

08/04/2020

ENQUETE DE SATISFACTION DANS LES STRUCTURES SANITAIRES DE LA CNPS (CHE ET CMS DE GAROUA)

SET/DECT

Sommaire

INTRODUCTION	2
I. ACCEUIL DES PATIENTS	2
II. REPUTATION ET IMAGE DE L'HOPITAL.....	3
III. ETAT DE MES SOINS	3
IV. ETHIQUE	4
V. OPINION GENERALE	5
CONCLUSION	7

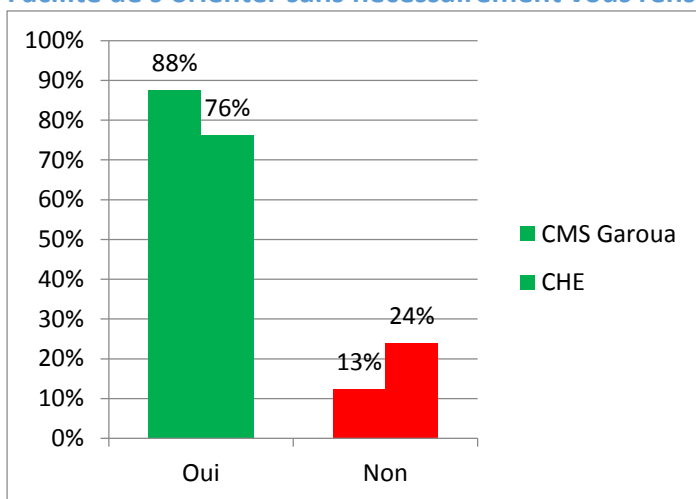
INTRODUCTION

Au cours du premier trimestre 2020, les patients du Centre Hospitalier d'Essos (CHE) et du Centre Médico-social de Garoua ont été soumis à une enquête de satisfaction à l'effet d'évaluer leur niveau de satisfaction. Ladite évaluation s'est articulée autour de l'accueil, la notoriété de la structure, la communication des soignants avec les patients sur leurs soins et l'éthique avec la particularité que les facteurs affectifs et cognitifs ont à chaque fois été associés à ces items.

Les patients enquêtés au CHE et au CMS de Garoua étaient respectivement de 138 et 48, soit un total de 186. Il est à noter que plus de 80% de ces patients ont moins de 40 ans et 51% sont soit des cadres, agents de maîtrise ou employés. Les retraités représentent 2%, les sans-emplois 12% et les travailleurs indépendants 17%.

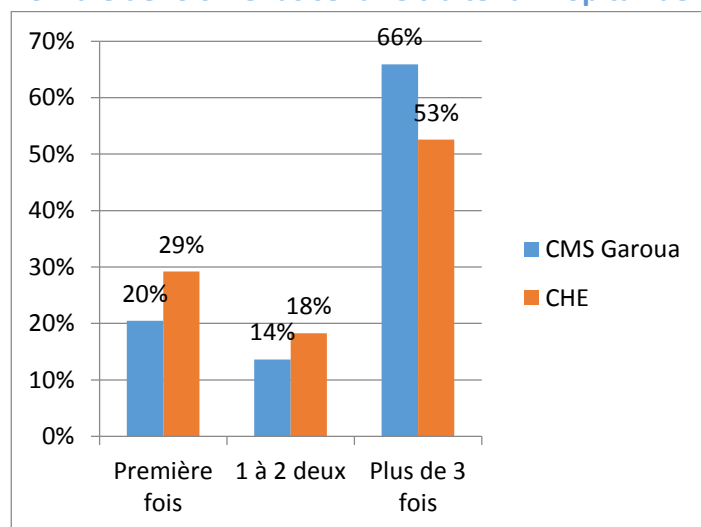
I. ACCEUIL DES PATIENTS

Facilité de s'orienter sans nécessairement vous renseigner auprès d'un tiers



Bien qu'une forte proportion de patients dans l'ensemble (79%) disent que l'orientation a été facile sans faire recours à une tierce personne, on note cependant que 24% au CHE évoquent des difficultés d'orientation.

