

Déterminants de la Satisfaction des Bénéficiaires des Services de Soins de Santé : Une Revue de la Littérature Systématique

Determinants of Beneficiary Satisfaction with Health Care Services: A Systematic Literature Review

BENCHEKROUN Soukaina

Doctorante

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion

Université Ibn Tofail

Laboratoire de Recherche en Sciences de Gestion des Organisations

Maroc

soukaina.benchekroune@uit.ac.ma

TAOUAB Omar

Enseignant chercheur

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion

Université Ibn Tofail

Laboratoire de Recherche en Sciences de Gestion des Organisations

Maroc

taouab.omar@uit.ac.ma

ABDELBAKI Nouredine

Enseignant chercheur

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion

Université Ibn Tofail

Laboratoire de Recherche en Sciences de Gestion des Organisations

Maroc

nouredine.abdelbaki@uit.ac.ma

Date de soumission : 21/06/2023

Date d'acceptation : 07/08/2023

Pour citer cet article :

BENCHEKROUN S. & al. (2023) «Déterminants de la Satisfaction des Bénéficiaires des Services de Soins de Santé : Une Revue de la Littérature Systématique», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 6 : Numéro 3 » pp : 806 – 834

Résumé

Cet article a pour objectif d'identifier et d'examiner les déterminants de la satisfaction des patients pour des procédures d'opérationnalisation ultérieures. Pour ce faire, nous avons mené une revue systématique de la littérature basée sur les directives de la déclaration PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis). La recherche a été menée dans Scopus, Cairn, Jstor, PubMed, Springer, Web of Science et érudit. Étaient retenus les articles publiés intégralement dans des revues à comité de lecture, sans limitation d'ancienneté, en langue anglaise et française. Au total, quatre-vingt-quatre (84) articles ont été inclus. L'examen et l'analyse de ces articles nous a permis de dégager une panoplie de facteurs, à la fois cliniques et non cliniques, qui affectent les cotes de satisfaction des patients. Cette hétérogénéité en termes de déterminants est due principalement à l'absence d'une formulation de la satisfaction des patients et d'un système de mesure acceptés au niveau mondial. Les résultats nous ont permis de construire une batterie de variables de base que nous avons utilisées pour développer un modèle conceptuel de la satisfaction des patients. Cependant, des recherches supplémentaires sont nécessaires pour déterminer le degré de contribution des variables sur la satisfaction, les associations entre les variables, et la manière dont les différences individuelles affectent le niveau de satisfaction globale des patients.

Mots clés : Déterminants ; satisfaction des patients ; services de santé ; performance de soins ; démarche qualité ; revue de littérature.

Abstract

The aim of this article is to identify and examine the determinants of patient satisfaction for subsequent operationalization procedures. To accomplish this, we conducted a systematic literature review based on the guidelines of the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis) statement. The search was conducted in Scopus, Cairn, Jstor, PubMed, Springer, Web of Science and érudit. Articles published in full in peer-reviewed journals were considered, with no time limit, in English and French. A total of 84 articles were included. Examination and analysis of these articles enabled us to identify a panoply of factors, clinical and non-clinical, affecting patient satisfaction scores. This heterogeneity in terms of determinants is mainly due to the absence of a globally accepted patient satisfaction formulation and measurement system. The results enabled us to construct a battery of core variables which we used to develop a conceptual model of patient satisfaction. However, further research is needed to determine the degree to which variables contribute to satisfaction, the associations between variables, and how individual differences affect the level of overall patient satisfaction.

Keywords: Determinants; patient satisfaction; health services; care performance; quality approach; literature review.

Introduction

Au cours des vingt dernières années, à l'échelle mondiale, la satisfaction des bénéficiaires des services de santé est devenue un indicateur clé et couramment utilisé pour surveiller et comparer la performance de différents programmes, établissements de santé ou systèmes de soins de santé, ainsi que pour évaluer la qualité des services de soins rendus et l'efficacité clinique. (Batbaatar et al., 2017; Gavurova et al., 2021; Jackson et al., 2001; Naidu, 2009; Simsekler et al., 2021; Soufi et al., 2010)

Les bénéficiaires des services de santé « patients » sont considérés comme une mine d'informations précieuses et vitales. Même si les patients peuvent ne pas être en mesure de juger des aspects techniques spécifiques des soins, ils sont les meilleurs placés à fournir des informations concernant les obstacles qui entravent l'obtention de soins, le comportement interpersonnel des prestataires, la clarté des explications et l'utilité des informations reçues. (Epstein et al., 1996; Schoenfelder et al., 2011; Simsekler et al., 2021)

En effet, les informations issues de l'évaluation de la satisfaction des patients permettent aux fournisseurs de soins de santé (c'est-à-dire les cliniciens et les gestionnaires) d'identifier les éléments de service qui doivent être améliorés et permettent également aux pouvoirs publics et décideurs politiques de voir les soins à travers les yeux des patients et de comprendre leurs besoins réels et par conséquent, planifier et orienter les politiques, programmes et stratégies d'amélioration des services de santé ainsi que de promouvoir un système de santé plus équitable et plus efficace. (Batbaatar et al., 2017; Simsekler et al., 2021)

De plus, des études antérieures ont montré une grande satisfaction des patients à l'égard des services de soins de santé façonne la confiance et les intentions comportementales des patients, telles que l'observance du traitement recommandé par le médecin et les rendez-vous de suivi, ce qui se traduit par de meilleurs résultats de santé et des recommandations du fournisseur de soins de santé à d'autres. (Batbaatar et al., 2017; Schoenfelder et al., 2011; Simsekler et al., 2021)

Bien que de nombreuses études aient abordé la satisfaction des patients dans la littérature, il reste encore difficile d'identifier les déterminants de ce concept. Car il s'agit d'un concept complexe (qui intègre des processus à la fois cognitifs et affectifs) et multidimensionnel avec un nombre de déterminants potentiels variés dans la littérature. De plus, il y a une absence de consensus absolu concernant le cadre théorique de la satisfaction des patients. En conséquence, l'identification de l'ensemble de déterminants qui déterminent la satisfaction des patients est encore discutable, et les dimensions de soins à évaluer pour mesurer la satisfaction

des patients diffèrent considérablement d'une étude à l'autre ce qui réduit ainsi la capacité de tirer des conclusions significatives, la généralisabilité des résultats et la comparabilité des études (l'analyse comparative sur le niveau national, régional et mondial entre hôpitaux et système de santé). (Batbaatar et al., 2015, 2017; Naidu, 2009; Simsekler et al., 2021; Soufi et al., 2010)

Il est évident qu'il est nécessaire d'effectuer davantage de recherches sur les éléments et les facteurs affectant la satisfaction des patients à différentes étapes de son parcours de soins. Leurs connaissances est un moyen indirect d'atteindre une réelle satisfaction des patients car ils permettront aux établissements de santé d'éliminer les causes d'insatisfaction, d'agir et d'arbitrer entre actions prioritaires surtout sous contrainte de budget et d'améliorer, d'un point de vue microéconomique, l'efficacité des structures de santé, ainsi que, d'un point de vue macroéconomique, d'augmenter progressivement le niveau de l'offre de services de santé et assurer la pérennité des systèmes de santé.

Ainsi, le présent manuscrit a pour objectif de mieux *comprendre la construction de la satisfaction des patients et avoir une vision holistique des divers aspects qui l'affecte, et ce en passant en revue systématiquement la littérature existante sur les déterminants de la satisfaction des patients afin de dégager, in fine, un cadre conceptuel* pour d'autres procédures d'opérationnalisation¹. Alors, la question de recherche qui guide notre réflexion est : *Quels sont les déterminants de la satisfaction des bénéficiaires des services de soins de santé ?*

Pour répondre au mieux à cette question notre article se structure, en dehors de l'introduction, en trois parties, la première partie décrit la méthodologie de recherche adoptée pour réaliser la revue systématique de la littérature et pour extraire les données, la deuxième partie expose et discute les résultats obtenus et la dernière partie présente les conclusions et les implications de la recherche.

1. Méthodologie : matériels et méthodes de collecte et d'extraction des données

L'objectif de cet article est de repérer et de comprendre les mécanismes qui sous-tendent et façonnent les perceptions et la satisfaction des patients lors d'un contact avec les soins de santé dans un contexte global. Pour ce faire nous avons mené une revue de la littérature selon une approche structurée connue communément sous le nom de « Systematic Literature

¹ Cet article s'inscrit dans une série de recherches qui a pour objectif de développer une échelle de mesure valide et fiable « *de la satisfaction des bénéficiaires des services publics hospitaliers au Maroc* » elle-même enchâssé dans une réflexion doctorale.

Review » (SLR) qui est largement mobilisée lors des travaux de revue de la littérature dans différents champs disciplinaires. En effet la Systematic Literature Review permet de suivre de près les différents travaux qui ont été menés sur un sujet déterminé, une question de recherche ou un phénomène d'intérêt et ce à travers un processus de recherche méthodique et rigoureux assurant la transparence et l'itération de la revue. Notre SLR s'est basé sur les lignes directrices de la méthodologie PRISMA Statement (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) qui est un protocole constitué d'un ensemble de critères de 27 éléments simplifiée de check-list réunis sous forme de quatre phases à savoir: « Identification », « Sélection », « Eligibilité » et « Inclusion ». La déclaration PRISMA permet une organisation et une clarification du processus de recherche ainsi qu'un criblage fin des références recueillies basé sur l'essentiel à lire dans la matière.

