



République du Burundi
Ministère de la Santé Publique et de
La Lutte contre Le Sida



INSTITUT NATIONAL DE SANTE PUBLIQUE
EAC Centre of Excellence in Public Health Training

ENQUETE DE SATISFACTION DES CLIENTS DE
L'INSTITUT NATIONAL DE SANTE PUBLIQUE

Rapport final

Mars, 2024

RESUME

Introduction :

L’Institut National de Santé Publique est un centre d’excellence de la Communauté Est-Africaine (EAC). Il s’efforce régulièrement de promouvoir la qualité de ses services et c’est dans ce contexte qu’il met en œuvre la norme ISO 9001-2015. Cette norme définit des exigences pour la mise en place d'un système de management de la qualité pour les organismes souhaitant améliorer en permanence la satisfaction de leurs clients et fournir des produits et services conformes. La norme ISO 9001 est un référentiel certifiable par une tierce partie appelé organisme de certification. La norme repose sur le concept d’amélioration continue et cela n’est possible que lorsque l’INSP dispose d’un feedback de ses clients afin de maintenir la qualité de ses services. C’est dans ce cadre que l’INSP a mené une enquête de satisfaction de ses clients.

Méthodologie :

Il s’agit d’une étude transversale à méthodes mixtes, c.-à-d. utilisant les composantes quantitatives et qualitatives dans le mode de conception séquentielle explicative. Les principales cibles de la présente enquête sont les suivantes: (i) les patients qui viennent se faire dépister des diverses maladies au LNR, (ii) les cliniciens qui envoient les patients au LNR pour faire les examens; (iii) les fournisseurs d’échantillons pour le contrôle de qualité du médicament, (iv) les entreprises liées à l’INSP par un contrat de prestation de soin en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé, (v) les locataires des diverses salles de réunion, (vi) les personnes qui viennent faire la consultation dans le service d’imagerie médicale, (vii) les fournisseurs de biens et services à l’INSP et (viii) les étudiants du Master ainsi que leurs professeurs.

Résultats :

Sur 210 patients qui ont été enquêtés, les résultats ont montré que (i) les patients/clients qui viennent pour faire les examens au LNR étaient moyennement satisfaits des prestations avec des scores variant de 58.57% à 73.33%. Les problèmes liés au (i) long temps d’attente pour être reçu, (ii) pour la réception des résultats, (iii) le mauvais accueil, (iv) la lenteur dans le service et (v) l’insuffisance du personnel.

S'agissant du service d'imagerie, la satisfaction variait de 60 à 73%. Pour les clients des restaurants de l'INSP, les scores de satisfactions variaient de 47.62% à 80.95% pour les clients du restaurant en face de l'amphithéâtre. Le savoir-faire du personnel, la propreté et le temps d'attente avant d'être servi étant les deux indicateurs avec le plus faible taux de satisfaction. Le coût des repas était jugé très élevé dans le grand restaurant ; ce qui ne satisfaisait pas les clients. De plus, la satisfaction variait de 47.62% (propreté) à 80.95% (savoir-être du personnel).

Par rapport aux entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé, les résultats ont montré que ces entreprises sont satisfaites d'une manière générale sauf pour certains aspects relatifs (i) à la longue file d'attente, (ii) le temps de prélèvement est court, (iii) peu de guichets pour accueillir les gens, (iv) ruptures des réactifs, (v) absence de certains examens comme anatomo-pathologie, sérologie toxoplasmose,

Pour les fournisseurs d'échantillons pour le contrôle de la qualité du médicament, qui est l'ABREMA, les résultats ont montré qu'elle est satisfaite de la bonne collaboration avec l'INSP. Cependant, elle regrette qu'il y a parfois certains produits qui ne sont pas analysés à l'INSP et qui occasionnent un retard chez leurs clients.

S'agissant des locataires des diverses salles, l'enquête a montré que la majorité des locataires sont satisfaits des prestations de l'INSP mais que des problèmes subsistent ; notamment (i) les sanitaires qui sont dysfonctionnelles, (ii) le lavabo qui se trouve au niveau du grand restaurant qui est en mauvaise état et par conséquent non fonctionnel (iii) les climatiseurs qui ne sont pas fonctionnels pour les petites salles, (iv) à l'absence ou la faible connexion internet dans les salles de réunion et (v) à l'absence de la climatisation dans le grand restaurant.

Enfin, pour les fournisseurs des biens et services les résultats ont également montré qu'ils sont satisfaits mais déplorent des lacunes observées dans les dossiers de demande de cotation : (i) le manque de la personne de contact quand on veut demander une information d'éclaircissement, (ii) c'est aussi le retard dans le paiement, (iii) c'est le manque d'une personne dans la réception des fournitures.

Conclusion : Le niveau de satisfaction des clients de l'INSP a été évalué et l'enquête a montré qu'en général ses clients sont satisfaits malgré quelques améliorations à faire.

TABLE DES MATIÈRES

RESUME.....	i
TABLE DES MATIÈRES	iii
LISTE DES FIGURES.....	v
TABLE DES TABLEAUX	vi
LISTES DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	vii
1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE L'ETUDE	1
1.1. Introduction.....	1
1.2. Les principes de management de la qualité selon la norme ISO 9001 : 2015.....	1
1.3. Le contenu de la norme	2
1.3.1. Le contexte de l'organisme.....	2
1.3.2. La responsabilité de la direction.....	2
1.3.3. La planification du système de management de la qualité.....	2
1.3.4. Support	3
1.3.5. La réalisation des activités opérationnelles.....	3
1.3.6. Evaluation des performances.....	3
1.3.7. Amélioration.....	4
1.4. Justification de l'étude.....	4
2. OBJECTIFS ET RESULTATS ATTENDUS.....	4
2.1. Objectifs	4
2.1.1. Objectif général.....	4
2.1.2. Objectifs spécifiques	4
2.1.3. Résultats attendus.....	5
3. APPROCHE METHODOLOGIQUE.....	6
3.1. Cadre d'étude.....	6
3.2. Type d'étude.....	6
3.3. Population cible	7
3.4. Echantillonnage	7
3.5. Information à collecter.....	8
3.6. Les outils de collecte des données par cible	8
3.7. Organisation de la collecte des données	11
3.7.1. Equipe de coordination	11
3.7.2. Equipe technique de mise en œuvre	11
3.7.3. Identification des enquêteurs	11
3.7.4. Formation des enquêteurs	11
3.8. Traitement et analyse des données.....	11
3.9. Considérations éthiques.....	12
CHAPITRE 4. RESULTATS DE L'ENQUETE.....	14
2.1.4.1 Clients/patients qui utilisent les services du LNR de l'INSP	14
4.1.1 Caractéristiques sociodémographiques des clients/patients qui utilisent les services de LNR..	14

Caractéristiques des clients/patients.....	14
4.1.2 Satisfaction générale des utilisateurs du LNR.....	15
4.1.3 EVALUATION DES INDICATEURS DE SATISFACTION	17
Caractéristiques des clients/patients.....	20
4.2 Patients qui utilisent le service d'imagerie médicale.....	24
4.2. 1 Caractéristiques sociodémographiques	24
4.2.2 Réactivité du service d'imagerie médicale.....	26
4.2.3 Promptitude des services d'imagerie.....	26
4.2.4 Respect de la dignité humaine.....	27
4.2.5 Communication dans le service d'imagerie	28
4.2.6 Respect de l'autonomie et de la confidentialité	29
4.2.7 Satisfaction des patients utilisant le service d'imagerie médicale de l'INSP	29
4.3.1 Informations générales ou caractéristiques sociodémographiques	30
4.3.2 Evaluation du niveau de satisfaction	32
5. Résultats de la partie qualitative.....	35
5.1 Entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé.....	35
5.2 Fournisseurs d'échantillons pour le contrôle de qualité du médicament.....	37
5.3 Locataires des diverses salles	38
5.4 Fournisseurs des biens et services.....	39
6 Conclusion et Recommandations.....	42
Recommandations :	43
Article I. ANNEXES : OUTILS DE COLLECTE DES DONNEES	46
1. Questionnaire pour les patients qui utilisent les services de LNR.....	46
8. Questionnaire pour les clients qui utilisent les restaurants de l'INSP	60
9. Guide d'entretien pour les fournisseurs d'échantillons pour le contrôle de qualité du médicament	63
8) Guide d'entretien pour les entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé	65
9) Guide d'entretien pour les locataires des diverses salles.....	67
10) Guide d'entretien pour les fournisseurs de biens et services à l'INSP	69

LISTE DES FIGURES

Figure 1 Illustration du mode de conception séquentielle explicative.	6
Figure 2 Niveaux de satisfaction générale des patients/clients vis-à-vis des services du LNR.	16
Figure 3 Répartition des clients/patients par rapport à l'appréciation de la promptitude des services de LNR.	17
Figure 4: Répartition des clients/patients par rapport à l'appréciation du respect de la dignité humaine au LNR	18
Figure 5 Répartition des patients/clients par rapport à l'appréciation de la communication du personnel du LNR	19
Figure 6 Répartition des patients/clients par rapport à l'appréciation du respect de l'Autonomie et de confidentialité au LNR	20
Figure 7 Répartition des cliniciens selon les niveaux de satisfaction vis-à-vis des services du LNR.	21
Figure 8 Les principales raisons poussant les cliniciens à préférer les services du LNR.	22
Figure 9 Principales lacunes dans les services du LNR relevées par les cliniciens	23
Figure 10 Répartition d'examen indispensables mais non disponibles au LNR.	23
Figure 11 Répartition des patients selon l'appréciation de la réactivité des services d'imagerie médicale	26
Figure 12 Répartition des patients par rapport à l'appréciation de la promptitude des services de l'imagerie.	27
Figure 13 Répartition des patients par rapport à l'appréciation du respect de la dignité humaine dans le service d'imagerie	28
Figure 14 Répartition des patients par rapport à la manière de communication du personnel du service d'Imagerie médicale.....	28
Figure 15 Répartition des patients/clients sont en fonction de l'appréciation du respect de l'autonomie et de la confidentialité dans le service d'imagerie.	29
Figure 16 Répartition des patients selon le degré de satisfaction des patients utilisant le service d'imagerie.....	30
Figure 17 Niveaux de satisfaction des clients utilisant les restaurants de l'INSP.....	34

TABLE DES TABLEAUX

Tableau I : Répartition des clients bénéficiant les services de l'INSP	10
Tableau II : Caractéristiques sociodémographiques des patients utilisant les services du LNR...	14
Tableau III : Caractéristiques sociodémographiques cliniciens demandant les examens au LNR20	
Tableau IV : Caractéristiques sociodémographiques des patients utilisant le service d'imagerie médicale	24
Tableau V: Caractéristiques sociodémographiques des clients utilisant les services des restaurants de l'INSP	31

LISTES DES SIGLES ET ABREVIATIONS

ABREMA	: Autorité Burundaise de Régulation des Médicaments et des Aliments
AMMS	: Assurance Maladie Multisectorielle
BIC	: Burundi Insurance Corporation
BRARUDI	: Brasseries et Limonaderies du Burundi
BRB	: Banque de la République du Burundi
BUTPRI	: Bureautique et Technologie de Prime
CAMEBU	: Centrale d'Achats des Médicaments Essentiels et Dispositifs Médicaux au Burundi
ENABEL	: Agence Belge de Développement
FENACOBU	: Fédération Nationale des Coopératives du Burundi
FESMED	: Fourniture des Equipements Scientifiques et Matériels Médicaux
GTS	: General Trading Services
INFOCOM	: Information & Communication Technology
INSP	: Institut National de Santé Publique
ISO	: International Organizations for Standardization
ISTEEBU	: Institut de Statistiques et d'Etudes Economiques du Burundi
LNR	: Laboratoire National de Référence
MEX	: Maison ElectroXérographique
MFP	: Mutuelle de la Fonction Publique
MISSanté	: Mutualité Interprofessionnelle de santé
MMS	: Mahanaim Médical Supplier
MSF	: Médecins Sans Frontières
MSP	: Mutuelle de Santé des Entreprises du Secteur Privé
MSPLS	: Ministère de la Santé Publique et de la Lutte contre le Sida
MSU	: Mutuelle de Santé Ubuntu
MUSAT	: Mutuelle de Santé pour Tous
OBR	: Office Burundais des Recettes
OMS	: Organisation Mondiale de la Santé
PACOBU	: Paper Converter Burundi
PEV	: Programme Elargi de Vaccination

PNLS	: Programme National de Lutte contre le Sida
PNSR	: Programme National de Santé de la Reproduction
PRONIANUT	: Programme National intégré d'Alimentation et de Nutrition
QUISEBUCO	: Quick Services and Business Company
SERTEM	: Service des Techniques Multiples
SOBUGEA	: Société Burundaise de Gestion des Entrepôts et d'Assistance des Avions en Escale
SOCABU	: Société d'Assurance du Burundi
SOLIS	: Mutualité de Solidarité pour la Santé

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE L'ETUDE

1.1. Introduction

L'INSP, Centre d'Excellence de la Communauté Est-Africaine, s'efforce régulièrement de promouvoir la qualité de ses services. C'est dans ce contexte qu'il met en œuvre la norme ISO 9001-2015. Cette norme définit des exigences pour la mise en place d'un système de management de la qualité pour les organismes souhaitant améliorer en permanence la satisfaction de leurs clients et fournir des produits et services conformes. La norme ISO 9001 est un référentiel certifiable par une tierce partie appelé organisme de certification. La norme repose sur le concept d'amélioration continue.

