

Etude des facteurs de la satisfaction des usagers du Service de Chirurgie Générale du CHU Gabriel Touré à Bamako

Factors associated to the General Surgery Department users' satisfaction, Gabriel Toure University Hospital, Bamako

Diallo B^{1*}, Kané ATS², Aoudou H², Sangho O³, Diarra S³, Sanogo A⁴, Coulibaly B¹, Touré K¹, Ba B¹, Diawara O¹, Traoré H¹, Traoré Y⁴, Touré O⁴, Traoré A⁴, Nour MAB⁵, NGatil M⁵, Nasrasdine M⁴, Kéita K⁶, Keita H⁷, Sangho A⁸, Touré F⁹, Telly N¹¹, Sangho F³, Coulibaly CA¹¹, Kéita M¹⁰, Koné MO¹¹

DOI : 10.53318/msp.v11i1.1892

¹Centre Hospitalier Universitaire d'Odontostomatologie CHU-OS

²Direction Centrale des Services de Santé des Armées DCSSA

³Département d'Enseignement et de Recherche des Sciences Biologiques et Médicales (DERSBM), Faculté de Pharmacie (FAPH), Université des Sciences, des Techniques et des Technologies de Bamako (USTTB)

⁴Institut National de Formation en Sciences de la Santé

⁵Centre Hospitalier Universitaire de Référence Nationale de N'Djamena au Tchad

⁶Institut Universitaire de Gestion

⁷Direction régionale de la santé de Kidal

⁸Département d'Enseignement et de Recherche des Sciences Pharmaceutiques, FAPH, USTTB

⁹Programme National de Lutte contre le Paludisme (PNLP), Bamako, Mali

¹⁰Centre de Santé de Référence de la Commune 6, Bamako, Mali

¹¹Institut National de Santé Publique (INSP), Bamako, Mali

*Correspondant : Dr Baba Diallo, Hospitalier au CHU CNOS Tel : 74565428, babasidekiallo@yahoo.fr

RESUME

Introduction : La satisfaction des usagers est l'un des critères de succès les plus importants et un atout majeur pour le développement d'une bonne relation entre un usager et le médecin. Elle est une composante importante de la qualité des soins. Le patient est considéré comme un client. L'objectif était d'étudier les facteurs influençant la satisfaction des usagers du service de chirurgie générale du CHU- Gabriel Touré. **Matériel et méthodes :** Nous avons mené une étude transversale descriptive. La méthode d'échantillonnage probabiliste et la technique de sondage systématique ont été utilisées pour sélectionner l'échantillon. L'étude a concerné 80 patients. Le questionnaire était l'outil de collecte des données et le consentement verbal a été obtenu. **Résultats :** Il en ressort que 55% des répondants sont de sexe féminin, soit un sexe ratio de 1,22 en faveur des femmes. La tranche d'âge la plus représentée était 30-44 ans avec 32,5% et une moyenne de 43,71 ± 15,35 ans. Nous avons enquêté 62 patients hospitalisés et 18 vus en ambulatoire. Les mariés représentaient 73,8% des enquêtés. Le taux de satisfaction était de 82,50%. Il existait un lien significatif entre le statut matrimonial et la satisfaction globale des usagers $p = 0,009$ et entre la propreté de la salle et la satisfaction globale des usagers $p = 0,038$. **Conclusion :** La mesure de la satisfaction des patients est aujourd'hui une préoccupation générale de tous les établissements de santé. La mesure de la satisfaction des patients constitue

une source d'informations pour l'amélioration de la qualité de soins.

Mots clés : satisfaction, facteur, usager, chirurgie, Hôpital, Bamako.

ABSTRACT

Introduction: User satisfaction is one of the most important success criteria and a major asset for the development of a good relationship between a user and the doctor. It is an important component of the quality of care. The patient is considered a client. The objective was to study the factors influencing the satisfaction of users of the general surgery department of the CHU-Gabriel Touré. **Materials and methods:** We carried out a descriptive cross-sectional study. The probability sampling method and the systematic sampling technique were used to select the sample. The study involved 80 patients. The questionnaire was the data collection tool and verbal consent was obtained. **Results:** It emerges that 55% of respondents are female, ie a sex ratio of 1.22 in favor of women. The most represented age group was 30-44 years with 32.5% and an average of 43.71 ± 15.35 years. We surveyed 62 hospitalized patients and 18 seen on an outpatient basis. The married represented 73.8% of the respondents. The satisfaction rate was 82.50%. There was a significant link between marital status and overall user satisfaction $p=0.009$ and between room cleanliness and overall user satisfaction $p=0.038$. **Conclusion:** Measuring patient satisfaction is a general concern of all healthcare establishments today. Measuring patient satisfaction is a source of information for improving the quality of care.

