Revue Africaine des Sciences Sociales et de la Santé Publique, Volume 8 (2)
ISSN: 1987-071X e-ISSN 1987-1023
Received, 31 December 2025
Accepted, 29 June 2026
Published, 9 July 2026
https://www.revue-rasp.org
To cite: Traore, O.L et al. (2026). Satisfaction des parents en pédiatrie au Centre Hospitalier Universitaire de Tengandogo, Ouagadougou. *Revue Africaine des Sciences Sociales et de la Santé Publique, 8(2), pp.182-192.* https://doi.org/10.4314/rasp.v8i2.12

Research

Satisfaction des parents en pédiatrie au Centre Hospitalier Universitaire de Tengandogo, Ouagadougou

Parental satisfaction in pediatrics at the Tengandogo University Hospital Center, Ouagadougou

TRAORE Osara Lamoussa[1]*, DAO Lassina[1], BOUGOUMA/OUATTARA Orokia[1], MAIGA Bintou[1], KOUETA Fla[2]

[1] Service de pédiatrie, Centre Hospitalier Universitaire Tengandogo, Ouagadougou, Burkina Faso
[2] Chef de Service, Centre Hospitalier Universitaire Yalgado OUEDRAOGO, Ouagadougou, Burkina Faso
*** Correspondance :** Email : wossanra@gmail.com ; Tel : +226-785-471-12

Résumé

La mesure de la satisfaction des patients est une préoccupation majeure pour les établissements de santé, car elle constitue un indicateur essentiel de la qualité des soins. Cette étude visait à évaluer la satisfaction des parents d'enfants hospitalisés au service de pédiatrie du Centre Hospitalier Universitaire de Tengandogo (CHU-T), afin d'identifier les points forts et les axes d'amélioration. Il s'agit d'une étude transversale descriptive et analytique, menée de manière prospective au CHU-T du 18 octobre au 18 décembre 2023, incluant 167 parents accompagnateurs d'enfants hospitalisés. Le taux de participation a été de 97,66%. Une prédominance masculine a été observée chez les enfants (sex-ratio de 1,19) et 70,66 % d'entre eux étaient accompagnés de leur mère. L'accueil a été jugé satisfaisant par 85,63% des parents. Cependant, seuls 2,99 % des accompagnants connaissaient l'identité du personnel soignant, et 56,89 % ont estimé ne pas avoir reçu suffisamment d'informations sur l'état de santé de leur enfant. Le confort, la qualité des repas et l'hygiène des toilettes étaient satisfaisants (respectivement 96,41%, 80,84% et 77,25%). Globalement, 80,84% des accompagnants étaient satisfaits, avec une association significative entre la satisfaction globale et le lieu de résidence (p = 0,009). Cette étude, peu fréquente dans notre contexte, souligne l'importance d'une évaluation continue de la satisfaction afin d'améliorer la qualité des soins.

Mots clés : Évaluation, Satisfaction, Hospitalisation, Parents, Patients, Pédiatrie.

Abstract

Measuring patient satisfaction is a major concern for healthcare institutions, serving as a key indicator of the quality of care. This study aimed to evaluate the satisfaction of parents of

hospitalised children in the pediatric department of the Tengandogo University Hospital Centre (CHU-T) to identify strengths and areas for improvement. This was a descriptive and analytical cross-sectional study, conducted prospectively at CHU-T from October 18 to December 18, 2023, involving 167 parents accompanying hospitalized children. The participation rate was 97.66%. A male predominance was observed in children (sex ratio of 1.19), and 70.66% of children were accompanied by their mothers. Reception was rated as satisfactory by 85.63% of parents. However, only 2.99% of caregivers were aware of the healthcare staff's identity, and 56.89% reported not receiving sufficient information on their child's health status. Comfort, meal quality, and toilet hygiene were satisfactory (96.41%, 80.84%, and 77.25%, respectively). Overall, 80.84% of companions were satisfied, and there was a significant association between overall satisfaction and place of residence (p=0.009). This study, infrequent in our context, highlights the importance of continuous satisfaction evaluation to enhance the quality of care.

Keywords : Evaluation, Satisfaction, Hospitalization, Parents, Patients, Pediatrics.