1.1. Phase 1&2 : Identification et Sélection des articles

Dans un premier temps, pour identifier les articles sur lesquels nous nous appuyerons, nous avons interrogées sept bases de données : « Scopus », « Cairn », « Jstor », « PubMed », « Springer », « Web of science », « érudit », en mobilisant des mots-clés (en anglais) directement liés à notre objet de recherche, à savoir « Determinants », « Antecedents », « Predictors », « Dimensions », « Factors affecting », « Conceptual Frame », « Satisfaction Formation », « Patient Satisfaction », « Patient Experience », « Patient Priorities », « Consumer Satisfaction », « Customer Satisfaction ». Afin de structurer notre recherche et atteindre notre objectif nous avons développé une stratégie de recherche en utilisant des « Requêtes de Recherche » (RR) appelée aussi « Equations de Recherche » (ER) composées de combinaisons de mots clés précités ci-dessus. La conception des Requêtes de Recherche a été adaptée pour chaque base de données, le détail de la stratégie de recherche et des requêtes de recherche mobilisés dans toutes les bases de données est présenté dans l'annexe N°1.

La recherche réalisée a été sans limitation d'ancienneté, allant jusqu' au 30 avril 2023 (le mois d'avril 2023 renvoie à la date de fin de la collecte des données de l'étude). Nous avons écarté d'emblée les documents autres que les articles journal et articles de revues, les articles publiés dans d'autres langues que l'anglais et le français. Au final nous avons pu identifier 3849 articles.

Dans un second temps, après avoir exporté les références identifiées vers « ZOTERO » et supprimé les doublons (558 articles), sur la base des titres, mots clés et résumés nous avons éliminé les articles jugés hors sujet (3130 articles off topic). De l'ensemble des articles

collectés nous n'avons retenu que **161 papiers**. *Le détail des critères de sélection est présenté dans le tableau N°1.*

Tableau N°1 : Critères d'inclusion et d'exclusion

	Critères d'Inclusion (Éligibilité)	Critères d'Exclusion
Type de publication	Articles journal et Articles de revues	Rapports gouvernementaux ou organisationnels, livres ou chapitres de livres, éditoriaux, des résumés ou des actes de conférence, documents de travail, thèses, commentaires.
Pertinence	<ul style="list-style-type: none"> - Articles évaluant la satisfaction globale des patients à l'égard des services de santé ou toute association entre les déterminants des services de santé, les variables liées aux patients et la satisfaction des patients ; - Articles testant tout cadre théorique lié à la satisfaction des patients - Articles comparant la satisfaction des patients ou ses déterminants entre des populations ou des contextes particuliers ; - Articles effectuant une revue de la littérature, une revue systématique ou une méta-analyse sur les déterminants de la satisfaction des patients ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Articles non publiés dans leur intégralité - Articles traitant « la satisfaction du personnel » ou « satisfaction au travail » - Articles d'un champ disciplinaire éloigné du nôtre, ou dans un cadre purement mathématique ou économétrique ; - Articles portant sur la satisfaction des patients vis-à-vis d'établissements de santé spécifiques (psychiatrique, de réadaptation, etc.) ou de maladies (psychoses, cancers, chirurgies de transplantation, etc.) à l'exception des articles portant sur la satisfaction des patients dans les services de santé en général ou les services de soins de santé primaires ; - Articles portant la population âgée de moins de 18 ans et sur les soignants d'enfants ;
Langues	Articles en anglais et en français	Articles en autre langue que l'anglais et le français
Années de Publication	Jusqu'au 30 avril 2023, sans limitation d'ancienneté	Après le 30 avril 2023 (date de fin de la collecte des données)

Source : élaboré par nos soins

1.2. Phase 3&4 : Éligibilité et Inclusion

Afin de sélectionner que les articles les plus pertinents, nous avons procédé à une analyse approfondie des 161 articles collectés lors de deux premières phases, via la lecture de leur contenu en entier. Tous les articles respectant les critères d'éligibilité qu'ils soient quantitatives, qualitatives, à méthodes mixtes, y compris expérimentales, quasi expérimentales, observationnels ont été inclus dans la revue systématique. En revanche, nous

avons exclu notamment les articles qu'ils ne répondaient pas aux critères d'éligibilité ou ceux dont les textes intégraux n'ont pas été trouvés (86 articles exclus). Le détail du nombre d'articles identifiés, retenus et exclus à chaque phase du protocole de recherche est présenté dans le tableau N°2.

Tableau N°2 : Récapitulatif des résultats obtenus (nombre d'articles identifiés, retenus et exclus) à chaque phase du protocole de recherche

Base de données	Nombre des articles identifiés via les requêtes de recherche et à partir des (7) bases de données de recherche ²	Articles exclus			Articles éligibles
		Doublons	Hors sujet suite au tri sur titres et résumés	Hors sujet suite au tri sur textes entiers	
<i>Scopus</i>	1 029	78	884	47	20
<i>Cairn</i>	787	184	590	8	5
<i>Jstor</i>	546	161	375	7	3
<i>PubMed</i>	365	28	312	10	15
<i>Springer</i>	234	31	187	3	13
<i>Web of science</i>	647	65	554	10	18
<i>éruudit</i>	241	11	228	1	1
Total	3849	558	3130	86	75

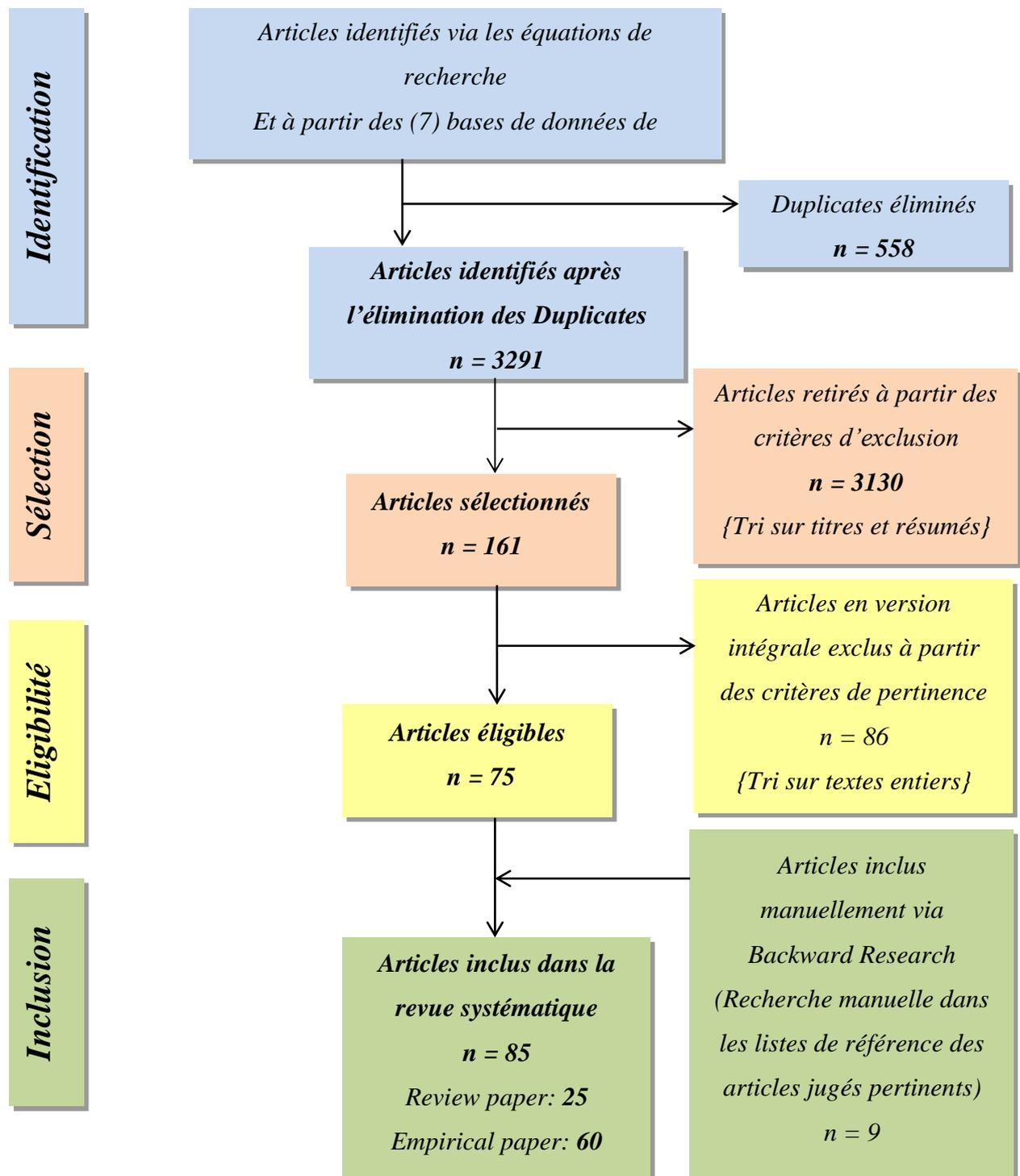
Source : élaboré par nos soins

Et en vue de réduire la possibilité de manquer une étude pertinente, nous avons mené une recherche complémentaire appelée recherche en aval (backward research). Nous avons examiné les références citées dans les articles sélectionnés autant que pertinent, les écrits des principaux auteurs sur le thème et des numéros récents des principales revues qui avaient publié sur le sujet. Par ailleurs grâce au moteur Google Scholar, nous avons identifié, les articles qui ont cité celles sélectionnées dans les étapes précédentes. Cela nous a permis de trouver 9 articles jugés pertinents qu'on a ajouté sur les 75 qui ont été précédemment retenus.

