IE0JO3

**Les facteurs déterminants de la satisfaction des usagers des services de santé dans la Zone de Santé de Luiza en République Démocratique du Congo**

Mr FLORENCE WILLIAM MPATA, CoP PBF, fmpata@msh.org

-Dr Bob KITU, MSH-RDC, bkitu@msh.org

-Mr Gustave KABUTAKAPUA, gustaveka75@gmail.com

-Dr Delmond KYANZA, dkyanza@msh.org

-Prof Jean Kagubare, jkagubare@msh.org

Contexte et objectif.

Le Projet de Santé Intégré (PROSANI) financé par USAID a mis en œuvre le FBR en République Démocratique du Congo pour appuyer le Plan National du Développement Sanitaire (PNDS 2011-2015). Pour améliorer la qualité des services de la Zone de Santé (ZS) de Luiza appuyée par PROSANI sous Financement Basé sur les Résultats (FBR), une étude a été menée pour déterminer le profil des utilisateurs de service et étudier les facteurs favorisants la satisfaction des clients par le projet en vue des réponses appropriées.

Matériel et méthodes.

Du 26 novembre et 05 décembre 2015, une enquête transversale représentative des usagers des services de santé a été organisée dans la ZS de Luiza. 292 utilisateurs des services au cours de la période de juillet à septembre 2015 ont répondu au questionnaire permettant de déterminer le profil des utilisateurs et d’obtenir les réponses à 12 questions sur leur satisfaction des services reçues. Le facteur coût de soins de santé souvent considéré par l’opinion comme décisif pour la satisfaction des utilisateurs a été notre hypothèse de travail. Le pouvoir prédictif de ces facteurs sur la satisfaction des utilisateurs a été déterminé par la régression logistique multiple.

Résultats.

L’enquête sur terrain nous a révélé que l’âge médian des usagers était de 22 ans écarts interquartiles : 6-28 ans. Et parmi ces usagers 35,6 % étaient de sexe masculin et 65,4 % de sexe féminin.

Les Odds ratio (IC95%) de la satisfaction des usagers en fonction des prédicteurs qualitatifs montrent que la satisfaction des usagers a été plus influencée par l’accueil (p=0,001119), la disponibilité en médicaments (p=0,002207), la disponibilité du personnel soignant (p=0,000907), la sensibilisation des relais communautaires (p=0,000127). Le coût de soins de santé n’a pas influencé la satisfaction des usagers (p=0,574409).

Conclusion.

Il ressort de cette étude que la satisfaction des usagers est liée à la qualité d’accueil, la disponibilité en medicaments essentiels et génériques, la disponibilité du personnel soignant, la sensibilisation de la communauté par les rélais communautaires.

En revanche, le coût des soins a eu une influence négative sur cette satisfaction pour la période concernée par notre étude. Ce qui va demander d’aider les prestataires à focaliser plus leur attention sur ces facteurs pour améliorer la qualité des services offerts à la population.