

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS AU SERVICE DE CHIRURGIE DE L'HÔPITAL RÉGIONAL DE KANKAN (GUINÉE).

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION HOSPITALIZED IN THE SURGERY DEPARTMENT OF

THE KANKAN REGIONAL HOSPITAL (GUINEA).

**Koundouno AM¹, Soumaoro L.T², Camara F³, Bagana K B¹, Grovogui S⁶ Camara A¹
Songbono J.L⁵, Diallo AA⁴, Barry Alpha Madiou⁴, Diallo H⁴, Diallo S K⁴, Diallo B P⁴,
Diallo A.S² Doumbouya M¹, Oularé I² Touré M¹**

1- Chirurgie générale et viscérale, Hôpital Régional de Kankan ;

2- Chirurgie générale, Hôpital National Ignace Deen, CHU de Conakry ;

3- Ophtalmologie, Hôpital Régional de Kankan ;

4- Chirurgie Viscérale, Hôpital National Donka, CHU de Conakry ;

5- Université Juluis Nyère de Kankan ;

6- Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et de l'Innovation.

Correspondant : Dr KOUNDOUNO Aly Mampan, Chirurgien viscéral, Assistant à la FSTS/UGAN de Conakry. Email : kdnoalymampan@gmail.com, Tel : 00224 628 15 60 61, Hôpital Régional de Kankan.

Introduction : La satisfaction est la perception des besoins et des désirs des patients grâce à la prestation réelle de soins de santé. **But :** évaluer la satisfaction des patients hospitalisés au service de chirurgie de l'hôpital régional de Kankan (HRK). **Matériel et méthodes :** le service de chirurgie de l'HRK a servi de cadre. La population d'étude était constituée de l'ensemble des usagers hospitalisés dans le service. Il s'agissait d'une étude prospective de type descriptif et analytique de 4 mois du 1^{er} Juillet au 1^{er} Octobre 2023. Elle a porté sur tous les patients qui ont été hospitalisés dans le service. Nos données ont été analysées par le logiciel Epi-info 7.2.2.6. **Résultats :** sur les 208 patients colligés, 192 ont accepté de participer à l'étude soit 92,31%. La moyenne d'âge a été de 32,27±19,22 ans. Une prédominance masculine (54,69%) était retrouvée dans l'étude. La majorité des patients résidaient hors de la commune urbaine de Kankan soit 55,73%. La quasi-totalité était satisfaite du milieu de vie soit 95,31%. Quant à l'organisation du service, les patients étaient en majorité moyennement satisfaits (71,35%). La majorité des patients étaient satisfaits des

ressources humaines. L'enquête a révélé que la plupart des patients étaient satisfaits de façon globale aux résultats cliniques. Le score Customer satisfaction a montré un niveau de satisfaction juge très bon soit 86,67%. **Conclusion :** La satisfaction fournit un éclairage sur la perception de la qualité perçue de soins dispensés par le service tout en mettant le patient au cœur de sa préoccupation.

NB : le Score Customer : L'indicateur de performance clé utile pour mesurer la satisfaction des clients.

Mots-clés : satisfaction, Kankan, chirurgie.

Introduction: Satisfaction is the perception of patients' needs and wants through the actual delivery of health care. **Purpose:** to evaluate the satisfaction of patients hospitalized in the surgical department of the Kankan regional hospital. **Material and methods:** the HRK surgery department served as the setting. The material consists of all users hospitalized in the department. This was a prospective descriptive and analytical study lasting 4 months from July 1 to October 1, 2023.

. It covered all patients who were hospitalized in the department. Our data were analyzed by the Epi-info 7.2.2.6. **Results:** of the 208 patients collected, 192 agreed to participate in the study, either 92.31%. The average age was 32.27 ± 19.22 years. A male predominance (54.69%) was found in the study. The majority of patients resided outside the urban commune of Kankan, either 55.73%. Almost all were satisfied with the living environment, either 95.31%. As for the organization of the service, the majority of patients were moderately satisfied (71.35%). The majority of patients were satisfied with the human resources. The survey revealed that most patients were generally satisfied with the clinical results. Sore Customer satisfaction showed a level of satisfaction considered very good, either 86.67%. **Conclusion:** Satisfaction provides insight into the perception of the perceived quality of care provided by the service while putting the patient at the heart of its concern. **Customer Score:** The key performance indicator used to measure customer satisfaction

Key words: satisfaction, Kankan, surgery.

