



ARTICLE ORIGINAL / RESEARCH ARTICLE

Étude de la satisfaction des patients au Centre National d'Imagerie Médicale de Bangui (Centrafrique)

Patient's satisfaction study in National Center of Medical Imaging in Bangui (Central African Republic)

KOUANDONGUI BANGUE SONGROU Francky¹, MOBIMA Timothée¹, SOMBOT SOULE Yannick², TAMBALA Borel³, GUIBA KETTE Judith¹, KOUZOU Stéphane³, SENDE Rock⁴, TAPIADE BIDAN Euloge¹, BAZOGO Richard³

1. Centre National d'Imagerie Médicale de Bangui
2. Centre Hospitalier Universitaire Maman Elisabeth DOMOTIEN
3. Centre Hospitalier Universitaire Communautaire de Bangui
4. Faculté des Sciences de la Santé de l'Université de Bangui

Mots-clés :

satisfaction, patient, Centre National d'imagerie médicale, Bangui.

Keywords:

satisfaction, patient, National Center of Medical Imaging, Bangui.

Auteur*correspondant**

KOUANDONGUI BANGUE SONGROU Francky¹,
fkouando@gmail.com

Reçu le : 05/02/2024

Accepté le : 16/6/2024

RÉSUMÉ

Objectif : révéler les insuffisances du Centre National d'Imagerie Médicale de Bangui à travers les constats des patients dans leurs différents parcours et y apporter des solutions.

Patients et méthode : étude transversale à visée descriptive par questionnaire anonyme, à l'endroit des patients venus réaliser un examen d'imagerie médicale entre le 1^{er} janvier 2021 et le 1^{er} janvier 2022. L'interrogatoire portait sur les variables socio démographiques suivantes : âge, sexe, profession, le type d'examen réalisé, le ressenti sur l'accueil, le prix de l'examen, la réalisation de l'examen (respect de l'intimité, explication du déroulement de l'examen). Le niveau de satisfaction était codifié : satisfait, insatisfait. Le seuil de significativité statistique était fixé à $p < 0,05$. Le test du Chi-deux était utilisé pour la comparaison des proportions. **Résultats :** le taux de réponse était de 96,3% (289 /300). La majorité des patients était de sexe féminin (65%). La tranche d'âge la plus représentée était celle de 55 ans et plus. Le taux global de satisfaction était de 74%. Les principaux éléments de satisfaction étaient la propreté des locaux (100%), la qualité des renseignements (97,9%), la réalisation des examens (97%). Les principales raisons d'insatisfaction étaient le prix de l'examen trop cher (66,9%), le non-respect délai des rendez-vous (54%). **Conclusion :** les enquêtés sont globalement satisfaits de leur parcours dans le Centre National d'Imagerie Médicale de Bangui. Ils ont aussi mis en exergue leurs principales plaintes qui méritent d'être prises en compte par l'administration.

ABSTRACT

Background: to reveal the inadequacies of the National Medical Imaging Center of Bangui through the observations of patients in their different journeys and to provide solutions.

Materials and methods: cross-sectional study with a descriptive aim using an anonymous questionnaire, for patients who came to carry out a medical imaging examination between January 1, 2021 and January 1, 2022. The questioning focused on the following socio-demographic variables: age, gender, profession, the type of examination carried out, the feeling about the reception, the price of the examination, the carrying out of the examination (respect for privacy, explanation of the procedure of the examination). The level of satisfaction was coded: satisfied, dissatisfied. The statistical significance was set at $p < 0.05$. The Chi-square test



was used to compare proportions. **Results:** the response rate was 96.3% (289/300). The majority of patients were female (65%). The most represented age group was 55 years and over. The overall satisfaction rate was 74%. The main elements of satisfaction were the cleanliness of premises (100%), quality of information (97.9%), performance of examinations (97%). The main reasons for dissatisfaction were the price of the examination being too expensive (66.9%), failure to meet appointment deadlines (54%). **Conclusion:** the respondents are generally satisfied with their experience in the National Medical Imaging Center of Bangui. They also highlighted their main complaints which deserve to be taken into account by the administration.

