

Satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako trois ans après sa création

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

République du Mali

Un peuple - Un but - Une foi



Faculté de Médecine et d'Odontostomatologie

ANNEE UNIVERSITAIRE : 2020 – 2021

N°...../

MÉMOIRE

SATISFACTION DES USAGERS DE L'HÔPITAL DE DERMATOLOGIE DE BAMAKO TROIS ANS APRÈS SA CRÉATION

Présenté et soutenu publiquement 31/03/2022

Devant la Faculté de Médecine et d'Odontostomatologie

Par Mamadou Oumar GUINDO

Pour l'obtention du Diplôme d'études spécialisées de dermatologie

Léprologie vénéréologie

JURY

PRESIDENT : Professeur Faye Ousmane

Co- DIRECTEUR : Dr Yamoussa KARABINTA

JURY : Pr Yaya Ibrahim COULIBALY

DIRECTEUR : Professeur Dicko Adama Aguisa

Satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako trois ans après sa création

Tables des matières	Pages
Introduction	1-4
Patients et méthodes	5-10
Résultats	11-40
Discussion	41-44
Annexes	46-49
Références	50-52

Liste des tableaux

Tableaux	Pages
Tableau I: Répartition des interrogés selon les professions	13
Tableau II : Répartition des personnes interrogées selon le niveau d'instruction	14
Tableau III : Répartition des personnes interrogés selon la qualité de l'accueil	16
Tableau IV : Répartition des personnes interrogées sur leur satisfaction des usagers selon le fonctionnement de l'accueil	17
Tableau V: Répartition des interrogés selon la satisfaction de l'accueil des personnels	18
Tableau VI : Répartition des personnes interrogées de la satisfaction usagers selon la qualité de la consultation	19
Tableau VII : Répartition des personnes interrogées selon le tarif de la consultation dermatologie	20

Tableau VIII : Répartition des personnes interrogées selon le niveau de propreté de la cour de l' hôpital	21
Tableau IX : Répartition des personnes interrogées selon la propreté des salles de consultation	22
Tableau X : Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction des usagers de la consultation au niveau du service de léprologie	23
Tableau XI : Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction des usagers selon la prestation au niveau du service de léprologie	24
Tableau XII : Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction de l'accueil de personnels sanitaires à l' unité de l' USAC	25
Tableau XIII : Répartition des personnes interrogées sur leur satisfaction dans l'unité de l'USAC	26
Tableau XIV : Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction de l'accueil des personnels au service de chirurgie	27
Tableau XV : Répartition des personnes interrogées de la satisfaction des usagers selon la prestation au service de chirurgie	28
Tableau XVI : Répartition des personnes interrogées de la satisfaction de l'accueil des personnels sanitaires au service de kinésithérapie	30

Tableau XVII : Répartition des personnes interrogées de la satisfaction des usagers selon la prestation au service de kinésithérapie	31
Tableau XVIII : Répartition des personnes interrogées selon l'accueil des personnels de l'hospitalisation envers les usagers	32
Tableau XIX : Répartition des personnes interrogées sur la satisfaction des usagers selon la prestation à l'hospitalisation	33
Tableau XX : Répartition des personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil des personnels au niveau de la pharmacie	34
Tableau XXI : Répartition des personnes interrogées selon le tarif au niveau de la pharmacie	35
Tableau XXII : Répartition des personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil des personnels au niveau de laboratoire	36
Tableau XXIII : Répartition des personnes interrogées selon le tarif au niveau de laboratoire	37
Tableau XXIV : Répartition des personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil des personnels sanitaires au niveau de l'imagerie	38
Tableau XXV : Répartition des personnes interrogées selon le tarif au service de l'imagerie	39

LISTES DES FIGURES

Figures	Pages
Figure 1 : Bureau des entrées à l'Hôpital de Dermatologie de Bamako	6
Figure 2 : Devanture de la consultation du service de dermatologie	6
Figure 3 : Devant des salles de l'hospitalisation du service de Dermatologie	7
Figure 4 : Répartition des personnes interrogées selon le sexe	11
Figure 5 : Répartition des personnes interrogées selon les tranches d'âge	12
Figure 6 : Répartition des personnes interrogées selon le lieu de provenance	15

INTRODUCTION

La satisfaction des patients est un indicateur de qualité de la bonne pratique médicale et paramédicale pour les établissements de soins [1].

Avec le développement de la société, les besoins et les exigences des populations s'accroissent non seulement dans leurs activités sociales et familiales quotidiennes, mais aussi au regard de leur santé lors de la prise en charge dans les services de soins médicaux, gratuits ou payants [2].

La satisfaction est le degré de conformité entre attente et réalisation. À partir d'une enquête effectuée par le *Picker-Commonwealth Programme* aux États-Unis, auprès de plusieurs centaines de patients, nous savons que leur satisfaction

est, de leur point de vue, principalement déterminée par des aspects tels que le respect de leurs valeurs, l'information qui leur est fournie, la coordination et la continuité des soins, le confort physique, le soutien émotionnel et la participation de leurs proches [3].

A l'heure actuelle, de nombreux établissements hospitaliers dans le monde entier intègrent systématiquement la mesure de la satisfaction des patients dans les activités de routine tandis que d'autres la planifient de manière sporadique sous forme d'enquête. Ces enquêtes visent à améliorer la performance des structures hospitalières par une modification de l'organisation ou du fonctionnement des établissements à travers les enseignements tirés de l'analyse des données collectées [4].

Cependant, évaluer le point de vue du patient sur les soins qu'il reçoit revient à mesurer une notion subjective et complexe comportant plusieurs dimensions (ou domaines) relativement indépendantes et qui n'ont pas toutes le même poids sur le point de vue global de l'individu [5].

La recherche constante de cette la satisfaction a conduit à beaucoup d'études à travers le monde. Une étude menée en France au CHU de Sens par Renaut en

Satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako trois ans après sa création

2000 notait que 91% des patients étaient satisfaits de leur hospitalisation [6]. A Djeddah le niveau de satisfaction des usagers de la Chirurgie Générale était de 93,8% [6].

En Afrique de l'Ouest, Au Burkina Faso, une étude menée par Yaméogo en 2017 dans l'unité de Cardiologie a montré que le score global de satisfaction des patients dans l'unité d'hospitalisation était de 78,3%. Au Mali, le niveau de satisfaction globale des usagers a fait l'objet d'une évaluation par l'Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH) 2018 à l'Hôpital Gabriel Touré, ce taux était de 47% [6].

Dans le but d'améliorer la qualité des soins, nous avons décidé de mener une étude pour apprécier la satisfaction des usagers à l'Hôpital de Dermatologie de Bamako, 3 ans après sa création.