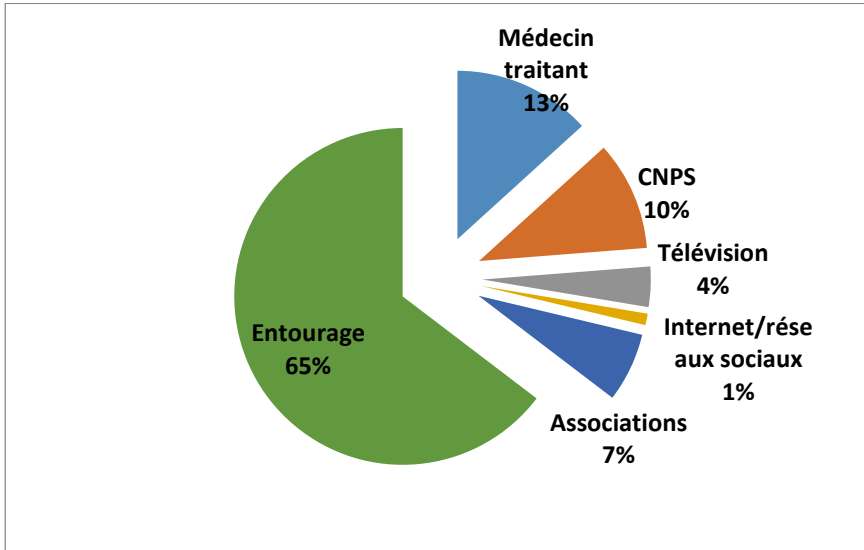
Nombre de fois venus se faire traiter à l'hôpital de la CNPS



L'on constate à l'analyse de ce graphique que les structures sanitaires de la CNPS bénéficient d'une forte estime auprès des patients car 66% et 53% des patients respectivement du CMS de Garoua et du CHE sont revenus plus de trois fois se faire traiter.

II. REPUTATION ET IMAGE DE L'HOPITAL

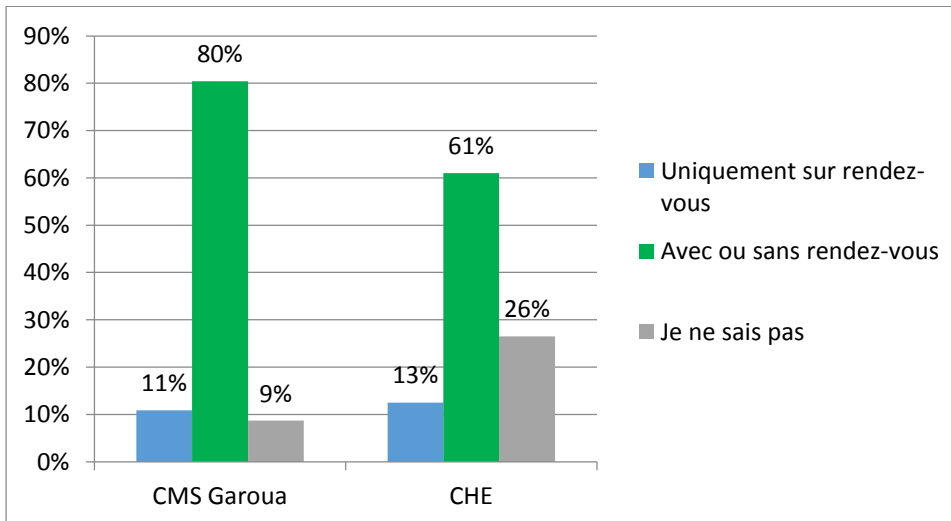
Réputation de l'hôpital de la CNPS



La majorité des patients enquêtés, soit 65%, ont entendu parler de nos hôpitaux pour la première fois dans leur **entourage** et 13% par les **médecins traitants**.

