



Article Original

Enquête de Satisfaction des Patients au Service d'Accueil de la Clinique Ambroise Paré de Conakry, Guinée

Patient Satisfaction Survey at the Ambroise Paré Clinic, Conakry, Guinea

Fanta Oularé¹, Jean Baptiste Dey Loua², Maurice Ouedraogo³, Mathilde Koudougou³, Ousmane Coulibaly³, Selly Camara¹, Alloussein Yansané¹, Mamadou Bailo Balde¹, Ismaila Balde¹

Affiliations

1. Service de Médecine du Travail, Faculté des Sciences et Techniques de la Santé, Université Gamal Abdel Nasser de Conakry, Guinée
2. Centre National de Formation et Recherche en Santé Rurale (CNFRSR) de Maferinyah, Forécariah, Guinée
3. Institut de Génie de l'Environnement et du Développement Durable (IGEDD) Université Joseph KI-ZERBO (UJKZ) d'Ouagadougou, Burkina Faso

Auteur correspondant

Fanta Oularé

Email: droulerefanta@yahoo.fr

Mots clés : Qualité, Accueil, Satisfaction, Clinique Ambroise Paré, Guinée

Key words: Quality, Welcome, Satisfaction, Ambroise Paré Clinic, Guinea

Article history

Submitted: 27 August 2024

Revisions requested: 6 October 2024

Accepted: 15 October 2024

Published: 26 October 2024

RESUME

Introduction. En Guinée, il existe peu d'informations disponibles sur la perception des patients par rapport aux soins de santé qu'ils reçoivent. Cette étude a pour objectif de faire un état des lieux sur le niveau de satisfaction des patients en termes de qualité du système d'accueil en Guinée Conakry. **Méthodologie.** Il s'agissait d'une étude descriptive, transversale allant du 22 Juillet au 23 Octobre 2023 portant sur les patients et accompagnants en consultation à la clinique Ambroise Paré en Guinée. Un questionnaire administré aux usagers de la clinique à l'accueil a été utilisé. **Résultats.** Nous avons enquêté 160 usagers dont 94% était de sexe masculin. L'âge moyen des participants étaient de 35 ans. Les patients étaient satisfaits de l'accueil dans 94%. Les principaux éléments associés à la satisfaction étaient la courtoisie des agents de santé (96%), la durée des formalités administratives (90%), les tarifs abordables des consultations (94%) et la stricte confidentialité du patient (98%). Chez les non satisfaits, le motif incriminé était la longueur du temps d'attente (20%). **Conclusion.** Les patients/accompagnants sont globalement satisfaits de l'accueil à la Clinique Ambroise paré. Il est néanmoins important d'améliorer l'accueil au service des urgences et de tri ne peut se faire sans l'implication, la formation du personnel à l'accueil et l'amélioration de leurs conditions de travail.

ABSTRACT

Introduction. In Guinea, there is little information available on patients' perceptions of the healthcare they receive. The aim of this study was to take stock of patient satisfaction with the quality of the healthcare system in Guinea Conakry. **Methodology.** This was a descriptive, cross-sectional study from 22 July to 23 October 2023 of patients and accompanying persons undergoing consultations at the Ambroise Paré clinic in Guinea. A questionnaire administered to clinic users at reception was used. **Results.** We surveyed 160 users, 94% of whom were male. The average age of the participants was 35. 94% of patients were satisfied with the reception service. The main factors associated with satisfaction were the courtesy of the health workers (96%), the time taken to complete administrative formalities (90%), the affordable prices of consultations (94%) and the strict confidentiality of patients (98%). Among those who were dissatisfied, the reason given was the length of waiting time (20%). **Conclusion.** Overall, patients/carers were satisfied with the welcome they received at the Ambroise Paré clinic. It is nonetheless important to improve the reception and sorting service in the emergency department. This cannot be achieved without the involvement and training of reception staff and the improvement of their working conditions.

POUR LES LECTEURS PRESSÉS**Ce qui est connu du sujet**

En Guinée, il existe peu d'informations sur la perception des patients par rapport aux soins de santé qu'ils reçoivent.