Les objectifs spécifiques sont :

- Déterminer le niveau de satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako au niveau du bureau des entrées.
- Déterminer le niveau de satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako au niveau des bureaux de consultation
- Déterminer le niveau de satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako au niveau des unités d'hospitalisation
- Déterminer le taux de satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako au niveau de la pharmacie
- Déterminer le taux de satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako au niveau de Laboratoire
- Déterminer le taux de satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako au niveau de l'imagerie médicale

PATIENTS ET METHODE

Cadre de l'étude

L'étude a été réalisée à Bamako, à l'Hôpital de Dermatologie de Bamako(HDB). Cet hôpital a été créé selon la carte nationale hospitalière 2016-2020 par l'ordonnance n°2019-010/P-RM du 27 Mars 2019 ratifiée par la loi n°2019-022 du 03 juillet 2019. Il résulte des récentes réformes du Ministère de la sante qui ont conduit à la scission du Centre National d'Appui à la lutte contre la Maladie (CNAM) et à la redistribution de ces différents services entre deux nouvelles structures : une à vocation santé publique, l'Institut National de Santé Publique (INSP) et l'autre à vocation hospitalière, l'Hôpital de Dermatologie de Bamako (HDB). L'hôpital de Dermatologie possède plusieurs infrastructures :

- Service de Dermatologie : plusieurs boxes de consultations, une salle pour la petite Chirurgie, une salle pour la cryothérapie, une salle de soins, deux pavillons d'hospitalisation pour Femmes et Hommes
- Service d'Imagerie Médicale
- Service de Chirurgie : Onco-Chirurgie et Chirurgie plastique
- Service de Kinésithérapie et Réhabilitation
- Service de léprologie
- Un laboratoire d'histopathologie
- Service USAC
- Une Pharmacie

Les ressources humaines : (14) dermatologues, (03) chirurgiens, (02) anesthésiste-réanimateurs, (02) radiologues, (01) infectiologue, (03) pharmaciens et (10) infirmiers.

Satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako trois ans après sa création



Figure 1: Bureau des entrées à l'Hôpital de Dermatologie de Bamako



Figure 2 : Devanture des bureaux de consultation du service de Dermatologie



Figure 3 : devant les salles d'hospitalisation du service de Dermatologie

Type et durée d'étude : Nous avons réalisé une étude transversale descriptive qui s'est déroulée pendant une période de deux (2) semaines (du 15 février au 1er mars 2022).

Population d'étude :

Elle était constituée par tous les usagers qui ont fréquenté l'hôpital de Dermatologie de Bamako.

Taille de l'échantillon

La taille minimale de notre échantillon pour l'évaluation de la satisfaction des patients au sein de l'HDB a été calculée à partir des postulats suivants :

$N = 2500$, le nombre moyen de personnes qui sollicitent en deux semaines les services de l'HDB.

$p = 50\%$, la proportion minimale de satisfaction attendue.

$e = 5\%$, la marge d'erreur représentant l'intervalle de certitude à l'intérieur duquel les réponses obtenues sont exactes. Cela nous permettra d'affirmer qu'avec 50% de satisfaction dans notre échantillon que 45 à 55% de l'ensemble des personnes qui sollicitent les services de l'HDB sont satisfaits.

$z = 1,96$ pour un intervalle de confiance de 95%.

Ainsi la formule pour les enquêtes de sondage nous a permis d'avoir une taille minimale requise de 780 usagers repartis entre les niveaux d'offres de services de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako.

$$n = \frac{Z^2 * p(1 - p) * N}{Z^2 * p(1 - p) + (N - 1) * e^2}$$

L'échantillonnage a été exhaustif avec des enrôlements de tous les usagers ayant accepté de participer à notre étude au cours des deux semaines de collecte de données, tout en se rassurant d'atteindre la taille minimale requise telle que détaillée :

Bureau des entrées : 226 usagers.

Consultations : 448 usagers (Dermatologie, Leprologie, USAC, Chirurgie, Kinési)

Hospitalisation : 21 usagers.

Pharmacie : 67 usagers.

Laboratoire : 15 usagers.

Imagerie médicale : 3 usagers.

Critères d'inclusion

Ils ont été inclus tous les usagers qui étaient présents pendant la période de l'étude et ayant accepté de répondre à nos questionnaires.

Critères de non inclusion

Les usagers non consentant ont été non inclus.

Collecte des données et traitement

Satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako trois ans après sa création

Nos données ont été collectées sur une fiche d'enquête préétablie comportant les caractéristiques sociodémographiques, des questionnaires pour mesurer le niveau de satisfaction à l'accueil, à la consultation et à l'hospitalisation des usagers.

La saisie, le traitement et l'analyse a été fait avec le Microsoft Word et Excel 2013

Considérations éthiques

Le but de l'étude a été clairement expliqué aux usagers, avec l'assurance que les réponses données ont été anonymisées et que cela ne changera rien à leur prise en charge et qu'ils sont libre de répondre ou pas à nos questionnaires. L'autorisation pour mener l'enquête au niveau des autorités hospitalière a été Informé de la réalité de cette étude. Les enquêteurs étaient un médecin et deux étudiants.

Résultats

Au total nous avons interrogé 780 usagers dont 517 patients et 263 accompagnants pendant une période de deux semaines. Les caractéristiques sociodémographiques de nos interrogés étaient de :

