

## **Enquête D’opinion Sur La Qualité Des Prestations De l’Hôpital Du Mali**

***Oumar Bah, PhD***

Enseignant - Chercheur à l’Université Sup’ Management, Mali

Doi:10.19044/esj.2019.v15n34p142 [URL:http://dx.doi.org/10.19044/esj.2019.v15n34p142](http://dx.doi.org/10.19044/esj.2019.v15n34p142)

---

### **Résumé**

Cet article est une enquête consacrée à l’opinion des usagers sur la qualité des prestations de l’Hôpital du Mali. La mesure de la satisfaction des usagers des structures de santé est une exigence au Mali depuis l’année 2002 à travers la loi d’orientation de la santé et la loi hospitalière du Mali. Cela fut repris plus tard en 2010 par l’ANEH. L’enquête d’opinion des usagers sur la qualité des prestations de l’Hôpital du Mali est la méthode de mesure utilisée à cet effet. Ce choix s’explique par plusieurs facteurs : le besoin pour les patients de disposer de soins de qualité à moindre coût, le désir de se soigner dans un cadre sain et dont le plateau technique est à hauteur de souhait. Il convient de préciser à ce niveau que l’objectif de cette enquête d’opinion est de connaître les difficultés auxquelles sont confrontés ses usagers de l’hôpital et de permettre à ces derniers l’occasion de faire des critiques et suggestions pour l’amélioration des services hospitaliers. Pour atteindre les objectifs de cette enquête d’opinion, nous avons utilisé une approche quantitative. L’étude pratique nous a amené à cibler des malades venus en consultation, des patients hospitalisés et des accompagnants. La méthodologie à consister à réaliser un échantillonnage non probabiliste et par convenance (ceux qui ont voulu répondre au questionnaire). Un échantillon de 106 personnes réparties entre différentes communes du district de Bamako et les régions de Koulikoro et de Ségou a été constitué. Les résultats collectés et traités ont permis de recueillir les opinions et aspirations des usagers de l’Hôpital du Mali.

---

**Mots clés :** Opinion des usagers, Qualité des soins, Evaluation

# Opinion Poll on the Quality of Services Provided by Hospitals in Mali

*Oumar Bah, PhD*

Lecturer - Researcher at Sup 'Management, a Private University in Mali

---

## Abstract

This article is a survey of users' opinions on the quality of services provided by hospitals in Mali. The assessment of the level of satisfaction of users of health facilities has been the required standard in Mali since 2002 and was carried out through the health orientation law as well as the relevant laws regulating the hospitals in Mali; and was later followed up by the ANEH in 2010. The user opinion poll on the quality of services provided by hospitals in Mali has been the yardstick used for this purpose. This choice is explained by several factors, among which are: the need for patients to have quality care at affordable cost and the desire for treatment in a healthy environment with appropriate medical standard. At this level, it is important to point out at that the aim of this opinion poll is to ascertain the difficulties faced by hospital users as well as providing means for positive criticisms and suggestions so as to enhance improved services. We have carried out this opinion poll by means of quantitative approach in order to achieve the required results. As the practical method of this study, we have met with patients who came for consultations, patients who are admitted in hospitals and others. The methodology consists in carrying out a non-probability and convenience sampling (through the use of questionnaire). A sample of one hundred and six (106) people from different quarters of Bamako district and the regions of Koulikoro and Segou was constituted. The results collected and processed made it possible to gather the opinions and aspirations of users of hospitals in Mali.

---

**Keywords:** User opinions, Quality of care, Evaluation.

## Introduction

Dans le cadre de l'élaboration du Projet d'Etablissement de l'Hôpital du Mali , l'enquête d'opinion des usagers est indispensable étant donné que le domaine de la santé est un secteur très sensible de la vie quotidienne au Mali. Ainsi, il devient très important de tenir compte des opinions et des attentes des populations pour lesquelles l'Hôpital du Mali agit. Cela lui permettra

d'intégrer dans ses activités, et dans les décisions managériales, les les préoccupations exprimées par les usagers afin d'améliorer la qualité de ses prestations.

C'est fort de cette conviction, qu'il a été envisagé de mener une enquête d'opinion auprès des usagers de l'Hôpital du Mali afin de recueillir leurs opinions sur : la consultation, l'hospitalisation, les examens (de radiologie, d'échographie et du laboratoire), l'accueil réservé aux patients, l'attitude des agents et la qualité des soins infirmiers.

L'opération a permis de connaître les principales difficultés auxquelles sont confrontés les usagers et de donner à ceux - ci l'occasion d'exprimer des critiques et faire des suggestions pour l'amélioration des services offerts par l'Hôpital du Mali aux usagers.

**Objectif général** : L'objectif général de cette étude est de mener une enquête d'opinion auprès des usagers de l'Hôpital du Mali.

**Objectifs spécifiques** : Les objectifs spécifiques découlant de l'objectif général visent à :

- Recueillir les opinions et les attentes des usagers de l'Hôpital du Mali ;
- Intégrer les opinions et les attentes des usagers dans la prise de décisions afin d'améliorer la qualité des services de l'Hôpital du Mali.

**Problème** : L'ignorance des opinions et attentes des usagers par le management de l'Hôpital du Mali dans la prise de décision.

**Méthodologie** : Pour atteindre les objectifs de cette enquête d'opinion, nous avons utilisé une approche quantitative. Elle peut se résumer en trois points essentiels, à savoir : l'élaboration et l'administration du questionnaire, le traitement des données et l'analyse des résultats obtenus.

**Résultat attendu** : Le résultat attendu de l'enquête d'opinion des usagers est l'amélioration de la qualité des services de l'Hôpital du Mali à travers la prise en compte des opinions et aspirations des usagers dans les prises de décision.

