

**PATIENTS' PERCEPTION OF THE QUALITY OF HEALTHCARE
SERVICES IN PUBLIC HOSPITALS: A BIBLIOMETRIC ANALYSIS**

**LA PERCEPTION DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ PAR LES
PATIENTS DES HOPITAUX PUBLICS : ANALYSE BIBLIOMÉTRIQUE**

Otman ZEFRI

Doctorant à l'ENCG de Tanger - Université Abdelmalek Essaâdi,

otman.zefri@etu.uae.ac.ma

Said MSSASSI

Professeur de l'Enseignement Supérieur à l'ENCG de Tanger - Université Abdelmalek Essaâdi,

s.mssassi@uae.ac.ma.

ABSTRACT

This research investigates how patients in public hospitals perceive the quality of healthcare services, which many analysts declare is one of the critical and complex issues in a modern health system. This study explores trends, gaps, and academic contributions from the last decade (2013–2023) and makes strategic recommendations to improve the quality of hospital services. 539 academic articles from Scopus database were selected and analyzed using the PRISMA method. The bibliometric software VOSviewer visualized publications by authors, institutions, countries, and keywords, also representing thematic clusters and the networks of scientific collaboration. The results show a focus on developed countries such as the United States, Australia, and China, suggesting geographic disparities and that less developed areas may have limited access to research resources. The identified common thematic clusters are hospital management, service quality, healthcare services, and patient satisfaction. However, one this global consensus helps underscore is the glaring gap of the under-represented developing world. Key recommendations from this study include promoting international collaboration, research continuity, and meet the specific needs of vulnerable populations.

Key Words: Health Services, services quality, health service quality, Public Hospital, patient satisfaction.

RESUMÉ

Cette recherche se penche à examiner la perception de la qualité des services de santé par les patients des hôpitaux publics. Un sujet est l'un des plus importants dans les systèmes de santé actuels et parmi les plus complexes. Le but de l'étude est d'inscrire les tendances, les déficits et les contributions académiques qui l'abordent durant la dernière décennie, entre 2013 et 2023, et ainsi de créer des recommandations stratégiques qui perfectionnent la qualité des services hospitaliers. La méthode PRISMA a été utilisée pour sélectionner et analyser 539 articles académiques provenant de la base de données Scopus. L'outil bibliométrique utilisé - VOSviewer - a permis de cartographier des publications selon les auteurs, les institutions, les pays et les mots-clés. Il engendre des clusters de thématiques et des réseaux de collaborations scientifiques. Parmi ces résultats, il devient évident qu'il existe une concentration de la recherche dans les pays développés, comme les États-Unis, l'Australie et la Chine. Cela révèle des disparités accrues entre les zones géographiques et aussi le manque d'accès aux ressources de recherche. Les clusters thématiques obtenus couvrent la gestion hospitalière, la qualité des services, les services de santé et la satisfaction des patients. En revanche, une lacune principale signalée par cet article est l'absence de perspectives des pays en développement. Par conséquent, il est recommandé de renforcer la collaboration internationale, d'assurer un progrès continu dans la recherche et de satisfaire les besoins spécifiques des populations vulnérables.

Mots clés : Services de santé, qualité des services, qualité des services de santé, hôpital public, satisfaction des patients.

1. INTRODUCTION

La qualité des services de santé dans les hôpitaux publics est une préoccupation majeure pour les systèmes de santé au niveau mondial. Malgré les avancées médicales et technologiques, un nombre important d'établissements sont affectés par de mauvaises pratiques, d'insatisfaction des patients et de difficultés de résultats cliniques. La qualité des services de santé est un concept multidimensionnel qui se base sur différentes perspectives théoriques pour comprendre la perception des patients vis-à-vis la qualité des services de santé des hôpitaux publics. Parmi ces approches théoriques, le modèle de Donabedian, le modèle du SERVQUAL adapté aux services de santé, la théorie de l'expérience patient et le modèle du PUBHOSQUAL sont des références incontournables pour évaluer et comprendre la perception de la qualité des services de santé hospitaliers.

1.1. LES APPROCHES THEORIQUES DE LA QUALITE DES SERVICES HOSPITALIERS

En effet (Donabedian, 1988) souligne que l'évaluation de la qualité des soins repose avant tout sur trois dimensions interconnectées à savoir la structure (ressources), le processus et le résultat.

Le modèle SERVQUAL, construit par (Parasuraman et al., 1988), propose une approche structurée de l'évaluation de la qualité des services à travers cinq dimensions fondamentales : la tangibilité, la fiabilité, la réactivité, l'assurance et l'empathie. Ce modèle repose sur la comparaison entre les attentes des patients et leurs perceptions des services reçus. En milieu hospitalier, plusieurs études ont validé l'applicabilité du SERVQUAL pour quantifier la satisfaction des patients et éclairer les politiques d'amélioration de la qualité des services de santé (Babakus & Mangold, 1992). L'application de ce modèle permet de déterminer les principaux domaines d'insatisfaction et d'adapter les politiques hospitalières en conséquence.

La théorie de l'expérience patient donne la priorité à une perspective holistique de la qualité des services de santé. Cette perspective prend en compte que la satisfaction du patient ne dépend pas seulement des aspects techniques du service mais aussi de l'ensemble de son expérience, tel que l'interaction avec le personnel, l'attente, l'accessibilité et l'environnement hospitalier (Wolf et al., 2014). Une gestion optimale de l'expérience patient peut donc se traduire par une amélioration globale de la qualité des services de santé et une réduction des plaintes et des conflits au sein des hôpitaux.

Le modèle PUBHOSQUAL (Public Hospital Service Quality) a été spécifiquement conçu pour mesurer la qualité des services de santé dans les hôpitaux publics. Ce modèle est basé sur six dimensions de base : l'accessibilité, la réactivité, la compétence du personnel, la communication, l'environnement hospitalier et l'équité des soins (Aagja & Garg, 2010). Dans le contexte des hôpitaux publics, l'application du modèle PUBHOSQUAL permet d'identifier les faiblesses spécifiques du système de santé, à la fois en matière d'accessibilité aux soins et de perception des inégalités par les patients. Plusieurs recherches ont prouvé que l'amélioration de ces dimensions conduit à une meilleure satisfaction et à une confiance plus remarquable envers les hôpitaux publics (Boshoff & Gray, 2004).

En fait, la demande de services de santé de qualité dans le monde entier augmente et souvent confrontée à des défis tels que le manque de ressources, l'accès inéquitable aux soins et l'insuffisance des infrastructures hospitalières (Papanicolas et al., 2018; World Health Organization et al., 2018). Ces problématiques sont particulièrement prononcées dans les hôpitaux publics, qui jouent un rôle central dans les prestations des services de santé qui doivent être accessibles et équitables (Berwick, 2016).

L'intégration de ces modèles dans notre cadre théorique permet de structurer l'analyse des tendances de recherche sur la qualité des services hospitaliers. En mobilisant les dimensions du modèle de Donabedian et celles du SERVQUAL, en adoptant une approche centrée sur l'expérience patient et en intégrant les spécificités des hôpitaux publics, avec le modèle PUBHOSQUAL, notre étude contribue à une meilleure compréhension des perceptions des patients vis-à-vis les services de santé dans les hôpitaux publics.

La recherche scientifique a connu une tendance à la hausse de l'intérêt sur l'étude de la qualité des services de santé et de la satisfaction des patients au cours des dernières décennies. La période 2013-2023 a été marquée par une augmentation du nombre de publications académiques traitant ce sujet, avec des contributions notables de pays comme les États-Unis, l'Australie et la Chine. La satisfaction des patients est influencée par divers facteurs structurels et relationnels. Par exemple, des études montrent que la qualité des interactions entre le personnel médical et les patients joue un rôle déterminant dans l'expérience hospitalière (Batbaatar et al., 2017). La communication efficace, l'empathie, et le professionnalisme du personnel sont essentiels pour établir une relation de confiance et répondre aux attentes des patients (Prakash, 2010). Par ailleurs, l'amélioration de la satisfaction des patients repose en grande partie sur la qualité de l'expérience vécue dans les hôpitaux publics. Des études montrent que des facteurs tels que la communication entre le personnel soignant et les patients, l'empathie, ainsi que l'accès à des informations claires sur les traitements influencent significativement cette satisfaction (Al-Abri & Al-Balushi, 2014). Une évaluation systématique de l'expérience des patients permet d'identifier les lacunes dans les services hospitaliers et d'orienter les efforts pour améliorer la qualité des soins (Manary et al., 2013). Il convient de noter que de telles interactions positives et une telle communication transparente sont des éléments qui donnent la possibilité d'instaurer la confiance des patients et de les inciter à percevoir bien des services qui leur sont fournis. La transparence et la facilité d'accès aux informations contribuent à l'engagement des patients dans leur parcours de soins. Une analyse bibliométrique aide à comprendre les tendances, les lacunes et les principaux auteurs impliqués dans le domaine de l'étude (Page et al., 2021; Van Eck & Waltman, 2010).