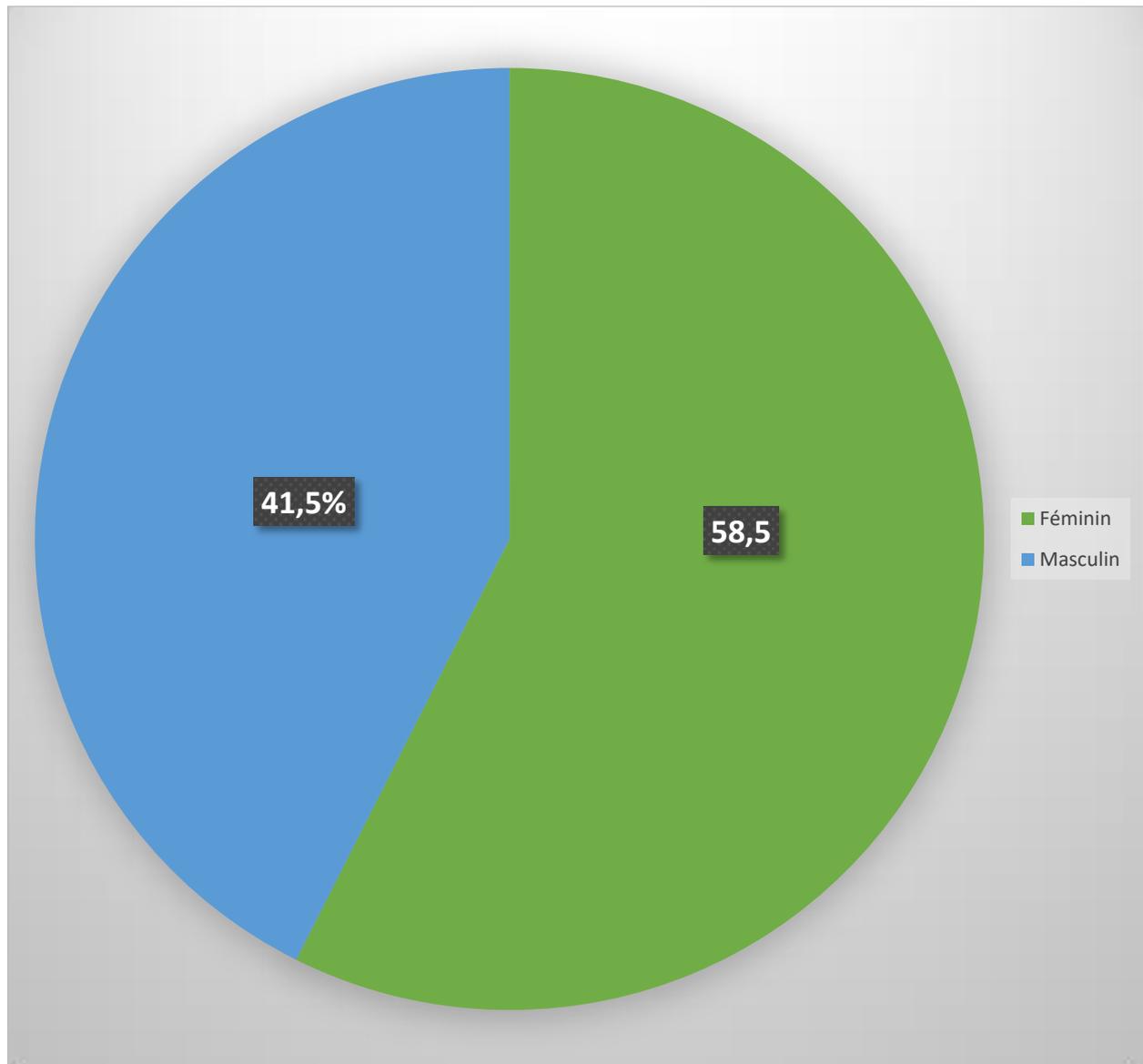


Figure 4 : Répartition des personnes interrogées selon le sexe

Le sexe féminin était majoritaire avec 58,5% soit un **sex ratio 0,71**

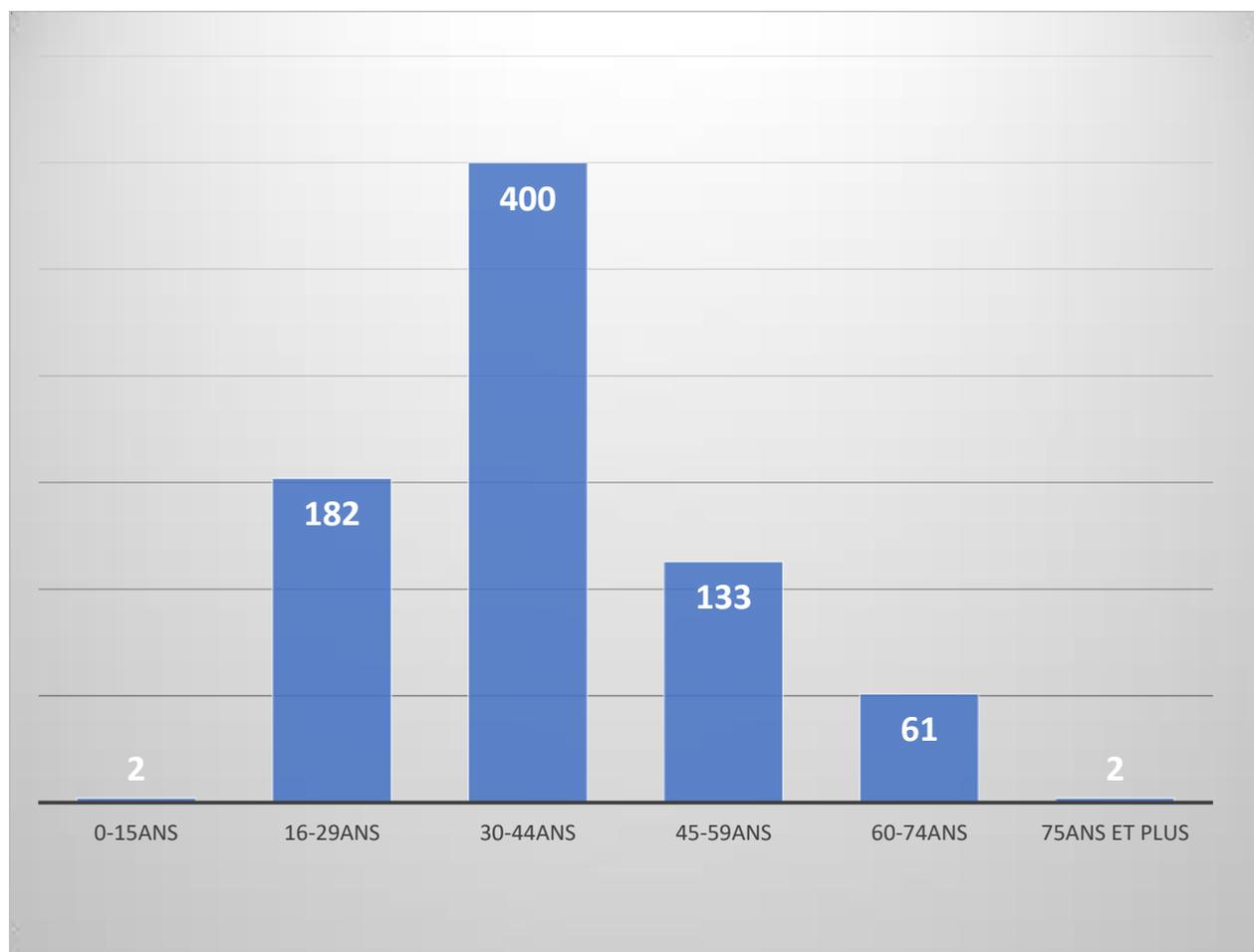


Figure 5 : Répartition des personnes interrogées selon les tranche d'âges

Parmi les personnes interrogées 30-44 ans représentaient 51,28%, 16-29 ans représentaient 23,33% et 45-59ans représentaient 17,05%.

Age moyen : 38,20 ans et des extrêmes : 15 ans et 75ans

Tableau I : Répartition des personnes interrogées selon la profession

Profession	Effectifs	Pourcentage
Agents de santé	2	0,26
Commerçants	92	11,79
Cultivateurs	42	5,38
Elèves/Étudiants	72	9,23
Éleveurs	22	2,82
Enseignants	186	23,84
Ménagères	310	39,74
Militaires	9	1,49
Ouvriers	45	5,77
Total	780	100

Les ménagères représentaient 39,74%.

Les enseignants représentaient 23,84%.

Les commerçants représentaient 11,79%

Les élèves/étudiants représentaient 9,23%.

Tableau II : Répartition des personnes interrogées selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Effectifs	Pourcentage
Non scolarisé	506	64,87
Niveau primaire	30	3,85
Niveau secondaire	129	16,54
Niveau universitaire	115	14,74
Total	780	100

Dans notre série les non scolarisé représentaient 64,87%, le niveau secondaire 16,54% et le niveau Universitaire 14,74%.

