

CNPS

Caisse Nationale de Prévoyance Sociale

Vous ne serez jamais seul



NSIF

National Social Insurance Fund

You will never live alone



RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DANS LE CENTRE MEDICO-SOCIAL (CMS) DE MAROUA

Table des matières

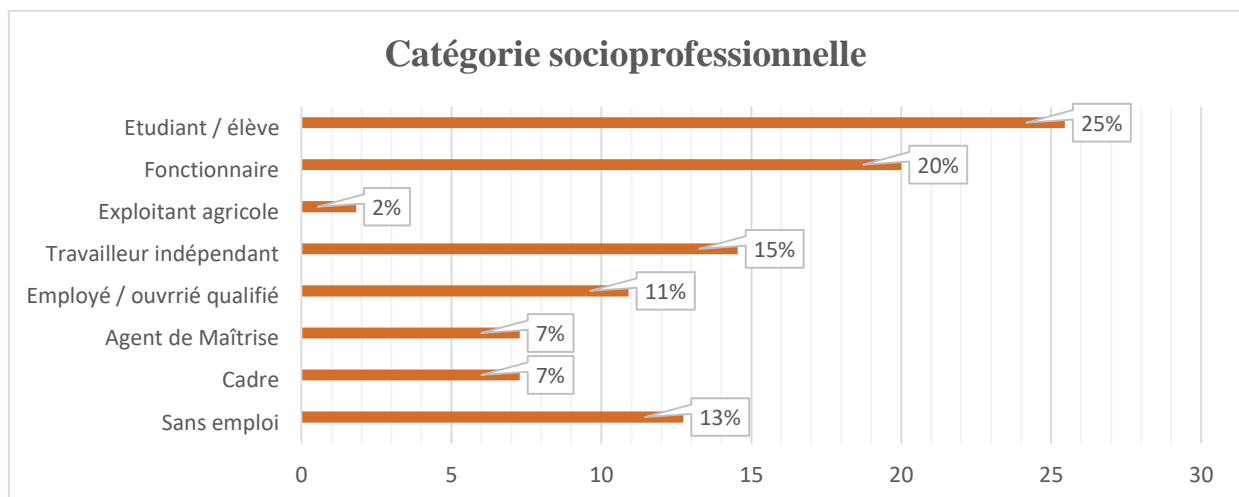
INTRODUCTION.....	3
I. ACCEUIL ET FACTURATION.....	4
II. COMMUNICATION SUR L'ETAT DE SANTE ET LES SOINS ADMINISTRES	7
III. ETHIQUE.....	8
IV. REPUTATION ET IMAGE.....	9
V. OPINION GENERALE	10
CONCLUSION	11
MESURES CORRECTIVES	12
LIMITES DE L'ENQUETE.....	13

INTRODUCTION

Au cours du premier trimestre 2022, dans le cadre de l'enquête de satisfaction, des questionnaires ont été soumis à un échantillon de 55 usagers du CMS de Maroua. Ladite enquête a permis d'évaluer le niveau de satisfaction des services proposés et éventuellement de recueillir différentes propositions d'amélioration de ces services.

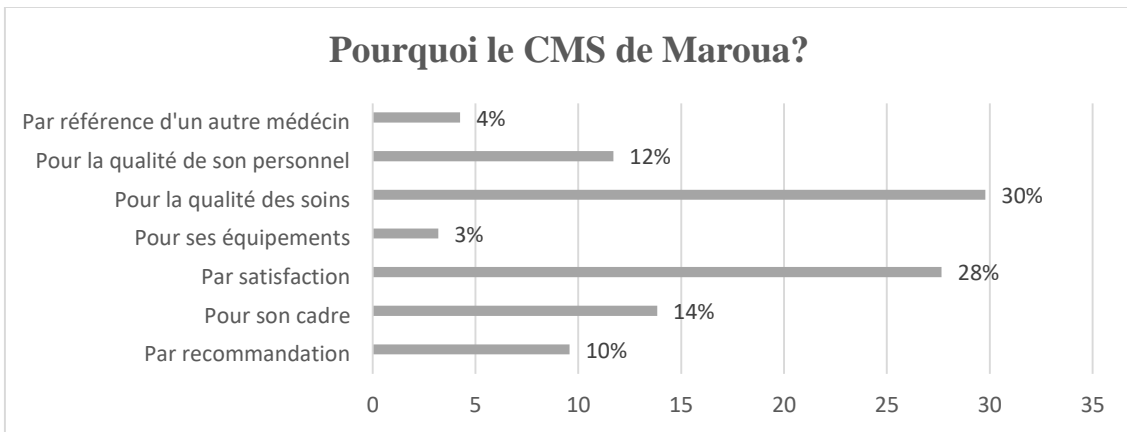
De prime abord, le profil ci-après est ressorti de nos clients :