1. Introduction

La satisfaction du patient est définie comme étant une grandeur subjective, difficile à définir avec clarté et qui renvoie à la mesure des attentes, des besoins, des perceptions, des expériences, des opinions et attitudes des malades [1]. Elle est de plus en plus utilisée comme une mesure de la qualité des soins [2]. L'enquête de satisfaction est dans certains pays une obligation réglementaire pour les établissements hospitaliers et qui s'inscrit dans une démarche continue d'évaluation de la qualité des services offerts à ceux-ci. Elle permet aussi d'apporter une amélioration continue des relations entre le patient et l'établissement [3-5]. D'après Boland [6] le service d'imagerie médicale a un environnement organisationnel complexe avec un flux multiple de patients à coordonner, des attentes diverses à satisfaire, une variété de modalités d'imagerie à gérer. Des demandes croissantes en imagerie.

En Centrafrique, l'imagerie Médicale, longtemps en déphasage avec la pratique de la médecine moderne en termes de parc radiologique et de personnel qualifié [7] s'est vue renforcée en décembre 2020 par la construction d'un Centre National d'Imagerie à Bangui, seul établissement du pays à disposer d'un plateau technique moderne avec un scanner multi barrettes et un mammographe. Cet établissement unique en RCA, est certainement appelé à faire face à une demande massive des examens d'imagerie médicale. C'est dans ce contexte que nous avons décidé de réaliser cette étude sur la satisfaction des patients adressés dans ce centre de référence afin de révéler les insuffisances du Centre à travers les constats des patients dans leurs différents parcours et y apporter des solutions.

2. Méthodologie

Il s'agissait d'une étude transversale à visée descriptive par questionnaire anonyme, à l'endroit

des patients adressés au Centre National d'Imagerie Médicale de Bangui pour réaliser un examen d'imagerie médicale. L'étude était menée entre le 1er janvier 2021 et le 1er janvier 2022. Les patients d'âge supérieur ou égal à 15 ans et en capacité de répondre à l'interview ont été retenus (les enfants de moins de 15 ans et les patients grabataires ou dans un état comateux ont été exclus). L'interrogatoire a été menée par un médecin radiologue en deux étapes. La première étape consistait une fois que le patient est consentant à l'interroger sur les variables socio démographiques suivantes : âge, sexe, profession, provenance (Bangui et ses environs ou provinces), nationalité, le type d'examen réalisé (TDM, échographie, mammographie), le ressenti sur l'accueil, le prix de l'examen, la prise en charge de l'examen (lui-même, la famille ou son assureur), la réalisation de l'examen (respect de l'intimité, explication du déroulement de l'examen). Ensuite, au retrait des résultats, le patient est appelé à donner son point de vue sur le délai d'attente des résultats (rapide, raisonnable, tardif), le conditionnement des résultats et à faire des suggestions à l'établissement en vue des actions d'amélioration des prestations. Lorsque le patient n'était pas présent au retrait des résultats, il était contacté par appel téléphonique comme convenu dans la fiche de consentement éclairé. Le niveau de satisfaction était codifié : satisfait, insatisfait. Le seuil de significativité statistique était fixé à $p < 0,05$. Le test du Chi-deux était utilisé pour la comparaison des proportions.

3. Résultats

3.1 Profil socio démographique

Au total, 289 patients sur 300 ont répondu à nos questionnaires, soit un taux de réponse de 96,3 %. Ils étaient en majorité de sexe féminin (65%) ; 95,1% provenaient de la ville de Bangui et ses environs. La majorité des patients reçus au Centre National d'Imagerie Médicale de Bangui était des nationaux (84,1%) ; les autres patients étaient des

ressortissants de l'Afrique sub sahélienne (5,2%), de l'Europe, de l'Asie et des Amériques (10,7%). La tranche d'âge la plus représentée était celle de 55 ans et plus. La **figure 1** décrit la répartition des répondants en fonction des tranches d'âge