Introduction : La satisfaction est la perception des besoins et des désirs des patients grâce à la prestation réelle de soins de santé [1]. Elle découle de l'assurance qualité des services de santé et s'inscrit dans un contexte global de montée de la place des patients dans l'organisation du système de santé. Elle garantit à chaque patient des actes diagnostiques et thérapeutiques assurant le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour le meilleur résultat, au moindre risque iatrogène, de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins » [2]. Les patients satisfaits sont plus susceptibles d'obéir au traitement, de jouer un rôle actif dans leurs soins, de continuer à utiliser les services de soins de santé, de participer volontairement à la prise de

décision et de rester au sein d'un service prestataire de soins de santé [3]. La majorité des pays à faible et à moyen revenu s'est lancée depuis plus d'une décennie, dans une démarche d'assurance de la qualité de services rendus, conformément aux bonnes pratiques cliniques et managériales dans les services [4]. Une méta-analyse de 2022 dans des Pays ou États tels que les USA, les Émirats Arabes Unis et l'Iran a montré une grande satisfaction des patients à l'égard des services de télémedecine avec des proportions respectives de 94,9 ; 81 et 43,4 % [5].

Plusieurs études disponibles en Afrique ont été réalisées compte tenu des changements substantiels intervenus au cours de la dernière décennie sur le continent [6]. Au Ghana, Daniel AA et Al. ont mentionné en 2021 qu'en général, 62,9 % de son échantillon total étaient satisfaits de l'ensemble des services qu'ils ont reçus lors de leur dernière visite à l'établissement de santé [7]. Chebil D et Al. ont rapporté dans une étude conjointe en Guinée et au Togo en 2018, la proportion d'utilisateurs s'étant déclarés insatisfaits des soins reçus était de 23,5 % [8].

Le manque d'étude antérieure sur le sujet dans le service et dans le souci de comprendre les déterminants de la satisfaction des patients, nous avons initiés cette étude dont l'objectif général était d'évaluer la satisfaction des patients hospitalisés au service de chirurgie de l'hôpital régional de Kankan.

Matériel et Méthodes : Le service de chirurgie de l'hôpital régional de Kankan a servi de cadre pour la réalisation de cette étude. C'est le service de référence pour la prise en charge de toutes les pathologies chirurgicales de la région. Il s'agissait d'une étude prospective de type descriptif et analytique d'une durée de 3 mois du 1^{er} juillet au 1^{er} octobre 2023. La population d'étude était constituée de tous les patients hospitalisés dans le service durant la période d'étude. Ont été inclus, tous les patients et accompagnants (membre de

famille ou son entourage) dans le service et ayant accepté de participer à l'étude.

Nous avons procédé à un recrutement exhaustif de tous les patients admis dans le service de chirurgie générale répondant à nos critères de sélection durant la période d'étude.

Nos variables d'étude ont été quantitatives et qualitatives. Nos données ont été collectées sur une fiche d'enquête puis introduite dans l'application KoboCollect v1.14.0 dans un smartphone. Le questionnaire a été validé avec des patients sortants, hospitalisés pour une durée minimale de 48 heures, quel que soit le mode d'admission dans le service. Les indicateurs thématiques ont été mesurés par un score de dimension, un score synthétique global pour l'ensemble des items et un score de satisfaction globale pour le service.

Nos données ont été analysées par le logiciel Epi-info 7.2.2.6. Le traitement et la présentation ont été effectués grâce aux logiciels Word, Excel et PowerPoint du Pack Office 2013. Pour la gestion bibliographique, nous avons utilisé le logiciel Zotero avec Vancouver comme système de référence.