² En se limitant d'emblée seulement sur les articles de journal et de revues en langue anglaise et française

C'est ainsi que nous avons retenu que 84 articles pour faire partie de notre revue de la littérature. Ce qui correspond à moins de 3 % des articles identifiés. Le détail de la stratégie de recherche est présenté dans la figure N°1 et celui des articles retenus est présenté dans le tableau N°3.

Figure N°1 : Diagramme de flux de la stratégie de recherche adopté dans la « Systematic Literature Review »



Source : élaboré par nos soins à partir du diagramme de flux PRISMA « Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses »

Une fois que nous avons déterminé le nombre final d'articles (Après avoir repéré les articles pertinents) qui répondent à notre objectif de recherche (aux critères de sélection), nous avons entamé l'étape d'extraction et d'analyse des données. Pour ce faire, nous avons transféré la base bibliographique constituée au sein de ZOTERO vers le logiciel NVIVO qui nous a permis d'identifier les déterminants, les constructions théoriques et les théories sous-jacentes de la « satisfaction des bénéficiaires des soins hospitaliers » grâce à la fonctionnalité des « nœuds » qui permettent une analyse de contenu et une codification directe de haut niveau à partir du document PDF en texte intégral importé dans NVIVO. Cependant, une feuille d'extraction de données était nécessaire pour structurer le codage et pour faciliter l'analyse et la synthèse systématique et rigoureuse des données.

Les données qui ont été extraites à partir des articles inclus via la feuille d'extraction étaient :

- 1- *Les caractéristiques des articles (noms des auteurs, année de publication, pays et type d'article) et les caractéristiques de l'échantillon ;*
- 2- *Les variables retenues par les chercheurs comme étant des prédicteurs (déterminants) ou des facteurs affectant la satisfaction des bénéficiaires des soins hospitaliers.*

Tableau N°3 : Synthèse des références bibliographiques retenues à l'inclusion finale de notre revue

N°	Titre	Auteurs, année	Journal de publication	Type de papier	Pays
1.	Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal	(Abidova et al., 2020)	Western Journal of Emergency Medicine	Empirical paper	Lisbonne, Portugal
2.	Determinants of patient satisfaction with physician interaction: A cross-sectional survey at the Obafemi Awolowo University Health Centre, Ile-Ife, Nigeria	(Abioye Kuteyi et al., 2010)	South African Family Practice	Empirical paper	Ile-Ife, Nigéria
3.	Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: A prospective study	(Abolfotouh et al., 2017)	Emergency Medicine Journal	Empirical paper	Riyad, Arabie saoudite
4.	Exploring patient satisfaction predictors in relation to a theoretical model	(Abrahamsen Grøndahl et al., 2013)	International Journal of Health Care Quality Assurance	Empirical paper étude transversale	Norvège
5.	Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study	(Adhikari et al., 2021)	BMC Health Services Research	Empirical paper	Népal
6.	Predictors of Patient Satisfaction	(Ahmad et al., 2011)	Gomal Journal of Medical Sciences	Empirical paper	Pakistan
7.	Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review	(Almeida et al., 2015)	Cadernos de Saúde Pública	review paper	-
8.	Enquête de satisfaction des patients atteints de cancer dans un hôpital universitaire au Maroc	(Amazian et al., 2013)	Santé Publique	Empirical paper étude prospective d'évaluation	Fès, Maroc
9.	Determinants of customer satisfaction with hospitals: A managerial model	(Andaleeb, 1998)	International Journal of Health Care Quality Assurance	Empirical paper	Pennsylvanie, État des États-Unis
10.	Patient satisfaction with health services in Bangladesh	(Andaleeb et al., 2007)	Health Policy and Planning	Empirical paper	Bangladesh
11.	Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia	(Asamrew et al., 2020)	Journal of Environmental and Public Health	Empirical paper étude transversale	Addis-Abeba, Ethiopia
12.	Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review	(Batbaatar et al., 2015)	Perspectives in Public Health	Qualitative Literature review paper	-
13.	Determinants of patient satisfaction: a systematic review	(Batbaatar et al., 2017)	Perspectives in Public Health	Systematic Literature review paper	-
14.	Identifying the determinants of patient satisfaction in the context of antenatal care in Kenya, Tanzania, and Malawi using service provision assessment data	(Bergh et al., 2022)	BMC Health Services Research	Empirical paper	Kenya, Tanzanie et Malawi
15.	Determinants of patient satisfaction in chronic illness	(Bidaut-Russell et al., 2002)	Arthritis Care and Research	Empirical paper	Minnesota, États-Unis
16.	Patient satisfaction towards health care services provided in Ethiopian health institutions: a systematic review and meta-analysis	(Biresaw et al., 2021)	Health Services Insights	Systematic review and meta-analysis	-
17.	Determinants of satisfaction with health care provider interactions at health centres in central Ethiopia: a cross sectional study	(Birhanu et al., 2010)	BMC Health Services Research	Empirical paper	Éthiopie
18.	Overall patient satisfaction with hospitals: effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations	(Bjertnaes et al., 2012)	BMJ quality & safety	Empirical paper	Norvège

19.	Patient satisfaction in the Emergency Department: A review of the literature and implications for practice	(Boudreaux & O’Hea, 2004)	Journal of Emergency Medicine	Literature review paper	-
20.	Patient satisfaction with skill mix in primary care: A review of the literature	(Branson et al., 2003)	Primary Health Care Research and Development	Literature review paper	-
21.	Major determinants of consumer satisfaction with primary care in different health systems	(Calnan et al., 1994)	Family Practice	Empirical paper	Moscou (URSS), Belgrade (Yougoslavie), Ioannina (Grèce) et Cantorbéry (Royaume-Uni)
22.	Factors affecting department of defense patient satisfaction in a military emergency department	(Campanella et al., 2000)	Military Medicine	Empirical paper	États-Unis
23.	Antecedents and outcomes of patient satisfaction in healthcare: A conceptual model	(Coutinho et al., 2020)	Health Marketing Quarterly	Literature review paper	-
24.	Patient satisfaction in a Moroccan emergency department	(Damghi et al., 2013)	International Archives of Medicine	Empirical paper	Rabat Maroc
25.	Factors affecting patient satisfaction in the health care sector in Serbia	(Damnjanović et al., 2018)	Srpski Arhiv za Celokupno Lekarstvo	Empirical paper	Serbie
26.	Interventions to improve hospital patient satisfaction with Healthcare Providers and systems: A systematic review	(Davidson et al., 2017)	BMJ Quality and Safety	Systematic Literature review paper	-
27.	Predictors of patient satisfaction with quality of health care in Asian hospitals	(Dayasiri & Lekamge, 2010)	Australasian Medical Journal	review paper	Asie
28.	Determinants of patient satisfaction in a military teaching hospital.	(Demir & Celik, 2002)	Journal for healthcare quality : official publication of the National Association for Healthcare Quality	Empirical paper	Ankara, Turquie
29.	Évaluation de la satisfaction des patients admis en service d'odontologie à Dakar	(Diouf et al., 2010)	Pratiques et Organisation des Soins	Empirical paper	Dakar
30.	Le risque d'influence des variables individuelles et des variables liées au séjour sur la satisfaction et la perception des patients de la qualité des services de santé : le cas de l'hôpital tunisien	(Doghri Fakhfakh, 2007)	Market Management	Empirical paper	Tunisie
31.	Combining direct and indirect measurements to assess patients’ satisfaction with the quality of public health services in Romania: Uncovering structural mechanisms and their implications	(Druică et al., 2020)	International Journal of Environmental Research and Public Health	Empirical paper	Roumanie
32.	Continuity of care and other determinants of patient satisfaction with primary care	(Fan et al., 2005)	Journal of General Internal Medicine	Empirical paper	Seattle, Washington
33.	Patient satisfaction with healthcare services: A critical review	(Ferrand et al., 2016)	Quality Management Journal	Literature review paper	-
34.	Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis	(Ferreira et al., 2023)	Healthcare	Literature review paper	-
35.	Patient satisfaction and its health provider-related determinants in primary health facilities in rural China	(Gao et al., 2022)	BMC Health Services Research	Empirical paper	les parties orientale, centrale et occidentale de la Chine

