

Évaluation de la satisfaction des patients pris en charge dans le service d'odontologie du Centre Médico-Chirurgical des Armées de Bamako (ex IHB).

Ministère de l'Enseignement Supérieur
Et de la Recherche Scientifique

REPUBLIQUE DU MALI

Un Peuple - Un But – Une Foi

**UNIVERSITES DES SCIENCES, DES TECHNIQUES ET DES
TECHNOLOGIES DE BAMAKO**

(U.S.T.T.B)



**FACULTE DE MEDECINE ET D'ODONTO-
STOMATOLOGIE (FMOS)**

Année universitaire : 2022-2023

N° :

TITRE :

Évaluation de la satisfaction des patients pris en charge dans le service d'odontologie du Centre Médico-Chirurgical des Armées de Bamako (ex IHB).

THESE

Présentée et soutenue publiquement le /2023 devant le jury de la Faculté de Médecine et d'Odonto-Stomatologie de Bamako.

Par Mme **Fatoumata DIALLO**

Pour obtenir le grade de Docteur en Chirurgie Dentaire (Diplôme d'État)

JURY

President:

Pr Bougadary COULIBALY

Membres:

Dr Abdoul Karim TOGO

Dr Kardigue KAMISSOKO

Co-Directeur:

Dr Aboubacar Sidiki Thissé KANE

Directeur :

Pr Baba DIALLO

**FACULTE DE MEDECINE ET D'ODONTO-STOMATOLOGIE
ANNEE UNIVERSITAIRE 2022-2023**

ADMINISTRATION :

DOYEN : M. Seydou DOUMBIA - Professeur

VICE-DOYENNE : Mme Mariam SYLLA - Professeur

SECRÉTAIRE PRINCIPAL : M. Mozon TRAORÉ – Maître de conférences

AGENT COMPTABLE : M. Yaya CISSE - Inspecteur de trésor

LES ENSEIGNANTS A LA RETRAITE :

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. M. Ali Nouhoum DIALLO | Médecine Interne |
| 2. M. Aly GUINDO | Gastro-entérologie |
| 3. M. Mamadou M. KEITA | Pédiatrie |
| 4. M. Sinè BAYO | Anatomie-pathologie et Histo-Embryologie |
| 5. M. Sidi Yaya SIMAGA | Santé-Publique |
| 6. M. Abdoulaye Ag RHALY | Médecine interne |
| 7. M. Boulkassoum HAIDARA | Législation |
| 8. M. Boubacar Sidiki CISSÉ | Toxicologie |
| 9. M. Sambou SOUMARÉ | Chirurgie Générale |
| 10. M. Daouda DIALLO | Chimie-générale et Minérale |
| 11. M. Issa TRAORÉ | Radiologie |
| 12. M. Mamadou K. TOURÉ | Cardiologie |
| 13. Mme. Sy Assitan TOURÉ | Gynéco-Obstétrique |
| 14. M. Salif DIAKITÉ | Gynéco-Obstétrique |
| 15. M. Abdourahmane S. MAIGA | Parasitologie |
| 16. M. Abdel Karim KOUMARÉ | Chirurgie générale |
| 17. M. Amadou DIALLO | Zoologie-biologiste |
| 18. M. Mamadou L. DIOMBANA | Stomatologie |
| 19. M. Kalilou OUATTARA | Urologie |
| 20. M. Mahamadou DOLO | Gynéco-Obstétrique |
| 21. M. Baba KOUMARÉ | Psychiatrie |
| 22. M. Bouba DIARRA | Bactériologie |
| 23. M. Brehima KONARÉ | Bactériologie-Virologie |
| 24. M. Toumani SIDIBÉ | Pédiatrie |
| 25. M. Souleymane DIALLO | Pneumologie |
| 26. M. Bakoroba COULIBALY | Psychiatrie |
| 27. M. Seydou DIAKITÉ | Cardiologie |
| 28. M. Amadou TOURÉ | Histo-Embryologie |
| 29. M. Mahamadou Kalilou MAIGA | Néphrologue |
| 30. Filifing SISSOKO | Chirurgie générale |
| 31. Djibril SANGARÉ | Chirurgie générale |
| 32. M. Somita KEITA | Dermato-Léprologie |
| 33. M. Bougouzié SANOGO | Gastro-entérologue |
| 34. M. Alhousseini AG MOHAMED | Oto-Rhino-Laryngologie |
| 35. Mme.Traoré J. THOMAS | Ophtalmologie |
| 36. M. Issa DIARRA | Gynéco-Obstétrique |
| 37. Mme. Habibatu DIAWARA | Dermatologie |
| 38. M. Yéya Tiémoko TOURÉ | Entomologie-Médicale Biologie Cellulaire |
| 39. M Seko SIDIBÉ | Orthopédie-Traumatologie |
| 40. M Adama SANGARÉ | Orthopédie-Traumatologie |
| 41. M. Sanoussi BAMANI | Ophtalmologie |
| 42. Mme. SIDIBE Assa TRAORE | Endocrinologie-Diabétologie |
| 43. M. Adama DIAWARA | Santé Publique |



44. Mme Fatoumata Sambou DIABATE Gynéco-Obstétrique
45. M. Bokary Y SACKO Biochimie
46. M. Moustapha TOURÉ Gynéco-Obstétrique
47. M. Boubakar DIALLO Cardiologie
48. M. Dapa Aly DIALLO Hématologie
49. M. Mamady KANE Radiologie et Imagerie Médicale
50. M. Hamar A TRAORE Médecine Interne
51. M. Mamadou TRAORÉ Gynéco-Obstétrique
52. M. Mamadou Sounalo TRAORE Santé Publique
53. M. Mamadou DEMBELE Médecine Interne
54. M. Moussa I. DIARRA Biophysique
55. M. Kassoum SANOGO Cardiologie
56. M. Arouna TOGORA Psychiatrie
57. M. Souleymane TOGORA Stomatologie
58. M. Oumar WANE Chirurgie Dentaire
59. M. Abdoulaye DIALLO Anesthésie - Réanimation
60. M. Saharé FONGORO Néphrologie
61. M. Ibrahim I. MAIGA Bactériologie-Virologie
62. M. Moussa Y. MAIGA Gastro-entérologie-Hépatologie
63. M. Siaka SIDIBE Radiologie et Imagerie Médicale
64. M. Aly TEMBELY Urologie
65. M. Tièman COULIBALY Orthopédie-Traumatologie
66. M. Zanafon OUATTARA Urologie
67. M. Abdel Kader TRAORE Médecine interne
68. M. Bah KEITA Pneumo-Phthisiologie
69. M. Zimogo Zie SANOGO Chirurgie Générale
70. M. Samba Karim TIMBO ORL et Chirurgie cervico /Faciale
71. M. Cheick Oumar GUINTO Neurologie
72. M. Samba Diop Anthropologie de la Sante
73. M. MAMADOU B. DIARRA Cardiologie
74. M. Youssouf SOW Chirurgie Générale
75. Mme Djenèba DOUMBIA Anesthésie Réanimation

LES ENSEIGNANTS DÉCÉDÉS

1. M. Mohamed TOURÉ Pédiatrie
2. M. Alou BAH Ophtalmologie
3. M. Bocar SALL Orthopédie-Taumatologie-Secouriste
4. M. Balla COULIBALY Pédiatrie
5. M. Abdel Kader TRAORÉ DIT DIOP Chirurgie générale
6. M. Moussa TRAORÉ Neurologie
7. M. Yéminégué Albert DEMBÉLÉ Chimie Organique
8. M. Anatole TOUNKARA Immunologie
9. M. Bou DIAKITÉ Psychiatrie
10. M. Boubacar dit Fassara SISSOKO Pneumologie
11. M. Modibo SISSOKO Psychiatrie
12. M. Ibrahim ALWATA Orthopédie-Traumatologie
13. Mme. TOGOLA Fanta KONIPO Oto-Rhino-Laryngologie
14. M. Bouraima MAIGA Gynéco-Obstétrique
15. M. Mady MACALOU Orthopédie-Traumatologie
16. M. Tiémoko D. COULIBALY Odontologie



17. M. Mahamadou TOURÉ Radiologie
18. M. Gangaly DIALLO Chirurgie Viscérale
19. M. Ogobara DOUMBO Parasitologie-Mycologie
20. M. Mamadou DEMBÉLÉ Chirurgie-générale
21. M. Sanoussi KONATÉ Santé Publique
22. M Abdoulaye DIALLO Ophtalmologie
23. M Ibrahim ONGOIBA Gynéco-Obstétrique
24. M Adama DIARRA Physiologie
25. M Massambou SACKO Santé Publique
26. M. Mamby KEITA Chirurgie Pédiatrique
26. M Louis TRAORE Traumatologie
27. M. Hamady TRAORÉ Stomatologie et Chirurgie maxillo-faciale
- 28.M. Sidi Yaya SIMAGA Santé Publique

LISTE DU PERSONNEL ENSEIGNANT PAR D.E.R ET PAR GRADE D.E.R CHIRURGIE ET SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES :

I. PROFESSEURS / DIRECTEURS DE RECHERCHE

1. M. Nouhoum ONGOIBA Anatomie et Chirurgie générale
2. M. Mohamed Amadou KEITA ORL
3. M. Youssouf COULIBALY Anesthésie et Réanimation
4. M. Sadio YENA Chirurgie Thoracique
5. M. Djibo Mahamane DIANGO Anesthésie et Réanimation
6. M. Adégné TOGO Chirurgie générale
7. M. Bakary Tientigui DEMBÉLÉ Chirurgie générale
8. M. Alhassane TRAORÉ Chirurgie générale
9. M.Yacaria COULIBALY chirurgie pediatrique
10. M. Idrissa KANIKOMO Neurochirurgie
11. M. Oumar DIALLO Neurochirurgie
12. M. Mohamed KEITA Anesthésie-Réanimation
13. M. Niani MOUNKORO Gynécologie/Obstetrique
14. M. Drissa TRAORÉ Chirurgie générale
15. M.Broulaye Massaoulé SAMAKE Anesthésie réanimation
16. M. Amadou Lamine DIAKITE Urologie
17. Mme. Kadidiatou SINGARE ORL-Rhino-Laryngologie
18. M. Youssouf TRAORE Gynécologie/Obstétrique
19. M. Honoré Jean Gabriel BERTHE Urologie
20. M. Aladji Seidou DEMBELE Anesthésie/Réanimation
21. M. Soumaila KEITA Chirurgie Générale
22. M. Moussa Abdoulaye OUATTARA Chirurgie Thoracique et Cardio-Vasculaire
23. M.Seydou TOGO Chirurgie Thoracique et Cardio-Vasculaire
24. M.Birama TOGOLA Chirurgie Générale

II. MAITRES DE CONFÉRENCES AGRÉGÉS/ MAITRES DE RECHERCHE

1. M. Lamine TRAORE Ophtalmologie
2. M. Ibrahim TÉGUÉTÉ Gynéco-Obstétrique
3. M. Nouhoum DIANI Anesthésie-Réanimation
4. M. Dramane Nao CISSE Urologie
5. M. Moussa Salifou DIALLO Urologie
6. M. Mamadou Tidiani COULIBALY Urologie
7. M. Alkadri DIARRA Urologie
8. M. Amadou KASSOGUE Urologie
9. M. Boubacar BA Médecine et chirurgie buccale
10. M Lassana KANTE Chirurgie Générale
11. M. Bréhima COULIBALY Chirurgie générale
12. M. Hamidou SACKO ORL

13. Mme. Fatoumata SYLLA Ophtalmologie
14. M. Tidiani THERA Gynecologie
15. M. Siaka SOUMAORO ORL
16. M. Adama I GUINDO Ophtalmologie
17. M. Seydou BAKAYOGO Ophtalmologie
18. M. Koniba KEITA Chirurgie Générale
19. M. Sidiki KEITA Chirurgie Générale
20. M. Amadou TRAORÉ Chirurgie Générale
21. M. Bréhima BENGALY Chirurgie Générale
22. M. Madiassa KONATÉ Chirurgie Générale
23. M. Sékou Bréhima KOUMARÉ Chirurgie Générale
24. M. Boubacar KAREMBÉ Chirurgie Générale
25. M. Abdoulaye DIARRA Chirurgie Générale
26. M. Idrissa TOUNKARA Chirurgie Générale
27. M. Issa AMADOU Chirurgie-Pédiatrique
28. M. Boubacary GUINDO O.R. L-C.C.F
29. M. Youssouf SIDIBÉ ORL
30. Mme Fatoumata Issa KONE ORL
31. M. Seydina Alioune BEYE Anesthésie-Réanimation
32. M. Hamadoun DICKO Anesthésie-Réanimation
33. M. Moustapha Issa MANGANÉ Anesthésie-Réanimation
34. M.Thierno Madane DIOP Anesthésie-Réanimation
35. M. Mamadou Karim TOURÉ Anesthésie-Réanimation
36. M. Abdoul Hamidou ALMEIMOUNE Anesthésie-Réanimation
37. . Siriman Abdoulaye KOITA Anesthésie-Réanimation
38. M. Mahamadou COULIBALY Anesthésie-Réanimation
39. M. Abdoulaye NAPO Ophtalmologie
40. M. Nouhoum GUIROU Ophtalmologie
41. Mme. Kadidia Oumar TOURE Orthopédie-Dento-Faciale
42. M. Bougadary COULIBALY Prothèse Scellée
43. M. Amady COULIBALY Stomatologie/ Chirurgie maxillo-faciale
44. M. Oumar COULIBALY Neurochirurgie
45. M.mahamadou DAMA Neurochirurgie
46. M. Amadou Salia DIARRA Neurochirurgie
47. M. Youssouf SOGOBA Neurochirurgie
48. M. Moussa DIALLO Neurochirurgie