Les variables qualitatives ont été exprimées sous forme de proportion et les variables quantitatives sous forme de moyenne, l'écart type.

Considérations éthiques et

déontologiques : les données ont été collectées sous anonymat et la confidentialité a été respectée avec le consentement libre et éclairé des enquêtés.

Conflits d'intérêt : Nous n'avons eu aucun conflit d'intérêt.

Résultats : Au cours de ce travail, nous avons colligé un total de 192 patients sur un

effectif de 208 hospitalisations, soit un taux de participation de 92,31%. L'âge moyen des patients était de $32,27 \pm 19,22$ ans avec des extrêmes de 2 et 85 ans. La tranche d'âge la plus représentée était celle 23 à 42 ans suivie de celle de 2 à 22 ans. Le sexe masculin $n=105$ (54,69%) avec un sex-ratio de 1,2. Les ménagères et le groupe des élèves/étudiants étaient majoritaires avec des proportions respectives de $n=50$ (26,4%) et $n=44$ (22,92%). Les patients sont arrivés à l'hôpital par leur proche dans 45,31%, les parents eux dans 32,29% (Figure 2). Parlant du niveau d'instruction les non scolarisés étaient de 41,19%, puis le niveau primaire 19,27%, école coranique 15,63%, secondaire 13,54% et seulement 10,44% d'universitaires. (Figure 1). Parmi les enquêtés 93,23% n'étaient pas assurés. S'agissant du niveau de satisfaction à l'égard de l'environnement (Tableau I), l'enquête a montré que 95,31% des patients étaient satisfaits du milieu de vie. Les perceptions et les attentes des patients quant à la qualité d'organisation du service ont montré qu'ils étaient moyennement satisfaits sur une échelle de 3. Dans notre cas, les résultats indiquent que les patients étaient satisfaits dans 92,7% des ressources humaines du service, 94,3% étaient satisfaits de leur relation avec le personnel et 65,6% ont affirmé qu'ils étaient satisfaits de l'information véhiculée par le personnel du service.

L'enquête a révélé que 88% des patients étaient satisfaits de façon globale aux résultats cliniques de leur séjour dans le service, 8,15% n'était pas satisfaite du coût des médicaments et interventions. Le score Customer satisfaction des patients a montré un niveau de satisfaction jugé très bon.

Tableau I : Répartition selon la satisfaction sur l'environnement du service.

Environnement	Effectifs	Proportion (%)
Environnement de façon globale		
Oui	183	95,31
Degré (Échelle de 0 à 3)		
1	28	14,48
2	55	28,65
3	100	52,08
Non	9	4,69

Raisons d'insatisfactions

Hygiène insuffisante (salles et toilettes) ; inconfort (chaleur, manque électricité, manque d'eau) ; insécurité (vol médicaments et téléphones) ; manque de salles d'attentes bien équipées (sièges)

Tableau II : la satisfaction sur l'organisation du service.

Organisation	Effectifs	Proportion (%)
Satisfaction globale sur l'organisation		
Non	8	4,17
Oui (avec échelle de 0 à 3)	184	95,83
1	20	10,42
2	137	71,35
3	27	14,96
Insatisfait	8	4,17

Raisons d'insatisfaction

Mauvais accueil ; le non-respect du code vestimentaire des blouses ; indisponibilité du personnel ; démarches complexes et laborieux ; temps d'attente trop long (bureau des entrées) ; durée d'hospitalisation longue.

Tableau III : Répartition selon la satisfaction sur les ressources humaines.

Ressources humaines	Effectifs	Proportion (%)
Satisfaction globale des ressources humaines		
Satisfait (avec échelle de 0 à 3)	178	92.7
1	48	27.0
2	112	62.9
3	18	10.1
Insatisfait	14	7.3
Raisons d'insatisfaction		
<i>Insuffisance et vétusté des matériels ; coût élevé des interventions et médicaments ; identification difficile du personnel (absences de badges).</i>		

Tableau IV : Répartition selon la satisfaction sur la qualité des informations au service.

