



Perception des patients vis-à-vis de la qualité des soins à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan, Tunisie

Patients' perception of the quality of care at the Ibn Al Jazzar University Hospital in Kairouan, Tunisia

Dhekra Chebil^{1,2}, Maha Belhadj², Mokhtar Aidi³, Hajer Hannachi¹, Tarek Barhoumi⁴, Latifa Merzougui^{1,2}

1. Service de médecine préventive, Hôpital Universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan, Tunisie.
2. Faculté de médecine de Sousse, Université de Sousse, Tunisie.
3. Hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan, Tunisie.
4. Direction régionale de santé de Kairouan, Tunisie

RÉSUMÉ

Objectif : Evaluer la satisfaction des patients hospitalisés à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan (Tunisie) en 2018.

Méthodes : Il s'agit d'une étude descriptive transversale, ayant porté sur l'ensemble des patients hospitalisés à l'hôpital Universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan au cours d'une période de trois mois allant du 1er Janvier au 31 Mars 2018. L'enquête a été menée à l'aide d'un questionnaire composé de 27 items permettant d'explorer sept dimensions spécifiques de la satisfaction.

Résultats : Un total de 640 patients a été inclus dans l'étude. Le taux de satisfaction globale a été de 41,7%. Les dimensions de la globalité et des conditions de séjour ont été les moins appréciées par les patients hospitalisés avec des taux de satisfaction respectifs de 14,4% et 18,3%. L'accessibilité aux soins était le domaine le plus apprécié avec un taux de satisfaction de 58,9%. Les taux de satisfaction les plus bas ont été enregistrés pour : « les lieux des visites » (9%), « la qualité de la restauration » (20%), « la tranquillité » (23%), et « l'attention du personnel à l'égard des besoins des patients » (23%).

Conclusion : A l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan, la satisfaction des patients a été faible à l'égard de la qualité des services dispensés, notamment pour les domaines liés aux conditions de séjour et de la globalité des soins. Des mesures d'intervention en fonction de ces insuffisances devraient être entreprises.

Mots clés : Satisfaction des patients ; Soins de santé tertiaires ; Qualité des soins ; Tunisie.

ABSTRACT

Aim : This study aims to evaluate the level of satisfaction of patients hospitalized at Ibn Al Jazzar University Hospital of Kairouan in 2018.

Methods : It's a descriptive cross-sectional study including all patients hospitalized at Ibn Al Jazzar University Hospital in Kairouan over a period of three months, from January 1 to March 31, 2018. The survey was conducted using a questionnaire made up of 27 items to explore seven specific dimensions of satisfaction.

Results : A total of 640 patients was included in the study. The overall satisfaction rate was 41.7%. The dimensions of globality and hospital stay were the least appreciated by hospitalized patients with respective satisfaction rates of 14.4% and 18.3%. Access to care was the most appreciated area with a satisfaction rate of 58.9%. the lowest satisfaction rates, among the items studied at the Kairouan University Hospital in 2018 were: «the places of visits» (9%), «the quality of the catering» (20%), «tranquility» (23%), and «attentiveness of staff to patient needs» (23%).

Conclusion : At Ibn Al Jazzar University hospital of Kairouan, patient satisfaction was low regarding the quality of the services provided, particularly for areas related to the conditions of stay and the globality of care. Intervention measures based on these shortcomings should be undertaken.

Keys words : Patient Satisfaction, Tertiary healthcare, Quality of health care, Tunisia.

Correspondance

Dhekra Chebil, MD

Service de médecine préventive, CHU Ibn Al Jazzar, Kairouan, Faculté de Médecine de Sousse, Université de Sousse, Tunisie.