- 49. M. Soumana Oumar TRAORE Gynéco-Obstétrique
- 50. M. Mamadou SIMA Gynéco-Obstétrique
- 51. Mme. Aminata KOUMA Gynéco-Obstétrique
- 52. 63. M. Seydou FANÉ Gynéco-Obstétrique
- 53. M. Amadou BOCOUM Gynéco-Obstétrique
- 54. M. Ibrahima Ousmane KANTE Gynéco-Obstétrique
- 55. M. Alassane TRAORE Gynéco-Obstétrique
- 56. M. Abdoul Kadri MOUSSA Orthopédie traumatologie
- 57. M. Laye TOURE Orthopédie traumatologie

III. MAITRES ASSISTANTS/ CHARGES DE RECHERCHES

- 1. M. Ibrahim SANKARÉ Chirurgie Thoracique et Cardio-vasculaire
- 2. M. Abdoul Aziz MAIGA Chirurgie Thoracique
- 3. M. Amed BAH Chirurgie-Dentaire
- 4. M. Seydou GUEYE Chirurgie-Buccale
- 5. M. Mohamed Kassoum DJIRÉ Chirurgie-Pédiatrique
- 6. Mme. Fadima Koreissy TALL Anesthésie-Réanimation
- 7. M. Daouda DIALLO Anesthésie-Réanimation
- 8. M. Abdoulaye TRAORE Anesthésie-Réanimation
- 9. M. Siriman Abdoulaye KOITA Anesthésie-Réanimation
- 10. M. Aboulaye KASSAMBARA Odontostomatologie
- 11. M. Mamadou DIARRA Ophtalmologie
- 12. Mme. Aissatou SIMAGA Ophtalmologie
- 13. M. Sidi Mohamed COULIBALY Ophtalmologie
- 14. M. Mahamadou DIALLO Orthopédie traumatologie
- 15. Mme. Hapssa KOITA Stomatologie/Chirurgie maxillo-faciale
- 16. M. Alfousseiny TOURE Stomatologie/Chirurgie maxillo-faciale
- 17. M. Abdoulaye SISSOKO Gynéco-Obstétrique
- 18. M. Kalifa COULIBALY Gynéco-Obstétrique

NTS/ATTACHES DE RECHERCHE

- 1. Mme. Lydia B. SITA Stomatologie

D.E.R DE SCIENCES FONDAMENTALES

I. PROFESSEURS / DIRECTEURS DE RECHERCHE

- 1. M. Bakarou KAMATE Anatomie-Pathologie
- 2. M. Cheick Bougadari TRAORE Anatomie-Pathologie, chef de DER
- 3. M. Mamadou A. THERA Physiologie
- 4. M. Djibril SANGARE Entomologie Moléculaire
- 5. M. Guimogo DOLO Entomologie Moléculaire Médicale
- 6. Mme Safiatou NIARE Parasitologie-Mycologie
- 7. M. Bakary MAIGA Immunologie

II. MAITRES DE CONFÉRENCES/MAITRES DE RECHERCHES

- 1. M. Karim TRAORE Parasitologie-Mycologie
- 2. M. Moussa FANE Parasitologie Entomologie
- 3. M. Abdoulaye KONE Parasitologie-Mycologie

4. 2. M. Mamadou MAIGA Bactériologie-Virologie
5. Bassirou DIARRA Recherche-biomédicales
6. Mme Aminata MAIGA Bactériologie-Virologie
7. M. Aboubacar Alassane OUMAR Pharmacologie
8. M. Bréhima DIAKITE Génétique et Pathologie Moléculaire
9. M. Yaya KASSOGUE Génétique et Pathologie Moléculaire
10. M. Oumar SAMASSEKOU Génétique/Génomique
11. M. Bourama COULIBALY Anatomie Pathologie
12. . M. Sanou Kho COULIBALY Toxicologie
13. M. Boubacars Sidiki Ibrahim DRAME Biologie médicale/Biochimie clinique
14. M. Sidi Boula SISSOKO Histologie Embryologie Cytogénétique

III. MAITRES ASSISTANTS/ CHARGES DE RECHERCHE

1. Mme. Djeneba Bocar FOFANA Bactériologie-Virologie
2. M. Bamodi SIMAGA Physiologie
3. Mme. Mariam TRAORE Pharmacologie
4. M. Saidou BALAM Immunologie
5. Mme Arhamatoulaye MAIGA Biochimie
6. Modibo SANGARE Pédagogie en Anglais adapté à la Recherche Biomédicale
7. M. Hama Abdoulaye DIALLO Immunologie
8. M. Adama DAOU Entomologie
9. M. Ousmane MAIGA Biologie, Entomologie, parasitologie
10. M. Cheick Amadou COULIBALY Entomologie
11. M. Drissa COULIBALY Entomologie médicale
12. M. Abdallah Amadou COULIBALLY Entomologie médicale
13. M. Sidy BANE Immunologie
14. M. Moussa KEITA Entomologie médicale

IV. ASSISTANTS/ATTACHES DE RECHERCHE

1. M. Harouna BAMBA Anatomie Pathologie
2. Mme Assitan DIAKITE Biologie
3. M Ibrahim KEITA Biologie moléculaire

D.E.R DE MÉDECINE ET SPÉCIALITÉS MÉDICALES

I. PROFESSEURS/DIRECTEURS DE RECHERCHE

1. M. Adama Diaman Keita Radiologie et Imagerie Médicale
2. M. Soukalo DAO Maladies Infectieuses et Tropicales
3. M. Daouda K. MINTA Maladies Infectieuses et Tropicales
4. M. Boubacar TOGO Pédiatrie
5. M. Moussa T. DIARRA Hépto-Gastro-Entérologie
6. M. Ousmane FAYE Dermatologie
7. M. Youssoufa Mamadou MAIGA Neurologie
8. M. Yacouba TOLOBA Pneumo-Phtisiologie, chef de DER
9. Mme. Mariam SYLLA Pédiatrie
10. Mme. Fatoumata DICKO Pédiatrie
11. M. Souleymane COULIBALY Psychiatrie
12. M. Mahamadou DIALLO Radiologie et Imagerie Médicale
13. M. Ichiaka MENTA Cardiologie
14. M. Japhet Pobanou THERA Médecine Légale ophtalmologie
15. M. Souleymane COULIBALY Cardiologie



II. MAITRES DE CONFÉRENCES / MAITRES DE RECHERCHE

1. Mme. KAYA Assetou SOUCKO	Médecine Interne
2. Mme Djenèbou TRAORE	Médecine Interne
3. M. Djibril SY	Médecine Interne
4. M. Idrissa Ah. CISSE	Rhumatologie
5. M. Ilo Bella DIALL	Cardiologie
6. M. Youssouf CAMARA	Cardiologie
7. M. Mamadou DIAKITE	Cardiologie
8. M. Massama KONATE	Cardiologie
9. M. Ibrahim SANGARE	Cardiologie
10. M. Samba SIDIBE	Cardiologie
11. Mme Asmaou KEITA	Cardiologie
12. M. Mamadou TOURE	Cardiologie
13. Mme Coumba Adiaratou THIAM	Cardiologie
14. M. Boubacar SONFO	Cardiologie
15. Mme Mariam SACKO	Cardiologie
16. M. Anselme KONATE	Hépto-Gastro-Entérologie
17. Mme Kadiatou DOUMBIA	Hépto-Gastro-Entérologie
18. Mme Hourouma SOW	Hépto-Gastro-Entérologie
19. Mme Saran Deborah SANOGO	Hépto-Gastro-Entérologie
20. M. Adama Aguisa DICKO	Dermatologie
21. M. Yamoussa KARABINTA	Dermatologie
22. M. Mamadou GASSAMA	Dermatologie
23. M. Issa KONATE	Maladie infectieuses et tropicales
24. M. Yacouba CISSOKO	Maladie infectieuses et tropicales
25. M. Garan DABO	Maladie infectieuses et tropicales
26. M. Abdoulaye Mamadou TRAORE	Maladie infectieuses et tropicales
27. M. Hamidou Oumar BA	Cardiologie
28. M. Mody Abdoulaye CAMARA	Radiologie et imagerie médicale
29. M. Salla COULIBALY	Radiologie et imagerie médicale
30. M. Koniba DIABATE	Radiothérapie
31. M. Adama DIAKITE	Radiothérapie
32. M. Aphou Sallé KONE	Radiothérapie
33. M. Souleymane dit Papa COULIBALY	Psychiatrie
34. M. Seybou HASSANE	Neurologie
35. M. Guida LANDOURE	Neurologie
36. M. Thomas COULIBALY	Neurologie
37. Mme Fatoumata Leoni DIAKITE	Pédiatrie
38. M. Belco MAIGA	Pédiatrie
39. Mme Djenèba COULIBALY	Pédiatrie
40. M. Fousseyni TRAORE	Pédiatrie
41. M. Karamoko SACKO	Pédiatrie
42. Mme Lala N drainy SIDIBE	Pédiatrie
43. Mme Sow Djeneba SYLLA	Endocrinologie, maladie métabolique et nutrition
44. M. Diaguina dit Noumou SOUMARE	Pneumologie
45. Mme Khadidia OUATTARA	Pneumologie
46. M. Hamadoun YATTARA	Néphrologies
47. M. Seydou SY	Néphrologies

III. MAITRE ASSISTANTS / CHARGES DE RECHERCHE

1. M. Mahamadoun GUINDO Radiologie et Imagerie Médicale
2. M. Mamadou N'DIAYE Radiologie et Imagerie Médicale
3. Mme. Hawa DIARRA Radiologie et Imagerie Médicale
4. M. Issa CISSÉ Radiologie et Imagerie Médicale
5. M. Mamadou DEMBELE Radiologie et Imagerie Médicale
6. M. Ouncoumba DIARRA Radiologie et Imagerie Médicale
7. M. Ilias GUINDO Radiologie et Imagerie Médicale
8. M. Abdoulaye KONE Radiologie et Imagerie Médicale
9. M. Alassane KOUMA Radiologie et Imagerie Médicale
10. M. Aboubacar Sidiki N'DIAYE Radiologie et Imagerie Médicale
11. M. Souleymane SANOGO Radiologie et Imagerie Médicale
12. M. Ousmane TRAORE Radiologie et Imagerie Médicale
13. M. Boubacar DIALLO Médecine Interne
14. M. Jean Paul DEMBELE Maladie infectieuses et tropicales
15. M. Mamadou A.C Cissé Médecine D'urgence
16. Adama Seydou SISSOKO Neurologie neurophysiologie
17. M. Siritio BERTHE Dermatologie
18. Mme Ndiaye Hawa THIAM Dermatologie
19. M. Djigui Keita Rhumatologie
20. M. Souleymane SIDIBIBE Médecine de la famille /Communautaire
21. M. Drissa Mansa SIDIBE Médecine de la famille /Communautaire
22. M. Issa Souleymane GOITA Médecine de la famille /Communautaire

IV. ASSISTANTS/ATTACHES DE RECHERCHE

1. M. Boubacari Ali TOURE Hématologie Clinique
2. M. Yacouba FOFANA Hématologie
3. M. Diakalia Siaka BERTHE Hématologie

D.E.R DE SANTE PUBLIQUE

I. PROFESSEURS/DIRECTEUR DE RECHERCHE

1. M. Seydou DOUMBIA Épidémiologie
2. M. Hamadoun SANGHO Santé Publique
3. M. Cheick Oumar BAGAYOKO Informatique Médicale

II. MAITRES DE CONFÉRENCES/ MAITRE DE RECHERCHE

1. M. Sory Ibrahim DIAWARA Epidémiologie
2. M. Housseini DOLO Epidémiologie
3. M. Oumar SANGHO Epidémiologie
4. M. Yeya dit Sadio SAHKO Epidémiologie
5. M. Abdourahimane COULIBALY Anthropologie de la Sante
6. M. Oumar THIERO Biostatistique

III. MAÎTRES ASSISTANTS /CHARGES DE RECHERCHE

1. M. Ousmane LY Santé Publique
2. M. Ogobara KODIO Santé Publique
3. M. Cheick Abou COULIBALY Épidémiologie
4. M. Moctar TOUNKARA Épidémiologie
5. M. Nouhoum TELLY Epidemiology
6. Mme Lalla Fatouma TRAORE Santé Publique
7. M. Nafoman SOGOBA Epidemiologie



8. M. Chieck Papa Oumar SANGARE Nutrition
9. M. Sala KEITA Médecine de la famille / communautaire
10. M.Samba DIARRA Anthropologie de la santé

IV. ASSISTANTS/ ATTACHES DE RECHERCHE

1. M. Seydou DIARRA Anthropologie Médicale
2. M. Abdrahamane ANNE Bibliothéconomie-Bibliographie
3. M. Mohamed Moumine TRAORE Santé Communautaire
4. M. Moussa SANGARE Orientation controle des maladies
5. M. Souleymane Sékou DIARRA Épidémiologie
6. M. Illo DICKO Santé publique
7. Mme. Fatoumata KONATE Nutrition-Diététique
8. M. Bakary DIARRA Santé-Publique
9. M. Mahamoudou TOURE Epidemiologie

CHARGES DE COURS ET ENSEIGNANTS VACATAIRES

1. M. Ousseynou DIAWARA Parodontologie
2. M. Amsalla NIANG Odonto-préventive-Sociale
3. Mme Daoulata MARIKO Stomatologie
4. M. Issa COULIBALY Gestion
5. M. Keletigui Casmir DEMBELE Biochimie
6. M. Brahima DICKO Médecine Légale
7. Mme. Tenin KANOUTE Pneumo Phtisiologie
8. M. Bah TRAORE Endocrinologie
9. M. Modibo MARIKO Endocrinologie
10. Mme. Aminata Hamar TRAORE Endocrinologie
11. M. Ibrahim NIENTAO Endocrinologie
12. M. Aboubacar Sidiki Thissé KANE Parodontologie
13. Mme Rokia SANOGO Médecine Traditionnelle
14. M. Benoit Y KOUMARE Chimie Générale
15. M. Oumar KOITA Chirurgie buccale
16. M. Mamadou BA Chirurgie buccale
17. M. Baba DIALLO Epidémiologie
18. M. Mamadou WELE Biochimie
19. M. Djibril Mamadou Biochimie
20. M. Tietie BISSAN Biochimie
21. M. Kassoun KAYENTAO Méthodologie de la Recherche
22. M. Babou BAH Anatomie
23. M. Zana Lamissa SANOGO Ethique Déontologie
24. M. Lamine DIAKITE Médecine de travail
25. Mme Mariam KOUMARE Médecine de travail
26. M. Yaya TOGO Economie de la Sante
27. M. Madani LY Oncologie
28. M. Abdoulaye KANTE Anatomie
29. M. Nicolas GUINDO Anglais

Évaluation de la satisfaction des patients présent en charge dans le service d'odontologie du Centre Médico-Chirurgical des Armées de Bamako (ex IHB).