**Questions de recherche** : La présente étude se propose de répondre aux questions suivantes :

L'enquête d'opinions des usagers contribuera elle à l'amélioration de la qualité des prestations de l'Hôpital du Mali ? Les recommandations des usagers auront-elles des répercussions sur les prestations de service de l'Hôpital du Mali ?

**Les hypothèses de recherche** :

Hypothèse 1 : l'enquête d'opinions et des attentes des usagers permettra à l'Hôpital du Mali d'améliorer la qualité des prestations.

Hypothèse 2 : Les recommandations des usagers auront un impact sur les options stratégiques de L'Hôpital du Mali.

**Le plan de travail** : Le plan de la présente étude se décline comme suit :

Introduction

- 1 - La méthodologie et les outils de collecte des données
- 2 - La présentation et l’interprétation des résultats
- 3 - Les opinions et aspirations des enquêtés
- 4 - Les difficultés citées par les enquêtés
- 5 - La discussion des résultats

Conclusion

Bibliographie

Annexe

## 1 - La méthodologie et les outils de collecte des données

### 1.1 - La recherche documentaire

Plusieurs documents (ouvrages généraux et spécifiques, thèses et mémoires universitaires, rapports d’étude, articles et communications scientifiques) ont été utilisés. Des ressources en ligne ont également été exploitées..

### 1.2 - L’échantillonnage (enquête de terrain)

Pour atteindre les objectifs de cette enquête d’opinion, nous avons utilisé une approche quantitative. Nous avons procédé par un échantillonnage non probabiliste et par convenance (ceux qui ont bien voulu répondre au questionnaire). Sur un effectif de 146 personnes au cours des 10 jours, nous avons tiré un échantillon de 106 personnes à travers le calculateur de taille d’échantillon « Checkmarket ». Ainsi, le niveau de confiance de l’enquête d’opinion est de 95% et la marge d’erreur de 5%.

Les résultats suivants (neuf tableaux) ont été obtenus à l’issue du processus d’enquête d’opinion.

**Tableau 1 : Provenance des enquêtés par commune de Bamako**

Communes	Quartiers	Nombre	Pourcentage
I	Boukassoumbougou ; Sotuba ; Djélibougou ; Sangaréougou ; Doumanzana	10	12,195%
II	Missira ; Médina - coura, San fil	3	3,658%
III	Bolibana	1	1,219%
IV	Djicoroni para ;Sébénikoro ; Hamdallaye	9	10,975%
V	Sabalibougou ; Torokorobougou, Baco djicoroni	4	4,878%
VI	Yirimadio ; Moussabougou ; Faladiè ; Magnambougou ; Sokorodji ; Tabakoro cité ; Sirakoro ; Senou ; Banankabougou	55	67,073%
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

Le tableau ci-après donne la provenance des personnes enquêtés par régions.

**Tableau 2 : Provenance des enquêtés par région**

Régions	Quartiers	Nombre	Pourcentage
Koulikoro	Kalaban - coro ; Kati ; Moribabougou ; Banguinéda	21	87,5%
Ségou	Ségou-coura	3	12,5%
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>

Le tableau ci avant donne le nombre des enquêtés provenant des régions du Mali. Ceci, car il faut noter que les usagers viennent également des régions. Il ressort que 21 personnes enquêtés viennent de la région de Koulikoro et 3 de la région de Ségou. Le reste, en occurrence les 82 enquêtés viennent de la capitale Bamako. En somme, le nombre total de l'échantillon est de : 106 correspondant aux enquêtés provenant de Bamako (tableau 1) et ceux provenant des régions (tableau 2).

### **1.3 - La cible**

Notre échantillon comprenait les malades hospitalisés, les malades venant en consultation, les accompagnants des malades et une personne ayant déjà bénéficié des soins de l'hôpital dans les familles situées dans un rayon de 500 mètres. L'âge minimum requis pour être interrogé a été de 18 ans révolu (l'âge de la majorité en République du Mali). Il n'a été faite aucune discrimination pour les autres caractéristiques individuelles (profession, situation matrimoniale, ethnie, religion, sexe etc.).

### **1.4 - La collecte des données de l'enquête d'opinion**

#### **La durée de la collecte des données**

La collecte des données a duré de 10 jours effectifs (du lundi 03 mars au vendredi 07 mars 2014 et du lundi 10 mars au vendredi 14 mars 2014). **La population mère (la taille de la population)** a été estimée à 146 personnes au cours des 10 jours. L'enquête a réellement porté sur un échantillon de 106 personnes (**Le nombre réel de répondants qui ont répondu à l'enquête**). Notre échantillon a été de 106 personnes qui ont bien voulu répondre au questionnaire. Cet échantillon n'était pas prémédité, il correspond au nombre de ceux qui ont accepté de répondre au questionnaire. Il faut signaler qu'il y a eu des cas de refus de la part de certains usagers de l'Hôpital du Mali.

#### **La méthode de collecte des données**

La collecte des données a été réalisée au sein de l'Hôpital du Mali (malades hospitalisés), devant l'hôpital (patients venant en consultation) et dans les ménages à l'intérieur des concessions. Un questionnaire a été utilisé pour recueillir les opinions des usagers. Le questionnaire utilisé dans cette enquête d'opinion est présenté en annexe. Nous avons adopté une approche quantitative. Un échantillon non probabiliste et par convenance (ceux qui ont bien voulu répondre au questionnaire) a été constitué. Les données de cette étude quantitative ont été traitées et analysées à l'aide des logiciels Word, Excel et SPSS. Au terme de ce travail, des tableaux ont été produits pour faire la synthèse des données recueillies et dégager des tendances principales.

