

RAPPORT D'ENQUETE SATISFACTION PATIENTS 2020 EVT



ONG ESPOIR VIE-TOGO

MARS 2021

TABLE DES MATIERES

I. CADRE GENERAL DE L'ETUDE	2
1.1. Contexte	2
1.2. Objectifs de l'étude	2
1.3. Méthodologie	3
1.3.1. La cible de l'enquête et l'échantillonnage	3
1.3.2. Méthode et outil de collecte	3
1.3.3. Organisation de la collecte	3
1.3.4. Difficultés majeures rencontrées	4
II. PRESENTATION DES RESULTATS	5
2.1. Profil des patients enquêtés	5
2.1.1. Sexe, âge et ancienneté	5
2.2. Connaissance sur EVT et les prestations	6
2.3. Niveau d'appréciation de l'accueil dans les différents services	7
2.4. Niveau d'appréciation des prestations dans les différents services	9
2.5. Les propositions d'amélioration de l'accueil et des services par les patients	11
III. SYNTHESE GENERALE ET RECOMMANDATIONS	11
3.1. Conclusion générale de l'enquête	11
3.2. Propositions d'actions urgentes à entreprendre suite à l'enquête ou quelques recommandations	
11	

I. CADRE GENERAL DE L'ETUDE

1.1. CONTEXTE

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité des services offertes à EVT.

Aussi, dans le souci d'améliorer la qualité des prestations proposées et de mieux répondre aux attentes et aux besoins des patients, l'enquête de satisfaction 2020 est réalisée par l'Unité Suivi-Evaluation auprès d'un échantillon de 203 patients des services de l'ONG.

Les objectifs de cette enquête sont de mesurer les niveaux de satisfaction des patients vis-à-vis des services rendus, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction de ces derniers.

C'est une démarche permet d'évaluer les pratiques et de les améliorer en fonction des demandes des patients.

A partir des résultats de cette enquête, seront proposées des actions d'amélioration, qui permettront la mise en place d'un plan d'action. Les résultats de l'enquête seront ensuite diffusés aux personnels/prestataires, au Conseil d'Administration et à la Direction Exécutive au cours d'une réunion.

1.2. OBJECTIFS DE L'ETUDE

L'objet principal de cette étude est la collecte d'informations sur les attentes, les besoins, les priorités, les motifs d'insatisfaction des patients face aux différentes prestations (accueil et services) fournies par EVT Lomé. De façon spécifique, il s'agit de :

- Appréhender les opinions des patients sur l'accueil, les prestations et leurs qualités,
- Evaluer la qualité de l'accueil et des prestations dans les différents services
- Recueillir les avis des patients sur l'accueil et l'efficacité du système de communication mise en place ;
- Connaître les principales attentes des patients, en matière d'amélioration de l'accueil et des services.

1.3. METHODOLOGIE

Le questionnaire de l'enquête a été développé par l'Unité Suivi-Evaluation d'Espoir Vie-Togo (EVT). Il comporte 24 questions et plusieurs possibilités de réponses (= variables). La participation à l'enquête est bonne. Au total, 250 questionnaires enquêtes ont été administrés et 203 ont été exploitables pour des fins d'analyse.

Outre quelques informations signalétiques sur l'enquêté, deux principales questions de satisfaction générale ont été posées, le questionnaire d'enquête aborde l'appréciation de l'accueil et les prestations de chaque service.

1.3.1. LA CIBLE DE L'ENQUETE ET L'ECHANTILLONNAGE

La population cible de cette enquête satisfaction est constituée des patients qui sont pris en charge à EVT.

La taille de l'échantillon de patients interviewés pour le compte de cette étude est de deux-cent trois (203) patients, réparties sur différentes tranches d'âges, sexes et ancienneté à l'EVT.

1.3.2. METHODE ET OUTIL DE COLLECTE

Pour réaliser cette enquête quantitative, un « *questionnaire* » de cinq (05) pages (*cf. Annexe n°1*), a été administré à des patients qui étaient venus au centre pour leur rendez-vous médical. Ces patients ont été pris de façon aléatoire, principalement après qu'ils aient effectué leurs divers parcours de soin. Les agents de collecte (les 03 Assistants S&E, 01 médiateur, 2 stagiaires sociologues) ont été outillés pour effectuer efficacement cette phase de collecte de données.