Key words: satisfaction, factor, user, surgery, Hospital, Bamako.

INTRODUCTION

La satisfaction des usagers est l'action de satisfaire, de combler un besoin, un désir, une demande [1]. Elle est l'un des critères de succès les plus importants et un atout majeur pour le développement d'une bonne relation entre un usager et le médecin [1]. La recherche constante de cette la satisfaction a conduit à beaucoup d'étude à travers le monde [2-10]. Une étude menée en France au CHU de Sens par Renaut en 2000 notait que 91% des patients étaient satisfaits de leur hospitalisation [11]. A Djeddah le niveau de satisfaction des usagers de la Chirurgie Générale était de 93,8% [2]. Pour Thi : « Le malade n'est plus un consultant ou un usager mais un client, au même

titre que sa famille ou son entourage [12]. Et ce client est devenu plus exigeant quant à la qualité de service [12]. Il est plus attentif à l'accueil, à la durée de l'attente, au manque d'informations [12]. Il considère la santé comme un droit, un service dû à l'importance de ses cotisations sociales le pousse à avoir un œil critique [12]. La qualité de l'accueil et des relations interpersonnelles impactent la satisfaction des usages du service de chirurgie [5].

Selon Yameogo et al. en 2017, la satisfaction des patients est une composante importante de l'évaluation de la qualité des soins [13]. Au Burkina Faso, une étude menée par Yaméogo en 2017 dans l'unité de Cardiologie a montré que le score global de satisfaction des patients pris en charge dans l'unité d'hospitalisation dans le service de cardiologie était de 78,3% [13]. Au Niger, Adamou et al. en 2017 ont mené une étude à Zinder et sont parvenus à une satisfaction globale de 54,63% auprès de 227 patients au Service des Urgences Chirurgicales à l'hôpital National [14]. Au Cameroun Njong en 2020 a évalué la satisfaction des usagers vis-à-vis de la qualité de la santé et les résultats ont montré que plus de 85% des usagers étaient satisfaits de la qualité globale des services de santé dans le pays [15].

Au Mali, le niveau de satisfaction globale des usagers a fait l'objet d'une évaluation par l'Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH) 2018 au Centre Ho Gabriel Touré, ce taux était de 47% [16]. Dans le but de contribuer à l'amélioration de la fréquentation de l'hôpital, nous avons décidé mener cette étude. L'objectif était d'étudier les facteurs influençant la satisfaction des usagers du service de chirurgie générale du CHU-GT.

MATERIEL ET METHODES

Il s'agissait d'une enquête transversale descriptive qui s'est déroulée pendant une période d'un mois (du 13 novembre au 13 décembre 2020) dans le service de chirurgie générale du CHU-Gabriel Touré. Etaient inclus dans cette étude les usagers (ambulatoires ou hospitalisés) et les accompagnants des patients qui n'étaient pas capable de répondre au questionnaire. Les patients d'autres services de l'hôpital n'étaient pas concernés par cette étude.

La taille de l'échantillon était de 80 usagers du service de chirurgie générale du CHU-Gabriel Touré CHU. Ces patients ont été sélectionnés en utilisant la technique de sondage aléatoire systématique. Pour avoir le pas de sondage, nous avons divisé 262 (base de sondage = N) par 80 (taille de l'échantillon = n). Pas de sondage = N/n $262/80 = 3,28$ (pas de sondage = 3). Nous avons tiré au hasard un chiffre entre 1 et le pas de sondage (3). Ce chiffre correspondait à 1. Le premier patient correspondait à notre première personne enquêtée. Toutes les autres unités statistiques ont été tirées en ajoutant le pas de sondage. Le questionnaire a été utilisé comme outil de collecte. Il a été adressé aux patients hospitalisés et en ambulatoire selon nos critères d'inclusion. Cependant, les questions sur l'éclairage des salles d'hospitalisation, l'état des toilettes, la disponibilité du personnel de santé en cas

de besoin urgent, le temps mis par le personnel en cas d'appel, l'appréciation des matelas et le coût des interventions chirurgicales ont été adressés aux patients hospitalisés uniquement. Les données ont été saisies et analysées avec le logiciel IBM_SPSS 21.0. Les résultats ont été présentés sous forme de tableaux et figures. Nous avons utilisé le test de Khi-deux ou le test exact de Fisher pour tester la relation entre certains variables au seuil de significativité de 0,05.