- 81% des usagers ont moins de 40 ans;
- Les femmes sont majoritaires à 60% ;
- Les « mariés » constituent 68% des sondés, suivi des « célibataires » avec 26% des répondants. Les 6% restants sont veufs (ve), divorcés (e) ou sont en union libre ;
- La majorité (58%) des patients enquêtés sont non assurés ;
- 57% des enquêtés ont un niveau de scolarisation du supérieur, 39% ont un niveau du secondaire et 4% ont un niveau du primaire ;
- De tous les usagers, 76% ont déjà été au CMS contre 24% qui y sont à leur premier contact.
- Les étudiants/élèves sont majoritaires avec 25% des sondés, suivi des fonctionnaires pour 20% des cas, les travailleurs et sans-emplois avec respectivement 15% et 13% des sondés.

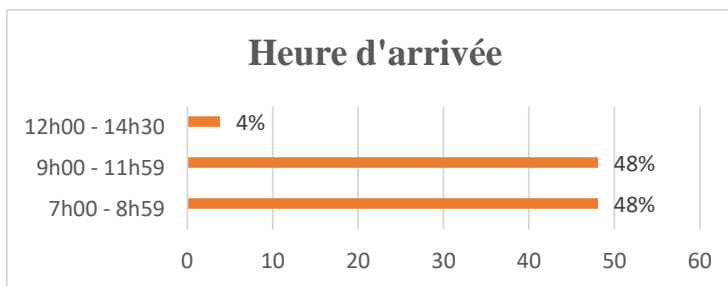


Sur la base de la fiche signalétique ci-dessus, notons que l'analyse des résultats d'enquête porte sur : la qualité de l'accueil reçue, la communication soignants-patients, la perception du niveau d'éthique du personnel soignant et la réputation de la structure.

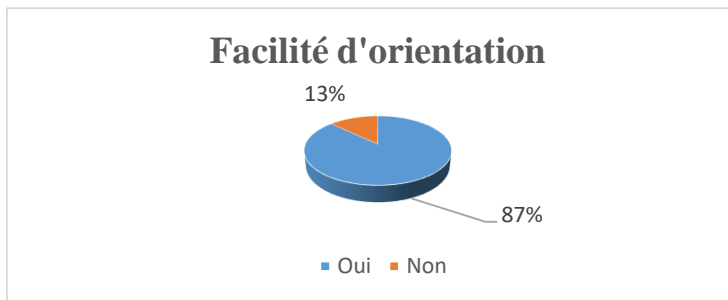
I. ACCEUIL ET FACTURATION



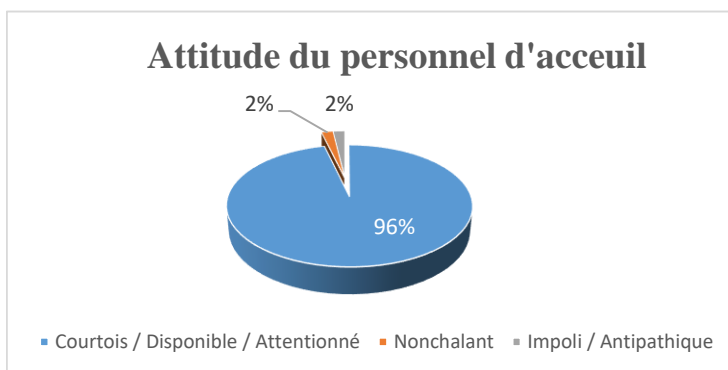
58% des usagers se rendent au CMS par satisfaction et la qualité des soins, 17% s'y rendent pour le cadre et le plateau technique, 14% par recommandation et référence d'un autre médecin et 12% pour la qualité du personnel qui y travaille.