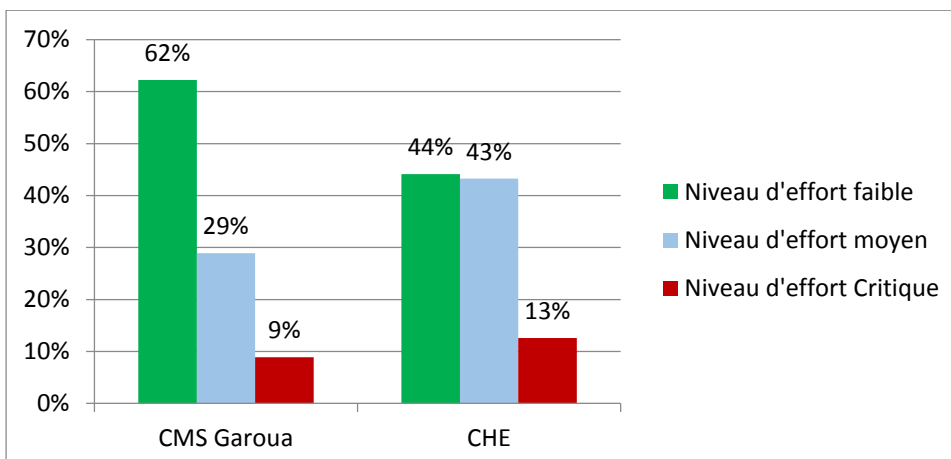
III. ETAT DE MES SOINS

Le médecin reçoit sur



Pour 80% des patients du CMS de Garoua, ils ont été reçus avec ou sans rendez-vous par le médecin, au CHE ils sont 61% à le signaler.

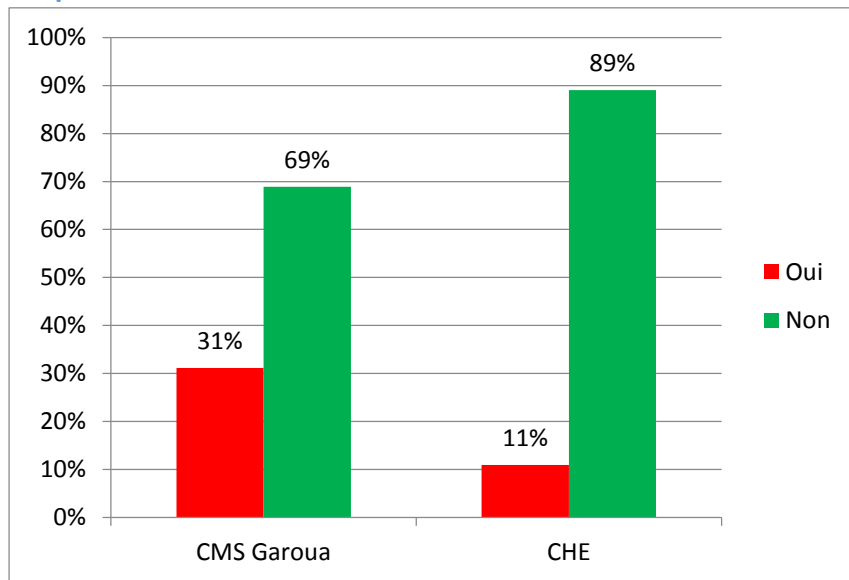
Effort déployé pour être reçu par le médecin



L'effort déployé par le patient pour être reçu par un médecin diffère d'une structure sanitaire à l'autre. Au CMS de Garoua, on observe que 62% des patients n'ont pas eu de difficultés majeures à rencontrer le médecin tout comme au CHE où 44% enregistre aussi un niveau d'effort faible. On note une relative égalité au CHE entre le niveau d'effort faible et moyen, ce qui signifie que 43% des patients éprouvent de petites difficultés pour être reçus par le médecin, bien que le seuil ne soit pas encore critique.

IV. ETHIQUE

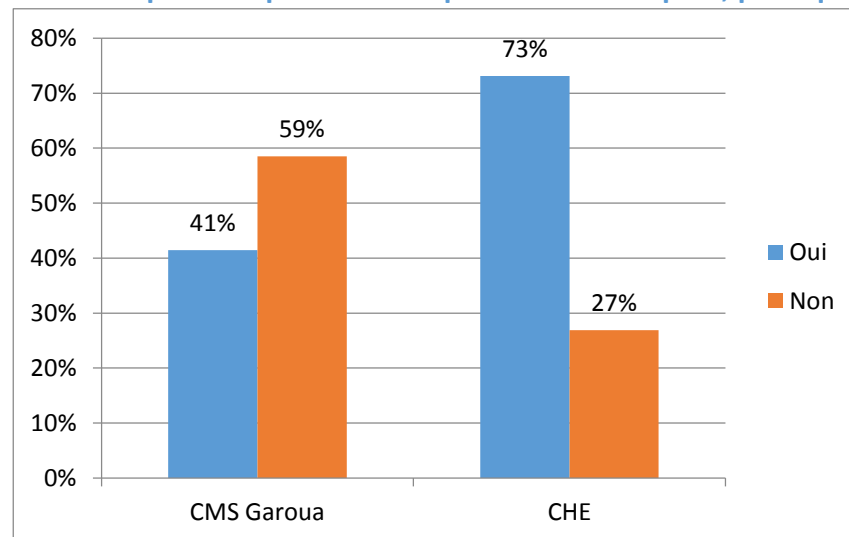
Proposition d'une autre structure sanitaire dans l'enceinte de l'hôpital



