

Le rôle de la confiance entre la communication non verbale et la qualité perçue des soins des hôpitaux publics de Côte d'Ivoire

Sié Clotaire HIEN

DOCTEUR EN SCIENCES DE GESTION

Ecole Supérieure Africaine des Technologies de L'information et de la Télécommunication (ESATIC)

clotairesie@yahoo.fr

Résumé :

Le but de cet article est d'étudier le rôle de la confiance dans la relation entre la perception de la qualité des soins et la communication non verbale dans les hôpitaux de Côte d'Ivoire. Pour atteindre cet objectif nous avons mené deux études. Une première étude qualitative exploratoire auprès de 15 usagers des hôpitaux publics en tenant compte des critères de saturation sémantique qui a fait émerger le concept de confiance. Une seconde étude quantitative en deux phases dont l'une exploratoire auprès de 120 usagers et l'autre confirmatoire auprès de 435 usagers. Il ressort des résultats un lien positif entre les dimensions de la communication non verbale et celles de la qualité des soins. Quant à la confiance, elle modère significativement la relation entre les dimensions de la communication non verbale et la qualité des soins.

Mots clés: qualité des soins, confiance, communication non verbale, usager, hôpital public

Abstract:

The purpose of this article is to study the role of trust in the relationship between the perception of the quality of care and nonverbal communication in hospitals in Côte d'Ivoire. To achieve this goal we conducted two studies. A first exploratory qualitative study with 15 users of public hospitals taking into account the criteria of semantic saturation which brought out the concept of trust. A second quantitative study in two phases, one exploratory with 120 users and the other confirmatory with 435 users. The results show a positive link between the dimensions of non-verbal communication and those of the quality of care. As for trust, it significantly moderates the relationship between the dimensions of nonverbal communication and the quality of care.

Keywords: quality of care, trust, non-verbal communication, user, public hospital