E-mail: dhekra.chebil@gmail.com

INTRODUCTION

La satisfaction des patients est l'une des dimensions incontournables à prendre en compte pour évaluer la performance hospitalière (1,2). Selon Donabedian « l'objectif des soins médicaux est non seulement d'améliorer l'état de santé du patient mais aussi de répondre à son attente et d'assurer sa satisfaction » (3). En définitive, il appartient surtout au patient de déterminer si les soins dispensés ont contribué à améliorer sa santé ou sa qualité de vie. Non seulement le résultat en termes de gain de santé ou de besoins rencontrés est important, mais également la manière dont les soins sont dispensés : les conditions de séjour, l'organisation des services, l'attitude du personnel soignant, l'information du patient etc... (4). Si la qualité des soins est mesurée objectivement par une série d'indicateurs de processus, elle est le plus souvent évaluée par une approche standardisée, certes subjective, mais valide et significative, à travers la mesure de la « satisfaction des patients » (5). Elle est considérée actuellement, dans tous les manuels d'accréditation, comme étant un indicateur essentiel et préliminaire de résultats de soins, en parfaite concordance avec sa qualité technique intrinsèque (5). Tant les responsables politiques que le personnel soignant se rendent de plus en plus compte du rôle central du patient dans la détermination d'un niveau optimal de soins et de la gestion de la qualité (6). À l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan, il n'existe pas à l'heure actuelle de système d'information et de suivi permanent de la qualité et de la sécurité des soins ni un texte réglementaire imposant la mesure de la satisfaction des patients. Malgré la richesse de la littérature à l'échelle internationale (7–15) et nationale (5,16–19), les données à l'échelle régionale demeurent rares et anciennes. Une seule étude datant de plus de 20 ans a été réalisée à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan pour évaluer la satisfaction des patients hospitalisés (19). Afin d'obtenir une image globale des problèmes de la qualité des soins dispensés par cet hôpital et de développer des stratégies pour l'améliorer, il est important de recueillir des données de manière systématique sur la satisfaction des patients.

L'objectif de cette étude, menée dans les services hospitaliers de l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan, a été de mesurer les taux de satisfaction globaux et spécifiques des patients hospitalisés en 2018, à l'égard des différentes dimensions de la qualité des services rendus.

METHODES

Il s'agissait d'une étude observationnelle descriptive de type transversale menée sur une période de trois mois à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan. Le gouvernorat de Kairouan est situé au centre-est tunisien et couvre une superficie de 6 712 km². Il dispose d'un seul hôpital universitaire, situé dans la ville de Kairouan,

délivrant des soins de santé tertiaires pour une population de 570 559 habitants (recensement de 2014). L'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar est doté d'une capacité hospitalière de 574 lits, un taux d'occupation des lits moyen de 65% et près de 29000 hospitalisations par an (27365 en 2021). Il est composé de 20 services répartis sur quatre unités séparées géographiquement, à savoir : l'unité chirurgicale des Aghlabides, l'unité Ibn Al Jazzar regroupant les spécialités médicales et la gynécologie obstétrique, l'unité de Psychiatrie et l'unité de diabétologie Sidi Abed el Kader (consultations externes).

La population de l'étude a été constituée d'un échantillon de patients ayant été hospitalisés à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan pendant la période allant du 1er janvier au 31 Mars 2018. Ont été inclus tous les patients âgés de 18 ans ou plus hospitalisés dans les différents services hospitaliers durant la période de l'étude, sortants après une hospitalisation minimale de 48 heures, dont la destination de sortie était le domicile et ayant donné leur consentement. Ont été exclus de l'étude les patients hospitalisés aux services de pédiatrie, des urgences, de réanimation, de psychiatrie et de l'hôpital de jour.

La collecte des données a été faite à l'aide d'un questionnaire élaboré en arabe, par la Direction Générale des Structures Sanitaires Publiques (DGSSP) en collaboration avec l'Observatoire sur la Performance des Organisations et des Systèmes de Santé de l'Université de Montréal (OPOSSUM). Le questionnaire spécialement conçu pour étudier la satisfaction des patients hospitalisés dans les différentes structures sanitaires publiques en Tunisie, a été traduit et validé par le groupe du projet. Ce questionnaire autoadministré a permis d'explorer, en plus de la satisfaction globale des patients, sept domaines communs de la satisfaction : accessibilité des soins, continuité, globalité, qualité de soins, humanisation, environnement et conditions de séjour, avec différents items pour chaque domaine (encadré 1). Une équipe d'enquêteurs volontaires composée de 14 infirmiers ayant reçu une formation spécialisée, a participé à la collecte des données pour les patients analphabètes. Une équipe de pilotage, formée d'une professeure assistante hospitalo-universitaire et une résidente en médecine de famille, a assuré le suivi actif de la collecte des données et la validation des fiches collectées. Le codage des attitudes des patients à l'égard de l'ensemble des items des dimensions explorées, a été effectué à l'aide de l'échelle de Likert à 6 propositions (0 : très mauvais, 1 : mauvais, 2 : passable, 3 : bon, 4 : très bon et 5 : excellent). Pour le calcul du taux de satisfaction par item, nous avons considéré que les réponses sur les items par « bon », « très bon » ou « excellent », reflètent un niveau de satisfaction acceptable. Le domaine était considéré satisfaisant si 75 % ou plus de ses items avaient un niveau de satisfaction acceptable. Les données ont été saisies et analysées avec le logiciel SPSS version 20 pour Windows. Les résultats de cette étude ont été présentés d'une manière tabulaire et graphique.