Dans l'ensemble, 16% des clients interrogés affirment qu'il leur a été proposé une autre structure sanitaire. Il s'agit de 31% des patients du CMS de Garoua et 11% au CHE (en légère baisse de 2% par rapport 2S2019).

Le manque de spécialistes est la cause la plus évoquée par 70% des clients du CMS de Garoua.

Achat des produits pharmaceutiques hors de l'hôpital, pour quelles raisons ?

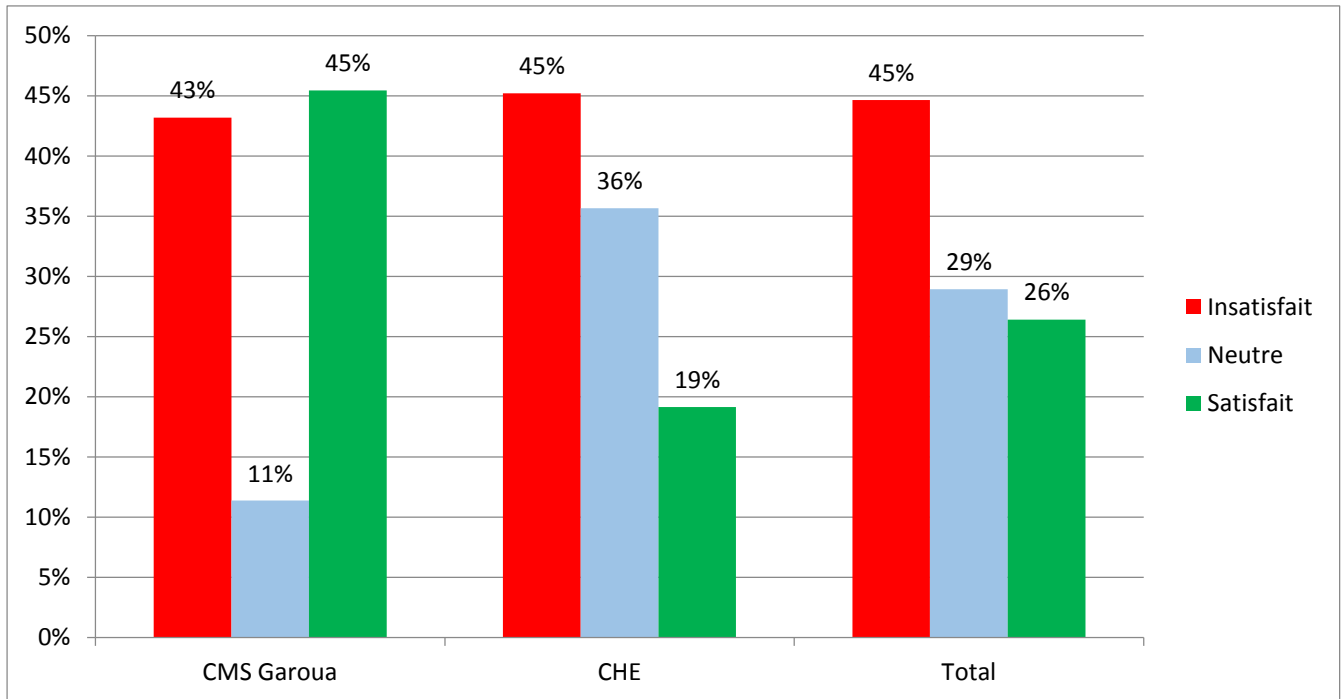


73% des patients enquêtés au CHE et 41% au CMS de Garoua disent qu'ils ont acheté leurs produits pharmaceutiques hors de l'hôpital. De part et d'autre l'indisponibilité du médicament est la principale raison.