Le secrétaire principal

Dr Monzon TRAORE

DEDICACE ET REMERCIEMENTS

Dédicace

De tout mon cœur je dédie ce travail à mon père Moussa DIALLO.

Merci papa Tu n'as ménagé d'effort pour ma scolarisation. Tu as su m'inclure les valeurs de la persévérance, combativité et surtout optimisme. Si je suis arrivée là où je suis présentement c'est grâce à toi. Ce travail est aussi le tien. Je te remercie pour ta confiance en espérant que Dieu te donne une longue vie pour que tu puisses profiter de ce travail.

Remerciement

Louange à Allah, je ne vous serai jamais assez reconnaissante, de m'avoir accordé la grâce de réaliser ce travail.

A ma mère Djenam TOUNKARA

A ma chère maman précieuse et tendre, les mots me manquent pour t'exprimer tout l'amour que je porte à ton égard. Je te suis redevable de la chose la plus importante qui soit : la vie. Tu as pris soin de nous ; tu nous as toujours protégé. Femme dynamique, généreuse, loyale, sociable, attentionnée, croyante et infatigable. Tes conseils, tes encouragements, tes bénédictions ne m'ont jamais fait défaut. Voici le fruit de ton amour et de tes sacrifices. Je ne saurai te remercier assez, seul Dieu peut gratifier tous ceux que tu as fait pour nous.

Qu'Allah récompense tes biens faits et t'accorde une longue vie et bonne santé. Amen !

A mes frères et sœurs

Merci pour votre disponibilité inconditionnelle. Je vous aime, ce travail est le vôtre aussi. Que Dieu consolide d'avantage les liens qui nous unit.

A mon Mari Modibo SAMAKE

Tu n'as jamais manqué à ton devoir de me soutenir aux bons et mauvais jours. Merci surtout pour ta patience et tout ce que tu fais pour moi. Puisse l'éternel nous unir chaque jour davantage.

A nos bébés Moussa et Bintou qui nous procurent joie et bonheur et nous donnent la force de continuer ensemble, ce travail est pour vous aussi.

À ma belle famille

Votre disponibilité, votre soutien moral et vos conseils ont été déterminants durant ce long parcours. Trouvez ici mes sincères remerciements.

A mes oncles et tantes paternels et maternelles

Je ne citerai pas de nom de peur d'en oublier tout autant que vous êtes, un grand merci pour l'attention que vous portez à mon égard depuis mon enfance. Ce diplôme est votre et j'espère que je vous honore.

A mes cousins et cousines

Merci pour le bon moment passe depuis notre enfance et pour le soutien.

A mes meilleures amies depuis kita : Fanta Drame et Fanta Diallo

Merci d'être là au moment de joie et de tristesse, ce travail est votre.

A mes Amis de la Faculté Koma Keita et kadawoue soumaré

Merci pour vos soutiens sans faille, trouvez ici ma profonde reconnaissance.

A Toute la neuvième promotion du numerus clausus : merci pour vos coups de pouce, ravi d'avoir fait le chemin en votre compagnie.

Aux personnels du service d'odontologie du CMCA

Le temps passé ensemble dans le service m'a permis d'apprendre à coter de chacun d'entre vous, je suis convaincu que notre amitié continuera au-delà de l'hôpital.

A toutes les familles des patients qui sont admis en service odontologie du CMCA

Sans votre accord votre patience et votre courage ce travail qui est le vôtre n'aura pas eu lieu. Trouver ici mes sincères considérations. C'est à vous aussi que je dédie ce travail.

A Tous mes Maitresses et Maitres de la fondamentale jusqu'à l'Université

Au personnel du CHU-CNOS particulièrement à ceux du cabinet OCE 1, PF et la clinique Estudiantine.

À Dr Aboubacar Sidiki Thissé KANÉ

J'ai apprécié votre disponibilité, votre simplicité, votre rigueur et votre souci du travail bien fait. Trouvez ici l'expression de notre profonde gratitude et mes sincères remerciements.

À Dr Abdoul Karim TOGO et à toute l'équipe du cabinet dentaire ZAMZAM.

J'ai tant appris en votre compagnie.

Au personnel de la clinique FARACO plus précisément à Dr Eveline

Merci pour votre écoute et vos conseils.

À Dr Fatoumata Binta Salou : merci pour tous ses précieux conseils, pour son écoute active, sa disponibilité.

Au corps Professoral de la Faculté de Médecine et d'Odontostomatologie (FMOS) et de la Faculté de Pharmacie.

Évaluation de la satisfaction des patients pris en charge dans le service d'odontologie du Centre Médico-Chirurgical des Armées de Bamako (ex IHB).

A Tous mes Maitresses et Maitres de la fondamentale jusqu'à l'université

A ma très chère patrie, le Mali, pour l'éducation reçue.

A tous ceux qui m'ont soutenu moralement et financièrement ma profonde gratitude

A tous ceux dont je ne pourrai citer les noms.

HOMMAGES AUX MEMBRES DU JURY

A NOTRE MAITRE ET PRESIDENT DU JURY,

Pr Bougadary COULIBALY

- ✓ **Maître de conférences en Prothèse scellée à la FMOS,**

- ✓ **Chef du service de Prothèse Fixée et praticien Hospitalier au CHU-CNOS,**
- ✓ **CES de biomatériaux à UFR Clermont Ferrand I France,**
- ✓ **CES de prothèses scellées UFR Paris V France,**
- ✓ **DU en odontologie permanente UFR Paris V France,**
- ✓ **DU en implantologie au CURAIO Lyon France.**

Cher Maître,

Vous nous faites un grand honneur en acceptant de présider ce jury. Votre compétence, vos qualités pédagogiques et humaines, votre disponibilité, nous ont marqué dès notre premier abord. Votre intérêt pour la ponctualité et le sérieux dans le travail imposent respect et admiration.

Ce fut un véritable privilège pour nous de compter parmi vos étudiants.

Merci pour votre aide et votre soutien à l'élaboration de ce travail. Veuillez trouver ici le témoignage de notre profonde gratitude.

Qu'ALLAH vous bénisse et vous accorde une longue vie.

A NOTRE MAITRE ET MEMBRE DU JURY :

Dr Abdoul Karim TOGO

- ✓ **Docteur en Chirurgie dentaire de la FMOS de Bamako,**
- ✓ **Master en Sciences Odontologiques parcours Odontologie Conservatrice et Endodontie , (OCE) de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar au Sénégal,**
- ✓ **Chargé de Cours à la FMOS de Bamako.**

Cher Maître,

C'est un honneur pour nous de vous compter parmi les membres de ce jury, malgré vos nombreuses occupations. Votre simplicité, votre humilité sont entre autres les qualités que nous avons en admiration pour vous. Veuillez recevoir expression de notre profond respect. Qu'ALLAH vous bénisse et vous accorde une longue vie.

A NOTRE MAITRE ET MEMBRE DU JURY :

Dr Kardigue KAMISSOKO

- ✓ **Docteur en Chirurgie dentaire de la FMOS de Bamako,**
- ✓ **Diplôme de chef de section de l'École Militaire Inter Arme de Koulikoro,**
- ✓ **Chef de service unité odontologie de l'antenne de télémédecine de Tombouctou,**
- ✓ **Chirurgien-dentiste traitant dans le service d'odontologie du centre Médico-chirurgical des armées de Bamako CMCA.**

Chère maître, nous sommes honorés que vous avez accepté de juger ce travail. Dès le premier abord, nous avons été séduits par votre accueil, votre modestie et votre sympathie, qui font de vous une personnalité remarquable. Grâce à vos remarques et amendements, vous avez également contribué à l'amélioration de la qualité de ce travail.

A NOTRE MAITRE ET CO-DIRECTEUR DE THESE :

Dr Aboubacar Sidiki Thissé KANE

- ✓ **Chirurgien-dentiste, Parodontologiste des Armées,**
- ✓ **Doctorat en chirurgie dentaire FMPOS de la Guinée Conakry,**
- ✓ **Master en sciences odontologiques parcours parodontologie de l'UCAD,**
- ✓ **Certificat d'Études Supérieures en Parodontologie, Faculté de Chirurgie dentaire de Strasbourg en France,**
- ✓ **Doctorant (Phd) en Parodontologie à l'École Doctorale des Sciences et Techniques du Mali,**
- ✓ **Certifié en Docimologie, Université de Strasbourg en France,**
- ✓ **Attaché de Recherche et Enseignant vacataire à la FMOS,**
- ✓ **Agrée en Chirurgie dentaire et parodontologie au près des cours et tribunaux du Mali.**
- ✓ **Chef du Service Odontologie du CMCA de Bamako.**

Cher maitre,

Vous nous avez fait un grand honneur en acceptant de codiriger ce travail.

Nous avons été émerveillés par votre simplicité et vos grandes qualités humaines.

Nous sommes sensibles à l'honneur et au privilège que vous nous avez accordé en acceptant de juger notre travail malgré vos multiples occupations.

Que Dieu vous bénisse !

A NOTRE MAITRE ET DIRECTEUR DE THESE :

Pr Baba DIALLO

- ✓ **Enseignant chercheur, Maitre de Recherche en épidémiologie,**
- ✓ **Diplômé de l'Institut Régional de Santé Publique –IRSP) de Ouidah au Benin ,**
- ✓ **Doctorat (Phd) en épidémiologie à ISFRA,**
- ✓ **Praticien hospitalier au CHU-CNOS ,**
- ✓ **Chef du département de santé publique au CHU-CNOS ,**
- ✓ **Enseignant vacataire de bio statistique à l'Institut National de Formation en Sciences De la Santé (INFSS).**

Cher Maître,

Nous avons été émus par votre disponibilité, votre modestie, votre sens de responsabilité, votre exactitude scientifique, vos qualités humaines et pédagogiques qui font de vous un modèle à suivre.

Merci de nous avoir accepté parmi vos élèves, plus qu'un maitre vous avez su être un père.

Soyez rassuré, cher maitre de notre entière disponibilité et de notre profonde gratitude.

Que Dieu vous bénisse !

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

C.H.U-Y. O : Centre Hospitalier Universitaire-Yalgado Ouédraogo

CMCA : Centre medico-chirurgical des armées

CNOS : Centre National de l'Odonto-Stomatologie

CR : Commune Rurale

CI : Commune un

CII : Commune deux

CIII : Commune trois

CIV : Commune quatre

CV : Commune cinq

CVI : Commune six

EPP : Evaluations des pratiques professionnelles

IHB : Infirmerie Hôpital de Bamako

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION.....	xxvi
1. PROBLEMATIQUE.....	xxviii
2. OBJECTIFS	xxx
II. GENERALITES.....	xxxiii
1. Définitions opérationnelles	xxxiv
2. Points de vue de la mesure de la satisfaction	xxxv
3. Dispositions légales et réglementaires relative à l'obligation de l'information	xxxvi
4. Principe et contenu de l'information.....	xxxvi
5. Refus de soins et urgence vitale	xxxvii
6. Preuve de l'information.....	xxxvii
7. Problèmes éthiques posés par le recueil du consentement libre et éclairé en Afrique.....	xxxvii
8. La désignation des représentants légaux	xxxviii
9. Les attentes des malades.....	xxxviii
III. MATERIEL ET METHODES	xl
IV. RESULTATS	xliv
V. COMMENTAIRES ET DISCUSSION	lvi
VI. CONCLUSION	lxi
VII. RECOMMANDATIONS.....	lxiii
REFERENCES.....	lxv
ANNEXES	lxix

TABLES DES ILLUSTRATIONS

Tableau I : Répartition des patients selon l'âge.	xlvi
Tableau II : Répartition des patients selon la profession.	xlvi
Tableau III : Répartition des patients selon leur résidence.	xlvi
Tableau IV : Répartition des patients selon leur niveau d'étude.	xlvi
Tableau V : Répartition des patients selon leur statut matrimonial.	xlvi
Tableau VI : Répartition des patients selon la nationalité.	Erreur ! Signet non défini.
Tableau VII : Répartition des patients selon l'accès facile.	xlvi
Tableau VIII : Répartition des patients selon la distance moyenne qui sépare votre résidence du centre en Km.	xlvi
Tableau IX : Répartition des patients selon le temps d'inscription.	xlvi
Tableau X : Répartition des patients selon le coût de consultation.	l
Tableau XI : Répartition des patients selon le temps d'attente devant le cabinet.	li
Tableau XII : Répartition des patients selon les raisons du recours aux soins (motivation du recours).	li
Tableau XIII : Répartition des patients selon les motifs de consultation.	lii
Tableau XIV : Répartition des patients selon l'exemplarité des mesures d'hygiène aseptique.	lii
Tableau XV : Répartition des patients selon l'état de l'équipement du cabinet.	lii
Tableau XVI : Répartition des patients selon l'écoute du chirurgien-dentiste.	lii
Tableau XVII : Répartition des patients selon la facilité de prise de rendez-vous.	liii
Tableau XVIII : Répartition des patients selon le délai de rendez-vous.	liii
Tableau XIX : Répartition des patients selon les explications de l'intervention par le chirurgien-dentiste.	liii
Tableau XX : Répartition des patients selon la rédaction de devis approximatif.	liii
Tableau XXI : Répartition des patients selon le coût de soins.	liv
Tableau XXII : Répartition des patients selon le coût de médicaments prescrits.	liv
Tableau XXIII : Répartition des patients selon la possession d'assurance.	liv
Tableau XXIV : Répartition des patients selon la satisfaction globale.	liv
Figure 1 : Répartition des patients selon le sexe.	xlvi
Figure 2 : Répartition des patients selon la facilité de paiement des frais.	l
Figure 3 : Répartition des patients selon l'appréciation de l'accueil.	l

I. INTRODUCTION

I. INTRODUCTION

« La satisfaction est le bien être, le plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on juge souhaitable » selon le dictionnaire robert [1].