La question abordée dans cette étude

Etat des lieux sur le niveau de satisfaction des patients en termes de qualité du système d'accueil en Guinée Conakry.

Ce que cette étude apporte de nouveau

1. L'âge moyen des participants était de 35 ans.
2. Les patients étaient satisfaits de l'accueil dans 94%.
3. Les principaux éléments associés à la satisfaction étaient la courtoisie des agents de santé (96%), la durée des formalités administratives (90%), les tarifs abordables des consultations (94%) et la stricte confidentialité du patient (98%).
4. Chez les non satisfaits, le motif incriminé était la longueur du temps d'attente (20%).

Les implications pour la pratique, les politiques ou les recherches futures.

Il serait nécessaire d'élaborer un projet de formation continue pour renforcer les capacités du personnel sur l'accueil.

INTRODUCTION

La satisfaction des patients est l'un des indicateurs clés d'évaluation de la performance et de qualité des soins de santé fournis par les formations sanitaires [1–3]. Elle couvre plusieurs dimensions dont l'accueil qui, bien que considéré comme une responsabilité morale du personnel de santé, est un élément pouvant influencer positivement ou négativement le patient dès le premier contact avec la structure de santé [4]. La satisfaction des patients est définie comme le seuil de convenance entre ses attentes en matière de soins idéaux et ses perceptions des soins réels qu'il reçoit [5]. De nos jours, l'évaluation de la satisfaction des patients face à l'accueil dans les structures sanitaires permet de mettre en évidence les dysfonctionnements dans l'offre des soins aux patients [6]. Le taux pourrait varier entre les pays ; les régions et les établissements de santé [7]. Par exemple, une étude réalisée sur les services de soins de santé primaire dans la ville de Ryad, rapporte que les patients étaient globalement satisfaits, avec des taux élevés pour la prise de rendez-vous, aux services de triage et de soins d'urgence. Toutefois, des suggestions d'améliorations ont été proposées sur les longs délais d'attente et les infrastructures des centres de santé [6]. En Tunisie, près de 7 patients sur 10 étaient satisfaits dans des services dans un centre de santé tertiaire [1]. En Ethiopie, ce taux serait de 78% avec l'intimité des patients et la compréhension du problème du patient ayant les taux les plus élevés [8]. Au Sénégal, les données d'une étude montrent que les patients fréquentant les structures de santé privées ont des perceptions positives de la qualité des soins qu'ils reçoivent que ceux fréquentant l'hôpital public [7]. En Guinée, le paradigme est qu'il y a peu d'information disponible sur cet aspect tant pour les structures sanitaires privées que publiques. Il est aussi important de notifier que l'offre des soins de santé de la

plupart des formations sanitaires est le plus souvent marquée par des dysfonctionnements d'origine est humaine, organisationnelle et/ou technique, l'absence de systèmes de management de la qualité, d'infrastructures modernes et d'équipement de dernières générations. Face à ces faiblesses des réflexions de santé publique se multiplient sur les stratégies à adopter pour améliorer la qualité des soins et dynamiser la performance des systèmes de santé. Une des clés essentielles pour pallier à ces insuffisances et répondre de façon appropriée à la problématique suivante : Comment réussir le changement dans le milieu hospitalier à travers l'évaluation de la satisfaction des usagers face à un accueil de qualité. C'est ainsi que cette étude s'est donnée pour objectif, de contribuer à l'amélioration de la qualité du système d'accueil à travers l'évaluation du niveau de la satisfaction des patients et accompagnants au Service d'Accueil d'Urgences de la Clinique Ambroise Paré.

PATIENTS ET MÉTHODES**Type et lieu d'étude**

Nous avons réalisé une étude transversale de type descriptif sur une période de trois mois allant du 22 Juillet au 23 Octobre 2023 au Service d'Accueil d'Urgence de la clinique Ambroise Paré. Les patients et leurs accompagnants reçus au service d'urgence de la clinique ont constitué notre population d'étude.

Critères d'inclusion

Ont été inclus tous les patients et accompagnants qui étaient présents au moment de la collecte des données et qui ont accepté de participer à notre étude.

Critères de non-inclusion

Être patient/accompagnant bénéficiaire venant des autres services hors du Service d'Accueil d'Urgences (SAU) ;
Être patient/accompagnant bénéficiaire de services au SAU et refuser de participer à l'étude.