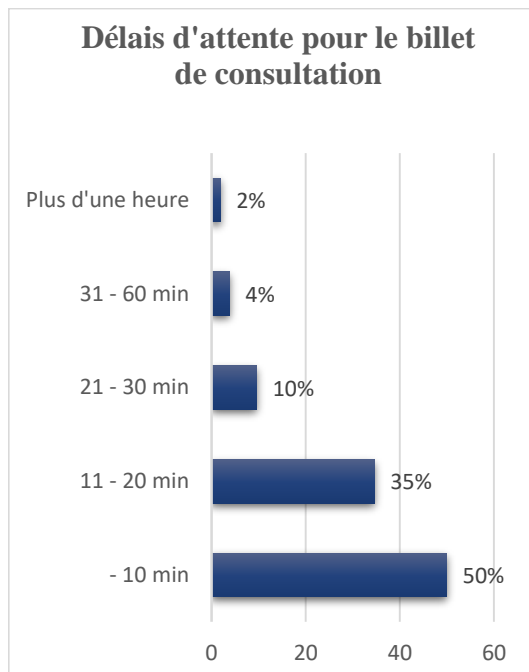
Nous observons que 96% des usagés arrivent au CMS entre 7h00 et 11h59, tandis que le reste c'est de 12h00 à 14h30.



Pour ce qui est de l'orientation au sein du CMS, 87% des sondés ont pu s'orienter sans demander de l'aide à un tiers.



De façon globale, l'attitude du personnel est assez courtoise pour 96% des répondants. Pour les 4% restants, elle est nonchalante et antipathique.



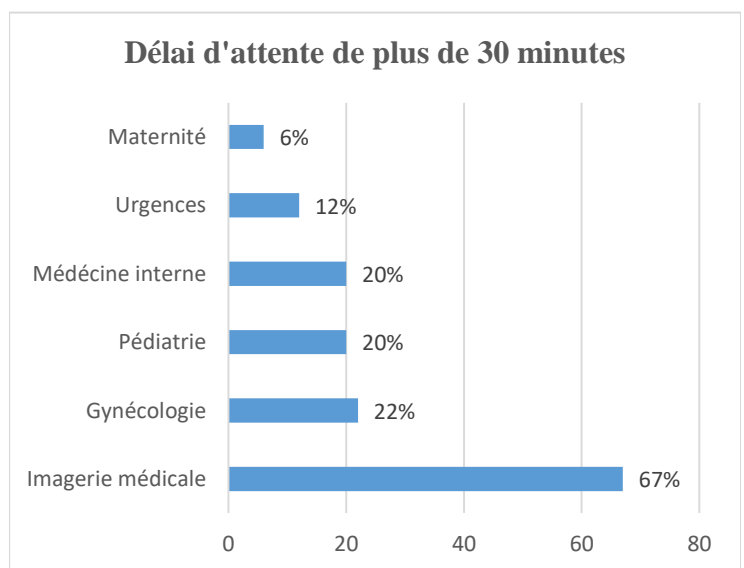
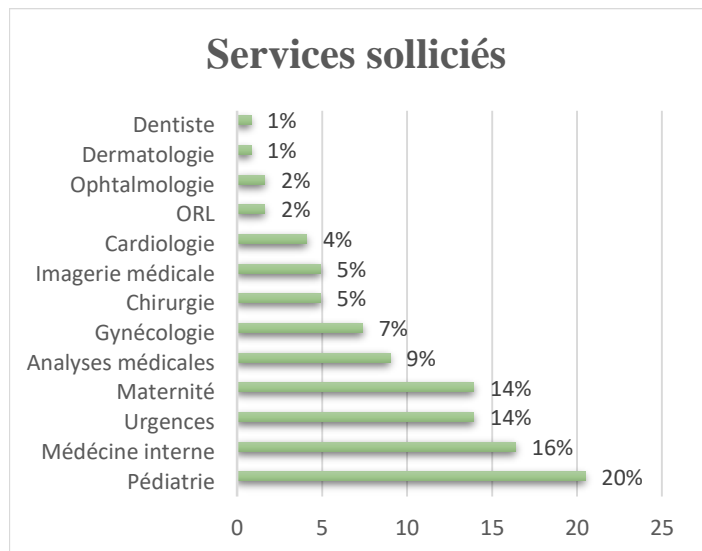
16% des usagers attendent plus de 20 min pour obtenir leur billet de consultation.