La fiche de consentement éclairée a été obtenue auprès de chaque personne enquêtée.

RESULTATS

Les femmes représentaient 55% des répondants soit un sex ratio de 1,22.

La tranche d'âge 30-44 ans était la plus représentée avec 32,5% des cas (Tableau I). L'âge moyen était de $43,71 \pm 5$ ans (Tableau I).

Les mariés constituaient la majorité des répondants avec 73,8%.

Parmi les usagers, les non scolarisés étaient les plus représentés avec 41,3% des cas (Tableau II).

Sur les 80 usagers, les patients hospitalisés étaient au nombre de 62 soit (77,50%) et les ambulatoires 18 soit (22,50%).

Parmi les 62 hospitalisés, 36 (58,06%) estimaient que l'état de la salle d'hospitalisation était bon (Graphique 1).

Les hospitalisés trouvaient que l'éclairage des salles était très bon, bon et assez-bon avec respectivement 54,84% (34/62), 41,94% (26/62) et 3,22% (2/62).

Environ 77,42% estimaient que l'état des toilettes était mauvais (Tableau III).

L'appréciation de l'état des matelas par les patients hospitalisés était confortable, assez confortable et mauvais avec respectivement 50% (31/62), 37,10% (23/62) et 12,90% (8/62).

Environ 55% des répondants avaient déclaré que l'accueil était bon (Tableau IV).

Les enquêtés ont signalé que le personnel soignant était disponible dans 97,5% des cas lorsqu'ils les appelaient.

Sur les 62, 85,49% (53/62) estimaient le temps mis par le personnel soignant après l'appel en cas d'urgence entre 5-10mn, 6,45% entre 15-20min et 8,06% à 30min et plus.

La majorité des répondants 91,25% (73/80) avaient reçu les informations sur leur diagnostic.

Les $\frac{3}{4}$ des répondants étaient informés sur l'évolution de leurs maladies.

Moins de la moitié des usagers (45%) trouvaient que le coût des examens était très cher (Tableau V). Le coût moyen des examens paracliniques était de 50000 ± 6000 F CFA (77 ± 9 euros).

Les coûts des interventions étaient jugés très élevés par 72,59% des usagers, abordable par 19,35%, les 8,06% restant n'avaient pas d'appréciation. Le coût moyen des interventions chirurgicales était de 70000 ± 9000 F CFA (108 ± 14 euros)

La satisfaction des usagers du service de chirurgie général du CHU-Gabriel était bonne dans 82,50% et mauvais dans 17,50%.

Au total 40,0% des patients jugeaient que le personnel soignant a une très bonne attitude.

Il existait un lien significatif entre le statut matrimonial et la satisfaction globale des usagers, $p = 0,009$ (Tableau VI).

Il existait une relation statistiquement significative entre la propreté de la salle et la satisfaction globale des usagers, $p=0,038$ (Tableau VII).

Il existait une association statistiquement significative entre la satisfaction globale des usagers et l'état des toilettes, $p = 0,002$ (Tableau VIII).

DISCUSSION

Caractéristiques sociodémographiques des répondants

Plus de la moitié des enquêtés étaient de sexe féminin. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que d'une manière générale, en Afrique les femmes consomment plus de soins de santé que les hommes [17].

L'âge moyen est de 43,71 ans \pm 5 ans. Cela signifierait que le service de chirurgie générale est beaucoup plus fréquenté par une population relativement jeune. Cette situation pourrait s'expliquer par les motifs de consultations ou d'hospitalisation en service de chirurgie générale dans nos pays qui portent sur les traumatismes ou les accidents de la voie publique qui concernent plus les populations les jeunes. Zendjidjian et al. trouvent une association entre la satisfaction et les caractéristiques sociodémographiques notamment l'âge [7].

La satisfaction des usagers selon les facteurs environnementaux hospitaliers

Le taux de satisfaction globale était de 82,50%. Ce résultat est supérieur de celui obtenu par de DIPAMA.D (41,2%) [18]. Il y avait un lien significatif entre la propreté des salles et la satisfaction globale des patients, $p=0,038$. La satisfaction était de 93,8% à Djeddah [2]. Nos résultats sont similaires à ceux de NANA W.F. et al. en 2014, dans leur enquête sur la satisfaction des usagers du centre hospitalier régional de Koudougou au Burkina Faso, montrant que la propreté de l'hôpital est satisfaisante pour 86,9% des usagers [19].