1.2. LES LACUNES IDENTIFIÉES DANS LA LITTÉRATURE

L'analyse bibliométrique de la littérature scientifique sur la qualité des services de santé nous permet de mettre en évidence plusieurs tendances de recherche, ainsi que des lacunes notables dans le développement des connaissances sur ce sujet. Une première remarque découlant de cette analyse est la forte concentration des publications dans les pays développés, où les infrastructures hospitalières et les normes de soins sont mieux établies et mieux étudiées. Cette supériorité de recherches étant conduite dans des contextes à haut revenu limite la généralisation des résultats aux pays en développement, où les défis structurels, économiques et organisationnels sont très différents (Mosadeghrad, 2014).

En parallèle, les résultats de l'analyse bibliométrique révèlent un déséquilibre thématique dans les publications disponibles. La plupart des études se sont concentrées sur l'application de modèles traditionnels d'évaluation de la

qualité des services de santé, tels que SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) et HEALTHQUAL (Zarei et al., 2012), excluant les modèles hospitaliers publics mieux adaptés, tels que le PUBHOSQUAL (Mosadeghrad, 2014). Ailleurs, très peu d'études ont examiné le lien entre la qualité perçue des services de santé et la satisfaction des patients vis-à-vis des services des hôpitaux publics, alors que ce lien est primordial à l'optimisation des politiques hospitalières (Boshoff & Gray, 2004).

L'analyse des réseaux de collaboration scientifiques met en évidence une faible implication des chercheurs des pays en développement dans les publications à fort impact. La plupart des articles sur la qualité des services hospitaliers sont publiés par des revues anglophones indexées dans des bases de données telles que Scopus et Web of Science..., avec une prédominance d'institutions nord-américaines et européennes. Cette situation restreint la visibilité de la recherche menée dans les pays en développement et reflète une certaine asymétrie dans la diffusion des connaissances scientifiques.

En réponse à ces observations, notre étude enrichit la littérature en proposant une carte bibliométrique détaillée de la recherche sur la qualité des services hospitaliers, en délimitant les thèmes émergents et en mettant en lumière des domaines de recherche encore à explorer. Grâce à l'analyse des réseaux de co-auteurs et des collaborations institutionnelles, notre étude permet également d'évaluer la dynamique de production scientifique et de mettre en évidence les acteurs clés du domaine. Enfin, en intégrant l'approche PUBHOSQUAL dans l'analyse bibliométrique, cette étude introduit un nouveau cadre d'interprétation des tendances de publication, considérant les caractéristiques des hôpitaux publics et les défis de la gestion hospitalière dans les pays aux ressources limitées.

Le but de cette étude est de contribuer à des solutions objectives permettant d'améliorer les services de santé offerts par les hôpitaux publics et alimenter par conséquent le niveau de satisfaction des patients. Pour atteindre cet objectif, cette recherche a recours à un corpus de 539 articles publiés dans la base de données Scopus. L'approche adoptée se base sur la méthode PRISMA pour garantir la méthodologie de recherche rigoureuse (Page et al., 2021). En plus, le logiciel VOSviewer est utilisé pour offrir une illustration globale des réseaux de citations et de clusters. Par le biais de l'analyse bibliométrique, les résultats obtenus dans l'étude proposent une cartographie exacte des pays, institutions, personnes et mots-clés les plus influents dans ce domaine. Par la présence de tels éléments, la recherche naît une multitude de recommandations pour les gestionnaires hospitaliers et les décideurs politiques pour posséder des services de santé adéquats spécifiques pour chacun, tout en encourageant la coopération internationale pour lutter contre les inégalités en matière de la qualité des services de santé rendus (Papanicolas et al., 2018; World Health Organization et al., 2018; Berwick, 2016).

Étant donné l'importance de la qualité des services de santé et de la satisfaction des patients, il paraît essentiel de se pencher sur les dynamiques sous-tendant ces concepts à partir d'un examen approfondi de la littérature scientifique. En fait, cette réflexion pourrait potentiellement révéler des propositions majeures, des déficiences et des domaines de réformes dans les pratiques hospitalières qui sont susceptibles d'être améliorées, de ce point de vue, ces questions ont été construites pour orienter la recherche.

1.3. QUESTIONS DE RECHERCHE

- Comment les publications académiques sont réparties relativement au sujet de « la perception de la qualité des services de santé par les patients des hôpitaux publics » de 2013 à 2023 ?
- Quelles sont les journaux académiques qui publient davantage sur ce sujet de recherche ?
- Quels sont les meilleurs pays dans ce domaine de recherche ?
- Quelles sont les institutions consacrant la plupart des publications à ce sujet ?
- Quels sont les auteurs les plus influents dans ce domaine de recherche ?
- Quels sont les principaux mots-clés des publications qui portent sur la perception de la qualité des services de santé par les patients des hôpitaux publics ?
- Quels sont les domaines de recherche les plus importants impliquant ce sujet de recherche ?

2. METHODE

Cette analyse bibliométrique repose sur la base de données Scopus, elle est basée sur la méthode PRISMA (Page et al., 2021), l'objectif de cette revue est de répondre aux questions relatives à « la perception de la qualité des services de santé par les patients des hôpitaux publics », en terme de la distribution des publications sur la période de 2013 à 2023, les meilleures revues dans ce thème de recherche, les meilleurs pays dans ce thème, les meilleures institutions académiques, les auteurs les plus actifs, la plupart des tendances et des mots clés dans ce thème, et la part de ce thème dans les domaine de recherche.

Compte tenu de ce qui précède, nous avons choisi l'analyse bibliométrique car elle repose sur des publications scientifiques. Nous voulons effectuer une revue sur la « la perception de la qualité des services de santé par les patients des hôpitaux publics » en nous basant sur des articles. Scopus est la base de données que nous avons choisie pour atteindre cet objectif. C'est une collection de références bibliographiques et de citations issues des périodiques. Leur couverture se situe entre 2013 et 2023, c'est-à-dire inclure les 10 dernières années de production scientifique significative dans ce domaine.

VOSviewer version 1.6.19 (Van Eck & Waltman, 2010) a été utilisé pour :

- Générer des réseaux basés sur les citations ;
- Analyser ces réseaux bibliométriques, Créer des cartes de visualisation basées sur des données relatives aux pays/régions, auteurs, organisations, sources et documents.

Configuration adoptée pour l'analyse avec VOSviewer :

- Unité d'analyse : Organisations, auteurs, pays/régions, sources et documents
- Type de réseau : Analyse des citations (les éléments sont classés en fonction de la fréquence de leurs citations mutuelles)
- Conception des clusters : Visualisation des réseaux et visualisation de la densité, permettant d'identifier rapidement les zones clés et les relations principales au sein des réseaux bibliométriques.

2.1. IDENTIFICATION

Sélection de la base de données

Cette revue a eu lieu le 01 Novembre 2024, Scopus a été sélectionné comme base de données principale pour cette revue. Notre choix de Scopus repose sur sa fiabilité et sur sa précision de l'information. Cette base de données nous a offert une gamme variée d'outils d'analyse qui facilite bien le traitement et l'interprétation des données. La base de données Scopus est considérée convenable pour l'analyse scientifique des articles parce qu'elle est multidisciplinaire et classée parmi les bases de données les plus forts dans le monde, et accessible par notre université.

Cependant, bien qu'étant une base de données très reconnue, Scopus souffre de certaines limites liées à une couverture plus étroite des revues francophones ainsi qu'à des articles publiés dans des revues en phase de démarrage. Une comparaison avec Web of Science aurait également permis une meilleure triangulation des résultats, ce dernier étant réputé pour avoir des revues très sélectives et à fort impact. Cependant, notre choix s'est porté sur Scopus en raison de sa meilleure couverture du management hospitalier et des sciences sociales, qui sont plus proches des objectifs de notre étude.