36.	Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare	(Gavurova et al., 2021)	International Journal of Environmental Research and Public Health	Empirical paper	République tchèque
37.	Factors of patient satisfaction in adult outpatient departments of private wing and regular services in public hospitals of Addis Ababa, Ethiopia: a comparative cross-sectional study	(Geberu et al., 2019)	BMC Health Services Research	Empirical paper	Addis Ababa, Ethiopia
38.	A critical review of patient satisfaction	(Gill & White, 2009)	Leadership in Health Services	Literature review paper	-
39.	'They do not care how much you know until they know how much you care': A qualitative meta-synthesis of patient experience in the emergency department	(Graham et al., 2019)	Emergency Medicine Journal	systematic review and meta-synthesis	-
40.	Determinants of patient satisfaction in public hospitals and their remedialities	(Gupta et al., 2012)	BMC Proceedings	Empirical paper	Bihar, Inde
41.	Definitions, survey methods, and findings of patient satisfaction studies in tele dermatology: a systematic review	(Haderler et al., 2021)	Archives of Dermatological Research	Systematic Literature review paper	-
42.	Hospital patient satisfaction: Correlates, dimensionality, and determinants	(Hall et al., 1993)	Journal of Hospital Marketing	Empirical paper	Midwest, États-Unis
43.	Predictors of Patient Satisfaction with Tertiary Hospitals in Korea	(Ham et al., 2015)	Nursing Research and Practice	Empirical paper	Séoul, République de Corée du sud
44.	Promoting OPD patient satisfaction through different healthcare determinants: A study of public sector hospitals	(Hussain et al., 2019)	International Journal of Environmental Research and Public Health	Empirical paper	Sud du Pendjab, Pakistan
45.	Predictors of patient satisfaction	(Jackson et al., 2001)	Social Science and Medicine	Empirical paper	Bethesda, Washington, États-Unis
46.	Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review	(Kalaja, 2023)	European Journal of Natural Sciences and Medicine	Literature review paper	-
47.	Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health-care sector	(Kamra et al., 2016)	Total Quality Management and Business Excellence	Empirical paper	le nord de l'Inde
48.	Determinants of patient satisfaction with the medical consultation	(Kenny, 1995)	Psychology & Health	Empirical paper	Sydney, Australie
49.	Patient satisfaction and loyalty in Japanese primary care: a cross-sectional study	(Kijima et al., 2021)	BMC Health Services Research	Empirical paper	Japon
50.	Organizational performance impacting patient satisfaction in Ontario hospitals: a multilevel analysis	(Koné Péfoyo & Wodchis, 2013)	BMC Research Notes	Empirical paper	Ontario, Canada
51.	Determinants of Patient Satisfaction With Public Hospital Services	(Ladhari & Rigaux-Bricmont, 2013)	Health Marketing Quarterly	Empirical paper	Est du Canada
52.	La satisfaction du consommateur, ses déterminants et ses conséquences	(Ladhari, 2005)	Revue de l'Université de Moncton	Literature review paper	-
53.	Predictors of patients' satisfaction with health care services in three Balkan countries (Macedonia, Bulgaria and Serbia): A cross country survey	(Lazarevik & Kasapinov, 2015)	Acta Informatica Medica	Empirical paper	Balkan countries (Macedonia, Bulgaria and Serbia)

54.	Quatre manières de contribuer à la satisfaction du patient hospitalisé : Les éléments Basiques, Plus, Clés et Secondaires	(Llosa, 2012)	Journal de gestion et d'économie médicale	Empirical paper	Europe
55.	Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality	(Naidu, 2009)	International Journal of Health Care Quality Assurance	Literature review paper	-
56.	A review of patient satisfaction: 1. Concepts of satisfaction	(Newsome & Wright, 1999)	British Dental Journal	Literature review paper	-
57.	Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context	(Ng & Luk, 2019)	Patient Education and Counseling	Literature review paper	-
58.	Determinants of patient satisfaction: Lessons from large-scale inpatient interviews in Vietnam	(Nguyen et al., 2020)	PLoS ONE	Empirical paper	Vietnam
59.	Factors determining inpatient satisfaction with care	(Nguyen Thi et al., 2002)	Social Science & Medicine	Empirical paper	le nord-est de la France
60.	Patient satisfaction in a preoperative assessment clinic: An analysis using SERVQUAL dimensions	(Pakdil & Harwood, 2005)	Total Quality Management and Business Excellence	Empirical paper	Winston-Salem, Caroline du Nord, États-Unis
61.	Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis	(Pascoe, 1983)	Evaluation and Program Planning	Literature review paper	-
62.	Predictors of patient satisfaction with hospital health care	(Quintana et al., 2006)	BMC Health Services Research	Empirical paper Étude transversale	Pays basque, Europe
63.	Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: A patient's satisfaction index	(Raposo et al., 2009)	Service Business	Empirical paper	Castelo Branco, au Portugal
64.	Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia	(Samad et al., 2018)	Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clinica Integrada	Empirical paper conception pilote d'éclairer	Bantaeng Regency, Indonesia
65.	Interpersonal continuity of care and patient satisfaction: A critical review	(Saultz & Albedaiwi, 2004)	Annals of Family Medicine	Literature review paper	-
66.	Understanding the determinants of patient satisfaction with surgical care using the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems surgical care survey (S-CAHPS)	(Schmocker et al., 2015)	Surgery (United States)	Empirical paper	Wisconsin, États-Unis
67.	Determinants of patient satisfaction: A study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany	(Schoenfelder et al., 2011)	International Journal for Quality in Health Care	Empirical paper	Allemagne
68.	De l'expérience à la satisfaction patients : force d'amélioration en France	(Sebai, 2021)	Vie sciences de l'entreprise	Empirical paper	France
69.	Patient satisfaction and experience of primary care in Saudi Arabia: A systematic review	(Senitan et al., 2018)	International Journal for Quality in Health Care	Literature review paper	Arabie saoudite
70.	Patient satisfaction: Implications and predictors of success	(Shirley & Sanders, 2013)	The Journal of Bone and Joint Surgery. American Volume	Literature review paper	-
71.	Exploring drivers of patient satisfaction using a random forest algorithm	(Simsekler et al., 2021)	BMC Medical Informatics and Decision Making	Empirical paper	Abu Dhabi, Émirats Arabes Unis
72.	Patient satisfaction: A review of issues and concepts	(Sitzia & Wood, 1997)	Social Science and Medicine	Literature review paper	-
73.	Patient satisfaction in an acute medicine department in Morocco	(Soufi et al., 2010)	BMC Health Services Research	Empirical paper	Maroc

74.	Hospital service quality as antecedent of patient satisfaction – a conceptual framework	(Swain & Kar, 2018)	International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing	Literature review paper	-
75.	Determinants of patient satisfaction with outpatient health services at public and private hospitals in Addis Ababa, Ethiopia	(Tateke et al., 2012)	African Journal of Primary Health Care and Family Medicine	Empirical paper étude transversale comparative	Addis Ababa, Ethiopia
76.	Measurement of Patient Satisfaction in a Public Hospital in Ankara	(Tengilimoglu et al., 2001)	Health Services Management Research	Empirical paper	Ankara, Turquie
77.	Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence	(Thompson & Sunol, 1995)	International Journal for Quality in Health Care	Literature review paper	-
78.	Emotional predictors of consumer's satisfaction with healthcare public services	(Vinagre & Neves, 2010)	International Journal of Health Care Quality Assurance	Empirical paper	Portugal
79.	Defining and measuring patient satisfaction with medical care	(Ware et al., 1983)	Evaluation and Program Planning	Empirical paper	Carbondale, États-Unis
80.	Twenty years of patient satisfaction research applied to the emergency department: A qualitative review	(Welch, 2010)	American Journal of Medical Quality	Qualitative Literature review paper	-
81.	Key determinants of consumer satisfaction with general practice	(Williams & Calnan, 1991)	Family Practice	Empirical paper	Canterbury, Royaume-Uni
82.	Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors	(Xesfingi & Vozikis, 2016)	BMC Health Services Research	Empirical paper	31 pays : 28 États membres de l'UE, l'Islande, la Norvège et la Suisse
83.	Determinants of Patient's Satisfaction towards Hospital Services in a Specialist Centre	(Yasin et al., 2017)	Pertanika Journal of Science and Technology	Empirical paper étude transversale	Malaisie
84.	Predictors of patient satisfaction and outpatient health services in China: Evidence from the WHO SAGE survey	(Zhang et al., 2020)	Family Practice	Empirical paper	China

Source : élaboré par nos soins à partir de l'analyse de notre base de données

2. Présentation et discussion des résultats

L'hétérogénéité des bases théoriques, des méthodes, des mesures et des résultats des articles inclus ne nous a pas permis d'employer des méthodes statistiques pour combiner les données. De plus, les pays étudiés, les contextes, les caractéristiques de la population et les méthodes de collecte de données étaient variés. Par conséquent, nous n'avons pas tenté de regrouper les données pour une méta-analyse, les données ont été synthétisées de manière narrative. En effet les articles ont été analysés par variables retenues par les chercheurs comme étant des prédicteurs (déterminants) ou des facteurs affectant la satisfaction de la satisfaction des bénéficiaires des soins hospitaliers et regroupés par des thèmes narratifs appropriés.

Le processus d'examen et d'analyse du contenu des dits articles a permis de répertorier un nombre prépondérant de déterminants de la satisfaction des patients, dans l'ensemble « 103 éléments » : l'âge, le sexe, l'état civil, le niveau d'instruction, le statut social du patient, l'état de l'assurance des patients le temps d'attente des services, l'accessibilité, l'abordabilité, la commodité, le respect des exigences cliniques, les compétences du personnel hospitalier, les relations interpersonnelles, les procédures d'inscription et administratives, l'infrastructure et les équipements, la disponibilité, la continuité, l'efficacité, la qualité technique, les instructions données aux patients, ... et ainsi de suite.

Les variables utilisées dans l'analyse et l'évaluation de la satisfaction diffèrent d'une étude à l'autre en fonction des attributs spécifiques du type de service et des soins en question, des aspects culturels, des préférences des chercheurs et des approches et en raison de l'absence d'une formulation de la satisfaction des patients et d'un système de mesure acceptés au niveau mondial.

Les « 103 éléments » extraits comme étant des prédicteurs potentiels de la satisfaction des patients ont été traités et compilés en 30 thèmes descriptifs composés de leurs tour de plusieurs thèmes analytiques. Ensuite nous avons classés ces thèmes en deux grandes catégories descriptives, à savoir : **1. Déterminants liés aux patients (non modifiables - non cliniques)** liés aux caractéristiques individuelles, personnelles et sociales des patients tel les caractéristiques démographiques, socioéconomiques, psychologiques, culturelles, et de santé et **2. Déterminants liés aux fournisseurs de soins de santé et services de santé (modifiables - cliniques)** liés aux attributs spécifiques des services hospitaliers, au processus, à la structure,

aux résultats des soins, aux coûts de traitement ... Ce parcours est résumé dans le tableau N°4.