L'accès à la santé est devenu un droit public au fil du temps et les exigences de la population s'accroissent avec le développement de la société de ce fait, tout citoyen doit être soigné selon les données actuelles de la science [2]. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, « l'évaluation de la qualité des soins est une démarche qui permet de garantir à chaque patient des actes diagnostiques et thérapeutiques assurant le meilleur résultat en terme de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour le meilleur résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins » [3, 4].

La satisfaction est relative, elle est variable en fonction des données sociodémographiques, sans que l'on puisse prévoir dans quel sens et est même susceptible d'évoluer au cours du temps pour un même individu [5]. L'opinion positive ou négative des patients, pour subjective qu'elle soit, a des conséquences sur le recours aux soins, la santé financière du système de soins, et la volonté des ménages d'affecter une part de leurs ressources au financement des soins [6].

Au Sénégal, Diouf et al. en 2010 ont montré que 21,4 % des patients ont exprimés avoir été suffisamment écoutés et 53,2 % avoir reçu des informations sur leur problème de santé dans l'étude distingué les données objectives de la satisfaction avec le système de soins (écoute et information) [7].

A Ouagadougou, Yameogo et al. en 2017 ont eu 68.1% du score de satisfaction de l'accueil et 84.7% pour la qualité de soins dans l'évaluation de la satisfaction des patients en Cardiologie du Centre Hospitalier Universitaire-Yalgado Ouédraogo (C.H.U-Y. O) [8].

Au Mali, Malgré une importante extension géographique du réseau des centres de santé (la proportion de la population vivant à moins de 5 km d'un centre de santé est passée de 29% en 1998 à 58% en 2010), le taux de consultation par habitant et par an reste très bas (0,37 en 2010) [9].

Ymele et al. au Mali en 2015 ont réalisé une étude sur l'évaluation du recours aux soins des adhérents à l'assurance maladie obligatoire au CHU du point G et ont montré que 56% des patients ont signalé une longue attente mais les adhérents ont été satisfaits de leur prise en charge générale [10].

1. PROBLEMATIQUE

1. PROBLEMATIQUE

A travers le monde, des efforts impressionnants sont en cours dans les différentes organisations de santé publique et privée pour améliorer la qualité des soins. La qualité des soins n'est pas un luxe que seuls les pays riches peuvent se permettre, c'est un impératif pour les organisations de soin du monde entier [11].

D'après la Haute Autorité de Santé, les évaluations des pratiques professionnelles (EPP) sont « des activités qui conduisent les médecins à porter un regard critique sur leurs pratiques pour les améliorer en se fondant sur les recommandations de bonnes pratiques » [12].

L'évaluation de la qualité des prestations d'un service reste d'une ambiguïté multifactorielle dû aux différents paramètres qui la définissent [2].

Depuis 1933, Lee et Jones ont défini les principes de soins médicaux de qualité. Ils précisent que l'objectif des soins médicaux n'est pas juste d'améliorer l'état de santé du patient mais aussi d'assurer sa satisfaction ce qui nécessite la planification d'actions pour l'amélioration de la qualité du service rendu [13].

Au Mali le code de déontologie médicale est un code annexé à la Loi N°=8635/AN-RM du 24 Janvier 1986 portant institution de l'ordre national des médecins. Il comprend : 6 titres et 55 articles, Article 24 du titre II : devoirs envers les malades ; pose le principe du contrat des soins, qui est un véritable contrat moral. Entre le malade et son médecin, il stipule que : « Le médecin ou chirurgien-dentaire, dès lors qu'il accepte prendre un malade en charge s'oblige :

- A lui donner au besoin ou avec l'aide d'un tiers qualifié tous les soins médicaux que requiert son état.
- A toujours se comporter avec correction et douceur envers le malade » [14].

La mesure de la satisfaction des patients permet de décrire la prise en charge du point de vue patient, d'identifier les problèmes et d'y apporter dans le cas échéant des solutions [8].

Rottet et al. Dans leur étude du support publicitaire des critères de choix et de la satisfaction des patients de deux centres dentaires (Fribourg et Zurich) sur des échantillons respectifs de 205 et 132 ont été très satisfaits par les résultats de la satisfaction globale et de l'intention des patients à recommander les centres dentaires à un proche. Ils sont 78% à Fribourg et 75% à Zurich à répondre « oui, sans aucun doute » à la question « Recommanderez-vous le centre dentaire à un proche ? » [15].

TESSOUGUE et al. Au Mali en 2019 ont réalisé une étude sur évaluation de la satisfaction des accompagnants des patients admis en réanimation polyvalente au centre hospitalier universitaire du Point-G : L'âge moyen était de $36,21 \pm 11,35$ ans. La clarté des informations données par le personnel soignant, la courtoisie de l'équipe soignante et la disponibilité de

l'équipe soignante qui ont été satisfaisant pour la totalité (100%) de nos enquêtés. Une grande majorité d'accompagnant soit 67 (83,8%) ont affirmé s'être senti seul ou isolé à un certain moment durant leur passage dans le service [16].

DIALLO et al, ont mener une étude sur l'évaluation des déterminants de fréquentation, CHU-CNOS, Bamako au Mali. La majorité des répondants (90,2%) ont trouvé que les coûts des soins au CHU-CNOS étaient abordables. Le coût moyen des soins était de 3965 FCFA avec un écart type de 1245 FCFA (3965±1245 FCFA). Les 30,4% des personnes enquêtées ont affirmé que les coûts des médicaments prescrits étaient élevés. Le coût moyen des médicaments prescrits était de 6635± 1400 FCFA. Sur l'ensemble des personnes enquêtées 3,6% ont affirmé que l'accueil est mauvais au niveau du bureau des entrées du CHU-CNOS. Le taux de satisfaction était de 80,7%. Parmi les patients enquêtés non satisfaits, 63% ont eu comme raison de non satisfaction le temps d'attente devant le cabinet et 18,5% estimaient que l'accueil était mauvais. Il y avait un lien statistiquement significatif entre la satisfaction et les variables suivants : niveau d'instruction ($p < 0,02$), l'écoute du patient par le praticien ($p < 0,001$) et l'hygiène du cabinet ($p < 0,001$). [17]

Dans l'étude, menée par Finance et al. En 2013 à Nancy, fréquentation et satisfaction des patients du Service d'Odontologie du CHU de Nancy au cours des mois d'avril et mai 2012 révèle un pourcentage de 90%. Le coût des soins a également été évalué ; 57,5% est le score de satisfaction obtenu [18].

Au niveau du service d'odontologie, la qualité de l'accueil, le coût des soins, la compétence des personnels soignants et la prise en charge rapide des patients par les soignants expliquent le niveau de la satisfaction. Néanmoins, il n'existe pas un système de suivi de la satisfaction des patients, ni un texte réglementaire imposant sa mesure au niveau des structures sanitaires [19]. Notre étude sera la première expérience dans l'évaluation de la satisfaction des patients pris en charge dans le service odontologie du Centre Médico-Chirurgical des Armées de Bamako (ex IHB) et ça contribue à l'amélioration de la fréquentation du centre.

2. OBJECTIFS

2. OBJECTIFS

2.1 Objectif général

- Évaluer la satisfaction des patients pris en charge dans le service d'odontologie du centre médico-chirurgicale des armées de Bamako.

2.2 Objectifs spécifiques

- Déterminer les caractéristiques-socio-démographiques des patients
- Identifier les facteurs liés à l'accueil
- Identifier les facteurs liés aux soins
- Déterminer les facteurs liés à l'accessibilité géographique.

2.3 Question de recherche :

Quels sont les facteurs susceptibles d'influencer la satisfaction des patients pris en charge dans le service d'odontologie du centre médico-chirurgicale des armées de Bamako ?

II. GENERALITES

II.GENERALITES

1. Définitions opérationnelles

a) **Satisfaction :** Le mot satisfaction vient du latin *satisfactio* qui est « l'action de satisfaire un besoin, un désir, une demande, une tendance » ou bien « le contentement, la joie résultant en particulier de l'accomplissement d'un désir, d'un souhait » ou enfin, « ce qui répond à la demande de quelqu'un ». Ainsi, la satisfaction des clients reflète dans quelle mesure un produit ou un service qui répond à leurs attentes [20].

b) **Patient :** Personne soumise à un examen médical, suivant un traitement ou subissant une intervention chirurgicale. Ainsi, la satisfaction des patients a été impliquée en tant qu'antécédent et conséquence de bonne santé. La mesure de satisfaction est donc un outil important pour la recherche, l'administration et la planification [21].

c) **Évaluation :** c'est une procédure scientifique et systématique qui consiste à déterminer dans quelle mesure une action ou un ensemble d'action atteint avec succès un ou des objectifs préalablement fixés [20].

f) **Les indicateurs de structure :** Ils représentent tous les composants d'une structure en personnel, en locaux, et équipement. Ces éléments structurels sont faciles à mesurer. On pourra rattacher à ces indicateurs la présence et la précision de la documentation. Les indicateurs mesurent certaines propriétés du département leur absence est significative d'un défaut de qualité, mais l'inverse n'est pas vrai. Leur évaluation n'a d'intérêt que s'ils sont reliés aux résultats [20].

g) **Les indicateurs de procédure :** Ils permettent de mesurer ce qui est fait et comment. Plus difficile à mettre en place est cette surveillance de l'utilisation appropriée des agents de santé, du respect des indications et contre-indications des différentes techniques car les standards de pratique varient dans le temps et d'une région à une autre. Il ne faut pas les confondre avec les indicateurs de documentation des soins, qui ont été longtemps les seuls moyens accessibles pour la mesure des procédés de réalisation des soins hospitaliers [22].

A travers ces définitions de la satisfaction des patients, il ressort que la satisfaction des patients est: [22]

- Un des indicateurs de la qualité des soins.
- Considéré comme la différence entre les attentes des patients et leurs appréciations des prestations reçues.
- Constitué de plusieurs éléments. Aux multiples déterminants.

2. Points de vue de la mesure de la satisfaction [21]

Il existe trois aspects du point de vue de la mesure qu'il faut prendre en compte dans la mesure de la satisfaction du patient :

- a. A partir de quelle préoccupation est construit un instrument de mesure : des patients, des professionnels ou de l'administration ?
- b. Auprès de qui la mesure est-elle réalisée : les patients, les professionnels ou l'administration ?
- c. A qui sont destinés les résultats de la mesure : aux professionnels ou à l'administration ?
Concernant les professionnels ; on peut dire que comprendre et répondre aux besoins des patients est un des objectifs de la médecine.

Voir les attentes des patients produit une plus grande satisfaction au niveau des soins, ce qui, en retour, a été mis en relation avec une plus grande adhésion au traitement. Analyser les buts et les attentes des patients est un point critique pour prendre les décisions cliniques dans lesquelles les préférences jouent un rôle. Pourtant, à cause des attentes des patients qui peuvent parfois être déraisonnables, les praticiens doivent être préparés à éduquer leurs patients. Finalement, prendre en compte les attentes des patients crée des chances pour les négociations cliniques et augmente le rôle actif du patient dans les relations médicales, qui peut elle-même apporter de meilleurs résultats.

Concernant l'administration ; améliorer la qualité des prestations tant des soins eux-mêmes que de l'environnement des soins. Respecter les préférences des patients est une des dimensions qui permet de mesurer la performance d'un système de soins. Pourtant, des attentes irréalistes ou erronées peuvent augmenter l'utilisation et le coût des soins de santé alors qu'elles ne produisent qu'un petit bénéfice. Comprendre les attentes des patients peut aider les efforts éducatifs visant à réduire d'irraisonnables demandes. L'étude de la satisfaction n'a de sens que si sont connus d'une part la position de celui qui observe, et d'autre part l'objectif poursuivi. Il existe un autre point de vue dans la mesure de la satisfaction des patients que nous ne voulons pas détailler dans ce paragraphe. C'est celui des chercheurs qui ont pour but d'identifier les déterminants, les conséquences de la satisfaction ou les facteurs, les interventions susceptibles de l'améliorer la satisfaction. Les attentes des patients peuvent servir de variables indépendantes dans l'étude de la satisfaction des patients, le comportement des praticiens, le choix des consommateurs pour le fournisseur de soins et la qualité des soins. Les attentes des patients peuvent servir également de variables dépendantes dans l'étude de la façon dont les patients développent leurs attentes, l'influence de la profession médicale et de l'industrie de soins sur leur développement et où l'éducation et les autres efforts de persuasion peuvent les mener.