Les étapes de la recherche

Pour sélectionner les articles qui constitue notre base de donnée de notre recherche, nous avons utilisé les mots clés (la qualité des services de santé et hôpital public et la satisfaction des patients), d'où la requête est TITLE-ABS-KEY (health AND service AND quality AND patient AND satisfaction AND public AND hospital) puis nous avons appliqué le filtre en commençant par la période de publication les dix dernières années comprises entre (2013 et 2023), sa requête est (PUBYEAR > 2012 AND PUBYEAR < 2024 AND), par la suite par le domaine d'étude qui a été limité à (la médecine, aux soins infirmiers, aux sciences sociales, au affaires, à la gestion et à la comptabilité) sa requête est ((LIMIT-TO (SUBJAREA , "MEDI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "NURS") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "SOCI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "BUSI")), et par la suite les mots clés utilisés par le filtre ont été les suivant ((LIMIT-TO (EXACTKEYWORD , "Patient Satisfaction") OR LIMIT-TO (EXACTKEYWORD , "Health Care Quality") OR LIMIT-TO (EXACTKEYWORD , "Public Hospital") OR LIMIT-TO (EXACTKEYWORD , "Health Service")), et par la suite, les publications retenues ont été limitées seulement aux articles (LIMIT-TO (DOCTYPE , "ar"), et par la suite le type de source a été limités au journal (LIMIT-TO (SRCTYPE , "j"), et enfin, les publications sélectionnées ont été en anglais et en français comme représentées par sa requête ((LIMIT-TO (PUBSTAGE , "final")) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE , "English") OR LIMIT-TO (LANGUAGE , "French"))

Table-1 : Les critères d'inclusion et d'exclusion

Critères d'inclusion	Critères d'exclusion
Qualité des services de santé, hôpital public, satisfaction des patients.	
Période entre (2013-2023)	Toute publication avant 2013, les publications de 2024 ont été exclues,
Langue anglaise et langue française	Autres langues ont été exclus
Articles	Thèses, conférences, ouvrages, chapitre de livre... ont été exclus
Journaux	Toute autre source a été exclue

2.2. SELECTION ET ELIGIBILITE

Les principaux mots clés utilisés sont (qualité des services de santé, satisfaction des patients, hôpital public) le résultat initial a été 1856 documents, après l'application des critères d'inclusion et d'exclusion dans le tableau-1, le nombre des documents a été réduit à 539 documents comme résultat final, ainsi 1317 documents ont été exclus.

2.3. INCLUSION

Le résultat final de cette analyse bibliométrique a été obtenu en se basant sur la méthode PRISMA (voir Fig-1). (Page et al., 2021). Ainsi la section suivante va commencer à traiter les questions de recherche.

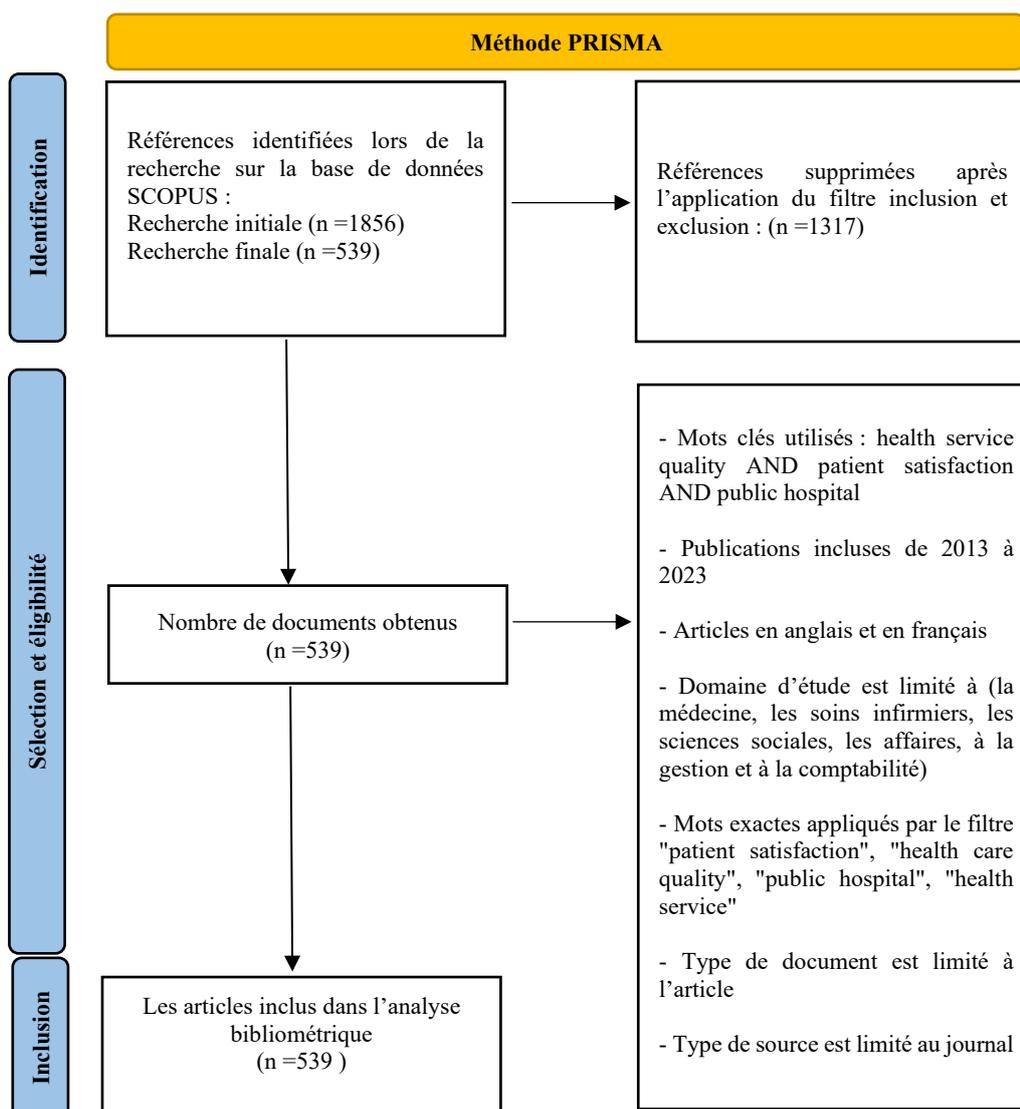


Fig -1 : Méthode PRISMA pour l'analyse bibliométrique

2.4. LIMITES DE L'ANALYSE BIBLIOMETRIQUES ET L'IMPACT DES CHOIX METHODOLOGIQUES SUR LES RESULTATS

L'analyse bibliométrique repose exclusivement sur des publications indexées, ce qui peut introduire un biais de sélection en faveur des revues anglophones et à fort impact, cela exclut des travaux pertinents d'autres langues comme en espagnol, notamment sur les systèmes de santé latino-américains. Ainsi que la période 2013-2023 pourrait omettre des travaux fondateurs antérieurs.

De plus, l'absence d'études qualitatives dans cette revue limite la compréhension des perceptions des patients à des tendances globales plutôt qu'à des expériences individuelles approfondies.

Une complémentarité avec des enquêtes de terrain, des études de cas, ou des répliques utilisant des données multi-sources (PubMed, WoS ...) et des méthodes mixtes (bibliométrie + revue systématique) pourraient atténuer ces biais.

3. RESULTATS

Dans cette section nous allons traiter les questions de recherche

3.1. LA DISTRIBUTION DES PUBLICATIONS LA PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE SANTE PAR LES PATIENTS DES HOPITAUX PUBLICS POUR LA PERIODE 2013-2023.

Cette section va répondre à la première question de recherche :

- Comment les publications académiques sont réparties relativement à la perception de la qualité des services de santé par les patients des hôpitaux publics de 2013 à 2023 ?

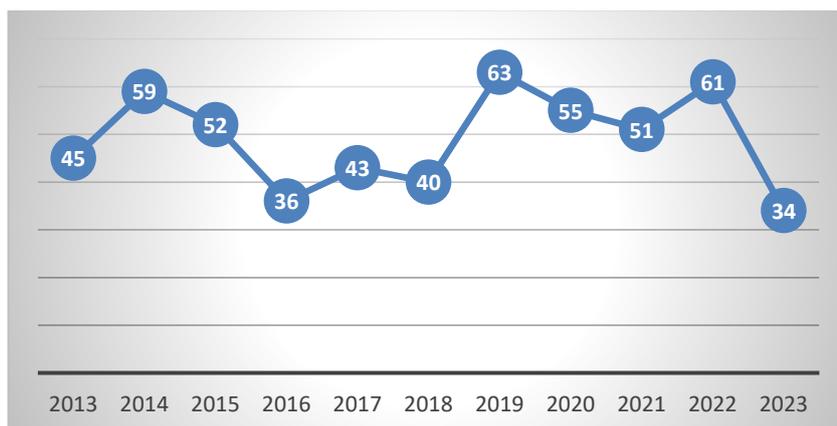


Fig -2 : Distribution des publications par années

Cette Fig-2 illustre la distribution des publications par années 2013-2023 en matière de la perception de la qualité des services de santé par les patients des hôpitaux publics, il y a trois pics de 59 publications, 63 publications, et 61 publications distribuées respectivement par les années 2014, 2019, 2022. Les années qui sont caractérisées par le minimum de publications 2016 par 36 publications et 2023 par 34 publications.

