BRJDLN

**Analyse exploratoire des facteurs de satisfaction des usagers des établissements de santé du Sénégal**

Dr Aboubakry Abou, Université de Montreal &Université de CAD Dakar, abgollock@yahoo.fr

Objectif

Cette étude explore les principales dimensions de la satisfaction des usagers des établissements de santé du Sénégal.

Méthodes

Une première analyse factorielle exploratoire (AFE) a été réalisée pour l'ensemble des établissements de santé et tous les usagers. Puis un filtrage en fonction des types de structures (hôpitaux, centre et postes de santé, établissements privés) a été fait pour voir si les solutions factorielles étaient différentes selon des sous échantillons considérés.

Les données proviennent de l’enquête nationale réalisée en 2015. Le volet satisfaction porte sur un échantillon aléatoire et représentatif des établissements de santé publics et privés des 69 districts sanitaires et des 44 départements du Sénégal. 2122 usagers des services de santé dont 1177 hospitalisés et 945 consultations externes ont été interrogés.

Les principales dimensions de la satisfaction renseignées dans le questionnaire sont : le contact avec le personnel de santé, la perception de la qualité des relations avec les autres patients, la qualité des infrastructures, l’accessibilité de l’établissement, temps d’attente, paiements informels, la raison de la visite, le respect de l’intimité, l’écoute et l’information et permissions.

Les principales étapes utilisées pour l’AFE : vérification du respect si les conditions d’utilisation sont respectées (Bartelett's Test of Sphericity et le Kaiser-Meyer-Olkin of Sampling Adaquacy), détermination du nombre de facteurs à extraire des AFE initiales (valeurs propres des facteurs, test d'Eboulis, variance cumulée pour l'ensemble des facteurs), fixation du nombre de facteurs à extraire et réalisation d’une nouvelle analyse factorielle.

Le logiciel SPSS 23 a été utilisé pour le traitement des données.

Résultats

La solution factorielle à trois facteurs qui a été retenue et est peu différente selon le niveau de filtrage des établissements de santé. Le premier facteur regroupe les items reliés à la perception des usagers par rapports aux comportements des médecins à leurs égards (écoute, réactivité, confidentialité, disponibilité, qualité des soins). Le deuxième représente les items reliés à l'aménagement des locaux et à leur entretien et le troisième l'accueil de l'ensemble du personnel de santé (échange d'informations, écoute, attention, intérêt témoigné). La prise en charge de ces aspects nous semble importante pour améliorer la qualité des soins et la satisfaction des usagers. Des recherches complémentaires sont en cours pour trouver les raisons de l’absence des paiements notamment informels au point de services de santé et le temps d'attente dans les solutions factorielles.