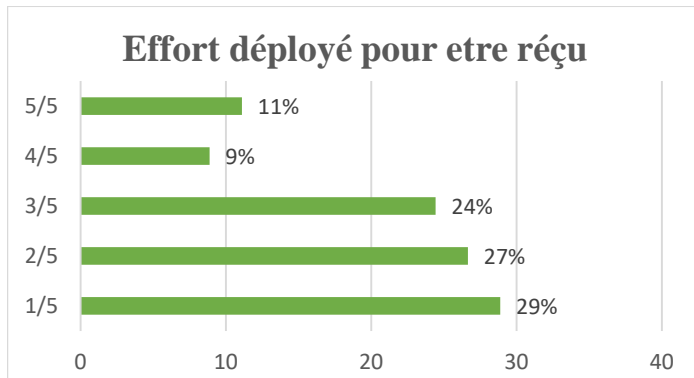
Ce délai d'attente est également fonction de l'heure d'arrivée. En effet sont concernés par ces délais d'attente : 37,5% des usagers qui arrivent entre 7h et 8h59 et 62,5% de ceux qui arrivent entre 9h et 11h 59.

La pédiatrie est le service le plus sollicité, suivi de la médecine interne.

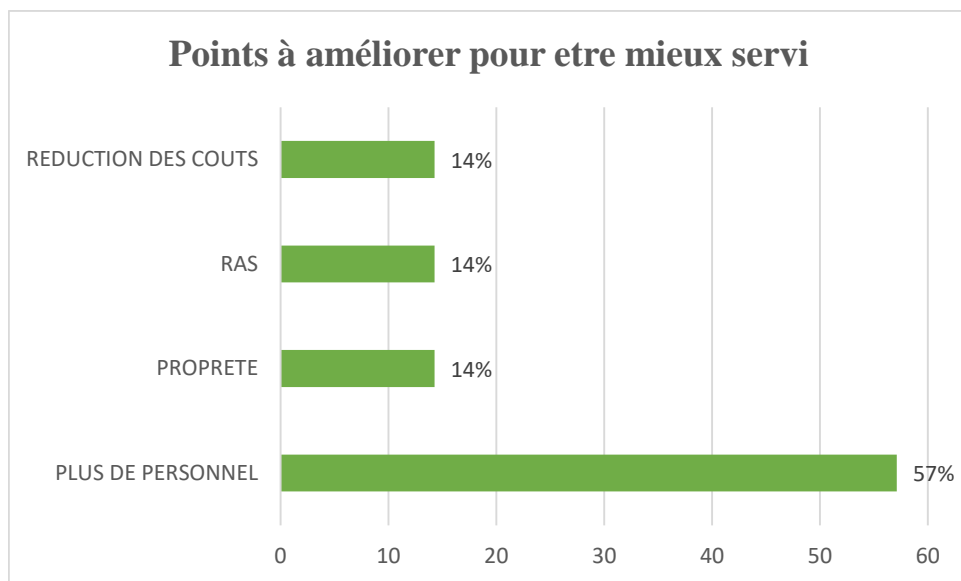
En moyenne, 6% des sondés attendent au moins 30 min avant d'être reçu dans le service sollicité.

Il s'agit ici des patients en imagerie médicale (67%), en gynécologie (22%), en pédiatrie et médecine interne (40%), etc, qui attendent au moins 30 minutes avant d'être reçus dans le service sollicité.



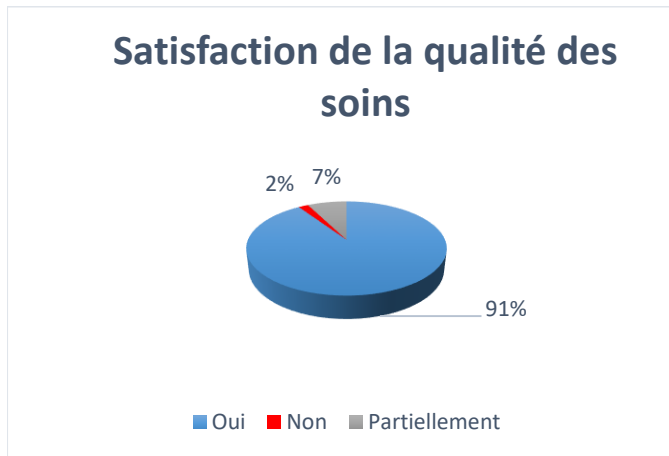


56% des sondés n'ont eu à fournir aucun effort particulier pour être reçu dans le service sollicité, 24% ont fourni un effort modéré et 20% estiment avoir fourni beaucoup d'efforts.