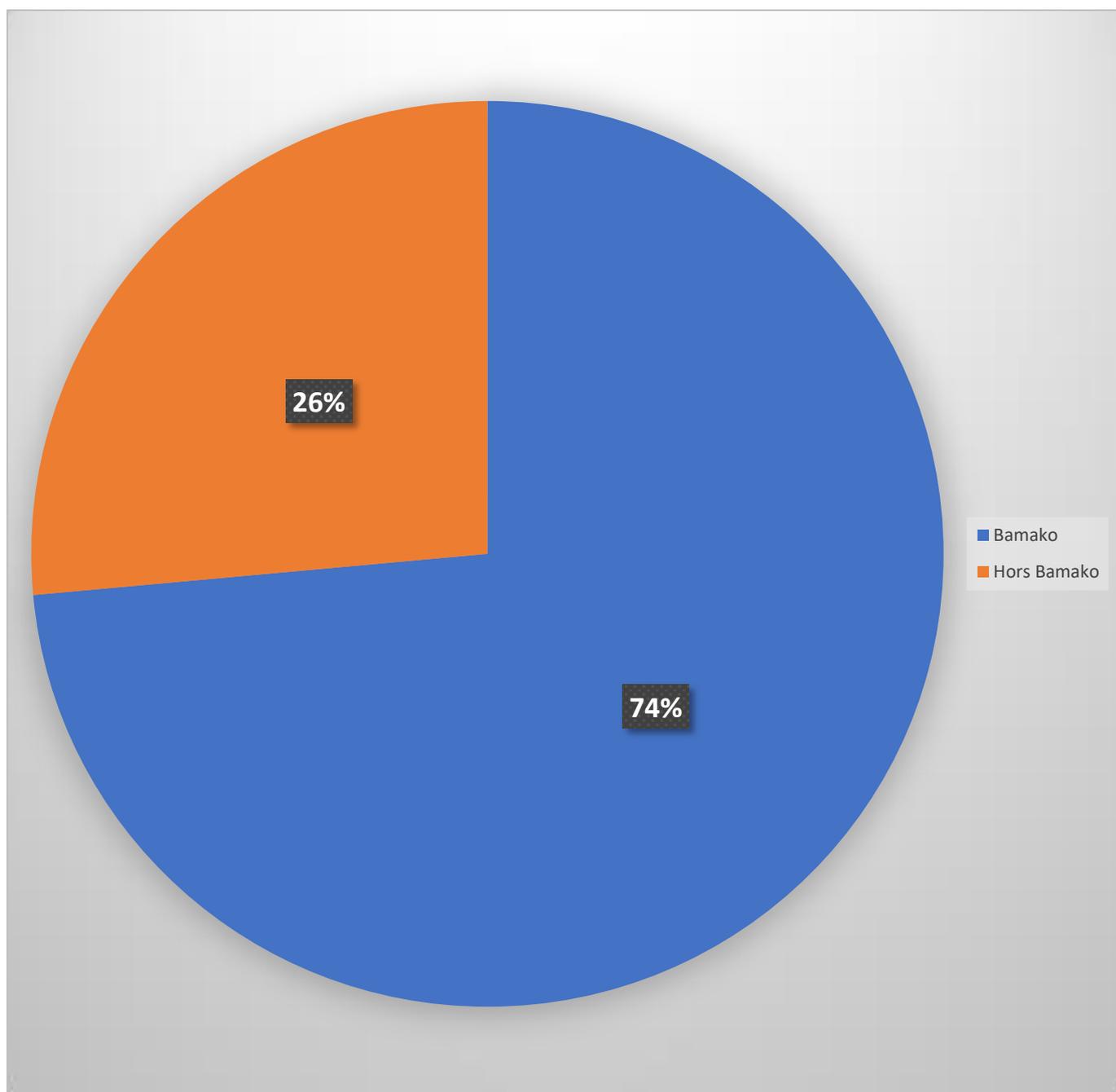


Figure 6 : Répartition des personnes interrogées selon le lieu de provenance
Parmi les personnes interrogées les bamakois représentaient 74%

Tableau III : Répartition des personnes interrogées selon la qualité de l'accueil

La réponse sur la qualité de l'accueil des usagers par le personnel	Effectif	Pourcentage
Accueillant	208	92,03
Peu Accueillant	18	7,97
Non accueillant	0	0,00
Pas d'avis	0	0,00
Total	226	100

Parmi les personnes interrogées 92,03% pensaient que les personnels de l'Hôpital étaient accueillant, 7,97% pensaient qu'ils étaient peu accueillant

Tableau IV : Répartition des personnes interrogées sur la satisfaction des usagers selon le fonctionnement de l'accueil

Satisfaction des usagers	Oui	(%)	Non	(%)	Pas d'avis	(%)	Total
Êtes-vous satisfait du respect des patients ?	210	92,92	16	7,08	00	00	226
Êtes-vous satisfait de la rapidité dans prise en charge ?	201	88,94	25	11,06	00	00	226
Êtes-vous satisfait du respect de l'ordre d'arrivée ?	206	91,15	20	8,85	00	00	226
Êtes-vous satisfait de la disponibilité des personnels ?	209	92,48	17	7,52	00	00	226

Chez les usagers à l'accueil, 92,92 % était satisfait du respect des patients, 92,48 % de la disponibilité des personnels ; 91,15 % de l'ordre d'arrivée.

Témoignage

M K : « depuis deux ans je fréquente l'hôpital dermatologie de Bamako. Très sincèrement, j'ai reçu une grande satisfaction dans ma prise en charge, depuis le bureau des entrées ou j'ai été bien accueilli par le personnel de sécurité, ensuite la prise du ticket au bureau des entrées jusqu'à la salle de consultation, ma satisfaction a été totale. Juste après la consultation par dermatologue pétri de respect et d'amour pour sa fonction, j'ai été à la pharmacie payer des produits pour lesquels, la posologie m'a aussi été expliqué correctement par le même médecin. Je confirme en tout état de cause ma franche conviction dans la bonne prise en charge par l'ensemble du personnel soignant de HDB »

Tableau V : Répartition des personnes interrogées selon la qualité de l'accueil de personnel au service de Dermatologie.

La réponse sur la qualité de l'accueil des usagers par le personnel	Effectif	Pourcentage
Accueillant	356	95,44
Peu Accueillant	17	4,56
Non accueillant	0	0,00
Pas d'avis	0	0,00
Total	373	100

Parmi les personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil 95,44% pensaient qu'ils étaient accueillant, 4,56% pensaient qu'ils étaient un peu accueillant.

Tableau VI : Répartition des personnes interrogées de la satisfaction des usagers selon la qualité de la consultation

Satisfaction des usagers	Oui	(%)	Non	(%)	Pas d'avis	(%)	Total
Êtes-vous satisfait du respect des patients ?	358	95,98	15	4,12	00	00	373
Êtes-vous satisfait de la rapidité dans prise en charge ?	356	95,44	17	4,56	00	00	373
Êtes-vous satisfait du respect de l'ordre d'arrivée ?	342	91,69	31	8,31	00	00	373
Êtes-vous satisfait de la disponibilité des personnels ?	347	93,03	25	6,97	00	00	373

La satisfaction des usagers selon la qualité de la consultation dermatologie, 95,98 % étaient satisfait du respect des patients, 95,44 % étaient satisfait de la rapidité dans prise en charge.