3. Dispositions légales et réglementaires relative à l'obligation de l'information

En matière de soins et de recherche biomédicale, le principe de l'information constitue un droit du malade, il repose sur le respect de l'autonomie du patient. Ce droit est encadré par des dispositions réglementaires et légales, renforcées par des recommandations institutionnelles. Les dispositions ne diffèrent quasiment plus entre exercice privé et public [23].

Elle spécifie la qualité de cette information à l'article 6, à l'alinéa 2, et dispose que : « L'information donnée par l'établissement ou le médecin doit être simple, intelligible, loyale et accessible à tous les patients ». Elle doit être adaptée aux éventuelles difficultés de communication ou de compréhension des patients afin de garantir à tous l'égalité d'accès à l'information. Le secret médical n'est pas opposable au patient.

a) Serment d'Hippocrate :

Le serment d'Hippocrate fixe un cadre éthique à l'intervention du chirurgien-dentiste. Il a également pour fonction de marquer le moment de passage du statut d'étudiant (d'interne) à celui de chirurgien-dentiste proprement dit. En ce sens, on peut aussi considérer son énonciation, devant ses pairs, ses proches, et ses maîtres, comme un véritable rite de passage [23]. Ce serment a été réactualisé en 1996 par HOERNI [14], son passage ci-dessous propose le devoir d'informer le patient, afin qu'il comprenne l'ensemble des soins qui vont lui être administrés, et donc de le laisser acteur de sa santé : « ...J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences. Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences... »

b) Le code de déontologie médicale [24]

Au Mali le code de déontologie médicale est un code annexé à la Loi 86 35 / AN-RM portant institution de l'ordre national des médecins et chirurgien-dentiste. Il comprend : 6 titres et 55 articles, Article 24 du titre II : devoirs envers les malades ; pose le principe du contrat des soins, qui est un véritable contrat moral. Entre le malade et son médecin, il stipule que : « Le médecin ou chirurgien-dentaire, dès lors qu'il accepte prendre un malade en charge s'oblige : A lui donner au besoin ou avec l'aide d'un tiers qualifié tous les soins au malade ». Cependant il n'aborde pas le sujet de l'information du patient de façon claire de même il ne mentionne à aucun moment le consentement libre et éclairé du patient.

4. Principe et contenu de l'information

Malgré l'actualité judiciaire pouvant laisser croire que l'objet de l'information médicale est essentiellement focalisé sur les risques encourus (relation médecin- plaignant potentiel), c'est bien d'une information globale dont les textes réglementaires traitent. [20]

En cas de difficulté linguistique, un interprète doit être recherché, si possible parmi les proches, sinon auprès de l'établissement, voire des autorités du pays d'origine.

5. Refus de soins et urgence vitale [14, 25]

Lorsqu'un patient a clairement fait état d'un refus de soins, il y a lieu de respecter ce refus. Cependant, ce principe peut être en contradiction avec la finalité même de l'activité médicale, en cas d'urgence vitale. Ainsi, l'obligation faite au médecin de toujours respecter la volonté du malade, si elle puise son fondement dans les principes d'inviolabilité et d'intégrité du corps humain, n'en trouve pas moins sa limite dans l'obligation qu'a également le médecin, de protéger en dernier ressort la vie de l'individu [14]. Par conséquent, ne peut être considéré comme fautif le médecin qui, devant une urgence vitale et en l'absence d'alternative thérapeutique, pratique les actes indispensables à la survie du patient, fût-ce en opposition à la volonté préalablement exprimée par celui-ci [25]. En d'autres termes, deux devoirs existent, celui de préserver la vie et celui de respecter la volonté de la personne. Tout doit être tenté pour respecter la volonté du patient et c'est faute de solution alternative que le médecin peut être amené à faire prévaloir son premier devoir sur l'autre en cas de menace vitale urgente.

6. Preuve de l'information [20]

Les sociétés savantes vont mettre l'accent sur deux points : la quasi-certitude que les médecins recourront à un écrit qu'ils feront signer au patient alors qu'aucun texte ne l'exige et l'incidence d'une telle pratique sur la relation patient-médecin reste méconnu. Si les auteurs expliquent la solution par le souci du juge de protéger la partie la plus faible et sur le fait qu'il est plus facile au médecin de prouver qu'il a informé le patient qu'à ce dernier de démontrer qu'il ne l'a pas fait, ils pensent que « l'obligation pour le médecin débouchera inéluctablement sur un écrit », l'écrit étant considéré comme le seul moyen de se préconstituer une telle preuve. On relèvera que souvent la remise d'un document d'information écrit est confondue avec la constitution d'une preuve écrite, signée par le patient aux termes de laquelle il affirme avoir reçu l'information.

L'information orale est primordiale car elle peut être adaptée au cas de chaque personne. Il est nécessaire d'y consacrer du temps et de la disponibilité, et, si nécessaire, de la moduler en fonction de la situation du patient. Elle requiert un environnement adapté.

7. Problèmes éthiques posés par le recueil du consentement libre et éclairé en Afrique.

D'après l'OMS, la santé est « un état de parfait bien-être physique, mental et social ». Malgré sa brièveté, cette définition ne manque pas de pertinence. Elle néglige cependant une dimension

essentielle, à savoir la santé comme état d'un groupe social déterminé, vivant dans une situation économique et politique donnée [20].

8. La désignation des représentants légaux

Dans la conception africaine, les « pères », concerne l'ensemble de tous ceux qui sont considérés comme pères de l'enfant selon la tradition locale, c'est-à-dire ses pères géniteurs et adoptifs, ses oncles, amis des parents, etc. Dans le sens occidental le terme de père a une visée restrictive, alors qu'en Afrique il est inclusif. En effet, les Africains en font un emploi large et lui donnent un contenu très étendu. Les particularités des termes fils et fille sont, dans le français d'Afrique noire, en rapport avec les particularités des relations traditionnelles entre les "enfants" et les "parents". Dans ce cas, le fils n'est pas seulement l'enfant naturel d'un homme et d'une femme, mais aussi le neveu, (car l'oncle y est considéré en tant que père, et la tante en tant que mère) et le fils d'un ami ou d'une amie (dans le sens africain de ces termes) [26].

9. Les attentes des malades

En effet, on pourrait être tenté de croire que la satisfaction naît, dans l'absolu, de la prestation reçue. Or, selon la théorie des attentes, la satisfaction est l'expression de la différence entre ce qui est attendu et ce qui est perçu. Les enquêtes de satisfaction devraient rendre compte de la réaction des patients devant cette différence. Pour dépasser le simple constat de l'écart et envisager de le réduire, il devient indispensable de bien connaître les attentes des patients [27].

Or, comme le souligne F. Steudler [28]. Les attentes des malades varient en fonction d'un très grand nombre de variables, au nombre desquelles on peut compter la nature des pathologies, leurs caractéristiques démo-professionnelles et socioculturelles".

On peut distinguer avec l'auteur 3 types d'attente :

- Les attentes technico-médicales correspondant aux besoins organiques primaires, à une quête de sécurité. Le malade "touché dans son corps" attend une réponse à son trouble, à sa souffrance et une restauration partielle ou totale du fonctionnement normal de son organisme ;
- Les attentes psychiques et sociales qui sont celles des contacts sociaux avec le nouvel environnement. Le patient, "en proie à une inquiétude résultant de la rupture de milieu attend des informations et des relations rassurantes" ;
- Les attentes matérielles et intellectuelles "traduisant le désir de ne pas être dévalorisé, de retrouver l'estime de soi malgré la présence de la maladie ».

Les 9 éléments de la performance des institutions sont le plus souvent cités par les patients :

- Efficacité : degré selon lequel le traitement ou la procédure a permis d'atteindre le résultat attendu ou souhaité.
- Caractère approprié : procédure ou test rejoignant le besoin du patient.
- Disponibilité : d'un test ou d'une procédure nécessaire pour le patient. C'est le degré selon lequel le soin approprié a été appliqué au patient qui le nécessitait.
- Opportunité : degré selon lequel le soin/l'intervention est prodigué au patient au moment le plus bénéfique ou nécessaire.
- Qualité : les soins ont-ils été donnés de manière concrète, selon l'état actuel des connaissances dans le but d'obtenir le résultat désiré pour le patient donné.
- Continuité : les soins sont coordonnés parmi les praticiens, les organisations et dans le temps.
- Sécurité : le risque des soins est diminué pour le patient et les personnes environnantes (en incluant les praticiens).
- Efficience : relation entre le résultat obtenu et les ressources utilisées.
- Respect et bienveillance : le patient ou son représentant est impliqué dans les décisions et les soins sont prodigués avec attention. Les besoins du patient et ses attentes sont respectés en tenant compte des différences individuelles [27].

III. MATERIEL ET METHODES

1- Cadre et lieu d'étude

Le service d'odontologie du centre médico-chirurgical des armées de Bamako CMCA-B nous servons de cadre d'étude.

2- Présentation de la localité selon la mairie

Située dans la partie Ouest de Bamako, la commune III couvre une superficie de 37,68 km² soit 14,11% de la superficie du district de Bamako (18000 ha) pour une population de 300085 habitants. Ses limites sont :

A l'Est et au Nord, la commune III

A l'Ouest, le cercle de Kati

Au Sud par le fleuve Niger

Ce service d'Odontologie a pour vocation les soins, l'enseignement et la recherche. Ce service assure les missions suivantes :

- Assurer la prise en charge des pathologies bucco-dentaires ;
 - Assurer la formation initiale et continue des professionnelles de la santé ;
 - Conduire les travaux de recherche dans le domaine médical
- a) Composition des infrastructures du centre
- Au niveau du service d'Odontologie, nous avons :
- Un bureau du chef de service (chirurgien-dentiste)
 - Deux salles de soins (cabinet I et cabinet II)
 - Une salle pour le laboratoire de prothèse
 - Une toilette
- b) Composition du personnel
- Deux chirurgiens-dentistes,
 - Un assistant médical en odontostomatologie,
 - Deux techniciens dentistes,
 - Deux techniciens en prothèse,
 - Un aide-soignant.

3- Type d'étude

Il s'agit d'une étude transversale descriptive à visée analytique.

4- Population d'étude

La population cible de cette enquête concerne les patients qui fréquentent le service d'odontologie du centre médico-chirurgical des armées de Bamako.

5- Période d'étude

L'étude se déroule du 1^{er} juin au 31 septembre 2022.

6- Critère d'inclusion

Tous patients qui ont eu recours à un traitement dentaire quelconque (avulsion, détartrage, endodontie,) et ayant accepté de répondre aux questionnaires.

7- Critère de non inclusion

Tous patients qui n'ont pas bénéficié de traitement dentaire et/ou ceux qui n'ont pas accepté de répondre clairement aux questions.

8. Méthode et technique d'échantillonnage + taille ???

9. Technique et outil de collecte à inclure Un sous chapitre

Les données sont collectées sur une fiche d'enquête ou questionnaires préalablement conçue en interview.

10. Description des variables

Le questionnaire établi a permis de recueillir un ensemble d'informations relatives aux patients.

Ce questionnaire comporte 7 volets principaux :

a) Variables socio démographiques

- Age : exprimé en année en chiffres
- Sexe (homme/femme).
- Niveau d'instruction (aucun, primaire, secondaire, lycée, université).
- Statut marital :(marier /non marier /divorce /veuf, veuve).
- Résidence : là où loge le patient(e)
- Profession : ménager, ouvrier, étudiant, militaire, employé de commerce, au chômage, à la retraite.
- Ethnie : bambara, peulh, Sarakolé, saurai, dogon, bozo, autre (a précisé)
- Nationalité : la nation à laquelle le patient appartient.

b) Variable accessibilité géographique :

- Accès facile : si le service est au centre de la ville et proche de l'auto route

- Ou pas facile : reculé, avec une route dégradée
 - c) Variables liées à l'accueil :
 - Le temps de l'inscription (sera exprimé en minute)
 - Le coût de consultation (en franc CFA)
 - Facilité de paiements des frais : (oui /non)
 - Appréciation de l'accueil (bon /pas bon)
 - d) Variables liées aux soins dentaires :
 - e) Les raisons de recourir aux soins : les raisons pour lesquelles le patient préférera consulter au service d'odontologie du centre médico-chirurgical des armées de Bamako qu'ailleurs soit : avec possibilité de cocher plusieurs réponses comme :
 - Raisons médicales : C'est à dire référé par un autre médecin,
 - Conseillé par une connaissance : le centre sera recommandé par une connaissance
 - Suite à la confiance : le patient sera un habitué du centre et a pris confiance
 - L'accès à l'assurance : parce que le service sera affilié à l'assurance maladie
 - Coût de soin abordable
 - Horaire choisi pour les soins
 - Réalisation rapide et efficace des soins
 - Bonne gestion de la douleur
 - Ou pour une autre raison (à préciser)
 - f) Temps d'attente devant le cabinet (sera donné en minute)
 - g) Motifs de consultation
 - Douleur : suite à une rage dentaire
 - Tuméfaction : suite à une enflure d'origine buccale
 - Esthétique : pour corriger la denture
 - Douleur +Tuméfaction
 - Douleur plus esthétique

h) Atmosphère du cabinet

- Les mesures d'hygiènes/asepsie (oui /non)
- État de l'équipement du cabinet (Ancien/Moderne)
- Écoute du chirurgien-dentiste (oui /non)
- Facilité de prises rendez-vous : (oui /non)
- Des délais de rendez-vous courts : (oui /non)
- Explication de l'intervention par le Médecin Dentiste (oui /non)

i) Coûts des soins

- Rédaction de devis approximative : (oui /non).
- Cout de soins : raisonnable pas raisonnable
- Le cout des médicaments prescrits : (Abordable ou pas abordable)
- L'accès à l'assurance et le type d'assurance

j) Satisfaction :

Variable dépendante : satisfaction globale (oui ou non)

11. PLAN D'ANALYSE DES DONNEES

Les analyses statistiques sont effectuées à l'aide du logiciel Epi-info Version 3.4.5, Excel, Windows 2016 et le langage R pour la représentation graphique.