Les différents services hospitaliers, ont été informé avec l'assistance de la direction régionale de santé de Kairouan, le directeur de l'hôpital universitaire IBN al Jazzar, les chefs et les surveillants de chaque service, au moyen d'une lettre d'information pour avoir leur autorisation préalable. L'anonymat et la confidentialité des données ont été respectés.

Encadré 1. Items relatifs aux différentes dimensions de satisfaction des patients, Kairouan, 2018.

Domaines	Items
Accessibilité	A1 -Facilité de transport en commun
	A2 -Capacité de joindre le médecin en cas de besoin
	A3 -Délai pour l'obtention des services de diagnostique
	A4 -Délai d'attente avant l'obtention d'un RDV pour hospitalisation
Continuité	C1 -Connaissance du personnel de votre historique médical
	C2 -Possibilité que le même intervenant s'occupe de vous
	C3 -La collaboration entre les professionnels qui se sont occupés de vous
	C4 -La connaissance des informations qui vous intéressent
	C5 -Les explications reçues concernant vos traitements
Globalité des soins	G1 -L'attention du personnel à l'égard de vos besoins.
	G2 -Prise en compte par le médecin de vos problèmes de santé
Qualité des soins	Q1 -Compétence du médecin
	Q2 -Compétence des autres personnels de santé qui sont chargés de s'occuper de vous
	Q3 - Respect des mesures d'hygiène par le personnel
Humanisation	H1 -Temps consacré par le médecin
	H2 -Patience du personnel en général
	H3 -Respect et politesse du personnel envers vous
	H4 -Respect de l'intimité
	H5 -Respect de la Confidentialité
Environnement	E1 -Propreté des lieux et salles de bain
	E2 -Tranquillité
	E3 -Propreté des tenues vestimentaires du personnel
	E4 -Aménagement des locaux pour assurer la confidentialité
Conditions de séjour	S1 -Condition d'hébergement
	S2 -Qualité de restauration
	S3 -Horaires des visites des patients
	S4 -Lieux des visites
Satisfaction globale	SG -Qualité des soins et services reçues

RESULTATS

L'étude de satisfaction des patients à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan au cours de l'année 2018 a inclus un total de 640 patients

hospitalisés dans les différents services chirurgicaux et médicaux. Le sex ratio a été de 0,53. La moyenne d'âge a été de $42,08 \pm 17,36$ ans. La proportion des patients âgés de 60 ans ou plus a été de 19,4%. Les services chirurgicaux ont hospitalisé 81,6% des patients. Le service de gynécologie obstétrique était en tête de liste avec 276 patients admis. La couverture sociale par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) a été retrouvée chez 46,3% des patients avec prédominance de la filière publique (33,8%). Le tableau 1 résume les principales caractéristiques de la population étudiée.

Tableau 1. Caractéristiques générales des patients hospitalisés dans les services chirurgicaux et médicaux à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan (Tunisie) en 2018 (n=640).

Caractéristique	Effectif (n)	Proportion (%)
Sexe		
Homme	221	34,5
Femme	418	65,3
Non précisé	1	0,2
Tranche d'âge		
<30 ans	171	26,7
30 - 39 ans	170	26,6
40 - 49 ans	88	13,8
50 - 59 ans	85	13,3
60 ans ou plus	124	19,4
Non précisé	2	0,3
Niveau d'instruction		
Analphabète	136	21,3
Primaire	235	36,7
Secondaire	206	32,2
Supérieur	59	9,2
Non précisé	4	0,6
Couverture sociale		
CNAM*	296	46,3
Filière publique	216	33,8
Remboursement	41	6,4
Filière privée	39	6,1
Tarif complet	55	8,6
Tarif réduit	189	29,5
Indigent	58	9,1
Non précisé	42	6,6
Services		
Chirurgicaux	522	81,6
Gynécologie-obstétrique	276	43,1
Orthopédie	73	11,4
Urologie	59	9,2
Chirurgie générale	54	8,4
ORL**	30	4,7
Ophtalmologie	30	4,7
Médicaux	118	18,4
Médecine	57	8,9
Pneumologie	31	4,8
Gastrologie	30	4,7
Total	640	100

*Caisse Nationale d'Assurance Maladie

**Oto-Rhino-Laryngologie.

Globalement, 263 patients parmi un total de 630 patients répondants, ont été satisfaits de la qualité des soins et des services rendus à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan, soit un taux de satisfaction global de 41,7 %. Ce taux a été de 48,4 % chez les hommes et de 38,3% chez les femmes. Le taux de satisfaction globale des patients aux services chirurgicaux a été de 33,7% variant de 18,5% au service de chirurgie générale à 82,7 % au service d'Oto-Rhino- Laryngologie (ORL). Les services médicaux avaient des taux de satisfaction global de 77,6%. La répartition du taux de satisfaction selon les services hospitaliers est illustrée dans le tableau 2.

