

DESS-MGSS  
**UNIVERSITE DE MONTREAL**  
FACULTE DE MEDECINE/UNIVERSITE D'ETAT D'HAÏTI



*Etude de la satisfaction des usagers du service de pédiatrie de  
l'Hôpital Grâce Children*

***Equipe d'encadrement : Lambert Farand  
Mme Arnelle Thélusma  
Mario Laroche  
Junot Félix***

**Présenté par : Jean Haniah Michelet BOISETTE**

**Pavel Chladni DESROSIERS**

**Herns LUXANA**

**Judes RENELIQUE**

**Jean Evans VITAL HERNE**

Août 2007

## Sommaire

1. Introduction
2. Mise en contexte
  - 2.1 Présentation de l'institution
  - 2.2 Rappel du mandat et du bien fondé de l'étude
3. Problématique
4. Revue de littérature
  - 4.1 Résumés d'études
  - 4.2 Cadre conceptuel
  - 4.3 Modèle
5. Méthodologie
  - 5.1 Critères d'inclusion et d'exclusion
  - 5.2 Limites et contraintes de l'étude
6. Présentation de l'instrument de mesure
  - 6.1 Condition de validation
7. Résultats et tableaux
8. Interprétations et analyse des résultats
9. Conditions critiques et enjeux pour la mise en œuvre de l'intervention proposée
10. Recommandations
11. Annexes

## Introduction

Depuis déjà plus d'un quart de siècle les gouvernements sont sensibilisés continuellement sur la nécessité d'adapter leur système de santé dans le but de répondre aux besoins réels de santé des populations. Beaucoup de stratégies ont été avancées au décours de certains fora internationaux et leur adoption dans les pays en voie de développement a su révéler les limites des changements structurels proposés.

Dans un contexte de ressources limitées (humaines, financières, informationnelles), les systèmes de soins des pays en voie de développement doivent innover pour se mettre à la hauteur des attentes des populations qu'elles desservent.

Les gestionnaires et les managers de ces systèmes de soins doivent apporter des réponses satisfaisantes à des questions aussi cruciales que la gratuité des soins, la mise en réseau des services de santé ou encore la qualité des soins dans un tel contexte ..

L'un des enjeux majeurs des réformes du système de santé en Haïti demeure donc la conciliation des intérêts légitimes des divers partenaires du système appelés à évoluer en coopération sous la houlette du MSPP légitimement mandaté pour assurer la coordination et maintenir la cohérence.

En Haïti, il n'existe pas à proprement parler d'étude sur la satisfaction de la clientèle, alors compte tenu de ce manquement, il nous revient l'honneur d'adresser notre étude à votre convenance en vue de prouver l'importance qu'une telle approche nécessite. De la Notre démarche a trouvé appui auprès des dirigeants de la Grace Children Hospital afin de concevoir un outil pouvant servir à la communauté. C'est dans cette optique que nous allons essayer d'intervenir en vue d'aboutir à l'effet escompté

fait notre démarche auprès des instances de la GCH s'est révélée fructueuse et de commun accord on a su déduire cet instrument qui pourra servir dans le futur. Nous savons établir un lien par delà le temps. En d'autres mots, nous sommes à même de transmettre aux générations futures tout ce que nous avons appris- aussi bien de nos réussites que de nos échecs- de sorte qu'elles pourront faire avancer les choses encore davantage à partir de nos réalisations (Korsybski,1933)

## Mise en contexte

### Présentation de l'hôpital Grâce Children

#### Historique

Situé à Delmas 31, l'hôpital Grâce Children a été fondé par un couple américain en décembre 1967 dans le but prendre en charge les enfants atteints de tuberculose. Déjà en 1965 ce couple créa la Child Care Foundation qui fit la promotion de nombreuses activités antituberculeuses dont la croisade antituberculeuse CAT. En 1972 les canadiens s'unirent à l'œuvre et créèrent la Caribbean Child Care et il a fallu attendre 1978 pour voir le fusionnement du CCF et du CCC devenir l'ICC. Avec l'expansion des activités de la CAT à travers le pays la Grâce Children constituait de plus en plus un point focal avec 37 lits, disposant d'une clinique externe pour enfants et adultes tuberculeux, d'une clinique de pédiatrie générale. D'autres sections complétèrent, au fil des années la gamme des services offerts. Il s'agit de la santé reproductive, d'un programme de santé communautaire, d'une section d'assistance, d'une clinique ophtalmologique (juillet 2007), d'une clinique de consultation générale pour adultes de services de radiologie de laboratoire d'un centre de dépistage volontaire et antirétroviral, consultation dermatologique

#### **Structure de l'organisation**

L'institution s'étale sur deux sites dont l'un en face de l'autre. Le premier correspond à l'hôpital pédiatrique avec une structure administrative et le second proprement appelé clinique externe inauguré en novembre 1997. La clinique externe de pédiatrie se compose d'une salle d'attente, de 3 salles de consultation, d'une salle d'urgence et comprend aussi

un effectif de 3 médecins, 3 infirmières, d'une auxiliaire, d'une technicienne de labo, deux personnels de soutien, un personnel administratif pour la caisse.

L'hôpital pédiatrique dispose de deux médecins, 6 infirmières, auxiliaires, pourvu de 60 lits dont 2 salles attenantes, l'une pour les cas généraux (13 lits) et l'autre (47 lits), spécialisée en Tuberculose et VIH.

On peut dire que l'institution dans sa configuration est représentée par la structure professionnelle avec comme sommet stratégique le directeur médical, la ligne hiérarchique représentée par l'administrateur et le centre opérationnel représenté par les médecins, les infirmières et les auxiliaires, le support logistique représenté par le service de laboratoire et la pharmacie.

Actuellement l'institution possède une clinique ophtalmologique (juillet 2007) avec deux salles d'opération, une clinique de dermatologie, une clinique externe pour enfants et adultes tuberculeux, une section de santé de la reproduction, la clinique pédiatrique générale, un programme de santé communautaire, une section d'assistance et un CDV.

### Bien fondé de l'étude et Rappel du mandat

L'hôpital Grâce Children est d'abord connu comme une institution spécialisée dont la vocation est de prendre en charge des enfants atteints de Tuberculose. Mais dans sa croissance l'institution s'est adaptée pour jouer actuellement le rôle de centre de recours pour une bonne partie de la population de Delmas et de ses environs. Aussi les responsables de cette institution ont l'obligation d'ajuster la gamme des services à offrir à sa clientèle en terme de volume et de production de soins mais surtout avec la préoccupation fondamentale et légitime de fournir des soins de santé de grande qualité répondant aux attentes de ses clients de plus en plus nombreux.

### Mise au point de la situation à GCH

- Préoccupations des responsables de l'institution : la qualité des services offerts en Pédiatrie à GCH
- Problème retenu :
  - le GCH ne dispose pas de mécanismes de gestion de la qualité

- le GCH accuse un déficit d'outils de mesure de la qualité adaptés à la réalité de l'institution même s'il existe des indicateurs en rapport avec les différents programmes
- l'appréciation de la qualité des services délivrés varie suivant le groupe de professionnel considéré (gestionnaires, prestataires)
- Justification du projet d'intervention retenu
  - L'étude de la satisfaction de la clientèle constitue une porte d'entrée dans une démarche d'évaluation de la qualité des soins de santé prodigués par les institutions publiques, privées ou mixtes.
  - L'étude sur la satisfaction de la clientèle permet de dégager des pistes pour améliorer l'offre des services au delà de la divergence de point de vue des principaux acteurs.
  - Les outils développés dans le cadre de cette étude se veulent très adaptés et très applicables (en regard des contraintes de temps et exigences budgétaires des gestionnaires) de sorte qu'ils puissent être utilisés ultérieurement dans un cadre plus large de gestion de la qualité suivant un mode périodique.
  - L'évaluation de la satisfaction de la clientèle dans le domaine de la santé reste un thème peu exploité dans le système haïtien pas plus que la question de la qualité en santé elle-même.
- Extrants à fournir aux responsables
  - Outils de mesure de la satisfaction de la clientèle (questionnaires et indicateurs)
  - Propositions concrètes et réalistes en rapport avec le souci de maintenir la qualité continue des soins offerts par l'institution en service de pédiatrie.

## Problématique

Des sa création, l'institution se spécialisa dans le traitement des enfants tuberculeux, mais au fil des ans la grande croissance démographique de la commune de Delmas l'a contraint à assumer de facto le rôle de centre de recours pour une gamme diversifiée de services de santé.