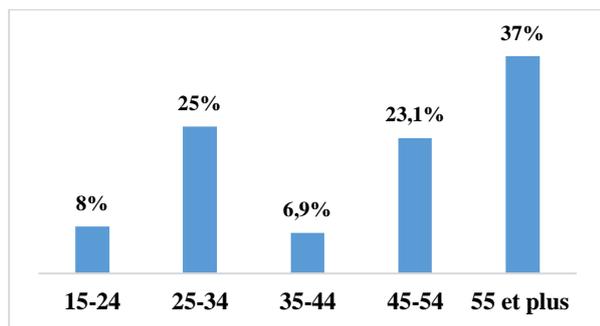


Figure 1 : distribution des sujets interrogés en fonction de la tranche d'âge

3.2 Profil socio professionnel

Tableau I : distribution des patients par profession

Profession	Effectif	Fréquence
Fonctionnaire	81	28
Commerçant	55	19
Elève/Étudiant	52	18
Ménagère	40	13,9
ONG/Diplomate	32	11,1
Autres	29	10
Total	289	100

Tableau II : avis sur le Cout du scanner en fonction de la source de financement n= 211

Avis sur le cout	Cher		Acceptable		Moins cher		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Moi-même	148	70,1	11	5,2	0	00	159	75,4
Ma famille	32	15,2	10	4,7	1	0,5	43	20,4
Mon assureur	8	3,8	1	0,5	0	00	9	4,3
Total	188	89,1	22	10,4	1	0,5	211	100

Khi 2 =13,8. P= 0,007

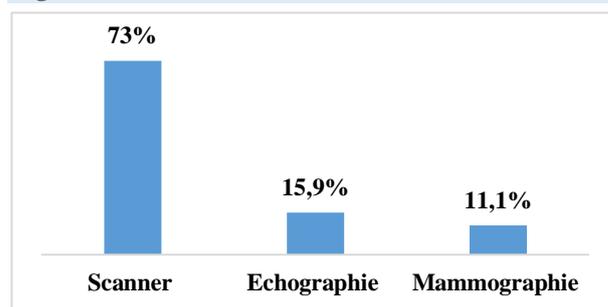
Il existe un lien entre l'avis et le mode de paiement du scanner. Ceux qui ont payé eux-mêmes les

La distribution des patients interviewés selon la profession a révélé que les fonctionnaires étaient les plus représentés suivis des commerçants avec respectivement 28% et 19% de participation (**tableau I**).

3.3 Examens réalisés

Le scanner était l'examen le plus réalisé avec 73% de cas (**figure 2**)

Figure 2 : distribution des examens réalisés.



3.4 Prise en charge des examens

La majorité des patients interrogés avait affirmé avoir payé les examens eux-mêmes (74%), 20% avaient affirmé avoir été assistés par leur famille et 6% par leur assurance.

3.5 Avis sur le cout des examens

examens du scanner ou ceux dont la famille avait payé ont trouvé le prix du scanner cher

Tableau III : avis sur le cout de l'échographie en fonction de la source de financement n=46

Avis sur le cout	Cher		Acceptable		Moins cher		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Mode paiement								
Moi-même	18	39,1	12	26,1	3	6,5	33	71,7
Ma famille	6	13	3	6,5	1	2,2	10	21,7
Mon assureur	3	6,5	0	00	0	00	3	6,5
Total	27	58,7	15	32,6	4	8,7	46	100

Khi 2 = 2,4 P=0,66

Il n'existe aucun lien entre l'avis des patients et le mode de paiement des examens d'échographie

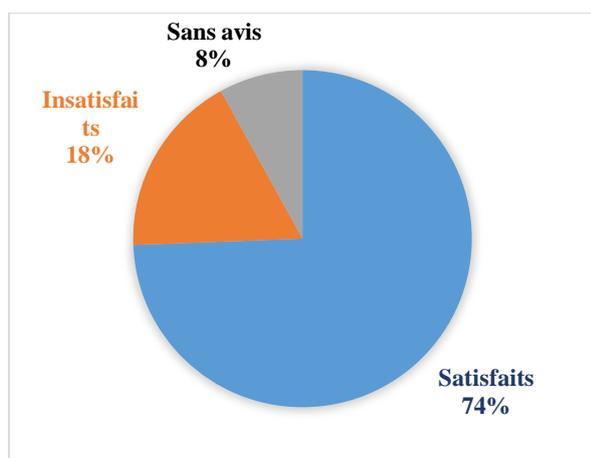
Tableau IV : avis sur le Cout de la mammographie en fonction de la source n=32

