

Facteurs humains, organisationnels et matériels de la défaillance de la qualité des soins infirmiers à l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu, République Démocratique du Congo

Human, Organizational, and Material Factors Contributing to Poor Quality of Nursing Care at the Malemba-Nkulu General Referral Hospital, Democratic Republic of the Congo

Samuel KABANGY MALUKY¹, Pelé NGOY NDAY², Jacques LOFANDJOLA MASUMBUKU³, Augustin TSHITADI MAKANGU³

¹ Ecole Doctorale des Sciences de la Santé, Institut Supérieur des Techniques Médicales de Kinshasa, Sciences Infirmières, RD Congo ;

² Faculté des Sciences de Santé, Université de Malemba-Nkulu, Unité de Biochimie, RD Congo ;

³ Section Sciences Infirmières, Institut Supérieur des Techniques Médicales de Kinshasa, Hôpital Général, Kinshasa, RD Congo.

RESUME:

La qualité des soins infirmiers constitue un élément essentiel de la performance des établissements de santé. Dans les hôpitaux de la République Démocratique du Congo, plusieurs facteurs humains, organisationnels et matériels peuvent influencer la qualité des prestations infirmières. L'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu est confronté à diverses difficultés susceptibles d'affecter l'efficacité et la sécurité des soins. Identifier les facteurs humains, organisationnels et matériels influençant la défaillance de la qualité des soins infirmiers à l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu. Une étude descriptive et analytique à approche mixte (qualitative et quantitative) a été réalisée auprès de 82 infirmiers de l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu. Les données ont été collectées à l'aide d'un questionnaire structuré. L'analyse statistique a porté sur les fréquences, les pourcentages ainsi que le test du Khi carré pour déterminer les associations entre certaines variables et la qualité des soins infirmiers. Les résultats montrent que 70,7 % des enquêtés ont signalé une insuffisance du personnel infirmier, 67,1 % ont déclaré que les matériels médicaux étaient insuffisants et 68,3 % ont estimé que la supervision administrative des soins était inadéquate. La majorité des infirmiers (64,6 %) ne bénéficiaient pas de formations continues et 69,5 % se déclaraient non motivés dans leur travail. Les principales causes de démotivation étaient la faible rémunération (40,2 %), la surcharge de travail (25,6 %), le manque de matériel (20,7 %) et le manque de reconnaissance professionnelle (13,5 %). Plus de la moitié des participants (56,1 %) ont indiqué que les protocoles de soins n'étaient pas correctement respectés, tandis que 62,2 % ont signalé une insuffisance des produits d'hygiène et de lavage des mains. Enfin, 63,4 % des enquêtés ont estimé que la qualité globale des soins infirmiers était mauvaise. L'analyse statistique a mis en évidence une association significative entre l'insuffisance du personnel et la mauvaise qualité des soins ($p = 0,027$), ainsi qu'entre l'absence de formation continue et la défaillance des soins infirmiers ($p = 0,021$).

Mots clés : Qualité des soins infirmiers ; Personnel infirmier ; Formation continue ; Motivation professionnelle ; Hôpital Général de Référence ; Malemba-Nkulu.

ABSTRACT :

The quality of nursing care is a fundamental component of healthcare performance and patient safety. In hospitals of the Democratic Republic of the Congo, various human, organizational, and material factors may influence the quality of nursing services. The General Referral Hospital of Malemba-Nkulu faces several challenges that may affect the effectiveness and safety of nursing care. To identify the human, organizational, and material factors influencing the quality of nursing care at the General Referral Hospital of Malemba-Nkulu. A descriptive and analytical quantitative study was conducted among 82 nurses working at the General Referral Hospital of Malemba-Nkulu. Data were collected using a structured questionnaire. Statistical analysis included frequencies, percentages, and the Chi-square test to determine associations between selected variables and the quality of nursing care. The findings revealed that 70.7% of respondents reported a shortage of nursing staff, 67.1% indicated insufficient medical equipment, and 68.3% considered administrative supervision of nursing care inadequate. Most nurses (64.6%) had not received continuing professional training, while 69.5% reported being unmotivated in their work. The main causes of demotivation were low salary (40.2%), workload overload (25.6%), lack of equipment (20.7%), and lack of professional recognition (13.5%). More than half of the participants (56.1%) reported poor compliance with nursing care protocols, and 62.2% indicated insufficient hygiene and handwashing supplies. Furthermore, 63.4% of respondents considered the overall quality of nursing care to be poor. Statistical analysis showed a significant association between staff shortage and poor quality of nursing care ($p = 0.027$), as well as between the lack of continuing professional training and nursing care deficiencies ($p = 0.021$). The quality of nursing care at the General Referral Hospital of Malemba-Nkulu is influenced by several human, organizational, and material factors. Staff shortages, lack of medical equipment, low staff motivation, absence of continuing professional training, and inadequate supervision of nursing care were identified as the main factors associated with poor nursing care quality.