## Revue de littérature

### **Résumés d'études**

#### **Etude sur la qualité de soins des services de santé primaire a Burkina Faso**

Cette étude réalisée dans le district de Nouna à Burkina Faso a permis de mesurer la satisfaction de la clientèle aux soins de santé. 1081 clients utilisant les services de santé ont été recrutés. Un rendez-vous a été placé dans le but de leur interviewer chez eux. Durant l'interview, un questionnaire a été administré aux patients ou dans le cas de jeunes de moins de 15 ans aux adultes accompagnateurs.

Le questionnaire utilisé pour l'évaluation de la qualité se basait sur un instrument développé et validé par une documentation sur la qualité de soins en Guinée (Haddad et al. 1998b). L'exercice résulte en une sélection d'un grand nombre d'items qui étaient des déterminants importants de la qualité des soins.

Le questionnaire a été pré-testé dans le but de faire des ajustements. Pour chaque question, les interviewés devaient choisir une des opinions : Très non favorable (-2), non favorable (-1), neutre (0), favorable (+1), et très favorable (+2).

Résultats :

4 sous titres (Pratique du personnel de santé, adéquation de ressources et de services, Délivrance de soins de santé et Accessibilité financière et physique des soins)

20 critères ont été sélectionnés (Compassion des patients, Respect des patients, Accueil des patients, Honnêteté, Suivi, Bon examen clinique, Adéquation de l'équipement médical, Adéquation de salles, Adéquation de médecins par femmes, Nombre de bons médecins, Disponibilité des médicaments pour toutes les maladies, Bon diagnostic, Prescription de médicaments par les médecins, La qualité des médicaments, Le traitement, Arrangements des paiements, Adéquation des coûts, Facilité d'obtenir les médicaments, Distance et Temps suffisant pour les patients

Les résultats montrent que les interviewés s'intéressaient aux dimensions pratiques du personnel de santé et la délivrance de soins de santé.

La seconde étude sur la mesure de la satisfaction de la clientèle est basée sur les critères de qualité de Zeithaml & al

.elle permet de préciser que la connaissance des attentes de la clientèle et de la capacité de l'organisation à les combler est en effet une information précieuse pour les gestionnaires. De façon générale, cela vise deux objectifs :

- (1) préciser les aspects touchant la qualité des produits et des services qu'il convient d'améliorer;
- (2) souligner le besoin d'adopter des correctifs lorsque les attentes des clients dépassent ce que l'organisation peut offrir ou ce qu'un programme donné doit permettre d'obtenir.

### **Qu'est-ce que la <<satisfaction des clients>>?**

De façon ordinaire, la satisfaction des clients reflète dans quelle mesure un produit ou un service répond à leurs attentes. Aussi, nous la définissons comme une sensation de bien-être dans la réalisation d'une expérience vécue positivement par l'utilisateur et sa famille, lors d'une hospitalisation ou d'une visite chez un médecin ou autre intervenant avec lequel l'utilisateur est venu directement en contact.

De ce fait, il est donc essentiel de distinguer le mieux possible les deux composantes de la satisfaction - les attentes des clients et la qualité effective ou perçue du service offert -



et de ne pas considérer la satisfaction comme une entité. Une mesure adéquate de la satisfaction comprend des appréciations séparées des attentes des clients et de la qualité du service offert.

### **Les attentes des clients**

Les recherches démontrent que les attentes des clients reposent sur divers facteurs. Le profil culturel, les aspirations et la perception du monde influent sur la définition des attentes.

### **La qualité du service**

Elle fait référence à la fois à la qualité de la transaction et à la qualité du résultat découlant de la prestation du service. Il s'agit d'une notion multidimensionnelle.

Mesurer fidèlement le degré de satisfaction de la clientèle implique que soient prises en considération les variations pour chacune des principales dimensions.

### **Critères de satisfaction**

D'après Zeithaml & al. (1990), les **dix critères de qualité** que les clients mentionnent le plus fréquemment sont les suivants:

- **Aspects concrets** : apparence des installations, de l'équipement, du personnel et des systèmes de communications.
- **Fiabilité** : Capacité de fournir le rendement promis, avec fiabilité et précision.
- **Disponibilité** : Volonté d'aider les clients et de fournir un service rapide.
- **Compétence** : Maîtrise des compétences et des connaissances nécessaires à la prestation du service.
- **Courtoisie** : Politesse, respect, considération et chaleur des contacts personnels.

- **Sérieux** : Fiabilité, crédibilité et honnêteté du fournisseur.
- **Sécurité** : Absence de danger, de risques ou de doutes.
- **Accessibilité** : Disponibilité, d'approche et d'utilisation faciles.
- **Communications** : Parler aux clients dans une langue qu'ils comprennent, et prendre le temps de les écouter.
- **Compréhension du client** : S'efforcer de connaître les clients et leurs besoins.

### Cadre conceptuel

N.B. Il ne faut pas considérer la satisfaction comme une entité.

### Attentes des clients

Les attentes des clients naissent de façon spontanée voire instinctive et sont entretenues par des facteurs divers tels que la fréquentation de l'institution, aspiration des clients, profil culturel.

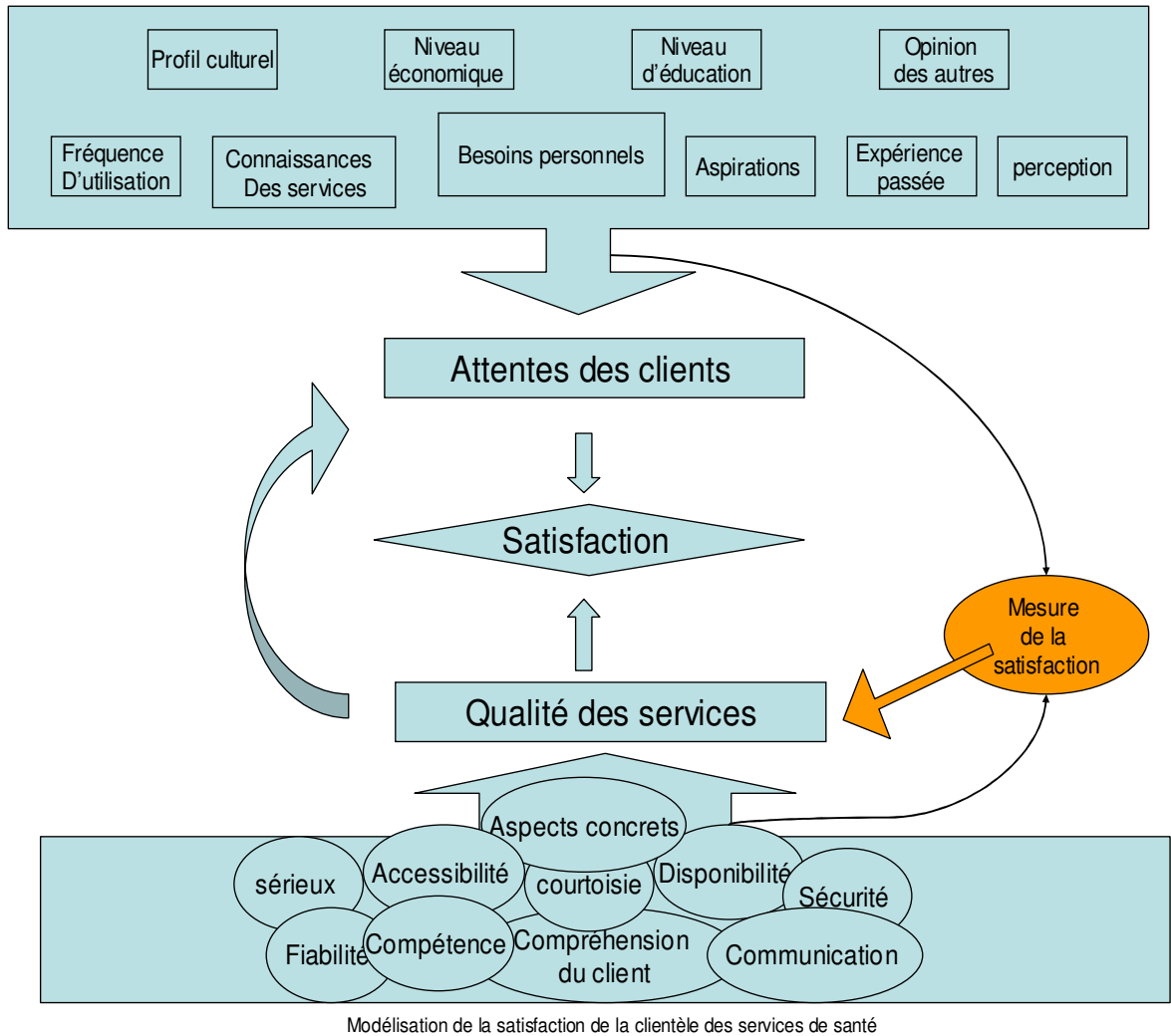
- Spontanée, instinctive
- Alimentée par les besoins du client
- Son expérience passée avec l'institution
- Fréquence d'utilisation du service
- Connaissance des services dispensées
- Perceptions et aspirations
- Influence de l'opinion des autres, de l'environnement, de la culture,
- Niveau socioéconomique

### Qualité du service

La qualité effective ou perçue du service offert (Zeithaml & al.1990) fait référence à la fois à la qualité de la transaction et à la qualité du résultat découlant de la prestation du service. Il s'agit d'une notion multidimensionnelle.