1.2. Les principes de management de la qualité selon la norme ISO 9001 : 2015

La norme ISO 9001 version 2015 repose sur 7 principes de management de la qualité à savoir :
L'orientation vers le client : pour renforcer son orientation vers le client, l'organisme doit travailler sur les attentes de ses clients en mettant tout en œuvre pour que ses services y répondent.

Le leadership : l'organisme doit définir sa vision et disponibiliser des ressources pour atteindre ses objectifs tout en impliquant activement son personnel dans l'atteinte des résultats escomptés.

L'implication du personnel : le personnel de l'organisme doit être compétent et se sentir valorisé. Pour améliorer ses performances, l'organisme doit accorder à la formation de son personnel une grande priorité. Aussi, une reconnaissance doit être exprimée à l'endroit de son personnel, en communiquant sur la valeur ajoutée du travail du personnel et des initiatives prises. L'approche processus qui revient à considérer l'ensemble des activités de l'organisme comme un ensemble de sous activités corrélées entre elles. Dans ce modèle, chaque processus prend en compte des données d'entrée et produit des données de sortie. Ces données pouvant aller d'un processus vers un autre. Cette approche permet de plus facilement aborder les différentes activités de l'organisme, leur management, leurs besoins et leurs objectifs.

L'amélioration continue : l'organisme doit constamment chercher à s'améliorer et à conserver à minima son niveau de performance. L'amélioration s'applique à des principes déjà connus et mis en œuvre : amélioration de la satisfaction du client, réduction des risques, correction des non- conformités, etc.

La prise de décision fondée sur des preuves : l'organisme doit s'inscrire dans cette logique de prendre des décisions fondées sur des évidences scientifiques, l'idée est de réduire l'incertitude inévitable lors de la prise de décisions, en s'appuyant sur des données objectives, où l'on regarde les causes pour comprendre les effets.

Le management des relations avec les parties intéressées qui englobent tous les acteurs qui influencent ou sont influencés par les activités de l'organisme. C'est en communiquant avec toutes les parties intéressées et en tenant compte de leurs exigences et de leurs intérêts que l'organisme pourra continuer à améliorer ses performances.

1.3. Le contenu de la norme

1.3.1. Le contexte de l'organisme

La mise en œuvre de la norme ISO 9001 :2015 exige d'abord une compréhension de l'organisme et de son contexte. Il s'agit de déterminer les besoins et les attentes des parties intéressées, les enjeux internes et externes pertinents, les limites de l'applicabilité du système de management de la qualité, tenir à jour les informations documentées, justes, nécessaires et les conserver pour avoir l'assurance que les processus sont mis en œuvre comme prévu.

Le contexte de l'organisme permet de comprendre les facteurs internes et externes nécessaires pour que l'organisme puisse atteindre les objectifs et l'orientation stratégique et qui peuvent affecter, positivement ou négativement, sa capacité à atteindre les résultats attendus de son système de management de la qualité.

1.3.2. La responsabilité de la direction

Pour que la norme ISO 9001 :2015 soit correctement appliquée, la direction de l'organisme doit démontrer des qualités de leadership. Le leadership doit se traduire par l'engagement de la direction à implémenter le système de management de la qualité, l'écoute client, l'établissement et la communication de la politique qualité, des rôles organisationnels et des responsabilités des autorités.

1.3.3. La planification du système de management de la qualité

Afin de s'assurer que le SMQ puisse atteindre les résultats escomptés, l'organisme doit planifier les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités, établir l'objectif qualité et la planification des actions pour les atteindre, planifier les modifications du SMQ.

1.3.4. Support

L'organisme doit déterminer les ressources nécessaires pour l'établissement, la mise en œuvre, la maintenance et l'amélioration continue du système de management de la qualité.

Il doit considérer ses capacités, ses contraintes, les ressources internes existants et les besoins à obtenir des prestataires externes. Il doit déterminer et fournir des ressources humaines pour assurer le fonctionnement et le contrôle de la mise en œuvre du système de management de la qualité.

L'organisme doit fournir et maintenir une infrastructure adéquate pour le fonctionnement de ses processus et atteindre la conformité de ses services.

L'organisme doit aussi assurer l'environnement de travail pour atteindre la conformité de ses services. Il doit fournir les ressources nécessaires pour assurer les résultats valides et fiables.

L'organisme doit déterminer les compétences nécessaires pour son personnel faisant des activités qui affectent les performances et l'effectivité du système de management de la qualité, s'assurer que ces personnes sont compétentes sur base de l'éducation, la formation ou l'expérience, prendre des actions pour acquérir les compétences nécessaires

1.3.5. La réalisation des activités opérationnelles

Pour la réalisation des activités opérationnelles, l'organisme devra notamment déterminer et conserver des informations documentées de la maîtrise de la conformité des services offerts, fournir aux clients des informations détaillées sur les services offerts, définir les exigences internes pour chaque type de service offert, pouvoir répondre aux réclamations des clients, entreprendre des actions correctives suite aux problèmes identifiés, communiquer toute modification aux personnes concernées, s'assurer que les fournitures et prestations externes respectent les exigences spécifiées, prendre en compte les impacts négatifs liés aux produits et services, sauvegarder des informations documentées sur les spécifications des produits et services, établir et appliquer des critères d'évaluation et de sélection des prestataires externes.

1.3.6. Evaluation des performances

L'organisme devra évaluer la performance et l'efficacité du SMQ, surveiller régulièrement la perception du client sur le niveau de satisfaction, réaliser régulièrement des audits internes planifiés et conserver les informations documentées sur les rapports d'audit et procéder au moins une fois par an à la revue de direction.

1.3.7. Amélioration

Pour une amélioration continue, l'organisme devra trouver les opportunités d'amélioration et mener des actions nécessaires, examiner les non-conformités et faire une réaction opportune, conserver les informations documentées sur les résultats des actions entreprises, prendre en compte les éléments de sortie de l'analyse, de l'évaluation et de la revue de direction.

1.4. Justification de l'étude

Le plan d'action annuel 2022-2023 de l'INSP s'est focalisé sur le premier pilier de la norme à savoir la satisfaction des clients de l'INSP. Au regard du paragraphe 9.2.1 de la norme, l'INSP doit surveiller la perception de ses clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes. Il faut mesurer le niveau de satisfaction du client, définir la méthode et en apporter la preuve. Pour cela, on peut utiliser plusieurs méthodes : l'enquête de satisfaction des clients, les retours d'information sur les services rendus à la communauté, les réunions avec les différents clients, l'analyse des réclamations des clients notamment à travers les boîtes à suggestions, etc.

Comme l'INSP est un centre de recherche, nous avons choisi de mener une enquête proprement dite sur la satisfaction de nos clients. L'enquête de satisfaction est un outil idéal pour recueillir, de manière structurée et objective, l'avis des clients sur les services offerts par l'INSP. Il permet d'améliorer la compréhension des besoins des clients et d'y répondre. Elle s'inscrit dans la logique d'amélioration continue selon le principe PDCA (Plan/Do/Check/Act), à savoir, mesurer pour s'améliorer, s'améliorer pour fidéliser et fidéliser pour pérenniser ses activités.

2. OBJECTIFS ET RESULTATS ATTENDUS

2.1. Objectifs

2.1.1. Objectif général

Déterminer le niveau de satisfaction des clients par rapport aux services offerts à l'INSP.

2.1.2. Objectifs spécifiques

1. Déterminer le niveau de satisfaction des personnes qui viennent se faire dépister des diverses maladies au LNR ;
2. Evaluer le niveau de satisfaction des cliniciens qui renvoient les patients au LNR pour faire les examens.

3. Déterminer le niveau de satisfaction des personnes qui fréquentent le service d'imagerie médicale de l'INSP
4. Apprécier le niveau de satisfaction du fournisseur d'échantillons pour le contrôle de qualité du médicament ;
5. Apprécier le niveau de satisfaction des entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé ;
6. Evaluer le niveau de satisfaction des locataires des diverses salles de réunion, des restaurants ainsi que leurs clients ;
7. Evaluer le niveau de satisfaction pour les étudiants et les professeurs du Master de l'INSP
8. Evaluer le niveau de satisfaction des fournisseurs de biens et services à l'INSP ;
9. Identifier objectivement les facteurs influençant la satisfaction des clients de l'INSP ;
10. Formuler des recommandations pour améliorer la satisfaction des clients de l'INSP

2.1.3. Résultats attendus

Les résultats attendus de l'enquête sont résumés de la manière suivante :

- Le niveau de satisfaction des clients de l'INSP est connu et mesuré par rapport à/au :
 - L'offre des services ;
 - Le coût des services ;
 - La qualité de l'accueil réservé aux clients ;
 - L'accessibilité.
- Les facteurs influençant la satisfaction des clients de l'INSP sont analysés et connus en toute objectivité
- Des recommandations pratiques sont formulées pour améliorer la satisfaction des clients qui fréquentent l'INSP.

3. APPROCHE METHODOLOGIQUE

A travers ce chapitre seront présentées les étapes suivies dans la réalisation de ladite évaluation. Ainsi, le cadre et types d'études, la population cible, les stratégies d'échantillonnage, les informations collectées et les outils de collecte des données y sont décrites. Sont également décrites dans ce chapitre les étapes suivies dans le traitement et l'analyse des données, les considérations éthiques ainsi que les limitations de l'étude.

3.1. Cadre d'étude

La présente étude a été réalisée auprès des clients de l'INSP constitués par (i) les patients qui viennent se faire dépister des diverses maladies au LNR, (ii) les cliniciens qui envoient les patients au LNR pour faire les examens; (iii) les fournisseurs d'échantillons pour le contrôle de qualité du médicament, (iv) les entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soin en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé, (v) les locataires des diverses salles de réunion, (vi) les personnes qui viennent faire la consultation dans le service d'imagerie médicale, (vii) les fournisseurs de biens et services à l'INSP et (viii) les étudiants du Master ainsi que leurs professeurs.

3.2. Type d'étude

Il s'agit d'une étude transversale à méthodes mixtes, c'est à dire utilisant les composantes quantitatives et qualitatives dans le mode de conception séquentielle explicative. Il s'agit d'un type d'études dans lequel les données quantitatives et qualitatives sont simultanément collectées et analysées. La seconde étape va consister en la fusion et comparaison des résultats suivis enfin de leur interprétation (voir figure 1).

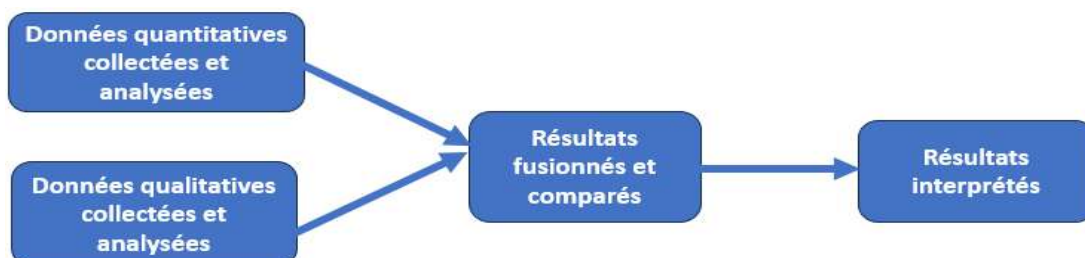


Figure 1 Illustration du mode de conception séquentielle explicative.

3.3. Population cible

L'unité primaire de cette étude est chaque client qui a sollicité ou qui a fourni un service ou des services à l'INSP. Ainsi, tous les clients de l'INSP ont été inclus dans cette étude. Il s'agit des patients, des cliniciens, des fournisseurs d'échantillons ou de biens et services, les clients des restaurants, les locataires de diverses salles, des entreprises en relation contractuelle avec l'INSP, des étudiants et les professeurs du Master.