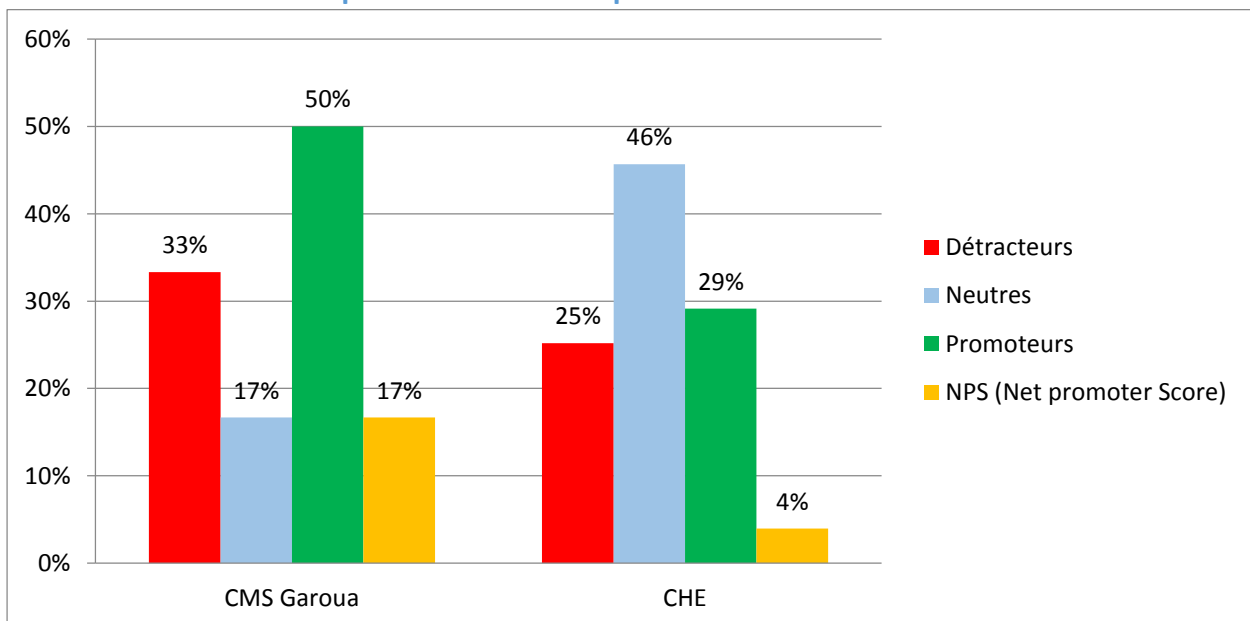
V. OPINION GENERALE

Satisfaction des patients vis-à-vis des délais de leur prise en charge

Dans l'ensemble, seuls 26% des clients (dont 45% au CMS de Garoua et 19% au CHE) estiment être satisfaits des délais de leur prise en charge. Il se remarque que la proportion des neutres au CHE est de 36% des patients pour 45% d'insatisfaits contre 11% et 43% respectivement au CMS de Garoua. Ainsi, ces structures sanitaires devraient davantage prendre des dispositions pour une prise en charge rapide des patients.



Recommandation de l'hôpital de la CNPS aux proches.