Échantillonnage et collecte des données

Nous avons procédé à un échantillonnage exhaustif des patients/accompagnants, répondant aux critères d'inclusion au fur et à mesure jusqu'à la clôture de la période des 12 semaines retenues (22 Juillet au 23 Octobre 2023) pour l'enquête. Ainsi, un total de cent soixante (160) personnes a constitué le groupe des patients/accompagnants.

Les données ont été collectées à l'aide d'un questionnaire puis saisies à l'aide de Microsoft Excel 2019. Le logiciel STATA version 16 a servi pour l'analyse.

Les variables d'étude

Les caractéristiques sociodémographiques des participants dont l'âge, le genre, le niveau d'instruction. Le statut hospitalier et l'affiliation ou non à une assurance ou mutuelle de santé. La satisfaction globale et ses dimensions dont l'Accueil/Accessibilité, la Qualité humaine du personnel, l'Information médicale reçues, et l'Impression générale de la consultation.

Analyses statistiques

Les variables numériques ont été résumées sous forme de moyenne avec l'écart type. Les variables catégorielles ont été résumées sous forme de fréquences et un test de Chi2 a été effectué pour croiser la variable dépendante aux variables explicatives avec une mesure d'association sur une base de gain de précision significatif à $p < 0,05$.

RÉSULTATS

Au total nous avons interrogé 160 usagers dont 108 (67,5%) patients et 52 (32,5%) accompagnants pendant une période de 12 semaines. L'âge moyen des participants était de $34,84 \pm 9,45$ avec des extrêmes de 13 à plus de 53 ans. Le Sex-ratio est de 0,76. La tranche d'âge la plus représentée était celle de 23 – 32 ans (35%), suivie de celle de 33-42 ans représentant 32,5%. Le questionnaire est entièrement administré par l'enquêteur qui note avec précision les réponses de l'interviewé (Tableau I). Elle a montré que près de 6 répondants sur 10 des patients et accompagnants étaient de sexe masculin majoritairement âgé de 23 à 32 ans. Plus de la moitié (58%) avaient un niveau de scolarisation supérieur et 9 sur 10 d'entre eux, 90 % des enquêtés étaient couverts par une assurance sociale. Cependant, aucune de nos variables explicatives n'était associée à la satisfaction des enquêtés face à l'accueil à la clinique Ambroise Pare.

Tableau I. Caractéristiques socio-démographiques

Variables	N	%
Sexe		
Masculin	91	57
Féminin	69	43
Tranche d'âges		
13 – 22 ans	13	8
23 – 32 ans	56	35
33 – 42 ans	53	33
43 – 52 ans	32	20
Plus de 52 ans	6	4
Niveau d'instruction		
Primaire	29	18
Secondaire	38	24
Supérieur	93	58
Couverture Sociale		
Non assurés	16	10
Assurés	144	90
Statut hospitalier		
Patients	108	68
Accompagnants	52	32

Concernant l'accueil/accessibilité, la satisfaction moyenne était de 91%. Les avis recueillis étaient très positifs et allaient de 80% à 96%. Le critère le moins apprécié était le temps d'attente (20%), avec un taux moyen de satisfaction de 80%. Par ailleurs, malgré un taux élevé de satisfaction, il faut souligner que 10 et 9% des enquêtés ont été insatisfaits respectivement des formalités administratives et du confort de la salle d'attente. Le taux de 20% d'insatisfaits dans notre enquête n'est pas à négliger en matière d'amélioration de la qualité, la Clinique Ambroise Paré doit prêter une attention particulière sur ce point d'insatisfaction afin de le parfaire continuellement.