Tableau 2. Répartition selon les services hospitaliers de la perception globale de la qualité des soins des patients hospitalisés à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan (Tunisie) en 2018 (n=640).

Services	Nombre de réponses	Satisfaction globale					
		Hommes		Femmes		Total	
		n	%	n	%	n	%
Médicaux	116	54	76,1	36	80,0	90	77,6
Gastrologie	30	16	84,2	8	72,7	24	80,0
Pneumologie	30	16	76,2	8	88,9	24	80,0
Médecine	56	22	71,0	20	80,0	42	75,0
Chirurgicaux	514	51	34,9	122	33,2	173	33,7
ORL*	29	16	80,0	8	88,9	24	82,7
Orthopédie	73	15	39,5	18	51,4	33	45,2
Urologie	58	14	45,2	9	33,3	23	39,6
Gynécologie-obstétrique	272	-	-	76	28,0	76	28,0
Ophtalmologie	28	5	21,7	2	40,0	7	25,0
Chirurgie générale	54	1	2,9	9	45,0	10	18,5
Total	630	105	48,4	158	38,3	263	41,7

*Oto-Rhino-Laryngologie.

Selon le diagramme en Radar de la figure 1, les taux de satisfaction les plus bas, parmi les items étudiés au niveau de l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan en 2018 ont été: « les lieux des visites » (9%), « la qualité de la restauration » (20%), « la tranquillité » (23%), et « l'attention du personnel à l'égard de vos besoins » (23%). Les taux de satisfaction les plus élevés ont été noté pour : « la propreté des tenues vestimentaires » (81,2%), « le respect de la confidentialité » (77%), et « les mesures d'hygiène de personnel » (71%). Le tableau 3 récapitule les taux de satisfaction spécifiques en fonction des items de chaque domaine.

L'accessibilité aux soins était le domaine le plus satisfaisant (58,9%). La globalité des soins et Les conditions de séjour était les domaines ayant les taux de satisfaction les plus bas avec des taux de satisfaction respectifs de 14,4% et 18,3% (figure 2).

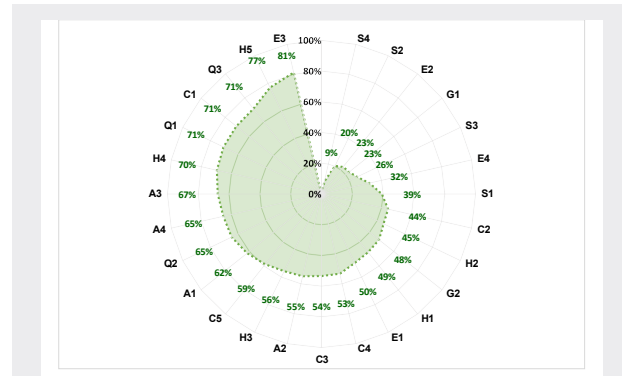


Figure 1. Taux de satisfaction par item des patients hospitalisés à l'hôpital Ibn Al Jazzar de Kairouan en 2018.

A1:Facilité de transport en commun, A2 :Capacité de joindre le médecin en cas de besoin, A3 :Délai pour l'obtention des services diagnostiques, A4 :Délai d'attente avant l'obtention d'un rendez-vous d'hospitalisation, C1: Connaissance du personnel de votre passé médical, C2: Possibilité que le même intervenant s'occupe de vous, C3 :La collaboration entre les professionnels qui se sont occupés de vous, C4 : La connaissance des informations qui vous intéressent, C5 : Les explications reçues concernant vos traitements, G1 :L'attention du personnel à l'égard de vos besoins, G2 : La prise en compte par le médecin de vos problème de santé, Q1 : Compétence du médecin, Q2 :Compétence du personnel, Q3 : Mesure d'hygiène du personnel, H1:Temps consacré par le personnel, H2:Patience du personnel en général, H3:Respect et politesse du personnel envers vous, H4 :Respect de l'intimité, H5 : Respect de la Confidentialité, E1 : Propreté des lieux et salles de bain, E2 : Tranquillité, E3 : Propreté des tenues vestimentaires du personnel, E4 : Aménagement des locaux pour assurer la confidentialité, S1 : Conditions d'hébergement, S2 : Qualité de la restauration, S3 : Horaires des visites des patients, S4 : Lieux des visites.