Keywords: Nursing care quality; Nursing staff; Continuing professional education; Professional motivation; General Referral Hospital; Malemba-Nkulu.

*Adresse des Auteur(s)

Samuel KABANGY MALUKY, Ecole Doctorale des Sciences de la Santé, Institut Supérieur des Techniques Médicales de Kinshasa, Sciences Infirmières, RD Congo ;

E-mail : kabangysamuel@gmail.com

Tél : +243 972287350 ;

Pelé NGOY NDAY, Faculté des Sciences de Santé, Université de Malemba-Nkulu, Unité de Biochimie, RD Congo ;

Jacques LOFANDJOLA MASUMBUKU, Section Sciences Infirmières, Institut Supérieur des Techniques Médicales de Kinshasa, Kinshasa, RD Congo ;

Augustin TSHITADI MAKANGU, Section Sciences Infirmières, Institut Supérieur des Techniques Médicales de Kinshasa, Kinshasa, RD Congo ;

I. INTRODUCTION

La qualité des soins constitue aujourd'hui un indicateur fondamental de performance des systèmes de santé et un déterminant majeur de l'amélioration de l'état de santé des populations. Dans tous les contextes sanitaires, les soins infirmiers représentent la composante la plus importante des prestations fournies aux patients, tant par leur fréquence que par leur proximité avec les bénéficiaires. Ils jouent un rôle essentiel dans la prévention des complications, la promotion de la santé, la prise en charge thérapeutique et la satisfaction des usagers. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS, 2023), la qualité des soins est définie comme le degré selon lequel les services de santé améliorent les résultats souhaités en matière de santé tout en étant conformes aux connaissances professionnelles actuelles.

Dans les pays à ressources limitées, particulièrement en Afrique subsaharienne, la qualité des soins demeure confrontée à de multiples défis liés à l'insuffisance des infrastructures sanitaires, au déficit en ressources humaines qualifiées, à l'irrégularité de l'approvisionnement en médicaments essentiels ainsi qu'aux contraintes financières affectant les établissements de santé. Ces difficultés sont davantage observées dans les zones rurales où les structures sanitaires fonctionnent souvent dans des conditions précaires et disposent de moyens limités pour assurer des soins

répondant aux normes de qualité recommandées par les organismes internationaux.

En République Démocratique du Congo, malgré les efforts entrepris dans le cadre de la réforme du système national de santé, plusieurs établissements hospitaliers continuent à faire face à des problèmes structurels et organisationnels susceptibles d'altérer la qualité des prestations offertes aux patients.

Les insuffisances observées concernent notamment l'état des infrastructures, la disponibilité du matériel médical, la gestion des ressources humaines, les mécanismes de supervision clinique et les possibilités de formation continue du personnel soignant. Ces contraintes peuvent avoir des répercussions directes sur la sécurité des patients, l'efficacité des interventions infirmières et la satisfaction des usagers.

L'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu constitue l'une des principales structures sanitaires de la province du Haut-Lomami. Il assure la prise en charge d'une population majoritairement rurale confrontée à diverses pathologies transmissibles et non transmissibles nécessitant des soins infirmiers continus et de qualité. Toutefois, plusieurs observations réalisées au sein de cet établissement révèlent des difficultés liées à la disponibilité des équipements, à l'approvisionnement en intrants médicaux, à la coordination des activités de soins ainsi qu'à la motivation du personnel infirmier. Ces contraintes sont susceptibles d'affecter l'organisation du travail et la qualité globale des soins dispensés.

L'analyse de la qualité des soins infirmiers peut être réalisée à travers le modèle conceptuel développé par Donabedian (1966), qui demeure l'une des références théoriques les plus utilisées dans l'évaluation de la qualité des services de santé. Ce modèle repose sur trois dimensions interdépendantes : la structure, qui englobe les ressources humaines, matérielles et organisationnelles disponibles ; le processus, qui concerne les activités réalisées dans le cadre de la prise en charge ; et les résultats, qui correspondent aux effets observés sur la santé et la satisfaction des patients. Selon cette approche, toute défaillance au niveau structurel est susceptible d'influencer négativement les processus de soins et les résultats obtenus.