- Dix critères avec des chevauchements
  1. Aspects concrets : installations, équipement, personnel, systèmes de communications.
  2. Fiabilité : Capacité de fournir le rendement promis, avec fiabilité et précision.
  3. Disponibilité : Volonté d'aider les clients et de fournir un service rapide.
  4. Compétence : Maîtrise des compétences et des connaissances nécessaires à la prestation du service.
  5. Courtoisie : Politesse, respect, considération et chaleur des contacts personnels.-
  6. Sérieux : Fiabilité, crédibilité et honnêteté du fournisseur.
  7. Sécurité : Absence de danger, de risques ou de doutes
  8. Accessibilité : Disponibilité et d'approche et d'utilisation faciles.
  9. Communications : Parler aux clients dans une langue qu'ils comprennent, et prendre le temps de les écouter
  10. Compréhension du client : S'efforcer de connaître les clients et leurs besoins.

## Modèle



Nous inspirant du cadre conceptuel, ce modèle des différentes dimensions de Zeithaml et al, est une tentative de schématisation de différents facteurs influençant la satisfaction des clients des services de santé. Quoique non exhaustifs les facteurs liés aux attentes des clients naissent dans des conditions variées aussi il nous a été possible en nous référant à la littérature internationale et surtout aux enquêtes conduites d'identifier cet ensemble de déterminants.

### Critères d'inclusion et d'exclusion

Tout parent de patient (enfant) se présentant à l'institution pour déclasser un dossier au service de pédiatrie faisait partie de notre population ciblée pour l'enquête. De plus Les parents majeurs et volontaires ayant accompagné leurs enfants à l'institution au minimum au cours de deux épisodes de soins étaient éligibles pour cette étude.

Ont été exclus les nouveaux clients, les mineurs accompagnant les enfants, les personnes ayant refusé de répondre au questionnaire (7% de notre échantillon 3 sur 28, n=28).

### Limites et contraintes de l'étude

Avant de lancer le processus de collecte le pré test du questionnaire auprès d'un échantillon réduit nous a permis de déceler un certain nombre de contraintes et de limites dont il a fallu prendre en considération lors de la phase de cueillette des données en terme de déroulement des activités mais aussi en terme de validité des informations collectées.

Les principales contraintes et limites rencontrées sur le terrain sont de deux ordres :

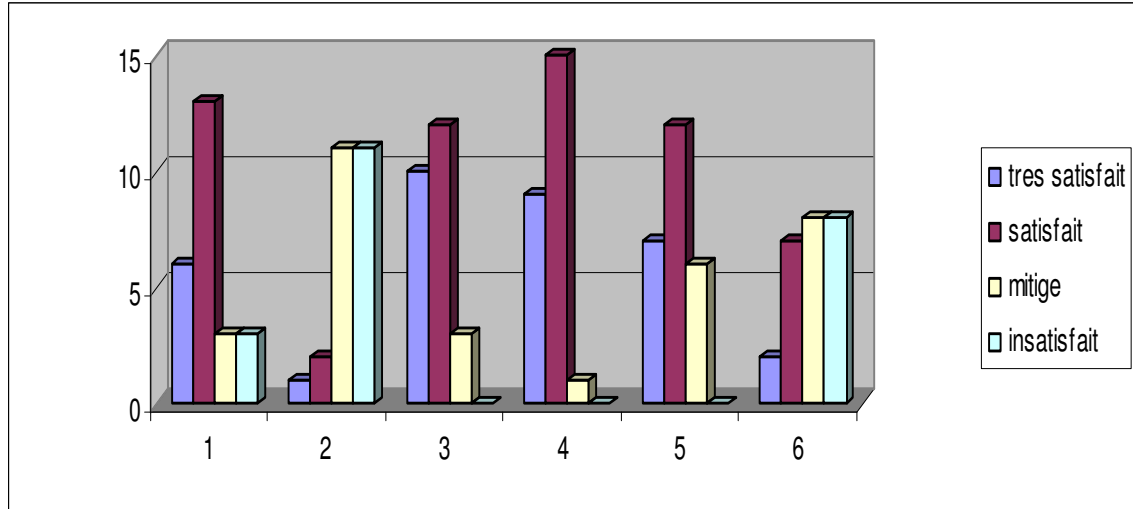
#### Accessibilité

Une grande partie des clients interrogés vivent en dehors du voisinage de l'institution et donc l'accès à leur maison reste hypothétique. De plus les adresses physiques des habitats ne sont pas fiables quand les clients peuvent les énoncer clairement.

#### Sécurité

Considérant l'état fragile de sécurité qui prévaut dans le pays, les clients ont exprimé une certaine réticence à communiquer leurs coordonnées.

## Accueil



Graphe illustrant la satisfaction des patients, des conditions de la salle d'attente de l'hôpital. Un taux relativement bas de satisfaction est à relever chez les interviewés surtout en ce qui a trait au confort des chaises et bancs et au temps d'attente (Q2-Q6).

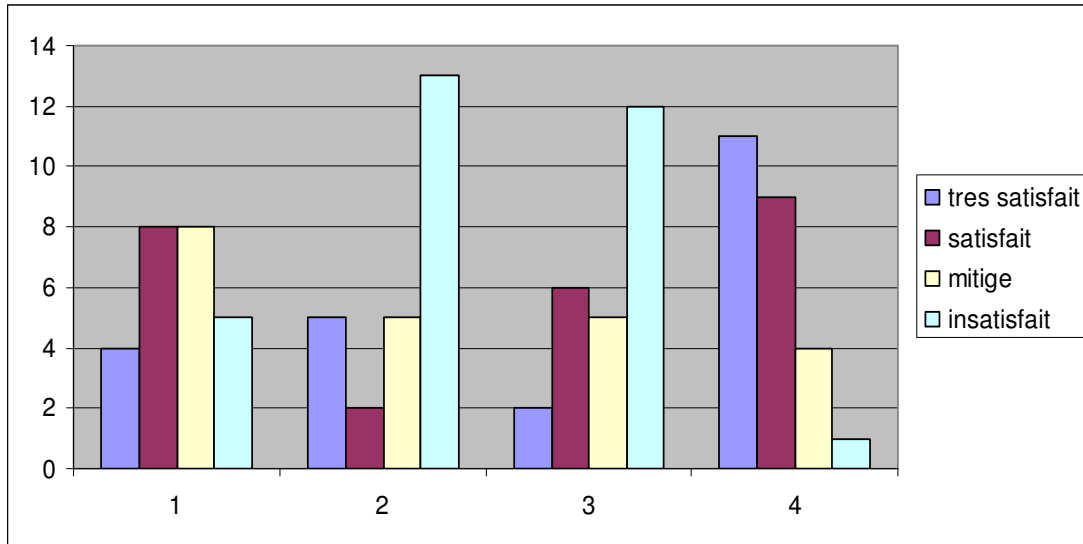
### Questions adressées

2.1-Koman ou twouve fason yo akeyi-w lè w vini nan lopital la ?

? 2.2-An palan de sal datant la, ki sa ou panse de li. ?

2.3-Konbyen tan ou pasé avan ou wè doktè?