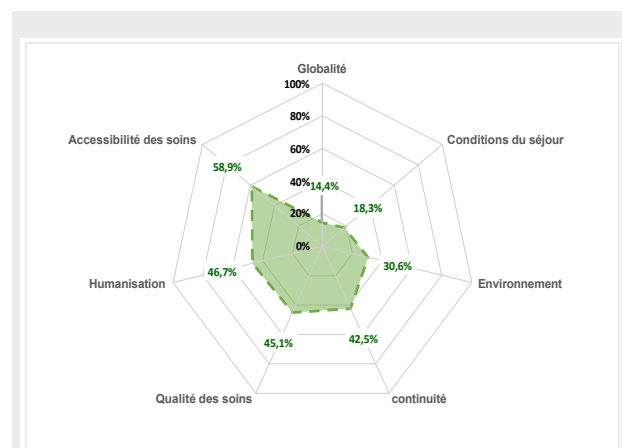


Figure 2. Taux de satisfaction par domaine des patients hospitalisés à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan en 2018.

Tableau 3. Satisfaction par Domaine et items des patients hospitalisés à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan (Tunisie) en 2018.

Domaine/Item	N*	Taux de satisfaction spécifique					
		Hommes		Femmes		Total	
		n	%	n	%	n	%
Accessibilité des soins							
A1-Facilité de transport en commun	638	139	63,5	255	60,9	394	61,8
A2-capacité de joindre le médecin en cas de besoin	634	130	59,1	219	52,9	349	55,0
A3-Délai pour l'obtention des services diagnostiques	634	144	65,2	283	68,5	427	67,4
A4-Délai d'attente avant l'obtention d'un RDV d'hospitalisation	639	133	60,5	285	68,0	418	65,4
Continuité des soins							
C1-Connaissance du personnel de votre passé médical	638	163	73,8	289	69,3	452	70,8
C2-Possibilité que le même intervenant s'occupe de vous	639	128	58,2	156	37,2	284	44,4
C3-La collaboration entre les professionnels	637	141	64,1	200	48,0	341	53,5
C4-La connaissance des informations qui vous intéressent	638	128	58,2	212	50,7	340	53,3
C5-Les explications reçues concernant vos traitements	633	136	61,8	235	56,9	371	58,6
Globalité des soins							
G1-L'attention du personnel à l'égard de vos besoins matériels	638	75	34,1	71	17	146	22,9
G2-Prise en compte par le médecin de vos problèmes de santé	634	103	47,0	200	48,2	303	47,8
Qualité des soins							
Q1-Compétence du médecin	615	157	74,1	278	69	435	70,7
Q2-Compétence du personnel	628	159	73,3	248	60,3	407	64,8
Q3-Mesure d'hygiène du personnel	625	124	57,7	320	78,0	444	71,0
Humanisation							
H1-Temps consacré par le personnel	636	121	55,5	188	45,0	309	48,6
H2-Patience du personnel en général	629	123	57,5	159	38,3	282	44,8
H3-Respect et politesse du personnel envers vous	633	149	68,0	205	49,5	354	55,9
H4-Respect de l'intimité	628	182	83,5	256	62,4	438	69,7
H5-Respect de Confidentialité	631	186	85,3	300	72,6	486	77,0
Environnement							
E1-Propreté des lieux et salles de bain	637	72	32,9	246	58,9	318	49,9
E2-Tranquillité	636	38	17,3	106	25,5	144	22,6
E3-Propreté des tenues vestimentaire du personnel	618	174	81,3	328	81,2	502	81,2
E4-Aménagement des locaux pour assurer la confidentialité	635	84	38,5	120	28,8	204	32,1
Conditions de séjour							
S1-Conditions d'hébergement	638	95	43,2	156	37,3	251	39,3
S2-Qualité de restauration	635	66	30,0	62	14,9	128	20,2
S3-Horaires des visites des patients	633	94	43,1	69	16,6	163	25,8
S4-Lieux des visites	625	22	10,4	31	7,5	53	8,5

* nombre de réponses

DISCUSSION

La mesure de la perception des patients de la qualité des soins et services de santé est une expression de l'orientation communautaire de l'établissement de santé et de l'humanisme de son approche managériale (5). Dans un contexte de transition démocratique, l'amélioration de l'accès et de la qualité des soins de santé dans les régions défavorisées en Tunisie, tel que la région de Kairouan, est une priorité du système de santé. L'enquête de la satisfaction des patients s'intègre dans une démarche continue d'évaluation globale de la qualité des services et de la performance hospitalière (20). L'objectif de cette étude était de mesurer les taux de satisfaction globale et spécifique des patients hospitalisés à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan en 2018.