Satisfaction des usagers selon les facteurs liés aux personnels soignants

Plus du tiers des patients jugeaient que le personnel soignant a une très bonne attitude. Selon ZIDA E. et al. en 2013, seulement 11,67% des agents ont de l'empathie envers les patients et 27,78% des agents ont une écoute attentive envers les patients. Cette insuffisance dans la qualité humaine de l'accueil est source de conflits et de désertions des services de santé au profit d'autres structures sanitaires [20].

La Satisfaction des usagers selon les facteurs liés aux soins

Nos résultats sur l'appréciation des coûts des examens sont similaires à ceux de NANA W.F. et al. en 2014 qui trouvent que 58,5% des patients sont « non satisfaits » du

coût des examens. Pour le coût des examens seulement 15% et 28% aux urgences médicales et en pédiatrie sont satisfaits [19]. La satisfaction liée aux soins prodigués a été notée par Zendjidjian et al., Schoenfelder et al. et Amorim et al. [5,7,8]. Nos résultats sont aussi proches de ceux de Kamelia A. et al. au Maroc, chez qui 67,2% des patients atteints de cancer dans un hôpital universitaire, trouvent le coût du séjour très cher pour des enquêtés [21].

Concernant le délai d'attente avant la prise en charge, les résultats de notre étude, montrent que près de la moitié des enquêtés ont attendu plus de 30 mn avant d'être pris en charge par un soignant. Ce long temps d'attente constitue des pressions psychologiques pour les patients et les accompagnants et sont sources d'insatisfactions comme le montre l'étude de Abidova et al. [6]. Certaines études ont identifié la liaison entre la satisfaction et la nature et durée des souffrances en ce sens que plus le patient dure dans la structure moins il y a de satisfaction [3,4].

CONCLUSION

Les enquêtés étaient globalement satisfaits concernant l'information par le personnel de santé sur le diagnostic, l'évolution de la maladie. L'identification des facteurs de la satisfaction des usagers contribue à améliorer la qualité des soins dans nos structures de santé. Pour mieux satisfaire les usagers dans le service de chirurgie générale du CHU-Gabriel Touré, il est nécessaire d'améliorer l'hygiène des toilettes et des salles d'hospitalisation.

REFERENCES

1. Hamilton DF, Lane JV, Gaston P, Patton JT, Macdonald D, Simpson AHRW, et al. What determines patient satisfaction with surgery? A prospective cohort study of 4709 patients following total joint replacement. *BMJ Open*. 2013;3(4):e002525.
2. Almeihan BA, Mikwar Z, Balkhy A, Jabali H, Hariri BS, Baatiah NY. Measuring Patient Satisfaction and Factors Affecting it in the General Surgery Setting in Jeddah. *Cureus* [Internet]. 28 déc 2019 [cité 23 juill 2021];11(12). Disponible sur: <https://www.cureus.com/articles/26127-measuring-patient-satisfaction-and-factors-affecting-it-in-the-general-surgery-setting-in-jeddah>
3. Donate-Manzanas M, Rodríguez-Cano T, Gómez-Salgado J, Rodríguez-Almagro J, Hernández-Martínez A, Barrilero-Fernández E, et al. Quality of Childbirth Care in Women Undergoing Labour: Satisfaction with Care Received and How It Changes over Time. *J Clin Med*. 29 mars 2019;8(4):434.
4. Choi I, Kim JK, Kim SJ, Cho SC, Kim IN. Satisfaction Levels and Factors Influencing Satisfaction With Use of a Social App for Neonatal and Pediatric Patient Transfer Information Systems: A Questionnaire Study Among Doctors. *JMIR Med Inform*. 4 août 2016;4(3):e26.

