

Satisfaction des usagers et des professionnels de santé sur le système de santé au Burkina Faso et en République Démocratique du Congo en 2020

Mouhamadou Faly Ba¹, Sandrine Biau^{2,3}, Adama Faye¹, Zoumana Traoré⁴, Emmanuel Bonnet² et Valéry Ridde²

1. Institut de Santé Et Développement (ISED) - 2. Institut de recherche pour le développement (IRD) - 3. Unité de santé internationale de l'Université de Montréal/Centre hospitalier de l'Université de Montréal (USI), Montréal, Québec, Canada - 4. CloudlyYours / AFRICASYS

INTRODUCTION

○ La participation communautaire est importante pour renforcer la gouvernance des systèmes santé. Ainsi, un numéro vert a été mis en place à l'intention des usagers (US) et des agents de santé (AS) au Burkina Faso (BF) et en RDC afin de leur donner la possibilité de s'exprimer sur le système de santé.

○ Objectif : étudier la satisfaction de ces usagers et ces agents de santé.

MÉTHODES

○ Design

Étude transversale, descriptive et analytique

○ Collecte des données

- Période de collecte
 - BF : Du 01/07/2020 au 31/12/2020
 - RDC : Du 09/10/2020 au 31/12/2020
- Numéro vert mis en place disponible **24h/24 et 7j/7**
- Administration du questionnaire fermé de mesure de la satisfaction par un ordinateur avec l'aide d'un **serveur vocal interactif (SVI)**
- **Multilingue** avec 2 questionnaires distincts
- Mesure de la satisfaction
 - **5 catégories pour les US**
 - **9 catégories pour les AS**
- Anonyme et confidentiel

○ Analyse des données

- Descriptive
- Test statistique du Chi² de Pearson
- Réalisée avec le logiciel R version 4.0.3

REMERCIEMENT

Affaires Mondiales Canada (AMC)

CONTACT

falyba1@gmail.com (M.F Ba)

