

Opinions des clients sur un service de santé de la reproduction

F. MILLOGO/TRAORÉ¹, M. AKOTIONGA², B. KONÉ³

Résumé

Une composante de la qualité des services, à savoir le point de vue des usagers sur le service de gynécologie et d'obstétrique, a été évaluée à l'hôpital de district de Kossodo, au Burkina Faso. Cette évaluation a été réalisée par interview de cent clients du 1^{er} au 30 novembre 2000. Il ressort de cette étude :

- une bonne accessibilité des services de santé de la reproduction ;
- une utilisation des services entravée par un temps d'attente long (23 %) et l'absence d'un service d'accueil et d'information ;
- une interaction clients-prestataires émaillée par un accueil de mauvaise qualité (38 %) et des renseignements fournis sur le diagnostic, le traitement et le suivi incomplets (16 %).

Mots-clés : qualité des services, interview des clients, hôpital de district.

The patients' views about a department of health reproduction

Abstract

One component of the services quality, which is the users'opinion on the gynecology and obstetrics services has been assessed in Kossodo district hospital (Burkina Faso). This assessment has been achieved through an interview of one hundred patients from November 1st to 30th 2000. From this study it results :

- a good accessibility of reproduction health services ;
- a use of services hindered by :
 - * a long waiting time : 23 % ;
 - * the lack of welcome and information services.
- an interaction of patients-service providers studded with :
 - * a bad welcome : 38 %
 - * inquiries supplied for the diagnosis, treatment and monitoring which are incomplete : 16%.

At the end of this survey, we make the following recommendations :

- A training of the health agents in interpersonal communication ;
- The setting up of an echography department ;
- The establishment of a reception and inquiry service ;
- The building of sufficient substructures : waiting room, consultation wards ;

¹Assistant/chef de clinique à l'Unité de formation et de recherche des sciences de la santé (UFR/SDS), Université de Ouagadougou.

²Maître assistant à l'UFR/SDS.

³Professeur titulaire de gynécologie-obstétrique à l'UFR/SDS.

- The setting of an agreement with a cleaning company for the buildings maintenance and sanitation ;
- Various innovations : place for refreshments, the embellishment and fitting out of the waiting room with audio – visual implements.

Keywords: services quality, interview of patients, district hospital.

Introduction

Chaque année, deux cent millions de grossesses sont enregistrées à travers le monde, dont 15 % se solderont par une complication.

Ces gestantes, faute de soins, risquent la mort ou une pathologie grave.

Des efforts soutenus méritent d'être entrepris en vue d'améliorer la qualité des soins dans les services de santé de la reproduction.

Cette amélioration de la qualité des services de santé doit être axée sur les besoins des clients. Ces besoins sont au centre de tout processus de planification, de réalisation et d'évaluation de la prestation des services de santé. D'où l'importance de recueillir les préoccupations et les préférences des clients.

La présente étude permettra d'étudier une composante de la qualité des services, à savoir le point de vue des usagers sur le service de gynécologie-obstétrique de l'hôpital de district de Kossodo, au Burkina Faso.

Nous évaluerons :

- l'accès et l'utilisation des services ;
- l'interaction client-prestataire ;
- les commodités et l'environnement de travail.

Cadre et méthode d'étude

Cadre d'étude

Le district sanitaire de Kossodo couvre six secteurs de la ville de Ouagadougou (secteurs 13, 23, 24, 25, 26 et 27) et cinq villages (Roum-Tinga, Nioko II, Polesgo, Sakoula et Sogdin).

L'hôpital de district de Kossodo comprend les services suivants :

- la médecine générale ;
- le laboratoire ;
- le dépôt pharmaceutique ;
- le bloc opératoire ;
- l'hospitalisation avec une capacité de 38 lits ;
- l'oto-rhino-laryngologie ;

- la pédiatrie ;
- la gynécologie et l'obstétrique.

Les principales activités du service de gynécologie et d'obstétrique sont :

- les accouchements ;
- la consultation prénatale ;
- la vaccination ;
- la consultation du nourrisson ;
- la planification familiale ;
- la consultation curative non référée ;
- la consultation gynécologique ou obstétricale référée.