-

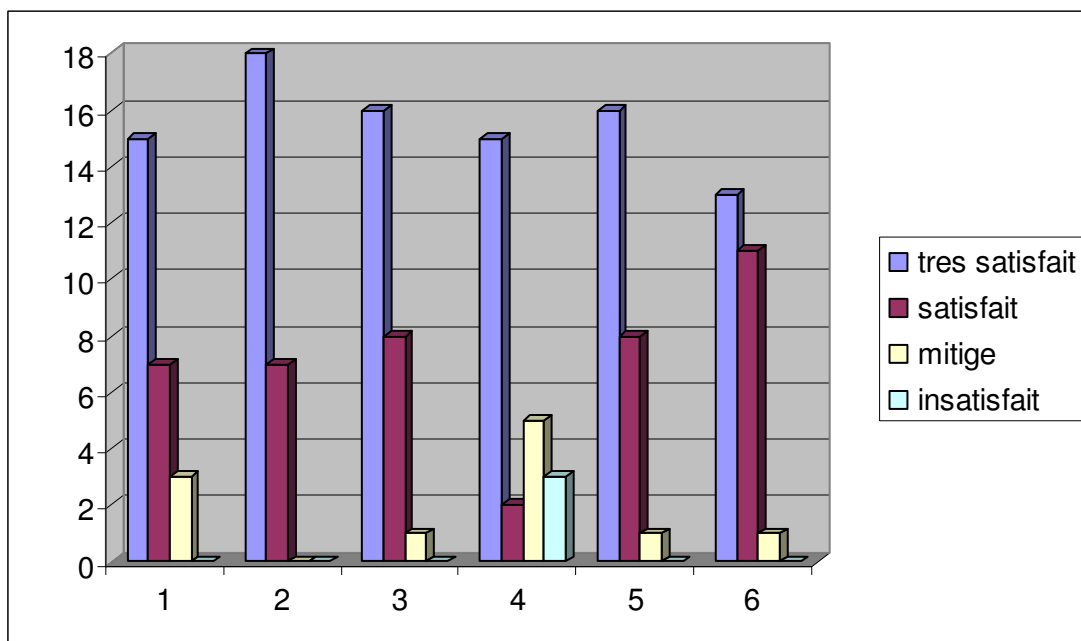


De même ce graphe illustre la satisfaction des patients quant au temps passé au niveau des différentes sections de l'hôpital. La plupart des clients estiment perdre beaucoup de temps au niveau de la pharmacie et au laboratoire

Questions adressées

2.4-Lè w vin isit la kisa ou panse de tan ou pase ?

Communication



Graphe montrant la satisfaction des clients sur les différents aspects de la communication adressés dans les questions 3.1 à 3.6 (abscisses) du questionnaire. En général les clients sont très satisfaits de la qualité de la communication des prestataires de GCH. Même si certains comportements de la part de ces derniers sont dénotés (assez rarement).

Questions adressées

3.1-Saw panse de fason doktè ak mis yo palé avè w?

3.2-Eskè ou konprann byen lè doktè ou mis palé avè ou

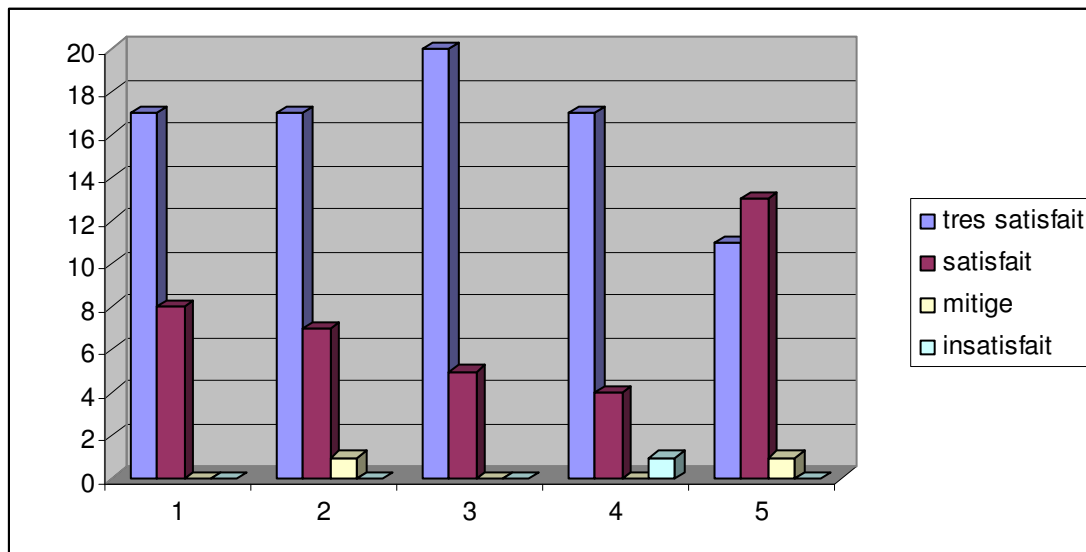
3.3-Eskè doktè ak mis yo pran tan pou kouté ou lè ou ap palé de maladi timoun lan ?

3.4-Eske yo baw move jan ou byen yo kon rele sou ou isit la ?

3.5-Eskè ou résévwa bonjan esplikasyon sou maladi timoun nan ?

3.6-eske doktè a mis yo pale oswa aji avew ak jantiyès isit la ?

**FIABILITE**



Graphe montrant un degré élevé de satisfaction des interviewes quant à la fiabilité des services fournis aux patients par l'hôpital. La majorité manifeste une totale satisfaction aux questions 1 à 4. Une frange considérable s'estime satisfaite de la qualité des services



reçus par leurs proches à l'hôpital. Les indécis occupent le troisième rang dans cette échelle de satisfaction. Enfin les insatisfaits, le dernier rang. Toutefois, c'est un indicateur à ne pas ignorer.

### Questions adressées

4.1-Eskè ou pansé gen yon garanti pou jwenn bon jan doktè isit la?

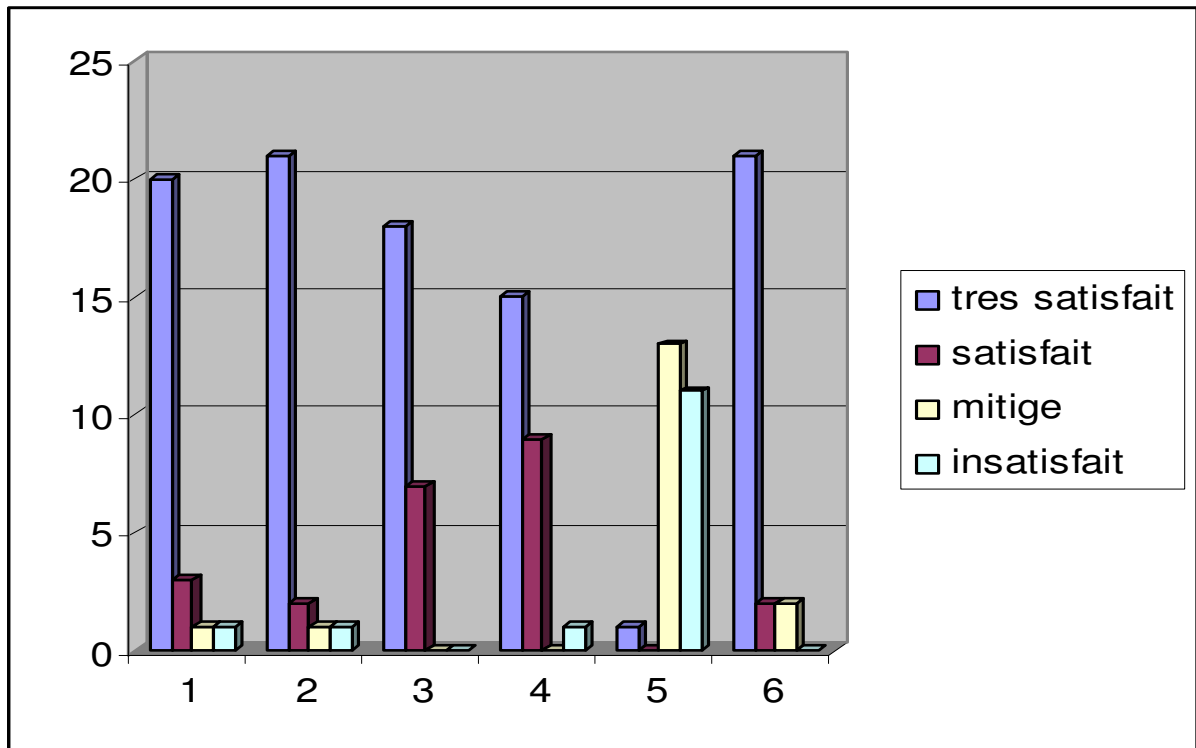
4.2-Eskè ou pansé gen yon garanti pou jwenn bon jan akey isit la

4.3-Eskè ou pansé gen yon garanti pou jwenn bonjan tretman isit la ?

4.4-Pou menm pwoblèm nan eske ou panse isit la ke tout moun resevwa menm tretman ?

4.5-Eskè ou gen dout nan lopital isit la pou jan yap pran swen chak moun ki vini?