La fréquence, la moyenne, l'écart type, le chi carré et ou les tests statistiques paramétriques ou non paramétrique sont utilisés en fonction de la représentation des résultats qui sont sous formes de tableaux, graphiques et texte.

IV. RESULTATS

Résultats

1. Les caractéristiques sociodémographiques

Tableau I: Répartition des patients selon l'âge.

Age (année)	Effectif	Pourcentage (%)
15-25	286	47,7
26-35	253	42,2
36-45	35	5,8
45 et plus	26	4,3
Total	600	100

- La tranche d'âge la plus représentée était celle de 15- 25 ans avec 47,7% des cas.

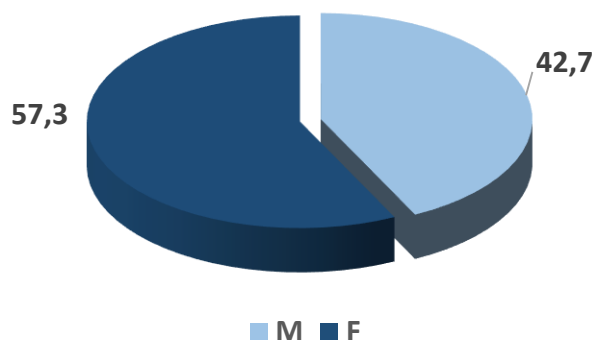


Figure 1 : Répartition des patients selon le sexe.

- Le sexe le plus représenté était le sexe féminin avec 57,3% avec un sexe ratio de 1,34.

Tableau II : Répartition des patients selon la profession.

Profession	Effectifs	Pourcentage (%)
Ouvrier	54	9,2
Agent de santé	47	7,9
Fonctionnaire	68	11,3
Ménagère	84	14,2
Militaire	32	5,4
Commerçant	61	10,2
Autre	21	3,6
Elève/Étudiant	223	38,2
Total	600	100%

- Les élèves et étudiants étaient les plus représentés avec 38,2% suivis des ménagères avec 14,2% des cas.

Tableau III : Répartition des patients selon leur résidence.

Résidence	Effectifs	Pourcentage (%)
Kati	4	0,7
CR Kalaban-Coro	19	3,2
CVI	36	5,7
CR Mandé	32	5,3
CR Baguineda	9	1,5
CR Moribabougou	11	1,8
CII	21	3,5
CV	70	11,9
CIII	128	41,7
CIV	271	51,2
Total	600	100

- La commune la plus représentée était la commune IV avec 51,2% des cas.

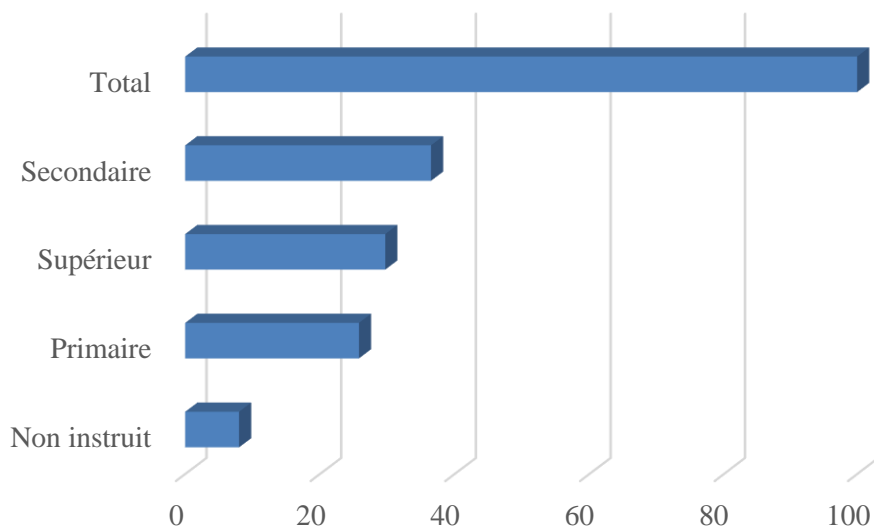


Figure 2 : Répartition des patients selon leur niveau d'étude

- Le niveau d'étude le plus représenté était le niveau secondaire avec 36,5%.

Tableau IIV : Répartition des patients selon leur statut matrimonial.

Statut matrimonial	Effectifs	Pourcentage (%)
Divorcé(e)	3	0,5
Veuve ou veuf	6	1
Marié(e)	269	44,8
Célibataire	322	53,7
Total	600	100

- Le statut matrimonial le plus représenté était le statut célibataire avec 53,7%.

Tableau V : Répartition des patients selon la nationalité.

Nationalité	Effectifs	Pourcentage (%)
Camerounaise	2	0,3
Togolaise	2	0,3
Gabonaise	4	0,7
Béninoise	5	0,8
Sénégalaise	8	1,3
Maliennne	579	96,5
Total	600	100

- Le statut matrimonial le plus représenté était le statut célibataire avec 53,7%.

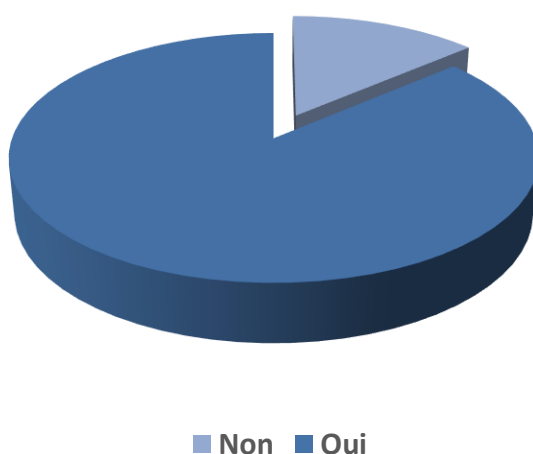


Figure 3: Répartition des patients selon l'accès facile.

- L'accès facile le plus représenté était le statut célibataire avec 53,7%.

Tableau VI: Répartition des patients selon la distance moyenne qui sépare votre résidence du centre en Km.

Distance moyenne qui sépare votre résidence du centre en Km	Effectifs	Pourcentage (%)
6	4	0,7
7	4	0,7
13	4	0,7
25	4	0,7
15	11	1,8
5	22	3,7
1	31	5,2
10	33	5,5
3	46	7,7
Aucune idée	441	73,5
Total	600	100

- La distance moyenne qui sépare leur résidence du centre en Km la plus représenté était de 3 Km avec 7,7% des cas. La moyenne = 60.

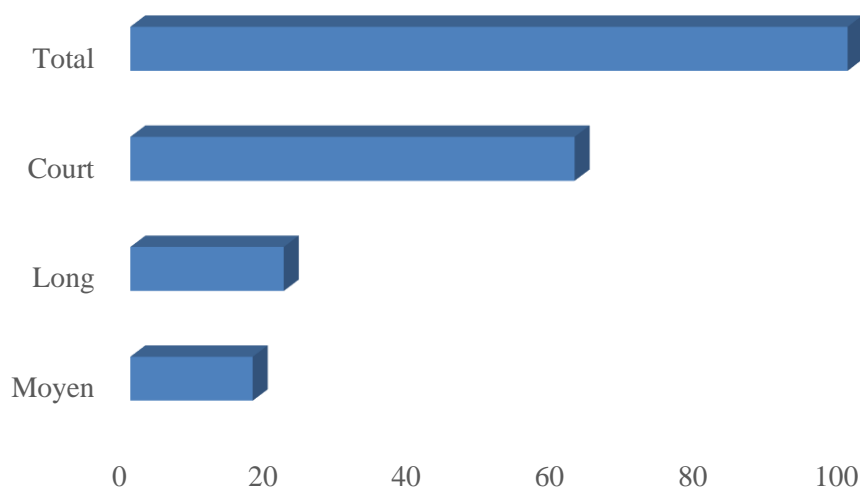


Figure 4 : Répartition des patients selon le temps d'inscription.

- Le temps d'inscription était court pour 61,7% des patients.

Tableau VII : Répartition des patients selon le coût de consultation.

Le coût de consultation	Fréquence	Pourcentage (%)
Elevé	67	11,2
Acceptable	533	88,8
Total	600	100

- Le coût de consultation était moins cher pour 88,8% des patients.

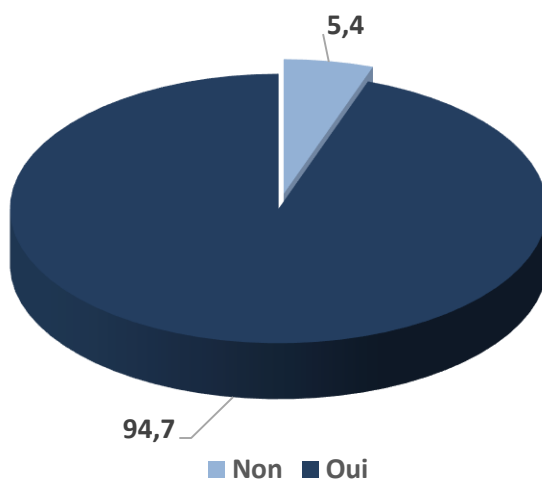


Figure 5 : Répartition des patients selon la facilité de paiement des frais.

- Les patients qui avaient la facilité de paiement des frais étaient les plus représentés avec 95,7%.

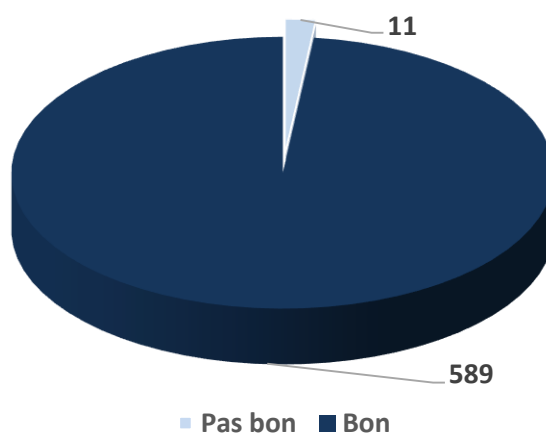


Figure 6 : Répartition des patients selon l'appréciation de l'accueil.

- La bonne accueil était la plus représenté avec 98% (soit 589 patients).

Tableau V : Répartition des patients selon le temps d'attente devant le cabinet.

Le temps d'attente devant le cabinet	Effectifs	Pourcentage (%)
Long	117	19,5
Moyen	205	34,2
Court	278	46,3
Total	600	100

- Le temps d'attente devant le cabinet était court dans 46,3%.

Tableau IX : Répartition des patients selon les raisons du recours aux soins (motivation du recours).

Les raisons du recours aux soins (motivation du recours)	Effectifs	Pourcentage (%)
L'accès à l'assurance	3	0,5
Horaire choisi pour les soins convenables	5	0,8
Bonne gestion de la douleur	7	1,2
Pour autre raison	7	1,2
Cout des soins abordable	13	2,2
Réalisation rapide et efficace des soins	24	4
Raisons médicales	35	5,8
Suite à la confiance	62	10,3
Cout des soins abordable et efficace	96	16
Conseiller par une connaissance	348	58%
Total	600	100

- Dans les raisons du recours aux soins (motivation du recours), 58% des patients étaient conseillés par une connaissance.

Tableau X : Répartition des patients selon les motifs de consultation.

Les motifs de consultation	Effectifs	Pourcentage (%)
Douleur + Esthétique	13	2,2
Douleur + Tuméfaction	14	2,3
Tuméfaction	27	4,5
Esthétique	65	10,8
Douleur	481	80,2
Total	600	100

- Le motif de consultation le plus représenté était la douleur avec 80,2% des cas.

Tableau XI : Répartition des patients selon l'exemplarité des mesures d'hygiène aseptique.

Exemplarité des mesures d'hygiène aseptique	Effectifs	Pourcentage (%)
Pas bon	85	14,2
Bon	515	85,8
Total	600	100

- L'exemplarité des mesures d'hygiène aseptique était bonne dans 85,8% des cas.

Tableau VIII : Répartition des patients selon l'état de l'équipement du cabinet.

Etat de l'équipement du cabinet	Effectifs	Pourcentage (%)
Ancien	93	15,5
Moderne	507	84,5
Total	600	100

- L'état de l'équipement du cabinet était bon dans 85,8% des cas.

Tableau VII : Répartition des patients selon l'écoute du chirurgien-dentiste.

Ecoute du chirurgien-dentiste	Effectifs	Pourcentage (%)
Non	12	2
Oui	588	98
Total	600	100

- L'écoute du chirurgien-dentiste était présente dans 98% des cas.

Tableau VIII : Répartition des patients selon la facilité de prise de rendez-vous.

Facilité de prise de rendez-vous	Effectifs	Pourcentage (%)
Non	57	9,5
Oui	543	90,5
Total	600	100

- La prise de rendez-vous était facile dans 90,5% de cas.

Tableau IX : Répartition des patients selon le délai de rendez-vous.

Délais de rendez-vous	Effectifs	Pourcentage (%)
Long	75	12,5
Court	525	87,5
Total	600	100

- Le délai de rendez-vous était court chez 87,5% des patients.

Tableau XVI : Répartition des patients selon les explications de l'intervention par le chirurgien-dentiste.