Tableau VII: Répartition des personnes interrogées selon le tarif de la consultation dermatologie.

La réponse sur le tarif des consultations	Effectif	Pourcentage
Abordable	251	67,29
Peu abordable	114	30,56
Non abordable	24	6,43
Pas d'avis	0	0,00
Total	373	100

Parmi les personnes interrogées selon le tarif 67,29% pensaient qu'ils étaient Abordables, 30,56% pensaient qu'ils étaient un peu abordables et 6,43% pensaient qu'ils étaient non abordables.

Tableau VIII: Répartition des personnes interrogées selon le niveau de la propreté de la cour de l'hôpital

La réponse sur la propreté de la cour	Effectif	Pourcentage
Propre	501	64,23
Passable	245	31,41
Sale	34	4,36
Pas d'avis	0	0,00
Total	780	100

Dans notre série 64,23% pensaient que la cour était propre, 31,41% pensaient que la propreté de la cour était passable et 4,36% pensaient que la propreté de la cour était sale.

Tableau IX : les personnes interrogées selon la propreté des salles de consultation

La réponse sur la propreté des salles de consultation	Effectif	Pourcentage
Propre	607	77,82
Passable	150	19,41
Sale	23	2,95
Pas d'avis	0	0,00
Total	780	100

Parmi les personnes interrogées 77,82% pensaient que les salles de consultation étaient propres, 19,41% pensaient que les salles de consultation étaient passables et 2,95% pensaient que les salles étaient sales.

Tableau X: répartition des personnes interrogés selon la satisfaction des usagers de la consultation au niveau du service de léprologie

La réponse sur la satisfaction des usagers
selon l'accueil du personnel à l'hôpital

	Effectif	Pourcentage
Accueillant	45	91,84
Peu accueillant	04	8,16
Non accueillant	00	0,00
Pas d'avis	00	0,00
Total	49	100

Parmi les personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil 91,84% pensaient qu'ils étaient accueillant, et 8,16% pensaient qu'ils étaient peu accueillant

Tableau XI : Répartition des interrogés selon la satisfaction des usagers selon la prestation au niveau du service de léprologie

Satisfaction des usagers	Oui	(%)	Non	(%)	Pas d'avis	(%)	Total
Êtes-vous satisfait du respect des patients ?	49	100	0	0,00	00	00	49
Êtes-vous satisfait de la rapidité dans prise en charge ?	49	100	0	0,00	00	00	49
Êtes-vous satisfait du respect d'ordre d'arrivée ?	49	100	0	0,00	00	00	49
Êtes-vous satisfait de la disponibilité des personnels ?	49	100	0	0,00	00	00	49

La satisfaction des usagers selon la qualité de la consultation leprologie, 100% des personnes interrogées étaient satisfait pour le respect des usagers, la prise en charge rapide, l'ordre d'arrivée et la disponibilité des personnels.

Tableau XII : Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction de l'accueil de Personnels sanitaires au service de l'USAC

La réponse sur la satisfaction des usagers

selon l'accueil du personnel à l'hôpital	Effectif	Pourcentage
Accueillant	12	85,71
Peu Accueillant	2	14,29
Non accueillant	0	0,00
Pas d'avis	0	0,00
Total	14	100

Parmi les personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil 85,71% pensaient qu'ils étaient accueillant, 14,29% pensaient qu'ils étaient un peu accueillant

Tableau XIII : Répartition des personnes interrogées sur leur satisfaction dans unité d'USAC

Satisfaction des usagers	Oui	(%)	Non	(%)	Pas d'avis	(%)
Êtes-vous satisfait du respect des patients ?	13	92,86	1	7,14	00	00
Êtes-vous satisfait de la rapidité dans prise en charge ?	10	71,43	4	28,57	00	00
Êtes-vous satisfait du respect d'ordre d'arrivée ?	14	100	0	0,00	00	00
Êtes-vous satisfait de la disponibilité des personnels ?	14	100	0	0,00	00	00

La satisfaction des usagers selon la qualité de la consultation au niveau de l'USAC 100% étaient satisfait du respect de l'ordre d'arrivée et de la disponibilité des personnels, 92,86% étaient satisfait du respect des patients ;28,57% étaient satisfait de la prise en charge rapide

Tableau XIV : Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction de l'accueil de Personnels sanitaires au service de chirurgie

La réponse sur la satisfaction des usagers

selon l'accueil du personnel à l'hôpital	Effectif	Pourcentage
Accueillant	5	71,43
Peu Accueillant	2	28,57
Non accueillant	0	0,00
Pas d'avis	0	0,00
Total	7	100

Parmi les personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil 71,43% pensaient qu'ils étaient accueillant, 28,57% pensaient qu'ils étaient un peu accueillant

Tableau XV : Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction de l'accueil des personnels sanitaires au service de chirurgie
Que pensez-vous de l'accueil par le personnel de l'hôpital ?

Satisfaction des usagers	Oui	(%)	Non	(%)	Pas d'avis	(%)	Total
Êtes-vous satisfait du respect des patients ?	7	100	0	0,00	00	00	7
Êtes-vous satisfait de la rapidité dans prise en charge ?	6	85,71	1	14,29	00	00	7
Êtes-vous satisfait du respect d'ordre d'arrivée ?	7	100	0	0,00	00	00	7
Êtes-vous satisfait de la disponibilité des personnels ?	7	100	0	0,00	00	00	7

La satisfaction des usagers selon la qualité de la prestation au service de la chirurgie, 100% étaient satisfait pour le respect des patients, de l'ordre d'arrivée et de la disponibilité des personnels, 85,71% étaient satisfait de la prise en charge rapide.

Témoignage

AS : « En réalité, je fréquente l'hôpital de dermatologie pour toutes mes consultations et même celles nécessitant une intervention chirurgicale. J'ai toujours été bien accueilli dès que je franchi l'hôpital. Au service des patients, le personnel soignant a toujours fait de moi et aussi d'autres personnes des parents de même famille. Le respect dans les propos, dans le langage médical (En expliquant tout ce qui médical), le sourire l'ambiance, le soutien moral sont des crédos du personnel. Selon l'adage (si l'on va à l'endroit d'hier, c'est qu'on a reçu un bon accueil à la hauteur des souhaits. Félicite toujours l'ensemble du personnel pour leur sens élevé de responsabilité médicale »

BT : « depuis un certain temps, je fréquente l'HDB pour le traitement de ma fille. Je n'ai pas d'objection sur la prise en charge des patients. De l'accueil jusqu'à la salle de consultation, je n'ai reçu que de bons services. Je réaffirme ma satisfaction à tout le personnel compte tenu de leur empathie dans la prise en charge des cas. Au laboratoire ou je devrais aller pour des analyses, le chef de service m'a fourni des renseignements sans pression, ni rigueur pour des prélèvements à un moment qui me conviendrait sagement. Compte tenu de la distance qui sépare mon domicile du service, il a tenu à me mettre en contact avec un agent qui s'est rapidement occupé de moi. Je n'ai pas de reproche à faire à cet Hôpital pour le respect des agents aux patients »