### Disponibilité



Ce graphe montre le niveau de satisfaction de la clientèle en ce qui se rapporte à la disponibilité des soins au service de pédiatrie. Hormis la question 5.5 qui adresse la réalité du nombre de prestataires la plupart des patients questionnés sont satisfaits de la disponibilité des soins dispensés à l'hôpital.

### Questions adressées

5.1--Eskè ou konn pase yon jounen isit la ou pa jewnn doktè ?

5.2--Eskè ou konn pase yon jounen isit la ou pa jewnn mis pou sèvi ou ?

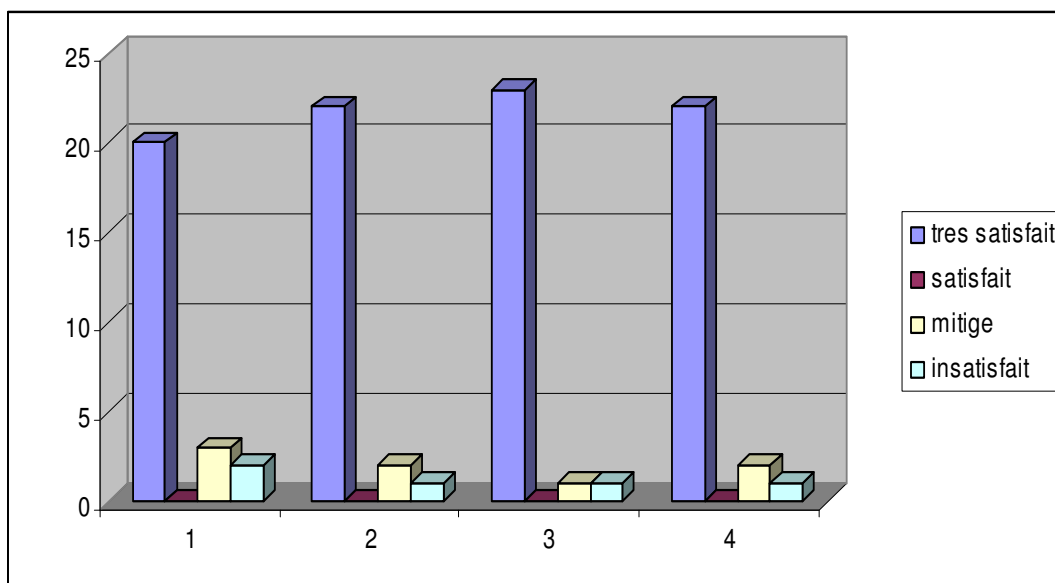
5.3--Eskè ou konn oblije retounen yon lòt jou paske gen twòp moun nan lopital?

5.4--Eskè ou konn oblije retounen yon lòt jou paske ou vinn trò ta ?

5.5--Eskè ou panse gen ase doktè ak mis pou kantite moun kap vin isit la ?

5.6--Eske ou santi ke mis ak doktè isit la devwe lan swen yap bay tout timoun ?

### **Sécurité**



La majorité des patients interviewés sont satisfaits, cependant d'autres hésitent à s'affirmer sur la notion de sécurité soit hors ou à l'intérieur de l'hôpital. Dans l'ensemble l'insatisfaction se révèle minime. Mais on ne doit pas sous estimer cette catégorie à qui

l'on doit attribuer une certaine légitimité dans la mesure que les gens entrent et sortent réellement sans faire l'objet de contrôle dans l'enceinte de l'établissement alors qu'on parle de sécurité.

### Questions adressées

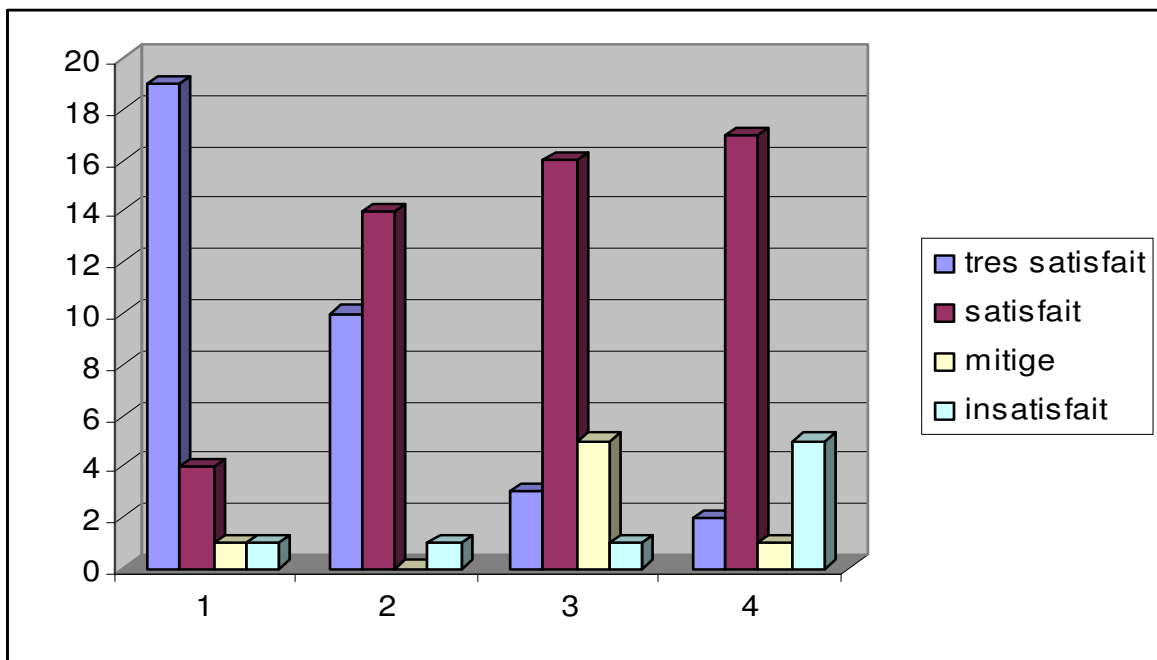
6.1-Eske kè w sote pou sekiritew nan zon lopital la?

6.2-Eske ou pè pou sekiritew andan lopital la

6.3-Eske kè w konn sote pou enstriman yap itilize sou pitit ou pa bali lòt konplikasyon ?

6.4-Eske kè w konn sote pou jès yap poze sou pitit nan lopital la pa koze li lòt konplikasyon?

### **Accessibilité**



Ce graphique montre une pointe de satisfaction élevée par rapport aux prix des services délivrés. Cependant elle n'est pas restée stationnaire mais se décroît de façon progressive (2 à 4). La grande majorité n'y voit aucun inconvénient à afficher leur satisfaction sur la question. Toutefois certains interviewés hésitent à se prononcer sur la question, ils gardent en fait une position mitigée. La catégorie des insatisfaits proclame leur déconvenue face à l'augmentation du prix des services surtout à la question 4.

### Questions adressées

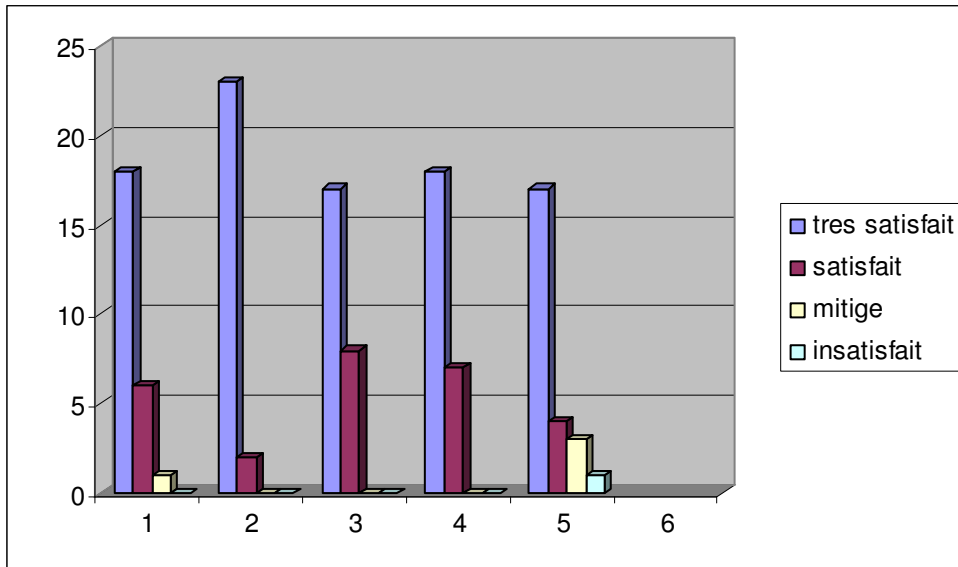
7.1-Sa w pansé de adrès koté lopital la sitiye a ?