3.4. Echantillonnage

3.4.1. Patients qui utilisent les services de LNR

La technique de commodité qui consiste à inclure dans l'étude les sujets présents le jour de l'enquête a été utilisée. Le nombre de patients a été obtenu en utilisant le logiciel Raosoft avec les paramètres suivants :

- La valeur critique au seuil de signification retenu : 1,96 pour le seuil de 95% ;
- Le nombre moyen hebdomadaire des patients qui fréquentent les services de LNR : 626 ;
- La proportion de la population qui présente la variable d'intérêt (ici, l'indicateur retenu est la satisfaction des clients), si la valeur n'est pas disponible on utilise 50% ;
- Erreur marginale : 7 %.

Un échantillon représentatif de 210 patients a été trouvé.

- Service d'imagerie médicale

Pour le service d'imagerie médicale, un échantillonnage exhaustif a été utilisé. Ainsi, tous les patients qui venaient faire la radiographie pendant les jours d'enquête ont été inclus dans l'étude.

3.4.2. Clients des restaurants de l'INSP

Les clients de deux restaurants de l'INSP ont été enquêtés à la sortie. Un questionnaire auto-administré a été utilisé pour collecter les données.

3.4.3. Technique d'échantillonnage pour d'autres clients de l'INSP

La technique de choix raisonné ou d'exhaustivité a été utilisée pour l'identification d'autres clients à savoir :

- Clients qui viennent se faire dépister à l'INSP ;
- Les cliniciens qui envoient les malades faire les examens au LNR ;
- Le fournisseur d'échantillons pour le contrôle de qualité du médicament (ABREMA) ;

- Les clients qui viennent faire la consultation au service de l'imagerie médicale à l'INSP ;
- Les entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé ;
- Les locataires des salles ;
- Les fournisseurs de biens et services à l'INSP ;
- Les étudiants du master ;
- Les enseignants au niveau master.

3.5. Information à collecter

La réalisation de cette enquête de satisfaction des clients de l'INSP a été effectuée sur base des questionnaires et des guides d'entretien préétablis qui ont été préparés et conçus préalablement. Dans cette étude sur la satisfaction des clients, les informations qui ont été collectées concernent :

- La satisfaction des personnes qui viennent se faire dépister des diverses maladies au LNR ;
- La satisfaction des cliniciens qui envoient les patients à faire les examens au LNR ;
- La satisfaction du fournisseur d'échantillons (ABREMA) pour le contrôle de qualité du médicament ;
- La satisfaction des entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestations de soin en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé ;
- La satisfaction des locataires des salles des réunions ;
- La satisfaction des fournisseurs de biens et services à l'INSP ;
- Les facteurs/éléments de satisfaction des clients de l'INSP ;
- Les stratégies visant à améliorer la satisfaction des clients de l'INSP ;
- La satisfaction des clients qui fréquentent le service d'imagerie médicale
- La satisfaction des étudiants et des enseignants du Master en Santé Publique de l'INSP.

3.6. Les outils de collecte des données par cible

Pour la collecte des données quantitatives, il a été utilisé des questionnaires alors que pour la collecte des données qualitatives il a été utilisé des guides d'entretien. Les outils de collecte des données qui ont été utilisés sont les suivants :

1. Questionnaire pour les patients qui utilisent les services de LNR ;

2. Questionnaire pour les cliniciens qui envoient les patients au LNR pour faire les examens
3. Questionnaire pour les patients qui fréquent le service d'imagerie médicale ;
4. Guide d'entretien pour les clients des restaurants de l'INSP ;
5. Guide d'entretien pour le fournisseur d'échantillons (ABREMA) pour le contrôle de qualité du médicament ;
6. Guide d'entretien pour les entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé ;
7. Guide d'entretien pour les locataires des diverses salles ;
8. Guide d'entretien pour les fournisseurs de biens et services à l'INSP ;
9. Guide d'entretien pour les personnes qui fréquentent le service d'imagerie médicale ;
10. Questionnaire pour les étudiants du Master de l'INSP ;
11. Questionnaire pour les professeurs du Master.

Le tableau suivant récapitule le type de clients à enquêter et les outils de collecte à utiliser.

Tableau I : Répartition des clients bénéficiant les services de l'INSP

N°	Types de client	Outil de collecte
1	Les patients qui viennent se faire dépister des diverses maladies au LNR	Questionnaire
2	Les patients qui fréquentent le service d'imagerie médicale	Questionnaire
3	Les étudiants Master	Questionnaire
4	Les professeurs Master	Questionnaire
5	Les clients des restaurants de l'INSP	Guide d'entretien
6	Le fournisseur d'échantillons pour le contrôle de qualité du médicament	Guide d'entretien
7	Les entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé	Guide d'entretien
	Mutualités de santé 1. Assurance Maladie Multi-Sectorielle (AMMS) 2. Mutuelle de Santé Ubuntu (MSU) 3. Mutualité Interprofessionnelle de santé (MIS-Santé) 4. Mutualité Santé Plus 5. Mutuelle de Santé pour Tous (MUSAT) 6. SOLIS 7. Mutuelle de Santé des Entreprises du Secteur Privé (MSP) Entreprises : 1. JUBILEE 2. ISTEEBU 3. SOCABU 4. BIC 5. FENACOBUE 6. MFP 7. BRB	
8	Les locataires des diverses salles	Guide d'entretien
	1. Ministère de la Santé Publique 2. Fonction Publique 3. PNSR 4. PEV 5. PNLS 6. OMS 7. Locataire grande salle restaurant 8. Locataire petite salle restaurant	
9.	Les fournisseurs de biens et services à l'INSP	Guide d'entretien
	Matériel de bureau : 1. COMPUSERVICE 2. MEX sa 3. PACOBUE 4. HOPE DESIGN 5. MILLENIUM 6. GTS 7. ALPHA CD TECHNOLOGY	

N°	Types de client	Outil de collecte
	Matériel Labo : 1. ALCHEM 2. CAMEBU 3. LAB ACCESS 4. NEW VISION	

3.7. Organisation de la collecte des données

3.7.1. Equipe de coordination

La coordination de l'étude a été assurée par le Directeur Général, le Directeur de la recherche et le Directeur administratif, financier et du patrimoine.

3.7.2. Equipe technique de mise en œuvre

Cette étude a été réalisée par les cadres qui ont été nommés par la direction générale de l'INSP. Il s'agit notamment de trois chercheurs enseignants de l'INSP et deux cadres provenant de la direction générale de l'Institut.

3.7.3. Identification des enquêteurs

Pour faciliter la collecte des données de l'enquête sur la satisfaction des clients de l'INSP, six enquêteurs expérimentés ont été recrutés. Ils ont été identifiés dans une base de données d'enquêteurs avec qui l'INSP a l'habitude de travailler, dans les travaux de recherche que cet Institut réalise.

3.7.4. Formation des enquêteurs

L'équipe technique qui a été mise en place par l'INSP a organisé et a dirigé une formation des enquêteurs. Afin de comprendre et s'approprier des outils de collecte des données, les simulations et jeux de rôle ont été effectués dans la salle de formation. Elle a duré une journée. Le contexte de l'étude, les objectifs, les résultats attendus ainsi que la méthodologie ont été également présentés.

3.8. Traitement et analyse des données

Pour les données quantitatives, un masque de saisie reflétant la structure des questionnaires a été développée sous la plateforme Web (ODK). La plateforme ODK a été installée dans des tablettes androïde. Les données saisies ont été régulièrement transmises sur le serveur pour l'apurement.

Les données apurées ont été importées vers le logiciel STATA 15 pour l'analyse et la sortie des tableaux. En utilisant les tableaux qui venaient d'être constitués, les graphiques ont été conçus avec le logiciel Excel.

Les données qualitatives collectées avec les guides d'entretien et les transcrits ont été codés et analysés thématiquement. Les thèmes récurrents ont été groupés.

3.9. Considérations éthiques

Cette étude ne présente pas de risques physiques liés à des interventions physiques, comme le prélèvement de sang ou autres expériences sur le corps humain car elle a été basée sur les échanges verbaux. Toutefois, les principes d'éthique suivants ont été respectés : le respect des personnes enquêtées, l'autonomie des individus, l'anonymat, la confidentialité et le consentement éclairé.

3.10. Limitations de l'étude

La réalisation de la présente évaluation a été confrontée à trois défis majeurs à savoir :

1. **Durée de l'étude et fonctionnement de l'échographe.** La durée de l'étude était d'une part trop courte pour obtenir un échantillon représentatif pour le service d'imagerie médicale (qui comporte les Unités de Radiographie et d'Echographie), d'autant plus qu'ils venaient moins de 10 patients par jour pour faire la radiographie standard. D'autre part l'appareil d'échographie n'était pas fonctionnel durant les jours de collecte des données. Ceci a rendu impossible la collecte de données sur la satisfaction des patients par rapport aux services. Cela a compromis la capacité de l'étude à évaluer la satisfaction des patients à l'égard du service d'échographie. De tout ce qui précède, il en résulte que les données collectées peuvent ne pas être représentatives de la situation réelle du service d'Imagerie.
2. **L'absence de participation des étudiants et enseignants au programme Master :** les étudiants de Master et leurs tuteurs n'ont pas répondu aux questions qui leur ont été envoyées. Cela signifie que le rapport ne reflète pas le niveau de satisfaction par rapport au programme de Master, car les opinions de ces étudiants et celles de leurs enseignants n'ont pas été prises en compte.

3. L'inclusion de l'évaluation de la satisfaction des cliniciens demandant les examens au LNR et la rédaction des outils y relatifs n'ont pas été confiées à l'équipe technique chargée de mener l'enquête.

Cette dernière a reçu les outils de collecte des données déjà renseignés pour être analysés. Il aurait néanmoins été préférable pour l'équipe d'être informée de la nécessité de considérer cette catégorie dans l'approche méthodologique pour identifier l'approche méthodologique la plus appropriée (calcul de la taille de l'échantillon, type d'outil de collecte des données, plan d'analyse, etc.).

CHAPITRE 4. RESULTATS DE L'ENQUETE

A travers le présent chapitre, vont être présentés les résultats de l'étude et ce sont des résultats quantitatifs et qualitatifs sur la satisfaction de chacun des clients de l'INSP. En premier lieu, seront présentés les résultats quantitatifs suivis des résultats qualitatifs.

4.1 Clients/patients qui utilisent les services du LNR de l'INSP

4.1.1 Caractéristiques sociodémographiques des clients/patients qui utilisent les services de LNR

La satisfaction des patients utilisant les services du LNR a été évaluée auprès de 210 patients qui utilisent les services du LNR. Les patients qui ont participé à l'évaluation étaient dans la grande majorité des cas de sexe féminin (71.9%), situées dans les tranches d'âge de 31-40 ans (35.23%) et 20-30 ans (24.76%), de formation universitaire (52.4%), fonctionnaire (54.48%) ou souvent sans profession (31.4%). Plus de la moitié des clients étaient employées dans le secteur privé (59%), majoritairement résidaient en province de Bujumbura Mairie (83.33%) et se faisaient généralement prescrire les examens par les médecins spécialistes (55.2%) prestant dans les grands hôpitaux de Bujumbura le HMK, CHUK, HPRC, la Polyceb, la Clinique Cesare et la CPLR. Le tableau ci-dessous présente les caractéristiques sociodémographiques des patients qui utilisent les services du LNR de l'INSP.

Tableau II : Caractéristiques sociodémographiques *des patients utilisant les services du LNR*

Caractéristiques des clients/patients		Patient (N=210)	
		n	%
Sexe	Féminin	151	71.9
	Masculin	59	28.1
Tranche d'âge	20-30 ans	52	24.76
	31-40ans	74	35.23
	41-50ans	34	16.19
	51-60ans	25	11.90
	61ans et plus	25	11.90
Etude	Université	110	52.4
	Secondaire 2eme cycle	59	28.1
	Primaire	25	11.9
	Sans niveau	8	3.8
	Secondaire 1er cycle	8	3.8
Profession	Fonctionnaire	115	54.8
	Sans	66	31.4

Secteur d'emploi	Commerçant	15	7.1
	Cultivateur	8	3.8
	Etudiant	5	2.4
	Elève	1	0.5
	Privé	124	59.0
	Public	86	41.0
Province	Bujumbura Mairie	175	83.33
	Bujumbura Rural	10	4.70
	Bubanza	6	2.85
	Cibitoke	5	2.38
	Bururi	3	1.42
	Kirundo	2	0.95
	Mwaro	2	0.95
	Cankuzo	1	0.47
	Makamba	1	0.47
	Muramvya	1	0.47
Nom de l'Hôpital (les hôpitaux les plus fréquents)	HMK	19	9.04
	CHUK	18	8.57
	HPRC	18	8.57
	POLYCEB	17	8.09
	Clinique Cesare	13	6.19
	Clinique Prince Louis Rwagasore	13	6.19
	Kira Hospital	9	4.28
	CMCK	6	2.85
	Bon sans nom de l'hôpital	5	2.38
	Maison médicale	5	2.38
	CMCC JABE	4	1.9
	INSS	4	1.9
	Centre du cœur polyclinique	3	1.42
	VYARUHEKE	3	1.42
	BUMEREC	3	1.42
	CELUCODIA	3	1.42
	BUMEREC	3	1.42
Médecin prescripteur	Spécialiste	116	55.24
	Généraliste	94	44.76

4.1.2 Satisfaction générale des utilisateurs du LNR

De manière générale, la grande proportion des patients étaient satisfaits par rapport à la promptitude des services (73.33%), au respect de la dignité humaine (58.57%), au respect de l'autonomie (72.86%) et à la confidentialité (63.33%). Il convient de noter qu'une grande proportion des patients (62.86%) s'est de manière neutre positionnée en ce qui est de la communication, qu'ils ont par contre jugée de « ni bon ni mauvais ».