1. Introduction

La mesure de la satisfaction des patients est un indicateur clé de la qualité des soins et un objectif majeur des établissements de santé (ANAES, 1996 ; Barlési et al., 2006). Cette évaluation, essentielle pour l'amélioration continue des services et l'alignement sur les besoins des usagers, est reconnue comme un pilier de la qualité des soins à l'échelle internationale (Bovier et al., 2004 ; Donabedian, 1988 ; IOM, 2001 ; Roemer et Montoya-Aguilar, 1988). En pédiatrie, l'avis des parents est d'autant plus crucial que, en tant que principaux acteurs et décideurs, ils sont au cœur de la prise en charge de leurs enfants (Carré, 2017).

Au Burkina Faso, bien que l'importance de la satisfaction des patients soit reconnue, les études systématiques évaluant cet aspect dans les services hospitaliers restent limitées. Le Centre Hospitalier Universitaire de Tengandogo (CHU-T), en tant que structure de référence, s'efforce de faire constamment évoluer ses services. Une évaluation locale de la satisfaction des parents offre une occasion unique d'identifier les forces et les faiblesses spécifiques du service de pédiatrie afin d'orienter des actions d'amélioration ciblées (Reeder, 1972 ; Senez et al., 1999).

2. Matériels et Méthodes

La présente étude a été menée conformément aux principes de la recherche scientifique et aux directives éthiques en vigueur. Elle visait à collecter des données objectives tout en respectant la dignité et la confidentialité des participants.

2.1. Type et Cadre de l'étude

Il s'agit d'une étude transversale, descriptive et analytique, avec une collecte prospective des données. Le travail a été réalisé au Centre Hospitalier Universitaire de Tengandogo (CHU-T).

Sur les plans géographique et administratif, Tengandogo est une localité située à la périphérie sud de Ouagadougou, rattachée à la commune rurale de Komsilga dans la province du Kadiogo. Sur le

plan politique et institutionnel, cet établissement constitue une référence stratégique pour le système de santé burkinabè. Inauguré le 25 octobre 2010 sous l'appellation d'Hôpital National Blaise Compaoré, il a été érigé en Centre Hospitalier Universitaire en 2015 avant de prendre sa dénomination actuelle en 2019.

L'établissement est situé précisément à l'entrée sud de la ville de Ouagadougou, le long de la route nationale n°5. Cette position géographique lui permet de desservir les populations des quartiers sud de la capitale ainsi que celles du district sanitaire de Boulmiougou. Le service de pédiatrie, point d'ancrage de l'étude, dispose d'une unité d'urgences de 10 lits, d'un bâtiment d'hospitalisation de 34 lits et d'une section de néonatologie. Le personnel est composé de pédiatres, de médecins en spécialisation, d'infirmiers et de stagiaires.

2.2. Population et Échantillonnage

La population cible était constituée de tous les parents ou tuteurs légaux d'enfants âgés de 0 à 15 ans, hospitalisés dans l'unité de pédiatrie du CHU-T. La période de l'étude s'est étendue sur deux mois, du 18 octobre au 18 décembre 2023. Un sondage exhaustif a été réalisé, incluant tous les parents d'enfants présents au moment de l'étude et répondant aux critères de sélection. Parmi les 171 ceux-ci, 167 parents ont participé à l'étude, soit un taux de participation de 97,66 %.
Les critères d'inclusion étaient :

- Être le parent d'un enfant âgé de 0 à 15 ans admis dans l'unité d'hospitalisation de pédiatrie du CHU-T durant la période de l'étude.
- Consentir oralement à participer à l'étude.

Les critères de non-inclusion étaient :

- Les parents ne consentant pas à participer.
- Les parents sont dans l'incapacité de répondre aux questions.
- Les parents d'enfants hospitalisés en néonatologie, en raison des heures de visite restreintes qui limitent l'interaction.

2.3. Variables et collecte de données

Les variables étudiées incluaient :

- **Variables sociodémographiques** : âge de l'enfant, sexe de l'enfant, filiation du parent (lien de parenté avec l'enfant), âge du parent ou du tuteur, profession du parent, niveau d'études du parent, statut matrimonial du parent.