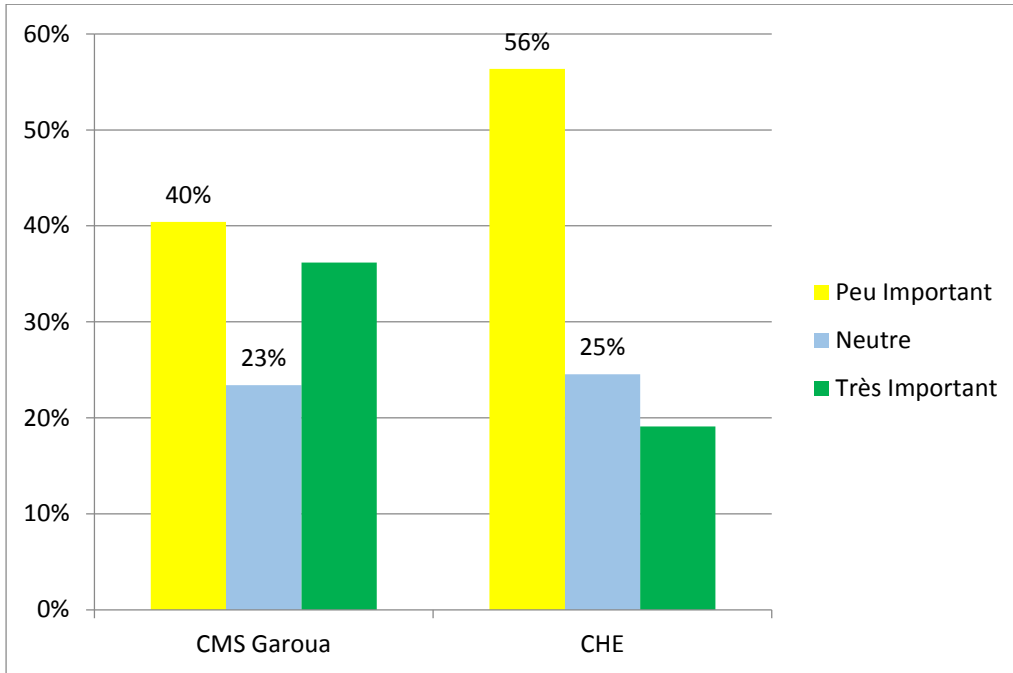
Au CMS de Garoua, le taux de promoteurs est de 50% et celui des détracteurs est de 33%. A cet effet, l'amélioration de la qualité de service devrait se poursuivre afin de diminuer le nombre de détracteurs qui reste tout de même élevé.

Au CHE, on note :

- une augmentation significative des détracteurs qui passent de 14% au 2S2019 à 25% ;

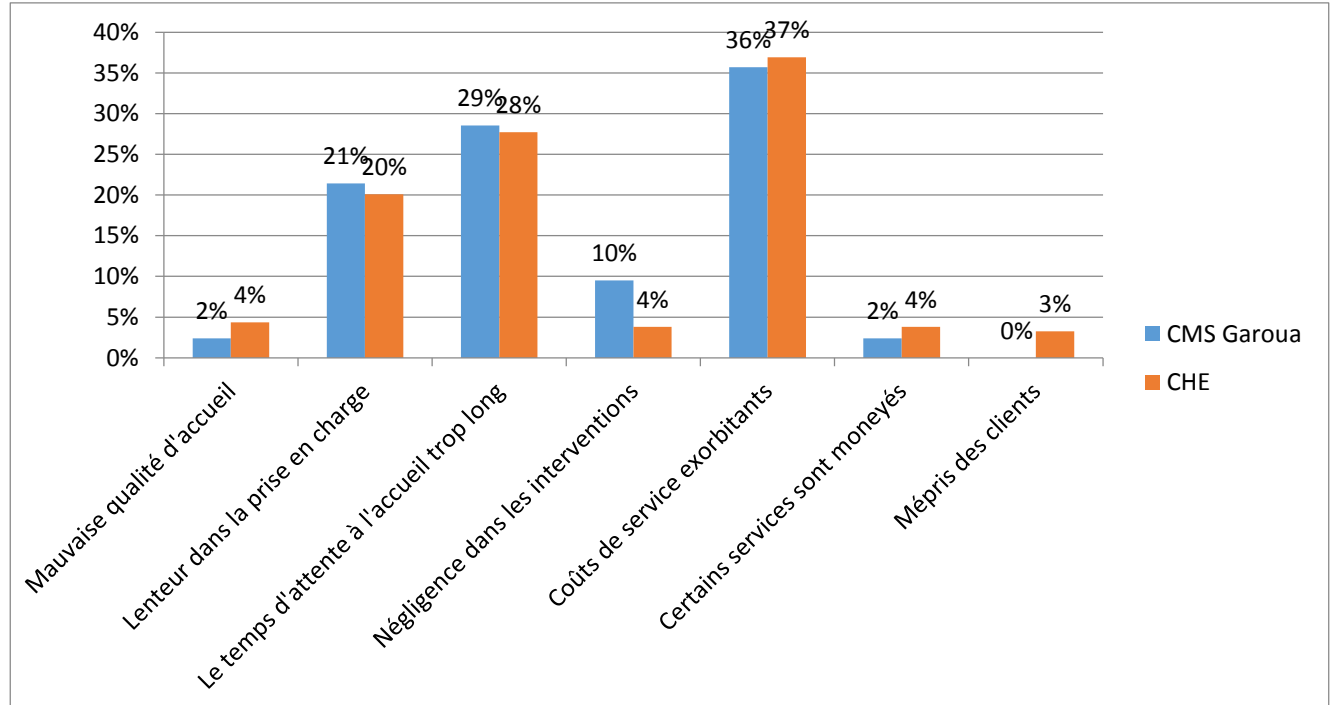
- une baisse des promoteurs de 33% au 2S2019 à 29% ;
- une baisse des neutres de 53% au 2S2019 à 46% ;
- une baisse assez marquée du taux de promotion de 19% au 2S2019 à 4% indiquant une relative prédominance des promoteurs sur les détracteurs.