Qualité des informations	Effectifs	Proportion (%)
Satisfaction globale sur les informations		
Satisfait (avec échelle de 0 à 3)	126	65,6
1	28	22,2
2	71	56,3
3	27	21,4
Insatisfait	66	34,4
Raisons d'insatisfaction		
<i>Temps d'explication insuffisant ; omission d'informations importantes ; incapacité de répondre à des questions sensibles.</i>		

Tableau V : Répartition selon la satisfaction sur les résultats au service.

Satisfaction sur les résultats	Effectifs	Proportion (%)
Satisfaction globale des résultats		
Satisfait (avec échelle de 0 à 3)	169	88
1	32	18,9
2	70	41,4
3	67	39,6
Insatisfait	23	12
Raisons d'insatisfaction		
<i>Complications post chirurgical (suppuration, fistule stercorale, AVC et décès) ; durée de cicatrisation longue.</i>		

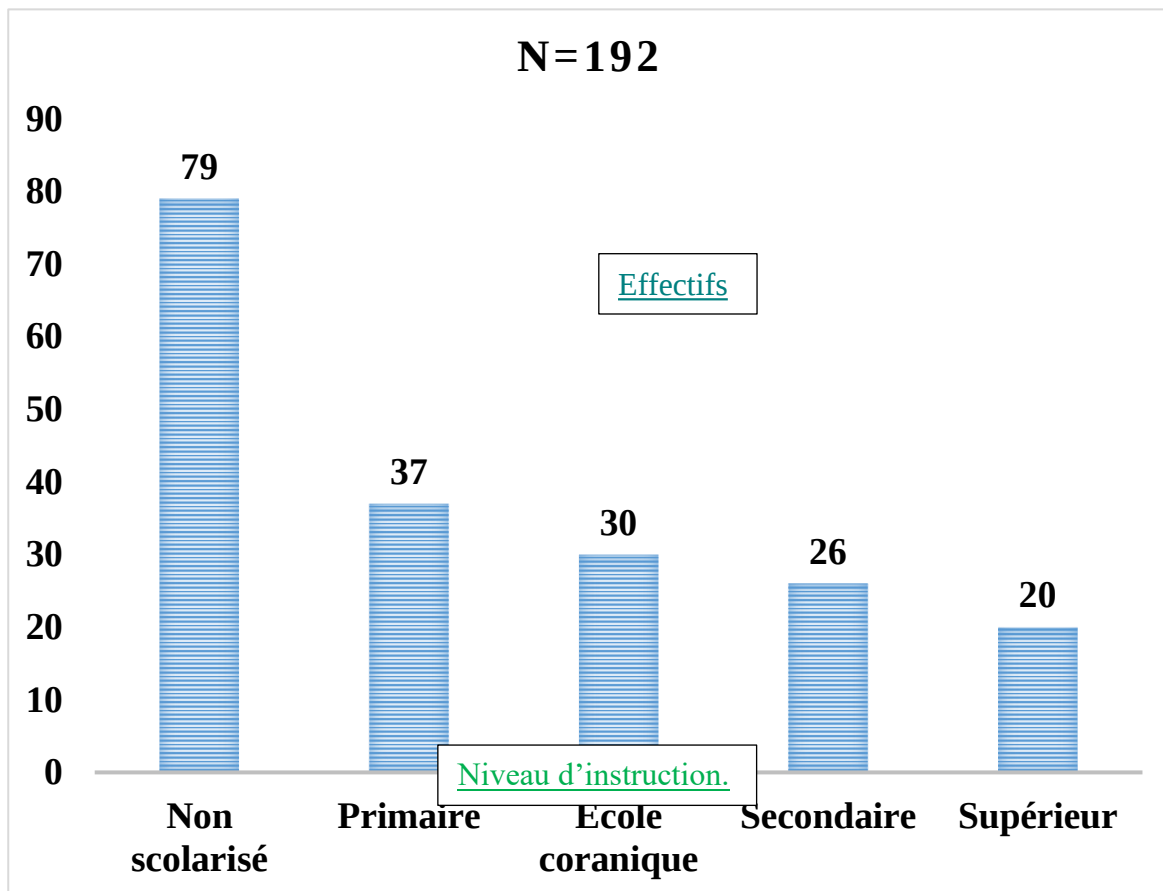


Figure 1 : Répartition selon le niveau d'instruction.