- **Degré de satisfaction** : évalué sur plusieurs aspects :

    - Le fonctionnement du service (qualité de l'accueil aux urgences pédiatriques, disponibilité du personnel, identification du personnel soignant, information sur la date et l'organisation de la sortie).
    - La relation avec le personnel (médecins, infirmiers, vigiles, accompagnants).
    - La qualité des soins (informations sur l'état de santé, le traitement, les examens paracliniques).

    - Le cadre d'hospitalisation (confort et entretien de la chambre, calme, qualité des repas, accès et entretien des toilettes).
    - La satisfaction globale.
- **Variables économiques** : notamment les frais liés aux services (ex. toilettes).

Les données ont été recueillies par un enquêteur au moyen d'un questionnaire écrit et anonyme, administré auprès des patients ou de leurs accompagnants. L'outil de collecte a été pré-testé sur un échantillon de 20 patients. La collecte s'est déroulée pendant l'hospitalisation et lors de la sortie des patients, après l'obtention des autorisations nécessaires de la direction du CHU-T.

2.4. Analyse des données

La saisie des données a été réalisée à l'aide du logiciel Microsoft Office 2016 (Word, Excel, PowerPoint). L'analyse statistique a été effectuée à l'aide du logiciel EpiInfo version 7.5.1. Le test du Chi-carré a été utilisé pour comparer les variables qualitatives, avec un seuil de signification fixé à $p < 0,05$.

2.5. Considérations éthiques et déontologiques

Une autorisation de collecte de données et de réalisation de l'étude a été obtenue auprès de l'administration du CHU-T avant le début des activités. La confidentialité des réponses et l'anonymat des participants ont été strictement respectés. L'objectif de l'enquête a été clairement expliqué aux accompagnants, et ils ont été rassurés quant à la confidentialité de leurs réponses. Le consentement oral a été recueilli avant toute administration du questionnaire. Aucun nom ni prénom de patients ni d'accompagnants n'a été enregistré sur les questionnaires.

3. Résultats

L'étude a inclus 167 parents accompagnant des enfants hospitalisés, pour un taux de participation de 97,66 %.

3.1. Caractéristiques sociodémographiques

Le tableau I présente la répartition des patients hospitalisés selon la classe d'âge.

Tableau I : Répartition des patients selon les classes d'âge (n=167)

Age (Mois)	Effectifs	Pourcentage (%)
< 1	34	20,4
1 – 24	52	31,1
25 – 60	35	21
> 60	46	27,5
Total	**167**	**100**

Source : Données de l'étude (2023)

Les nouveau-nés et nourrissons (moins de 24 mois) constituaient la majorité des enfants hospitalisés (51,5% de la cohorte).

Parmi les enfants, le sexe masculin était prédominant (54,5%, avec un sex ratio de 1,19), et 70,66% étaient accompagnés par leur mère. L'âge moyen des accompagnants était de 35,36 ans. Les cultivateurs/éleveurs représentaient 35,3% des accompagnants, et 50,3% des parents n'étaient pas scolarisés. La plupart des parents (81%) étaient mariés.

3.2. Motifs d'hospitalisation

Le tableau II détaille les motifs d'hospitalisation des enfants.

Tableau II : Répartition des patients selon le motif d'hospitalisation (n=167)

Motifs d'hospitalisation	Effectifs	Pourcentage (%)
Paludisme grave	50	29,94
Infections néonatales précoces	23	13,77
Dengue	11	6,59
Pneumopathie	8	4,79
Pathologie chirurgicale	6	3,59
Anémie	6	3,59
Cardiopathie congénitale	5	2,99
Souffrance fœtale aiguë	3	1,8
Insuffisance cardiaque	2	1,2
Insuffisance rénale	2	1,2
Autres motifs (moins de 1%)	11	6,6
TOTAL	167	100

Source : Données de l'étude (2023)

Le paludisme grave était le principal motif d'hospitalisation (29,94%).

