

## Evaluation de la qualité des soins aux Cliniques Universitaires de Kinshasa : satisfaction des patients hospitalisés (d'octobre à décembre 2017)

*Assessing health care quality at Kinshasa University Hospital: inpatient satisfaction (October-December 2017)*

Yambayamba MK\*, Mashinda DK\*, Kayembe JMN\*\*, Akilimali P\*, Nyandwe K.\*

\* Ecole de Santé Publique

\*\* Cliniques Universitaires de Kinshasa

Contact : marc.yambayamba@gmail.com ; Téléphone : +243 821711177

### Summary

*Context and objective:* The assessment of health care quality provided is a reliable indicator of the effectiveness of a health system. The concept is increasingly used in the planning of health issues in the world. Developing countries are still lagging behind in the implementation of these principles. Aim. This work reports the assessment of care as perceived by Cliniques Universitaires de Kinshasa inpatients between October and December 2016.

*Methods.* Descriptive and qualitative study based on a modified self-administered questionnaire of the ANAES modified to subjects at the end of their hospitalization to CUK in the Departments of Surgery, Internal Medicine, Obstetrics and Gynecology. The questions are articulated with the reception, the respect of the intimacy, and the actual care.

*Results:* the survey included 148 patients with 80 (54%) male. The average age is  $37,2 \pm 15,34$  (extreme : 18-78). They were mostly married (59%), most of them had completed at least secondary school. Almost all patients reported that they had heard annoying comments from the health care staff, one third of them criticized the lack of courtesy. The hospital rooms are uncomfortable for all patients.

*Conclusion:* The satisfaction survey reveals worrying data that should challenge the decision-maker in provision of care in our institution. Policymaker must work on this in order to improve services provided.

**Keywords:** health care quality, inpatients, health care staff, satisfaction, Kinshasa university hospital

### Résumé

*Contexte et objectif.* L'évaluation de la qualité des soins offerts est un indicateur fiable de l'efficacité d'un système de santé. Le concept est de plus en plus utilisé dans la planification des questions sanitaires dans le monde. Les pays en développement sont encore à la traîne quant à la mise en application de ces principes. Cette évaluation porte sur les résultats médicaux, les dépenses ou la satisfaction du patient. Ce travail a pour objectif d'apprécier des soins telle que perçue par les patients hospitalisés

*Méthodes.* Etude descriptive et qualitative basée sur un questionnaire autoadministré à des sujets au sortir de leur hospitalisation aux CUK, dans les départements de chirurgie, de Médecine interne, et de Gynécologie-Obstétrique entre Octobre et Décembre 2016. Les questions sont articulées autour de l'accueil, le respect de l'intimité, les soins proprement-dits ainsi que la satisfaction globale.

*Résultats.* L'enquête a inclus 148 sujets dont 80 (54%) de sexe masculin. La moyenne d'âge était de  $37,2 \pm 15,34$  ans (extrêmes : 18 – 78 ans). Ils étaient pour la plupart mariés (59%) et avaient majoritairement au moins achevé des études secondaires. Ils appartenaient aux confessions religieuses suivantes : églises de réveil (37%) ; église catholique (30,4%), protestante (17,6%) et Kimbanguiste (4,7%). L'accueil a été jugé mauvais par la majorité des personnes. Quasi tous les interviewés ont déclaré n'avoir pas entendu des propos agaçants de la part du personnel soignant, quoique près de 1/3 aient décrié le manque de courtoisie. Les chambres d'hospitalisations sont inconfortables pour tous les enquêtés.

*Conclusion.* L'enquête de satisfaction révèle des données préoccupantes et qui devraient interpeller les organisateurs des prestations de soins dans notre institution. Les décideurs devraient en tenir compte pour l'amélioration des services fournis.

**Mots clés :** qualité des soins, satisfaction, patients hospitalisés, Cliniques Universitaires de Kinshasa