Par ailleurs, plusieurs auteurs ont démontré que les facteurs humains, notamment la motivation professionnelle, les compétences techniques et le leadership infirmier, exercent une influence importante sur la qualité des soins. Les théories motivationnelles de Maslow (1943) et de Herzberg (1959) expliquent que la satisfaction des besoins fondamentaux des travailleurs, notamment les conditions de travail, la rémunération, la sécurité professionnelle et la reconnaissance institutionnelle, constitue un préalable essentiel à

l'amélioration des performances professionnelles. Ainsi, même lorsque les compétences techniques sont présentes, un environnement de travail peu favorable peut réduire l'engagement du personnel et compromettre la qualité des prestations fournies.

Malgré l'importance de cette problématique, peu d'études scientifiques ont été réalisées dans les hôpitaux ruraux de la République Démocratique du Congo afin d'identifier les déterminants spécifiques de la qualité des soins infirmiers. Cette insuffisance de données probantes limite la capacité des gestionnaires hospitaliers et des décideurs sanitaires à élaborer des stratégies adaptées aux réalités locales.

La présente étude vise donc à analyser les facteurs structurels, organisationnels et humains influençant la qualité des soins infirmiers à l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu.

II. MATERIEL ET METHODES

II.1. Design et cadre de l'étude

Une étude descriptive et analytique à approche quantitative a été réalisée entre avril et juin 2026 à l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu, situé dans le territoire de Malemba-Nkulu, province du Haut-Lomami en République Démocratique du Congo. Cet établissement constitue la structure sanitaire de référence de la zone de santé de Malemba-Nkulu et offre plusieurs services de soins notamment la médecine interne, la chirurgie, la maternité, la pédiatrie, la néonatalogie, la nutrition, la consultation externe et le bloc opératoire.

L'étude avait pour objectif d'identifier les facteurs humains, organisationnels et matériels influençant la qualité des soins infirmiers à l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu.

II.2. Population d'étude et échantillonnage

La population cible était constituée de l'ensemble des infirmiers exerçant à l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu durant la période de l'étude.

L'échantillon comprenait 82 infirmiers sélectionnés dans les différents services de l'hôpital. Les participants ont été recrutés selon un échantillonnage non probabiliste de convenance en fonction de leur disponibilité et de leur consentement à participer à l'étude.

Les services concernés étaient la médecine interne, la chirurgie, la maternité, la pédiatrie, la néonatalogie, la nutrition, la consultation externe et le bloc opératoire.

II.3. Critères d'inclusion

- Être infirmier exerçant à l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu ;
- Être présent durant la période de collecte des données ;
- Avoir accepté volontairement de participer à l'étude.

II.4. Collecte des données

Les données ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire structuré administré aux infirmiers.

Les informations collectées portaient notamment sur :

- Les caractéristiques sociodémographiques des enquêtés ;
- Les facteurs organisationnels influençant la qualité des soins infirmiers ;
- Les facteurs humains liés à la prestation des soins ;
- Les facteurs matériels et les conditions de travail ;
- L'appréciation de la qualité globale des soins infirmiers.

II.5. Variables étudiées

II.5.1. Variable dépendante

L'étude intègre la qualité des soins infirmiers, considérée comme la variable dépendante permettant d'apprécier le niveau global des prestations fournies par le personnel infirmier.

II.5.2. Variables indépendantes

Les variables étudiées comprennent le sexe, l'âge, le niveau d'études et l'ancienneté professionnelle du personnel. Elles portent également sur la disponibilité du personnel infirmier, la disponibilité des matériels médicaux et la supervision administrative des soins. S'ajoutent à cela la formation continue, la motivation du personnel infirmier, ainsi que le respect des protocoles de soins. Enfin, l'étude prend en compte la disponibilité des produits d'hygiène et de lavage des mains.

II.6. Considérations éthiques

Le consentement libre et éclairé a été obtenu auprès de tous les participants avant la collecte des données. L'anonymat et la confidentialité des informations recueillies ont été garantis. Les données collectées ont été utilisées exclusivement à des fins scientifiques dans le cadre de cette étude.

II.7. Analyse statistique

Les données ont été saisies et analysées à l'aide des logiciels Microsoft Excel et SPSS. Les statistiques descriptives ont été présentées sous forme de fréquences et de pourcentages. L'analyse analytique a été réalisée à l'aide du test du Khi carré afin de déterminer l'existence d'une association entre certaines variables explicatives et la qualité des soins infirmiers. Le seuil de signification statistique a été fixé à $p < 0,05$.