3.3. Niveaux de satisfaction

Le tableau III présente l'appréciation des parents quant à la qualité de l'accueil reçu aux urgences pédiatriques**.**

Tableau III : Appréciation de l'accueil reçu aux urgences pédiatriques (n=167)

Qualité de l'accueil	**Effectifs**	**Pourcentage (%)**
Très bonne	3	1,80
Bonne	143	85,63
Assez bonne	19	11,38
Mauvaise	2	1,20
Total	**167**	**100**

Source : Données de l'étude (2023)

Une large majorité de parents (85,63%) a jugé l'accueil aux urgences pédiatriques comme bon. Concernant l'identification du personnel, seulement 2,99% des accompagnants connaissaient

l'identité du personnel soignant. Les soins et la disponibilité du personnel (jour et nuit) ont été jugés très satisfaisants par plus de 90% des parents. Le tableau IV illustre le degré de satisfaction des parents quant aux informations reçues sur l'état de santé de leur enfant.

Tableau IV : Degré de satisfaction concernant les informations sur l'état de santé de l'enfant (n=167)

Qualité des informations	Effectifs	Pourcentage (%)
Très bien	1	0,60
Bien	22	13,17
Moyen	48	28,74
Pas assez	95	56,89
Pas du tout	1	0,60
Total	**167**	**100**

Source : Données de l'étude (2023)

Plus de la moitié des parents (56,89%) ont déclaré ne pas avoir reçu suffisamment d'informations sur l'état de santé de leur enfant.

Le tableau V indique le degré de satisfaction concernant les précautions prises par le personnel au cours de la journée pour le respect de l'intimité des patients.

Tableau V : Satisfaction sur les précautions d'intimité prises par le personnel dans la journée (n=167)

Précaution (journée)	Effectifs	Pourcentage (%)
Très bonne	154	92,22
Bonne	11	6,59
Assez bonne	1	0,6
Mauvaise	1	0,6
Total	**167**	**100**

Source : Données de l'étude (2023)

La quasi-totalité des parents (92,22%) a jugé "très bonnes" les précautions prises en journée pour le respect de l'intimité.

De même, 93,41% des parents ont jugé "bonne" la satisfaction concernant les précautions prises par le personnel la nuit pour le respect de leur intimité. La relation avec les médecins (94,61%) et les infirmiers (88,62%) était majoritairement jugée bonne. Le confort de la chambre (96,41%), l'hygiène (90,42%) et le calme (98,8%) étaient satisfaisants. La qualité des repas a été appréciée par 80,84% des parents et l'entretien des toilettes par 77,25%. Globalement, 81,33% des parents ont exprimé une impression positive en quittant l'hôpital.

3.4. Facteurs liés à la satisfaction globale

Le tableau VI analyse les facteurs potentiellement associés au niveau global de satisfaction.

Tableau VI : Facteurs liés au niveau global de satisfaction (n=166)

Variables	Satisfaction globale (%)	OR (IC95%)	p
Age de l'accompagnant			
Moins de 30 ans	99 (76,15)	2,1 (0,79-5,68)	0,12
30 ans et plus	31 (23,85)		
Age des enfants			
Inférieur ou égal à 5 ans	54 (41,54)	1,3 (0,49-3,52)	0,57
Plus de 5 ans	76 (58,46)		
Lieu de résidence			
Zone rurale	79 (56,83)	**0,3 (0,13-0,78)**	**0,00**
Zone urbaine	60 (43,17)		
Niveau d'instruction			
Scolarisé	66 (47,48)	0,6 (0,26-1,43)	0,26
Non scolarisé	73 (52,52)		
Sexe de l'enfant			
Féminin	61 (43,88)	1,5 (0,69-3,66)	0,26
Masculin	78 (56,12)		

Source : Données de l'étude (2023)

Une association significative (p=0,00) a été observée entre la satisfaction globale et le lieu de résidence, indiquant une satisfaction plus élevée chez les parents des zones rurales.
Aucune association significative n'a été trouvée entre la satisfaction globale et l'âge de l'accompagnant, l'âge ou le sexe de l'enfant, ni le niveau d'études des parents.