RÉSULTATS

Nombre total d'appels

Burkina Faso = 10617

RDC = 2733

Figure 1 : répartition des appels par jour au BF

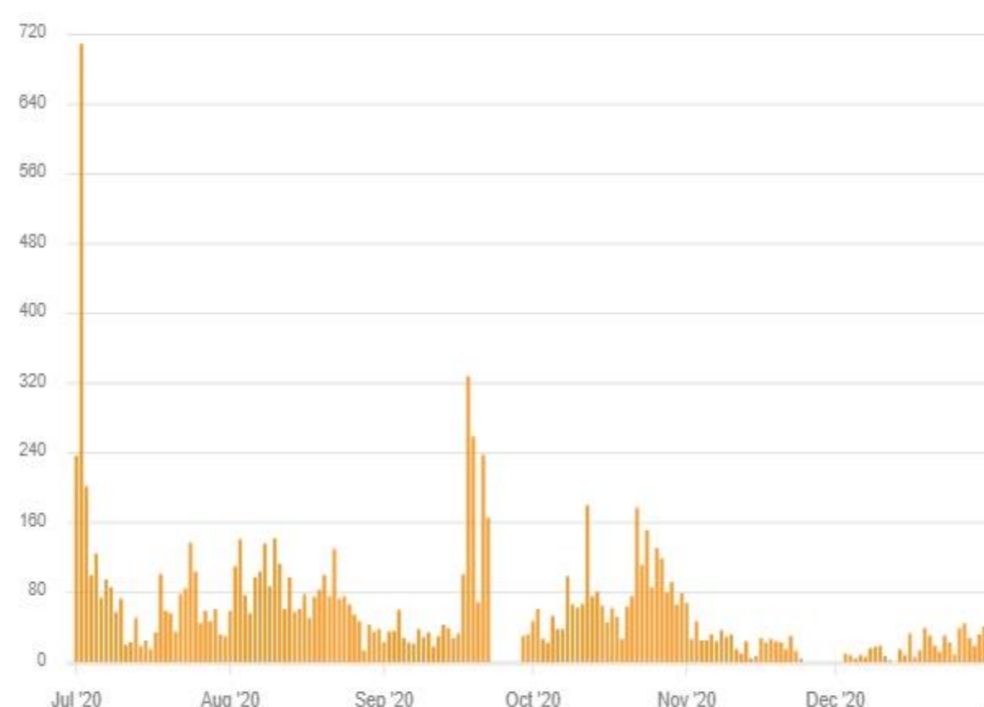
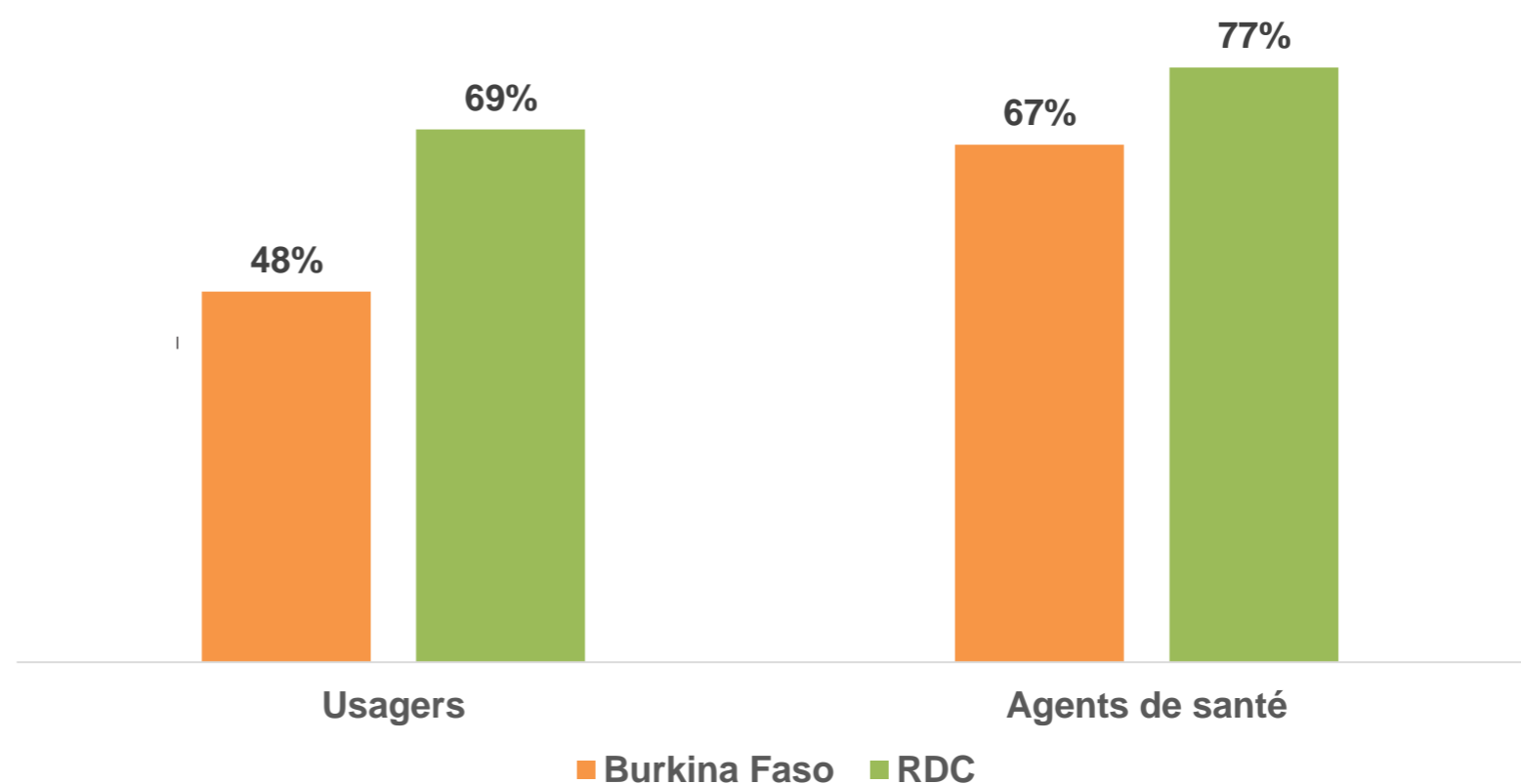


Figure 2 : répartition des appels par jour à la RDC



Figure 3 : satisfaction sur le système de santé



Les agents étaient plus satisfaits sur le système d'information sanitaire (100%). Les usagers de la RDC ($p < 0,001$) ainsi que les agents de santé ($p < 0,001$) étaient significativement plus satisfaits de leur système de santé que ceux du Burkina Faso.

- Au Burkina Faso, les usagers étaient plus satisfaits sur la consultation (53%) et les agents l'étaient plus sur le système d'information sanitaire (84%).
- En RDC, les usagers étaient plus satisfaits sur l'accueil (84%) et les agents étaient plus satisfaits sur le système d'information sanitaire (100%).

CONCLUSION

○ Bien que les taux de satisfaction par pays soient relativement satisfaisants, les résultats suggèrent qu'il y a largement de la place pour des améliorations sur la gratuité des soins, sur les infrastructures, équipements et maintenance et sur le financement du système de santé.

○ La participation élevée à l'étude dans les 2 pays montrent que l'ouverture d'un numéro vert et l'accès des décideurs aux données collectées via une plateforme numérique peut être un outil utile pour améliorer le système de santé.