Tableau N°4 : Synthèse des variables répertoriés comme étant des prédicteurs ou des facteurs affectant la satisfaction des bénéficiaires des soins hospitaliers

<i>Thèmes descriptifs</i>	<i>Thèmes analytiques</i>
Déterminants liés aux patients	
1. Variables sociodémographiques	1. Age 2. Genre 3. Niveau d'instruction 4. État matrimonial 5. Lieu de résidence 6. Statut professionnel 7. Situation financière des patients/Niveau de revenu 8. Statut d'assurance maladie
2. Variables psychologiques et culturelles	9. Origine ethnique 10. Religion 11. Attitudes à l'égard des soins (confiance/implication) 12. Expériences/hospitalisations antérieurs 13. Stabilité émotionnelle 14. Satisfaction à l'égard de la vie/Mécontentement généralisé
3. Attentes	15. Croyances 16. Normes 17. Idéal 18. Besoins 19. Aspirations 20. Préférences 21. Sentiment d'avoir droit aux soins 22. Image/Réputation de l'organisation de soins de santé
4. Conditions de santé	23. État de santé (présence d'une maladie chronique/Indexe IMC/handicap, alcool, tabac) 24. Profil de la pratique médicale fréquentée et Jour d'admission 25. Mode d'arrivée et Statut/type de visite 26. Sévérité et Gravité de la maladie et de la douleur à l'admission 27. Durée du séjour
Déterminants liés aux fournisseurs de soins et services de santé	
5. Accessibilité géographique	28. Facilité à joindre l'environnement de soins (claire et facile à repérer) 29. Signalisation, panneaux d'orientation et de directions 30. Proximité (trop loin ou non : distance parcourue et temps mis pour arriver à l'hôpital) 31. Accessibilité via transports en commun 32. Stationnement à proximité
6. Accessibilité et Abordabilité financière	33. coût/finances/prix/frais des soins/du traitement (Aspects financiers)
7. Commodité	34. Horaires de fonctionnement (heures d'ouverture pratiques et convenante) 35. Disponibilité pendant le soir, les week-ends, les vacances... 36. Délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels soit raisonnable le temps d'attente soit raisonnable en cas d'absence de rendez-vous 37. Temps passé par le patient depuis le moment de la prise de rendez-vous jusqu'au moment de la rencontre avec le médecin 38. Surpeuplement/sur-occupation/surcapacité en termes de nombre de personnes à l'arrivée
8. Simplicité	39. Fluidité et simplicité des processus et des procédures tout au long du processus de soins (admission - sortie)

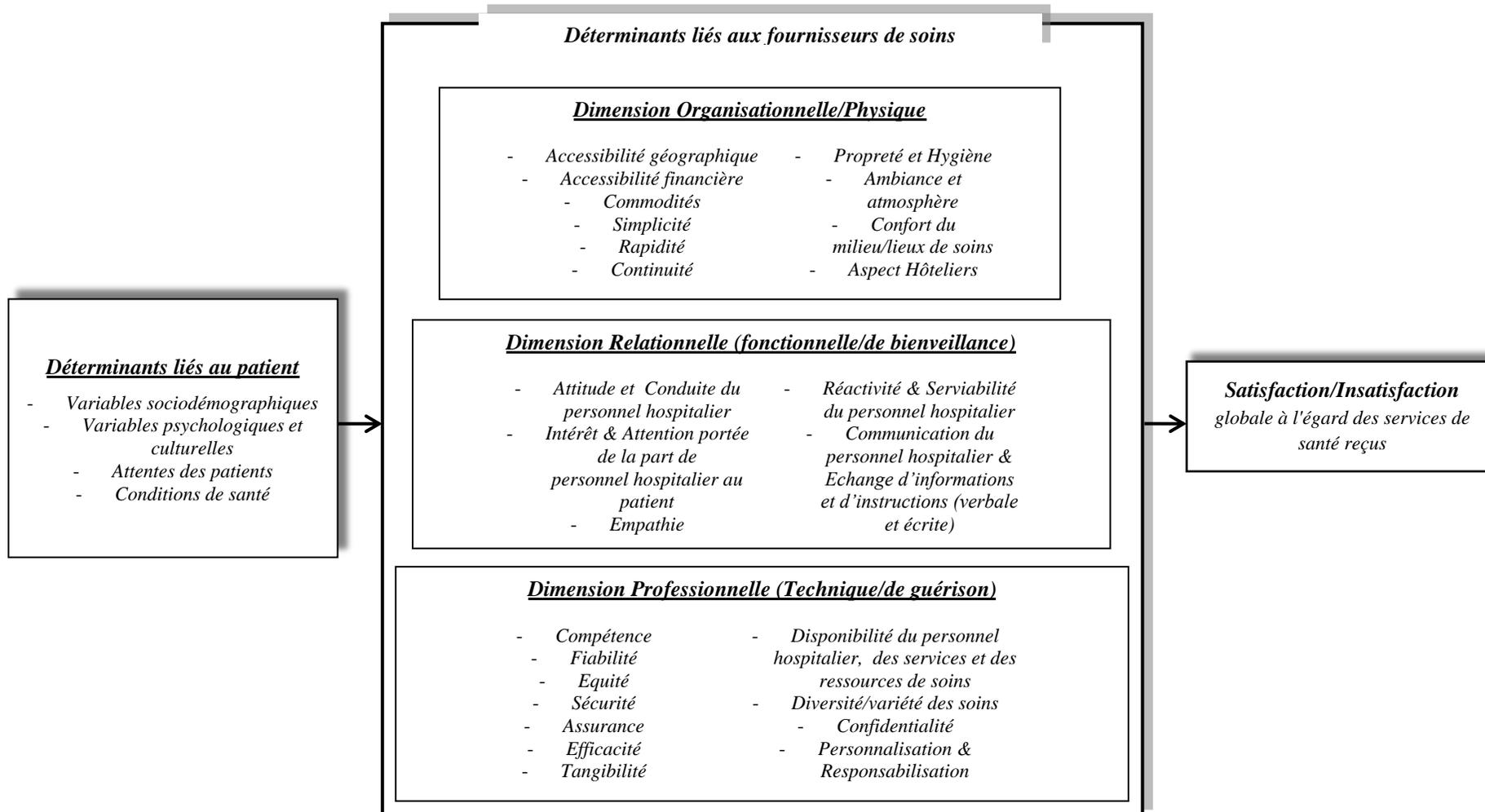
	<p>40. Simplicité de la documentation, paperasserie/formulaires à remplir</p> <p>41. Possibilité de choisir l'intervenant ou d'en changer au besoin</p> <p>42. Simplicité des questions financières, modalités de paiement et de facturation...</p>
9. Rapidité	<p>43. Durées des Temps d'attente : pour parler avec le personnel administratif/pour qu'un infirmier arrive/pour l'arrivée du médecin/ passé à des fins administratives</p> <p>44. Attente imprévue/retards</p> <p>45. Durée totale d'attente dans les locaux/corridor/au bureau/ au comptoir d'inscription/en salle d'attente</p> <p>46. Temps d'attente pour recevoir des soins</p> <p>47. Temps d'attente pour obtenir des services de laboratoire, les radiographies, scanner et autres tests</p> <p>48. Délai pour obtenir les résultats des examens ou évaluations</p>
10. Continuité	<p>49. Constance dans le fournisseur (le même intervenant s'occupe du patient lorsque c'est possible) ou le lieu des soins</p> <p>50. Dossiers des patients mis à jour (ne pas répéter les mêmes informations si vous consultez un deuxième intervenant ou un spécialiste pour le même problème)</p> <p>51. Assurer le transfert du dossier du patient à d'autres établissements, organismes ou professionnels, lorsque cela est requis</p> <p>52. Obtenir des références pour des services spécialisés lorsque cela est requis</p>
11. Propreté et Hygiène :	<p>Conditions d'hygiène et de propreté des :</p> <p>53. Locaux (services – zone/ espace d'attente – salle d'examen) ;</p> <p>54. Equipements</p> <p>55. Chambres</p> <p>56. Lits</p> <p>57. Sanitaires (toilettes)</p>
12. Ambiance et atmosphère	<p>58. Etat physique des lieux de soins</p> <p>59. Température dans les lieux de soins</p> <p>60. Eclairage</p> <p>61. Apparence des locaux, des infrastructures, des équipements, du personnel, du matériel et des documents écrits</p> <p>62. Emplacement et aménagement pratique des installations, services et équipements (de façon sécuritaire : disposition sécuritaire du mobilier, rampes d'escaliers sécuritaires, etc.)</p> <p>63. Modernité des lieux, infrastructures, installations et équipements</p>
13. Confort	<p>64. Confort des lieux de soins : chambres, lits, sanitaires, zone d'attente, siège, salle d'examen</p>
14. Aspect Hôtelières	<p>65. Bruit/Calme de l'environnement hospitalier</p> <p>66. Hébergement/chambre (disponibilité et qualité)</p> <p>67. Cantine et cafétéria (repas/collations/eau/ boissons)</p> <p>68. Disponibilité d'ascenseurs spacieux</p> <p>69. Escaliers et rampes clairs/aérés/éclairés</p> <p>70. Accès aux guichets automatique/banque</p>
15. Compétences	<p>71. Habilitation technique et expertise médico-technique des prestataires de soins</p>
16. Fiabilité	<p>72. Respect de la date et heure du rendez-vous (ponctualité)</p> <p>73. Temps passé/d'interaction avec le prestataire de soins (médecin)</p> <p>74. Durée de consultation</p> <p>75. Précision des procédures et du diagnostic thérapeutiques</p> <p>76. Anamnèse approfondie</p> <p>77. Médicaments et investigations/traitement (utiles et correct la première fois)</p>
17. Equité	<p>78. Justice ou injustice perçue</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interactionnelle/ Relationnelle - Processuelle - Distributive
18. Sécurité	<p>79. Mesures d'hygiène et de salubrité</p> <p>80. Respect des protocoles et des exigences cliniques et des normes élevées de diagnostic et de traitement (par exemple minutie, exactitude, danger, risque ou doute inutiles, erreurs commises)</p>
19. Assurance et	<p>81. Assurance et Confiance du patient dans le cadre de soins dans les :</p>