Analyse des tendances générales

Le graphique montre qu'il y a une variabilité importante des publications au cours des années 2013 à 2023.

Plusieurs constats peuvent être formulés à partir de ces données :

Pic de publications en 2019 : le plus grand nombre de publications, c'est-à-dire 63, est enregistré en 2019. Cela peut signifier un intérêt accru à cette période pour la question, par exemple, du fait des réformes mondiales des systèmes de santé ou des problèmes sanitaires.

Baisse recensée en 2023 : Le chiffre est tombé à 34, ce qui est un écart en comparaison des 61 publiés en 2022. Cela peut signifier soit la diminution de la recherche, soit les priorités déplacées, soit les facteurs externes, par exemple, la pandémie de COVID-19.

Imposture régulière pendant de 2013 à 2022: Les publications varient de 36 à 63. Dans l'ensemble, on peut noter l'absence des hausses constantes ou des chutes de la popularité, ce qui signifie un intérêt à la sphère pour laquelle la tâche correspond à la recherche, un intérêt variable.

Analyse de la période clé de 2013 à 2015 : Croissance initiale passe de 45 en 2013, le chiffre à 59 en 2014 et a diminué un peu, à 54, en 2015. Cette période peut être interprétée comme la toute première reconnaissance de la sphère, la reconnaissance de l'importance de la qualité des services de santé dans les hôpitaux publics.

Période 2016 – 2018 : Chute progressive : de 2015 à 2016, le chiffre a diminué de 52 à 36, en 2017, il a augmenté un peu à 43. Cette période peut être interprétée comme les premières difficultés de financement des recherches, soit les priorités déplacées du côté de la reconnaissance d'autres sphères académiques.

3.2. LES JOURNAUX ACADEMIQUES LES PLUS INFLUENTS DANS LE DOMAINE DE LA RECHERCHE SUR LA PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE SANTE PAR LES PATIENTS DES HOPITAUX PUBLICS

Cette section s'adresse à répondre à la question de recherche suivante

- Quelles sont les journaux académiques qui publient davantage sur ce sujet de recherche ?

Table-2 : les dix meilleurs journaux académiques en matière de la recherche sur ce sujet

Journal	Nombre total de Publications (2013-2023)	Nombre total des Citations (2013-2023)	CiteScore (2023)	L'article le plus cité	Nombre des citations	Éditeur
International Journal of Environmental Research and Public Health	46693	339831	7.3	How Antimicrobial Resistance Is Linked to Climate Change: An Overview of Two Intertwined Global Challenges	271	Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI)
BMC Health Services Research	5434	24042	4.4	A scoping review of community health needs and assets assessment: concepts, rationale, tools and uses	28	Springer Nature
International Journal of Health Care Quality Assurance	47	189	4	International Journal of Health Care Quality Assurance	2	Emerald Publishing
BMJ Open	16986	74438	4.4	Global, regional and national burden of inflammatory bowel disease in 204 countries and territories from 1990 to 2019: A systematic analysis based on the Global Burden of Disease Study 2019	148	BMJ Publishing Group

International Journal for Quality in Health Care	465	2293	4.9	The optimal control chart selection for monitoring COVID-19 phases: a case study of daily deaths in the USA	6	Oxford University Press
BMC Pregnancy and Childbirth	3405	16828	4.9	Tracking excess of maternal deaths associated with COVID-19 in Brazil: a nationwide analysis	19	Springer Nature
International Journal of Health Planning and Management	647	2904	4.5	An urgent call for the environmental sustainability of health systems: A 'sextuple aim' to care for patients, costs, providers, population equity and the planet	12	John Wiley & Sons
Patient Preference and Adherence	1052	3759	3.6	Social Support, Quality of Care, and Patient Adherence to Tuberculosis Treatment in Peru: The Mediating Role of Nurse Health Education	27	Dove Medical Press
Indian Journal of Public Health Research and Development	3294	329	0.1	Image processing based segmentation techniques for spinal cord in MRI	37	Institute of Medico-legal Publication
Frontiers in Public Health	12839	61326	4.8	ChatGPT and the rise of large language models: the new AI-driven infodemic threat in public health	235	Frontiers Media S.A.

Ce table-2 montre que le journal le plus productif dans le domaine de la perception de la qualité des services de santé par les patients des hôpitaux publics est « International Journal of Environmental Research and Public Health » avec citeScore de 7.3 suivis par « BMC Pregnancy and Childbirth » avec CiteScore de 4.9. Alors qu'on trouve le journal le moins prolifique dans ledit domaine est « Indian Journal of Public Health Research and Development » avec CiteScore de 0.1.

Le journal ayant le plus grand nombre des publications totales est « International Journal of Environmental Research and Public Health » avec 46693 publications dans notre domaine de recherche, alors que le journal ayant le plus petit nombre des publications totales est « International Journal of Health Care Quality Assurance » avec 47 publications.

En se basant sur le classement des journaux selon le nombre total des citations, le journal qui vient en premier classe est « International Journal of Environmental Research and Public Health » avec 339831 citations, tandis que la dernière classe correspondante au journal « International Journal of Health Care Quality Assurance » avec 189 citations.

3.3. LES 10 PAYS LES PLUS INFLUENTS DANS LE DOMAINE DE RECHERCHE SUR LA PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE SANTE PAR LES PATIENTS DES HOPITAUX PUBLICS

- Quels sont les meilleurs pays dans ce domaine de recherche ?

Table-3 : Les 10 pays les plus influents dans le domaine de recherche

Classement	Pays	Nombre total des publications
1	États-Unis	112
2	Australie	50
3	Chine	46
4	Royaume-Uni	46
5	Inde	28
6	Pakistan	25
7	Brésil	22
8	Espagne	21
9	Ethiopie	19
10	Canada	16