La figure 2 représente de manière générale les niveaux de satisfaction globale, en tenant compte des cinq critères pris pour évaluer la satisfaction des patients/clients.

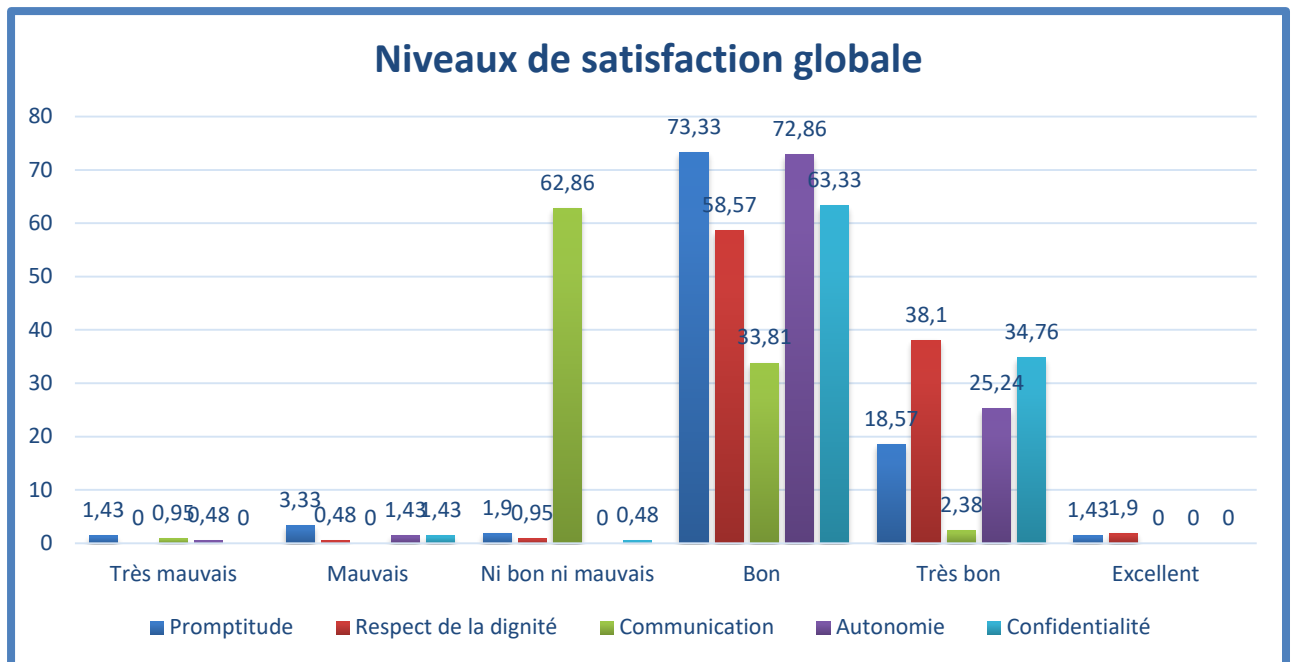


Figure 2 Niveaux de satisfaction générale des patients/clients vis-à-vis des services du LNR.

4.1.3 EVALUATION DES INDICATEURS DE SATISFACTION

a. Promptitude des services du LNR

La promptitude des services du LNR a été évaluée par rapport (i) au temps écoulé entre le moment où les patients souhaitent faire les examens et le moment où ils les ont faits ; (ii) à l'appréciation du temps d'attente avant d'être reçu par le personnel du LNR, (iii) à l'évaluation du temps qu'il faut pour recevoir les résultats des examens de (l'échographie/radiographie) laboratoire et l'appréciation du temps d'attente pour recevoir les résultats d'examens effectués. Ainsi, le temps écoulé entre le moment où on souhaite faire les examens et moment où les examens sont faits est très court chez 70% des patients ; le temps d'attente avant d'être reçu par le personnel du LNR et celui d'attente avant de recevoir les résultats étaient respectivement jugés « court » chez 62.86% et 50.95% des patients. De même, 63.81% des patients recevaient les résultats des examens entre 1 et 2 jours. Le graphique ci-dessous représente les niveaux de la promptitude des services du LNR, en tenant compte des différents indicateurs entrant en composition de la promptitude.

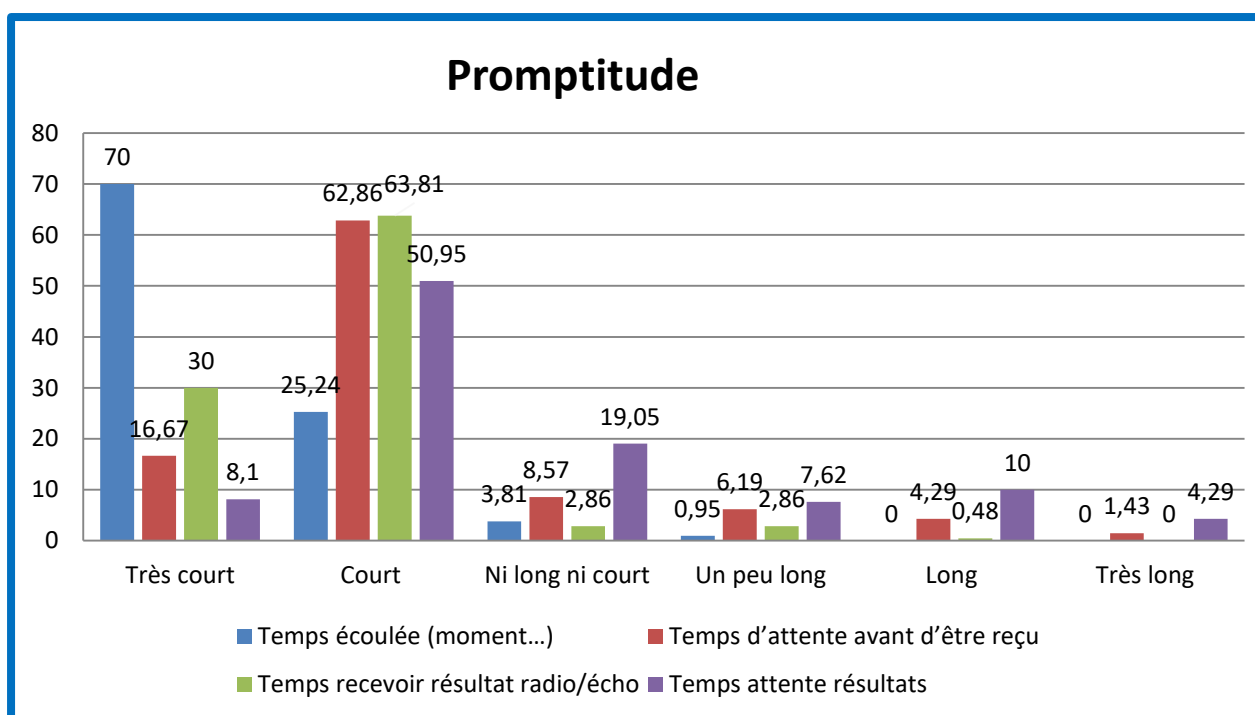


Figure 3 Répartition des clients/patients par rapport à l'appréciation de la promptitude des services de LNR.

b. Respect de la dignité humaine

Le respect de la dignité humaine a été évalué. Cette évaluation cherche à savoir si le niveau auquel le personnel du LNR et le service d'accueil traitent avec respect les patients ainsi le niveau de respect de l'intimité des patients. Dans tous les éléments évalués en rapport avec le respect de la dignité humaine, la majorité des patients étaient d'accord que le personnel du LNR précisément celui d'accueil les ont traités avec respect (78.10%). Dans plus de 80% des cas, les patients étaient d'accord qu'il y a eu respect de leur intimité. La figure 4 représente les niveaux de satisfaction des patients vis-à-vis des services du LNR, en tenant compte du respect de la dignité humaine.

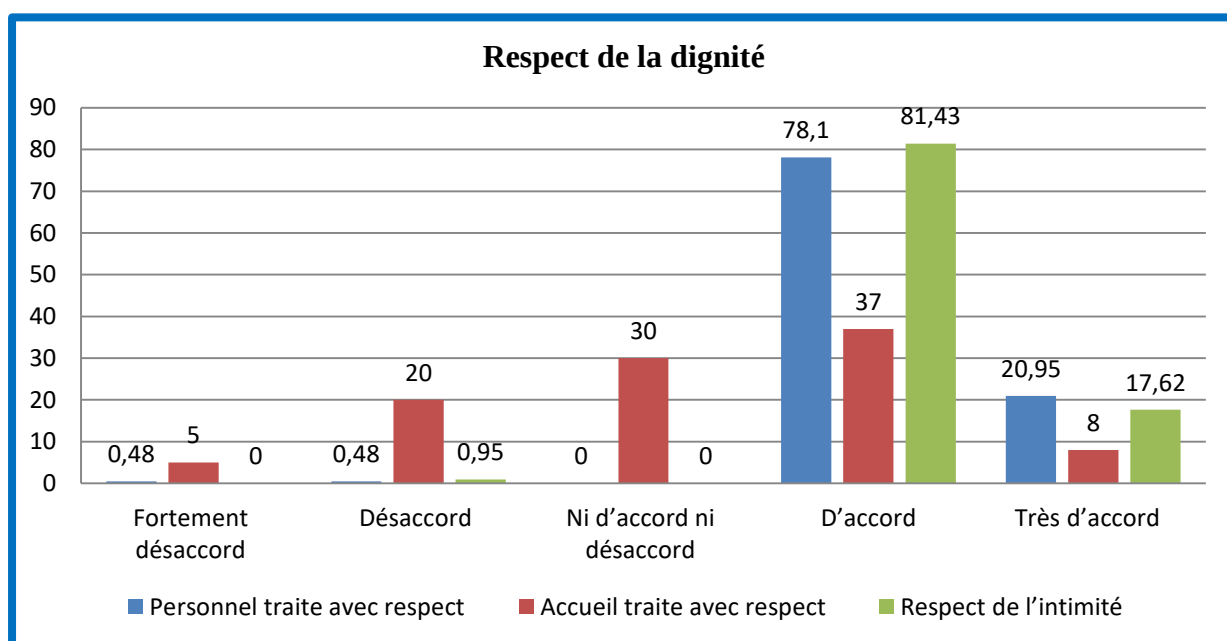


Figure 4: Répartition des clients/patients par rapport à l'appréciation du respect de la dignité humaine au LNR

c. Communication du personnel du LNR avec les patients/clients

En ce qui est de la communication, les critères de base utilisés, incluent entre autres (i) la capacité du personnel du LNR d'écouter attentivement, (ii) d'expliquer clairement les choses et (iii) de donner du temps suffisant aux patients pour poser les questions. Ainsi, les patients étaient, pour chacun des trois critères évalués, à plus de 85% à être d'accord des capacités de communication du personnel du LNR.