L'étude a été basée sur un questionnaire élaboré et validé par un groupe de travail dans le cadre d'un projet de partenariat entre l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et le ministère de la Santé pour la promotion de la performance hospitalière. L'instrument de mesure a été spécifiquement conçu pour les patients hospitalisés. Il a permis d'explorer les domaines majeurs de la satisfaction. De plus la taille de l'échantillon était relativement assez importante permettant ainsi une bonne représentativité des résultats. Toutefois un éventuel biais d'information pourrait être lié au fait que la question sur la satisfaction globale était posée en dernier lieu. Ainsi la perception globale des patients pourrait être modifiée après avoir été interrogé sur les autres items de la satisfaction. Pour les mesures auto-déclarées, les limites de la compréhension subjectives ne pouvaient être niées. De plus le questionnaire était long, le répondant risque d'avoir perdu l'intérêt de répondre avec précision aux questions.

Parmi les principaux résultats de l'enquête de satisfaction des patients hospitalisés à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan : une faible satisfaction globale des patients hospitalisés de la qualité des soins et services de santé, liée essentiellement à la globalité des soins et aux conditions de séjour. Les services chirurgicaux avaient les taux de satisfaction les plus faibles.

Faible satisfaction globale des patients hospitalisés

Moins de la moitié des patients hospitalisés étaient satisfaits de l'ensemble des services reçus lors de leur admission aux services de l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar en 2018 (41,7%). Ce résultat a été de loin plus faible que celui d'une étude antérieure dans le même hôpital en 2000, où le score de satisfaction a été de 70% (19). Dans d'autres études tunisiennes les taux de satisfaction variaient de 51% à 88% (17,18,21). Ces taux ont été légèrement supérieurs à ceux retrouvés dans les pays à faible et moyen revenus (7,8,22). Bien qu'il soit difficile de transposer les résultats des travaux étrangers au contexte Tunisien, le score de satisfaction globale enregistré dans notre étude a été relativement bas par rapport à ce qui a été retrouvé dans les pays à revenu élevé, où les scores dépassaient 70% (9,10,23). Le faible score de

satisfaction enregistré dans cette étude pourrait s'expliquer par le manque de ressources matérielles et financières, le manque de médecins spécialistes et la charge excessive de travail. En termes de densité médicale, Kairouan appartient toujours au cluster le plus défavorisé du pays (24). En effet, l'Hôpital universitaire Ibn Al Jazzar, seul hôpital universitaire dans la région, est caractérisé par une architecture pavillonnaire caractérisée par l'éloignement géographique de ses unités et la disponibilité d'un seul plateau technique avec un débit de patients très élevé. En effet, le nombre important de patients hospitalisés particulièrement aux services de chirurgie générale, de gynécologie obstétrique et d'orthopédie est responsable de la charge excessive de travail pour le personnel soignant, ce qui a un effet négatif sur la qualité des soins.

Insatisfaction de la globalité des soins et des conditions de séjour à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan

Dans cette étude, les domaines incriminés dans l'insatisfaction des patients hospitalisés ont été la globalité des soins et les conditions de séjour. Les items dans lesquels un besoin d'amélioration se faisait plus sentir, ont concerné « l'attention du personnel à l'égard de vos besoins », « les lieux de visite », « la qualité de la restauration » et « la tranquillité ». Il est habituel que dans les hôpitaux spécialisés, la prise en charge médicale serait focalisée plutôt sur le management de la maladie que sur les besoins et la qualité de vie des patients (5). En effet, dans les services chirurgicaux, là où la majorité des patients enquêtés ont été hospitalisés, le manque d'écoute et de disponibilité du personnel médical et paramédical a été l'une des insuffisances perçues par les patients (5). Selon la littérature, la satisfaction des patients repose sur une relation fiable avec les professionnels de santé, ainsi que sur la qualité globale de l'attention donnée par les professionnels qui est un prédicteur essentiel de la satisfaction (25). Des études récentes qui soulignent l'importance de la relation entre le personnel infirmier et les patients ont montré que les patients considèrent que le personnel soignant dispose de suffisamment de temps pour leur apporter toutes les informations nécessaires et de qualité à tous leurs problèmes de santé d'une part, le soutien et l'écoute d'autre part (11,12,26). Les infirmières devraient avoir plus de temps pour écouter et soutenir les patients dont elles s'occupent. Kourkouta et Papatthanasiou ont mentionné que les soins infirmiers en tant que science de la santé se concentrent sur la satisfaction des besoins de l'être humain en tant qu'un être biopsychosocial et spirituel. Sa pratique requiert non seulement des connaissances scientifiques, mais aussi des capacités et des compétences interpersonnelles, intellectuelles et techniques (27).