7.2-Saw pansé de pri konsiltasyon lopital la ?

7.3-Saw pansé de pri médikaman yo ?

7.4-Saw pansé de pri ekzamen yo a ?

## Efficacité



Pratiquement tous les parents interrogés reconnaissent l'efficacité des soins dispensés à leurs enfants par cette institution. Les rares insatisfactions dénotées sont en rapport avec des récives ou à des ajustements de traitement dans des cas de tuberculose.

### Questions adressées

8.1-Kijan ou kalifye kalite swen ou jwenn isit la ?

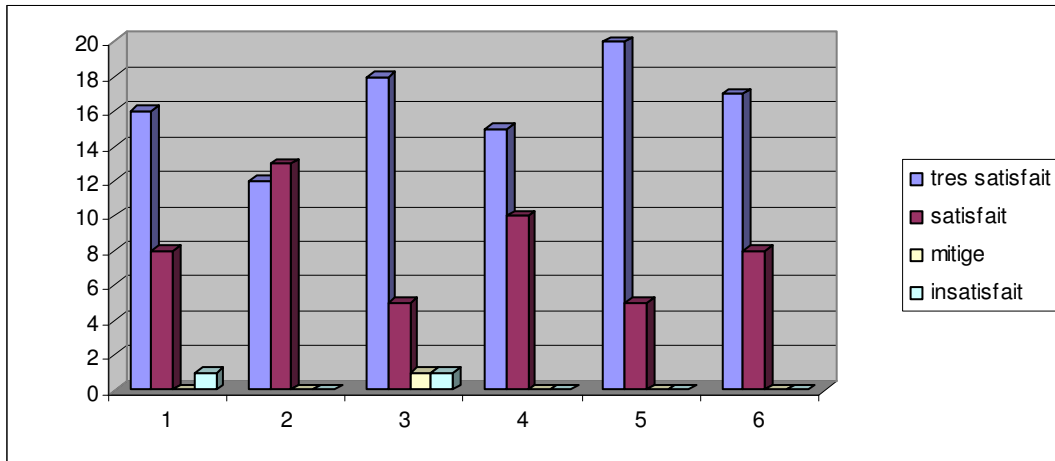
8.2-Eske ou konn oblije al lot kote ak timoun pa ou paske ou paka jwenn solisyon ak pwoblem lan isit la?

8.3-Eske ou abitye jwenn bon solisyon ak pwoblem ou isit la ?

8.4-Eske ou satisfè de tretman ou abitye jwenn isit la nan men kelkilanswa doktè a ki konsiltew?

8.5-Eske ou abitye retounen san pwoblèm la pa rezoud apre ke timoun nan te fin pran medikaman yo te ba li yo ?

### **Caractère approprié des soins**



Ce tableau montre un niveau de satisfaction très élevée quant au caractère approprié des soins. En effet, sur les vingt cinq (25) interviewés, moins de 2 clients seulement s'estime insatisfaits des soins reçus par leurs enfants au cours des épisodes de soins. En suite vient cette catégorie qui affiche une position plutôt mitigée.

#### Questions adressées

9.1-Jan ou panse ke wap jwenn swen an isit eské se konsa ou jwenn li isit la ?

9.2-Eské ou twouvé moun kap bay swen isit la konn sa yap fè a byen ?

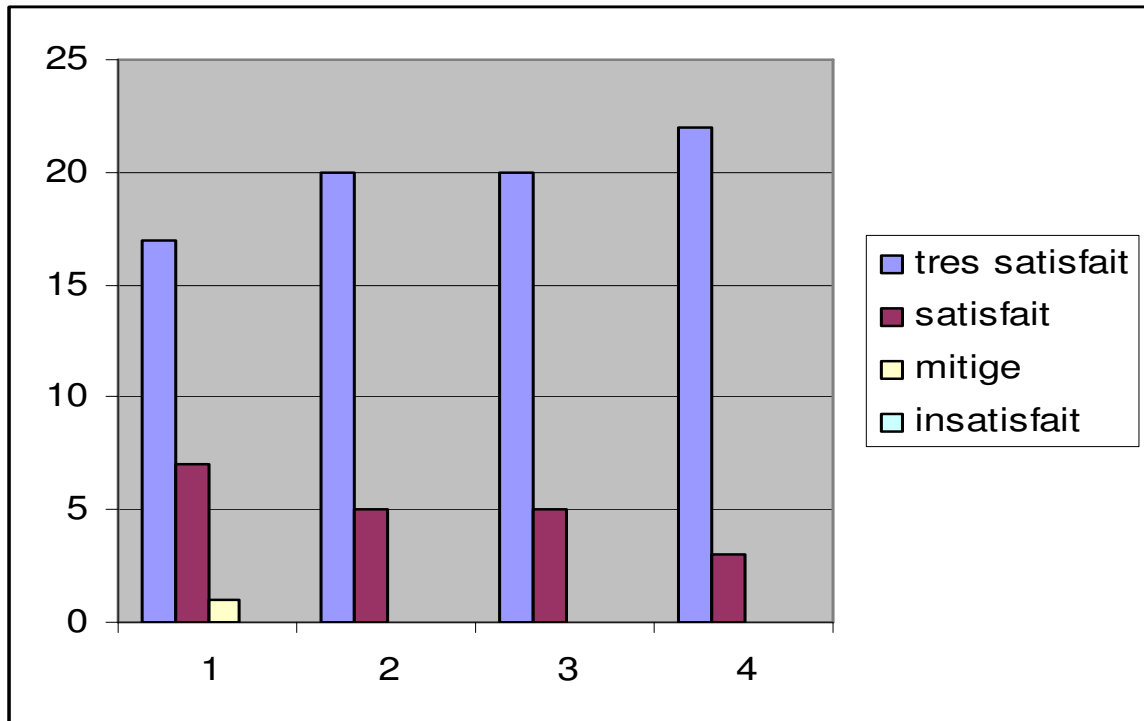
9.3-Eské tretman yo bay isit la korespon ak sa timoun nan genyen an ?

9.4-Eské ou abityé jwenn bon solisyon ak pwoblem ou isit la ?

9.5-Bazé sou ekspéryans ou ak isit la eské ou tap rekomandé nenpot moun isit pou maladi pitit yo ?

9.6-Eské ou santi mis ak doktè isit la fè tou sa yo kapab pou baw bonjan tretman ke maladi pitit ou an nésésité?

## Compétence



Cette graphique présente des notes de satisfaction très adéquates de la clientèle vis-à-vis des prestataires. Cependant, il y figure une régression marquante de cette cote allant à la position mitigée de cette même clientèle. C'est un indicateur qui pourrait se traduire par des manques à combler, si l'institution veut remédier à l'attente de ses utilisateurs de services.

### Questions adressées

10.1-Eské doktè pran san yo pou byen ekzaminé timoun nan?

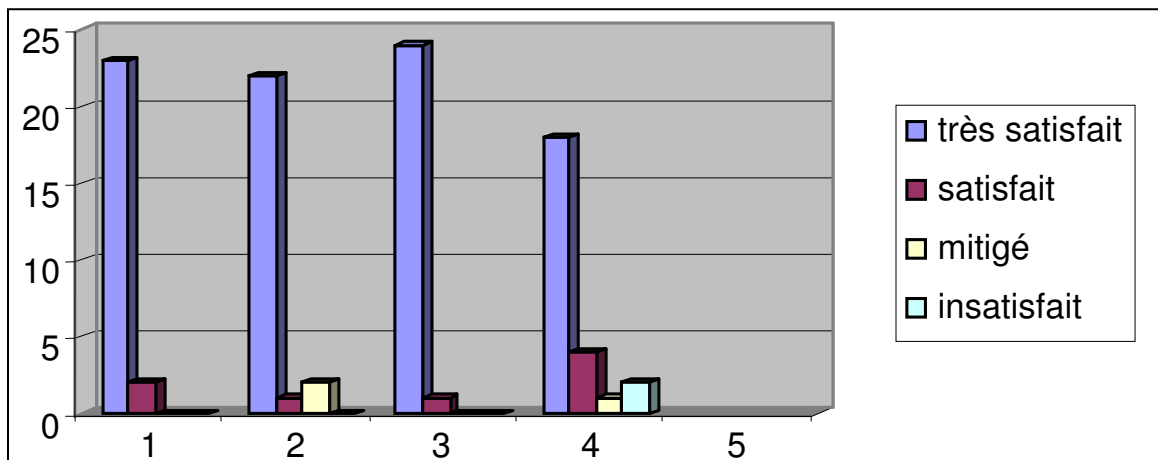
10.2-Eské doktè pozé bon jan kesyon pou jwenn sa timoun nan genyen ?