## 2 - La présentation et l'interprétation des résultats de l'enquête d'opinion

Au bout de l'enquête d'opinion (étude quantitative), un échantillon de 106 personnes a été formé. Nous avons procédé par un échantillonnage non probabiliste et par convenance (ceux qui ont bien voulu répondre au questionnaire). Le questionnaire utilisé pour cette étude quantitative est disponible en annexe.

### 2.1 - La répartition des enquêtés suivant le genre (sexe)

**Tableau 3 :** Répartition des enquêtés suivant le sexe

Sexe	Hommes	Femmes
Nombres	52	54
Fréquence (%)	49,05%	50,95%

Sur les 106 personnes interrogées, 54 sont des femmes soit 50,95% contre 52 hommes soit 49,05%. Cette proportion plus importante de femmes dans l'échantillon est favorable à l'analyse. Nous affirmons donc que les femmes fréquentent plus l'hôpital que les hommes en raison du rôle social qu'elles jouent dans nos communautés. En cas de maladie, elles vont à l'hôpital et accompagnent leurs enfants, leurs maris et d'autres membres de la famille ; elles restent aussi très souvent au chevet des malades.

### 2.2 - La répartition des enquêtés suivant l'âge

**Tableau 4 :** Répartition des enquêtés suivant l'âge

Groupe d'âges	18 - 25 ans	26 - 35 ans	36 - 45 ans	46 - 55 ans	56 ans et plus	Total
Nombre	15	33	30	19	9	<b>106</b>
Fréquence (%)	14,15%	31,13%	28,30%	17,92%	8,49%	<b>100%</b>

Les personnes ayant moins de 18 ans n'ont pas été interrogées, car ayant été jugé trop jeunes pour avoir un avis fiable au Mali. Les tranches d'âge 26 - 35 ans, 36 - 45 ans et 46 - 55 ans représentent 77,35 % de l'échantillon.

### 2.3 - La répartition des enquêtés suivant la catégorie socio professionnelle

**Tableau 5 :** Répartition des enquêtés suivant leur catégorie socio-professionnelle

Catégorie Socio Professionnelle	Artisanat	Commerce	Secteur Public	Secteur privé	Autres *	Total
Nombre	9	24	17	15	41	<b>106</b>
Fréquence (%)	8,49%	22,64%	16,04%	14,15%	38,68%	<b>100%</b>

*Autres \* : Représentent les ménagères et les enquêtés n'ayant pas précisés leurs statuts socio professionnels.*

Le statut socioprofessionnel de l'échantillon est dominé par les ménagères, les chômeurs et les enquêtés n'ayant pas précisé leur statut socio

professionnel, soit 38,68%. Viennent ensuite les commerçants avec 22,64% et le secteur public avec 16,04%.

## 2.4 - La répartition des enquêtés suivant le niveau d'instruction

**Tableau 6 :** Répartition des enquêtés suivant leur niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Illettré	Alpha bétisé	Fondamentale	Secondaire	Supérieur	Total
Nombre	50	7	13	17	19	106
Fréquence (%)	47,17%	6,60%	12,26%	16,04%	17,92%	100%

Il ressort que 47,17% des enquêtés (la majorité) sont analphabètes, 17,92% sont du niveau supérieur, suivi par le niveau secondaire avec 16,04%, et enfin vient le niveau fondamental avec 12,26%. Les alphabétisés (ceux qui ont des notions scolaires) correspondent à 6,60% des enquêtes ; et les illettrés ferment la marche avec 47,17%. Il ressort un constat : les illettrés et les alphabétisés constituent 53,77% des enquêtés.

## 3 - Les opinions et aspirations des enquêtés

Comment les enquêtés apprécient les prestations offertes par l'Hôpital du Mali ? Il a été demandé aux personnes interrogées de juger les consultations, l'hospitalisation, les examens, l'accueil, l'attitude du personnel et la qualité des soins infirmiers. Ces personnes ont fait ces jugements à travers des constats qu'ils ont faits lors des visites à l'Hôpital du Mali.

Le tableau ci-après donne les opinions et appréciations des enquêtés sur les prestations de l'Hôpital du Mali.

**Tableau 7 :** Opinions et appréciations des enquêtés sur les prestations de l'Hôpital du Mali

Prestations/Appréciations	Très bon	Bon	Passable	Mauvais	Total
% Consultation	7,23	79,87	12,9	-	100
% Hospitalisation	5	35,13	59,87	-	100
% Examen (Radio - Echo)	-	67,45	32,55	-	100
% Examen Laboratoire	-	60,84	39,16	-	100
% Accueil des usagers	5,66	87,73	6,61	-	100
% Attitude des agents	-	80,66	19,34	-	100
% Soins infirmiers	-	65,56	34,44	-	100

a - **Consultation** : Les 7,23% des personnes interrogées jugent que la consultation est « très bonne ». Les 79,87% estiment que les consultations sont « bonnes » à l'hôpital contre 12,9% des personnes enquêtés, estimant que la performance de l'Hôpital du Mali sont relativement « bonne » c'est-à-dire passable. En somme, 87,1% ont un avis favorable par rapport à la performance de l'Hôpital du Mali au niveau des consultations.

b - **Hospitalisation** : 5% des personnes interrogées jugent que l'hospitalisation est « très bonne ». 35,13% estiment que les hospitalisations sont « bonnes » à l'Hôpital du Mali. Le cumul de (très bon et bon) donne un pourcentage de

40,13% qui n'est pas favorable à l'Hôpital du Mali. Par contre, 59,87% des personnes interrogées apprécient par « passable » l'hospitalisation à l'Hôpital du Mali. Cela dénote que l'hospitalisation à l'Hôpital du Mali n'est pas à hauteur souhait. Il doit faire l'objet d'une amélioration.