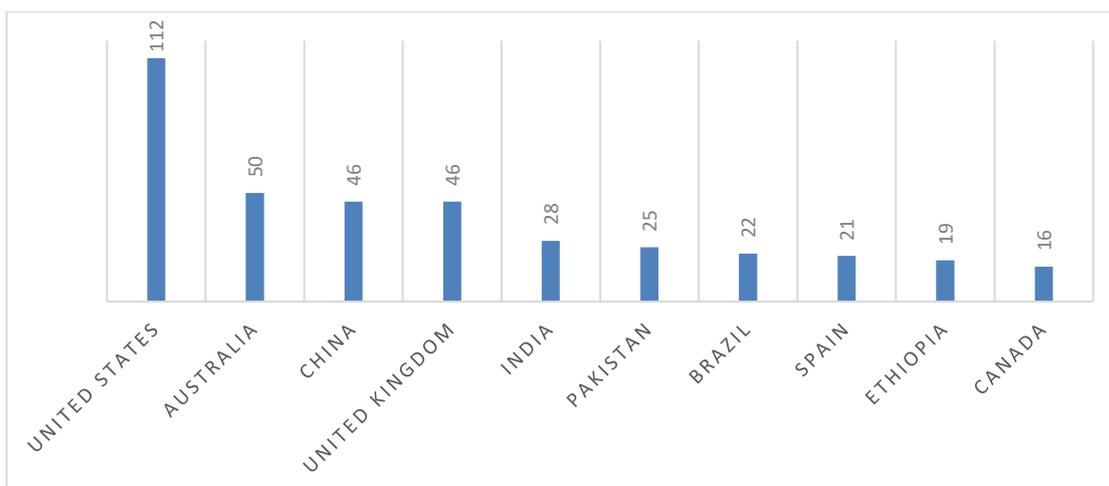


Fig-3 : Evolution des publications selon les pays

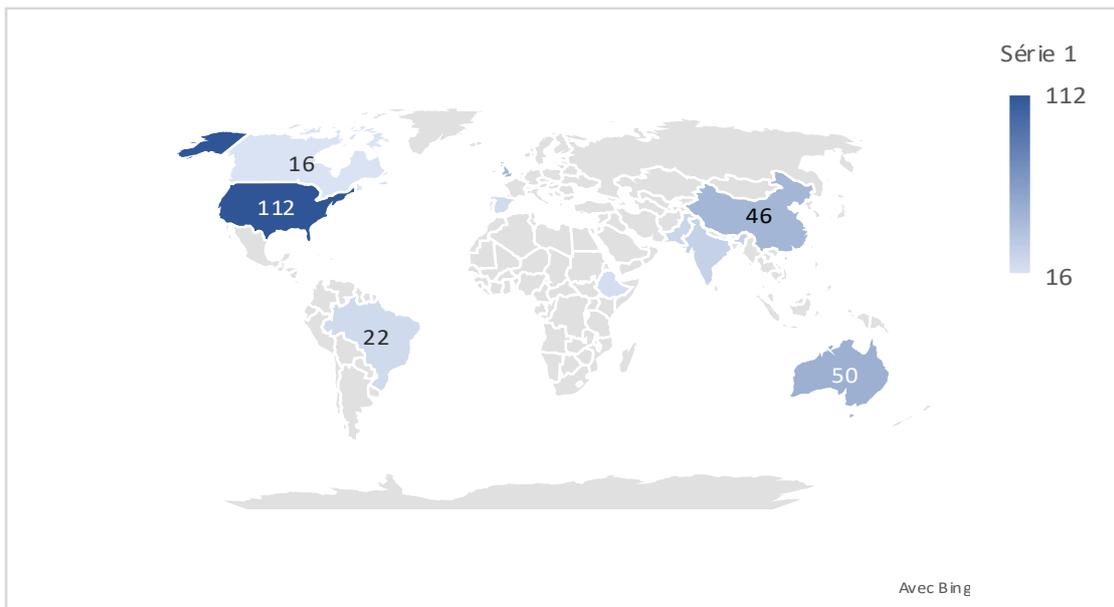


Fig-4 : Distribution des publications sur les pays les plus influents dans ce domaine

Table-4 : Distributions des publications les meilleurs pays via VOSviewer

Country	Documents ▼	Citations	Total link strength
united states	112	3935	27
australia	50	914	18
united kingdom	46	2039	19
china	46	951	19
india	27	224	4
pakistan	25	412	8
brazil	22	151	5
spain	21	1274	6
ethiopia	19	178	3
canada	16	322	11

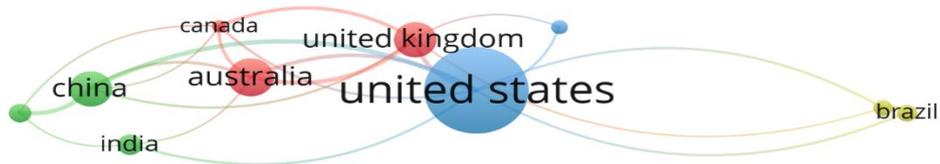


Fig-4 : Visualisation des publications distribuées sur les pays les plus influents via VOSviewer

Répartition des publications par pays :

Les États-Unis, avec 112 documents sont le principal acteur de la recherche dans le domaine, suivis par l'Australie, la Chine et le Royaume-Uni. Même au niveau de la publication, ces pays sont les points chauds de la recherche dans ce domaine, principalement en raison de leur infrastructure de recherche et de leurs bons systèmes de soins de santé. En revanche, l'Inde et le Pakistan, avec 27 et 25 documents respectivement, sont bien inférieurs, mais c'est une assez grande présence. Il est donc incontestable que dans ces deux grands pays en développement, la recherche en médecine est un domaine émergent de la recherche. Le Brésil, pour sa part, est également à l'origine de 22 documents et l'Éthiopie de 19 documents. Ces pays, qui ont plus de publications, pourraient nous faire penser que la recherche et la satisfaction des patients sont un domaine de recherche relativement nouveau dans le domaine de la santé publique. Vers la fin de cette première liste, c'est le Kenya, l'Afrique du Sud et le Nigeria avec 17 et 16 documents.

Citations :

Même si les États-Unis et le Royaume-Uni ont respectivement 3935 et 2039 citations qui ont le plus grand nombre de citations, cela prouve un impact scientifique considérable et la reconnaissance internationale des documents. Nous sommes donc libres de noter un tel effet, par exemple pour la Chine, avec seulement 951 citations et l'Australie avec seulement 914 citations, ce qui pourrait indiquer une croissance rapide de la recherche scientifique sur le territoire dans le domaine de la santé. Nous sommes également obligés de noter que le Brésil, bien qu'il ait contribué à seulement 151 publications, a reçu 151 citations. Fait analogue, par exemple, pour l'Inde et 224 citations, ou pour le Pakistan et seulement 412 citations. Cela signifie que le travail dans ces pays commence à être remarqué, même dans leurs propres pays et à l'échelle internationale.

Total link strength :

Les États-Unis, la Chine, le Royaume-Uni et l'Australie sont classés parmi les pays les plus performants en termes de force des liens avec respectivement 27, 19, et 18 liens de collaboration. Cela laisse entendre que ces nations coopèrent beaucoup avec la recherche qui se déroule en matière de qualité de services de santé et de satisfaction du patient. Les pays ont des liens plus forts entre eux car le plus souvent, il y a une grande interdépendance de la recherche entre les pays. Il y a donc très probablement très peu d'isolationnisme en ce qui a trait à ces quatre pays, tout d'abord parce que les systèmes de santé sont relativement similaires, mais aussi car ils ont de vastes réseaux de recherche établis et des communautés de chercheurs très importantes. En revanche, le Brésil et l'Éthiopie ont des scores inférieurs, avec 5 liens pour un seul article et 3 liens pour un seul article parce que bien que ces pays aient éventuellement mené des recherches, ils sont peu nombreux à être connectés aux autres chercheurs dans le monde sur le sujet. Peut-être que les ressources investies dans cette recherche sont moins nombreuses, ou que la recherche n'est tout simplement pas prioritaire à l'échelle internationale.

Interprétation des résultats :

Les pays développés comme les États-Unis, le Royaume-Uni, l'Australie et la Chine semblent jouer un rôle de leader dans la recherche sur la qualité des services de santé, ce qui est logique compte tenu de leurs ressources et de l'importance de l'amélioration continue des systèmes de santé dans ces pays.

Les pays développés comme les États-Unis, le Royaume-Uni, l'Australie et la Chine semblent jouer un rôle de leader dans la recherche sur la qualité des services de santé, ce qui est logique compte tenu de leurs ressources et de l'importance de l'amélioration continue des systèmes de santé dans ces pays. Dans l'aspect de l'intensité des collaborations des pays en voie de développement tels que le Brésil, l'Inde, le Pakistan et l'Éthiopie sont , où la recherche en santé publique commence à prendre de l'ampleur. Cependant, les collaborations internationales semblent limitées, et les réseaux de collaboration scientifique ont un potentiel de croissance en couvrant des cibles mutuellement bénéfiques. Il ressort que l'intensité des liens persiste parmi des pays anglophones, qui ont des collaborations facilitées par des processus plus ou moins similaires des systèmes

de santé, des méthodologies de recherche, et des publications en anglais. En même temps, des pays comme l'Inde, le Pakistan, et l'Éthiopie gagneraient à étudier la possibilité d'un renforcement des réseaux de collaboration, qui, à leur tour, augmenteraient leur visibilité dans la recherche scientifique internationale et se traduiraient par une plus grande attention et de meilleures pratiques ayant trait à la qualité des soins et à la satisfaction des patients.

Cette carte met en évidence les disparités géographiques dans la recherche sur la qualité des services de santé et la satisfaction des patients. Tandis que les pays développés sont fortement connectés par des collaborations internationales, les pays en développement montrent un potentiel de croissance dans ce domaine, mais nécessitent davantage de partenariats pour renforcer leur impact scientifique global. Les États-Unis, le Royaume-Uni, l'Australie, et la Chine continuent de dominer la scène internationale en termes de nombre de publications et d'impact scientifique.

3.4. LES MEILLEURES INSTITUTIONS ACADEMIQUES SUR LE SUJET DE LA PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE SANTE PAR LES PATIENTS DES HOPITAUX PUBLICS

- Quelles sont les institutions consacrant la plupart des publications à ce sujet ?

