

« Evaluation de la satisfaction des bénéficiaires des services de santé au Burkina Faso »

Résumé

La satisfaction des patients est un critère de la qualité des soins. L'offre des soins est régulièrement évaluée contrairement à la demande qui est appréhendée à travers la satisfaction des patients. En prenant en compte les opinions des populations sur les prestations de services de santé, des ajustements pourront être effectués afin d'améliorer la qualité des services, leur accessibilité, et leur efficacité.

Pour améliorer la satisfaction des patients, des mesures visant à assainir l'environnement physique, à renforcer la communication interpersonnelle à l'accueil et durant tout le temps d'attente sont à mettre en œuvre. De plus, il est crucial de renforcer les actions de préventions et de prise en charge des pathologies autres que le paludisme.

Introduction

La politique sanitaire actuelle du Burkina Faso est mise en œuvre par le ministère en charge de la santé à travers le plan national de développement sanitaire (PNDS) 2021-2030. Comme résultats, les précédents plans ont permis d'améliorer considérablement l'offre de soins de santé.

L'utilisation des services de santé est une composante essentielle des orientations stratégiques et est capitale pour l'atteinte des résultats durables en santé. Pour y parvenir, il

est important d'accorder une place de choix à l'usager dans le système de santé en prenant en compte sa satisfaction. Celle-ci joue un rôle crucial dans l'établissement d'une relation de confiance entre les patients et les prestataires de services de santé, favorisant ainsi une meilleure communication, une plus grande adhésion aux traitements et une meilleure gestion des problèmes de santé. En 2021, un patient sur dix qui fréquente les formations sanitaires est insatisfait des prestations de services.

L'offre de soins de santé est régulièrement évaluée contrairement à la demande au Burkina Faso. En prenant en compte les opinions des bénéficiaires de services de santé, des ajustements permettront d'améliorer la qualité des services, leur accessibilité et leur efficacité. Cette note de politique vise à analyser les déterminants de la satisfaction des bénéficiaires des services de santé au Burkina Faso.

1. Données et méthodes

Les données sont issues du module santé de l'enquête harmonisée sur les conditions de vie des ménages (EHCVM, 2021). Elles ont porté sur 8 458 individus non hospitalisés ayant consulté dans un service de santé au cours des 30 derniers jours précédant l'enquête. L'approche a consisté à faire une

analyse descriptive, une régression logistique et une analyse des scores de satisfaction afin de déterminer les aspects prioritaires à améliorer.

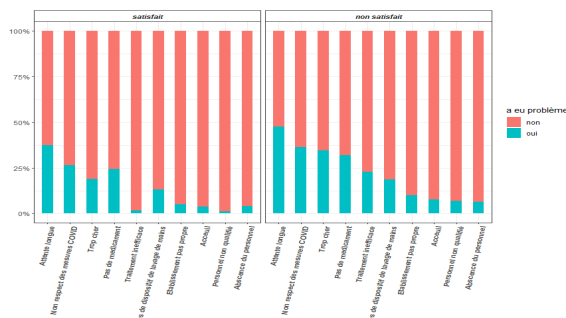
2. Résultats

Un patient sur dix ayant consulté les services de santé est insatisfait des prestations. Les facteurs expliquant l'insatisfaction des patients sont d'ordre sociodémographiques et également lié à plusieurs dimensions de la satisfaction.

2.1 Parmi les patients non satisfaits, un sur deux trouve que le temps d'attente est long.

Les patients qui fréquentent les centres de santé font face souvent à des problèmes de diverses ordres. Un patient sur deux non satisfaits trouve que le temps d'attente est long et un quart considère que les coûts de prestations sont élevés et évoque le manque de médicaments (Figure 1). En effet, ceux qui trouvent le temps d'attente long ont 1,3 fois plus de risque d'être insatisfaits.

Figure 1 : Niveau d'insatisfaction selon le type de problèmes rencontrés



Source : INSD, EHCVM 2021

2.2 Le type de pathologie des patients, un facteur de la non satisfaction

Les itinéraires thérapeutiques des patients dans les centres de santé dépendent des motifs pour lesquels, ils consultent.