Le personnel est composé d'un médecin gynécologue, de quatre sage-femmes diplômées d'État, de onze accoucheuses auxiliaires et de quatre filles de salle.

Méthode d'étude

Il s'agit d'une étude prospective qui s'est déroulée du 1^{er} au 30 novembre 2000.

La collecte des données s'est faite par interview des clients. L'interview était directe à l'aide d'un guide d'entretien. Le guide d'entretien comprenait :

- des questions fermées : le coût des prestations, le revenu mensuel, l'existence de barrières sociales ou culturelles, le temps d'attente, les horaires, l'accueil, les références, les renseignements fournis sur le diagnostic, le traitement et le suivi, l'existence de certaines commodités (toilettes, rafraîchissements, hall d'attente, décorations) ;
- des questions ouvertes : les motifs de l'utilisation des services, de satisfactions, d'insatisfaction et les suggestions.

La taille de notre échantillon est de cent clients. Il s'est agi d'un échantillonnage aléatoire simple.

Les interviews ont été réalisées par un enquêteur préalablement formé. Cet enquêteur n'était pas un prestataire de l'hôpital de district de Kossodo. Il s'est présenté aux clients après qu'ils eurent reçu les services, c'est-à-dire à leur sortie de l'hôpital. Les entretiens étaient individuels et menés après accord du client. Les interviews avaient un caractère confidentiel et anonyme.

Les entretiens se sont déroulés en français ou en langues nationales mooré ou dioula. Nous nous sommes assurés de la fidélité de la traduction par des tests préalables au cours de la formation de l'enquêteur.

L'objectif de l'interview était de savoir ce que les clients pensent des services offerts et de recueillir leurs suggestions sur la façon de les améliorer.

Les critères d'inclusion ont été les suivants :

- avoir bénéficié d'un service en matière de santé de la reproduction durant la période de l'étude ;
- et vouloir bien se prêter à une interview.

Ont été exclus de l'étude, les clients ayant bénéficié d'un service autre qu'une prestation en matière de santé de la reproduction ou les clients refusant de se prêter à l'interview.

Les données recueillies ont été analysées sur le logiciel Epi-info.

Résultats

Accessibilité des services

Accessibilité géographique

Quatre-vingt-trois clients interviewés sur cent (83 %) venaient pour des soins préventifs et 17 clients sur cent (17 %) pour des soins curatifs.

Soins préventifs

Tableau I. Répartition des clients selon la distance parcourue pour accéder aux soins préventifs.

Distance parcourue	Nombre de clients	Pourcentage
< ou = à 2 kilomètres	13	16
> à 2 kilomètres et < ou = à 3 kilomètres	29	35
> à 3 kilomètres et < ou = à 5 kilomètres	32	38
> à 5 kilomètres	9	11
Total	83	100

Soins curatifs

- Douze clients sur 17 soit 71 % ont parcouru une distance inférieure ou égale à 5 kilomètres.
- Cinq clients sur 17 soit 29 % ont parcouru une distance supérieure ou égale à 5 kilomètres.

Accessibilité financière

Sur cent clients qui ont payé pour les soins reçus, 60 ont trouvé le coût des prestations abordable (60 %), 25 l'ont trouvé élevé (25 %), et 15 personnes (15 %) n'ont pas donné d'appréciation.

Accessibilité socio-culturelle

Pour trois clientes sur cent (3 %), les maris se sont opposés à la fréquentation du service de planification familiale.

L'utilisation des services

Le motif de l'utilisation du service

Tableau II. Répartition des clients selon le motif de l'utilisation des services.

Motif de la visite	Nombre de personnes	Pourcentage
Consultation gynécologique ou obstétricale référée	7	7 %
Consultation prénatale non référée **	32	32 %
Consultation du nourrisson sain *	19	19 %
Vaccination pour gestantes et enfants *	14	14 %
Planification familiale *	18	18 %
Accouchement *	4	4 %
Consultation des gestantes malades *	6	6 %
Total	100	100 %

* *consultation non référée.*

** gestantes reçues uniquement par les sage-femmes et venues d'elles-mêmes.

Commentaires : 38 clients sur cent (38 %) viennent en consultation prénatale dont 32 pour grossesses normales et 6 pour grossesses pathologiques.