Explications de l'intervention par le chirurgien-dentiste	Effectifs	Pourcentage (%)
Non	88	14,6
Oui	512	85,4
Total	600	100

- Les explications de l'intervention par le chirurgien-dentiste étaient présentes dans 85,4% des cas.

Tableau XVII : Répartition des patients selon la rédaction de devis approximatif.

Rédaction de devis approximatif	Effectifs	Pourcentage (%)
Non	78	13
Oui	522	87
Total	600	100

- La rédaction de devis approximatif était présente dans 87% des cas.

Tableau XIIIVIII : Répartition des patients selon le coût de soins.

Coût de soins	Effectifs	Pourcentage (%)
Elevé	40	6,7
Acceptable	560	93,3
Total	600	100

- Le coût des soins n'était pas cher chez 93,3% des patients des cas.

Tableau XIII : Répartition des patients selon le coût de médicaments prescrits.

Coût de médicaments prescrits	Effectifs	Pourcentage (%)
Aucune idée	64	10,7
Elevé	214	35,6
Acceptable	322	53,7
Total	600	100

- Le coût des médicaments n'était pas cher chez 53,7% des patients des cas.

Tableau XIV : Répartition des patients selon la possession d'assurance.

Possession d'assurance	Effectifs	Pourcentage (%)
Ne sais pas	7	1,2
Oui	216	36
Non	377	62,8
Total	600	100

- 62,8% des patients ne possédait pas une assurance maladie.

Tableau XV : Répartition des patients selon la satisfaction globale.

Satisfaction globale	Effectifs	Pourcentage (%)
Non	77	12,8
Oui	523	87,2
Total	600	100

- 87,2% des patients avaient une satisfaction globale.

Tableau XXII : Répartition des patients selon le sexe sur la satisfaction globale.

Satisfaction globale				Total
		Non	Oui	
Sexe	F	47	297	344
	M	30	226	256
Total		77	523	600

- Les femmes étaient les plus satisfaites avec 297 cas

Tableau XXIII : Répartition des patients selon le niveau d'instruction sur la satisfaction globale.

Satisfaction globale				Total
		Non	Oui	
Niveau d'instruction	Non instruit	7	41	48
	Primaire	19	136	155
	Secondaire	28	191	219
	Supérieur	23	155	178
	Total	77	523	600

- Les patients avec le niveau d'instruction secondaire étaient les plus satisfaits avec 191 cas.

Tableau XXIV : Répartition des patients selon le temps d'attente devant le cabinet sur la satisfaction globale.

Satisfaction globale				Total
		Non	Oui	
Le temps d'attente	1	24	254	278
	2	29	176	205
	3	24	93	117
	Total	77	523	600

- Les patients qui ont fait moins d'attente étaient les plus satisfaits avec 254 cas.

II. DISCUSSION ET COMMENTAIRES

1- Caractéristiques sociodémographiques

➤ Le sexe

Cette étude permet de décrire la population qui a fréquenté le service d'odontologie entre juin 2022 et novembre 2022 soit une période de 6 mois. Il apparaît que le sexe féminin était prédominant avec 57,3 % (sex-ratio = 1,34). Ce pourcentage correspondait à celui de Diallo et al et de Tessougué et al. [29,30]

Ces données s'expliqueraient par le fait que d'une manière générale, en Afrique les femmes consultent plus pour soins de santé que les hommes et sont plus sensibles à la douleur et s'intéressent plus à l'esthétique

➤ L'âge

La tranche d'âge la plus représentée était de 15-25 ans (47,7% de la population) avec une moyenne de 47,5 ans, étude similaire à celui de Kané et al et de Leroi et al. [31,32]

Cela pourrait être dû par le fait que cette tranche d'âge est la plus active de la population et plus sensible à la douleur.

➤ La résidence selon les communes

La commune la plus représentée était la commune IV avec 51,2% suivie de la commune III avec 41,7%.

Cela s'explique par la proximité du service est un critère de choix pour les patients.

➤ Le niveau d'étude

Le niveau d'étude le plus représenté était le niveau secondaire avec 36,5%, étude supérieure à celui de Tessougué et al. en 2019 (avec 26,3% avaient un niveau supérieur au secondaire)[30].

➤ Profession

Les élèves et étudiants étaient les plus représentés avec 38,2% (soit 223 élèves et étudiants). Cette étude semble supérieure à celui de Finance et al. et de Tessougué.[18,30]

Les élèves et étudiants se plient plus facilement aux horaires de consultation de l'unité et à ses contraintes de fonctionnement (durée du soin relativement longue notamment) pour éviter d'autre absence en classe.

➤ Statut matrimonial

Le statut matrimonial le plus représenté était le statut célibataire avec 53,7%, résultat supérieur à celui de Kané et al. au Mali qui avait eu moins de 10% de statut célibataire [33].

Cela pourrait s'expliquer par le fait que notre échantillon était plus représenté par les jeunes adolescents qui étaient soit élèves ou étudiants qui n'avaient pas soit l'âge de se marier ou ne l'étaient pas pour leurs études.

➤ La nationalité

La nationalité malienne était la plus représentée avec 96,5% vu que l'étude s'est déroulée au Mali (Bamako).

2. Accessibilité géographique

➤ L'accès facile

L'accès était facile pour 86,3% des patients vu que la majorité logeait à 3km du centre.

3. Accueil

➤ Le temps d'inscription et l'appréciation de l'accueil

Le temps d'inscription était court pour 61,7% des patients et ça pourrait-être dû à l'absence de file d'attente au niveau de la salle d'inscription avec une satisfaction à l'accueille.

➤ Le coût de consultation et la facilité de paiement des frais.

Le coût de consultation (qui s'élevait à 1000Fcf) était acceptable pour 88,8% des patients.

Vu que ce coût était moins cher par rapport au coût de consultation de la plupart des structures privées et publiques de Bamako pourrait-être la cause de ce pourcentage. Il a aussi été démontré que les patients aux revenus modérés consultaient plus fréquemment les centres publics que les autres patients ainsi on pouvait dire que cette structure constituait donc une offre de soins utile pour ces patients.

4. Soins dentaires :

➤ Les raisons du recours aux soins (motivation du recours).

Concernant les raisons du recours aux soins (motivation du recours), 58% des patients étaient conseillés par une connaissance.

Dans notre société, la communication la plus rapide est de bouche à oreille et un patient satisfait est un bon communicateur.

➤ Le temps d'attente devant le cabinet.

Le temps d'attente devant le cabinet était long dans 19,5%, résultat inférieur à celui du taux de Diallo et al. qui avait montré que près de la moitié des enquêtés avaient attendu plus de 30 mn avant d'être pris en charge par un soignant [29].

Le nombre de patient inscrit par jour au service d'odontologie du centre était de 70-90 patients/jour, donc le temps d'attente pourrait être long pour les 30 derniers inscrits. Ce long temps d'attente constitue des pressions psychologiques pour les patients et les accompagnants et sont sources d'insatisfactions.

➤ Les motifs de consultation.

Le motif de consultation le plus représenté était la douleur avec 80,2%. Ce résultat était similaire à celui de Kané et al en 2019 au Mali (92.61%) et de Sangaré A. en 2011 à Lyon (70%). [31], [34]

La plupart des patients étaient soit phobiques, soit ne fréquentaient pas les cabinets dentaires de façon régulière ou c'était souvent caractérisé par une situation sociale défavorable. En effet, ces patients repoussaient leur rendez-vous par peur du dentiste ou par négligence. Ils consultaient quand la douleur était devenue intolérable et réclament alors des soins immédiats. Certains patients consultaient de façon répétitive dans l'unité, ce qui montrait qu'il existerait une clientèle spécifique du service.

➤ L'état du cabinet et le comportement du chirurgien-dentiste

Les mesures d'hygiène aseptique étaient bonnes pour 85,8% des patients avec un équipement moderne du cabinet pour 84,5% des patients et un délai de rendez-vous court pour 87,5% des patients. L'écoute du chirurgien-dentiste était présente dans 98% des cas avec des explications de l'intervention par le chirurgien-dentiste étaient présentes dans 85,4% des cas.

Nos résultats sont comparables à ceux de Diallo et al. dans leur étude des facteurs de la satisfaction des usagers du Service de Chirurgie Générale du CHU Gabriel Touré à Bamako en 2021 dans laquelle ils ont ressorti que plus du tiers des patients jugeaient que le personnel soignant avait une très bonne attitude [29].

➤ Le coût des soins

La rédaction de devis approximatif était présente pour 87% des patients. Le coût des soins n'était pas cher pour 93,3% des patients ainsi que le coût des médicaments prescrits avec 53,7% à noter que 62,8% des patients ne possédait pas une assurance maladie obligatoire (seulement la prescription des médicaments était faisable).

Nos résultats sur l'appréciation des coûts des examens étaient supérieurs à ceux de Diallo et al. [29] qui avait trouvé que la majorité des patients était non satisfait du coût des examens et soins.

➤ La satisfaction globale.

La majorité des patients (87,2% des patients) étaient satisfaites de leur prise en charge. Ce résultat était similaire à celui de Diallo et al. (82,50%) dans leur étude sur les facteurs de la satisfaction des usagers du Service de Chirurgie Générale du CHU Gabriel Touré à Bamako [29]. Les enquêtés étaient globalement satisfaits concernant l'information par le personnel de santé sur le diagnostic ainsi que le traitement, et les femmes étaient plus satisfaites par rapport au sexe masculin vu leur représentation dans l'étude

L'attente est un facteur de la satisfaction peut-être source d'insatisfaction comme le montre notre étude mais en fréquence moins élevée, les patients les plus satisfaits étaient ceux qui ont eu des attentes positives avant les soins.

III. CONCLUSION

Conclusion

Les enquêtés étaient satisfaits concernant l'information par le personnel de santé et les conclusions sont favorables pour le service d'odontologie du Centre Médico-Chirurgical des Armées de Bamako (ex IHB). L'identification des facteurs de la satisfaction des usagers contribue à améliorer la qualité des soins dans nos structures de santé.

Cependant certaines pratiques citées méritent d'être revues par le chef de service. Ces pratiques concernent la longue attente des malades devant les services de consultation et le coût élevé de l'examen radio-panoramique.

IV. RECOMMANDATIONS

Recommandations :

➤ Aux autorités militaires

Améliorer les textes régissant les l'information du code de déontologie des personnes travaillants dans le domaine de la santé.

➤ Aux autorités Sanitaires

Amélioration des infrastructures hospitalières.

- Salle d'information des accompagnants ;
- Création d'un accueil standard pour la sensibilisation et l'information des accompagnateurs ;
- Augmentation du nombre de spécialistes et du personnel soignant ;
- Amélioration du cadre environnemental, l'organisation des séances d'information et de sensibilisation à l'endroit des patients et accompagnateurs pour la lutte contre les affections bucco-dentaires ;
- Le suivi du personnel sanitaire et le renforcement de la communication interpersonnelle.

➤ Aux praticiens :

- Augmenter la communication avec les patients et faire des sensibilisations après chaque prise en charge ;
- Avoir de l'empathie envers les patients ;
- Avoir une écoute attentive envers les patients.

➤ Aux patients :

- Consulter régulièrement chez son chirurgien-dentiste et respecter les rendez-vous de soins et de suivis,
- S'organiser en association et surtout accepter les traitements proposés par les médecins qui sont les seuls garants d'une longue survie,
- Veuillez à garder la salle d'attente propre et respecter les règlements du centre.

REFERENCES

REFERENCES

- [1] Robert, D. L. N. P., Le Petit Robert, D. D. L., « Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française de Paul Robert. », 1997 1927.
- [2] Younes M, « Doctoral dissertation. », Doctorat en médecine dentaire, Université Hassan II, Casablanca, 1993.
- [3] Agence Nationale d'Accréditation et d'évaluation (ANAES)., « La satisfaction des patients lors de leur prise en charge dans les établissements de santé. », *Rev. Litt. Médicale*, p. 45, août 1996.
- [4] Agence Nationale d'Accréditation et d'évaluation (ANAES), « Bases méthodologiques de l'évaluation des pratiques professionnelles. », *Audit Clin.*, p. 26, 1999.
- [5] G Soufi. Et Abouqal, R, « Satisfaction des patients hospitalisés dans un service de médecine aigue », *Marrakech*, 2009.
- [6] Maatouk, F. et Zouari, H., « Plaidoyer pour une démarche qualité en médecine dentaire. ».
- [7] Diouf, M. et Cisse, D, « Évaluation de la satisfaction des patients admis en service d'odontologie à Dakar: Pratiques et organisation des soins. », p. 225-230, 2010.
- [8] Yameogo, A. R., Millogo, G. R. C., Palm, A. F., Bamouni, J., Mandi, G. D., Kologo, J. K., ... & Zabsonre, P., « Évaluation de la satisfaction des patients dans le service de cardiologie du CHU Yalgado Ouedraogo. », *Pan Afr. Med. J.*, n° 28, 2017.
- [9] MSHP, M. MPFEF, « Plan décennal de développement sanitaire et social 2014-2023. », 2014.
- [10] Ymele Nana, Cédric, « Evaluation du recours aux soins des adhérents à l'assurance maladie obligatoire au CHU du point G », Doctorat en médecine, USTTB, FMOS, 2015.
- [11] Organisation mondiale de la Santé (OMS), « Semaine internationale pour la prévention de l'intoxication au plomb 2018. », 2018.
- [12] Marty, J., & Dureuil, B. Bally, B., Steib, A., Cabarrot, P, « Évaluation des pratiques professionnelles (EPP) : nouvelle obligation législative ou démarche d'amélioration continue de la qualité des soins. », *Elsevier Masson*, vol. 25, n° 3, p. 356-361, Maes 2006.
- [13] Lee et Jones, Blumenthal D, « Quality of health care. », *The New England Journal of Medicines*, p. 335, 12: 891-4, 1996.
- [14] « Code de déontologie médicale du Mali : décret N° 86-35/AN.RM portant institution de l'ordre national des médecins. ».
- [15] Rottet N, « Etude du support publicitaire des critères de choix et de la satisfaction des patients de deux centres dentaires », *En Économie Manag. Santé*, 2007.
- [16] Téssougue, S, « Evaluation de la satisfaction des accompagnants des patients admis en réanimation polyvalente du CHU du point G. », *Dr. Diss. Univ. Sci. Tech. Technol. Bamako*, 2019.