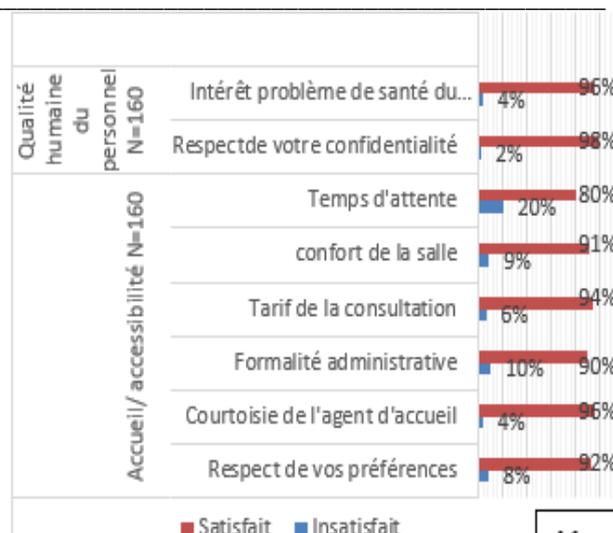


Figure 1. Synthèse des résultats sur le niveau de satisfaction des patients/accompagnants face à l'Accueil/accessibilité et la qualité humaine du personnel

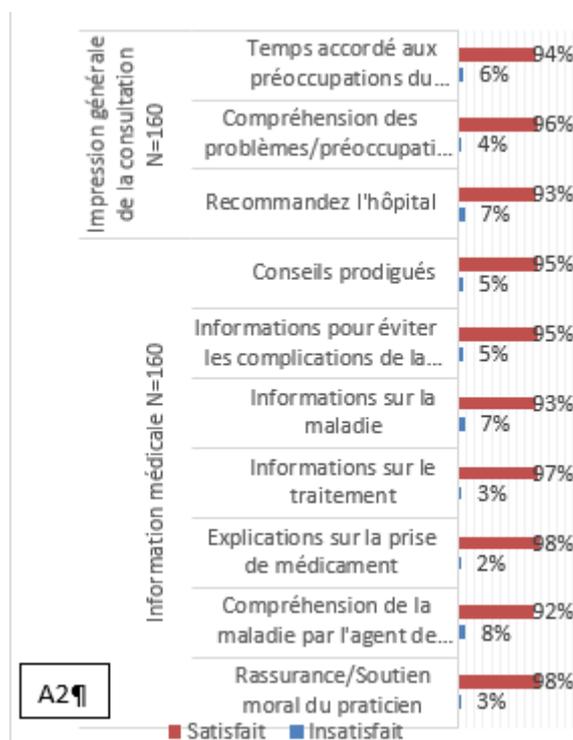


Figure 2. Synthèse des résultats sur le niveau de de satisfaction des patients/accompagnants face à l'Information médicale et à l'Impression générale de la consultation

La cause de cette insatisfaction est liée à l'absence d'intégration du projet d'assurance qualité au Service d'Accueil d'Urgences et dans tous les projets de la clinique. Par ailleurs, la dimension de l'information médicale avait une satisfaction moyenne de (95%) et celle de l'impression générale de la consultation (94%). Huit (8%) des enquêtés ont rapporté ne pas être satisfait de l'information de l'agent de santé sur la compréhension de la maladie et (7%) n'étaient pas satisfait de la recommandation sur le traitement.

Tableau 2. Analyse bivariée des facteurs associés à la satisfaction des patients/accompagnants face à l'accueil de la clinique Ambroise Paré. N= 160

Variables	Satisfaction		P
	Satisfait	Insatisfait	
Statut du participant			
Patients	103	5	0,758
Accompagnant	49	3	0.757
Sexe			
Masculin	86	5	0.742
Féminin	65	3	0.769
Tranches d'âge			
13 – 22	12	1	0.643
23- 32	53	3	0.879
33 – 42	50	3	0.788
43 – 52	30	2	0.717
Plus de 52	6	0	0.748
Niveau d'étude			
Primaire	27	1	0.703
Secondaire	36	2	0.932
Supérieur	88	5	0.797
Protection sociale			
Non assurés	15	1	0.809
Assurés	137	7	0.809

Tableau N° 3. Synthèse des suggestions des patients/accompagnants pour le renforcement des acquis et d'amélioration des points d'insuffisance à l'accueil de la clinique Ambroise Paré.**Accueil/Accessibilité**