Quelle est l'importance du temps d'attente dans votre décision de choisir l'hôpital de la CNPS ?



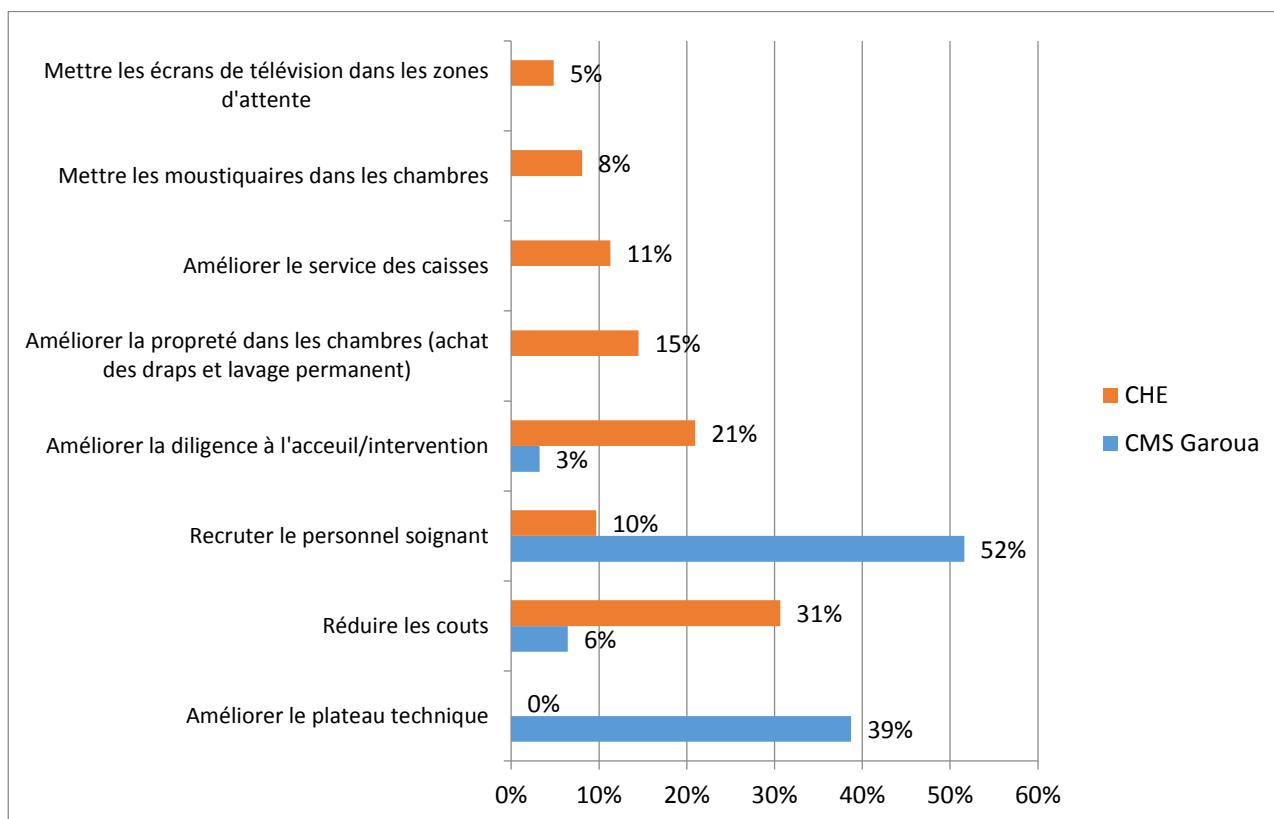
Au CHE (56%), comme au CMS de Garoua (40%), la majorité des patients disent que le temps d'attente importe peu par rapport à leur décision de choix de l'hôpital de la CNPS.