Table-5 : Les dix meilleures institutions académiques

Institutions	Nombre total des publications	Pays
VA Medical Center	11	États-Unis
Queensland University of Technology	8	Australie
Monash University	8	Australie
The University of Sydney	8	Australie
The University of Queensland	8	Australie
Griffith University	8	Australie
Zhejiang University	7	Chine
Hasanuddin University	7	Indonésie
Tongji Medical College of Huazhong University of Science and Technology	6	Chine
Harvard Medical School	6	États-Unis

Ce tableau-3 montre que la meilleure institution académique en terme des publications totales dans le domaine de la perception de la qualité des services de santé par les patients des hôpitaux publics est « VA Medical Center » des États-Unis, tandis que le pays leader dans ce domaine de recherche est l'Australie avec 5 institutions académiques « Queensland University of Technology », « Monash University », « The University of Sydney », « The University of Queensland » et « Griffith University », qui viennent en 2ème classe avec 8 publications pour chacune.

3.5. LES AUTEURS LES PLUS INFLUENTS DANS LE DOMAINE DE LA PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE SANTE PAR LES PATIENTS DES HOPITAUX PUBLICS

➤ Quels sont les auteurs les plus influents dans ce domaine de recherche ?

Table-6 : les dix meilleurs auteurs

Auteurs	Premier article publié en	Nombre total des publicatios	Nombre total des citations	h - Index	Institutions	Pays
Hussain, Abid	2019	26	878	14	Info Jiangu University	Chine
Rivai, Fridawaty	2018	46	41	3	Hasanuddin University	Indonésie
Asif, Muhammad	2019	25	1219	17	Info Jiangu University	Chine
Hwang, Jinsoo	2010	186	7078	49	Sejong University	Corée du Sud
Abidova, Alina	2020	6	46	3	Info Escola Nacional de Saúde Pública, Universidade Nova de Lisboa	Portugal
Armin	2019	7	4	2	Info Hasanuddin University	Indonésie
Jameel, Arif Abdul	1997	38	819	15	Info Jiangu UniversityThe institution will open in a new tab	Chine
Kalaja, Rezarta	2022	8	12	2	Aleksander Moisiu University DurresThe institution will open in a new tab	Albanie
Liu, Yuanli	1995	222	5440	36	Info Chinese Academy of Medical Sciences & Peking Union Medical CollegeThe institution will open in a new tab	Chine

Maidin, M. Alimin	1997	43	191	6	Info Hasanuddin University	Indonésie
-------------------	------	----	-----	---	----------------------------	-----------

Le tableau 6 résume le niveau des performances académiques des auteurs de publications sur lesquelles repose cet article. Des statistiques ont été extraites de la base de données Scopus concernant les références fréquentes aux publications et de h-index et des affiliations institutionnelles.

Diversité des auteurs et des régions

Le tableau contient une collection d'auteurs du monde entier en fonction de leur nationalité et de leurs affiliations institutionnelles, notamment de Chine, d'Indonésie, de Corée du Sud, du Portugal et d'Albanie. Cela illustre plusieurs zones géographiques sur lesquelles la recherche académique est réalisée.

Productivité et impact:

Le fait que des auteurs comme Hwang, Jinsoo Corée du Sud et Liu, Yuanli de la République populaire de Chine aient un nombre élevé de publications et de citations signifie qu'ils ont une grande influence dans le domaine, ce qui augmente leur score h-index. D'autres auteurs, comme Asif, Muhammad et Jameel, Arif Abdul contribuent également de manière significative étant donné les citations élevées et les h-index respectables malgré le petit nombre de publications.

Premier article et trajectoire académique : les auteurs dont la carrière académique a débuté dans les années 1990, par exemple, Liu, Yuanli et Jameel, Arif Abdul, affichent de longues carrières productives. À l'inverse, les chercheurs débutants de la publication, par exemple, Abidova, Alina et Kalaja, Rezarta, ont des h-index plus bas, ce qui est attendu au début de la carrière académique.

h-Index :

Le h-index varie considérablement selon les auteurs, reflétant la variabilité de leur impact au sein de la communauté scientifique. Un h-index élevé, comme celui de Hwang, Jinsoo, reflète qu'un nombre considérable de ses publications sont très citées, ce qui signifie une grande influence dans son domaine.

Institutions Universitaires :

Jiangsu University en Chine semble être une plaque tournante pour des chercheurs prolifiques et influents tels que Hussain, Abid et Asif, Muhammad.

Hasanuddin University en Indonésie est également représentée par un certain nombre d'auteurs, ce qui peut indiquer l'existence d'un centre de recherche actif dans cette région.

Pays :

La distribution des chercheurs est à forte dominance académique pour l'Asie avec des apports significatifs de la Chine, de l'Indonésie et de la Corée du Sud. La présence de chercheurs du Portugal et d'Albanie montre la présence d'une portée internationale dans la recherche universitaire.

Pour conclure, ce tableau reflète la diversité et le nombre de recherches académiques à l'échelle mondiale, avec un accent sur l'Asie. Il met en évidence les institutions principales contribuant de manière significative à la recherche dans ce domaine et les carrières individuelles des auteurs les plus influents.

3.6. LES MOTS-CLES DE RECHERCHE ET LES TENDANCES

- Quels sont les principaux mots-clés des publications qui portent sur la perception de la qualité des services de santé par les patients des hôpitaux publics ?

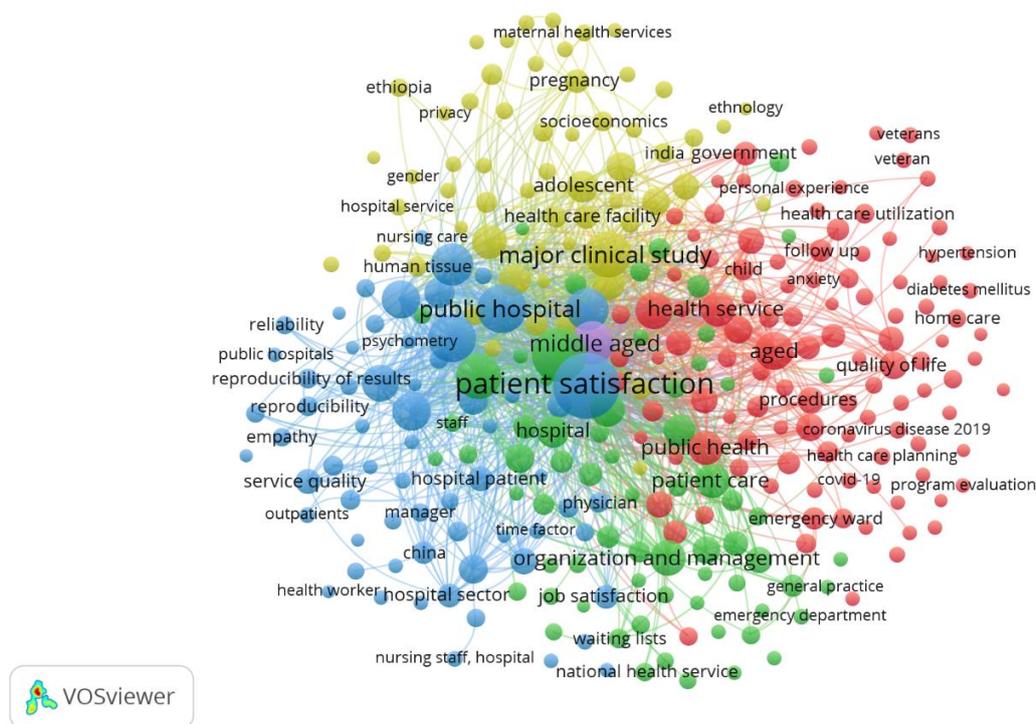


Fig-5 : Analyse des mots-clés via VOSviewer

L'analyse de la répartition des clusters (Figure des 5 clusters)

La figure présente la répartition des 303 mots-clés en 5 clusters identifiés par leurs couleurs et tailles différentes. Voici un résumé de chaque cluster:

Cluster 1 (110 items - Bleu) :

Représente des concepts liés aux hôpitaux publics, la qualité des soins, et des thèmes comme "empathy", "public hospital", "service quality" . Ce cluster semble axé sur l'infrastructure hospitalière et l'expérience des patients dans le système de santé publique.

Cluster 2 (68 items - Rouge) :

Lié à des thèmes tels que « health service », « quality of life », « health care utilization », avec des sous-thèmes liés à la planification des soins , aux maladies chroniques telles que le diabète ou l'hypertension. Il traite principalement des aspects liés aux services de santé et de leur influence sur la qualité de vie.

Cluster 3 (65 items - Vert) :

Axé sur les thèmes « organisation and management », « job satisfaction », « waiting lists » . Ce cluster cible la gestion hospitalière, la satisfaction des professionnels de santé et la logistique des soins.

Cluster 4 (59 items - Jaune) :

Contient des mots-clés liés à « maternal health services », « pregnancy », « adolescent » concernant la santé reproductive et maternelle. Il cible des groupes spécifiques, les femmes enceintes et les adolescents.