5. Schoenfelder T, Klewer J, Kugler J. Factors Associated with Patient Satisfaction in Surgery: The Role of Patients' Perceptions of Received Care, Visit Characteristics, and Demographic Variables. *J Surg Res.* 1 nov 2010;164(1):e53-9.
6. Abidova A, da Silva PA, Moreira S. The mediating role of patient satisfaction and perceived quality of healthcare in the emergency department. *Medicine (Baltimore).* 19 mars 2021;100(11):e25133.
7. Zendjidjian XY, Auquier P, Lançon C, Loundou A, Parola N, Faugère M, et al. Determinants of patient satisfaction with hospital health care in psychiatry: results based on the SATISPSY-22 questionnaire. *Patient Prefer Adherence.* 24 oct 2014;8:1457-64.
8. Amorim L de P, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, de Paula JS, Ferreira RC. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health.* 25 juin 2019;19:126.
9. Song E-O, Jang H-Y. Predictors of Satisfaction with Care Services among Family Members of Older Adult Residents of Long-Term Care Facilities. *Int J Environ Res Public Health.* mai 2020;17(9):3298.
10. Orlando JF, Beard M, Kumar S. Systematic review of patient and caregivers' satisfaction with telehealth videoconferencing as a mode of service delivery in managing patients' health. *PLoS ONE.* 30 août 2019;14(8):e0221848.
11. Renaut L. Etude de la satisfaction des usagers : de la mesure de satisfaction à l'amélioration de la qualité au centre hospitalier de Sens (France). 1999 Mémoire Ecole nationale de la santé publique.
12. Thi, Phi, Linh. Nguyen., *Satisfaction des patients hospitalisés en France et au Viet Nam* 2003 ; Doctoral dissertation, Université Henri Poincaré-Nancy 1.
13. Yameogo AR, Millogo GRC, Palm AF, Bamouni J, Mandi GD, Kologo JK, et al. Évaluation de la satisfaction des patients dans le service de cardiologie du CHU Yalgado Ouedraogo. *Pan Afr Med J [Internet].* 27 nov 2017 [cité 23 juill 2021];28(267). Disponible sur: <https://www.panafrican-med-journal.com/content/article/28/267/full>
14. Adamou, H., Magagi, I. A., Habou, O., Halidou, M., Karimou, S., Sani, R., & Abarchi, H. Satisfaction des patients, élément important dans la globalité des soins : cas d'un service des urgences chirurgicales au Niger. 2017 ; *Mali Médical*, 32(2).
15. Njong, A. M., & Tchouapi, R. P. M. Évaluation de la Satisfaction des Usagers Vis-À-Vis de la Qualité des Services de Santé au Cameroun. 2020; *Africa Portal* N°672
16. Nationale d'Accréditation et d'Évaluation en Santé : La satisfaction des patients lors de leur prise en charge dans les établissements de santé - Revue de la littérature médicale. Sept 1996. Service d'Évaluation Hospitalière. 35 p.
17. Centre de recherche, d'étude et de documentation en économie de la santé (CREDES), 2002, Question d'économie de la santé, bulletin d'information en économie de la santé n°053 juin 2002.
18. Dipama. D ; Nazinigouba Ag, Evaluation de la satisfaction des patients sur la prise en charge dans le service des urgences médicales du centre hospitalier universitaire (CHUYO) ; thèse de médecine, université de Ouagadougou ,2011. N° 41, 103 pages
19. Nana.w.f., s. Meda, h hervé, p. Poda, m. K. Drabo. Enquête de satisfaction des usagers du centre hospitalier régional de Koudougou au Burkina Faso. 2018 *Revue Bio-Africa* - N° 18 -, pp. 30-35.
20. Zida e ; ouedraogo s. E. ; a. Zongo Etude des facteurs qui limitent la qualité de l'accueil dans un service des urgences médicales : cas du service des urgences médicales du centre hospitalier universitaire Yalgado OUEDRAOGO, Mémoire de fin d'études 2013, 99 pages
21. Kamelia A, Imane Toughrai, Najib Benmansour, Said Ait Laalim, Mohamed El Amine El Alami, Khalid Mazaz Enquête de satisfaction des patients atteints de cancer dans un hôpital universitaire au Maroc 2013, *Journal* Vol. 25 | pages 627 à 632 (article).

Liste des tableaux et figures

Tableau I : Répartition des usagers selon la tranche d'âge

Tranche d'âge*	Effectif	%
15-29 ans	18	22,5
30-44 ans	26	32,5
45-59 ans	21	26,3
60-74 ans	15	18,8
Total	80	100,0

*L'âge moyen était de 43,71 ± 5 ans.