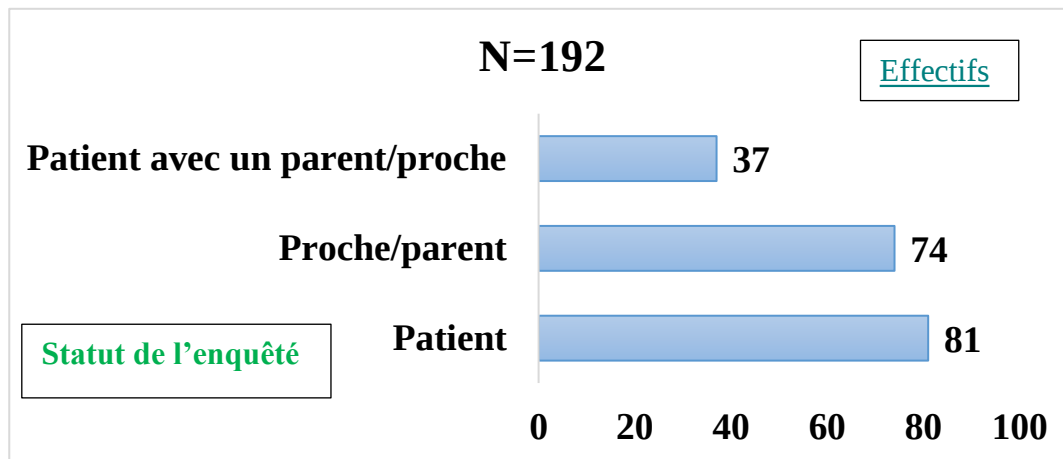


Figure 2 : Répartition des patients selon le statut de l'enquête au service.

Discussion : Au cours de ce travail, nous avons colligé un total de 192 patients sur un effectif de 208 hospitalisations, soit un taux de participation de 92,31%. L'âge moyen des patients était de $32,27 \pm 19,22$ ans avec des extrêmes de 2 et 85 ans. La tranche d'âge la plus consultée était celle 23 à 42 ans suivie de celle de 2 à 22 ans. Yameogo AR et al. [2] au Burkina Faso en 2017 ont rapporté une prédominance des patients de plus de 65 ans (24,3%). Nos résultats pourraient s'expliquer par le fait que la population guinéenne est majoritairement constituée de jeunes. Le sexe masculin (54,69%) était prédominant avec un sex-ratio de 1,2. Nassar JAP et al. [9] au Brésil en 2016 ont observé que la plupart des patients questionnés étaient des hommes (62,8%). Ceci s'expliquerait par la fréquence élevée des hernies surtout inguinales qui sont des pathologies beaucoup plus observées chez l'homme par rapport à la femme. Les ménagères et élèves/étudiants étaient les couches socioprofessionnelles les plus touchées avec des proportions respectives de 26,4% et 22,92%. Cette forte proportion des ménagères observée dans notre contexte a été rapportée par Tessougue S et al. [10] au Mali en 2019 qui ont trouvé 47,5% de femmes aux foyers. La quasi-totalité des enquêtés (93,23%) n'était pas assurée. Notre résultat est proche de celui d'Endale

GG et al. [11] en Éthiopie en 2017 qui ont trouvé que 98,1% des frais des soins étaient payés par le patient ou par un membre de sa famille. Cette situation met en lumière le bas niveau socioéconomique des habitants de la région. Pour la plupart les patients sont arrivés à l'hôpital accompagnés par leur proche dans 45,31%. Tandis que 32,29% sont arrivés d'eux même (Figure 2).