Confiance	<ul style="list-style-type: none"> - Informations - recommandations - Et traitements prescrits par les professionnels de santé
20. Disponibilité	<ul style="list-style-type: none"> 82. Du personnel (médecin, infirmiers malgré une condition médicale urgente) 83. Des services (latrines : lits d'hôpitaux 24 heures sur 24, laboratoire et radiographie à l'hôpital) 84. Et des ressources de soins médicaux (spécialistes, équipements, médicaments...)
21. Diversité/variété	85. Intégralité/exhaustivité des soins
22. Tangibilité	<ul style="list-style-type: none"> 86. Equipement médical, installations techniques, haute technologie, outils informatiques disponibles dans l'établissement de santé 87. Apparence professionnelle
23. Efficacité	<ul style="list-style-type: none"> 88. Gestion et Soulagement de la douleur, des symptômes et autres inconforts (les vomissements - nausées) 89. Résultats des soins/du traitement reçu: l'état de santé après la visite par rapport à avant la visite
24. Confidentialité	90. Intimité et Protection de la vie privée lors de l'entrevue et durant le processus de soins
25. Personnalisation & Responsabilisation	<ul style="list-style-type: none"> 91. Individualisés/personnalisés les soins médicaux 92. Impliquer le patient dans les décisions de traitement 93. Respecter la personne, ses préférences et ses valeurs
26. Attitude & Conduite	Comportement du personnel hospitalier (médecins – infirmier – personnel administratif): <ul style="list-style-type: none"> 94. convivialité, amabilité et gentillesse 95. courtoisie, politesse, sérieux et respect
27. Intérêt & Attention	<ul style="list-style-type: none"> 96. Intérêt & Attention portée de la part de personnel hospitalier (médecins – infirmier – personnel administratif) au patient dans le cadre de sa prise en charge 97. Temps accordé/passé/d'interaction avec le prestataire de soins
28. Empathie	98. Humanité, Réassurance, Compassion des professionnels de la santé (médecins – infirmier – personnel administratif) envers les patients
29. Réactivité & Serviabilité	<ul style="list-style-type: none"> 99. Réponde en temps opportun (rapidement) en cas de besoin 100. Fournir aux patients l'aide dans la routine quotidienne (les activités de la vie courante)
30. Communication & Echange d'informations	<ul style="list-style-type: none"> 101. Explication et Instructions des médecins : <i>med-explain</i> – des infirmiers : <i>nursing-explain</i> – du personnel administratif : <i>staff-explain</i>) avec le patient et sa famille 102. Fournir des informations claires et précises exemptes de jargon (tenir les patient informés dans une langue qu'ils peuvent comprendre et d'une manière mémorisable) (quantité et la qualité des informations données) 103. Identification du médecin/infirmiers/personnel en charge - disponibilité et clarté des panneaux affichés à l'intérieur de l'établissement de santé

Source : élaboré par nos soins à partir de l'analyse de notre base de données

Les résultats nous ont permis d'élaborer un modèle conceptuel de la satisfaction des patients (**Figure 2**) offrant ainsi une présentation sommaire des déterminants et des facteurs qui influencent la satisfaction des patients et fournissant une orientation pour les chercheurs intéressés à vérifier ce modèle sur le plan pratique et un bon point de départ pour les prestataires de soins de santé, les responsables de la qualité et les décideurs à organiser et à concentrer leurs efforts d'amélioration de la qualité des soins de santé sur les besoins et les attentes de leurs utilisateurs actuels et potentiels.

Figure N°2 : Modèle conceptuel de la satisfaction des patients vis-à-vis les soins de santé



Source : élaboré par nos soins à partir de l'analyse de la littérature

Conclusion

Cet article a voulu rendre compte de l'état de la recherche sur les déterminants de la satisfaction des bénéficiaires des soins de santé, en effectuant une revue de la littérature systématique des travaux existants sur les antécédents, les facteurs et les mécanismes responsables de la satisfaction des patients offrant ainsi une compréhension holistique de celle-ci.

La satisfaction des patients, compte tenu de son rôle dans la fidélisation, l'observance du traitement, la prévention, et éventuellement des niveaux plus élevés de bien-être et d'amélioration de l'état de santé, a fait l'objet de nombreuses études approfondies et des efforts considérables ont été consacrés à l'élaboration d'instruments d'enquête pour la mesurer. Cependant, la plupart des travaux se sont multipliés dans de nombreuses directions sans un développement théorique ou conceptuel du concept. Le construit à peu de standardisation, une faible fiabilité et une validité incertaine.

Ce manuscrit présente un double apport théorique et managérial. D'une part, il enrichi les connaissances sur les déterminants de la satisfaction des patients en proposant un modèle conceptuel intégrateur, issu de la littérature, donnant une vision holistique (figure 2) des divers déterminants et aspects affectant la satisfaction des patients étudiés dans de nombreux travaux de recherche et qui doit être confirmé empiriquement. Et d'autre part, il aide les prestataires de soins à arbitrer leurs actions et concentrer leurs efforts sur les leviers prioritaires en leur donnant une idée sur les prédicteurs potentiels de la satisfaction (ou l'insatisfaction) des patients.

Ce travail a des limites à savoir, il n'a pas discuté ni la force d'impact (contribution) des déterminants répertoriés sur la satisfaction ni les relations entre les variables (associations), ni la corrélation entre les caractéristiques individuelles du patient et le niveau de satisfaction globale; ceci dépasse largement l'optique de cette revue et nécessite des recherches supplémentaires, en utilisant un questionnaire standardisé, fiable et valide. Cependant, une question importante reste toujours posée: Comment mesurer la satisfaction des patients ? Et quel instrument de mesure utilisé ?

ANNEXES

Annexe 1 : Stratégie et Requêtes de Recherche

<i>Objectifs</i>	<i>Identifier et examiner les revues systématiques déjà existantes sur notre objet d'étude afin de limiter les biais et améliorer la fiabilité et l'exactitude des résultats de notre recherche</i>	<i>Examiner la littérature et le cadre conceptuel de la satisfaction bénéficiaires des soins hospitaliers ainsi que d'identifier et analyser les travaux portant sur les déterminants, les antécédents, et les facteurs affectant la satisfaction des patient à l'égard des services de santé</i>
<i>Requêtes de Recherche</i>	("review" OR "state of the art" OR "systematic review" AND ("patient satisfaction" OR "consumer satisfaction" OR "customer satisfaction"))	("predictors" OR "determinants" OR "factors affecting" OR "Antecedents" OR "conceptual frame" AND ("patient satisfaction" OR "patient experience" OR "consumer satisfaction" OR "customer satisfaction"))
<i>L'adaptation des Requêtes de Recherche aux bases de données</i>		
<i>Scopus</i>	<i>= 9 877 document results</i>	<i>= 4 736 document results</i>
<i>Cairn</i>	<i>= 137 résultats trouvés</i>	<i>= 650 résultats trouvés</i>
<i>Jstor</i>	<i>= 261 results found</i>	<i>= 285 results found</i>
<i>PubMed</i>	<i>=177 results found</i>	<i>= 188 results found</i>
<i>Springer</i>	<i>= 93 Result(s)</i>	<i>= 141 Result(s)</i>
<i>Web of science</i>	<i>= 272 results found</i>	<i>= 375 results found</i>
<i>érudit</i>	<i>= 94 résultats trouvés</i>	<i>= 147 résultats trouvés</i>

Source: élaboré par nos soins

BIBLIOGRAPHIE

- 1- Abidova, A., da Silva, P. A., & Moreira, S. (2020). Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *Western Journal of Emergency Medicine*, 21(2), 391-403. <https://doi.org/10.5811/westjem.2019.9.44667>
- 2- Abioye Kuteyi, E. A., Bello, I. S., Olaleye, T. M., Ayeni, I. O., & Amedi, M. I. (2010). Determinants of patient satisfaction with physician interaction : A cross-sectional survey at the Obafemi Awolowo University Health Centre, Ile-Ife, Nigeria. *South African Family Practice*, 52(6), 557-562. Scopus. <https://doi.org/10.1080/20786204.2010.10874047>
- 3- Abolfotouh, M. A., Al-Assiri, M. H., Alshahrani, R. T., Almutairi, Z. M., Hijazi, R. A., & Alaskar, A. S. (2017). Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia : A prospective study. *Emergency Medicine Journal*, 34(1), 27-33. Scopus. <https://doi.org/10.1136/emered-2015-204954>
- 4- Abrahamsen Grøndahl, V., Hall-Lord, M. L., Karlsson, I., & Wilde-Larsson, B. (2013). Exploring patient satisfaction predictors in relation to a theoretical model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(1), 37-54. Scopus. <https://doi.org/10.1108/09526861311288631>
- 5- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal : A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- 6- Ahmad, I., Nawaz, A., Khan, S., Khan, H., Rashid, M. A., & Khan, M. H. (2011). Predictors of Patient Satisfaction. *Gomal Journal of Medical Sciences*, 9(2), 183-188.
- 7- Almeida, R. S. D., Bourliataux-Lajoinie, S., & Martins, M. (2015). Satisfaction measurement instruments for healthcare service users : A systematic review. *Cadernos de Saúde Pública*, 31(1), 11-25. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00027014>
- 8- Amazian, K., Toughrai, I., Benmansour, N., Ait Laalim, S., El Amine El Alami, M., & Mazaz, K. (2013). Enquête de satisfaction des patients atteints de cancer dans un hôpital universitaire au Maroc. *Santé Publique*, 25(5), 627-632. <https://doi.org/10.3917/spub.135.0627>
- 9- Andaleeb, S. S. (1998). Determinants of customer satisfaction with hospitals : A managerial model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 11(6), 181-187. Scopus. <https://doi.org/10.1108/09526869810231541>
- 10- Andaleeb, S. S., Siddiqui, N., & Khandakar, S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy and Planning*, 22(4), 263-273.
- 11- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants : A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020. Scopus. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- 12- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2015). Conceptualisation of patient satisfaction : A systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health*, 135(5), 243-250. <https://doi.org/10.1177/1757913915594196>
- 13- 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>