c - **Examens (Radiologie - Echographie)** : 67,45% des personnes interrogées considèrent les examens de radiologie et d'échographie à l'Hôpital du Mali « bons ». 32,55% des personnes interrogées évaluent comme « passables » les examens de radiologie et d'échographie à l'Hôpital du Mali. Ceci est une performance moyenne qui doit être améliorée dans un futur très proche.

d - **Examens du laboratoire d'analyses de biologie médicale** : 60,84% des personnes interrogées évaluent les examens du laboratoire d'analyses de biologie médicale comme étant « bons » ; tandis que 39,16% les considèrent « passables » à l'Hôpital du Mali. Ce qui constitue tout de même une Performance moyenne à pérenniser et à améliorer.

e - **Accueil des usagers** : 5,66% des personnes interrogées apprécient l'accueil « très bon ». 87,73% des personnes interrogées estiment « bon » l'accueil des usagers à l'Hôpital du Mali. En somme, le cumul (très bon et bon) donne une appréciation très satisfaisante (93,39%). Par contre 6,61% des personnes interrogées considèrent que l'accueil des usagers à l'Hôpital du Mali est « passables ».

f - **Attitude des agents envers les usagers** : 80,66% des personnes interrogées jugent « bonne » la conduite générale des agents. Elle est qualifiée de « passable » par 19,34% des personnes interrogées.

g - **Qualité des soins infirmiers** : 65,56% des personnes interrogées estiment « bonne » la qualité des soins infirmiers prodigués à l'Hôpital du Mali. Tandis que 34,44% des personnes interrogées considèrent « passable » la qualité des soins infirmiers à l'Hôpital du Mali.

#### 4 - Les difficultés citées par les enquêtés

Les usagers de l'Hôpital du Mali rencontrent certainement des difficultés qu'ils n'ont pas cachées lors des interviews. Les principales difficultés évoquées se présentent ainsi dans le tableau ci-après.

**Tableau 8** : Difficultés rencontrées par enquêtés au niveau de l'Hôpital du Mali

Difficultés	Nombre	Fréquences (%)
1. Négligence du personnel à l'égard des patients (mauvais accueil, etc.)	10	9,43%
2. Environnement mal sain	1	0,94%
3. Longue attente au bureau des entrées	15	14,15%
4. Longue attente des malades devant les services de consultation (temps d'attente trop long le moment des visites)	20	18,86%
5. Coûts élevés des services (consultations, hospitalisation, analyse, examens radio - écho)	15	14,15%



<b>Difficultés</b>	<b>Nombre</b>	<b>Fréquences (%)</b>
6. Comportement discriminatoire du personnel à l'égard des malades	9	8,49%
7. Coûts élevés des médicaments	10	9,43%
8. Vol des médicaments des patients par le personnel	1	0,94%
9. Insuffisance de personnel spécialisé	4	3,77%
10. Insuffisance de matériel	1	0,94%
11. Attitudes des hommes de sécurité à la porte d'entrée	5	4,71%
12. Faible niveau des infirmiers	0	0%
13. Insuffisance de sang à la banque de sang	5	4,71%
14. Insuffisance des médicaments à la pharmacie de l'hôpital	10	9,43%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

La première difficulté évoquée est la négligence du personnel à l'égard des patients soit 9,43%. Cette difficulté pourrait s'expliquer par le mauvais accueil du personnel de l'hôpital surtout à l'urgence à l'égard des usagers.

La deuxième difficulté citée est l'environnement mal sain de l'hôpital soit 0,94%. Une personne enquêtée affirme que le cadre environnemental de l'hôpital n'est pas à hauteur de souhait car il juge non propre les salles d'attentes et les toilettes.

La longue attente des malades devant les services de consultation (temps d'attente trop long le moment des visites) et les coûts élevés des services (consultations, hospitalisation, analyse, examens radio - écho) respectivement avec 14,15% chacun, constituent des difficultés d'ordre organisationnel que l'Hôpital du Mali doit gérer dans l'avenir.

La longue attente des malades devant les services de consultation (temps d'attente trop long le moment des visites) constitue la difficulté ayant reçu le taux le plus élevé, soit 18,86%. Cela dénote un manque d'organisation sérieux dans la gestion des patients dans les services de consultation.

Coûts élevés des médicaments et l'insuffisance des médicaments à la pharmacie constituent chacun avec 9,43% des problèmes que l'Hôpital du Mali en collaboration avec le Ministère de la santé et de l'hygiène publique du Mali doivent gérer ensemble. Cela peut passer par la mise à disposition des médicaments génériques à l'Hôpital du Mali par le Ministère de la santé et de l'hygiène publique du Mali.

Le comportement discriminatoire du personnel à l'égard des malades, avec un taux de 8,49% constitue un phénomène que l'Hôpital du Mali doit bannir de ses pratiques.

D'autres difficultés non moins importantes méritent d'être signalées comme : l'insuffisance de matériel (0,94%), l'insuffisance de personnel spécialisé (3,77%), l'attitude des agents à l'entrée (4,71%), l'insuffisance de sang à la banque de sang (4,71%) et le vol des médicaments des patients par le personnel (0,94%).

La prise en compte des difficultés cités par les usagers apparaît comme un élément important de l'opération. C'est ainsi qu'il a été demandé aux enquêtés de faire des suggestions susceptibles d'améliorer la qualité des services de la structure. Ces suggestions se présentent dans les fréquences suivantes.