- [17] Baba Diallo et al., « Determinants of Attendance at the University Hospital Center-National Odontostomatology Center Of Bamako CHU-CNOS. », p. 8(5) : 118-123., juin 2021.
- [18] Benjamin Finance, « Fréquentation et satisfaction des patients du Service d'Odontologie du CHU de Nancy au cours des mois d'avril et mai 2012 », Thèse en Chir-Dent, Nancy, 2013.
- [19] Sanogo, B., Diarra, B., et Sangho, H., « Le niveau de satisfaction des patients hospitalisés dans le district sanitaire de Koutiala au Mali en 2019. », *Mali Santé Publique*, p. 57-65., 2019.
- [20] Cissoko Abdoul Karim, « Évaluation de la satisfaction des accompagnateurs des patients admis en hospitalisation dans le Service de Maladies infectieuses et tropicale (SMIT) du CHU du Point G », Doctorat en médecine, Université Des Sciences, Des Techniques Et Des Technologies De Bamako, FMOS, 2021.
- [21] Phi Linh NGUYEN THI, « Satisfaction des patients Hospitalisés en France et Au VIET NAM », Doctorat en médecine, UNIVERSITE HENRI POINCARÉ, NANCY 1, Nancy, 2003.
- [22] Zerbo Z., « Evaluation de la satisfaction des accompagnants des patients hospitalisés dans les services du département de Pédiatrie du Centre Hospitalier Universitaire Sourou Sanou (CHUSS) de Bobo-Dioulasso . », Médecine, Universitaire Sourou Sanou (CHUSS) de Bobo-Dioulasso, Ouagadougou, 2018.
- [23] Mendave Mouafo Vanessa, « Enquête sur la satisfaction des parents des patients hospitalisés en réanimation CHU GABRIEL-TOURE », Doctorat en médecine, Université Des Sciences, Des Techniques Et Des Technologies De Bamako, FMOS, 2019.
- [24] « L'arrêt Mercier. Cour de Cassation, 20-mai-1936 ».
- [25] Lienhart A, « Refus de soins et urgence vitale : un conflit entre la finalité de l'exercice médical et l'obligation de respecter la volonté de la personne. Ann Fr Anesth Réanim 2000;19:fi42-4 ».
- [26] Kopp N, *Ethique médicale interculturelle : regards francophones* . Harmattan, Lyon1., 1ere édit. 2006.
- [27] BAMBA Oumar, « Evaluation de la satisfaction des clientes a la consultation prénatale au centre de santé communautaire-universitaire de Banconi du 1er au 31 Décembre 2020. », Mémoire, USTTB, FMOS, 2021.
- [28] Renaut L., « Etude de la satisfaction des usagers : De la mesure de la satisfaction à l'amélioration de la qualité au Centre Hospitalier de Sens », Mémoire de l'école nationale de la santé publique, EHESP, Rennes, France, 1999.
- [29] Diallo B, Kané ATS, Aoudou H, Sangho O, Diarra S, Sanogo A, Coulibaly B *et al.*, « Etude des facteurs de la satisfaction des usagers du Service de Chirurgie Générale du CHU Gabriel Touré à Bamako », *MALI SANTE PUBLIQUE 2021*, n° 1, juin 2021.

- [30] Tessougue Sidiki, « Evaluation de satisfaction des accompagnants des patients admis en réanimation polyvalente au Centre Hospitalier Universitaire du POINT-G. », Faculté de Médecine et d'Odontostomatologie Bamako, 2018.
- [31] Kane Aboubacar S.T, Diarra Drissa, Traore Abdoul A, Togo Abdoul K, KoneMarc, Diarra Adama S, Diakite Youssouf, Moussa Mahamane, Diallo Baba, Traore Hamady, « Causes of Dental Extractions in the Odontology Service of Bamako Military Hospital (Ihb) Mali », *EAS J. Dent. Oral Med. East Afr. Sch. Publ. Kenya*, vol. 1, juin 2019.
- [32] V. Roger-Leroi, C. Laléchère-Lestrade, S. Tubert-Jeannin, « Caractéristiques des patients ayant recours à l'unité d'urgence odontologique du CHU de Clermont-Ferrand (France) », *EA 3847 UFR D'odontologie 11 Blvd. Charles--Gaulle 63000 Clermont-Ferrand Fr. B Serv. D'odontologie CHRU Clermont-Ferrand Franc*, janv. 2007.
- [33] Kane A.S.T., Diawara O., Sangho O. SITA-CRESP B. L.A. ,Sagara I. , Toure K. , Coulibaly B. , Ba A. , Ba M. , Niang A. , Kayentao K. , Ba B. , Traore H., « Affections bucco-dentaires chez les personnes vivants avec le VIH/SIDA dans le district sanitaire de Koro, Mali », *MALI SANTE PUBLIQUE 2019*, n° N° 001, juin 2019.
- [34] Sangaré Abou Dramane, « Comportements en sante orale et déterminants du recours aux soins dans le département de Dabou- CÔTE D'IVOIRE », diplôme de doctorat en sante publique, L'UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1, LYON, 2011.

ANNEXES

QUESTIONNAIRE

Numéro du questionnaire : / / /

Date de l'enquête : / / / / / / 2 / 0 / 2 / 2 /

I. Caractéristiques socio démographiques

1. Age : Sexe : F M

Niveau d'instruction : Non instruit Primaire Secondaire Supérieur

• 4. Statut marital : Marié(e) célibataire divorcé(e) veuve/veuf

5. Résidence.....

6. Profession : paysan Etudiant Retraité Militaire

Commerçant(e) Fonctionnaire Autre.....

7. Ethnie : Peulh ; bambara ; dogon ; bozo Sarakolé saurai Autre.....

8. Nationalité

II. Accessibilité géographique :

• Accès facile : oui non

• Distance moyenne qui sépare votre résidence du centre :

III. Accueil :

1. Le temps de l'inscription : Court Moyen Long

2. Le cout de la consultation : Elevé Acceptable

3. Facilité de paiements des frais : oui non

4. Appréciation de l'accueil : bon pas bon

IV. Soins dentaires :

a) Les raisons du recours aux soins (motivation de recours)

1. Raisons médicales 2. Conseiller Par une connaissance 3. à la confiance 4.

L'accès à l'assurance 5. Horaire choisi pour les soins convenables

6. Réalisation rapide et efficace des soins 7. Cout des soins abordable

8. Bonne gestion de la douleur 9. Pour autre raison (à préciser)

b) Le temps d'attente devant le cabinet : Bon Moyen Long

C) Motifs de consultation

Douleur Tuméfaction Esthétique Douleur +Tuméfaction. Douleur +Esthétique

d) Atmosphère du cabinet

Exemplarité des mesures d'hygiène aseptique: bon pas bon

État de l'équipement du cabinet: Ancien Moderne

Écoute du chirurgien-dentiste oui non

Facilite de prises rendez-vous : oui non

Délais de rendez-vous courts : oui non

Explication de l'intervention par le Chirurgien-dentiste oui non

e) Coûts des soins

1. Rédaction de devis approximatif : oui non

2. Cout de soins : Elevé Acceptable

3. Appréciations du cout de soin : Abordable pas abordable

4. Le cout des médicaments prescrites : Aucune idée

5. Appréciations du cout des médicaments prescrites : Abordable pas abordable

4. Possession d'assurance : oui non

g) Satisfaction globale Oui Non

Pourquoi ?.....

RESUME

Introduction

L'évaluation de la qualité des prestations d'un service reste d'une ambiguïté multifactorielle dû aux différents paramètres qui la définissent. Ainsi l'objectif de ce travail était d'évaluer la satisfaction des patients pris en charge dans le service d'odontologie du centre médico-chirurgicale des armées de Bamako.

Méthodologie

Il s'agissait d'une étude transversale analytique des patients qui fréquentent le service d'odontologie du centre médico-chirurgical des armées de Bamako du 1^{er} juin au 31 septembre 2022. Les données ont été collectées sur une fiche d'enquête ou questionnaires préalablement conçue en interview. L'analyse a été faite par le logiciel SPSS et Excel.

Résultats

Dans notre étude, le sexe féminin était prédominant avec 57,3 % (sex-ratio = 1,34) et la tranche d'âge la plus représentée était de 15-25 ans (47,7% de la population) avec une moyenne de 47,5 ans. La commune la plus représentée était la commune IV avec 51,2% et le niveau d'étude le plus représenté était le niveau secondaire avec 36,5%. Les élèves et étudiants étaient les plus représentés avec 38,2%. Le statut matrimonial le plus représenté était le statut célibataire avec 53,7%. Le coût de consultation était moins cher pour 88,8% des patients. Le motif de consultation le plus représenté était la douleur avec 80,2%. L'exemplarité des mesures d'hygiène aseptique était bonne pour 85,8% des patients avec un équipement moderne du cabinet pour 84,5% des patients. L'écoute du chirurgien-dentiste était présente dans 98% des cas avec des explications de l'intervention par le chirurgien-dentiste. Le coût des soins n'était pas cher pour 93,3% des patients ainsi que le coût des médicaments prescrits avec 53,7%. La majorité des patients (87,2% des patients) étaient satisfaites de leur prise en charge.

Conclusion

L'indentification des facteurs de la satisfaction des usagers contribue à améliorer la qualité des soins dans nos structures de santé. Cependant certaines pratiques citées méritent d'être revues par le chef de service. Ces pratiques concernent la longue attente des malades devant les services de consultation et le coût élevé de l'examen radio-panoramique.

Mots-clés : Évaluation, satisfaction, patients, service d'odontologie, Centre Médico-Chirurgical des Armées de Bamako (ex IHB), Mali.

ABSTRACT

Introduction:

The evaluation of the quality of the services of a service remains of a multifactorial ambiguity due to the various parameters which define it. Thus the objective of this work was to assess the satisfaction of patients treated in the odontology department of the medical-surgical center of the armies of Bamako.

Methodology

This was an analytical cross-sectional study of patients who attend the odontology department of the Bamako army medical-surgical center from June 1 to September 31, 2022. The data was collected on a survey sheet or questionnaires previously designed in interview. The analysis was performed using SPSS and Excel software.

Results

In our study, the female sex was predominant with 57.3% (sex-ratio = 1.34) and the most represented age group was 15-25 years (47.7% of the population) with an average 47.5 years old. The most represented commune was commune IV with 51.2% and the most represented level of study was the secondary level with 36.5%. Pupils and students were the most represented with 38.2%. The most represented marital status was single status with 53.7%. The consultation cost was cheaper for 88.8% of patients. The most represented reason for consultation was pain with 80.2%. The exemplary aseptic hygiene measures were good for 85.8% of patients with modern office equipment for 84.5% of patients. Listening to the dental surgeon was present in 98% of cases with explanations of the intervention by the dental surgeon.

Conclusion

The identification of user satisfaction factors contributes to improving the quality of care in our health structures. However, some of the practices cited deserve to be reviewed by the department head. These practices concern the long wait of patients in front of the consultation services and the high cost of the radio-panoramic examination.

Keywords: Evaluation, satisfaction, patients, odontology service, Center Medico-Chirurgical Armies of Bamako (formerly IHB), Mali.

Fiche Signalétique :

Nom : DIALLO

Prénom : Fatoumata

Adresse : sirakoro megeutana

Email :

fatoumatadiallo9225@gmail.com

Tel : +22392258595

Titre de la thèse : Évaluation de la satisfaction des patients pris en charge dans le service d'odontologie du Centre Médico-Chirurgical des Armées de Bamako (ex IHB)

Secteur d'intérêt : Santé publique, Odonto-Stomatologie, FMOS

Pays d'origine : Mali

Ville : Bamako

Année de soutenance : 2023

Lieu de dépôt : Bibliothèque FMOS et du CHU-CNOS.

Mots clés : Évaluation, satisfaction, patients, service d'odontologie, Centre Médico-Chirurgical des Armées de Bamako (ex IHB), Mali.

SERMENT D'HIPPOCRATE

-----0-----

En présence des Maîtres de cette faculté, de mes chers condisciples, devant l'effigie d'Hippocrate, je promets et je jure, au nom de l'Être suprême, d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité dans l'exercice de la Médecine.

Je donnerai mes soins gratuits à l'indigent et n'exigerai jamais un salaire au-dessus de mon travail, je ne participerai à aucun partage clandestin d'honoraires.

Admise à l'intérieur des maisons, mes yeux ne verront ce qui s'y passe, ma langue taira les secrets qui me seront confiés et mon état ne servira pas à corrompre les mœurs, ni à favoriser le crime.

Je ne permettrai pas que des considérations de religion, de race, de parti ou de classe viennent s'interposer entre mon devoir et mon patient.

Je garderai le respect absolu de la vie humaine dès la conception.

Même sous la menace, je n'admettrai pas de faire usage de mes Connaissances médicales contre les lois de l'humanité.

Respectueuse et reconnaissante envers mes Maîtres, je rendrai à leurs enfants l'instruction que j'ai reçue de leurs pères.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois couverte d'opprobre et méprisée de mes confrères si j'y manque !

Je Le Jure !