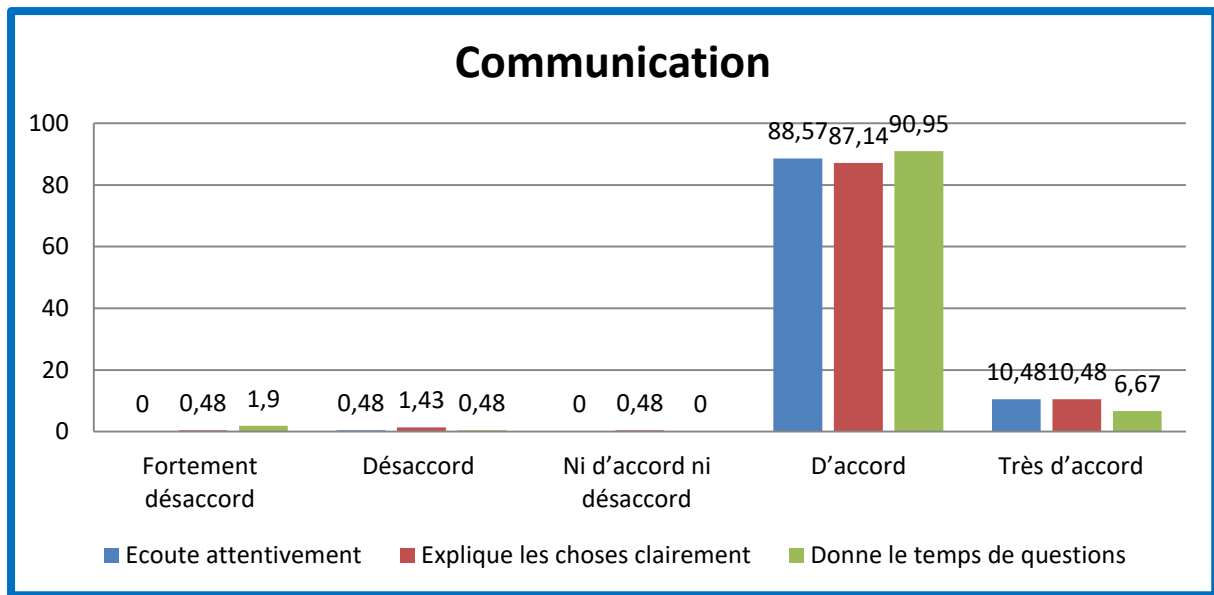


Figure 5 Réparation des patients/clients par rapport à l'appréciation de la communication du personnel du LNR

d. Respect de l'Autonomie et de confidentialité au LNR

L'élément ayant été utilisé pour évaluer le respect de l'autonomie est de savoir si le personnel du LNR demande la permission tandis que le respect de la confidentialité a été évaluée en vérifiant si les examens étaient faits dans des endroits surs, loin des oreilles indiscretes. Selon les patients, ils étaient d'accord que le respect de l'autonomie (demande de la permission) et celui de la confidentialité (examens faits loin des oreilles indiscretes) était respectivement respectées chez 91.43% et 85.71% des participants.

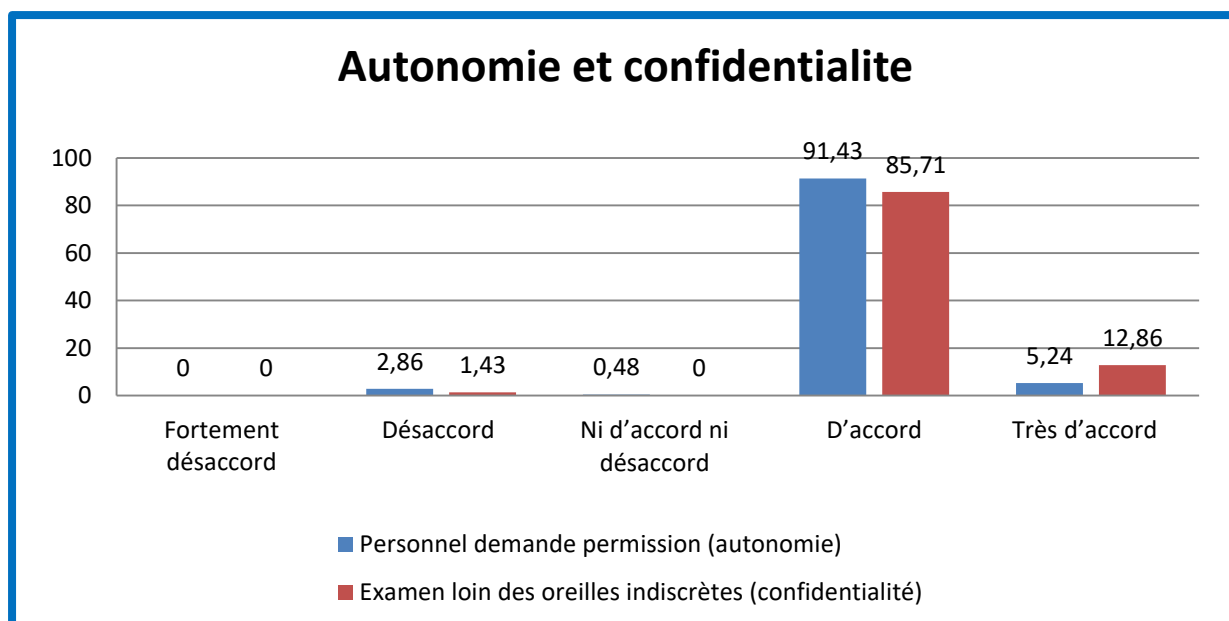


Figure 6 Répartition des patients/clients par rapport à l'appréciation du respect de l'Autonomie et de confidentialité au LNR

4.1.4 SATISFACTION DES CLINIENS VIS-A-VIS DES SERVICES DU LNR

En vue d'appréhender le niveau de satisfaction des cliniciens vis-à-vis des services du LNR, certains cliniciens des différentes structures sanitaires de Bujumbura ont été conviés à répondre aux questions permettant ainsi d'évaluer leur niveau de satisfaction vis-à-vis des prestations du LNR. Les caractéristiques sociodémographiques des cliniciens ayant participés dans ladite évaluation sont reprises dans le tableau IV.

Tableau III : Caractéristiques sociodémographiques *cliniciens demandant les examens au LNR*

Caractéristiques des clients/patients		Patient (N=18)	
		N	%
Sexe	Féminin	9	50
	Masculin	9	50
Tranche d'âge	<=30 ans	4	22.22
	31-35ans	8	44.44
	36-40ans	4	22.22
	>41ans et+	2	11.11
	ABUBEF	1	5.56
Nom de l'Hôpital	CHUK	4	22.22
	CPLR	3	16.67
	HMK	4	22.22
	HPRC	3	16.67
	Maison Médicale	1	5.56
	Services Médicaux de la Présidence	1	5.56
	SWAA	1	5.56

Ainsi, 18 cliniciens de Bujumbura ont répondu aux questions avec un sex-ratio de 1/1 et la tranche d'âge de 31-35 ans était la plus représentée (44.44%). Les structures sanitaires les plus représentées étaient le CHUK et l'HMK représentent chacun 22.22% des cliniciens. Ils sont suivis par l'HPRC et la CPLR qui représentaient chacun 16.67% des cliniciens.

4.1.5 SATISFACTION DES CLINICIENS VIS-A-VIS DES SERVICES DU LNR

La satisfaction des cliniciens à l'égard des services du LNR a été évaluée en appréciant différents éléments comme (i) la disponibilité des examens demandés, (ii) la disponibilité des résultats sans retards, (iii) la fiabilité et l'exactitude des résultats, (iv) la contribution des résultats dans la prise de décision thérapeutique et (v) le niveau de satisfaction globale par rapport aux services du LNR.

Ainsi (72.22%) des cliniciens étaient plutôt satisfaits de la disponibilité des tests au LNR, la moitié (55.56%) était satisfaits de la disponibilité à temps des résultats. En ce qui est de la fiabilité et exactitude des résultats, la proportion de ceux qui étaient très satisfaits et ceux plutôt satisfaits était égale, c.-à-d. 50% pour chaque cas. En plus, la majorité des cliniciens (83.33%) étaient très satisfaits de la contribution des résultats dans la prise de bonnes décisions en faveur des patients. Enfin, 50% des patients étaient très satisfaits des résultats du LNR tandis que 44.44% étaient plutôt satisfaits. Le résumé de la satisfaction des cliniciens est repris sur le graphique 7.

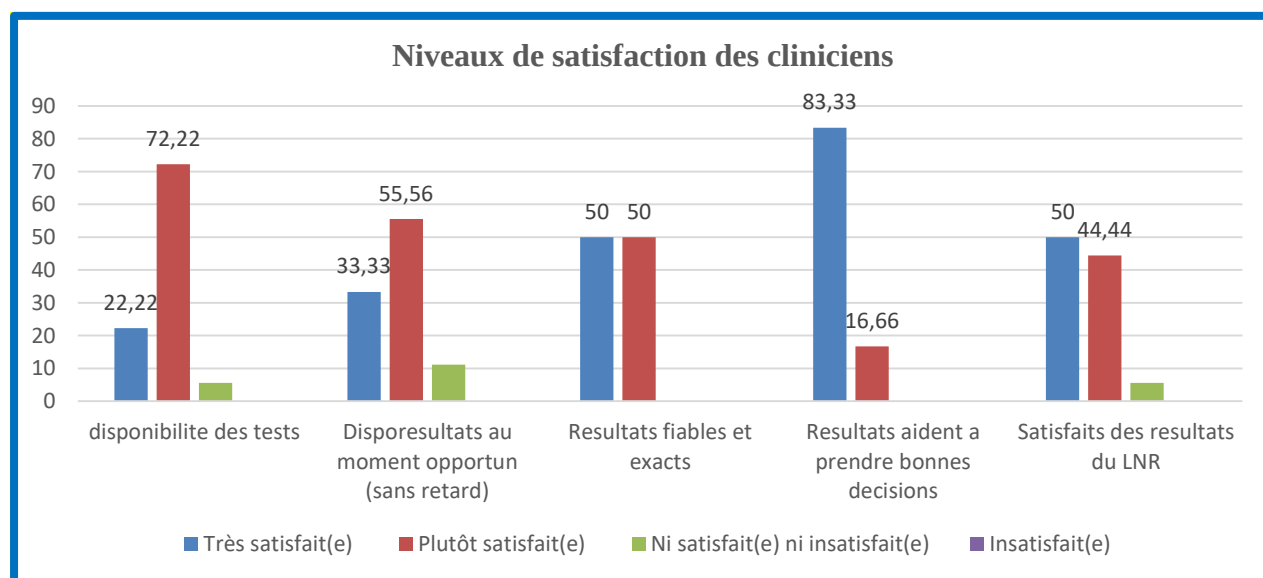


Figure 7 Répartition des cliniciens selon les niveaux de satisfaction vis-à-vis des services du LNR.

L'évaluation de la satisfaction a aussi menée à identifier les principales raisons pour lesquelles les cliniciens préfèrent le LNR. Les principales raisons identifiées incluent (i) la disponibilité de la plupart des tests (41.66%), (ii) la rapidité des prélèvements, (iii) de l'analyse des résultats ainsi que (iv) la fiabilité des résultats qui ont été respectivement citées dans 25% et 16% des cas.

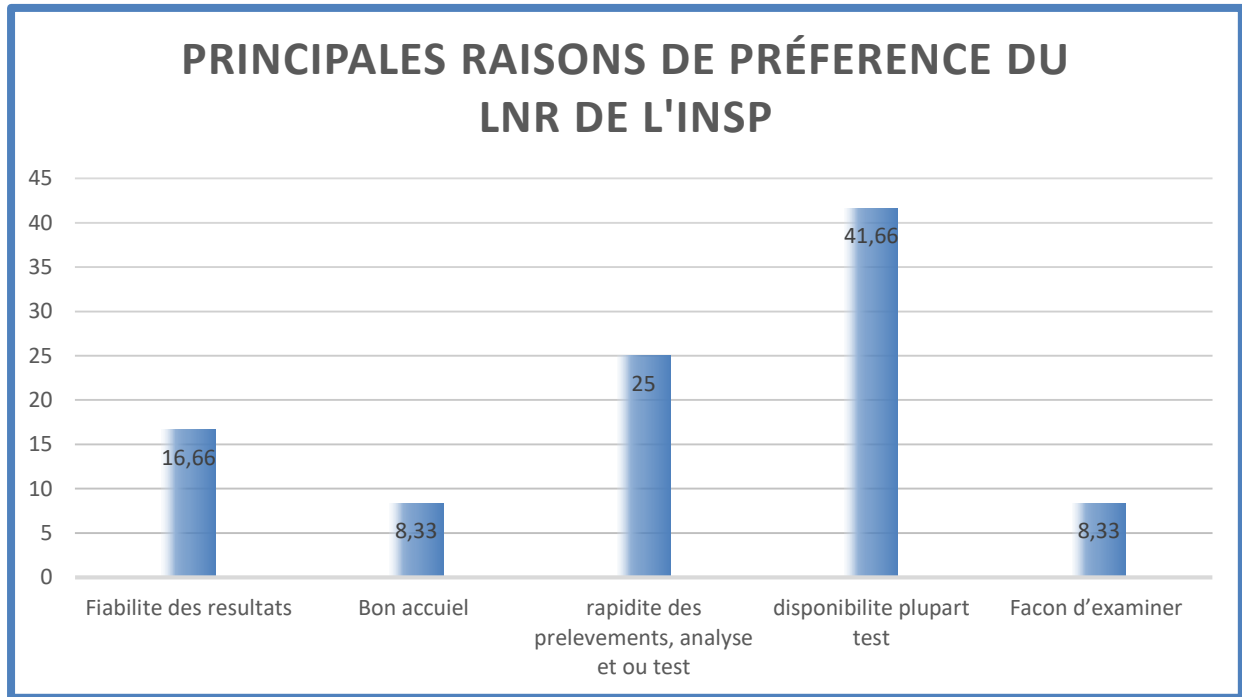


Figure 8 Les principales raisons poussant les cliniciens à préférer les services du LNR.