4. Discussion

4.1. Caractéristiques sociodémographiques

La prédominance masculine observée chez les enfants hospitalisés (54,5 %) est conforme à d'autres études menées au Mali et au Burkina Faso (Sy, 2003 ; Traoré A., 2007 ; Traoré L., 2013). L'âge moyen des parents (35,36 ans) est similaire à celui rapporté dans certaines études (Traoré L., 2013 ; Yaméogo et al., 2017 ; Zerbo, 2018) mais supérieur à d'autres (Mendave Mouafo, 2019). La forte proportion de parents cultivateurs/éleveurs (35,3 %) et non scolarisés (50,3 %) est supérieure à celle rapportée par d'autres travaux (Traoré A., 2007 ; Traoré L., 2013).

4.2. Motifs d'hospitalisation

Le paludisme grave constitue le principal motif d'hospitalisation (29,94 %), confirmant la lourde charge de morbidité liée à cette pathologie dans la région (Ministère de la Santé du Burkina Faso, 2003 ; Sy, 2003).

4.3. Niveaux de satisfaction

L'accueil a été jugé satisfaisant par une large majorité de parents (85,63 %), ce qui est comparable à d'autres études (Mendave Mouafo, 2019 ; Traoré A., 2007 ; Traoré L., 2013). Cependant, l'identification du personnel reste un défi, avec 97,6 % des parents incapables d'identifier les soignants, un taux plus élevé que dans d'autres contextes (Traoré L., 2013 ; Yaméogo et al., 2017). Concernant l'information sur l'état de santé, 56,89 % des parents ont estimé n'avoir pas reçu suffisamment d'informations, un taux inférieur à certaines études (Sy, 2003) et supérieur à d'autres (Dipama, 2011). La qualité des soins et la disponibilité du personnel ont reçu des niveaux de satisfaction très élevés, similaires à d'autres travaux (Traoré A., 2007 ; Traoré L., 2013). La relation avec le personnel est très appréciée, ce qui concorde avec l'importance de l'aspect relationnel soulignée par certains auteurs (Burrnand et Paccaud, 1997 ; Zerbo, 2018).

4.4. Satisfaction globale et facteurs associés

Le taux de satisfaction globale de 81,33 % est comparable à des études menées au Burkina Faso (Zongo, 2011) et dans d'autres pays (Bouche et al., 2006 ; CHU Saint-Étienne, 2023 ; MSSS, 2023). L'analyse a révélé une association significative entre le lieu de résidence et la satisfaction globale. Les patients résidant en zone rurale pourraient manifester une plus grande satisfaction du fait de l'accès à un hôpital de référence (Aldana et Piechulek, 2001). Contrairement à certaines études (Abouda et al., 2011), notre travail n'a pas mis en évidence de lien significatif avec l'âge ou le niveau d'études des parents.

5. Conclusion

La mesure de la satisfaction des patients est aujourd'hui une préoccupation générale de tous les établissements de santé, car elle constitue une source d'informations précieuses pour l'amélioration continue de la qualité des soins. Notre étude, la première du genre au Centre Hospitalier Universitaire de Tengandogo (CHU-T) sur ce sujet, a révélé un niveau global de satisfaction des parents de 80,84%.

Ce niveau de satisfaction, bien que majoritairement positif, masque des insuffisances qu'il est crucial d'adresser. Les principaux points d'insatisfaction identifiés concernent les délais d'attente, l'absence de toilettes fonctionnelles la nuit et le paiement de leur accès, le manque d'identification visible du personnel, et des lacunes dans l'information fournie aux parents sur l'état de santé de leurs enfants.

Ces constats soulignent l'urgence d'une démarche proactive et continue pour optimiser la prise en charge au CHU-T. Il serait judicieux de mettre en œuvre des actions ciblées, telles que l'amélioration des circuits de prise en charge pour réduire l'attente, l'aménagement d'un accès gratuit et permanent à des toilettes propres, la généralisation du port de badges d'identification pour tout le personnel, et le renforcement de la communication entre les soignants et les parents. Une évaluation régulière et systématique de la satisfaction permettra de suivre l'impact de ces améliorations et d'adapter les stratégies afin de garantir des soins de qualité, humanisés et centrés

sur le patient et sa famille, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs de santé publique au Burkina Faso.