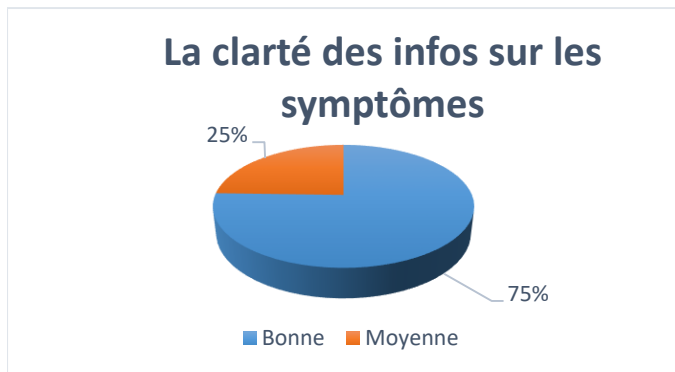


Pour améliorer la qualité de service, 57% des patients sondés disent qu'il faut plus de personnel et 28% pensent qu'il faut agir sur la réduction des coûts et la propreté.

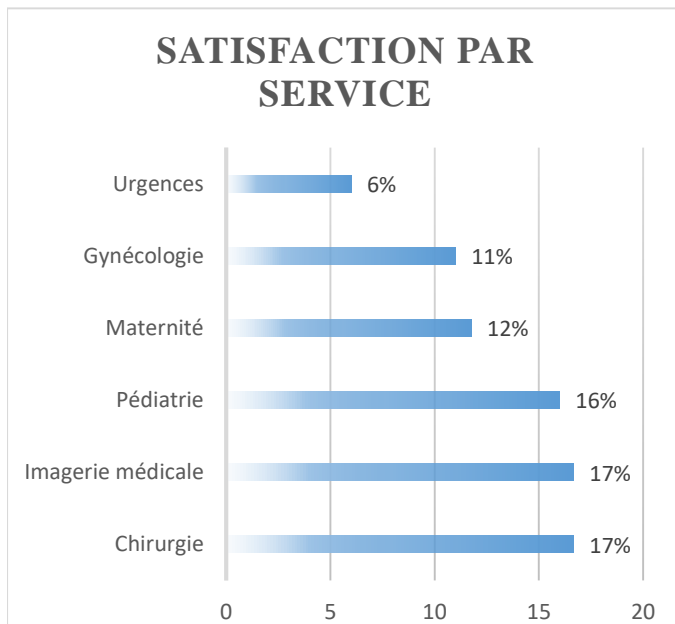
II. COMMUNICATION SUR L'ETAT DE SANTE ET LES SOINS ADMINISTRES



91% des usagers sont satisfaits de la qualité des services reçus, 7% le sont partiellement et 2% ne le sont pas du tout.



En termes de clarté d'informations sur les symptômes, 75% des sondés sont satisfaits, et le reste 25% ne le sont que moyennement. Les clients majoritairement moins satisfaits sont de niveau académique supérieur (69%).

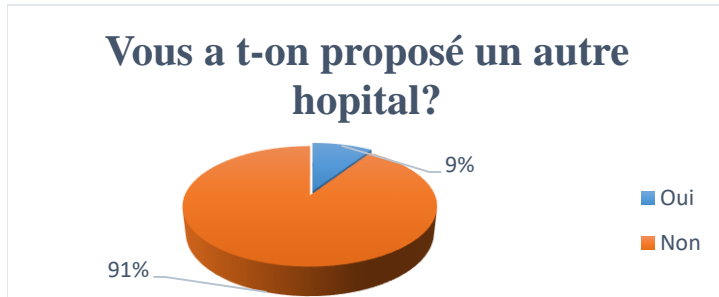


Les services les moins satisfaisants pour les usagers sont : chirurgie et imagerie médicale avec (34%) ; pédiatrie (16%), Maternité (12%), etc. En Analyse médicale, dentiste, ophtalmologie, ORL, cardiologie, médecine interne, dermatologie et les urgences, l'ensemble des usagers sont totalement satisfaits des services reçus.

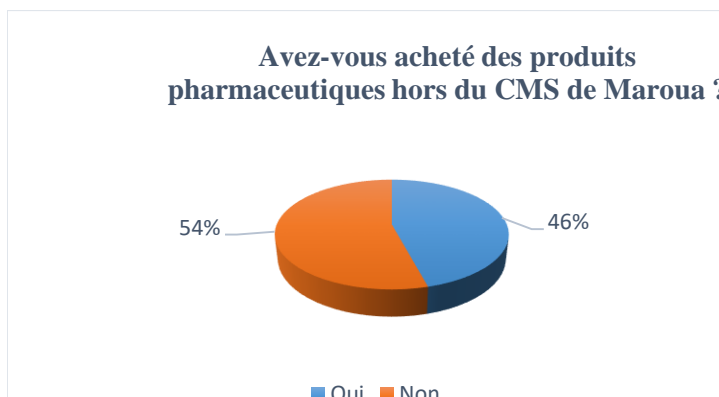
III. ETHIQUE



2% des sondés ne sont pas confiants que leur droit au secret médical est respecté.