Cluster 5 (1 item - Violet) :

Comprend uniquement le mot-clé « middle aged ». Bien qu'isolé, ce mot-clé fait office de lien transversal entre les clusters, notamment ceux liés aux clusters centrés sur les tranches d'âge - rouge, bleu et vert .

Analyse de la carte des mots-clés (Figure relationnelle)

Cette figure met en lumière la connectivité et l'interaction des mots-clés dans un espace visuel : "Patient satisfaction" est au centre de la carte reliant tous les clusters, démontre son rôle de concept clé transversale dans la recherche analysée.

Les liens entre les clusters :

Le cluster rouge (services de santé) est directement correspondant au bleu (hôpitaux publics) et au vert (gestion hospitalière), démontrant la liaison entre les services, infrastructures et organisation. Le cluster jaune (santé maternelle) a des connexions plus limitées, reflétant une certaine spécialisation thématique.

Le mot-clé "middle aged" (violet) est au cœur des relations thématiques, bien qu'isolé dans son cluster. Il agit comme un pivot démographique, reliant les concepts à travers différents groupes d'âge et contextes.

Correspondance entre les deux figures:

La première figure (clusters) et la seconde (relations) montrent que :

Les mots-clés les plus fréquents et connectés comme "patient satisfaction", "public hospital" se trouvent au centre des clusters et de la carte.

Les clusters regroupent les mots-clés par thématiques bien définies (infrastructure, qualité, gestion, santé maternelle), et les relations (lignes entre nœuds) montrent leurs interactions.

Le mot-clé unique « middle aged » est en violet dans les deux figures, montrant son rôle unique mais crucial dans la liaison des études centrées sur un groupe d'âge particulier à des thèmes plus généraux. Cette figure montre que la satisfaction des patients est un facteur concept pivot dans cette analyse bibliométrique, reliant différents aspects des services de santé, de la gestion et des populations spécifiques .

Les clusters apportent une segmentation thématique claire, tandis que la carte relationnelle met en lumière l'interconnexion des thématiques.

3.7. LES DOMAINES DE RECHERCHE LES PLUS IMPORTANTS IMPLIQUANT CE THEME DE RECHERCHE

- Quels sont les domaines de recherche les plus importants impliquant ce thème de recherche ?

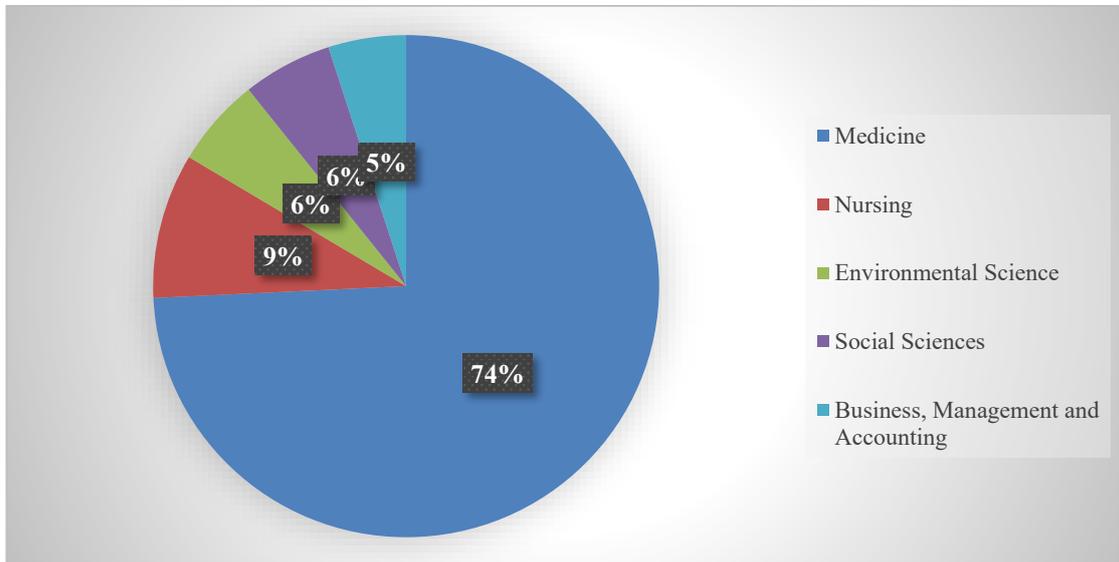


Fig-6 : Principaux domaines de recherche dans Scopus.

D'après cette figure, l'analyse des cinq principaux domaines de recherche sur la "qualité des services de santé dans les hôpitaux publics et la satisfaction des patients" comprend :

Médecine, 74% : Domaine dominant de loin, il est justement dans l'attribut, en raison de ce que c'est directement lié à la pratique médicale. Il a tendance à souligner l'importance de ce sujet parmi les recherches cliniques et la gestion des soins de santé, notamment.

Soins infirmiers, 9% : Le deuxième domaine mis en évidence est approuvé par les expert-infirmier/infirmière, d'une part, et à quel point la satisfaction des patients est importante avec la méthode d'engagement, d'autre part. Il est souvent trouvé dans des pratiques spécifiques.

Sciences de l'environnement et sciences sociales 6% : Deux de ces domaines ont une contribution de 6%, ce qui est très difficile. Les sciences de l'environnement peuvent reprendre les implications des soins hospitalisés pour les environnements des hôpitaux et les sciences sociales peuvent reposer sur l'application d'idées/hypothèses humaines, sociologiques et comportementales.

Gestion, comptabilité et affaires, 5% : Domaine, dont l'attribution permet de dire que l'administration hospitalière et les stratégies organisationnelles est également important pour permettre améliorer la qualité des services.

4. ANALYSE ET DISCUSSION DES RESULTATS

Répartition des publications :

L'analyse des tendances et des disparités :

L'analyse bibliométrique couvre la période de 2013 à 2023 mettant en évidence des variations significatives dans la quantité des articles publiés sur notre sujet de recherche. Pic de 2019 , avec 63 publications , peut être attribué à la prise de conscience cumulative des défis des systèmes de services de santé publique et à la mise en œuvre de réformes politiques visant à promouvoir l' expérience des patients (Papanicolas et al., 2018; Berwick, 2016). D'autre part, la diminution en 2023 à 34 publications peut être attribuée à des perturbations externes telles que la pandémie de COVID-19, qui a modifié les priorités de recherche (World Health Organization et al., 2018).

Ces résultats corroborent l'incertitude de l'intérêt scientifique pour ce sujet, comme le souligne (Manary et al., 2013), qui souligne que la recherche sur la satisfaction des patients évolue fréquemment en fonction des crises sanitaires et des réformes politiques. En revanche, cette irrégularité montre un manque d'efforts dans la recherche. Un fait qui doit être pris en compte si nous voulons maintenir le niveau des services de santé constant.

Journaux et pays les plus productifs

Les journaux les plus influents, tels que l'International Journal of Environmental Research and Public Health et BMC Health Services Research , jouent un rôle clé dans la diffusion des connaissances sur la qualité des soins. La prédominance des publications provenant des États-Unis (112 publications) , suivies de l' Australie (50) et de la Chine (46) , illustre une concentration de la recherche dans les pays développés disposant de ressources suffisantes pour soutenir des études approfondies (Batbaatar et al., 2017).

En revanche , des pays comme le Pakistan et l'Éthiopie, qui en comptent respectivement 25 et 19, présentent un potentiel de croissance mais sont sous-représentés en termes de volume et d'impact des publications. Cette disparité reflète un accès inégal aux ressources et aux infrastructures de recherche et souligne la nécessité d'encourager la collaboration internationale pour renforcer les capacités de recherche dans les pays en développement (Al-Abri & Al-Balushi, 2014).

Institutions et auteurs influents

Les institutions , telles que le VA Medical Center et les universités australiennes , dominant dans la production scientifique , ce qui indique que les réseaux universitaires bien établis jouent un rôle important. Des auteurs influents , tels que Hussain et Asif de l'Université du Jiangsu , contribuent de manière significative à la compréhension des facteurs déterminants de la satisfaction des patients (Batbaatar et al., 2017). Cependant , le fait que les institutions et les auteurs les plus cités ne soient pas géographiquement diversifiés indique une dépendance vis-à-vis des systèmes de santé occidentaux . Cela devrait être diversifié pour inclure différentes contributions émanant de divers contextes socio-économiques , comme l' indiquent l' Organisation mondiale de la santé (World Health Organization et al., 2018).