10.3-Eske ou konn gen enpresyon gen doktè ki pa konn sa yap fè twò byen isit la ?

10.4-Daprew doktè yo konn poukisa yap trete timoun yo?

## Sérieux

On remarque à ce niveau, un degré de satisfaction très élevé approuvant ainsi le côté sérieux des différents prestataires qui évoluent soit à l'hôpital, soit en clinique externe, donc ils sont très attachés à ce qu'ils font. Toutefois on constate une certaine régression de cette satisfaction qui tend vers une position mitigée à de l'insatisfaction



## Questions adressées

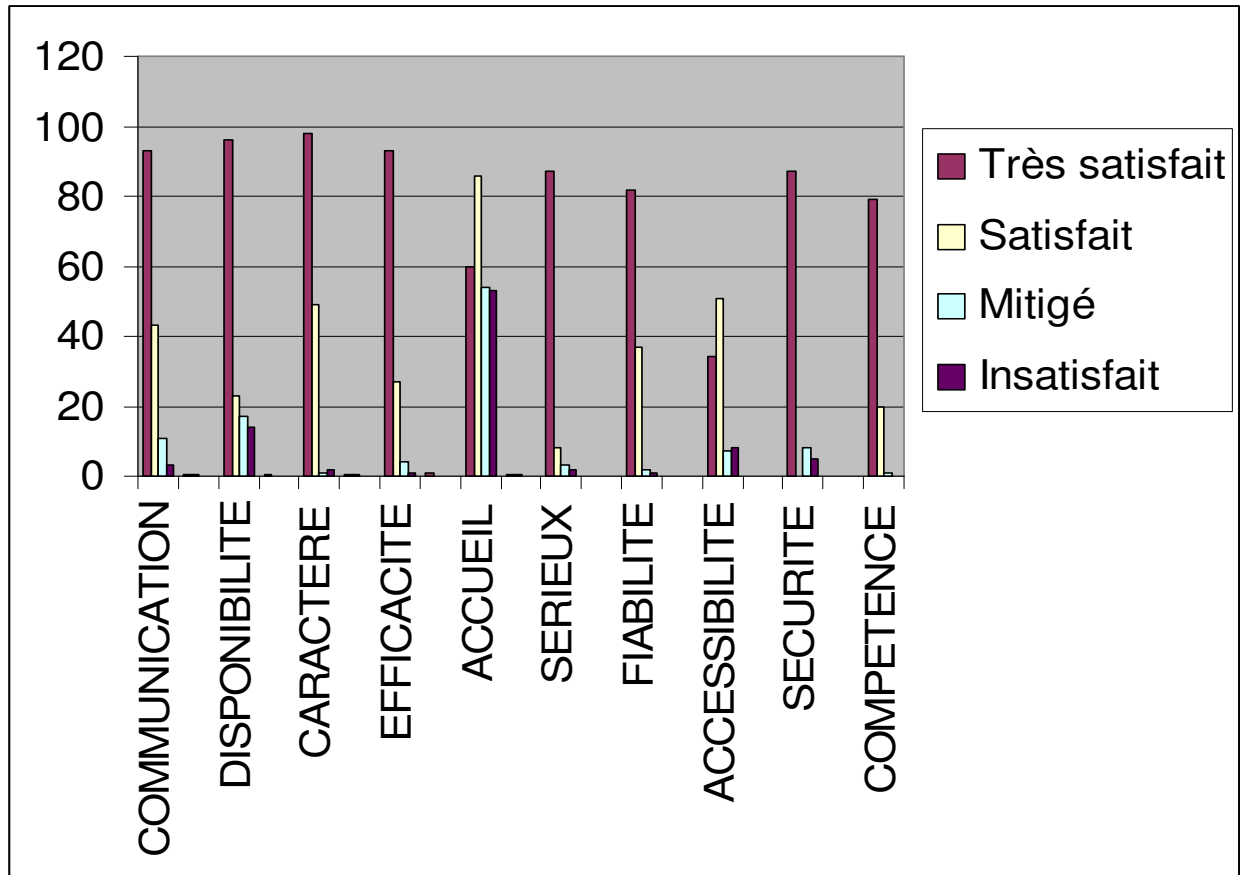
11.1-Eské oupanse yo konn few achte medikaman ou pa bezwen oswa fè ekzamen ou pa bezwen?

11.2-Eské yo konn fèw péyé médikaman oswa ekzamen yo pi chè ke yo kouté an reyalité

11.3-Eské ou konn oblije bay kòb sou koté pou ou jwenn sevis isit la?

11.4-Eské ou santi sé sou moun pa bagay yo fèt bò isit la ?

**Tableau général des dimensions de la satisfaction des clients de la GCH**



Ce tableau permet de voir que les gens sont très satisfaits lorsqu'on touche les différentes dimensions de la satisfaction de la clientèle et si l'on tient compte du nombre élevé de réponses accordées.

Aussi il affiche une certaine satisfaction qui décroît donnant un aspect en dent de scie et subit une augmentation des réponses à l'accueil pour rester à ce niveau.

On peut voir que les réponses mitigées sont égales à celles de l'insatisfaction, ce qui suppose que le problème se retrouve en grande partie au niveau de l'accueil et/ou des recommandations à effectuer.



## Analyse des résultats

### Généralités

Les questions se rapportant aux généralités concernent le niveau d'éducation, la connaissance de l'Institution, la fréquentation du service de pédiatrie, les principaux motifs de consultation et les raisons qui expliquent le choix de l'institution.

La grande majorité des patients interviewés affirme savoir lire et écrire et seulement une faible partie se dit analphabète. La majorité de la cohorte retenue pour l'étude atteste avoir fréquenté le secondaire comparativement à ceux qui auraient suivi seulement des cours au primaire au niveau fondamental. Un grand nombre des participants à l'enquête aurait fréquenté une école supérieure professionnelle ou universitaire.

Concernant le moyen par lequel les clients du centre sont informés de son existence et des services disponibles plus de la moitié d'entre eux disent avoir été conseillés par une personne quelconque ayant une expérience directe ou indirecte avec l'institution. Autant d'enquêtés ont évoqué deux autres raisons qui les ont canalisés vers le dit centre. En effet, des clients disent venir au centre à cause de leur proximité car habitant dans la zone et le même pourcentage des clients reconnaît avoir été référé par un professionnel de la santé.

La fièvre et la toux prédominent comme motifs de consultation des clients interrogés. Plus de la moitié des enquêtés ont fréquenté d'autres institutions sanitaires durant les 24 derniers mois alors que les autres ont préféré s'abstenir de répondre à cette question.

### ACCUEIL DES CLIENTS

Aucun des interinterviewés n'a révélé une insatisfaction complète de l'accueil reçu à Grace Children. Une majorité d'entre eux déclare être très bien accueilli par le staff de l'hôpital alors que la grande majorité estime correct l'accueil général réservé aux usagers du centre. Quant aux structures d'accueil destinées aux usagers de l'hôpital une grande majorité des clients interrogés déclare apprécier la propreté et l'aération des locaux abritant la salle d'attente.

pourtant leur satisfaction diminue quant au confort de la salle d'attente

Le temps d'attente des patients est diversement interprété car il varie avec la perception des uns et des autres.

Certains viennent très tôt retirer leur ticket de consultation et donc s'estiment heureux de passer les premiers à l'ouverture du service de pédiatrie, pour ces derniers le temps d'attente est minimal et commence au moment de l'ouverture de la clinique et non du temps passé à l'institution.

Une autre catégorie de patients évalue ce temps en fonction de l'heure à laquelle ils laissent l'institution après les différents parcours.

Aussi il nous a semblé indispensable de préciser à travers cette question la notion de temps d'attente qui se réfère au temps d'accueil écoulé entre les premiers contacts avec le personnel de l'institution et le contact avec le personnel soignant soit le médecin généralement.

Seulement un petit nombre d'interrogés estime que le service est rapide, plus de la moitié pense que le délai d'attente est acceptable alors que d'autres adoptent une position mitigée sur la question.