**Tableau 9 :** Suggestions et recommandations des enquêtés à l'endroit de l'Hôpital du Mali

<b>Suggestions</b>	<b>Nombre</b>	<b>Fréquences (%)</b>
1. Diminuer les coûts des services	20	18,86%
2. Augmenter le nombre de spécialistes	15	14,15%
3. Former / recycler le personnel	5	4,71%
4. Améliorer le cadre environnemental	5	4,71%
5. Faire un suivi du personnel sanitaire	5	4,71%
6. Augmenter le personnel	10	9,43%
7. Augmenter le matériel	5	4,71%
8. Sanctionner les corrompus et le comportement discriminatoire du personnel	15	14,15%
9. Faire la communication interpersonnelle	4	3,77%
10. Ouvrir un second guichet au bureau des entrées	3	2,83%
11. Organiser les services de consultation au moment de la visite des malades	3	2,83%
12. Faire les premiers soins aux urgences avant de délivrer les ordonnances	10	9,43%
13. Organiser des séances d'information et de sensibilisation de la population pour un don volontaire de sang	6	5,66%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Il ressort que 18,86% des personnes interrogées suggèrent une diminution des coûts des services offerts par l'hôpital (consultation, diverses analyses et les médicaments). Cette situation pourrait s'expliquer par le faible pouvoir d'achat des populations. Il serait difficile pour l'hôpital d'agir dans ce sens, car la tarification des actes et le coût des médicaments sont fixés par le Conseil d'Administration et le niveau national.

Cinq suggestions prioritaires doivent être gérées par l'Hôpital du Mali, à savoir : l'augmentation du personnel spécialisé, avec un taux de 14,15%, l'augmentation du personnel, soit 9,43%, l'augmentation du matériel, soit 4,71%, le comportement discriminatoire du personnel à l'égard de certains malades, soit 14,15% et l'ouverture d'un second guichet au bureau des entrées 2,83%.

Les principales suggestions qualitatives exprimées demeurent : la formation/recyclage du personnel avec un taux de 4,71%, l'amélioration du cadre environnemental, soit 4,71%, le suivi du personnel sanitaire, soit 4,71%, la communication interpersonnelle avec un taux de 3,77%.

Les personnes interrogées ont fait des propositions de divers ordres, entre autre : l'organisation des services de consultation au moment de la visite des malades avec un taux de 2,83%, l'offre des premiers soins aux malades des

urgences avant la délivrance des ordonnances, soit un taux de 9,43% et l'organisation des séances d'information et de sensibilisation à l'endroit de la population pour un don volontaire de sang avec un taux de 5,66%.+

## **5 - La discussion des résultats**

Notre enquête d'opinion (étude quantitative) a porté sur l'Hôpital du Mali, un Etablissement Public Hospitalier (EPH). Des pratiques à l'échelle d'une autre région du Mali, ou dans le secteur privé, peuvent être d'une toute autre nature. Par ailleurs, il s'agit d'un Etablissement Public Hospitalier (EPH) engagé dans une démarche d'échange en termes d'amélioration de la qualité des prestations de l'hôpital. Ce bilan est riche de plusieurs enseignements en termes de la qualité des réponses et de la validité de l'information recueillie. Ainsi, nous allons comparer dans cette partie les résultats obtenus à l'Hôpital du Mali à ceux des études antérieures réalisées..

### **5.1 - Une enquête transversale à passage unique en mai 1997 au niveau de sept cercles de la région de Koulikoro<sup>2</sup> :**

Les informations collectées portaient sur le contexte de création des centres de santé communautaires, les ressources humaines et les conditions de travail de ces agents, les moyens disponibles, les médicaments essentiels, le paquet minimum d'activités, et l'utilisation des services. Ces informations ont été obtenues par entretien auprès des membres des conseils de gestion, des agents de santé des centres de santé communautaires, des responsables villageois, des femmes en âge de procréer, et des personnes enquêtées individuellement. Les indicateurs testés sont les suivants : l'accueil au centre de santé, la disponibilité des médicaments essentiels et des vaccins, coût des médicaments, la permanence des soins, le niveau d'organisation de la référence, la proportion de localités bénéficiant de la stratégie avancée, le ratio des taux d'utilisation des soins curatifs et préventifs <5 km / >5 km.

Il en résulta que pour ce qui est de l'accueil, il avait été évalué en recueillant l'opinion des enquêtés sur la qualité de la communication entre eux et les agents de santé des centres de santé communautaires, la disponibilité de ces agents, et le temps d'attente. L'accueil des chefs de poste est jugé globalement satisfaisant : seuls des membres de deux conseils de gestion sur sept ont émis des réserves sur leur chef de poste au niveau de la communication avec la clientèle, et le temps d'attente. Par contre, l'accueil est moins satisfaisant au niveau des matrones : la majorité des répondants ont émis des avis défavorables à l'encontre des matrones de 3 CSCOM sur les 7 : une matrone qui s'absente chaque semaine pour la foire hebdomadaire, une autre qui refuse de recevoir la nuit, et la troisième qui est traitée de « discourtoise ».

---

<sup>2</sup> : NIANGALY. A., KANTE. N., SOUMARE N'DIAYE. A. (2001) ; *Qualité des soins dans les centres de santé communautaire de la région de Koulikoro (République Du Mali)*, in Médecine d'Afrique Noire.

Le tiers des personnes enquêtées individuellement (31 %) a estimé que le temps d'attente est long. Cet avis varie significativement avec la distance dans la moitié des aires de santé (3/7).