L'évaluation de la satisfaction a aussi conduit à identifier les lacunes qui devraient être corrigées. Il a été souligné le manque du service (i) le weekend/ (ii) les jours fériés et (iii) les après-midis.

Le temps long d'attente à l'accueil qui a été chacun évoqués dans 30.76% des cas. Le retard des bilans (quoique) indispensables dans la prise de décision a quant à lui été évoquée dans 23.07% des cas.

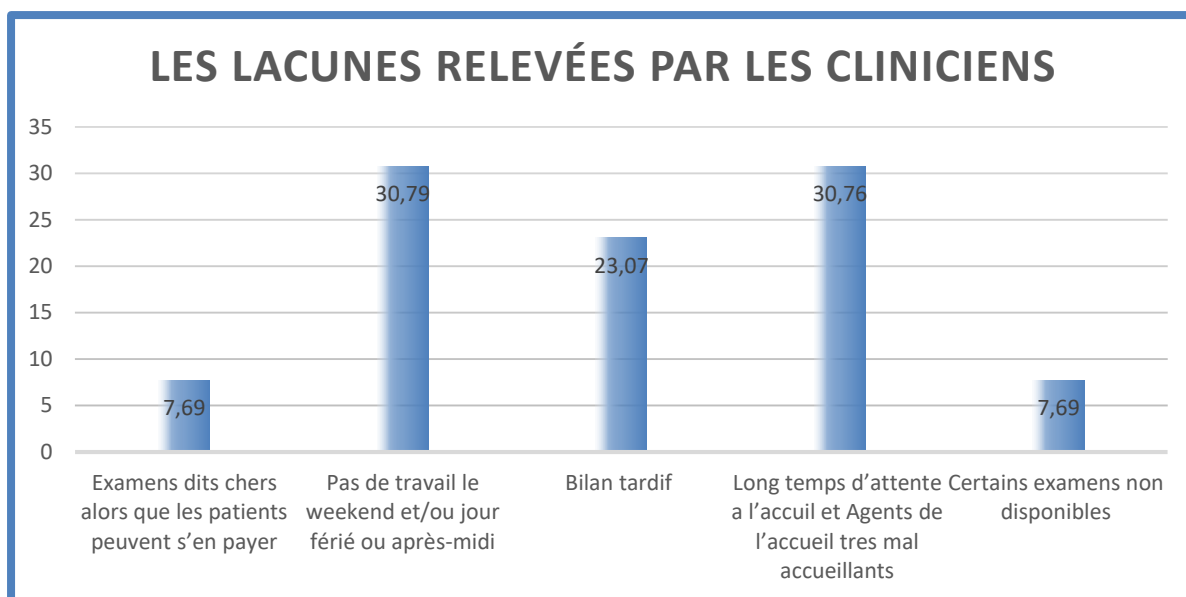


Figure 9 Principales lacunes dans les services du LNR relevées par les cliniciens

Les services non actuellement disponibles au LNR mais que les cliniciens aimeraient avoir ont été identifiés. Ainsi, les tests ADN et d'analyse génétiques ont été demandés par le quart des cliniciens (25.52%), suivis des charges virales des hépatites (17.64%), des dosages hormonaux et de l'électrophorèse de l'hémoglobine et des protéines sériques, chacun demandé par 11.76% des cliniciens.

Le graphique 10 représente les examens qui jusqu'au jour de l'enquête étaient indisponibles au LNR mais qui ont été jugés indispensables par les cliniciens.

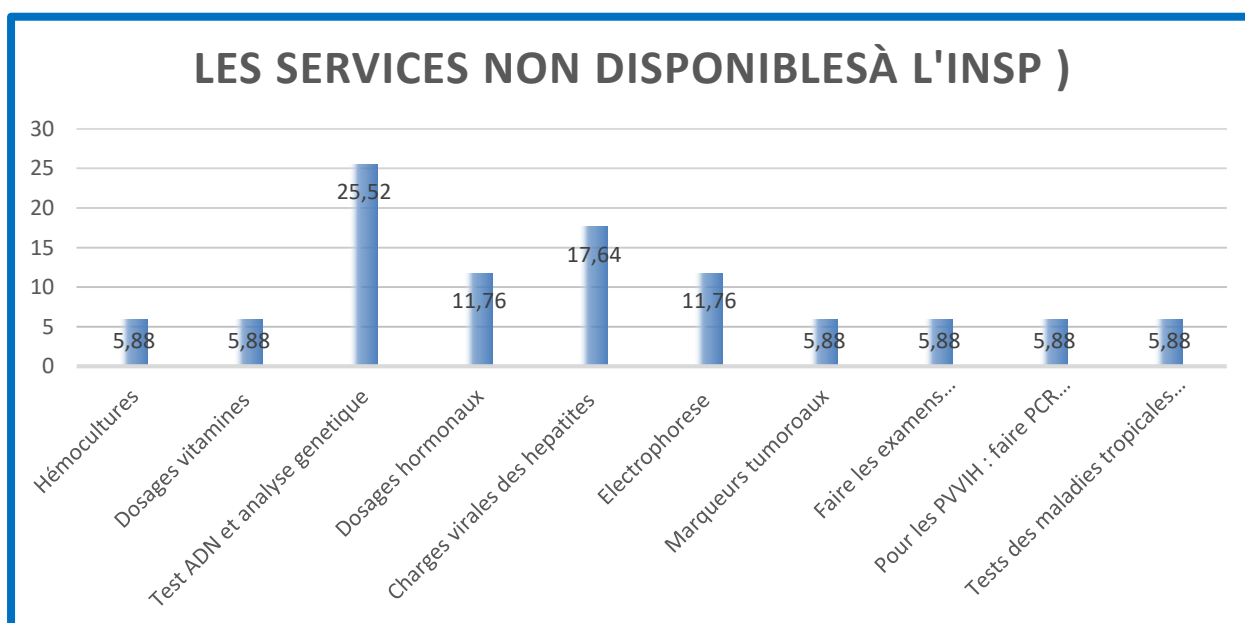


Figure 10 Répartition d'examens indispensables mais non disponibles au LNR.

Enfin de l'évaluation de la satisfaction, les cliniciens ont émis de nombreuses suggestions pour améliorer la qualité des services offerts par le LNR. L'augmentation de la gamme d'examen et l'inclusion (i) de la charge virale des hépatites virales, (ii) de la réalisation des hémocultures, (iii) de l'antibiogramme, (iv) de l'électrophorèse de l'hémoglobine, (v) des protéines sériques et (vi) de la réalisation des examens anatomopathologiques ont été évoqués comme suggestions par la plupart des cliniciens. Il a été aussi suggéré de faire l'interconnexion avec les hôpitaux dans la plateforme d'Open Clinic, d'augmenter le temps de travail pour être disponible 24/24 avec disponibilité du service du weekend et d'urgence. Les recommandations émises par les cliniciens sont reprises dans le chapitre des conclusions et recommandations.

4.2 Patients qui utilisent le service d'imagerie médicale

4.2.1 Caractéristiques sociodémographiques

La satisfaction des patients utilisant le service d'imagerie médicale de l'INSP a été évalué auprès de 15 patients/clients utilisant le service de radiologie du fait que le service d'échographie n'était pas fonctionnel. Parmi les participants, 80% d'entre eux étaient des patients, dont presque la moitié était âgées de moins de 30 ans, de formation universitaire et fonctionnaire (46.7%). Les participants résidaient dans la province de Bujumbura dans la plupart des cas (66.7%), se faisaient soigner à l'HPRC, Kira Hôpital et l'INSP (unité des Soins), respectivement dans 20% et 13.33% des cas à l'INSP.

Tableau IV : Caractéristiques sociodémographiques des patients utilisant le service d'imagerie médicale

Caractéristiques des clients		Clients (N=15)	
		n	%
Statut de l'enquête	Patient	12	80
	Accompagnant	3	20
Sexe	Féminin	10	66.7
	Masculin	5	33.3
Tranche d'âge	<30	7	46.7
	31-40	1	6.66
	41-50	6	40
	51+	1	6.66

Etudes	Universitaire	7	46.7
	Secondaire, 2 ^e cycle	5	33.3
	Secondaire, 1 ^{er} Cycle	1	6.7
	Primaire	1	6.7
	Sans niveau	1	6.7
Profession	Fonctionnaires	7	46.7
	Sans	4	26.7
	Commerçant (e)	2	13.3
	Cultivateur (trice)	1	6.7
	Etudiant (e)	1	6.7
Provinces de résidence	Bujumbura Mairie	10	66.7
	Cibitoke	2	13.3
	Rumonge	1	6.7
	Cankuzo	1	6.7
	Kayanza	1	6.7
Hôpital ou structure sanitaire	Prince Régent Charles	3	20
	Kira Hospital	2	13.33
	Unité de soins de l'INSP	2	13.33
	Dunamäi	1	6.66
	Hôpital Buyengero	1	6.66
	Hôpital Hope	1	6.66
	Hôpital militaire	1	6.66
	Hospital Kayanza	1	6.66
	Maison médical	1	6.66
	Shifaa Médical Centre	1	6.66
	Tanganyika care polyclinique	1	6.66
Profil du médecin demandant l'examen	Médecin généraliste	11	73.3
	Médecin spécialiste	4	26.7
Nombre de fois on a fait les examens à l'INSP	1 ^e fois	11	73.3
	2 ^e fois	1	6.7
	Plus de trois fois	3	20

4.2.2 Réactivité du service d'imagerie médicale

La réactivité des services d'imagerie médicale a été évaluée en considérant les critères prédéfinis qui sont (i) la promptitude des services, (ii) le respect de la dignité, (iii) la communication, (iv) le respect de l'autonomie et (v) le caractère confidentiel des informations. Ces critères étaient d'abord évalués de manière générale et puis de manière détaillée en considérant les différents critères pris comme des composantes des différents critères de la réactivité.

De manière générale, les critères de réactivité étaient jugés comme étant bons par plus de 70% des patients pour la promptitude et le respect de l'autonomie (73.3%) et 60% pour le respect de la dignité, la communication et le respect de la confidentialité. Le graphique 11 représente les scores moyens de la réactivité des services d'imagerie médicale de l'INSP.

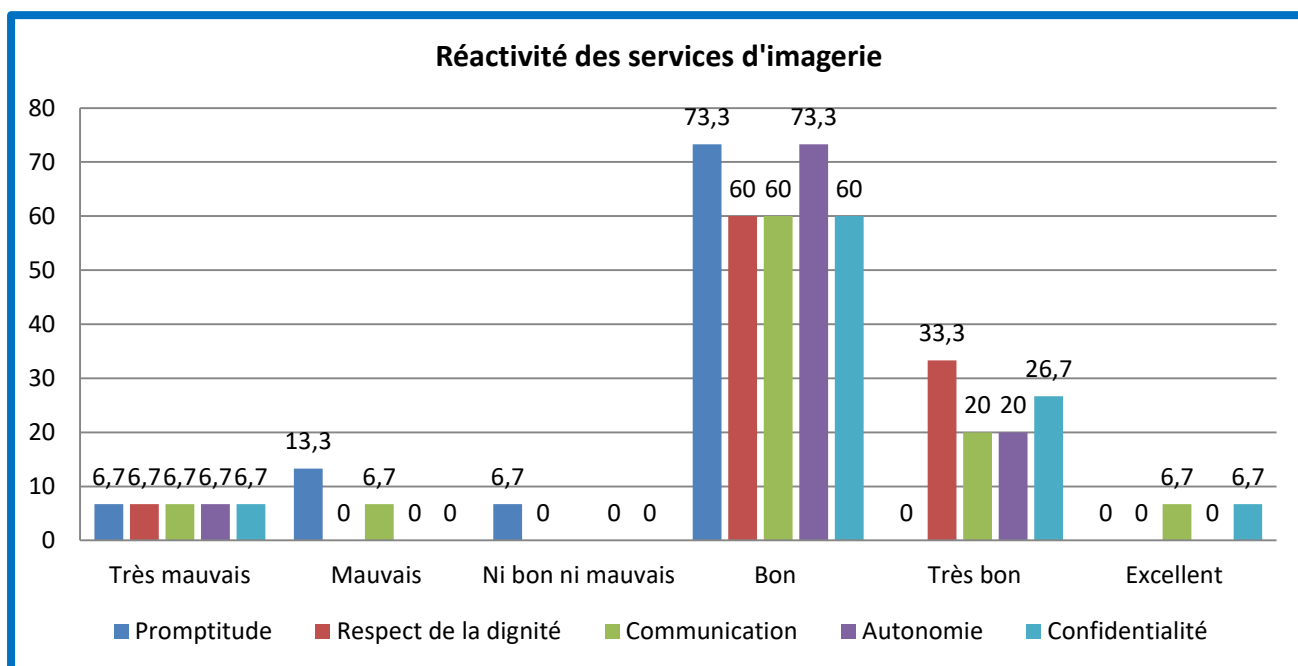


Figure 11 Répartition des patients selon l'appréciation de la réactivité des services d'imagerie médicale

4.2.3 Promptitude des services d'imagerie

En ce qui est de la promptitude des services, le temps écoulé entre le moment où on a pensé à faire les examens et le moment où on les a faits a été jugé très court par 40% des patients/clients, le temps d'attente avant d'être reçu était court pour 53.3% des patients. Quant au temps requis pour recevoir les résultats, tous les patients (100%) se sont accordé que les résultats étaient obtenus le même jour.