S'agissant du niveau de satisfaction à l'égard de l'environnement (Tableau I), l'enquête a montré que la quasi-totalité des patients (95,31%) était satisfaite du milieu de vie. Une étude effectuée en Malaisie par Rahim AIA et al. [12] en 2021 a notamment révélé que 73,5% des patients étaient satisfaits de l'environnement du service public hospitalier. Ceci traduit la bonne volonté de la direction de l'Hôpital qui a mis en place un service d'hygiène et l'appui des partenaires (EDA ; Expertise France). Néanmoins, certains patients se sont plaints du manque d'électricité, de l'état défectueux des toilettes et des heures de nettoyage inconvenable. Les perceptions et les attentes des patients quant à la qualité d'organisation (Tableau II) du service ont montré qu'ils étaient en majorité moyennement satisfaits sur une échelle de 3, malgré que d'autres ont évoqué le coût élevé des interventions et médicaments. Deressa D et al. [13] en Éthiopie en 2022

ont observé que la plupart des patients étaient satisfaits du fonctionnement de certains hôpitaux publics soit 82,7%. Cela reflète le bas niveau socioéconomique des patients d'une part et la non-familiarisation des usagers avec le nouveau système de digitalisation mis en place par la direction, d'autre part. La qualité technique qui englobe le professionnalisme et les aptitudes des médecins sont pour les patients une priorité absolue. Dans notre cas, les résultats indiquent que les patients étaient majoritairement (92,7%) satisfaits des ressources humaines du service (Tableau III). L'évaluation de la satisfaction des patients hospitalisés aux services chirurgicaux d'un Hôpital général mené par Abdelazi BA et al. [5] en Tunisie en 2020 a montré que les patients étaient satisfaits du compte-rendu des ressources humaines. La nature et la qualité de l'interaction entre le patient et les professionnels des soins de santé sont les meilleures déterminant de la satisfaction. Elle a été concluante dans notre cas, dans la mesure où plus de la moitié des patients (94,3%) était satisfaite de leur relation avec le personnel. Par contre, certains étaient insatisfaits et l'absence des professionnels au besoin en était la cause. Une étude similaire a été trouvée par Biyazin T et al. [4] en 2022 en Éthiopie qui ont rapporté que plus de la moitié des patients interrogés était insatisfaite de la relation avec l'équipe médicale soit 66%. La communication entre les patients et les fournisseurs de services peut accroître la satisfaction des patients de la qualité des services et des soins hospitaliers reçus. Plus de la moitié des intervenants (65,6%) ont affirmé qu'ils étaient satisfaits de l'information véhiculée par le personnel du service (Tableau IV). Par contre, la préoccupation de ceux insatisfaits était non seulement le manque de temps d'explication, mais également le fait de ne pas être capable de répondre à leurs questions. Une étude menée par Yan M et al. [14] en Chine en 2022 a montré que trois patients sur quatre étaient satisfaits de l'information sur leurs préoccupations.

L'ensemble du personnel a été jugé selon les résultats cliniques positifs. Dans notre cas, l'enquête a révélé que la plupart des patients (88%) étaient satisfaits de façon globale aux résultats cliniques de leur séjour dans le service (Tableau V). Cependant, les insatisfaits ont évoqué des mécontentements quant à la durée de séjour et du fait de la survenue de complications postopératoires souvent mortelles. Tessougue S [10] au Mali en 2019 a trouvé que 47,5% des patients ont mentionné des mécontentements. L'interview des patients a montré que la majorité d'entre eux (68,15%) n'était pas satisfaite du coût des médicaments et interventions qui était très élevé. En Norvège, en 2021, Dagny AJ et al. [15] ont mentionné que les patients étaient plutôt satisfaits du coût des médicaments avec 80%. Cet état s'expliquerait par le bas niveau socioéconomique de la population. Le score Customer satisfaction des patients a montré un niveau de satisfaction jugé très bon. Chrysis S et al. [16] en Afrique du Sud en 2023, ont conclu que le score Customer satisfaction des patients était bon à 79,5%. La différence de score s'expliquerait par le fait qu'ils ont utilisé une échelle de 5 alors que la nôtre était de 3.