**Cette étude confirme pour 40% des résultats obtenus à l'hôpital du Mali. Les 60% restants constituent des aspects spécifiques aux centres de santé communautaires.**

**5.2 - Notons à ce sujet qu'en 2005, une étude ayant pour but de mesurer et d'évaluer la satisfaction des usagers eu égard aux soins et services reçus à l'hôpital de jour du Centre Hospitalier Cléophas-Claveau et ce, dans une approche de partenariat avec le milieu, fut menée<sup>3</sup>.**

Au total, 20 sujets ont participé à l'étude et présentaient quatre caractéristiques : ils demeuraient au Saguenay, avaient fréquenté l'hôpital de jour pendant un minimum de trois semaines, n'avaient pas été hospitalisés ou réinscrits à l'hôpital de jour pendant l'enquête et avaient les aptitudes cognitives nécessaires pour fournir un consentement éclairé et pour répondre au questionnaire. La procédure utilisée pour l'enquête était une entrevue dirigée à domicile d'une durée d'environ 30 minutes. Le questionnaire préalablement validé et utilisé pour cette enquête regroupait 44 attentes sous 12 dimensions de service et ce, dans trois secteurs d'activités. Toutefois, les attentes des usagers ne furent pas mesurées pour limiter la durée de l'entrevue et ce, afin de maintenir l'attention et la concentration des sujets. L'interprétation des résultats fut faite selon l'échelle d'interprétation des sondages de satisfaction. Les résultats ont été analysés et interprétés selon le pourcentage moyen de satisfaction chez les répondants et selon le pourcentage des répondants qui se sont dits très satisfaits. L'interprétation des résultats avait révélé que le niveau de satisfaction des usagers était très élevé, tout en indiquant que le secteur relationnel regroupait les dimensions qui avaient obtenu les plus hauts taux de satisfaction chez les répondants, suivi des secteurs organisationnel et professionnel. Enfin, cette étude permit aux gestionnaires du Centre Hospitalier Cléophas-Claveau de connaître le niveau de satisfaction des usagers qui fréquentaient l'hôpital de jour, de cibler les éléments qui influençaient leur satisfaction et d'identifier les points forts et les points faibles au regard des soins dispensés. Elle offrit également aux gestionnaires l'opportunité d'établir des priorités d'actions afin d'améliorer la qualité des soins et des services, à la lumière des résultats obtenus.

---

<sup>3</sup> : SIMARD. A. (2005), *Mesure et évaluation de la satisfaction des usagers qui ont fréquenté l'hôpital de jour du Centre Cléophas-Claveau*, Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Chicoutimi.

**Les résultats obtenus dans cette étude confirment pour près de 90% des résultats comparés à ceux de l'hôpital du Mali. Les 10% restants constituent des divergences liées aux objectifs des enquêtes d'opinions d'une part, aux aspects spécifiques, aux conditions sociales et culturelles du Québec d'autre part.**

**5.3 - Les travaux d'une étude menée en 2002 concernent ce qui était connu de quelques spécialistes<sup>4</sup>.** A cette occasion, le recueil de l'information avait été fait de telle façon que cinq catégories de prestations sanitaires ont été étudiées (les consultations curatives, les consultations prénatales, les accouchements, les consultations préventives des enfants et les soins infirmiers), à partir de trois types de fiches : structure, procédure (ou « d'observation ») dans laquelle a été notée l'observation des prestations concernant les procédures suivies pour chaque type d'activité menée dans la structure, puis les résultats. Les données proviennent d'un échantillon de 4 321 ménages, représentatifs de l'ensemble de la ville d'Abidjan, parmi lesquels 1 906 ménages comportaient des personnes ayant été malades, ou des femmes enceintes ou ayant accouché dans les deux mois précédant l'enquête. Ces 1906 ménages ont répondu à une « interview » approfondie, ciblée sur l'itinéraire thérapeutique, et les déterminants du choix des structures de soins. Plus de 1100 fiches « observation des procédures » et « opinion des usagers » (résultats ou qualité perçue par les bénéficiaires) ont été recueillies pour les consultations externes, 600 pour les consultations prénatales et 300 pour les accouchements. Les autres prestations ont été étudiées avec les fiches « observation » uniquement : 300 dossiers de consultations des enfants sains, plus de 280 dossiers pour les activités de la caisse, la distribution des médicaments, les soins infirmiers et les prélèvements au laboratoire. L'interview du personnel (résultats ou qualité perçue par les prestataires) a concerné 85 agents : 52 personnels soignants et 33 personnels non soignants ou administratifs.

**5.4 - Les résultats obtenus dans cette étude confirment pour près de 70% comparés à ceux de l'hôpital du Mali. Les 30% restants constituent des pratiques qui ne se font pas à l'Hôpital du Mali. En effet, de par les textes de création, l'Hôpital du Mali ne pratique pas les accouchements.**

Selon une étude<sup>5</sup>, différentes solutions sont suggérées pour accroître l'efficacité des services de santé et du régime de soins. D'une part, il apparaît nécessaire de bien indiquer aux patients ce que sont des soins efficaces de sorte

---

<sup>4</sup> : GOBBERS D. (mars 2002), *L'équité dans l'accès aux soins en Afrique de l'Ouest*, in Rubriques internationales, n° 38.

<sup>5</sup> : MADORE. O. (octobre 1993), *Le régime de soins de santé du Canada : efficacité et efficience*. Consulté en ligne sur [www.publications.gc.ca](http://www.publications.gc.ca) le 03 mai 2012.

qu'ils ne fassent pas inutilement pression sur les médecins pour recevoir un service ou un médicament qui ne contribue pas à améliorer leur état de santé. D'autre part, sans remettre en cause le travail acharné des médecins pour améliorer la santé et sauver des vies, il apparaît nécessaire de mieux informer ces derniers sur l'efficacité clinique et économique des interventions médicales.

**5.5** - En 2007<sup>6</sup>, les travaux de EISLER. R. précisent que pour être en mesure de mesurer le niveau de satisfaction des patients hospitalisés dans 53 hôpitaux Suisses, comparis a dû trouver des personnes ayant passé au moins une nuit à l'hôpital au cours des douze derniers mois. Les personnes interrogées avaient entre 15 et 85 ans ; 57% des personnes ayant répondu étaient des femmes et 43% des hommes ; 71% des interviews ont été réalisées par téléphone et 29% en ligne. Les thèmes abordés allaient du déroulement de l'hospitalisation à la transmission et à la disponibilité de l'information, en passant par l'humanité des rapports entre les personnes.