Le tableau I indique la répartition des clients selon le motif de l'utilisation des services.

Les motifs les plus fréquemment évoqués sont : la consultation prénatale pour grossesse normale (32 clients sur cent soit 32 %), la consultation du nourrisson sain (19 clients sur cent soit 19 %) et la planification familiale (18 clients sur cent soit 18 %).

Sur cent clients, 84 avaient obtenu le service souhaité (84 %) et 16 n'ont pas été servis (16 %) pour les raisons suivantes :

- rupture du stock de vaccin : 4 fois sur cent ;
- absence du prestataire : 4 fois sur cent ;
- absence de menstrues pour le planning familial : 2 fois sur cent ;
- pas de fiche de référence : 2 fois sur cent ;
- arrivée de la cliente en fin de consultation ; même dans les limites des heures ouvrables : 2 fois sur cent ;
- absence de service d'échographie : 2 fois sur cent.

Le temps d'attente

Sur les cent clients reçus :

- cinquante et un clients sur cent (51 %) ont estimé le temps d'attente acceptable ;
- vingt-cinq clients ont trouvé le temps d'attente court (25 %) ;
- vingt-trois clients (23 %) ont trouvé le temps d'attente long ;
- un client est sans avis (1 %).

Les horaires

Quatre-vingt-dix-sept clients sur cent (97 %) ont trouvé que les horaires de l'hôpital de district de Kossodo leur convenaient.

Par contre, 3 clients (3 %) souhaiteraient un remaniement de ces horaires.

L'existence d'un service d'accueil et information

De l'avis de 96 clients sur cent (96 %), il n'existe aucun service d'accueil et information. Quatre des clients sont sans avis (4 %).

L'existence de panneaux indicatifs

Quatre-vingt-quinze clients sur cent soit 95 %, déplorent l'absence de panneaux indicatifs, 5 sont sans avis (5 %).

L'interaction clients-prestataires

L'accueil

Sur cent clients reçus, 38 clients ne sont pas satisfaits de l'accueil qui leur est réservé à l'hôpital de district de Kossodo (38 %).

Les motifs avancés pour justifier cette insatisfaction sont les suivants :

- invectives (12 cas) ;
- manque de ponctualité des prestataires (12 cas) ;
- manque d'attention aux clients (9 cas) ;
- renvoi des clients à un autre jour de consultation (5 cas).

Les renseignements fournis sur le diagnostic, le traitement et le suivi

- Soixante-six clients sur cent, soit 66 %, affirment que les renseignements fournis par les prestataires sont complets ;
- Seize clients trouvent ces renseignements incomplets ;
- Huit clients n'ont reçu aucune information (8 %) ;
- Dix clients n'ont pas donné leur avis sur la question (10 %).

Le service d'orientation-recours

Dix usagers sur cent, soit 10 %, affirment n'avoir pas été bien informés.

Environnement et commodités de travail

Pour 65 clients sur cent (65 %), la cour de l'hôpital de district de Kossodo n'est pas propre.

Quarante et un clients (41 %) déplorent l'insalubrité des toilettes de l'hôpital.

Trente-sept clients (37 %) souhaiteraient avoir un lieu où se désaltérer autre que le robinet d'eau courante.

Soixante-neuf clients (69 %) signalent l'insuffisance de décoration des locaux.

Pour 9 clients sur cent soit 9 %, les salles d'attente sont inadéquates.

Les suggestions faites par les usagers

Cinquante-trois clients sur cent, soit (53 %), ont fait les suggestions suivantes :

- donner plus d'informations aux clients : 7 usagers ;
- améliorer la qualité de l'accueil et la disponibilité des services : 20 usagers ;
- mettre en place un système de kit d'urgence (médicaments d'urgence pour satisfaire aux premiers soins) : 6 usagers ;
- augmenter la capacité des infrastructures (lits, salles de consultation, salles d'attente) : 4 usagers ;
- améliorer le cadre de travail : 16 usagers.