Avis sur le cout	Cher		Acceptable		Moins cher		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Mode paiement								
Moi-même	21	65,6	1	3,1	0	0	22	68,8
Ma famille	5	15,6	0	00	0	0	5	15,6
Mon assureur	2	6,3	3	9,4	0	0	5	15,6
Total	28	87,5	4	12,5	0	0	32	100

Khi 2= 12,3 P =0,002 significatif

Les patients ayant été assistés par leur famille ou ayant payé eux-mêmes les examens de mammographie sont insatisfaits du prix de l'examen par rapport à ceux qui sont pris en charge par leur assureur

3.6 Appréciation des répondants sur le centre (n=289)

**Figure 3** : jugement des patients sur le centre national d'imagerie médicale

Motifs de satisfaction des patients

Le **tableau V** détaille la satisfaction des patients

Tableau V : éléments de la satisfaction des répondants

Satisfaction des patients	n	%
Disponibilité du personnel	272	94,1
Qualité des renseignements	283	97,9
Explication du déroulement de l'examen	274	94,8
Respect de l'intimité des patients	286	99
Propreté des locaux	289	100
Réalisation des examens	280	97

3.7 Délai d'attente des résultats

Le délai d'attente des résultats était de 02heures en moyenne pour les échographies, 48 heures en moyenne pour les mammographies. Quant au scanner il variait entre 24h à 72H.

3.8 Raisons d'insatisfaction

Les principales raisons d'insatisfaction étaient le prix de l'examen trop cher (66,9%), le non-respect du délai des rendez-vous (54%) et le mauvais conditionnement des examens (45%).

Comme suggestion, 33,5% les enquêtés ont insisté sur la mise en place d'une bonne politique de maintenance et l'entretien des installations radiologiques en vue de pérenniser les examens de radiologie

4. Discussion

Les résultats de cette étude montrent une forte participation des patients interviewés (96,3%) à l'instar des résultats des autres études portant sur la satisfaction des patients. Mulisa en Éthiopie a rapporté 96,6 % [8], Moifo au Cameroun 78,8% [9] et Nguyen au Vietnam 99,6% [10]. Cette forte participation des patients interrogés traduit leur volonté à contribuer activement à l'amélioration de leur prise en charge. Aujourd'hui le malade n'est plus un consultant ou un usager mais un client, et ce client est devenu plus exigeant quant à la qualité de service. Il considère la santé comme un droit, un service dû [10].

La majorité des participants provenait de la ville de Bangui et ses environs. Cette constatation pourrait être en faveur de la vulgarisation insuffisante des informations concernant l'opérationnalité du Centre National d'Imagerie Médicale et des difficultés de mobilité des populations rurales vers la capitale, difficultés liées à l'insécurité consécutive aux crises récurrentes militaro politiques que le pays a traversées depuis des décennies. Toutefois un faible pouvoir d'achat des populations de l'arrière-pays ne peut être exclu d'autant plus que ces populations vivent dans un climat d'insécurité qui les empêche de vaquer normalement à leurs activités. En outre, la concentration des grands centres hospitaliers à Bangui la capitale défavorise les populations rurales qui doivent faire de long trajet sur des routes impraticables cela est d'autant plus vrai puisque la proximité géographique avec les services de soins est un facteur important de fréquentation de ces services

En ce qui concerne l'origine des participants, toutes les populations étaient représentées. Même si la majorité était des nationaux. Cela traduit une marque de confiance de toute la population à l'égard de ce centre

L'étude du profil socio professionnel a été un facteur déterminant dans la fréquentation des services. Ainsi, les fonctionnaires de l'état et les

commerçants étaient majoritairement représentés avec une participation respective de 28% et 19%, ce qui sous-entend que l'accès au Centre National d'Imagerie est plus facile pour les classes détentrices d'un pouvoir d'achat. Des actions doivent être menées en vue de faciliter l'accès au centre par les autres couches sociales.