**Les résultats obtenus dans cette étude vont dans le même sens que l'hôpital du Mali. Mais la méthodologie utilisée ne nous permet pas de nous prononcer en termes de pourcentage. De même, les conditions sociales et culturelles de la Suisse différent des conditions Maliennes.**

Les résultats obtenus dans l'enquête d'opinion des usagers de l'Hôpital du Mali concordent avec ceux contenus dans l'Annuaire Statistique du Mali réalisé par la Cellule de Planification Stratégique (CPS) santé, ministère de la santé, *Carte sanitaire du Mali*, 1<sup>ère</sup> version, tomes I et II, 2007 - 2008, d'une part ; ces résultats sont également en conformité avec les résultats obtenus par BOUADI. S<sup>7</sup>, dans son mémoire, d'autre part. Nous pouvons également citer dans le même ordre d'idée, les travaux réalisés par HANANE. L et NAIMA. M<sup>8</sup>. De même, l'Institut de la Statistique du Québec à réaliser des travaux<sup>9</sup>, qui à donner des résultats se rapprochant de ceux de l'Hôpital du Mali en général.

---

<sup>6</sup> : EISLER. R., (août 2007), *La satisfaction des patients hospitalisés en Suisse*, Zurich.

<sup>7</sup> : BOUADI. S, (sans date précise) *le projet d'établissement hospitalier : un nouvel instrument au service du management hospitalier. Cas de l'EPH Ain El Hammam*, Mémoire de maîtrise, faculté des Sciences Economiques et de Gestion de l'Université Mouloud MAMMARI de Tizi Ouzou, Algérie.

<sup>8</sup> : HANANE. L, NAIMA. M., (Promotion 2016 - 2017), *Mesure de la satisfaction des patients face à la qualité de prestation des services hospitaliers publics, Etude de cas : CHU de Tizi Ouzou*, Mémoire de master en Sciences Commerciales, option : Marketing, Université ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA.

<sup>9</sup> : DUBE. G, BARALDI. R., (2006 - 2007), *Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec*, Institut de Statistique du Québec.

Enfin, nous pouvons également citer les travaux de KANTE. K<sup>10</sup>, qui aborde la satisfaction des soins par les populations de l'aire de santé de Ségué (dans le cercle de Kolokani) au Mali.

## Conclusion

Concernant l'opinion des usagers, nous dirons que la méthodologie appliquée a abouti à des résultats comparatifs conformes aux statistiques nationales officielles de la Cellule de Planification Stratégique (CPS) santé, [Ministère de la santé (2006), *Enquête démographique et de santé IV (ESDM-IV) du Mali*, Rapport préliminaire]. Cela permet une comparaison des résultats de l'échantillon à l'ensemble de la population du district de Bamako, des régions de Koulikoro et Ségou.

La partie discussion des résultats nous a permis de confronter les résultats obtenus à l'Hôpital du Mali avec ceux obtenus dans d'autres enquêtes d'opinions (en Afrique et en Europe). Il en résulte que les résultats convergent par endroit, mais divergent pour la majorité des situations. Cela peut s'expliquer par les orientations des enquêtes concernées.

De façon générale, les conclusions sont favorables à l'Hôpital du Mali. Cependant certaines pratiques citées méritent d'être revues par la Direction Générale de l'Hôpital du Mali. Ces pratiques concernent la négligence du personnel à l'égard des patients (mauvais accueil, qui ressort par moment sur les fiches d'enquête, etc.), l'environnement mal sain (toilettes, poubelles, salles d'attente), la longue attente des malades devant les services de consultation (temps d'attente trop long le moment des visites), le coût élevé des services (consultations, hospitalisation, analyse, examens radio-écho), le comportement discriminatoire du personnel à l'égard de certains malades, le vol des médicaments des patients par certains agents.

Les recommandations faites par les populations doivent également être prises en compte dans les actions futures de l'Hôpital du Mali. Il s'agit notamment de la diminution des coûts des services, l'augmentation du nombre de spécialistes, l'amélioration du cadre environnemental, l'augmentation du personnel soignant, l'organisation des séances d'information et de sensibilisation à l'endroit des usagers pour un don volontaire de sang, le suivi du personnel sanitaire et le renforcement de la communication interpersonnelle.

---

<sup>10</sup> : KANTE. K., (année académique 2006 - 2007), *Utilisation des services de santé et perception de la qualité des soins par les populations de l'aire de santé de Segué (cercle de Kolokani), Mali*. Thèse de doctorat de la Faculté de Médecine de Pharmacie et d'Odonto Stomatologie (FMPOS) du Mali.