Signification des clusters thématiques pour la recherche sur la qualité des services de santé

L'analyse des mots-clés en imputant les résultats à VOSviewer a donné cinq clusters, tels que la qualité de soins, l'administration d'hôpital, ou la santé maternelle. Le cluster bleu, centré sur l'expérience des patients dans les hôpitaux publics, est fortement lié aux interactions avec le personnel soignant (Prakash, 2010). Au contraire, la santé maternelle, marquée par le cluster jaune, peut être mieux intégrée et continuer pour la recherche.

Ces clusters indiquent des lacunes importantes, notamment en ce qui concerne les populations vulnérables et les systèmes de santé des pays en développement. Les futures recherches pourraient explorer ces domaines en profondeur pour offrir des solutions contextualisées et équitables.

L'analyse des clusters met en évidence des interrelations entre différents thèmes clés. Par exemple, la gestion hospitalière (cluster vert) est étroitement liée à la satisfaction des patients (cluster bleu), ce qui implique que les stratégies de gestion affectent directement la perception des services hospitaliers. De même, la santé maternelle (cluster jaune) a des liens plus restreints, ce qui reflète la nécessité de recherches plus approfondies sur ce segment particulier. Ces interrelations montrent que l'amélioration des services hospitaliers ne peut être dissociée d'une réflexion globale sur les infrastructures, la formation du personnel et la gestion des ressources.

Les implications des résultats pour la pratique, la politiques et la future recherche

- Implications pratiques

Nos conclusions montrent que les groupes thématiques prioritaires (gestion hospitalière, satisfaction des patients) s'alignent sur les enjeux opérationnels des hôpitaux publics. Par exemple, la centralité du mot-clé (empathie) (cluster 1) implique que la formation en relation soignant-patient pourrait améliorer la qualité perçue.

L'analyse des résultats met en évidence des aspects cruciaux influençant la satisfaction des patients en milieu hospitalier, notamment la qualité de la communication, le temps d'attente et la compétence perçue des soignants. Ces dimensions sont largement débattues dans la littérature, en particulier dans le cadre du modèle SERVQUAL qui souligne l'importance de la réactivité et de l'empathie dans l'amélioration de la qualité des services de santé (Parasuraman et al., 1988).

De nombreuses études ont confirmé que l'expérience patient influe directement sur les performances hospitalières et sur la fidélité aux établissements de santé (Dagger et al., 2007). Ainsi, la mise en place de protocoles améliorant l'accueil et la communication pourrait réduire le stress des patients et renforcer leur confiance envers le personnel soignant.

- Implications politiques et managériales

La sous-représentation des pays en développement dans les publications appelle à des politiques de financement ciblés. Des programmes tels que le partenariat UE-Union Africaine pour le renforcement des infrastructures de recherche en santé publique pourraient combler ce gap.

Les résultats obtenus mettent en exergue la nécessité d'une meilleure gestion des ressources hospitalières pour améliorer la satisfaction des patients. Cette question rejoint au premier plan les travaux de (Donabedian, 1988) mettant en valeur le poids des structures et processus organisationnels dans la qualité des soins. Des meilleures formations du personnel en relation soignant-soigné et en optimisation des flux de patients pourrait réduire les temps d'attente et améliorer la perception des services chez les patients (Arah et al., 2003).

- Pistes de recherche futures

L'isolement du cluster (santé maternelle) en jaune nécessite des études hybrides (quantitatives-qualitatives) pour mieux étudier les barrières culturelles spécifiques, y compris celles des contextes à ressources limitées. La prédominance des études en gestion hospitalière (cluster vert) suggère la nécessité de rééquilibrer la recherche vers les aspects relationnels (cluster bleu), notamment dans les pays à faibles ressources où l'expérience patient est généralement négligée.

Les résultats de cette étude ouvrent la voie à plusieurs axes de recherche. Premièrement, une approche comparative entre différents hôpitaux pourrait être envisagée. Ces données nous permettent de valider les tendances observées et d'identifier les facteurs contextuels qui influencent la qualité perçue des services hospitaliers. Deuxièmement, l'utilisation d'outils plus qualitatifs, tels que les entretiens semi-directs avec les patients et les professionnels de santé, pourrait approfondir notre compréhension des attentes et des perceptions. Enfin, l'intégration de nouvelles technologies, telles que les applications mobiles de suivi des patients ou les plateformes de télémédecine, constitue un domaine prometteur pour améliorer la satisfaction et la qualité des services hospitaliers (Kruse et al., 2015).

5. CONCLUSIONS

Conclusion des lacunes et perspectives

Une analyse bibliométrique pourrait identifier plusieurs lacunes essentielles, qui sont les suivantes:

Disparités géographiques : La recherche est dominée par les pays développés. Il est essentiel de renforcer les capacités de recherche dans les pays en développement à travers des partenariats internationaux (Al-Abri & Al-Balushi, 2014).

Continuité de la recherche : bien que les récents articles fréquemment publiés traitaient de divers sujets, il est nécessaire d'intensifier les efforts pour augmenter la production scientifique qui se traduit par le nombre de publications/année ainsi que d'améliorer et d'assurer un progrès continu pour mieux comprendre ces domaines de recherche (Berwick, 2016).

Diversifications thématiques : les articles futurs devraient explorer des thèmes de recherche moins couvertes par la littérature telles que la qualité des services de santé perçue par les patients vulnérables et les approches traitant la qualité des services de santé en tenant en compte les besoins spécifiques aux contextes locaux (Papanicolas et al., 2018).

Ces recommandations visent à combler les lacunes identifiées et à promouvoir une durabilité de la recherche sur le domaine de la perception de la qualité des services de santé et de la satisfaction des patients.

REFERENCES

- Aagja, J. P., & Garg, R. (2010). Measuring perceived service quality for public hospitals (PubHosQual) in the Indian context. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 4(1), 60-83. <https://doi.org/10.1108/17506121011036033>
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3-7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Arah, O. A., Klazinga, N. S., Delnoij, D. M. J., ten Asbroek, A. H. A., & Custers, T. (2003). Conceptual frameworks for health systems performance: A quest for effectiveness, quality, and improvement. *International Journal for Quality in Health Care: Journal of the International Society for Quality in Health Care*, 15(5), 377-398. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzg049>
- Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services : An Empirical Investlgatlon. *Health Services Research*, 26(6), 767-786.

- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction : A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89-101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Berwick, D. M. (2016). Era 3 for Medicine and Health Care. *JAMA*, 315(13), 1329. <https://doi.org/10.1001/jama.2016.1509>
- Boshoff, C., & Gray, B. (2004). The relationships between service quality, customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry. *South African Journal of Business Management*, 35(4), Article 4. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v35i4.666>
- Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2007). A Hierarchical Model of Health Service Quality : Scale Development and Investigation of an Integrated Model. *Journal of Service Research*, 10(2), 123-142. <https://doi.org/10.1177/1094670507309594>
- Donabedian, A. (1988). The Quality of Care : How Can It Be Assessed? *JAMA*, 260(12), 1743. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Kruse, C. S., Bolton, K., & Freriks, G. (2015). The Effect of Patient Portals on Quality Outcomes and Its Implications to Meaningful Use : A Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 17(2), e3171. <https://doi.org/10.2196/jmir.3171>
- Manary, M. P., Boulding, W., Staelin, R., & Glickman, S. W. (2013). The Patient Experience and Health Outcomes. *New England Journal of Medicine*, 368(3), 201-203. <https://doi.org/10.1056/NEJMp1211775>
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors Influencing Healthcare Service Quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77-89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement : An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Papanicolas, I., Woskie, L. R., & Jha, A. K. (2018). Health Care Spending in the United States and Other High-Income Countries. *JAMA*, 319(10), 1024. <https://doi.org/10.1001/jama.2018.1150>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Prakash, B. (2010). Patient satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151. <https://doi.org/10.4103/0974-2077.74491>
- Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2010). Software survey : VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics*, 84(2), 523-538. <https://doi.org/10.1007/s11192-009-0146-3>
- Wolf, J. A., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. L. (2014). Defining Patient Experience. *PatientExperience Journal*, 1(1), 7-19. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1004>

World Health Organization, OECD, & International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank. (2018). *Delivering Quality Health Services : A Global Imperative for Universal Health Coverage*. Geneva: World Health Organization. <https://doi.org/10.1596/978-92-4-151390-6>

Zarei, A., Arab, M., Froushani, A. R., Rashidian, A., & Ghazi Tabatabaei, S. M. (2012). Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective. *BMC Health Services Research*, 12(1), 31. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-31>