- 14- Bergh, K., Bishu, S., & Taddese, H. B. (2022). Identifying the determinants of patient satisfaction in the context of antenatal care in Kenya, Tanzania, and Malawi using service provision assessment data. *BMC Health Services Research*, 22(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08085-0>
- 15- Bidaut-Russell, M., Gabriel, S. E., Scott, C. G., Zinsmeister, A. R., Luthra, H. S., & Yawn, B. (2002). Determinants of patient satisfaction in chronic illness. *Arthritis Care and Research*, 47(5), 494-500. Scopus. <https://doi.org/10.1002/art.10667>
- 16- Biresaw, H., Mulugeta, H., Endalamaw, A., Yesuf, N. N., & Alemu, Y. (2021). Patient satisfaction towards health care services provided in Ethiopian health institutions: A systematic review and meta-analysis. *Health Services Insights*, 14. Scopus. <https://doi.org/10.1177/11786329211040689>
- 17- Birhanu, Z., Assefa, T., Woldie, M., & Morankar, S. (2010). Determinants of satisfaction with health care provider interactions at health centres in central Ethiopia: A cross sectional study. *BMC Health Services Research*, 10. Scopus. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-10-78>
- 18- Bjertnaes, O. A., Sjetne, I. S., & Iversen, H. H. (2012). Overall patient satisfaction with hospitals: Effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations. *BMJ Quality & Safety*, 21(1), 39-46. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2011-000137>
- 19- Boudreaux, E. D., & O'Hea, E. L. (2004). Patient satisfaction in the Emergency Department: A review of the literature and implications for practice. *Journal of Emergency Medicine*, 26(1), 13-26. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2003.04.003>
- 20- Branson, C., Badger, B., & Dobbs, F. (2003). Patient satisfaction with skill mix in primary care: A review of the literature. *Primary Health Care Research and Development*, 4(4), 329-339. Scopus. <https://doi.org/10.1191/1463423603pc162oa>
- 21- Calnan, M., Katsouyiannopoulos, V., Ovcharov, V. K., Prokhorskas, R., Rami, H., & Williams, S. (1994). Major determinants of consumer satisfaction with primary care in different health systems. *Family Practice*, 11(4), 468-478. Scopus. <https://doi.org/10.1093/fampra/11.4.468>
- 22- Campanella, H. C., Campanella, P. M., & Grayson, K. (2000). Factors affecting department of defense patient satisfaction in a military emergency department. *Military Medicine*, 165(5), 396-402. Scopus. <https://doi.org/10.1093/milmed/165.5.396>
- 23- Coutinho, S., Prasad, C. V. V. S. N. V., & Prabhudesai, R. (2020). Antecedents and outcomes of patient satisfaction in healthcare: A conceptual model. *Health Marketing Quarterly*, 37(4), 300-315. Scopus. <https://doi.org/10.1080/07359683.2021.1947068>
- 24- Damghi, N., Belayachi, J., Armel, B., Zekraoui, A., Madani, N., Abidi, K., Belabes Benchekroun, A., Zeggwagh, A. A., & Abouqal, R. (2013). Patient satisfaction in a Moroccan emergency department. *International Archives of Medicine*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/1755-7682-6-20>
- 25- Damjanović, V., Janičić, R., & Jovanović, V. (2018). Factors affecting patient satisfaction in the health care sector in Serbia. *Srpski Arhiv Za Celokupno Lekarstvo*, 146(9-10), 506-511. Scopus. <https://doi.org/10.2298/SARH170718195D>
- 26- Davidson, K. W., Shaffer, J., Ye, S., Falzon, L., Emeruwa, I. O., Sundquist, K., Inneh, I. A., Mascitelli, S. L., Manzano, W. M., Vawdrey, D. K., & Ting, H. H. (2017). Interventions to improve hospital patient satisfaction with Healthcare Providers and systems: A systematic review. *BMJ Quality and Safety*, 26(7), 563-606. Scopus. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2015-004758>

- 27- Dayasiri, M. B. K. C., & Lekamge, E. L. S. (2010). Predictors of patient satisfaction with quality of health care in Asian hospitals. *Australasian Medical Journal*, 3(11), 739-744. Scopus. <https://doi.org/10.4066/AMJ.2010.375>
- 28- Demir, C., & Celik, Y. (2002). Determinants of patient satisfaction in a military teaching hospital. *Journal for Healthcare Quality : Official Publication of the National Association for Healthcare Quality*, 24(2), 30-34. Scopus. <https://doi.org/10.1111/j.1945-1474.2002.tb00416.x>
- 29- Diouf, M., Cisse, D., Cmm, L., Ginsburg, F. D., & Traoré, R. (2010). Évaluation de la satisfaction des patients admis en service d'odontologie à Dakar. *Pratiques et Organisation des Soins*, 41(3), 225-230.
- 30- Doghri Fakhfakh, D. (2007). Le risque d'influence des variables individuelles et des variables liées au séjour sur la satisfaction et la perception des patients de la qualité des services de santé : Le cas de l'hôpital tunisien. *Market Management*, 7(3), 49-62. <https://doi.org/10.3917/mama.043.0049>
- 31- Druică, E., Mihăilă, V., Burcea, M., & Cepoi, V. (2020). Combining direct and indirect measurements to assess patients' satisfaction with the quality of public health services in Romania : Uncovering structural mechanisms and their implications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1). Scopus. <https://doi.org/10.3390/ijerph17010152>
- 32- Epstein, K. R., Laine, C., Farber, N. J., Nelson, E. C., & Davidoff, F. (1996). Patients' perceptions of office medical practice : Judging quality through the patients' eyes. *American Journal of Medical Quality: The Official Journal of the American College of Medical Quality*, 11(2), 73-80. <https://doi.org/10.1177/0885713X9601100204>
- 33- Fan, V. S., Burman, M., McDonell, M. B., & Fihn, S. D. (2005). Continuity of care and other determinants of patient satisfaction with primary care. *Journal of General Internal Medicine*, 20(3), 226-233. Scopus. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2005.40135.x>
- 34- Ferrand, Y. B., Siemens, J., Weathers, D., Fredendall, L. D., Choi, Y., Pirrallo, R. G., & Bitner, M. (2016). Patient satisfaction with healthcare services : A critical review. *Quality Management Journal*, 23(4), 6-22. Scopus. <https://doi.org/10.1080/10686967.2016.11918486>
- 35- Ferreira, D., Vieira, I., Pedro, M., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment : A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. 11, 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- 36- Gao, Q., Liu, M., Peng, L., Zhang, Y., Shi, Y., Teuwen, D. E., & Yi, H. (2022). Patient satisfaction and its health provider-related determinants in primary health facilities in rural China. *BMC Health Services Research*, 22(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08349-9>
- 37- Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11337. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- 38- Geberu, D. M., Biks, G. A., Gebremedhin, T., & Mekonnen, T. H. (2019). Factors of patient satisfaction in adult outpatient departments of private wing and regular services in public hospitals of Addis Ababa, Ethiopia : A comparative cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 19(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4685-x>
- 39- Gill, L., & White, L. (2009). A critical review of patient satisfaction. *Leadership in Health Services*, 22(1), 8-19. Scopus. <https://doi.org/10.1108/17511870910927994>