Tableau XVI : Répartition des personnes interrogées de la satisfaction de l'accueil des personnels sanitaires au service de kinésithérapie

Que pensez-vous à l'accueil du personnel à l'hôpital ?	Effectif	Pourcentage
Accueillant	4	80
Peu Accueillant	1	20
Non accueillant	0	0,00
Pas d'avis	0	0,00
Total	5	100

Parmi les personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil, 80% pensaient qu'ils étaient accueillant, 20% pensaient qu'ils étaient un peu accueillant

Tableau XVII : Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction des usagers selon la prestation au service de kinésithérapie

Satisfaction des usagers	Oui	(%)	Non	(%)	Pas d'avis	(%)	Total
Êtes-vous satisfait du respect des patients ?	5	100	0	0,00	00	00	5
Êtes-vous satisfait de la rapidité dans prise en charge ?	5	100	0	0,00	00	00	5
Êtes-vous satisfait du respect d'ordre d'arrivée ?	5	100	0	0,00	00	00	5
Êtes-vous satisfait de la disponibilité des personnels ?	5	100	0	0,00	00	00	5

La satisfaction des usagers selon la qualité de la prestation au niveau de kinésithérapie ,100% étaient satisfait du respect des patients, de la prise en charge rapide, du respect de l'ordre d'arrivée et de la disponibilité des personnels.

Tableau XVIII : Répartition selon l'accueil des personnels de l'hospitalisation envers les usagers

La réponse sur la qualité l'accueil des usagers par le personnel à l'hôpital	Effectif	Pourcentage
Accueillant	13	61,90
Peu Accueillant	7	33,33
Non accueillant	1	4,76
Pas d'avis	0	0,00
Total	21	100

Dans notre série 61,90% des enquêtés pensaient que les personnels étaient accueillants ;33,33% pensaient que les personnels étaient peu accueillant et 4,76 pensaient que les personnels étaient non accueillants.

Tableau XIX : Répartition des personnes interrogées sur la satisfaction des usagers selon la prestation à l'hospitalisation

Satisfaction des usagers	Oui	(%)	Non	(%)	Pas d'avis	(%)	Total
Êtes-vous satisfait du respect des usagers ?	18	85,71	3	14,29	00	00	21
Êtes-vous satisfait de la rapidité dans prise en charge ?	14	66,67	7	33,33	00	00	21
Êtes-vous satisfait du respect d'ordre d'arrivée ?	21	100	0	0,00	00	00	21
Êtes-vous satisfait de la disponibilité des personnels ?	17	80,95	4	19,05	00	00	21

Dans notre série 100% des personnes interrogées pensaient que l'ordre d'arrivé était respecté,85,71% étaient satisfaits du respect des usagers,80,95% étaient satisfaits de la disponibilité des personnels et 66,67% étaient satisfait de la rapidité de la prise en charge.

Tableau XX : Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction de l'accueil des personnels sanitaires au niveau de la pharmacie

Satisfaction des usagers	Effectif	Pourcentage
Accueillant	53	79,11
Peu Accueillant	13	19,40
Non accueillant	1	1,49
Pas d'avis	0	0,00
Total	5	100

Parmi les personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil 79,11% pensaient qu'ils étaient accueillant, 19,4% pensaient qu'ils étaient un peu accueillant

Tableau XXI: Répartition des personnes interrogées selon le tarif au niveau de la pharmacie

Satisfaction des usagers	Effectif	Pourcentage
Abordable	51	76,12
Peu abordable	14	20,90
Non abordable	2	2,98
Pas d'avis	0	0,00
Total	67	100

Parmi les personnes interrogées selon le tarif 76,12% pensaient qu'ils étaient Abordables, 20,90% pensaient qu'ils étaient un peu abordables et 2,98% pensaient qu'ils étaient non abordables.

Tableau XXII : Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction de l'accueil des personnels sanitaires au niveau de laboratoire

Satisfaction des usagers	Effectif	Pourcentage
Accueillant	11	73,33
Peu Accueillant	4	26,67
Non accueillant	0	0,00
Pas d'avis	0	0,00
Total	15	100

Parmi les personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil 73,33% pensaient qu'ils étaient accueillant, 26,67% pensaient qu'ils étaient un peu accueillant

Tableau XXIII: Répartition des personnes interrogées selon le tarif au niveau de laboratoire

Satisfaction des usagers	Effectif	Pourcentage
Abordable	12	80,00
Peu abordable	3	20,00
Non abordable	0	0,00
Pas d'avis	0	0,00
Total	15	100

Parmi les personnes interrogées selon le tarif 80,00% pensaient qu'ils étaient abordables, 20,00% pensaient qu'ils étaient un peu abordables.

Témoignage

B T : « depuis un certain temps, je fréquente l'HDB pour le traitement de ma fille. Je n'ai pas d'objection sur la prise en charge des patients. De l'accueil jusqu'à la salle de consultation, je n'ai reçu que de bons services. Je réaffirme ma satisfaction à tout le personnel compte tenu de leur empathie dans la prise en charge des cas. Au laboratoire ou je devrais aller pour des analyses, le chef de service m'a fourni des renseignements sans pression, ni rigueur pour des prélèvements à un moment qui me conviendrait souplement. Compte tenu de la distance qui sépare mon domicile du service, il a tenu à me mettre en contact avec un agent qui s'est rapidement occupé de moi. Je n'ai pas de reproche à faire à cet Hôpital pour le respect des agents aux patients »

Tableau XXIV: Répartition des personnes interrogées selon la satisfaction de l'accueil des personnels sanitaires au niveau de l'imagerie

Satisfaction des usagers	Effectif	Pourcentage
Accueillant	3	100
Peu Accueillant	0	0,00
Non accueillant	0	0,00
Pas d'avis	0	0,00
Total	3	100

Parmi les personnes interrogées sur la satisfaction de l'accueil 100% pensaient qu'ils étaient accueillant.

Tableau XXV : Répartition des personnes interrogées selon le tarif au service de l'imagerie

La réponse sur le tarif des actes au service d'imagerie	Effectif	Pourcentage
Abordable	2	66,67
Peu abordable	1	33,33
Non abordable	0	0,00
Pas d'avis	0	0,00
Total	3	100

Parmi les personnes interrogées selon le tarif 66,67% pensaient qu'ils étaient abordables, 33,33% pensaient qu'ils étaient un peu abordables.

Discussion

Nous avons mené une étude transversale descriptive sur la satisfaction des usagers de l'Hôpital Dermatologie de Bamako sur une période de deux semaines allant de 15 Février au 1 Mars décembre 2022. Au total 780 usagers ont été interrogés.

Les limites méthodologiques : en raison du caractère prospective de l'échantillonnage et du manque de temps accordé par les usagers pour l'interviews et la qualité des enquêteurs qui étaient des personnels de l'Hôpital pourraient influencer sur le résultat des réponses obtenues. Mais cette étude nous a permis de connaître le degré de satisfaction des usagers à la fréquentation des services de l'Hôpital.