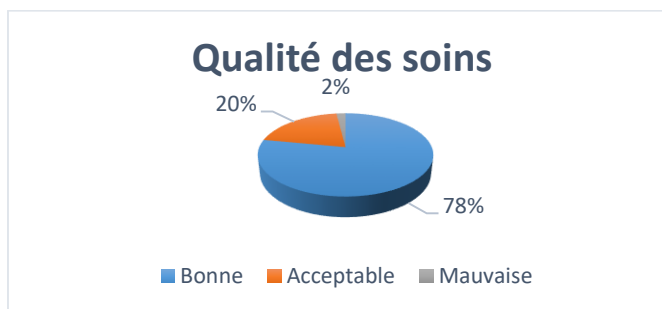


9 % des usagers, disent avoir été référés dans une autre structure médicale et ce sans préciser la cause de ce référencement ni même l'auteur.

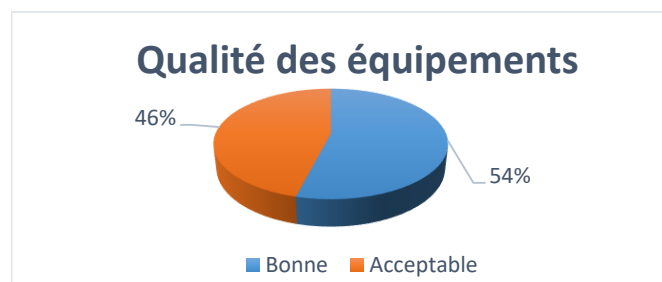


Près de 50% des usagers se fournissent en médicament hors de la pharmacie du CMS de Maroua. **Dans 68% des cas, l'absence du produit en pharmacie en est la cause, suivi des coûts élevés et des longues file d'attente avec 24% des sondés, et pour le reste c'est sur recommandation du médecin**

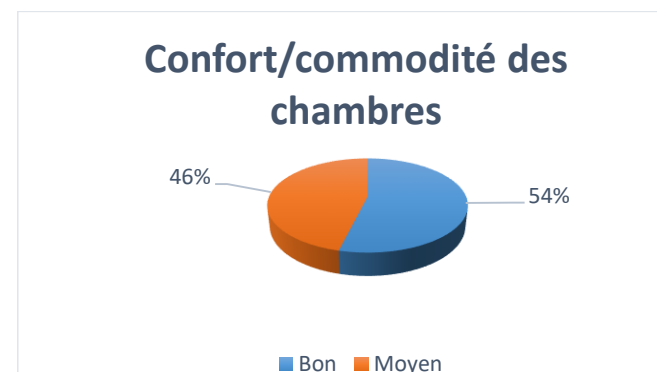
IV. REPUTATION ET IMAGE



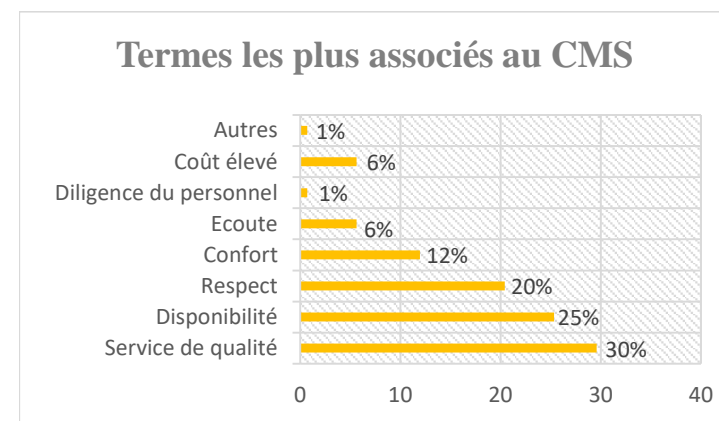
78% des usagers qualifient la qualité des soins reçus de « Bonne » et 20% d'usagers l'estiment juste « acceptable ».



54 % des usagers sont totalement confiants quant à la qualité des équipements, 46% des sondés restant ne le sont que partiellement.