- 40- Graham, B., Endacott, R., Smith, J. E., & Latour, J. M. (2019). 'They do not care how much you know until they know how much you care': A qualitative meta-synthesis of patient experience in the emergency department. *Emergency Medicine Journal*, 36(6), 355-363. Scopus. <https://doi.org/10.1136/emmermed-2018-208156>
- 41- Gupta, N. P., Gautam, P., & Srivastava, J. N. (2012). Determinants of patient satisfaction in public hospitals and their remedialities. *BMC Proceedings*, 6(5), Article 5. <https://doi.org/10.1186/1753-6561-6-S5-P4>
- 42- Hadeler, E., Gitlow, H., & Nouri, K. (2021). Definitions, survey methods, and findings of patient satisfaction studies in tele dermatology: A systematic review. *Archives of Dermatological Research*, 313(4), 205-215. <https://doi.org/10.1007/s00403-020-02110-0>
- 43- Hall, M. C., Elliott, K. M., & Stiles, G. W. (1993). Hospital patient satisfaction: Correlates, dimensionality, and determinants. *Journal of Hospital Marketing*, 7(2), 77-90. Scopus. https://doi.org/10.1300/J043v07n02_08
- 44- Ham, H.-S., Peck, E. H., Moon, H. S., & Yeom, H.-A. (2015). Predictors of Patient Satisfaction with Tertiary Hospitals in Korea. *Nursing Research and Practice*, 2015, 749754. <https://doi.org/10.1155/2015/749754>
- 45- Hussain, A., Asif, M., Jameel, A., Hwang, J., Sahito, N., & Kanwel, S. (2019). Promoting OPD patient satisfaction through different healthcare determinants: A study of public sector hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(19). Scopus. <https://doi.org/10.3390/ijerph16193719>
- 46- Jackson, J. L., Chamberlin, J., & Kroenke, K. (2001). Predictors of patient satisfaction. *Social Science and Medicine*, 52(4), 609-620. Scopus. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00164-7](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00164-7)
- 47- Kalaja, R. (2023). Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. *European Journal of Natural Sciences and Medicine*, 6(1), 43-54. <https://doi.org/10.2478/ejnsnm-2023-0005>
- 48- Kamra, V., Singh, H., & Kumar De, K. (2016). Factors affecting patient satisfaction: An exploratory study for quality management in the health-care sector. *Total Quality Management and Business Excellence*, 27(9-10), 1013-1027. Scopus. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1057488>
- 49- Kenny, D. T. (1995). Determinants of patient satisfaction with the medical consultation. *Psychology & Health*, 10(5), 427-437. Scopus. <https://doi.org/10.1080/08870449508401961>
- 50- Kijima, T., Matsushita, A., Akai, K., Hamano, T., Takahashi, S., Fujiwara, K., Fujiwara, Y., Sato, M., Nabika, T., Sundquist, K., Sundquist, J., Ishibashi, Y., & Kumakura, S. (2021). Patient satisfaction and loyalty in Japanese primary care: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 274. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06276-9>
- 51- Koné Péfoyo, A. J., & Wodchis, W. P. (2013). Organizational performance impacting patient satisfaction in Ontario hospitals: A multilevel analysis. *BMC Research Notes*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/1756-0500-6-509>
- 52- Ladhari, R. (2005). La satisfaction du consommateur, ses déterminants et ses conséquences. *Revue de l'Université de Moncton*, 36(2), 171-201. <https://doi.org/10.7202/014503ar>
- 53- Ladhari, R., & Rigaux-Bricmont, B. (2013). Determinants of Patient Satisfaction With Public Hospital Services. *Health Marketing Quarterly*, 30(4), 299-318. Scopus. <https://doi.org/10.1080/07359683.2013.844015>

- 54- Lazarevik, V., & Kasapinov, B. (2015). Predictors of patients' satisfaction with health care services in three Balkan countries (Macedonia, Bulgaria and Serbia) : A cross country survey. *Acta Informatica Medica*, 23(1), 53-56. Scopus. <https://doi.org/10.5455/aim.2015.23.53-56>
- 55- Llosa, S. (2012). Quatre manières de contribuer à la satisfaction du patient hospitalisé : Les éléments Basiques, Plus, Clés et Secondaires. *Journal de gestion et d'économie médicales*, 30(6), 367-377. <https://doi.org/10.3917/jgem.126.0367>
- 56- Naidu, A. (2009). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4), 366-381. Scopus. <https://doi.org/10.1108/09526860910964834>
- 57- Newsome, P. R. H., & Wright, G. H. (1999). A review of patient satisfaction : 1. Concepts of satisfaction. *British Dental Journal*, 186(4), Article 4. <https://doi.org/10.1038/sj.bdj.4800052>
- 58- Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction : Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790-796. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
- 59- Nguyen, T., Nguyen, H., & Dang, A. (2020). Determinants of patient satisfaction : Lessons from large-scale inpatient interviews in Vietnam. *PLoS ONE*, 15(9 September). Scopus. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239306>
- 60- Nguyen Thi, P. L., Briançon, S., Empereur, F., & Guillemin, F. (2002). Factors determining inpatient satisfaction with care. *Social Science & Medicine* (1982), 54(4), 493-504. [https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(01\)00045-4](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(01)00045-4)
- 61- Pakdil, F., & Harwood, T. N. (2005). Patient satisfaction in a preoperative assessment clinic : An analysis using SERVQUAL dimensions. *Total Quality Management and Business Excellence*, 16(1), 15-30. Scopus. <https://doi.org/10.1080/1478336042000255622>
- 62- Pascoe, G. C. (1983). Patient satisfaction in primary health care : A literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, 6(3-4), 185-210. Scopus. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90002-2](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90002-2)
- 63- Quintana, J. M., González, N., Bilbao, A., Aizpuru, F., Escobar, A., Esteban, C., San-Sebastián, J. A., De-La-Sierra, E., & Thompson, A. (2006). Predictors of patient satisfaction with hospital health care. *BMC Health Services Research*, 6. Scopus. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-6-102>
- 64- Raposo, M. L., Alves, H. M., & Duarte, P. A. (2009). Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare : A patient's satisfaction index. *Service Business*, 3(1), 85-100. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s11628-008-0055-1>
- 65- Samad, R., Akbar, F. H., Pasiga, B. D., Pratiwi, R., Anwar, A. I., Djamaluddin, N., & Afiyah, N. (2018). Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia. *Pesquisa Brasileira Em Odontopediatria e Clinica Integrada*, 18(1). Scopus. <https://doi.org/10.4034/PBOCI.2018.181.49>
- 66- Saultz, J. W., & Albedaiwi, W. (2004). Interpersonal continuity of care and patient satisfaction : A critical review. *Annals of Family Medicine*, 2(5), 445-451. Scopus. <https://doi.org/10.1370/afm.91>
- 67- Schmocker, R. K., Cherney Stafford, L. M., Siy, A. B., Levenson, G. E., & Winslow, E. R. (2015). Understanding the determinants of patient satisfaction with surgical care using the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems surgical care survey (S-CAHPS). *Surgery (United States)*, 158(6), 1724-1733. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.surg.2015.06.018>

- 68- Schoenfelder, T., Klewer, J., & Kugler, J. (2011). Determinants of patient satisfaction : A study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *International Journal for Quality in Health Care*, 23(5), 503-509. Scopus. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzr038>
- 69- Sebai, J. (2021). De l'expérience à la satisfaction patients : Force d'amélioration en France. *Vie sciences de l'entreprise*, 211212(1), 137-158.
- 70- Senitan, M., Alhaiti, A. H., & Gillespie, J. (2018). Patient satisfaction and experience of primary care in Saudi Arabia : A systematic review. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(10), 751-759. Scopus. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy104>
- 71- Shirley, E. D., & Sanders, J. O. (2013). Patient satisfaction : Implications and predictors of success. *The Journal of Bone and Joint Surgery. American Volume*, 95(10), e69. <https://doi.org/10.2106/JBJS.L.01048>
- 72- Simsekler, M. C. E., Alhashmi, N. H., Azar, E., King, N., Luqman, R. A. M. A., & Al Mulla, A. (2021). Exploring drivers of patient satisfaction using a random forest algorithm. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01519-5>
- 73- Sitzia, J., & Wood, N. (1997). Patient satisfaction : A review of issues and concepts. *Social Science and Medicine*, 45(12), 1829-1843. Scopus. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(97\)00128-7](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(97)00128-7)
- 74- Soufi, G., Belayachi, J., Himmich, S., Ahid, S., Soufi, M., Zekraoui, A., & Abouqal, R. (2010). Patient satisfaction in an acute medicine department in Morocco. *BMC Health Services Research*, 10(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-10-149>
- 75- Swain, S., & Kar, N. C. (2018). Hospital service quality as antecedent of patient satisfaction – a conceptual framework. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 12(3), 251-269. Scopus. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-06-2016-0028>
- 76- Tateke, T., Woldie, M., & Ololo, S. (2012). Determinants of patient satisfaction with outpatient health services at public and private hospitals in Addis Ababa, Ethiopia. *African Journal of Primary Health Care and Family Medicine*, 4(1). Scopus. <https://doi.org/10.4102/phcfm.v4i1.384>
- 77- Tengilimoglu, D., Kisa, A., & Dziegielewski, S. F. (2001). Measurement of Patient Satisfaction in a Public Hospital in Ankara. *Health Services Management Research*, 14(1), 27-35. Scopus. <https://doi.org/10.1177/095148480101400104>
- 78- Thompson, A. G. H., & Sunol, R. (1995). Expectations as Determinants of Patient Satisfaction : Concepts, Theory and Evidence. *International Journal for Quality in Health Care*, 7(2), 127-141.
- 79- Vinagre, H., & Neves, J. (2010). Emotional predictors of consumer's satisfaction with healthcare public services. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 23(2), 209-227. Scopus. <https://doi.org/10.1108/09526861011017111>
- 80- Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. R. (1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 6(3-4), 247-263. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8)
- 81- Welch, S. J. (2010). Twenty years of patient satisfaction research applied to the emergency department : A qualitative review. *American Journal of Medical Quality*, 25(1), 64-72. Scopus. <https://doi.org/10.1177/1062860609352536>
- 82- Williams, S. J., & Calnan, M. (1991). Key determinants of consumer satisfaction with general practice. *Family Practice*, 8(3), 237-242. Scopus. <https://doi.org/10.1093/fampra/8.3.237>

- 83- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system : Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16(1), Article 1. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1327-4>
- 84- Yasin, S., Syamil, N., Ariffin, F., Hashim, H., & Omar, M. (2017). Determinants of Patient's Satisfaction towards Hospital Services in a Specialist Centre. *Pertanika Journal of Science and Technology*, 25, 169-178.
- 85- Zhang, H., Wang, W., Haggerty, J., & Schuster, T. (2020). Predictors of patient satisfaction and outpatient health services in China : Evidence from the WHO SAGE survey. *Family Practice*, 37(4), 465-472. Scopus. <https://doi.org/10.1093/FAMPRA/CMAA011>