II.8. Limites de l'étude

La présente étude comporte certaines limites méthodologiques et contextuelles qui doivent être prises en compte dans l'interprétation des résultats.

Elle a été réalisée dans un seul établissement de santé, l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu, ce qui limite la généralisation des résultats à d'autres structures sanitaires présentant des contextes organisationnels et matériels différents.

Les données ont été collectées par questionnaire auprès des infirmiers, ce qui expose l'étude à un biais de déclaration lié à la subjectivité des répondants et à la désirabilité sociale, pouvant influencer la sincérité des réponses.

Par ailleurs, le caractère transversal de l'étude ne permet pas d'établir des relations causales entre les facteurs étudiés et la qualité des soins infirmiers, mais uniquement des associations statistiques observées à un moment précis.

Certaines variables importantes n'ont pas été approfondies, notamment le financement hospitalier, le leadership institutionnel et certaines dimensions liées à la satisfaction des patients et aux politiques de santé.

Enfin, les contraintes de temps et de ressources ont limité l'extension de l'étude à d'autres formations sanitaires ainsi que l'utilisation de méthodes d'observation plus prolongées des pratiques de soins.

Malgré ces limites, cette étude apporte des informations utiles sur les facteurs humains, organisationnels et matériels influençant la qualité des soins infirmiers à l'HGR de Malemba-Nkulu et constitue une base pour des recherches futures plus approfondies.

III. RESULTATS

III.1. Caractéristiques sociodémographiques des enquêtés

Les caractéristiques sociodémographiques des enquêtés sont présentées au tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1 : Caractéristiques sociodémographiques des enquêtés

Variables	Modalités	Effectif	Pourcentage
Sexe	Masculin	47	57,3 %
	Féminin	35	42,7 %
	Total	82	100 %
Âge	20–29 ans	21	25,6 %
	30–39 ans	34	41,5 %
	40–49 ans	18	22,0 %
	50 ans et plus	9	10,9 %
	Total	82	100 %
Niveau d'étude	A2	19	23,2 %
	A1	37	45,1 %
	Licence	20	24,4 %
	Master et plus	6	7,3 %
	Total	82	100 %
Ancienneté professionnelle	< 5 ans	28	34,1 %
	5–10 ans	31	37,8 %
	> 10 ans	23	28,1 %
	Total	82	100 %

Il ressort que la majorité des enquêtés est de sexe masculin (57,3 %), avec une prédominance des jeunes adultes âgés de 30 à 39 ans (41,5 %). Les infirmiers de niveau A1 sont les plus représentés (45,1 %), suivis des licenciés (24,4 %). Par ailleurs, l'ancienneté professionnelle dominante est de 5 à 10 ans (37,8 %), traduisant une expérience modérée du personnel. Dans l'ensemble, l'échantillon est constitué d'un personnel relativement jeune et actif, dont le profil professionnel peut favoriser la performance, mais reste tributaire des conditions de travail. Enfin, ces caractéristiques constituent une base importante pour l'analyse de la qualité des soins infirmiers à l'HGR de Malemba-Nkulu.

III.2. Détermination des facteurs organisationnels influençant la qualité des soins infirmiers

Les données sur la disponibilité du personnel, des matériels médicaux et supervision administrative des soins infirmiers sont présentées au tableau 2 suivant.

Tableau 2 : Disponibilité du personnel, des matériels médicaux et supervision administrative des soins infirmiers

Indicateurs	Modalités	Effectif	Pourcentage
Disponibilité du personnel infirmier	Personnel suffisant	24	29,3 %
	Personnel insuffisant	58	70,7 %
Disponibilité des matériels médicaux	Suffisant	27	32,9 %
	Insuffisant	55	67,1 %
Supervision administrative des soins infirmiers	Bonne supervision	26	31,7 %
	Supervision insuffisante	56	68,3 %
Total général		82	100 %

Il ressort globalement que la majorité des enquêtés estime que le personnel infirmier est insuffisant (70,7 %), que les matériels médicaux sont également insuffisants (67,1 %) et que la supervision administrative des soins est jugée insuffisante (68,3 %). Ces résultats mettent en évidence des insuffisances simultanées au niveau humain, matériel et organisationnel, susceptibles d'influencer négativement la qualité des soins infirmiers à l'HGR de Malemba-Nkulu.