- Manque de chaises dans la salle d'attente. Accueil mal fait à la caisse.
- Augmenter le nombre d'agents à la caisse :
- J'ai été mal reçu ce jour (03/10/2021) par une infirmière pour la prise de constantes de mon bébé, il faut les faire former sur l'accueil
- Revoir les toilettes et les panneaux d'indication ;
- Voir l'attente au niveau de la caisse et le cas des toilettes, plus de panneaux d'identification ;
- Prévoir une télévision pour les enfants

Qualité humaine du personnel

- L'infirmière ne sait pas parler aux patients, même chose aussi à la caisse ;
- Revoir le comportement de certains agents à la caisse. Ce poste (caisse-accueil) paraît important dans la structure, des agents mal éduqués ou avec une éducation qui laisse à désirer ne sauraient travailler là-bas ;
- Bien former les agents sur la politesse.

Information médicale

- Etre encore plus disponible et à l'écoute des patients ;
- Les praticiens doivent plus s'intéresser aux patients et mieux leur expliquer l'origine de leur mal et les précautions à prendre pour l'éviter à l'avenir ;

Impression générale sur la consultation

- Encouragement à mieux faire ;
- Persévérer toujours dans la qualité.

L'information médicale et l'impression générale de la consultation

La synthèse des résultats sur le niveau de de satisfaction des patients/accompagnants face information médicale et impression générale de la consultation est présentée dans la (Figure 1,2). Il ressort de notre analyse qu'aucune de nos variables explicatives n'est associée à la satisfaction face un accueil de qualité des patients/accompagnants à la Clinique Ambroise Paré. Notons que le niveau de

satisfaction globale des patients/accompagnants enquêtés était de 92% (Tableau 2,3). Cependant, bien que satisfaits, les patients/accompagnants enquêtés n'ont pas manqué de faire des suggestions en guise de renforcement des acquis et d'amélioration des points d'insuffisance (Tableau II, III).

DISCUSSION

Nous avons réalisé une étude transversale de type descriptif, dont l'objet était d'évaluer le niveau de satisfaction des patients et accompagnants face à l'accueil au Service d'accueil d'Urgence de la clinique Ambroise Paré. Elle a montré que près de 6 répondants sur 10 des patients et accompagnants étaient de sexe masculin majoritairement âgé de 23 à 32 ans. Plus de la moitié (58%) avaient un niveau de scolarisation supérieur et 9 sur 10 d'entre eux, 90 % des enquêtés étaient couverts par une assurance sociale. Cependant, aucune de nos variables explicatives n'était associée à la satisfaction des enquêtés face à l'accueil à la clinique Ambroise Paré.

L'accueil/accessibilité

Concernant l'accueil/accessibilité, la satisfaction moyenne était de 91%. Les avis recueillis étaient très positifs et allaient de 80% à 96%. Le critère le moins apprécié était le temps d'attente (20%), avec un taux moyen de satisfaction de 80%. Par ailleurs, malgré un taux élevé de satisfaction, il faut souligner que 10 et 9% des enquêtés ont été insatisfaits respectivement des formalités administratives et du confort de la salle d'attente. Nos résultats corroborent plusieurs études issues de la littérature dans lesquelles le temps d'attente était l'une des raisons de l'insatisfaction des patients en milieu hospitalier [12, 14–16]. Le taux de 20% d'insatisfaits dans notre enquête n'est pas à négliger en matière d'amélioration de la qualité, la Clinique Ambroise Paré doit prêter une attention particulière sur ce point d'insatisfaction afin de le parfaire continuellement. La cause de cette insatisfaction est liée à l'absence d'intégration du projet d'assurance qualité au Service d'Accueil d'Urgences et dans tous les projets de la clinique. Ce résultat stipule une nécessité d'améliorer la capacité du personnel d'accueil au niveau de la réception à la caisse, de recruter des Médecins spécialistes à temps pleins, de prévoir une quantité suffisance les chaises dans la salle d'attente, de revoir les panneaux d'indication et d'augmenter les box de consultation.