Les données sociodémographiques :

Le sexe : les femmes étaient majoritaires avec 58,5% que les hommes soit un sex-ratio de 0,71. Cette tendance est en accord avec les données de la littérature. Ainsi, d'autres auteurs ont rapporté respectivement 55% à Bamako (Diallo et Coll) et 52% à Dakar (Diouf et coll) [6-2]. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que d'une manière générale, en Afrique les femmes consomment plus de soins de santé que les hommes [7]

Les tranches d'âges : l'âge moyenne était de 38,20 ans avec des extrêmes de 15 mois à 75 ans. La tranche d'âge la plus représentée était celle de 30-44 ans avec un âge moyen de 38,20 ans, cela signifierait que l'hôpital de dermatologie de Bamako est beaucoup plus fréquenté par une population relativement jeune, fait qui pourrait être en rapport avec la population africaine (maliennne) qui est majoritairement jeune 29% [CEDEAO-CSAO/OCDE©2007 – novembre 2007]. Le même constat est souligné par Diouf M et Coll. en 2010 à Dakar [2]

La provenance : La plupart des patients résidaient à Bamako la capitale, donc une zone urbaine, qui s'expliquerait par la proximité de cette population à l'hôpital. Au Maroc K. Amazian et Coll. ont trouvé le même résultat en 2013 [7]

Au niveau du bureau des entrées : Quatre-vingt-douze pourcent de nos personnes interrogées ont trouvé au bureau d'entrée que les personnels étaient très accueillant. Ce chiffre est supérieur à celui rapporté par Amazian qui rapporté 71% au Maroc et de même que B. Diallo et Coll. qui ont trouvé 81% (pour accueil très bon et bon) [6]. Ce résultat doit être renforcé ou maintenu, car l'insuffisance à ce niveau de l'accueil peut être source de conflits et de désertions des services de l'hôpital au profit d'autres structures sanitaires.

Au niveau des salles de consultations des différents services : parmi les usagers 95,98% étaient satisfait du respect des patients, plus de la moitié étaient satisfait de la qualité de l'accueil et le respect de leur intimité. Parmi les personnes interrogées la majorité pensaient le rang de l'ordre d'arrivée étaient respecté. Tous ces paramètres facilitent la relation médecin-patient, ce qui conditionnerait l'adhésion des usagers aux projets paracliniques (parfois rendant coûteux la prise en charge) et thérapeutiques, gage de tout succès escompté. Cette tendance de satisfaction était similaire à l'étude de Diallo au Mali qui notait une satisfaction quasi-totale des enquêtés. Ce résultat est en adéquation avec les résultats de l'enquête de satisfaction nationale au Burkina (enquête SARA) en 2013 qui notait 90% le taux de satisfaction de la disponibilité du personnel [6-2].

La réponse relative à la tarification des actes médicaux, le coût et la disponibilité des médicaments : la majorité des personnes interrogées pensaient les tarifs étaient abordables et les médicaments étaient disponibles. Contrairement à notre étude certaines étude ont évalué le coût de l'hospitalisation. Pour le coût des examens seulement 15% et 28% aux urgences médicales et en pédiatrie sont satisfaits [6]. La satisfaction liée aux soins prodigués a été notée par Zendjidjian et al., Schoenfelder et al., et

Amorim et al. [8,9,10]. Nos résultats sont différents de ceux de Kamelia A. et al. au Maroc, chez qui 67,2% des patients atteints de cancer dans un hôpital universitaire, trouvent le coût du séjour très cher pour des enquêtés.

Conclusion

Cette étude montre que les usagers sont globalement satisfaits des prestations de l'Hôpital Dermatologie de Bamako la nécessite d'évaluer régulièrement la qualité et la satisfaction pourrait guider positivement les mesures d'améliorations.

RECOMMANDATIONS :

Aux autorités administratives et Sanitaires :

- Améliorer des infrastructures hospitalières
 - Salle d'attente confortable
 - Salle d'information des usagers
 - Création d'un accueil standard pour la sensibilisation et l'information
- Réduire le cout des prestations
- Respecter la confidentialité lors des prestations et fournir au personnel les ressources nécessaires.
- Renforcer la qualité de l'accueil

Aux usagers :

- Patienter et accorder le temps au personnel de faire leur prestation

Annexe

Numéro de fiche d'enquête :.....

Questionnaire adressé aux usagers : structure HDB

Patient /...../ accompagnant/...../

1^{er} fois à l'hôpital oui/..... /non/..... /

Si non la fois passée avez-vous été satisfait pour le traitement reçu ? Oui/...../un peu/...../non/...../

Caractéristiques sociodémographique

Sexe : M/.... /F/..../. Age/...../. Provenance : BKO/...../ hors BKO/...../

Niveau d'instruction : non instruit/...../ Niv primaire/...../ Niv Secondaire/...../ Niv

Universitaire/..... / Profession :

Accueil

1. Que pensez-vous à l'accueil du personnel à l'hôpital ?

Accueillant/..... /peu accueillant/...../ Non Accueillant/...../ Pas d'avis/..... /

2. Êtes-vous satisfait ?

Respect des patients Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

Rapidité dans la prise en charge Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

Respect de l'ordre d'arrivée Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

Disponibilité des personnels Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

3. Avez-vous une connaissance à l'hôpital Oui/...../ Non/...../

Si oui, vous a-t-elle aidé ?

Consultation

4. Que pensez-vous à l'accueil du personnel à l'hôpital ?

Accueillant/..... /peu accueillant/...../ Non Accueillant/...../ Pas d'avis/..... /

5. Êtes-vous satisfait ?

Respect des patients Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

Rapidité dans la prise en charge Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

Satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako trois ans après sa création

Respect de l'ordre d'arrivée Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

Disponibilité des personnels Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

6. Avez-vous une connaissance à l'hôpital Oui/...../ Non/...../

Si oui, vous a-t-elle aidé ? oui/...../ non/.....

7. Que pensez-vous des tarifs appliqués à l'hôpital

Consultation Abordable/...../ Non abordable/...../ pas d'avis/...../

Hospitalisation Abordable/...../ Non abordable/...../ pas d'avis/...../

Médicament abordable /...../Peu abordable/...../Non abordable/...../

Radiologie/Echographie abordable/...../Peu abordable/...../Non abordable

Biologie abordable/...../Peu abordable/...../ Non abordable/...../

8. Avez-vous une affection chronique connue ? oui/...../non/...../

Si oui, citer :

9. Avez-vous payé d'autres frais sans avoir eu un reçu oui/...../ Non/...../ si oui

10. Pensez-vous que votre intimité a été respectée ?

Quelqu'un pouvait-il vous voir, rentrer ou vous entendre Oui/...../ Non/...../

Pendant la consultation ou en hospitalisation au moment des soins Oui/...../ Non/...../

11. Avez-vous fait l'objet d'un vol à l'hôpital Oui/...../ Non/...../

Si oui, qu'est-ce qu'on vous a volé ?.....