III.3. Evaluation de l'impact des ressources humaines sur la qualité des soins

Les données sur la Formation continue, la motivation et les causes de démotivation du personnel infirmier sont résumées au tableau 3.

Tableau 3 : Formation continue, motivation et causes de démotivation du personnel infirmier

Indicateurs	Modalités	Effectif	Pourcentage
Formation continue du personnel infirmier	Oui	29	35,4 %
	Non	53	64,6 %
Motivation du personnel infirmier	Motivé	25	30,5 %
	Non motivé	57	69,5 %
Causes de démotivation	Faible rémunération	33	40,2 %
	Surcharge de travail	21	25,6 %
	Manque de matériel	17	20,7 %
	Manque de reconnaissance	11	13,5 %
Total général		82	100 %

Il ressort globalement que la majorité des infirmiers ne bénéficie pas de formation continue (64,6 %) et que le personnel est majoritairement démotivé (69,5 %). La principale cause de cette démotivation est la faible rémunération (40,2 %), suivie de la surcharge de travail, du manque de matériel et du manque de reconnaissance. Ces résultats indiquent que les facteurs humains, organisationnels et matériels influencent significativement la qualité des soins infirmiers à l'HGR de Malemba-Nkulu.

III.4. Analyse de l'influence des équipements et de l'organisation des soins

Le tableau 4 donne les résultats sur le respect des protocoles, hygiène et qualité globale des soins infirmiers.

Tableau 4 : Respect des protocoles, hygiène et qualité globale des soins infirmiers

Indicateurs	Modalités	Effectif	Pourcentage
Respect des protocoles de soins infirmiers	Oui	36	43,9 %
	Non	46	56,1 %
Disponibilité des produits d'hygiène et de lavage des mains	Oui	31	37,8 %
	Non	51	62,2 %
Qualité globale des soins infirmiers	Bonne qualité	30	36,6 %
	Mauvaise qualité	52	63,4 %
Total général		82	100 %

Il ressort globalement que le respect des protocoles de soins n'est pas assuré de manière satisfaisante (56,1 %), que les produits d'hygiène et de lavage des mains sont insuffisants (62,2 %) et que la qualité globale des soins infirmiers est jugée mauvaise par la majorité des enquêtés (63,4 %). Ces résultats mettent en évidence des insuffisances liées aux facteurs humains, organisationnels et matériels influençant la qualité des soins infirmiers à l'HGR de Malemba-Nkulu.

III.5. Analyse statistique des facteurs associés à la défaillance des soins infirmiers

L'analyse bivariée a été effectuée pour suivre l'association entre les facteurs organisationnels et la qualité des soins infirmiers, dont les résultats sont présentés au tableau 5.

Tableau 5 : Association entre les facteurs organisationnels et la qualité des soins infirmiers

Variables explicatives	Khi carré	p-value	IC 95 %
Insuffisance du personnel	4,86	0,027	(1,12 – 3,54)
Absence de formation continues	5,12	0,021	(1,24 – 4,11)

Il ressort qu'il existe une association statistiquement significative entre l'insuffisance du personnel et la mauvaise qualité des soins infirmiers ($p = 0,027$), ainsi qu'entre l'absence de formation continue et la défaillance de la qualité des soins ($p = 0,021$). Ces résultats indiquent que les facteurs humains et organisationnels influencent significativement la qualité des soins infirmiers à l'HGR de Malemba-Nkulu.

III.6. Résultats principaux

Les figures 1 et 2 résument les principaux résultats trouvés dans cette étude.

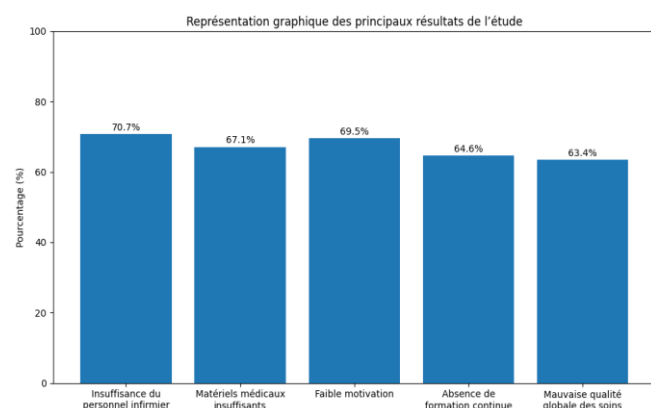


Figure 1. Représentation graphique des principaux résultats de l'étude

Les principaux résultats de cette étude montrent que 70,7 % des enquêtés ont signalé une insuffisance du personnel infirmier, 67,1 % ont affirmé que les matériels médicaux

étaient insuffisants, 69,5 % ont déclaré être faiblement motivés, 64,6 % ne bénéficiaient pas de formations continues et 63,4 % ont estimé que la qualité globale des soins infirmiers était mauvaise. Par ailleurs, les analyses statistiques ont mis en évidence une relation significative entre l'insuffisance du personnel, l'absence de formation continue et la défaillance de la qualité des soins infirmiers.