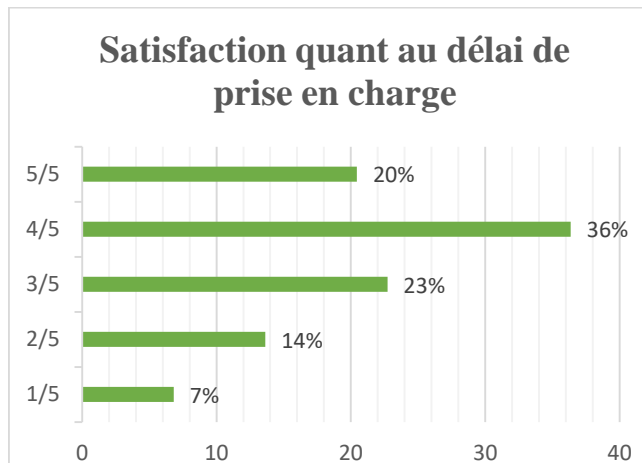
46% des usagers sont totalement satisfaits du confort dans les chambres, la grande majorité soit 54% n'est que moyennement satisfaite.



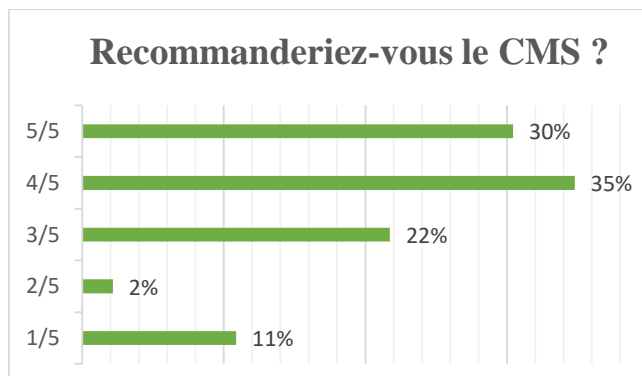
Des termes les plus souvent associés au CMS, « Service de qualité » revient le plus souvent (30%), suivi de la disponibilité du personnel (25%), du respect et du confort à l'égard de la clientèle (32%).

Au final, 96% des sondés reviendraient au CMS de Maroua, 4% hésitent encore.

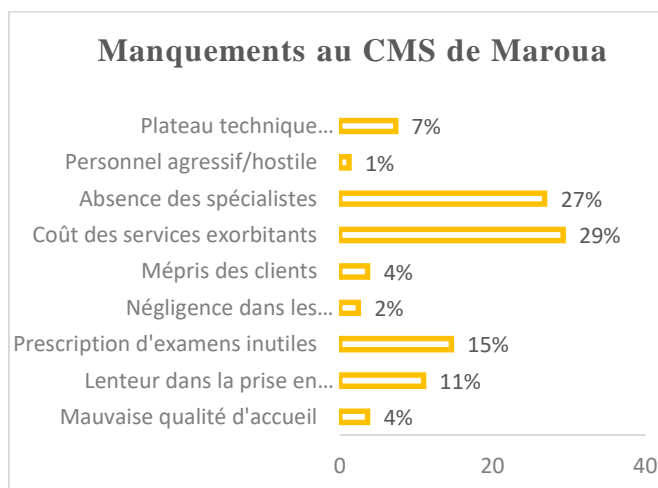
V. OPINION GENERALE



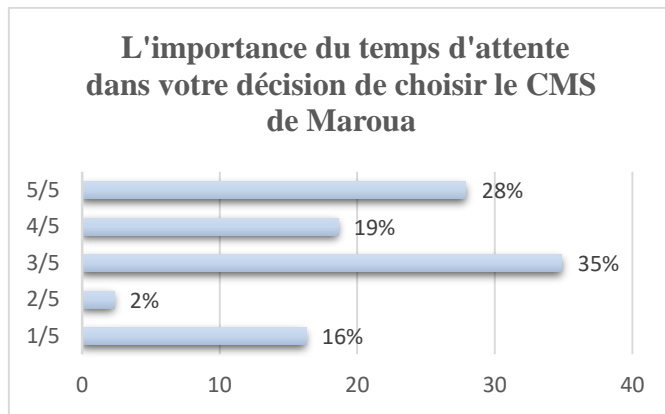
56% des usagers sont satisfaits quant au délai de leur prise en charge. 21% des usagers ne sont pas satisfaits et 23% sont indifférents.



13% des usagers ne recommanderaient pas le CMS à leurs proches. 65% des usagers recommanderaient et 22% sont indécis.