De même, le temps d'attente pour recevoir les résultats était jugé par plus de 70% des patients comme étant court (73.3%). Les résultats sont graphiquement représentés sur le graphique 12.

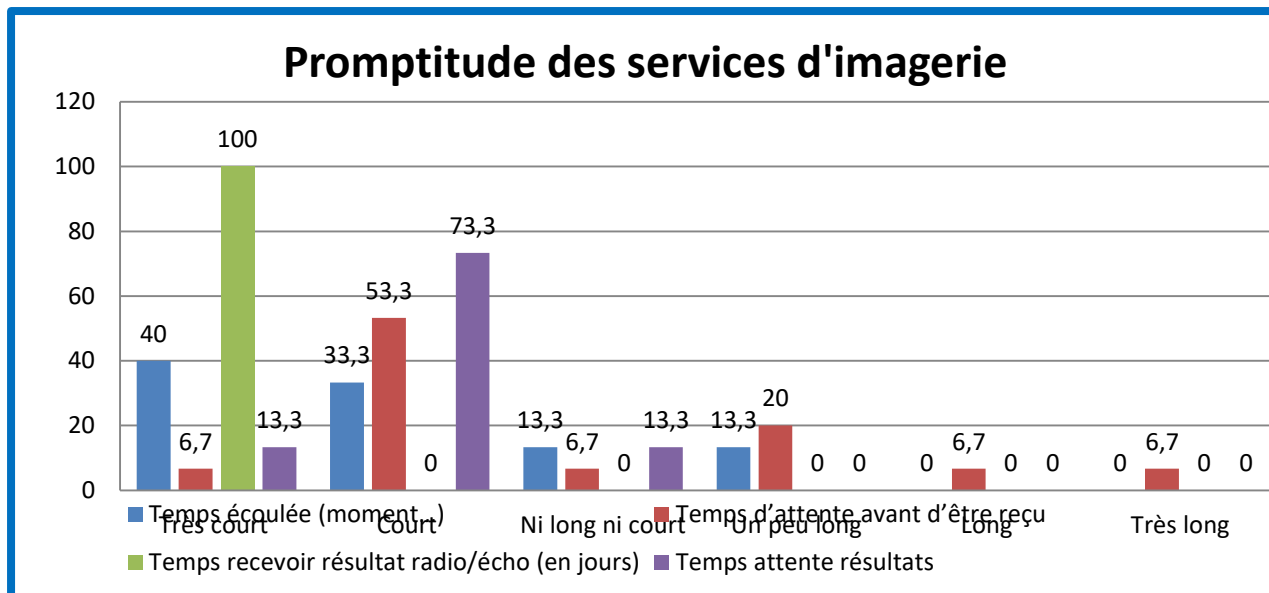


Figure 12 Répartition des patients par rapport à l'appréciation de la promptitude des services de l'imagerie.

4.2.4 Respect de la dignité humaine

Concernant le respect de la dignité humaine, les patients étaient dans 66.7% d'accord que le personnel du LNR les a traités avec respect et que l'examen de radiographie s'est déroulé dans le respect de leur intimité. Ils étaient 60% à s'accorder que le personnel de l'accueil les a traités avec du respect.

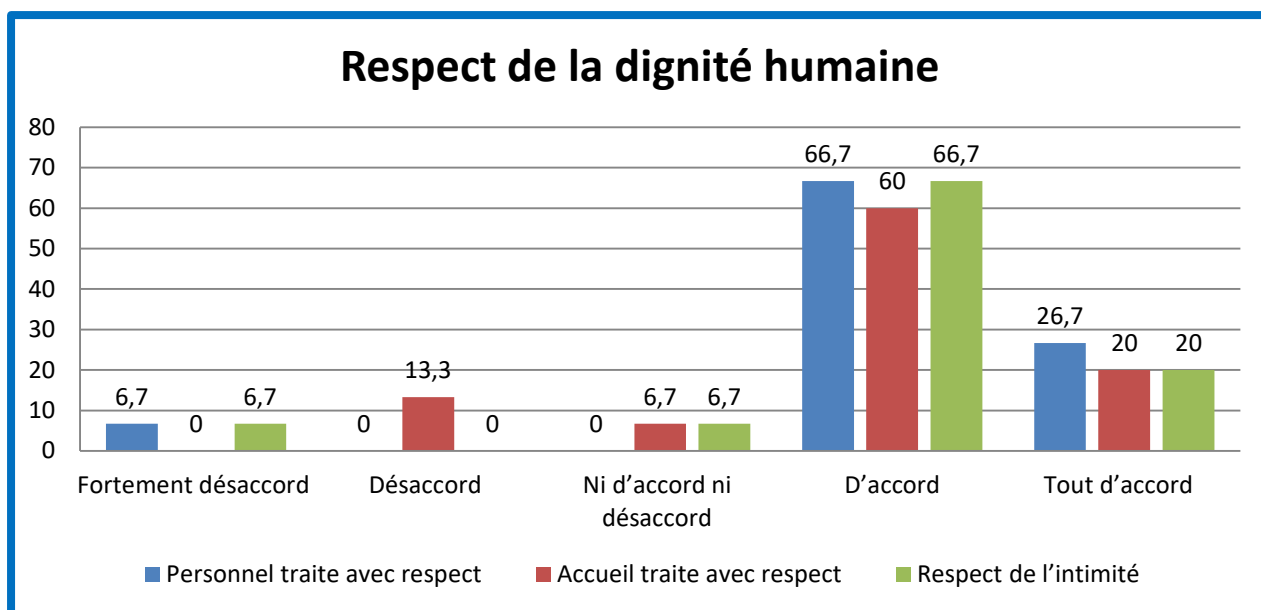


Figure 13 Répartition des patients par rapport à l'appréciation du respect de la dignité humaine dans le service d'imagerie

4.2.5 Communication dans le service d'imagerie

Concernant la communication, les patients étaient dans plus de 70% d'accord que le personnel du service de radiographie écoutait attentivement (73.3%) et dans 60% des cas, que le personnel du service leur a clairement expliqué les choses pour bien les comprendre. En ce qui est d'accorder du temps au patients pour poser les questions, la majorité des patients (80%) était neutre, n'étant ni d'accord ni en désaccord.

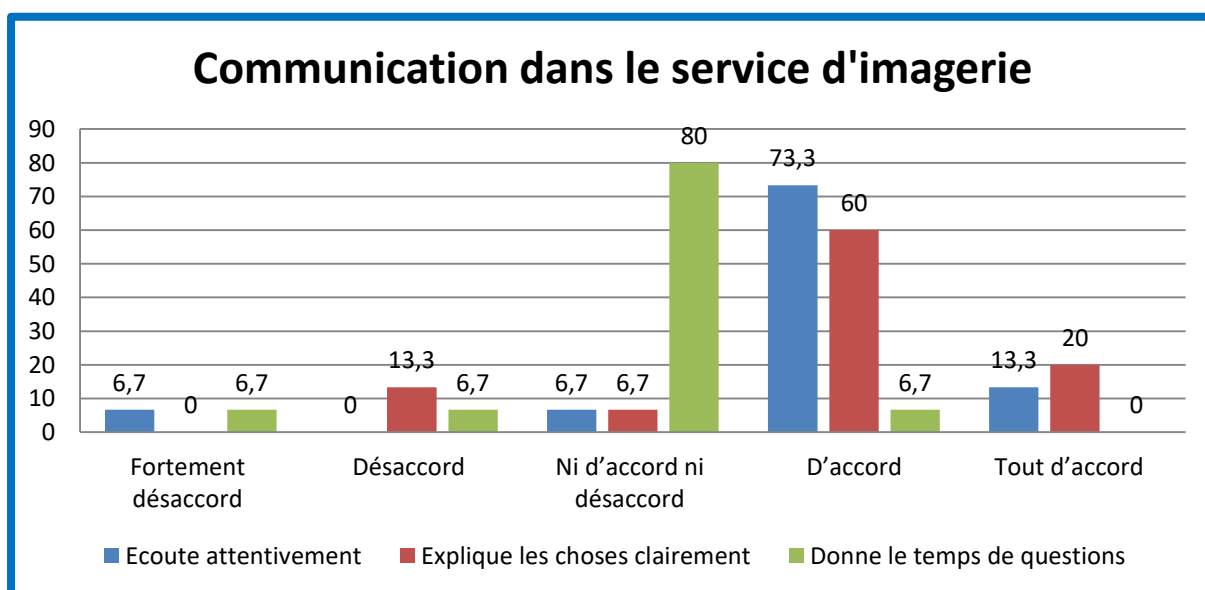


Figure 14 Répartition des patients par rapport à la manière de communication du personnel du service d'Imagerie médicale

4.2.6 Respect de l'autonomie et de la confidentialité

Concernant le respect de l'autonomie et de la confidentialité, la quasi-totalité des patients (93.3%) était totalement d'accord que le personnel du service a respecté leur autonomie, en leur demandant la permission avant de procéder aux examens. En ce qui est du caractère confidentiel des informations, plus de 70% des patients (73.3%) étaient d'accord que les examens et les entretiens se sont déroulés en privé, loin des oreilles indiscrètes.

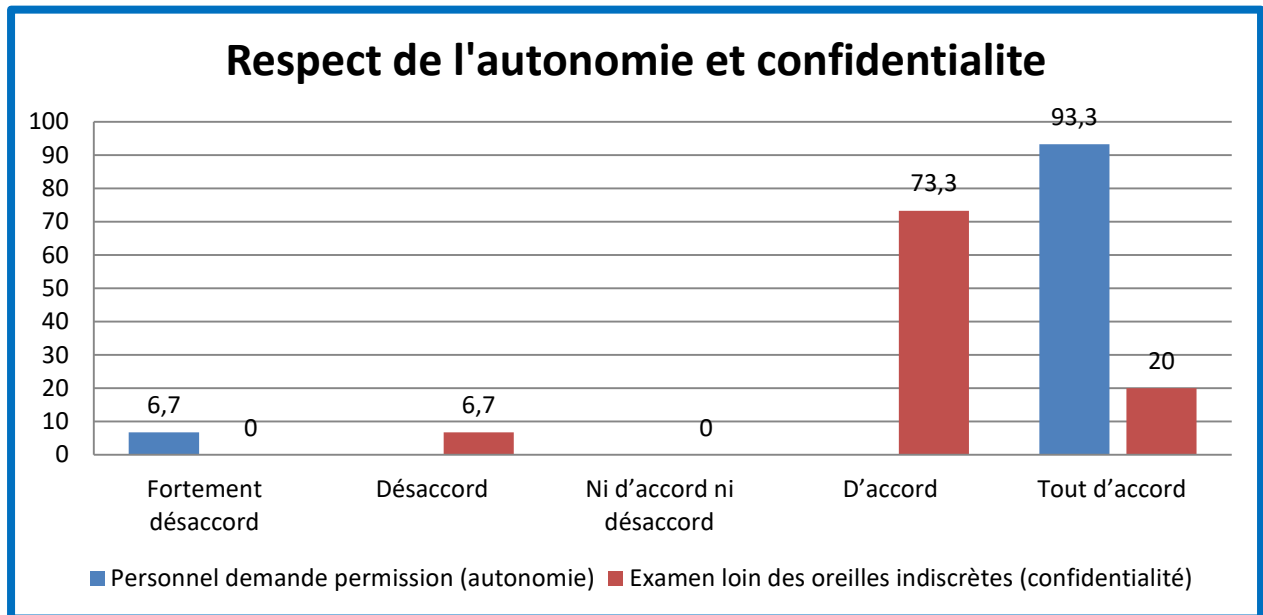


Figure 15 Répartition des patients/clients en fonction de l'appréciation du respect de l'autonomie et de la confidentialité dans le service d'imagerie.