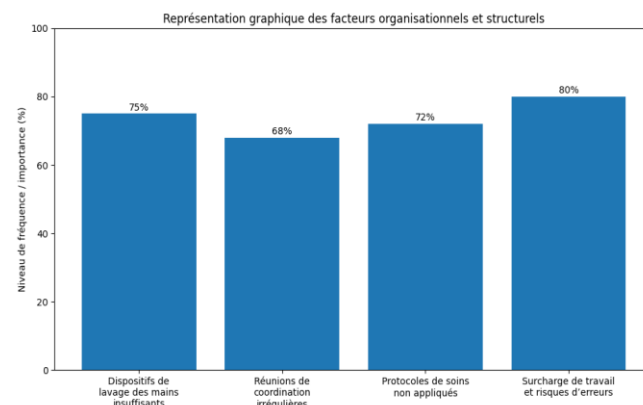


Figure 2. Représentation graphique des facteurs organisationnels et structurels

Les résultats secondaires ont montré que 75 % des dispositifs de lavage des mains étaient insuffisants dans plusieurs services, que 68 % des réunions de coordination n'étaient pas régulièrement organisées, que 72 % des protocoles de soins n'étaient pas systématiquement appliqués et que la surcharge de travail, rapportée par 80 % des enquêtés, augmentait les risques d'erreurs de soins.

IV. DISCUSSION

Cette étude réalisée à l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu a permis d'identifier plusieurs facteurs humains, organisationnels et matériels influençant la qualité des soins infirmiers. Les résultats montrent que l'insuffisance du personnel infirmier (70,7 %), l'insuffisance des matériels médicaux (67,1 %), la faible motivation du personnel (69,5 %), l'absence de formation continue (64,6 %) ainsi que la mauvaise qualité globale des soins infirmiers perçue par les enquêtés (63,4 %) constituent les principaux facteurs associés à la défaillance des soins infirmiers dans cet établissement. Les analyses statistiques ont également démontré une association significative entre l'insuffisance du personnel, l'absence de formation continue et la mauvaise qualité des soins. Ces résultats confirment le caractère multidimensionnel de la qualité des soins décrit par Donabedian (1966), selon lequel la qualité des soins dépend de l'interaction entre les ressources disponibles, l'organisation des services et les résultats obtenus auprès des patients.

Les facteurs organisationnels comme déterminants de la qualité des soins infirmiers

Les résultats de cette étude révèlent que la majorité des enquêtés considèrent les ressources organisationnelles comme insuffisantes. En effet, 70,7 % des répondants ont déclaré que le personnel infirmier était insuffisant et 68,3 % ont estimé que la supervision administrative des soins était inadéquate.

Ces résultats rejoignent ceux rapportés par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS, 2022), qui souligne que la pénurie des ressources humaines en santé demeure l'un des principaux défis affectant la qualité des soins dans les pays à revenu faible et intermédiaire. Un effectif insuffisant entraîne généralement une surcharge de travail, une augmentation du stress professionnel et une diminution du temps consacré à chaque patient.

La faiblesse de la supervision observée dans cette étude peut également limiter le respect des normes professionnelles et réduire les possibilités d'encadrement du personnel. Selon Marquis et Huston (2017), une supervision régulière contribue à l'amélioration continue de la qualité des soins, au développement des compétences professionnelles et au respect des protocoles cliniques. L'insuffisance de supervision relevée à l'HGR de Malemba-Nkulu pourrait ainsi expliquer certaines insuffisances observées dans les pratiques infirmières.

L'influence des ressources matérielles sur la qualité des soins

Les résultats montrent que 67,1 % des enquêtés ont déclaré que les matériels médicaux étaient insuffisants tandis que 62,2 % ont signalé un manque de produits d'hygiène et de lavage des mains dans plusieurs services.

Ces résultats concordent avec plusieurs études réalisées dans les systèmes de santé à ressources limitées, où l'insuffisance des équipements médicaux constitue un obstacle majeur à la qualité des soins. Selon l'OMS (2018), la disponibilité du matériel médical et des équipements de protection représente une condition essentielle pour garantir des soins sécurisés et efficaces.