Remerciements

Nous souhaitons exprimer notre sincère gratitude à toutes les personnes et institutions qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de cette étude. Notre gratitude s'adresse également à la Direction Générale du Centre Hospitalier Universitaire de Tengandogo (CHU-T) pour avoir autorisé cette étude. Nous remercions chaleureusement l'ensemble du personnel du service de pédiatrie du CHU-T, en particulier le corps médical, paramédical et administratif, pour leur précieuse collaboration et leur aide à la collecte des données.

Enfin, une pensée particulière et nos remerciements les plus sincères vont aux enfants malades et à leurs familles, sans la participation desquels cette étude n'aurait pas pu être menée.

Conflit d'intérêts

Les auteurs déclarent n'avoir aucun conflit d'intérêts lié à cette publication.

Références

Abouda, W., Bannour, W., Bouafia, N., et al. (2011). La prestation repas au CHU F Hached de Sousse, Tunisie : Avis patient et cadre soignant. *ScienceLib. Mersenne*, 3, 12p.

Agence Nationale d'Accréditation en Santé (ANAES). (1996). *La satisfaction des patients lors de leur prise en charge dans les établissements de santé, revue de la littérature médicale*. Paris : ANDEM/Service Évaluation Hospitalière.

Aldana, J. M., et Piechulek, H. (2001). Satisfaction des patients et qualité des soins dans des zones rurales du Bangladesh. (5).

Ann, S. (2010). *The safe motherhood action agenda: priorities for the next decade*.

Barlési, F., Chabert-Greillier, L., Loundou, A., Siméoni, M. C., Greillier, L., Doddoli, C., et al. (2006). Validation de la version française du Princess Margaret Hospital Patient Satisfaction with Doctor Questionnaire : le F-PMH/PSQ MD. *Revue des Maladies Respiratoires*, 23(3), 227-36.

Bouche, G., Lebeau, M., Aubeneau, C., Klossek, J. M., Gasquet, I., et Migeot, V. (2006). Mesure de la satisfaction des patients au service d'une meilleure organisation des consultations dans un pôle de centre hospitalier universitaire. *Risques et Qualité*, 3, 225-232.

Bovier, P., Haller, D., et Lefébvre, D. (2004). Mesurer la qualité des soins en médecine de premier recours : difficultés et solutions. *Médecine et hygiène*, 62, 1833-6.

Burrnand, B., et Paccaud, F. (1997). *Maîtrise de la qualité dans les hôpitaux universitaires : satisfaction des patients*. Suisse : IUMSP.

Carré, S. (2017). Étude de la satisfaction du patient et de son entourage en établissements de santé. *Colloque « les usagers d'hier à aujourd'hui »*.

Centre Hospitalier Universitaire de Saint-Étienne. (2023). *Évaluation de la satisfaction des patients hospitalisés*. France.

Dipama, D. (2011). *Évaluation de la satisfaction des patients sur la prise en charge dans le service des urgences médicales du Centre Hospitalier Universitaire Yalgado Ouédraogo* [Thèse de médecine, n°1723]. Ouagadougou.

Donabedian, A. (1988). The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743-8.

Doumbia, M. N. (2001). *Prise en charge intégrée des maladies de l'enfant dans le service de consultation externe à l'hôpital Gabriel Touré* [Thèse de médecine]. Bamako.

Gentile, S., Ledoray, V., Blandiniere, D., Antoniotti, S., et Sambuc, R. (1999). La satisfaction des patients au sortir des services des urgences : Étude multicentrique de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur. 8, 27-32.

Hein, L. (2017). *Évaluation du niveau de satisfaction des patients hospitalisés au département de médecine et spécialités médicale du centre hospitalier universitaire Souro Sanou à Bobo Dioulasso en 2017 au Burkina Faso* [Thèse de médecine, n°112].

Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS). (2007). *Mesure de la satisfaction des usagers des établissements de santé*. Paris : Igas ; 2007-045p.

Institut National de la Statistique et de la Démographie (INSD). (2008). *Recensement général de la population et de l'habitation de 2006*. Ministère de l'économie et des finances, Ouagadougou.

Institut National de la Statistique et de la Démographie (INSD). (2022). *Tableau de bord démographique*. Burkina Faso.