Quels sont vous, les manquements les graves relevés à l'hôpital de la CNPS



Dans l'ensemble, parmi les manquements graves relevés dans les hôpitaux de la CNPS, les patients évoquent pour la plupart les couts de service élevés, le temps d'attente à l'accueil qui est trop long et la lenteur dans la prise en charge.

Suggestions pour l'amélioration de la qualité de service



Au CHE, 31% de patients suggèrent la réduction des coûts, 21% l'amélioration de la diligence lors de l'accueil et des interventions, 23% une amélioration de la propreté dans les chambres notamment le lavage permanent des draps et l'installation des moustiquaires et 11% une amélioration du service des caissiers.

Au CMS de Garoua, la majorité soit 52% souhaite le recrutement du personnel soignant et 39% qui veulent l'amélioration du plateau technique.

CONCLUSION

Cette enquête s'est déroulée au Centre Hospitalier d'Essos (CHE) et au Centre Médico-social (CMS) de Garoua.

Dans l'ensemble, 186 patients y ont participé donc 138 au CHE et 48 au CMS de Garoua, soit 61% de femmes et 39% d'hommes. 80% de ces patients ont moins de 40 ans et 51% sont soit des cadres, agents de maîtrise ou employés. Les retraités représentent 2%, les travailleurs indépendants 17% et les sans-emplois 12%.

Cette enquête révèle que 66% et 53% des patients respectivement du CMS de Garoua et du CHE sont revenus plus de trois fois se faire traiter. Toutefois, 24% des patients du CHE évoquent des difficultés d'orientation. La connaissance des hôpitaux de la CNPS est pour la plupart du temps, le fait de l'entourage des patients et des médecins traitants.

Il est aussi à signaler que l'effort déployé par le patient pour être reçu par un médecin diffère d'une structure sanitaire à l'autre. Au CMS de Garoua, on observe que 62% des patients n'ont pas eu de difficultés majeures à rencontrer le médecin tandis qu'au CHE, 44% jugent également un niveau d'effort faible. Cependant, on relève une relative égalité entre le niveau d'effort faible et moyen au CHE où 43% des patients éprouvent encore de légères difficultés pour rencontrer un médecin.

Au CMS de Garoua 31% de patients ont reçu des propositions de se rendre dans d'autres hôpitaux. Pour 70% de ces patients, la principale cause serait le manque de spécialistes et 30% pour raison d'insuffisance du plateau technique. Au CHE, 73% des patients enquêtés disent acheter leurs produits pharmaceutiques hors de l'hôpital contre 41% au CMS de Garoua, suite à l'indisponibilité du médicament.

En ce qui concerne le délai de prise en charge des patients, le taux de satisfaction est de 45% au CMS de Garoua et 19% au CHE. Ces structures sanitaires devraient davantage prendre des dispositions pour faciliter la prise en charge rapide des patients.

Les pourcentages élevés des détracteurs au CMS de Garoua (33%) et 25% au CHE appellent à plus d'actions dans l'amélioration de la qualité de service dans les hôpitaux de la CNPS.

Dans l'ensemble, parmi les manquements graves relevés dans les hôpitaux de la CNPS, les patients évoquent le temps d'attente à l'accueil qui est trop long et la lenteur dans la prise en charge.

En terme de suggestions, 31% de patients du CHE suggèrent la réduction des coûts, 21% sont pour l'amélioration de la diligence lors de l'accueil et des interventions, 15% une amélioration de la propreté dans les chambres notamment le lavage permanent des draps et 11% souhaite une amélioration du service des caissiers. Quant au CMS de Garoua, la majorité soit 52% souhaite le recrutement du personnel soignant et 39% l'amélioration du plateau technique.

A regards de ce qui précède, il convient de remarquer que l'évaluation de la qualité de service faite par les clients des structures sanitaires est plus impactée par l'environnement administratif desdites structures. En effet, bien qu'appréciant la qualité des soins reçus, une grande majorité des patients voudrait une amélioration significative de la diligence à l'accueil et aux caisses, du confort des chambres, et surtout du délai de prise en charge.