Dans le contexte de l'HGR de Malemba-Nkulu, le manque de matériel pourrait compromettre l'application correcte des procédures de soins, augmenter le risque d'infections associées aux soins et limiter la capacité du personnel à répondre efficacement aux besoins des patients. L'insuffisance des produits d'hygiène observée dans cette étude constitue particulièrement une menace pour la prévention des infections nosocomiales, reconnues comme

un problème majeur de santé publique dans les établissements hospitaliers.

La motivation et la formation continue du personnel infirmier

La motivation professionnelle apparaît comme l'un des déterminants humains les plus importants de la qualité des soins dans cette étude. En effet, 69,5 % des infirmiers se déclarent non motivés dans leur travail. Parmi les causes de démotivation identifiées, la faible rémunération représente le principal facteur (40,2 %), suivie de la surcharge de travail (25,6 %), du manque de matériel (20,7 %) et du manque de reconnaissance professionnelle (13,5 %).

Ces résultats sont conformes aux théories de Maslow (1943) et de Herzberg (1959), qui soulignent que la satisfaction professionnelle dépend largement des conditions de travail, de la rémunération, de la reconnaissance et de l'environnement professionnel. Lorsque ces besoins ne sont pas satisfaits, la motivation diminue et les performances professionnelles peuvent être affectées.

Par ailleurs, 64,6 % des infirmiers ont déclaré ne pas bénéficier régulièrement de formations continues. Cette situation est préoccupante dans un contexte où les connaissances et les pratiques infirmières évoluent constamment. Les formations continues permettent aux professionnels de santé d'actualiser leurs compétences, d'améliorer leurs pratiques cliniques et de renforcer la sécurité des patients. Les résultats de cette étude montrent d'ailleurs une association statistiquement significative entre l'absence de formation continue et la mauvaise qualité des soins infirmiers ($p = 0,021$), ce qui confirme l'importance du développement professionnel continu dans l'amélioration des prestations de santé.

Le respect des protocoles de soins et la qualité des prestations infirmières

L'étude révèle que plus de la moitié des enquêtés (56,1 %) estiment que les protocoles de soins ne sont pas correctement respectés au sein de l'hôpital.

Ces résultats rejoignent les recommandations du Conseil International des Infirmières (CII, 2021), qui considère l'application rigoureuse des protocoles de soins comme un élément fondamental de la qualité et de la sécurité des patients. Le non-respect des procédures standardisées peut entraîner des erreurs de soins, compromettre la continuité des interventions et augmenter les risques d'événements indésirables.

Les insuffisances observées dans l'application des protocoles pourraient être liées à la surcharge de travail, au manque de supervision, à l'insuffisance des ressources matérielles ainsi qu'au déficit de formation continue observés dans cette étude.

Perception globale de la qualité des soins infirmiers

La qualité globale des soins infirmiers a été jugée mauvaise par 63,4 % des participants. Cette perception négative semble être la conséquence directe de l'accumulation de plusieurs difficultés structurelles, organisationnelles et humaines identifiées au cours de l'étude.

Les analyses statistiques ont confirmé que l'insuffisance du personnel infirmier ($p = 0,027$) et l'absence de formation continue ($p = 0,021$) étaient significativement associées à la défaillance des soins infirmiers. Ces résultats corroborent les travaux de Donabedian (1966), selon lesquels la qualité des soins dépend à la fois des ressources disponibles, des processus de prise en charge et des résultats obtenus.

Implications pour la gestion hospitalière et la pratique infirmière

Les résultats de cette étude mettent en évidence la nécessité d'adopter une approche globale pour améliorer la qualité des soins infirmiers à l'HGR de Malemba-Nkulu. Les interventions doivent cibler simultanément les facteurs organisationnels, matériels et humains identifiés comme déterminants de la qualité des soins.

Le recrutement de personnel infirmier supplémentaire, l'amélioration de l'approvisionnement en matériels médicaux et produits d'hygiène, le renforcement de la supervision administrative ainsi que la mise en place d'un programme régulier de formation continue apparaissent comme des priorités stratégiques pour cet établissement.

Par ailleurs, l'amélioration des conditions de travail, la revalorisation de la rémunération et la mise en œuvre de mécanismes de reconnaissance professionnelle pourraient contribuer à renforcer la motivation du personnel infirmier et, par conséquent, à améliorer la qualité des soins offerts à la population. Enfin, l'instauration d'un système permanent de suivi-évaluation de la qualité permettrait d'assurer une amélioration continue des performances des services infirmiers et de répondre efficacement aux attentes des usagers.