Les manquements décrits au CMS sont principalement : les coûts des services (29%), l'absence de spécialistes (27%), la prescription d'examen inutile (15%), la lenteur dans la prise en charge/délai d'attente trop long (11%), ...



Pour 47% des usagers le délai d'attente est primordial dans le choix de l'hôpital auquel on souhaite se rendre. 18% sont indifférent quant à ce délais d'attente. 35% sont indécis.

CONCLUSION

Au cours du 1^{er} trimestre 2022, cinquante-cinq (55) questionnaires ont été distribués aux usagers pour l'enquête de satisfaction. Le présent rapport se veut une synthèse des principaux éléments révélés après exploitation desdits questionnaires.

En somme, il est mis en exergue que les usagers du CMS de Maroua sont majoritairement des femmes de moins de 40 ans qui sont pour la plupart mariées (68%). 58% de ces usagers sont non assurés contre 42% qui sont assurés. Dans 24% des cas ils sont de nouveaux patients. Le niveau de scolarisation majoritairement observé est le « supérieur ».

Bien que des manquements soient décriés au CMS de Maroua dont principalement : les coûts des services (29%), l'absence de spécialistes (27%), la prescription d'examen inutiles (15%) et la lenteur de la prise en charge (11%), le taux de satisfaction globale des patients sondés est de 65%.

- Pour ce qui est du service à l'accueil :

Pour 57% des patients, l'augmentation de l'effectif du personnel est l'un des points majeurs à améliorer, suivi de la propreté au sein du CMS (14%) et les couts élevés des prestations (14%).

- En ce qui concerne la communication sur l'état de santé :

91% des usagers sont satisfaits de la qualité des soins reçus, 7% le sont partiellement et 2% ne le sont pas du tout. 75% des sondés sont satisfaits de la clarté des informations sur les symptômes, 25% ne le sont que moyennement. Les services les moins satisfaisants pour les patients sont : chirurgie et imagerie médicale avec (34%) ; pédiatrie (16%), Maternité (12%), etc.

- Pour ce qui est du respect de l'éthique au sein du CMS de Maroua

2% des sondés ne sont pas confiants que leur droit au secret médical est respecté. 9% des usagers, disent avoir été référés dans une autre structure médicale et ce sans préciser la cause de ce référencement ni même l'auteur. 50% des usagers se fournissent en médicament hors de la pharmacie du CMS. **Dans 68% des cas, l'absence du produit en pharmacie en est la cause, pour le reste les coûts élevés sont indexés.**

- Pour ce qui est de l'image et de la réputation du CMS de Maroua

78% des usagers disent que la qualité des soins reçus est « Bonne », 20% des usagers disent qu'elle est « acceptable », et pour le reste ils l'estiment « mauvaise ». 54 % des usagers sont totalement confiants quant à la qualité des équipements, et le reste soit 46% ne le sont que partiellement. **46 % des usagers sont totalement satisfaits du confort dans les chambres, tandis le reste ne l'est que moyennement.** Des termes les plus souvent associés au CMS de Maroua, les « Service de qualité » est en pole position (30%), suivi de la disponibilité du personnel (25%). **96% des sondés reviendraient volontiers au CMS, 4% sont hésitants.**

MESURES CORRECTIVES

Au regard de ce qui précède, et particulièrement des manquements ci-dessus relevés par les usagers du CMS de Maroua, les mesures correctives ci-dessous sont proposées :

Réorganiser le travail dans les services et revoir l'effectif du personnel afin de résoudre le problème lié au manque de spécialiste, qui permettra aussi d'éviter la prescription d'examens inutiles ;

Pour ce qui est : des lenteurs dans les prises en charge et la propreté au sein du CMS, nous suggérons que des sensibilisations soient faites auprès du personnel et mesures dissuasives soient proposées et appliquées à cet égard par l'administration ;

Réorganiser le travail dans les services afin de mieux contrôler les délais d'attente ;

Pour ce qui est de la pharmacie pas assez fournie, nous proposons que l'administration du CMS veille à la collaboration entre services afin que les besoins et nécessités en termes de produits pharmaceutiques soient plus rapidement relayés et que les diverses dispositions soient prises ;

LIMITES DE L'ENQUETE

- De nombreux questionnaires ont été partiellement renseignés, les rendant ainsi inexploitable ;
- Les questionnaires, quelquefois soumis aux clients pendant que le service sollicité est en cours, peuvent biaiser les réponses des usagers.
- Des questionnaires remplis par le personnel se faisant passer pour des patients, peuvent biaiser les analyses de l'enquête.