L'information médicale et l'impression générale de la consultation

Par ailleurs, la dimension de l'information médicale avait une satisfaction moyenne de (95%) et celle de l'impression générale de la consultation (94%). Huit (8%) des enquêtés ont rapporté ne pas être satisfait de l'information de l'agent de santé sur la compréhension de la maladie et (7%) n'étaient pas satisfait de la recommandation sur le traitement. Ce résultat serait faible par rapport à ceux rapportés dans un hôpital en France 38% ; pays 34% ; [14, 17]. Cependant, dans l'étude Almass et al. , la clarté de l'information médicale était plus élevée dans la région centrale que dans les

autres régions [18]. Cette situation pourrait être due à la mauvaise compréhension de la maladie selon les patients. Il est primordial pour les praticiens de s'intéresser aux patients, de mieux leur expliquer l'origine de leur mal et de leur prodiguer des conseils sur les mesures et précautions pour éviter à l'avenir un problème de santé.

La qualité humaine du personnel

La Qualité humaine et professionnelles des agents dont le respect de la confidentialité, l'écoute et l'intérêt que le praticien porte sur le problème au même titre que leur disponibilité ont été largement appréciés par nos enquêtés. En effet, le cumul des taux de satisfaction pour les deux items de la dimension sont respectivement 98% et 96%. Ces résultats étaient plus élevés que ceux rapportés dans l'étude menée dans un service hospitalier en Ethiopie, où 14,8% étaient satisfaits de la confidentialité [13]. Ce résultat a montré que les priorités d'amélioration de la qualité des soins, en fonction des attentes des patients, sont notamment liées à la qualité de l'information, aux aspects relationnels et aux conditions de séjour hospitalier. Il est également important de signaler que l'attitude et le comportement des prestataires de services affectent fortement la perception de qualité par le patient.

La satisfaction globale

Dans cette même étude, près de 9 personnes sur 10 ont été globalement satisfaits de l'accueil/accessibilité, de la qualité humaine du personnel de santé, de la clarté de l'information médicale sur le problème de santé ainsi que du regard sur la qualité de la consultation. Ce niveau de satisfaction globale trouvé serait supérieur à ceux rapportés par différents auteurs dans leurs études portant sur la satisfaction des patients [9–11]. Cette différence de niveau de satisfaction global pourrait être due à l'outil utilisé pour mesurer la satisfaction des patients dans études susmentionnées [12], ainsi qu'à la différence dans les caractéristiques cliniques (état de santé à l'arrivée) des patients. Par ailleurs, à la clinique Ambroise Paré, dès l'entame de l'accueil, les patients sont immédiatement conduits par les infirmiers dans l'un des box de consultation, sans qu'on ne demande préalablement un paiement aux patients pour la consultation. Cet état de fait, donne de l'assurance aux patients et accompagnants d'être dans de bonnes grâces par rapport à leur prise en charge.

CONCLUSION

Les patients/accompagnants sont globalement satisfaits de l'accueil à la Clinique Ambroise paré. Il ressort de cette évaluation de la satisfaction des usagers face à un accueil de qualité au Service d'Accueil d'Urgences de la Clinique Ambroise Paré une proportion élevée d'usagers satisfaits. Les principales raisons évoquées étaient : le bon accueil notamment la courtoisie du personnel, la rapidité des formalités administratives, le tarif de consultation abordable, le respect de la confidentialité et un bon niveau d'échange entre patients et praticiens pendant la prise en charge. Cependant, suite à cette analyse nous sommes arrivés à la réflexion que l'amélioration de l'accueil au service d'Accueil des

Urgences et de Tri ne peut se faire sans l'implication, la formation du personnel à l'accueil et l'amélioration de leurs conditions de travail. Dans cette logique il serait nécessaire d'élaborer un projet de formation continue pour renforcer les capacités du personnel sur l'accueil et sa mise en œuvre doit être pilotée par le Directeur Général. Au-delà de la dimension satisfaction des usagers, la présente étude devrait servir de tremplin pour institutionnaliser une démarche qualité au service des urgences de la Clinique Ambroise Paré.

Limite de l'étude

La présente étude ne représente pas une analyse détaillée des structures privées de la capitale puisqu'elle a été réalisée dans une seule clinique privée de la place. Il faut aussi noter que nous n'avons pas mené une exploration qualitative du point de vue des patients sur les dimensions évaluées. Dans notre étude, la non implication de l'enquêteur dans les soins au moment de la collecte ainsi que les entretiens individuels en mode face à face des participants effectués en toute confidentialité nous a permis de standardiser les conditions de remplissage du questionnaire et d'obtenir un fort taux de réponse avec des informations nécessaires à la mise en œuvre des actions de préventions. Donc, les difficultés et contraintes susmentionnées ne sauraient remettre en cause l'intérêt de prendre en compte les dimensions de la satisfaction du patient de cette présente étude.