V. CONCLUSION

La présente étude réalisée à l'Hôpital Général de Référence de Malemba-Nkulu avait pour objectif d'identifier les facteurs influençant la qualité des soins infirmiers. Les

résultats obtenus ont permis de mettre en évidence plusieurs déterminants humains, organisationnels et matériels qui affectent directement les prestations infirmières au sein de cet établissement de santé.

Les résultats montrent que l'insuffisance du personnel infirmier, signalée par 70,7 % des enquêtés, constitue l'un des principaux obstacles à la qualité des soins. Cette pénurie favorise la surcharge de travail, réduit le temps consacré aux patients et augmente les risques d'erreurs dans la prise en charge. De même, l'insuffisance des matériels médicaux, rapportée par 67,1 % des répondants, limite la capacité du personnel à fournir des soins efficaces et sécurisés.

L'étude a également révélé plusieurs difficultés organisationnelles, notamment l'insuffisance de la supervision administrative des soins (68,3 %), le non-respect des protocoles de soins (56,1 %) ainsi que l'insuffisance des produits d'hygiène et de lavage des mains (62,2 %). Ces facteurs compromettent l'application des normes de qualité et peuvent exposer les patients à divers risques liés aux soins.

Par ailleurs, les résultats mettent en évidence l'importance des ressources humaines dans l'amélioration de la qualité des soins infirmiers. La majorité des infirmiers interrogés ont déclaré ne pas bénéficier régulièrement de formations continues (64,6 %) et se sentir faiblement motivés dans leur travail (69,5 %). La faible rémunération, la surcharge de travail, le manque de matériel et l'absence de reconnaissance professionnelle ont été identifiés comme les principales causes de cette démotivation.

Les analyses statistiques ont démontré une association significative entre l'insuffisance du personnel infirmier et la mauvaise qualité des soins ($p = 0,027$), ainsi qu'entre l'absence de formation continue et la défaillance des soins infirmiers ($p = 0,021$). Ces résultats confirment que la qualité des soins infirmiers dépend étroitement de la disponibilité des ressources humaines qualifiées, de l'organisation des services et des moyens matériels mis à la disposition des professionnels de santé.

Enfin, la majorité des participants (63,4 %) ont estimé que la qualité globale des soins infirmiers était mauvaise, traduisant les conséquences des insuffisances observées dans les différents domaines étudiés. Ces constats confirment que la qualité des soins infirmiers constitue un phénomène complexe nécessitant une approche globale intégrant les dimensions humaines, organisationnelles et matérielles.

L'amélioration durable de la qualité des soins infirmiers à l'HGR de Malemba-Nkulu exige ainsi la mise en œuvre de stratégies coordonnées visant le renforcement des effectifs infirmiers, l'amélioration de l'approvisionnement en

matériels médicaux et produits d'hygiène, le développement de programmes réguliers de formation continue, le renforcement de la supervision des soins ainsi que l'amélioration des conditions de travail et de motivation du personnel. Une telle approche contribuerait à améliorer les performances des services infirmiers, à renforcer la sécurité des patients et à accroître la satisfaction des usagers des services de santé.

REFERENCES

1. Conseil International des Infirmières (CII). (2012). Code déontologique des infirmières. Genève : CII. <https://www.icn.ch>
2. Conseil International des Infirmières (CII). (2021). Directives sur la qualité et la sécurité des soins infirmiers. Genève: CII. <https://www.icn.ch>
3. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
4. Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3), 166–206.
5. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). The motivation to work (2nd ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.
6. Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2017). Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application (9th ed.). Philadelphia, PA: Wolters Kluwer.
7. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
8. Organisation Mondiale de la Santé (OMS). (2006). Quality of care: A process for making strategic choices in health systems. Genève : OMS. <https://www.who.int>
9. Organisation Mondiale de la Santé (OMS). (2018). Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage. Genève : OMS. <https://www.who.int>
10. Organisation Mondiale de la Santé (OMS). (2023). Quality health services: Planning guide. Genève : OMS. <https://www.who.int>
11. Polit, D. F., & Beck, C. T. (2021). Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice (11th ed.). Philadelphia, PA: Wolters Kluwer.
12. World Health Organization. (2022). Global strategic directions for nursing and midwifery 2021–2025. Geneva: WHO. <https://www.who.int>