Tableau III : Répartition des usagers selon leur niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Effectif	%
Aucun	33	41,3
Primaire	17	21,3
Secondaire	16	20,0
Supérieur	14	17,5
Total	80	100,0

Tableau III : Répartition des usagers selon l'appréciation de l'état des toilettes

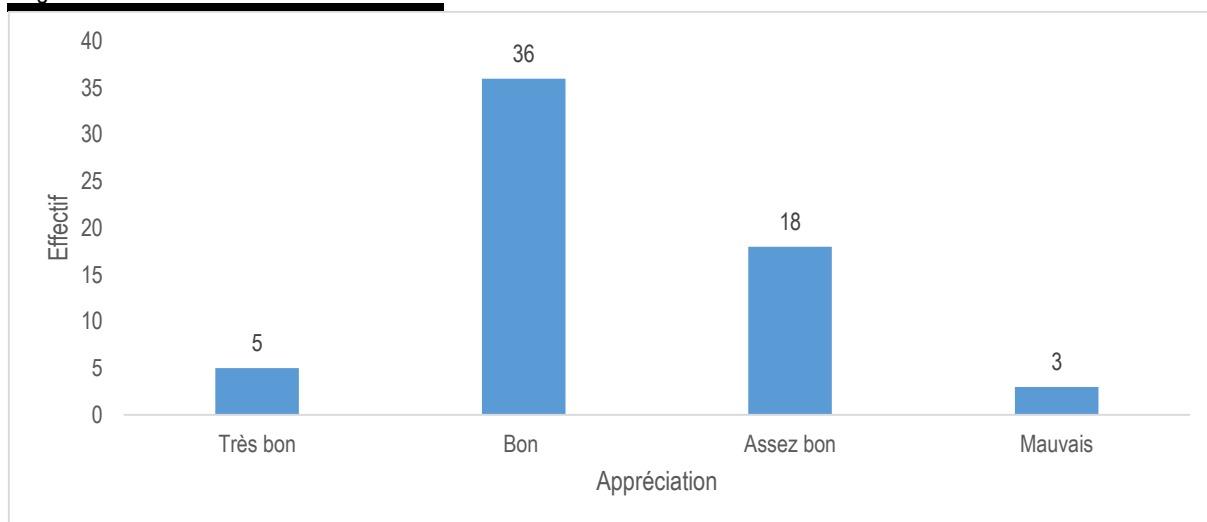
Etat des toilettes	Effectif	%
Très bon	1	1,61
Bon	8	12,90

Assez- bon	3	4,84
Mauvais	48	77,42
Ne sait pas	2	3,23
Total	62	100,00

Très bon	21	26,25
Bon	44	55,00
Assez-bon	14	17,50
Mauvais	1	1,25
Total	80	100,00

Tableau IV : Répartition des usagers selon l'appréciation de l'accueil

Accueil du personnel soignant	Effectif	%
-------------------------------	----------	---



Graphique 1 : Appréciation de l'état de la salle d'hospitalisation par les des usagers

Tableau V : Répartition des usagers selon l'appréciation des coûts des examens paracliniques.

Appréciation	Effectif	%
Très cher	36	45,00
Cher	18	22,50
Abordable	17	21,25
Moins cher	3	3,75
Ne sait pas	6	7,50
Total	80	100,00

Tableau VI : Statut matrimonial des usagers et appréciation de la satisfaction globale
p = 0,009

Statut matrimonial	Appréciation de la satisfaction globale		Total
	Bonne	Mauvaise	
Célibataire	5 (6,25)	5 (6,25)	10 (12,50)
Marié(e)	53 (66,25)	6 (7,50)	59 (73,75)
Veuf(ve)	6 (7,50)	3 (3,75)	9 (11,25)
Divorcé(e)	2 (2,50)	0 (0,00)	2 (2,50)
Total	66 (82,50)	14 (17,50)	80 (100,00)

Tableau VII : Etat de la salle d'hospitalisation par rapport à la propreté et appréciation globale de la satisfaction des usagers

Propreté de la salle	Appréciation de la satisfaction globale		Total
	Bonne	Mauvaise	
Très bonne	8 (12,9)	0 (0,00)	8 (12,9)
Bonne	19 (30,6)	1 (1,6)	20 (32,2)
Assez-bonne	22 (35,6)	8 (12,9)	30 (48,5)
Mauvaise	2 (3,2)	2 (3,2)	4 (6,4)
Total	51 (82,3)	11 (17,7)	62 (100)

p = 0,038

Tableau VIII : Appréciation de l'état des matelas par les usagers

Etat des matelas	Appréciation de la satisfaction globale		Total
	Bonne	Mauvaise	
Confortable	27 (43,5)	4 (6,5)	31 (50,0)
Assez-confortable	21 (33,9)	2 (3,2)	23 (37,1)
Mauvais	3 (4,9)	5 (8,0)	8 (12,9)
Total	51 (82,3)	11 (17,7)	62 (100)

p = 0,002