12. Que pensez-vous de la propreté à l'hôpital ?

Cours de l'hôpital : propre /...../ passable/...../ sale/...../ pas d'avis/...../

Salle de consultations : propre /...../ passable/...../ sale/...../ pas d'avis/...../

Satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako trois ans après sa création

Salles d'hospitalisations : propre /...../ passable/...../ sale/...../ pas d'avis/.....

Hospitalisation

13. Que pensez-vous à l'accueil du personnel à l'hôpital ?

Accueillant/..... /peu accueillant/...../ Non Accueillant/...../ Pas d'avis/..... /

14. Êtes-vous satisfait ?

Respect des patients Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

Rapidité dans la prise en charge Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

Respect de l'ordre d'arrivée Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

Disponibilité des personnels Oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

15. Avez-vous une connaissance à l'hôpital Oui/...../ Non/...../

Si oui, vous a-t-elle aidé ? oui/...../Non/...../

16. Avez-vous été déjà hospitalisé à l'hôpital ? oui/...../ Non/...../

Avez-vous été informé de vos droits et devoirs (charte du malade) oui/...../ non/...../

Les soins sont-ils faits à temps Oui/...../ Non/...../

Êtes-vous satisfait de la propreté des locaux oui/.... /Non/..... / pas d'avis/...../

17. Avez-vous été informé sur votre état de santé

Diagnostic Oui/..... / Non/...../ Pas d'avis/...../

Traitement Oui/..... / Non/...../ Pas d'avis/...../

18. Le prestataire a-t-il été attentif à vos préoccupations et questions avec attention

Oui/...../ Non/...../ pas d'avis/...../

19. Le prestataire vous a-t-il répondu de façon satisfaisante ? oui/...../

non/...../ pas d'avis/...../

Satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako trois ans après sa création

20. Avez-vous reçu des informations sur votre maladie ? oui/...../ non/...../
pas d'avis/...../

21. Avez-vous reçu toutes les explications sur votre traitement ? oui/...../
non/...../ pas d'avis/...../

22. Êtes-vous satisfait du traitement reçu ? oui/...../ non/...../ pas d'avis/...../

23. Pensez-vous qu'à l'hôpital ?

Le personnel est négligeant ? oui/...../ non/...../ Pas d'avis/...../

L'orientation à l'intérieur est facile : Oui/..../ Non/...../ Pas d'avis/...../

L'attente est longue au bureau des entrées Oui/..../ Non/...../ Pas
d'avis/...../

La prise en charge des urgences se fait sans paiement préalable : Oui/..../
Non/...../ Pas d'avis/...../

REFERENCES

- 1 - Perruche, J.-L. Pourriat, Y.-E. Claessens., Satisfaction des patients consultant aux urgences. Mise au point. Journal Européen des Urgences (2008) 21.
- 2 -M. Diouf, Daouda Cisse, Lo CMM, Faye D. Ginsburg, R Traoré. Évaluation de
- 3 -La satisfaction des patients admis en service d'odontologie à Dakar. Pratiques et Organisation des Soins. 2010/3 Vol. 41 | pages 225 à 230
- 4 -DetlefSaal, Matthias Nuebling, Thomas Heidegger.L'évaluation de la satisfaction des patients a-t-elle un sens ? Le praticien en anesthésie réanimation.2006
- 5 -W. F. NANA, S. MEDA, H HERVÉ, P. PODA, M. K. DRABO.ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL DE KOUDOUGOU AU BURKINA FASO. Revue Bio-Africa - N° 18 - 2018, pp. 30-35
- 6 -Isabelle Gasquet. Organisation, décision et financement du système de soins.adsn° 33 décembre 2000.
- 7 -Diallo B, Kané ATS, Aoudou H, Sangho O, Diarra S, Sanogo A et Coll. Etude des facteurs de la satisfaction des usagers du Service de Chirurgie Générale du CHU Gabriel Touré à Bamako. Vol.11 No. 1(2021) : Tome XI
- 8 - Centre de recherche, d'étude et de documentation en économie de la santé (CREDES), 2002, Question d'économie de la santé, bulletin d'information en économie de la santé n°053 juin 2002.
- 9 -Schoenfelder T, Klewer J, Kugler J. Factors Associated with Patient Satisfaction in Surgery: The Role of Patients' Perceptions of Received Care, Visit Characteristics, and Demographic Variables. J Surg Res. 2010;164(1): p53-9.
- 10 - Abidova A, da Silva PA, Moreira S. The mediating role of patient satisfaction and perceived quality of (Baltimore). 2021 ;100(11):e25133.

- 11 - Zendjidjian XY, Auquier P, Lançon C, Loundou A, Parola N, Faugère M, et al. Determinants of patient satisfaction with hospital health care in psychiatry: results based on the SATISPSY-22 questionnaire. *Patient Preference Adherence*. 2014 ;8:1457-64.

Satisfaction des usagers de l'Hôpital de Dermatologie de Bamako trois ans après sa création

Résumé

Introduction

La satisfaction des patients est un indicateur de qualité de la bonne pratique médicale et paramédicale pour les établissements de soins. La satisfaction est le degré de conformité entre attente et réalisation. La recherche constante de cette la satisfaction a conduit à beaucoup d'étude à travers le monde. L'objectif général de cette étude est d'apprécier la satisfaction globale des usagers de l'hôpital de Dermatologie de Bamako 3 après sa création.

Patients et méthode

Nous avons réalisé une étude transversale descriptive qui s'est déroulée pendant une période de deux (2) semaines (du 15 février au 1er mars 2022) à l'Hôpital de Dermatologie de Bamako. Ils ont été inclus tous usagers qui étaient présents pendant la période de l'étude et ayant accepté de répondre à nos questionnaires. Les réponses données ont été anonymisées et que cela ne changera rien à leur prise en charge et qu'ils sont libre de répondre ou pas à nos questionnaires. L'autorisation pour mener l'enquête au niveau des autorités hospitalière a été informé de la réalité de cette etude

Résultats et commentaires

Cette enquête est la première réalisée à l'hôpital de Dermatologie de Bamako depuis sa création, il y'a trois ans. Elle a eu pour limite de ne s'intéresser qu'aux usagers reçus dans le service de dermatologie. L'âge moyen des enquêtés est de 38,20 ans, cela signifierait que l'hôpital de dermatologie de Bamako est plus fréquenté par une population relativement jeune, fait qui pourrait être en rapport avec la population africaine majoritairement jeune. Parmi les interrogés 76% pensaient le tarif de la consultation était abordable, un résultat similaire a été trouvé au Burkina Faso en 2018 par W. F. NANA et Coll. et 94% pensaient que l'hôpital était propre. A Dakar, Diouf M et Coll. en 2010 dans un service d'odontostomatologie ont trouvé que 55,1 % des patients expriment leur satisfaction en ce domaine. Dans un contexte de prévalence relativement élevée des maladies transmissibles (infections à VIH et hépatites), l'hygiène doit être une préoccupation majeure et doit être mise en œuvre de manière rigoureuse lors des soins pour assurer la sécurité sanitaire des usagers.

Mots clés : Usagers, Satisfaction, Hôpital de Dermatologie de Bamako