D'autres dimensions pourraient influencer la satisfaction telles que les conditions de séjour et l'environnement physique des patients (confort, propreté, restauration...) (16). Dans l'étude intitulée « La mesure et le sens de la satisfaction des patients » (28), les auteurs ont montré que l'environnement physique est l'une des dimensions toujours étudiées en milieu hospitalier. Les sources de satisfaction ont été le confort, le

bon éclairage, la propreté, le calme et l'organisation des équipements (28). De plus, plusieurs enquêtes, ont été menées pour mesurer la satisfaction des patients en fonction du confort, de la restauration, du bruit, de l'intimité (29–31). A l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan, les patients se répartissent selon la disponibilité et la capacité de chaque service. Ils ne choisissent ni la chambre ni le lit. La mauvaise perception de la qualité du séjour pourrait être expliquée par l'ancienneté de l'infrastructure, l'usure des équipements et des matériels des services. En effet, cet hôpital est la plus ancienne structure de santé dans la région du nord-ouest.

Cette étude a permis d'identifier les attentes prioritaires des patients hospitalisés à l'hôpital universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan (Tunisie) en 2018. Ces attentes constituent des axes privilégiés d'un plan d'action pour améliorer la qualité des soins perçus. Les patients devraient être associés dans tout programme d'amélioration. En effet, les patients en tant que partenaires actifs dans leurs soins de santé sont des moteurs clés pour réduire les coûts, garantir une utilisation efficace des ressources et garantir la satisfaction des patients et des prestataires (32). La participation des patients dans le management hospitalier devrait commencer plus tôt par la consultation de leurs représentants et de la société civile lors de la construction des infrastructures, le choix du modèle organisationnel et l'évaluation des prestations transversales dispensées (restauration, mobilité, ...). Bien qu'elle ne soit pas encore une mesure réglementaire en Tunisie, l'évaluation de la satisfaction des patients doit devenir une partie intégrante du management afin d'améliorer la qualité des soins et la satisfaction des patients. Il est recommandé que le suivi de la satisfaction des patients, en tant qu'indicateur de la qualité des soins, soit assuré régulièrement afin de garantir la qualité des soins et la sécurité des patients et de se préparer à l'accréditation de nos établissements de santé

Remerciements

Nous tenons à remercier vivement tous les enquêteurs qui ont participé à la collecte des données, les chefs des services hospitaliers ayant autorisé la conduite de l'étude et la direction régionale de la santé de Kairouan pour son soutien logistique durant la réalisation de cette étude.

