

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 CloudlyYours / AFRICASYS

⁴ Unité de santé internationale de l'Université de Montréal/Centre hospitalier de l'Université de Montréal (USI), Montréal, Québec, Canada

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 et des agents de santé au Burkina Faso et en RDC afin de leur donner la possibilité de s'exprimer sur le système de santé.
- **Objectif : Etudier la satisfaction de ces usagers et ces agents de santé.**

MATERIEL ET METHODES

- **Design :** Etude prospective, descriptive et analytique
- **Collecte des données :**
 - Période de collecte
 - Burkina Faso : Du 01/07/2020 au 31/12/20
 - RDC : Du 09/10/2020 au 31/12/2020
 - Administration du questionnaire fermé de mesure de la satisfaction par un ordinateur avec l'aide d'un serveur vocal interactif
- **Analyse des données :**
 - Descriptive
 - Test statistique du Chi² de Pearson
 - Réalisée avec le logiciel R version 4.0.3

RESULTATS

Au total, **10617 et 2733 appels** étaient respectivement reçus au **Burkina Faso** et à la **RDC**.

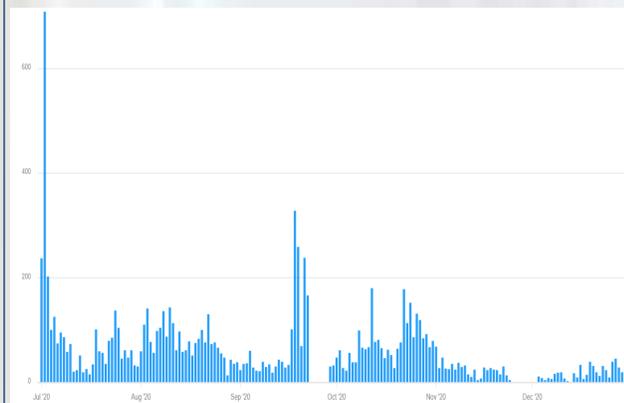


Figure 1 : Répartition des appels par jour au BF

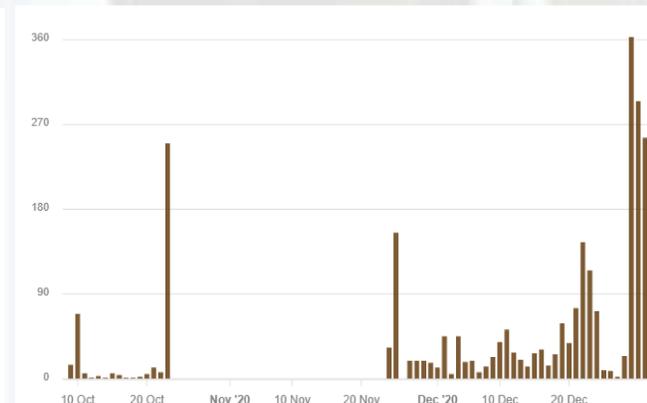
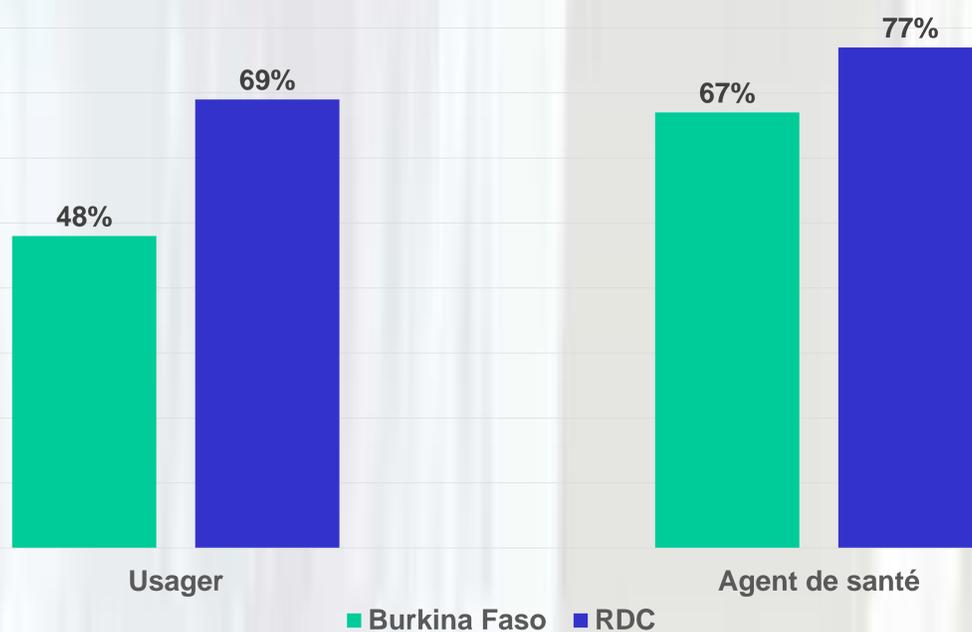


Figure 2 : Répartition des appels par jour à la RDC

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 puisque les décideurs ont accès à ces données sur une plateforme numérique.

Remerciement : Affaires Mondiales Canada (AMC)

Contact : falyba1@gmail.com (M.F. Ba)