### Communication entre les clients et les prestataires

De façon objective les prestataires de l'hôpital s'adressent dans la langue maternelle aux usagers du centre, aussi la grande majorité de ces derniers affirment être très satisfaits de la qualité du message des prestataires à leur endroit. Le reste est partagé entre ceux-la qui s'estiment satisfaits et ceux qui adoptent une position mitigée, puis les insatisfaits qui occupent une frange minimale

### Fiabilité des services et des soins offerts

Il importe de constater que la grande majorité des participants à cette étude estime être très satisfaite de la qualité des services et avoue une confiance totale. Une frange de personnes interviewées déclare être satisfaites de la qualité de service reçu à l'hôpital. La catégorie de ceux-la qui hésitent à s'y positionner (indécis) occupe le troisième rang dans cette de satisfaction, suivi des insatisfaits, le dernier rang. Toutefois ce sont des indicateurs de mesure à ne pas ignorer.

#### Disponibilité d'une gamme de soins.

- Une plus grande proportion de patients (44%) croit que les ressources humaines affectées au service de pédiatrie sont insuffisantes en comparaison avec ceux (32%) qui estiment le nombre de prestataires adéquat par rapport au nombre de patients à desservir. Toutefois il faut signaler que près d'un quart des interrogés ont préféré esquiver la question.
- Quant à la disposition des prestataires à offrir un service personnalisé et centré sur les besoins et attentes des patients, (76%) s'accordent à reconnaître cette volonté permanente dans les gestes du personnel médical de l'hôpital. (16 %) disent que cette disposition n'est pas toujours manifeste et varie parfois avec l'humeur du

Sécurité par rapport à l'environnement et dans la façon de recevoir des soins. Ceci exige beaucoup plus d'attention que de laisser aller car

Accessibilité géographique et par rapport aux coûts. Des questions relatives aux différents items ont été disposées de manière radicale

Efficacité des soins reçus .la satisfaction que présente certains des interviewés témoigne de ce sens élevé et aigu d'avoir

#### Caractère approprié des soins délivrés

- Même le patient qui vient en première visite a des attentes quant à l'issue de son contact avec le personnel soignant. Pour la plupart des usagers de l'hôpital ils sont légitimement en droit d'espérer une amélioration de leur état de santé au cours de l'épisode de soin surtout pour notre échantillon ce sont des clients réguliers qui sont à leur deuxième expérience au moins. Aussi le caractère approprié des soins témoigne avant tout de leur appréciation de la qualité, de l'efficacité des interventions dont ils bénéficient.

- Une grande majorité des patients (88%) affirme que les soins répondent à leurs attentes et que la qualité globale des services offerts leur semble satisfaisante. (8%) se sont gardés d'émettre des commentaires sur cette question.
- Ces mêmes proportions sont respectées quant à l'appréciation du savoir faire des prestataires. Soit (88%) estimant que ces derniers agissent correctement contre (12%) d'abstention.
- En terme d'efficacité la perception de la clientèle de l'hôpital Grace Children est presque unanime à reconnaître le caractère approprié des soins qui y sont dispensés.
- En effet,( 92%) des patients interrogés reconnaissent avoir trouver la solution à leur problème en fréquentant l'institution , ce pourcentage est d'autant plus parlant qu'aucun usager n'a infirmé cette assertion.

#### Compétence dans l'accomplissement des prescrits

La on doit faire remarquer cet aspect assez subtil des différents protagonistes

Sérieux dans l'accomplissement des taches le niveau de responsabilité des prestataires vis a vis des clients demeure le point focal

L'obsession de la qualité se traduit de nos jours par l'amélioration de l'état de santé et de la qualité de vie des usagers, de leur famille et du personnel, tout en protégeant l'équilibre des ressources et la continuité des services. C'est la poursuite de l'esthétique ajoutée à celle de l'éthique qui se traduit par un engagement dépassant la promesse de l'offre de services et de la satisfaction des usagers, pour atteindre l'intégration des responsabilités et pour contribuer à ce projet de société qu'est la Réforme.

L'établissement s'est engagé depuis plusieurs années dans la reconfiguration de ses services en mettant l'accent notamment sur le virage ambulatoire. La démarche répond à de nombreux objectifs de performance. Les éléments de la Réforme sont comme une pièce de Shakespeare: s'il y a des dérapages ou des irritants, dit-on que la pièce est bonne ou mauvaise ou plutôt que l'interprétation est difficile? Bien sûr, les passages sont difficiles et obligés. Il y a des impacts sur la clientèle et sur le personnel. Mais la motivation est là. L'éducation médicale populaire est adaptée aux modifications en cours.

En bref, la performance de l'établissement est celle qui établit une trilogie de 1) la qualité du service, du 2) taux élevé de satisfaction des usagers et de leur famille, et du personnel impliqué, en accord avec 3) les engagements de l'organisation: la mission est donc remplie. Il est essentiel de savoir que le taux élevé de satisfaction de ces trois pôles porte en lui une mobilisation et un rôle fort important de renforcement dans l'action et la recherche constante du sens.

#### **Conditions critiques et enjeux**

Pour pallier aux cuisants problèmes d'inadéquation de l'offre de soins dans le service de pédiatrie, les dirigeants de l'HGC, doivent s'accommoder aux nouveaux défis du système sanitaire haïtien. Mais ce réagencement n'est possible que dans la mesure où tous ces enjeux et conditions critiques ci-dessous mentionnés soient pris en compte.

- La capacité du mandant à appliquer les différentes recommandations
- L'indifférence du personnel prestataire
- La disponibilité des informations
- La compréhension du personnel prestataire de la situation
- Les contraintes économiques et financières

On comprend bien que tout changement annoncé au système de soins est perçu comme dangereux et le défi d'une nouvelle politique ou d'un changement au système consiste à le faire comprendre d'abord, entre autres par une bonne information. Toutefois, les risques qu'une personne perçoit par rapport à sa santé, dépendent entre autre de ses connaissances de son expérience avec le système de soins et du degré de contrôle qu'elle croit avoir sur les événements. D'où la nécessité d'accroître la responsabilité des différents intervenants, afin de fournir des services de qualité à la population.

Depuis déjà plus d'un quart de siècle les gouvernements sont sensibilisés continuellement sur la nécessité d'adapter leur système de santé dans le but de répondre aux besoins réels de santé des populations. Beaucoup de stratégies ont été avancées au décours de certains fora internationaux et leur adoption dans les pays en voie de développement a su révéler les limites de changements structurels proposés

- Enjeux structurels
  - L'intégration des services en pédiatrie au doit être supportée par un plan intégré de l'organisme même (ICC/CAT) et des partenaires locaux y compris le MSPP
  - La capacité et la volonté des acteurs comme le MSPP et les bailleurs à supporter l'institution dans ses actions est questionnable
- Enjeux organisationnels
  - Développement de capacités et de compétences en matière d'accueil pour garantir l'accès des médicaments aux patients.

- Reconfiguration des services hospitaliers pour la mise en réseau des différentes composantes du système
- Le recrutement de personnel médical additionnel risque de causer un impact financier au sein de l'organisation ou de l'hôpital dans la mesure que les services ne sont pas payants au niveau de l'établissement.

## **CONCLUSION**

Dans notre société Les problèmes affluent de toute part et les cas répertoriés ont donc des conséquences importantes sur l'utilisation des services de santé.

Eu égard aux différentes manifestations qui se produisent, les professionnels de la santé jouent donc le rôle de facilitateur de changement des comportements des individus. Ils ont des contacts fréquents avec une grande partie de la population et forment une excellente voie de communication pour présenter l'information sur la santé ainsi que sur les changements de comportements favorables à une bonne santé (RRSSS, 1994).

En milieu hospitalier, **les** infirmières sont omniprésentes et ce sont elles qui passent le plus de temps auprès d'une personne présentant un problème. Elles participent activement au traitement, à la réadaptation et assument une grande partie de l'éducation au bénéficiaire.

Le premier objectif spécifique de ce projet est de décrire un programme d'enseignement à la clientèle. Le second objectif est de décrire les perceptions des personnes.

Finalement, la recherche infirmière est un outil privilégié pour le développement des connaissances et la création de nouveaux savoirs. Comme le dit si bien Ducharme (1997), la nature de la recherche infirmière vise à explorer, décrire, expliquer et prédire des phénomènes qui présentent un intérêt pour notre discipline. Elle a pour finalité la santé des populations en améliorant la qualité, l'efficacité et l'efficience des soins infirmiers.

En fait, notre démarche auprès des instances de la GCH s'est révélée fructueuse et de commun accord on a su déduire cet instrument qui pourra servir dans le futur.

Nous savons établir un lien par delà le temps. En d'autres mots, nous sommes à même de transmettre aux générations futures tout ce que nous avons appris - aussi bien de nos réussites que de nos échecs - de sorte qu'elles pourront faire avancer les choses encore davantage à partir de nos réalisations (Korsybski, 1933)

## **REMERCIEMENTS**

**A l'équipe d'encadrement et à l'équipe de Grace Children Hospital**