REFERENCES

- Hussey PS, Friedberg MW, Anhang Price R, Lovejoy SL, Damberg CL. Episode-Based Approaches to measuring health care quality. *Med Care Res Rev.* 2017;74(2):127-47.
- Boudreaux ED, Mandry CV, Wood K. Patient satisfaction data as a quality indicator: a tale of two emergency departments. *Acad Emerg Med.* 2003;10(3):261-8.
- Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA.* 1988;260(12):1743-8.
- Bahrampour A, Zolala F. Patient satisfaction and related factors in Kerman hospitals. *East Mediterr Health J.* 2005 ; 11 (5-6), 905-912.
- Ben Abdelaziz A, Zemni I, Melki S, Lahmar R, Khelil M, Nouira S, et al. The satisfaction of patients hospitalized in the surgical departments of a general hospital. Case study of Sahloul hospital in Sousse (Tunisia). *Tunis Med.* 2020;98(10):664-73.
- Shirley ED, Sanders JO. Measuring quality of care with patient satisfaction scores. *J Bone Joint Surg Am.* 2016;98(19):e83.
- Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health.* 2020:e2473469.
- Obi IE, Ndu AC, Agu KA, Omotowo BI, Agunwa CC, Idoko AC. Patient satisfaction with services at a tertiary hospital in south-east Nigeria. *Malawi Med J.* 2018;30(4):270-5.
- Engel M, Brinkman-Stoppelenburg A, Nieboer D, van der Heide A. Satisfaction with care of hospitalised patients with advanced cancer in the Netherlands. *Eur J Cancer Care.* 2018;27(5):e12874.
- de Labrouhe D, Plancke L, Amad A, Charrel CL, Touitou D, Bodon-Bruzet M, et al. Hospitalisation en unité hospitalière spécialement aménagée : enquête de satisfaction auprès des patients. *Rev Epidemiol Sante Publique.* 2017;65(4):285-94.
- Goh ML, Ang ENK, Chan YH, He HG, Vehviläinen-Julkunen K. A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the Revised Humane Caring Scale. *Appl Nurs Res ANR.* 2016;31:126-31.
- Lerebours F, Saltel P, Béthune-Volters A, Nallet G, Bourdat P, Vesin-Etlerlen F, et al. Satisfaction des patientes traitées par chimiothérapie en hôpital de jour pour un cancer du sein : résultats de l'enquête temporelles. *Bull Cancer.* 2015;102(4):316-23.
- Ali FMH, Nikoloski Z, Reka H. Satisfaction and responsiveness with health-care services in Qatar—evidence from a survey. *Health Policy Amst Neth.* 2015;119(11):1499-505.
- Branger B, Le Coz F, Gillard P, Merot E, Winer N. Satisfaction de 424 usagers pendant la grossesse et à l'accouchement dans le Réseau de santé en périnatalité « Sécurité Naissance » des Pays-de-la-Loire. *J Gynécologie Obstétrique Biol Reprod.* 2014;43(5):361-70.
- Nguyen Thi PL, Lê TG, Empereur F, Briançon S. Satisfaction des patients hospitalisés à Hô Chi Minh-Ville, Viet Nam. *Santé Publique.* 2002;14(4):345-60.
- Ammar MH, Kammoun KK, Maallem MB, Beji N. Analysis of patient satisfaction in a hospital system: maternity of Sfax case. *Int J Adv Oper Manag.* 2021;13(4):347-71.
- Zemni I, Safer M, Khelil M, Kacem M, Zoghliami C, Ben Abdelaziz A. Patient satisfaction in a tertiary care center (Tunisia, 2015-2016). *Tunis Med.* 2018;96(10-11):737-45.
- Bougmiza I, Ghardallou ME, Zedini C, Lahouimel H, Nabli-Ajmi T, Gataa R, et al. Evaluation de la satisfaction des patientes hospitalisées au service de gynécologie obstétrique de Sousse, Tunisie. *Pan Afr Med J.* 2011;8(1).
- Mtiraoui A, Alouini B. Evaluation de la satisfaction des patients hospitalisés à l'hôpital de Kairouan. *Tun Med.* 2002, 80(3):113-12.
- Le Pogam MA, Luangsay-Catelin C, Notebaert JF. La performance hospitalière : à la recherche d'un modèle multidimensionnel cohérent. *Manag Avenir.* 2009;25(5):116.
- Yeddes I, Meddeb I, Bennour S, Somai M, Slim I, Mhiri A. Étude de la satisfaction des patients dans l'unité de tomographie d'émission de positons à l'Institut Salah Azaiez de Tunis. *Médecine Nucl.* 2022;46(2):75.
- Sarkar J, Chatterjee B. An experience of health services provided by a peripheral government teaching hospital in India: patients' perspective. *Indian J Med Sci.* 2011;65(8):321-30.
- Haase I, Lehnert-Batar A, Schupp W, Gerling J, Kladny B. Factors contributing to patient satisfaction with medical rehabilitation in German hospitals. *Int J Rehabil Res.* 2006;29(4):289-94.
- Carte sanitaire - Ministère de la santé. Disponible sur: <http://www.santetunisie.rns.tn/fr/carte-sanitaire/carte-sanitaire-2011>
- Dufrene RL. An evaluation of a patient satisfaction survey: validity and reliability. *Eval Program Plann.* 2000;23(3):293-300.

26. Stamboglis N, Jacobs R. Factors Associated with Patient Satisfaction of Community Mental Health Services: A Multilevel Approach. *Community Ment Health J.* 2020;56(1):50-64.
27. Kourkouta L, Papathanasiou IV. Communication in nursing practice. *Mater Socio-Medica.* 2014;26(1):65-7.
28. Ware JE, Davies-Avery A, Stewart AL. The measurement and meaning of patient satisfaction. *Health Med Care Serv Rev.* 1978;1(1):1, 3-15.
29. Xyrichis A, Wynne J, Mackrill J, Rafferty AM, Carlyle A. Noise pollution in hospitals. *BMJ.* 2018;363:k4808.
30. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T. Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Qual Saf Health Care.* 2002;11(4):335-9.
31. Noor S, Maria I, Agianto A. The relationship between caring, comfort, and patient satisfaction in the emergency room, ratu zalecha hospital, south kalimantan, indonesia. *Belitung Nurs J.* 2016;2(6):156-63.
32. Hickmann E, Richter P, Schlieter H. All together now - patient engagement, patient empowerment, and associated terms in personal healthcare. *BMC Health Serv Res.* 2022;22(1):1116.