1.3.3. ORGANISATION DE LA COLLECTE

L'enquête s'est déroulée la période de 23 novembre 2020 au 15 février 2021 avec une période de congé du 24 décembre au 11 janvier 2021. Six (06) enquêteurs ont été déployés pour l'opération après des séances de briefing. Egalement des questionnaires de collecte ont été ventilés auprès de certains PE pour toucher les populations clés.

Au fur et à mesure que les questionnaires étaient remplies, se poursuivait « la vérification des questionnaires », avant de passer à l'étape « saisie des questionnaires ». Sur l'ensemble des questionnaires déposés auprès des médiateurs surtout pour les populations clés, peu de questionnaires remplis (10 questionnaires remplis) ont été retournés.

1.3.4. DIFFICULTES MAJEURES RENCONTREES

Dans le contexte de COVID-19, trois difficultés ont été rencontrées au cours de l'organisation de la phase de collecte.

Il s'agit de :

- Respect des mesures barrières et distanciation sociale : afin de se protéger et protéger les patients à risques, il s'impose du respect strict des mesures barrières
- La non-disponibilité des patients à enquêter : parmi les patients qui viennent au centre pour leurs diverses opérations, peu d'entre eux sont disposés à répondre aux questions, ils sont pressés pour être servis et repartir ;
- La non-disponibilité des enquêteurs : l'ensemble des enquêteurs ayant d'autres tâches aussi importantes à exécuter à EVT, alors la période des collectes dépendait de leurs disponibilités journalières.

Cependant, des approches de solutions ont été utilisées pour pallier ces difficultés, ainsi ces difficultés ne sauraient remettre en cause les résultats obtenus.

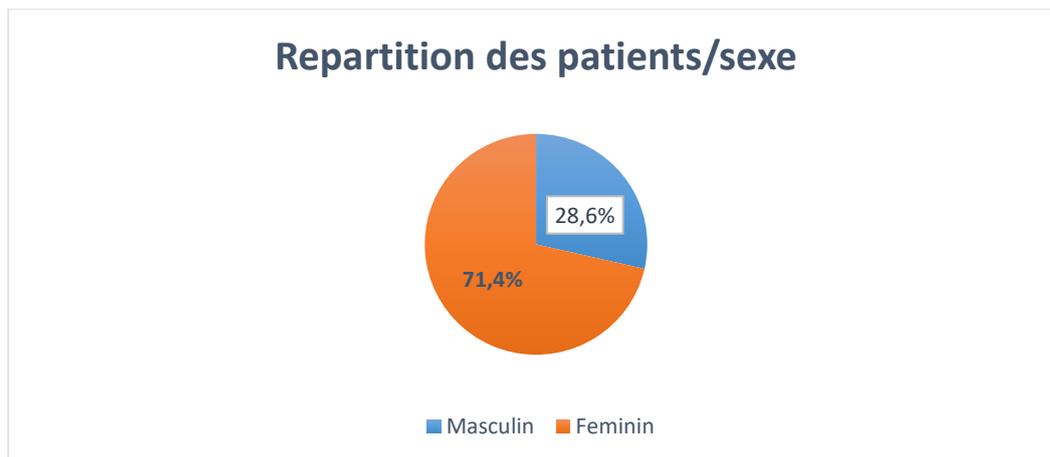
L'analyse des résultats a été entièrement effectuée par l'équipe de Suivi-évaluation à l'aide d'une méthodologie et de techniques statistiques éprouvées lors de nombreuses enquêtes de satisfaction à savoir Epidata 3.1 pour la confection des masques de saisie et IBM SPSS statistics 21 pour l'analyse.

II. PRESENTATION DES RESULTATS

2.1. PROFIL DES PATIENTS ENQUETES

2.1.1. SEXE, AGE ET ANCIENNETE

Graphique 1 : Répartition des patients enquêtés par sexe



Au total, 145 femmes et 58 hommes ont été interviewées, représentant respectivement 71,4% et 28,6% des enquêtés.

Rappelons que parmi les patients enquêtés la tranche d'âge varie de 15 à 72 ans.