Les patients qui ont consulté pour des motifs « dentaire/peau/yeux », « fatigue/anémie, drépanocytaire/douleur », « tension/diabète » ont 3 fois plus de risque d'être insatisfaits par rapport à ceux qui ont consulté pour des motifs de fièvre/paludisme. Ceux qui ont consulté pour des « problème d'estomac/typhoïde, ont 2 fois plus de risque de se retrouver insatisfaits.

2.3 Les patients qui consultent dans les hôpitaux/cliniques privés sont moins insatisfaits

Le type de centre de santé consulté par les patients lors de leurs périodes épisodiques influe sur leurs satisfactions. Les patients qui ont consulté dans les formations sanitaires privées ont 50% de risque en moins d'être insatisfaits que ceux ayant consulté dans les hôpitaux publics.

2.4 Les patients les plus éloignés d'un centre de santé sont plus insatisfaits

La norme l'Organisation Mondiale de la Santé recommande que les centres de santé respectent une distance maximale de 5 km par rapport aux domiciles des patients. Les patients résidant au-delà de 5 km d'un centre de santé ont 47% de risque en plus de se retrouver insatisfaits que ceux se trouvant à moins de 1 km. Par rapport au lieu de résidence, les patients vivant en milieu rural sont moins insatisfaits que ceux du milieu urbain.

2.5 La perception d'un traitement inefficace et le sentiment que le personnel est non qualifié diminuent la satisfaction des patients

L'appréciation de la qualité du personnel sanitaire et l'appréhension du traitement sont de nature à influencer la satisfaction des usagers des services de santé. La perception d'un traitement inefficace accroît de 12 fois le risque d'insatisfaction chez ces patients. De même, ceux qui ont la perception que le personnel est non qualifié ont 3 fois plus de risque d'être insatisfaits.

2.6 L'environnement physique, premier aspect à améliorer pour accroître la satisfaction des patients

L'environnement physique de l'établissement sanitaire est le premier aspect visuel que les patients observent. Il est capté à travers la propreté de l'établissement, le dispositif de lavage des mains et le respect des mesures de prévention du COVID-19. Avec un poids de 32,4%, ce domaine est fortement associé à la non satisfaction des patients.

2.7 Qualité de l'accueil, deuxième aspect à améliorer pour accroître la satisfaction des patients

La nature de l'accueil (attente longue, mauvais accueil) est le deuxième aspect qui impacte la satisfaction des usagers, avec un poids de 29,6%.

Conclusions

Les opinions des usagers des services de santé permettent d'améliorer la qualité des services, leur accessibilité, et leur efficacité. La qualité du personnel de santé ainsi que la perception que le traitement est inefficace sont des motifs d'insatisfaction courants. Le temps d'attente est également une source d'insatisfaction majeur. Particulièrement, dans les hôpitaux publics, le risque d'insatisfaction est plus élevé. Ceux qui consultent pour des pathologies autres que le paludisme sont aussi généralement insatisfaits

Recommandations

Les actions suivantes sont suggérées pour améliorer le niveau de satisfaction des usagers des services de santé :

- Renforcer les actions de prévention et de prise en charge des pathologies suivantes : maladies dentaire/peau/yeux,

fatigue/anémie, drépanocytaire/douleur, tension/diabète ;

- Continuer la construction des infrastructures sanitaires et veiller à la bonne répartition géographique ;
- Renforcer la communication interpersonnelle à l'accueil et durant tout le temps d'attente ;
- Travailler à réduire le temps d'attente en améliorant l'organisation des services et en utilisant les nouvelles technologies ;
- Veiller au respect des mesures d'hygiène dans les formations sanitaires ;
- Renforcer les actions de suivi du respect des protocoles de traitement et de la qualité des soins.

Référence

INSD, rapport thématique sur l'« Evaluation de la satisfaction des bénéficiaires des services de santé au Burkina Faso », 2023.