Conflit d'intérêt

Aucun

RÉFÉRENCES

1. Imen Z, Mouna S, Mohamed K, et al. Patient satisfaction in a tertiary care center (Tunisia, 2015-2016). *Tunisie Medicale* 2018; 96: 737–745.
2. World Health Organization. Services de santé de qualité. WHO, <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services> (2020, accessed 26 May 2024).
3. Yameogo AR, Millogo GRC, Palm AF, et al. Évaluation de la satisfaction des patients dans le service de cardiologie du CHU Yalgado Ouedraogo. *PAMJ* 2017; 28:267 2017; 28: 267.
4. Moura Neto A, Ribeiro L, Magalhaes L, et al. Degree of patient satisfaction regarding the reception given by emergency service nurses. *PMID* 2003; 51: 214–28.
5. Aragon SJ, Gesell SB. A patient satisfaction theory and its robustness across gender in emergency departments: a multigroup structural equation modeling investigation. *Am J Med Qual* 2003; 18: 229–241.
6. Alqahtani M, Alanazi M, Alsuwaidan S, et al. Patient Satisfaction with Primary Health Care Services in Riyadh City, Saudi Arabia. *Int J Clin Med* 2023; 14: 366–376.
7. Fall N, Fall N. Satisfaction of Health Care Users with the Quality of Health Care Services in Senegal: A Multi-Level Approach. *Modern Economy* 2017; 8: 1135–1149.
8. Fufa BD, Negao EB. Satisfaction of Outpatient Service Consumers and Associated Factors Towards the Health Service Given at Jimma Medical Center, South West Ethiopia. *Patient Relat Outcome Meas* 2019; 10: 347.
9. Chebil D, Belhadj M, Aidi M, et al. Perception des patients vis-à-vis de la qualité des soins à l'hôpital

- universitaire Ibn Al Jazzar de Kairouan, Tunisie. *Tunis Med* 2022; 100: 618.
10. Poudel L, Baskota S, Mali P, et al. Patient Satisfaction in Out-patient Services at a Tertiary Care Center: A Descriptive Cross-sectional Study. *JNMA J Nepal Med Assoc* 2020; 58: 301.
 11. Schäfer I, Menzel A, Herrmann T, et al. Patient satisfaction with computer-assisted structured initial assessment facilitating patient streaming to emergency departments and primary care practices: results from a cross-sectional observational study accompanying the DEMAND intervention in Germany. *BMC Primary Care*; 23. Epub ahead of print 1 December 2022. DOI: 10.1186/S12875-022-01825-5.
 12. Molalign Takele G, Abreha Weldesenbet N, Girmay N, et al. Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. *PLoS One* 2021; 16: e0243764.
 13. 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. Epub ahead of print 2020. DOI: 10.1155/2020/2473469.
 14. Pitrou I, Lecourt AC, Bailly L, et al. Waiting time and assessment of patient satisfaction in a large reference emergency department: A prospective cohort study, France. *European Journal of Emergency Medicine* 2009; 16: 177–182.
 15. Adamou H, Amadou Magagi I, Habou O, et al. Patient satisfaction, an important part of care: case of a surgical department in Niger. *Mali Med* 2017; 32: 24–30.
 16. Gueye B, Bop MC, Ndé, et al. Assessment of Satisfaction in the Reception and Emergency Department of a Health Center. *Open J Epidemiol* 2024; 14: 284–296.
 17. Abass G, Asery A, Badr A Al, et al. Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *J Family Med Prim Care* 2021; 10: 1718.
 18. Almass A, Aljohani HM, Alhaqbani RM, et al. Patient Satisfaction With Quality of Care at the Kingdom of Saudi Arabia. *Cureus*; 14. Epub ahead of print 1 December 2022. DOI: 10.7759/CUREUS.32102.