## References :

1. Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH), (Octobre 2010), Guide d'élaboration du Projet d'établissement des Hôpitaux, Mali.
2. Assemblée Nationale du Mali (22 juillet 2002), loi n°02-049-AN-RM portant loi d'orientation sur la santé.
3. Assemblée Nationale du Mali (22 juillet 2002), Loi n°02-050-AN-RM portant Loi hospitalière au Mali.
4. BAH. O. (soutenu le 20 juin 2019), Projet quinquennal 2014 - 2018 d'établissement hospitalier : cas de l'Hôpital du Mali, Thèse de doctorat, Institut de Pédagogie Universitaire (IPU) de Bamako, Mali.
5. BOUADI. S. (sans date précise), le projet d'établissement hospitalier : un nouvel instrument au service du management hospitalier. Cas de l'EPH Ain El Hammam, Mémoire de maîtrise, faculté des Sciences Economiques et de Gestion de l'Université Mouloud MAMMERI de Tizi Ouzou, Algérie.
6. Cellule de Planification Stratégique (CPS) santé - ministère de la santé (2007 - 2008), Carte sanitaire du Mali, 1<sup>ère</sup> version, tomes I et II.
7. Cellule de Planification Stratégique (CPS) santé - ministère de la santé (2006), Enquête démographique et de santé IV (ESDM-IV) du Mali, Rapport préliminaire.
8. DUBE. G, BARALDI. R., (2006 - 2007), Enquête sur la satisfaction des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec, Institut de Statistique du Québec.
9. EISLER. R., (août 2007), La satisfaction des patients hospitalisés en Suisse, Zurich.
10. GOBBERS D., (mars 2002), L'équité dans l'accès aux soins en Afrique de l'Ouest, in Rubriques internationales, n° 38.
11. HANANE. L, NAIMA. M., (Promotion 2016 - 2017), Mesure de la satisfaction des patients face à la qualité de prestation des services hospitaliers publics, Etude de cas : CHU de Tizi Ouzou, Mémoire de master en Sciences Commerciales, option : Marketing.
12. KANTE. K., (année académique 2006 - 2007), Utilisation des services de santé et perception de la qualité des soins par les populations de l'aire de santé de Segué (cercle de Kolokani), Mali. Thèse de doctorat de la Faculté de Médecine de Pharmacie et d'Odonto Stomatologie (FMPOS) du Mali.
13. MADORE. O., (octobre 1993), Le régime de soins de santé du Canada : efficacité et efficience. Consulté en ligne sur [www.publications.gc.ca](http://www.publications.gc.ca) le 03 mai 2012.



14. NIANGALY. A., KANTE. N., SOUMARE N'DIAYE. A. (2001), Qualité des soins dans les centres de santé communautaire de la région de Koulikoro (République Du Mali), in Médecine d'Afrique Noire.
15. SIMARD. A., (2005), Mesure et évaluation de la satisfaction des usagers qui ont fréquenté l'hôpital de jour du Centre Cléophas-Claveau, Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Chicoutimi.

**Annexe**

**Formulaire D'enquete D'opinions Sur La Qualite Des Prestations De L'hopital Du Mali**

**Identité de l'enquêteur:**

**Nom** ..... **et** ..... **prénom:** .....

**Fonction :** .....

**A. Identification du patient :**

(Voir la Carte d'Identité Nationale ou la Carte NINA si possible)

Nom : ..... Prénom : .....

Q.1

Quartier : .....

Q.2

Sexe :

(A = masculin, B = féminin)

Q.3

Age :

Q.4

Catégorie

socio

-

professionnelle :

1. Artisanat 2. Commerce 3. Secteur Public 4. Secteur Privé 5. Autres (à préciser)  
Préciser ..... la  
fonction : .....

Q.5

Niveau

d'instruction :

1. Illettré 2. Alfabétisé 3. Fondamental 4. Secondaire 5. Supérieur 6.  
Autres (à préciser)

Préciser ..... le ..... niveau  
d'instruction : .....

**B. Opinions et appréciations :**

Q.6. En cas de maladie, fréquentez- vous l'Hôpital du Mali ? .....

1. Oui 2. Non

Q.7. Si vous fréquentez l'Hôpital du Mali, quelles appréciations faites-vous des prestations de cette structure ?  
(Mettez une croix dans la case correspondante)

<b>Prestation/Appréciation</b>	<b>Très bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Passable</b>	<b>Mauvais</b>
Consultation				
Hospitalisation				
Examens (Radiographie - Echographie)				
Examens du Laboratoire				
Accueil				
Attitude des agents				
Soins infirmiers				

Q.8. Cocher les difficultés que vous avez rencontrées à l'Hôpital du Mali

(Cocher devant le numéro qui vous paraît juste)

<b>Difficultés</b>
1. Négligence du personnel à l'égard des patients (mauvais accueil, etc.)
2. Environnement mal sain
3. Longue attente au niveau du bureau des entrées de l'hôpital
4. Longue attente des malades devant les services de consultation (temps d'attente trop long le moment des visites)
5. Coûts élevés des services (consultations, hospitalisations, analyses du laboratoire, examens de radiographie - d'échographie)
6. Comportement discriminatoire du personnel à l'égard des malades
7. Coûts élevés des médicaments
8. Vol des médicaments des patients par le personnel
9. Insuffisance de matériel
10. Attitudes des hommes de sécurité à la porte d'entrée
11. Premier soin non prodigué aux malades à l'urgence
12. Faible niveau des infirmiers
13. Insuffisance de sang à la banque de sang
14. Insuffisance des médicaments à la pharmacie de l'hôpital

Q.9. Quelles sont vos suggestions à l'endroit de l'Hôpital du Mali ?

(Cocher devant le numéro qui vous paraît juste)

<b>Suggestions proposées</b>
1. Diminuer les coûts des services
2. Augmenter le nombre de spécialistes
3. Former, recycler, mise à niveau du personnel
4. Améliorer le cadre environnemental
5. Faire un suivi du personnel sanitaire
6. Augmenter le personnel
7. Augmenter le matériel
8. Sanctionner les corrompus et le comportement discriminatoire du personnel
9. Faire la communication interpersonnelle
10. Ouvrir un second guichet au bureau des entrées
11. Organiser les services de consultation au moment de la visite des malades
12. Faire les premiers soins avant de délivrer les ordonnances
13. Organiser des séances d'information et de sensibilisation de la population pour un don volontaire de sang

Autres

suggestions :

.....

Q.10. Selon - vous, quelles dispositions faut-il prendre pour améliorer la qualité des prestations de l'Hôpital du Mali ?.....

.....

**Date** : ...../...../2014.

**Signature de**

**l'enquêteur:**