Tableau 1 : Ancienneté des patients interviewés

Tranche d'âge	Effectifs	Pourcentage
Moins d'un an	17	8,4
De 1 à 4ans	60	29,6
de 5 à 9ans	31	15,3
Plus de 10ans	95	46,8
Total	203	100,0

46,8 % des patients enquêtés ont fait plus de dix ans de prise en charge à EVT contre 8,4% de patients dont le début traitement est moins d'un an. Ces données peuvent permettre d'avoir une importante source d'informations sur l'appréciation de l'accueil et les prestations à EVT.

2.2. CONNAISSANCE SUR EVT ET LES PRESTATIONS

2.2.1. Moyens de connaissance de l'ONG EVT

Tableau 2 : Les moyens de connaissance de EVT

Par quels moyens avez-vous connu EVT ?	Effectifs	Pourcentage
Bouche à oreille, Tierce personne, Entourage	163	80,3
Par les médias Radio/ Télé	3	1,5
Lors des activités de Sensibilisation/Dépistage	16	7,9
Autres à préciser	5	2,5
Internet	16	7,9
Total	203	100,0

Plus de la majorité (80,3%) des patients interviewés connaissent EVT à travers la communication « *de bouche à oreille, tierce personne ou par entourage* » contre seulement 7,9% à travers la communication *des activités de sensibilisation/dépistages*. Parmi nos patients 7,9% ont déclaré avoir connu EVT à travers l'internet contre 1,5% de patients qui disent connaître EVT par les médias radio/télé. 2,5% des patients précisent qu'ils ont été référés par certains partenaires tels que l'INH, la médecine scolaire et certains centres hospitaliers.

2.2.2. Connaissance des différents services à EVT

Tableau 3 : les services offerts à EVT

Les différents services offerts à EVT	Effectifs	Pourcentage
OUI	198	97,5
NON	5	2,5
Total	203	100,0

Presque tous les patients (97,5%) connaissent les différents services offerts à EVT. Seulement 2,5% déclarent ne pas connaître tous les services offerts à EVT. La majorité de ces derniers sont les nouveaux patients mis sous traitement ARV il y a moins d'un an. Une partie provient des patients issus de la population clé spécifiquement les HSH qui se réfèrent à leurs PE/Médiateurs de EVT pour le renouvellement de leur ARV.

2.2.3. Ajout d'autres services aux prestations de EVT

Tableau 4 : Ajout de services/prestations

Pensez-vous qu'il faut intégrer ou ajouter d'autres services ?	Effectifs	Pourcentage
Oui	56	27,6
Non	147	72,4
Total	203	100,0

En réponse à la question de savoir « *s'il faut intégrer ou ajouter de nouveaux services à EVT* », environ 27,6% des patients ont répondu favorablement OUI contre 72,4% de NON.

Parmi les demandes de services/prestations à ajouter, on note en première position un service de maternité/accouchement (environ 55%), suivi de service d'échographie, ensuite les services d'ophtalmologie, de kinésithérapie, de dentiste, ORL et d'autres services dédiés (des médecins spécialistes). De la collecte, on note pour tous les patients enquêtés, qu'il faut améliorer et investir en premier lieu dans les services existants pour satisfaire les patients, ensuite penser à intégrer de nouveaux services/prestations. D'après certains patients EVT doit être dans la prise en charge globale des autres maladies, un centre où on peut trouver solutions à tous les problèmes de santé.

2.3. NIVEAU D'APPRECIATION DE L'ACCUEIL DANS LES DIFFERENTS SERVICES

Tableau 5. Appréciation de l'accueil dans les différents services

Services		Très bonnes	Bonnes	Assez-bonnes	Passable	Médiocre	Ne se prononce pas
ACCUEIL							
1	Accueil/ Orientation/ Attente	19,7	47,3	24,6	6,4	2	0
2	Secrétariat médical	20,7	44,8	25,1	7,4	2	0
3	Infirmierie	23,2	45,8	26,6	4,4	0	0
4	Service médical	22,2	39,4	25,1	13,3	0	0
5	Dispensation	22,2	43,3	24,6	9,4	0,5	0
6	Service social	21,7	39,4	20,7	4,4	0,5	13,3
7	Service psychologique	21,2	36,9	16,7	3	0,5	21,7