Institute of Medicine (IOM). (2001). *Crossing the quality chasm: A new health System for 21st century*. Washington DC, National Academy Press.

Kanté, S. (2003). *Accompagnement des patients à l'hôpital du point G* [Thèse de médecine]. Bamako.

Maïga, B. (2003). *Référence à la pédiatrie de l'hôpital Gabriel Touré* [Thèse de médecine]. Bamako.

Mendave Mouafo, V. (2019). *Enquête sur la satisfaction des parents des patients hospitalisés en réanimation CHU Gabriel-Touré* [Thèse de médecine]. Mali.

Ministère de la Santé du Burkina Faso. (2003). *Programme national d'assurance qualité en santé*.

Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS). (2023). *Mesure de la satisfaction des parents à l'égard des soins et services*. Canada.

Mtiraoui, A., et Alouini, B. (2002). Évaluation de la satisfaction des patients hospitalisés à l'hôpital de Kairouan. *Tunisie médicale*, 80, 13-121.

Palm, Y. (2014). *Évaluation de la satisfaction des patients pris en charge dans l'unité d'hospitalisation du service de cardiologie du centre hospitalier universitaire Yalgado Ouédraogo* [Thèse de médecine, n°29]. Burkina Faso.

Palmer, R. H., Donabedian, A., et Povar, G. J. (1991). *Striving for quality in health care. An inquiry into policy and practice*. Health Administration Press. Ann. Arbor.

Pourin, C., Tricaud, S., et Barberger-Gateau, P. (1999). Élaboration et validation d'une méthode de mesure de la satisfaction des patients : l'expérience Saphora-MCO. *Gestion hospitalière*, 388, 480-91.

Reboul-Marty, J., Thoreux, P., Debien, M., Roynard, J. L., Durand, M., et Languillat, G. (2000). L'évaluation de la satisfaction des patients des services d'urgence est-il possible ? 9, 331-338.

Reeder, L. G. (1972). The patient-client as a consumer: some observations on the changing professional-client relationship. *Journal of Health and Social Behavior*, 13, 406-412.

Roemer, M., et Montoya-Aguilar, C. (1988). *Quality assessment and assurance in primary health care*. Genevia, WHO Offset Publication No. 105.

Senez, B., Orvain, J., Doumenc, M., et al. (1999). *Qualité des soins : revue à travers la littérature des outils et des critères utilisés en médecine ambulatoire*. ANAES.

Stiffler, M. (2021). Qu'est-ce que l'évaluation ? *Commission européenne*.

Sy, O. (2003). *Morbidité et mortalité dans le service de pédiatrie B du CHU Gabriel Touré* [Thèse de médecine]. Bamako.

Traoré, A. (2007). *Étude de la satisfaction des parents des enfants vus à la consultation externe au service de l'hôpital Gabriel* [Thèse de médecine]. Bamako.

Traoré, L. (2013). *Évaluation de la satisfaction des parents des enfants hospitalisés dans les départements de pédiatrie du centre hospitalier universitaire Yalgado Ouédraogo* [Thèse de médecine]. Burkina Faso.

Yaméogo, A., Millogo, C., Palm, F., et al. (2017). Évaluation de la satisfaction des patients dans le service de cardiologie du CHU Yalgado Ouédraogo. *Pan African Medical Journal*. Burkina Faso.

Zerbo, Z. (2018). *Évaluation des accompagnants des patients hospitalisés dans les services du département de pédiatrie du centre hospitalier universitaire Souro Sanou (CHUSS) de Bobo Dioulasso* [Thèse de médecine, n°130].

Zongo, J. (2011). *Évaluation de la satisfaction des bénéficiaires de l'offre des soins dans les maternités de la ville de Ouagadougou* [Thèse de médecine, n°229]. Burkina Faso.

2026 TRAORE, Licensee *Bamako Institute for Research and Development Studies Press*. Ceci est un article en accès libre sous la licence the Créative Commons Attribution License (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0)

Note de l'éditeur

Bamako Institute for Research and Development Studies Press reste neutre en ce qui concerne les revendications juridictionnelles dans les publications des cartes/maps et affiliations institutionnelles.