Discussion

Accessibilité des services

Accessibilité géographique

Pour les soins préventifs, une bonne accessibilité géographique se définit selon les critères de l'OMS par une distance parcourue inférieure ou égale à deux kilomètres.

Dans notre étude, seuls 13 clients sur 83 soit (16 %) répondent à cette norme.

Il est à souligner que 61 clients sur 83 (73 %) ayant parcouru une distance supérieure à deux kilomètres mais inférieure à cinq kilomètres résident près d'un Centre de santé et de promotion sociale (CSPS) pouvant leur offrir des soins préventifs.

Pourquoi ces clients ont-ils préférés se rendre à l'hôpital de district plutôt que d'avoir recours au CSPS dont ils relèvent ?

Telle est la question sur laquelle nous nous pencherons lors d'une prochaine étude. Plusieurs hypothèses peuvent cependant être émises :

- meilleure qualité des services ;
- affinité avec les prestataires ;
- coût des prestations moins élevé ?
- qualification du personnel soignant.

Neuf usagers sur 83 (11 %) ont parcouru une distance supérieure à 5 kilomètres. Il est à noter que ces usagers relèvent d'autres districts sanitaires de la ville de Ouagadougou. Pour les soins curatifs, une bonne accessibilité géographique se définit selon les critères de l'OMS par une distance parcourue inférieure ou égale à cinq kilomètres. Soixante et onze pour cent de nos usagers répondent à cette norme ; 29 % relèvent d'une autre aire de soins.

Accessibilité financière

Selon 60 clients sur cent interviewés (60 %), l'accessibilité financière est aisée. Notre taux est sensiblement le même que celui de DIALLO et coll. à Dakar (68 %).

À l'hôpital de district de Kossodo, la consultation des infirmiers, sage-femmes et accoucheuses auxiliaires coûte 100 F CFA, celle du médecin généraliste 300 F CFA et celle du médecin spécialiste 1 000 F CFA. Ces tarifs sont en vigueur depuis le 20 juin 2000. Avant cette date, il y avait une gratuité des soins.

Les recettes de la tarification n'arrivent pas à couvrir 60 % des frais de fonctionnement de l'hôpital de district.

Accessibilité socio-culturelle

Les problèmes liés à l'accessibilité socio-culturelle sont essentiellement du domaine de l'utilisation du service de planification familiale.

Disponibilité des services

Le motif de l'utilisation des services

Le service de santé maternelle et infantile est le plus fréquenté : 89 usagers sur cent interviewés (89 %). Les services n'ont pas été offerts à 16 clients sur cent (16 %).

La période de l'étude a coïncidé avec les journées nationales de vaccination pour lesquelles la plupart des prestataires avait été réquisitionnée. Ce fait explique l'absence des prestataires à certains postes de travail.

Au cours de l'année 2000, nous avons enregistré une rupture du stock de vaccins au niveau national, qui s'est répercuté au niveau périphérique, créant ainsi une insatisfaction des clients.

Le temps d'attente

Vingt-trois clients sur cent (23 %) ont trouvé le temps d'attente long. Ce temps n'a pas été quantifié par l'observation. Cela fera l'objet d'une étude ultérieure.

La proportion d'usagers ayant trouvé le temps d'attente long dans notre série est inférieure à celui de DIALLO et coll. à Dakar : 38,7 %, SONDO et coll. à Ouagadougou : 44,8 %, Testa et coll. à Bobo-Dioulasso : 28,5 %.

L'existence d'un service d'accueil et d'information

L'hôpital de district de Kossodo ne dispose pas d'un service d'accueil et d'information.

Les prestataires n'en ont pas vu la nécessité, alors que les clients en ressentent le besoin : 96 clients sur cent (96 %).