8	Pharmacie	22,9	45,8	24,5	6,3	0,5	5,4
9	Caisse	22,7	47,8	24,1	4,4	0	1

(Données en pourcentage %)

De façon générale, pour la majorité des patients interviewés l'accueil au niveau des différents services est bonne (*confer tableau 5*). D'après le tableau 5, on constate également des appréciations passable et voir médiocre de l'accueil par certains patients au niveau de certains services. De façon résumée, les raisons de ces moindres appréciations se justifient par les patients par :

- **Au niveau de l'accueil/orientation/ salle d'attente** : absence de numéro d'ordre, attente trop longue;
- **Au niveau du Secrétariat médical**: majoritairement le dysfonctionnement est lié également l'absence de numéro d'ordre, une longue attente,
- **Au niveau de l'infirmierie**: Le désordre lié l'absence de numéro d'ordre, longue attente parfois ;
- **Au niveau du service médical (médecins, Assistants, prescripteurs)** : Longue attente, le désordre lié l'absence de numéro d'ordre, l'absence momentanée ou définitive des médecins /assistants de leurs bureaux, mauvais propos quelques fois de certains prestataires surtout dans les situations de rendez-vous manqués du patients
- **Au niveau du service dispensation**, on note comme fait marquant : longue attente, le désordre lié l'absence de numéro d'ordre, manque de prestataires parfois pour servir, quelques mauvais propos dans les situations d'affluence et de stress ;
- **Au niveau du service psychologique** : Certains patients avouent qu'ils ne sollicitent plus ce service alors ne se prononcent pas sur son appréciation ;
- **Au niveau de la pharmacie** : Absence spontanée de la gestionnaire pharmacie, insuffisance de médicaments ;
- **Au niveau de la Caisse** : des disputes parfois entre les patients dans l'ordre de passage à la caisse ;

2.4. NIVEAU D'APPRECIATION DES PRESTATIONS DANS LES DIFFERENTS SERVICES

Tableau 6 : Appréciation des prestations dans les différents services

<i>Services</i>		<i>Très bonnes</i>	<i>Bonnes</i>	<i>Assez-bonnes</i>	<i>Passable</i>	<i>Médiocre</i>	<i>Ne se prononce pas</i>
PRESTATIONS							
1	Accueil/ Orientation/ Attente	23,6	43,8	26,6	5,4	0,5	0
2	Secrétariat médical	23,6	42,9	25,6	7,9	0	0
3	Infirmierie	23,6	45,3	27,1	3,9	0	0
4	Service médical	23,6	39,9	25,1	11,3	0	0
5	Dispensation	24,6	42,4	26,6	6,4	0	0
6	Service social	20,2	35,5	21,7	6,9	3	12,8
7	Service psychologique	23,6	33	17,7	3	0,5	22,2
8	Pharmacie	20,2	35,5	26,1	9,9	3	5,4
9	Caisse	25,1	44,8	25,6	3	0,5	1

(Données en pourcentage %)

Dans l'analyse du point de vue des patients, l'appréciation de l'accueil et du service reçus à EVT sont intimement liées. Aussi, de façon générale pour la majorité des patients interviewés les prestations au niveau des différents services sont bonnes (*confer Tableau 6*). D'après ce tableau 6, on constate également des appréciations passables et voire médiocres des prestations par certains patients au niveau de certains services. Les raisons essentielles évoquées par les patients se résument comme suit :

- **Au niveau de l'accueil/orientation/ salle d'attente** : le manque d'informations sur les prestataires (Médecins, Assistants, prescripteurs) disponibles chaque jour de visite
- **Au niveau du Secrétariat médical** : service parfois lent, mélange de carnet des patients ; retards occasionnels des prestataires.
- **Au niveau de l'infirmierie**: le problème majeur c'est la longue attente entraînant des frustrations et dysfonctionnements dans les prestations ;
- **Au niveau du service médical (médecins, Assistants, prescripteurs)** : Trop d'affluence pour peu de médecins, assistants prescripteurs, service lent.
- **Au niveau du service dispensation** : affluence stressante, rupture de certaines molécules d'ARV.
- **Au niveau du social** : insuffisance d'aide financière, insuffisance de kits alimentaires.