Quant à la satisfaction des patients, à l'instar des résultats des études portant sur ce sujet, nos patients étaient globalement satisfaits à hauteur de 74%. Mulisa et al en Éthiopie [8] ont rapporté 71,6%, Ochonma et al au Nigeria [11] ont rapporté 73,4% de satisfaction, Yameogo et al au Burkina ont rapporté 78,3% [12]. Ce degré de satisfaction élevé est un indicateur direct de la qualité de prestation [13]. En effet, dès son inauguration, les autorités centrafricaines avaient encouragé le personnel à promouvoir les bonnes pratiques afin de faire de ce centre, un établissement de référence en matière d'imagerie médicale. Le score le plus élevé de satisfaction était la propreté des locaux (100%). En réalité, les salles d'attente, les salles d'examen, les sanitaires sont des lieux sensibles qui nécessitent une hygiène parfaite et une propreté irréprochable, afin d'assurer le confort et la sécurité des malades, des équipes médicales mais aussi des visiteurs. La direction de l'établissement avait fait appel à une société de nettoyage et de désinfection. L'une des raisons de satisfaction des patients était aussi le bon accueil avec la qualité des renseignements (97,9%). Dans 94,8% des cas, le déroulement de l'examen a été bien expliqué avec tous les détails aux patients. Un bon accueil rassure le patient, le met en confiance et peut aussi contribuer à le fidéliser au centre. Le même constat a été fait par Diabaté en Côte d'Ivoire [14].

Cette étude certes a fait émerger beaucoup d'opinions positives, mais comme dans toute enquête d'opinion, il est cependant difficile de faire la part entre les réponses objectives, les réponses subjectives et les réponses complaisantes [9, 15]. Ainsi ces résultats pourraient s'expliquer par le fait que dans notre contexte, les clients sont moins exigeants du fait de la méconnaissance de leur droit et du respect, voire la crainte qu'inspirent les agents de santé [14]. Nos populations en général vouent un profond respect depuis toujours pour le personnel médical travaillant dans les hôpitaux à qui ils

remettent leur santé entre les mains. A ces raisons peuvent s'ajouter aussi la technique d'interview directe de face à face avec le patient qui à notre avis pouvait certainement influencer sa réponse.

Les résultats obtenus dans ce travail ont aussi mis en évidence des motifs d'insatisfaction envers le Centre National d'Imagerie Médicale. Le premier motif d'insatisfaction était le prix des examens, particulièrement le scanner et la mammographie où respectivement 89,1% et 87,5 % des patients les trouvent chers ($P < 0,05$). Cette constatation se justifie par le fait que peu de patients sont couverts par la sécurité sociale (5,9%) et le scanner le moins cher coûte 60.000 CFA (crane sans injection) ce qui n'est pas à la portée du centrafricain moyen ; la RCA a l'un des taux de pauvreté les plus élevés au monde [16]. Les exigences de qualité, d'efficacité et de disponibilité du personnel justifient un tel niveau des coûts, Moifo et al au Cameroun ont fait le même constat [9]. A cela s'ajoute la volonté du centre à disposer d'une autonomie pour la maintenance des installations radiologiques. Une étude menée à Bangui sur l'état de lieu de la radiologie dans les CHU de Bangui avait révélé que faute de maintenance, une bonne partie des équipements de radiologie était inopérante [7]. Un tiers des patients interrogés (33,5%) ont suggéré au centre de mettre l'accent sur une bonne maintenance des locaux et du parc radiologique en vue de pérenniser les actes dans ce centre [7].

Bien que le prix des examens d'échographie soit deux fois plus élevé que dans les autres hôpitaux, les patients ayant réalisé les examens d'échographie étaient satisfaits du prix des examens et du délai d'attente des résultats que ceux ayant réalisé les examens scanographiques et les mammographies ($p < 0,05$). Tous les résultats des examens d'échographie étaient rendus dans les heures qui suivent l'examen.