Conclusion : La satisfaction fournit un éclairage sur la perception de la qualité perçue de soins dispensés par le service tout en mettant le patient au cœur de sa préoccupation. La plupart des patients étaient des jeunes mariés non assurés en provenance des zones rurales. Cependant, le SCT des patients en termes de structures, processus et résultats a montré un niveau de satisfaction jugé très bon. Néanmoins, le coût élevé des médicaments et la mauvaise relation avec le personnel ont été des facteurs influençant la satisfaction des patients. Il serait nécessaire de mettre en place un plan d'amélioration continu afin de remédier aux causes des dysfonctionnements du service.

References:

1. Liu J, Mao Y. Patient Satisfaction with Rural Medical Services: A Cross-Sectional Survey in 11 Western Provinces in China. *Int J Environ Res Public Health*. 2019. 16(20):3968.
2. 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*. 2017. 28.
3. Biyazin T, Taye A, Belay Y. Patient satisfaction with surgical informed consent at Jimma Medical Center, Ethiopia. *BMC Med Ethics*. 2022. 23(1):103.
4. Abdelaziz BA I, Melki S, Lahmar R, Khelil M, Nouira S, Yahia F, et al. La satisfaction des patients hospitalisés aux services chirurgicaux d'un hôpital général. Etude de cas du CHU Sahloul de Sousse (Tunisie). *Tunis Médicale*. 2020. 98(10).
5. Kaur K, Niazi F, Thakur R, Saeed S, Rana S, Singh H. Patient satisfaction for telemedicine health services in the era of COVID-19 pandemic: A systematic review. *Front Public Health*. 2022. 10:1031867.
6. Sillero Sillero A, Zabalegui A. Satisfaction of surgical patients with perioperative nursing care in a Spanish tertiary care hospital. *SAGE Open Med*. 2018. 6:205031211881830.
7. Daniel A, Boah M, Yingqi S, Cheteu Wabo T, Zhao M, Ngo Nkondjock VR, et al. Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Serv Res*. 2021. 21(1):722.
8. Chebil D, Belhadj M, Aidi M, Hannachi H, Barhoumi T, Merzougui L. Perception des patients vis-à-vis de la qualité des soins à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan, Tunisie. *Tunis Médicale*. 2022. 100(8-9):618-25.
9. Nassar Junior AP, Azevedo LCPD. Factors associated with job and personal satisfaction in adult Brazilian intensivists. *Rev Bras Ter Intensiva*. 2016. 28(2).
10. Tessougue S. Evaluation de la satisfaction des accompagnants des patients admis en réanimation polyvalente au centre hospitalier universitaire (CHU) du point G. [Thèse Med]. [Mali]: Bamako. 2019. 90.
11. Endale GG and Lemma GF. Patient satisfaction with the perioperative surgical services and associated factors at a University Referral and Teaching Hospital, 2014: a cross-sectional study. *Pan Afr Med J*. 2017;27.
12. Rahim AIA, Ibrahim MI, Musa KI, Chua SL, Yaacob NM. Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*. 2021. 9(10):1369.
13. Deressa D, Gebreyohannis T, Boka A, Geneti Y. Satisfaction with preoperative education and surgical services among adults elective surgical patients at selected public hospitals in Addis Ababa, Ethiopia. *SAGE Open Med*. 2022. 10:205031212211432.
14. Yan M, Zhi M, Xu Y, Hu L, Liu Y. Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study. *Int J Environ Res Public Health*. 2022. 19(24):16523.
15. Dagny AJ, Nordfjærn T, Geirdal A. Work-Related Satisfaction among Clinicians Working at Inpatient Treatment Facilities for Substance Use Disorder: The Role of Recovery Orientation. *Int J Environ Res Public Health*. 2021. 18(14):7423.

16. Chrysis S. Factors affecting patient satisfaction at a plastic surgery outpatient department at a tertiary centre in South Africa. BMC Health Serv Res. 2023. 23(1):1046.