Interaction clients-prestataires

L'accueil

Un effort consistant est à déployer au niveau de l'accueil. L'accueil est jugé non satisfaisant par 38 clients sur cent (38 %). Nous enregistrons ainsi le plus fort taux en comparaison avec celui de DIALLO et coll. à Dakar : 7,2 %, SONDO et coll. à Ouagadougou : 13,8 %, TESTA et coll. à Bobo-Doulasso : 34,5 %, TESTA et coll. à Ouagadougou : 5 %.

De nombreuses études ont montré que, bien souvent, les agents de santé n'étaient pas à l'écoute des femmes, qu'ils ne se souciaient pas suffisamment de leurs préoccupations et qu'ils les traitaient avec peu d'égard, particulièrement lorsqu'elles se présentaient tardivement ou ne suivaient pas les conseils du médecin. Or des interactions positives entre les femmes et les prestataires de soins sont à la base du climat de confiance et de l'observance du traitement.

Les femmes pauvres et sans instruction sont celles qui risquent le plus d'être traitées sans ménagement par les professionnels des soins de santé.

Les renseignements fournis sur le diagnostic, le traitement et le suivi

Vingt-quatre clients sur 100 (24 %) déclarent que les renseignements fournis par les prestataires sont soit incomplets soit inexistantes.

Cette proportion est identique à celle trouvée par TESTA et coll. à Ouagadougou : 25,6 %.

Conclusion

L'étude porte sur une composante de la qualité des services, à savoir le point de vue des usagers et nous avons abouti aux conclusions suivantes :

- quatre-vingt-six usagers sur cent (86 %) relevaient du district sanitaire de Kossodo et 14 sur cent (14 %) étaient à plus de cinq kilomètres de l'hôpital de district ;
- il n'y a pas de problème d'accessibilité financière pour 60 usagers sur cent (60 %) ; trois pour cent des clientes ont essayé le refus de leur mari pour pratiquer la planification familiale ;
- presque la moitié des motifs de l'utilisation des services est représentée par la consultation prénatale.

Il y a eu des raisons de non-satisfaction des usagers : raisons liées au service (accueil, temps d'attente, informations sur le diagnostic, le traitement, le suivi et la référence), raisons liées à l'environnement (insalubrité des toilettes et de la cour, exigüité des locaux).

Au terme de cette étude, nous faisons les recommandations suivantes :

- une formation des prestataires en communication interpersonnelle ;
- l'ouverture d'un service d'échographie ;
- la création d'un service d'accueil et d'information ;
- la construction d'infrastructures adéquates : hall d'attente, salles de consultation ;
- l'établissement d'un contrat avec une société de nettoyage pour l'entretien et la salubrité des locaux ;
- des innovations diverses : lieu de rafraîchissement, décoration et équipement du hall d'attente en matériel audiovisuel.

Références bibliographiques

ABOUZAH R C. et al., 1996. Quality health for women : a global challenge. Health car for women international, vol 17.

Institut de santé et de développement, 2000. Évaluation de la qualité des services offerts dans les formations sanitaires des districts de Dakar. Ministère de la santé, Dakar, PP 25 et 55.

OMS, 1998. Maternité sans risque, Journée mondiale de la santé. Améliorer la qualité des services de santé maternelle. J. M. S.

SONDO B., COMBARY A., 1993. Étude de la qualité des prestations des services de santé maternelle en milieu urbain de Ouagadougou en vue de contribuer à la réduction de la mortalité et de la morbidité maternelles. In Thèse pour l'obtention du grade de Docteur en médecine. Ouagadougou, p. 56-57.

TESTA J., ZANRÉ Y. Z., 1993. Évaluation de la qualité des soins dans le service de gynéco-obstétrique du centre hospitalier national Yalgado Ouédraogo. In Thèse pour l'obtention du grade de Docteur en médecine. Ouagadougou, p. 62.

TESTA J., OUÉDRAOGO Y. A., 1994. Hôpitaux nationaux au Burkina Faso : analyse de la fréquentation hospitalière et opinion des utilisateurs sur les prestations de ces deux hôpitaux. In Thèse pour l'obtention du grade de Docteur en médecine. Ouagadougou, p. 25.