Le non-respect du délai d'attente des résultats (34%) était le deuxième motif d'insatisfaction. L'affluence des patients dans cet unique établissement à disposer de l'imagerie moderne couplée à un effectif insuffisant de radiologues (deux radiologues pour le centre) seraient les principales raisons qui pourraient expliquer ce retard [14,7]. A ces principales raisons s'ajoutent l'absence d'internet, les pannes récurrentes

d'électricité. Le niveau d'insatisfaction en fonction du temps d'attente des résultats variait selon les examens réalisés

5. Conclusion

Les résultats de cette étude, la première du genre à être menée en Centrafrique montrent que les enquêtés sont globalement satisfaits de leur parcours dans le Centre National d'Imagerie Médicale de Bangui. Même si ces résultats ne reflètent pas totalement la pensée de tous les patients reçus, ils ont néanmoins mis en exergue leurs principales plaintes qui méritent d'être prises en compte par l'administration. Une bonne politique de tarification des examens, le renforcement de l'effectif du personnel pourront contribuer à améliorer les prestations du Centre. L'accent doit aussi être mis sur la maintenance des installations radiologiques et les locaux.

Conflit d'intérêt

Les auteurs déclarent n'avoir aucun conflit d'intérêt.

6. Références

1. Pourin C, Barberger G.P, Michel P. ; Salomon R. La mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. *J Ecom Med* 1997;17:107-32.
2. Shmueli A. Excluding Nonusers - A source of bias in research on satisfaction with health service. *Med care* 1997;35(8):867-71.
3. Service d'Évaluation Hospitalière. Manuel d'accréditation des établissements de santé. ANAES Paris 1999:1-118.
4. Journal Officiel. Ministère du Travail et des Affaires Sociales. Circulaire DH/AF n° 97-29 du 17 Janvier 1997 relative à la mise en œuvre de l'arrêté du 7 janvier 1997 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé pris en application de l'article L710-1-1 du code de santé publique. 1997:71-3.
5. Ministère de l'Emploi et de Solidarité. Secrétariat d'État à la Santé. Direction des hôpitaux. Évaluation de la satisfaction des patients : Document d'orientation à l'intention des établissements de santé. *Informations Hospitalières* 1998;47:1-15.
6. Boland GW. Government reform of the national health service : implication for radiologists and diagnostic service *Br J Radiol.* 2006;79(947):861-65.
7. Kouandongui Bange Songrou F, Tapiade Bidan E, Ouaimon M, Mobima T. Etat de la Radiologie dans les

- CHU de Bangui et de Bimbo. *European Scientific Journal* February 2019;15(6):9 pages.
8. Mulisa T, Tessema F, Merga H. Patients' satisfaction towards radiological service and associated factors in Hawassa University Teaching and referral hospital, Southern Ethiopia MC Health Services Research 2017;17:441.
 9. Moifo B, Guegang Goujou E, Zeh OF. Enquête de satisfaction des patients au service de radiologie de l'hôpital Général de Douala – Cameroun. *J Afr Imag Méd* 2014;(6)1:52-63.
 10. Nguyen Thi PL, Lê TG, Empereur F, Briançon S. Satisfaction des patients hospitalisés à Hô Chi Minh-ville, Vietnam. *Santé Publique* 2002;14(4):345-60.
 11. Ochonma OG, Eze CU, Eze SB, Okaro AO. Patients' reaction to the ethical conduct of radiographers and staff services as predictors of radiological experience satisfaction: a cross-sectional study. *BMC Med Ethics*. 2015;16:1-9.
 12. Relwendé Yameogo A, Millogo GRC; Palm AF, Bamouni J, Dakaboué Mandi G. Évaluation de la satisfaction des patients dans le service de cardiologie du CHU Yalgado Ouedraogo. *Pan African Medical Journal*.2017;28:267.
 13. Diallo O, Napon MA, Ouattara B, Tall M, Dao BA, Bamouni YA, Lougue Sorgho LC, Cissé R. Évaluation de la satisfaction des patients en imagerie médicale dans la ville de Ouagadougou (Burkina Faso). *J Afr Imag Méd* 2011;7(4):368-74.
 14. Diabaté A, Kouadio E, Dede S, Yapo P, Ouattara D. Evaluation de la satisfaction des patients dans une unité d'échographie. *Rev. Int. Sc. Méd.* 2011;13(3):90-4.
 15. Ross CK, Steward CA, Sinacore JM. A comparative study of seven measures of patient satisfaction. *Med care* 1995;33(4):392-406.
 16. République Centrafricaine. *Annuaire sur le Financement du Logement en Afrique*. 2021:235-39.