- **Au niveau du service psychologique** : Absence de soutien psychologique ; certains patients avouent ne plus solliciter ce service ;
- **Au niveau de la pharmacie** : problème de disponibilité (pharmacie communautaire) de médicaments prescrits lors des consultations ;
- **Au niveau de la Caisse** : affluence quelque fois importante faite que la prestation est lente ;

A la question de savoir si leurs attentes sont comblées en venant à EVT pour la prise en charge, **93%** des interviewés disent être comblés contre environ 7% de NON.

Egalement à la question de savoir si le personnel d'EVT donne le meilleur de lui-même pour votre satisfaction, 96,6% des patients ont répondu favorablement OUI contre 3,4% qui pensent le contraire. Pour ces derniers, certains prestataires font de leur mieux, par contre d'autres travaillent sans réel enthousiasme et engagement professionnel.

- **Evaluation générale de EVT par ses patients :**

Tableau 7 : évaluation générale des prestations de l'ONG par ses patients

Notes d'évaluations obtenues (...sur 10)	Patients effectifs	Pourcentage
04	1	0,5
05	7	3,4
06	11	5,4
07	29	14,3
08	54	26,6
09	56	27,6
10	45	22,2
Total	203	100

Dans l'ensemble, 22,2% des patients interviewés attribuent une note de 10/10 à l'ensemble des prestations de EVT et environ 91 % des patients donnent une note supérieur ou égale à 7/10. Ces données traduisent et reflètent dans l'ensemble l'appréciation de la qualité de l'accueil et des prestations à EVT. Par ces considérations précédentes, certaines recommandations ont été proposées par les patients pour une satisfaction totale.

2.5. LES PROPOSITIONS D'AMELIORATION DE L'ACCUEIL ET DES SERVICES PAR LES PATIENTS

Quelques recommandations faites par les bénéficiaires à l'endroit des prestataires :

- Revoir les horaires de travail à 7H30
- Faire le suivi de la ponctualité et de la présence effective des prestataires
- Former les prestataires sur l'accueil, l'écoute attentive, la gestion de stress et des émotions, l'engagement professionnel et la rigueur dans le travail
- Motiver et encourager les prestataires les plus méritants pour leurs efforts
- Recruter d'autres prestataires pour appuyer les services qui sont dans le besoin
- Rendre les différents services plus fluides et rapides
- Doter le service social de moyens financiers pour l'accompagnement des patients
- Doter la pharmacie de médicaments et l'agrandir
- Offrir des masques de protection aux patients au cas où ils n'en ont pas

III. SYNTHESE GENERALE ET RECOMMANDATIONS

3.1. CONCLUSION GENERALE DE L'ENQUETE

Globalement, 8 patients sur 10 ont déclaré être satisfaits de l'accueil et de la qualité des prestations de EVT. Cependant, cette qualité peut être améliorée par :

- Des séances de renforcement de capacité sur l'accueil, la gestion du stress du personnel et l'engagement professionnel ;
- L'amélioration du circuit de prise en charge pour réduire le temps d'attente ;
- Une réorganisation efficace du personnel et des ressources disponibles pour plus d'efficacité dans les prestations et une meilleure prise en charge
- Améliorer la stratégie de communication interpersonnelle.

3.2. PROPOSITIONS D' ACTIONS URGENTES A ENTREPRENDRE SUITE A L'ENQUETE OU QUELQUES RECOMMANDATIONS

Au vu de ce qui précède, il urge d'initier des actions correctrices en rapport avec certains problèmes identifiés.

Tableau 8 : Actions urgentes à réaliser

Actions à réaliser	Problème (s) à résoudre	Personnels concernés
Former les prestataires sur l'accueil et l'écoute des patients		Tous les services
Sensibiliser les prestataires sur l'accueil et l'écoute active des patients	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mauvais accueil ✓ Mauvaise écoute 	Tous les services particulièrement là où l'affluence et la pression est grande
Reprendre l'attribution des numéros selon l'ordre d'arrivée		Tous les services particulièrement là où l'affluence et la pression est grande
Remise à niveau des prestataires sur le Team Building (travail en équipe)	✓ Manque de cohésion entre personnel	Tous les services
Boîte à suggestion	✓ Insatisfaction des patients	Pour tout le centre EVT