4.2.7 Satisfaction des patients utilisant le service d'imagerie médicale de l'INSP

La satisfaction des patients à l'égard des services d'imagerie médicale de l'INSP a été évaluée en considérant (i) l'appréciation (par les patients) de l'accueil, (ii) le savoir-être et le savoir-faire du personnel (iii) le coût des examens, (iv) la propreté ou l'hygiène dans le service et (v) les prestations au sein du service, prises de manière générale.

Ainsi, l'accueil des patients, le savoir-faire et le savoir-être du personnel étaient jugés bon respectivement 73.3%, 60% et 80% des cas. En ce qui est des coûts d'examens, ils étaient respectivement trouvés comme moins chers et chers par la moitié (53.3%) et le quart (26.7%) des patients. Enfin, la propreté ou hygiène au niveau du service et l'appréciation globale de toutes les prestations au sein du service ont été chacune trouvées de bon par la moitié des patients (53.3%).

Le graphique 16 représente le niveau de satisfaction générale des patients utilisant le service d'imagerie médicale de l'INSP.

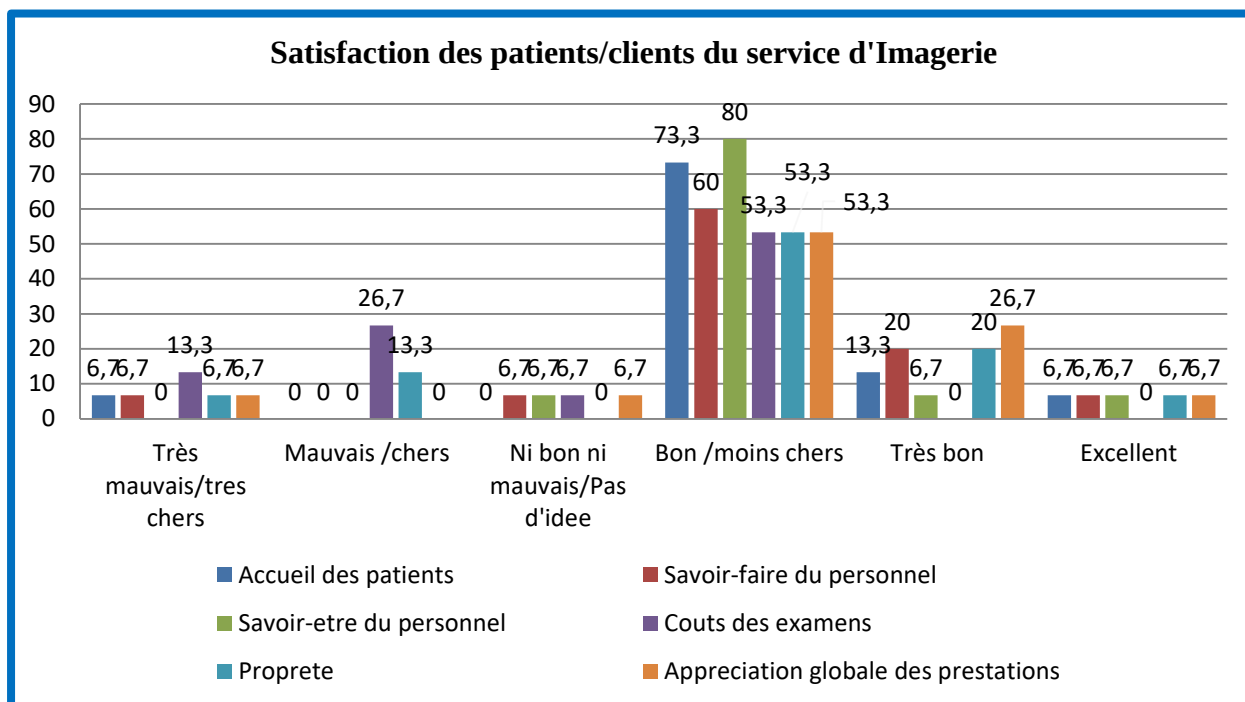


Figure 16 Répartition des patients selon le degré de satisfaction des patients utilisant le service d'imagerie.

4.3.1 Informations générales ou caractéristiques sociodémographiques

Sur les 83 clients qui ont été interrogés lors de l'enquête, fréquentent les restaurants de l'INSP. Ils ont accepté de participer à l'évaluation de la satisfaction, la majorité (74.69%) avait utilisé le restaurant de la grande salle. Ils étaient en grande partie (61.4%) de sexe masculin et les deux tranches d'âge les plus dominantes étaient celle de 31-40 ans suivie de celle de 41-50 ans qui occupaient respectivement 48.19% et 26.50%. En fonction du niveau d'éducation, la quasi-totalité des clients étaient de formation universitaire (91.6%) et étaient des fonctionnaires (86.7%) qui travaillent dans le secteur public (77.1%).

Tableau V : Caractéristiques sociodémographiques *des clients utilisant les services des restaurants de l'INSP*

Caractéristiques des clients		Clients (N=83)	
		N	%
Emplacement du restaurant	Grande salle	62	74.69
	Amphithéâtre	21	25.3
Sexe	Féminin	32	38.6
	Masculin	61	61.4
Tranche d'âge	20-30	13	15.66
	31-40	40	48.19
	41-50	22	26.5
	51+	8	9.63
Etudes	Universitaire	76	91.6
	Secondaire, 2 ^e cycle	1	1.2
	Secondaire, 1 ^{er} Cycle	5	6
	Sans niveau	1	1.2
Profession	Cultivateur	2	2.4
	Commerçant	2	2.4
	Fonctionnaire	72	86.7
	Étudiant	4	4.81
	Chauffeur	1	1.2
	Sans	2	2.4
Secteur	Public	64	77.1
	Privé	15	18.1
	Sans	4	4.8

4.3.2 Evaluation du niveau de satisfaction

Evaluation du niveau de satisfaction des clients utilisant les restaurants de l'INSP

Pour évaluer la satisfaction des clients, divers aspects ont été considérées. Ainsi, les clients des deux restaurants ont donné leur évaluation (appréciation générale) 1) de l'accueil dont ils bénéficient de la part du personnel du restaurant, 2) du savoir-faire, 3) du savoir-être, 5) les menus servis, 6) l'environnement ou propreté des restaurants, et 7) l'appréciation globale des services offerts au niveau des restaurants. Tous ces composantes de la satisfaction étaient cotées sur une échelle de 1 à 6, avec 1=Très mauvais et 6=Excellent. Pour le 4) des coûts des repas, l'évaluation était basée sur une échelle à 4 niveaux avec 1=Très élevé et 4= Pas élevé. Le temps d'attente pour être servi (7) était lui aussi évaluée sur une échelle de 6 niveaux avec 1= très court et 6= très long.

En ce qui est de l'accueil, il était d'une part respectivement jugé bon et très bon par 62.9% et 30.65% des clients du restaurant de la grande salle. D'autre part, 66.67% et 28.81% des clients du restaurant de l'amphithéâtre indiquaient respectivement avoir reçu un bon et très bon accueil dans le dit restaurant.

Le savoir-faire du personnel du restaurant de la grande salle était jugé bon et très bon par 56.45% et 35.48% des clients. Dans le restaurant de l'amphithéâtre, c'étaient 47.62% et 33.33% des clients qui respectivement le jugeaient comme bon et très bon.

Quant au savoir-être du personnel, il était trouvé bon par plus de 80% des clients (80.65%) du restaurant de la grande salle. Dans le restaurant d'amphithéâtre, 52.38% et 47.62% des clients respectivement ne trouvaient très bon et ni bon ni mauvais le savoir-être du personnel dudit restaurant.

Concernant les coûts des repas, ils étaient trouvés moyens et élevés par respectivement la moitié (53.23%) et le quart (27.42%) des clients du restaurant de la grande salle. Par contre, la majorité (80.95%) des clients du restaurant de l'amphithéâtre les trouvaient moyens.

Les menus servis sont jugés bon et très bon par respectivement 62.90% et 32.26% des clients du restaurant de la grande salle. Contrairement aux clients du restaurant de l'amphithéâtre, les menus étaient mauvais, bon et très bon pour respectivement 33.33%, 28.57% et 28.57%.

Concernant la propreté des deux restaurants, elle était bonne et très bonne pour 46.77% et 43.55% des clients du restaurant de la grande salle tandis qu'elle était jugée bonne et très bonne pour 47.62% des clients du restaurant de l'amphithéâtre.

Quant au temps d'attente avant d'être servi, il était court pour 62.90% et ni long ni court pour 19.35% dans le restaurant de la grande salle. Presque la moitié (47.62%) et le quart (23.81%) de ceux fréquentant le restaurant de l'amphithéâtre le trouvaient respectivement court et ni court ni long.

Pour l'appréciation globale des prestations offertes dans les restaurants de l'INSP, 64.52% et 30.65% des clients du restaurant de la grande salle jugeaient respectivement bonnes et très bonnes les prestations offertes dans le restaurant de la grande salle. D'autre part, 52.38% et 28.57% des clients jugeaient respectivement bonnes et très bonnes les prestations offertes dans le restaurant de l'amphithéâtre. Le graphique 17 représente les niveaux de satisfaction des clients utilisant les deux restaurants de l'INSP.

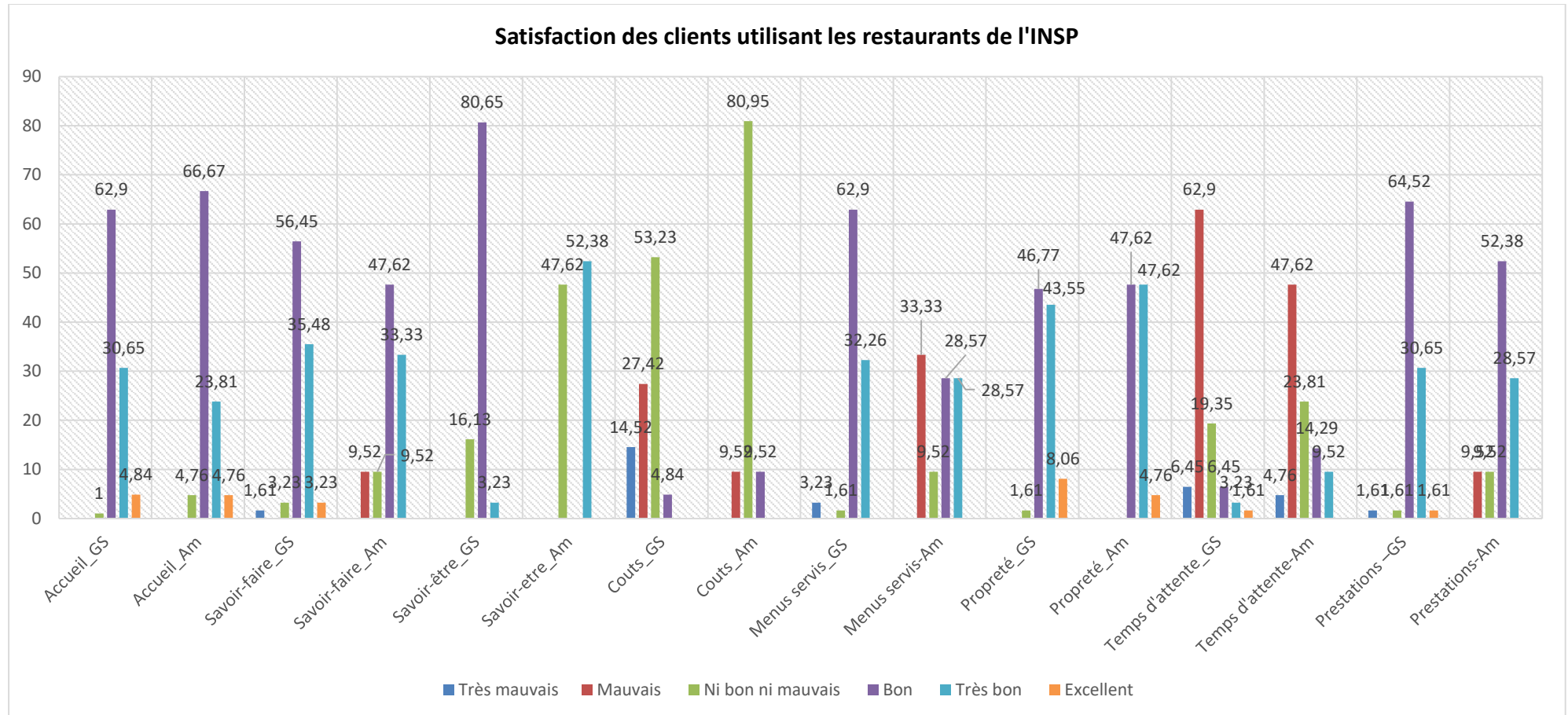


Figure 17 Niveaux de satisfaction des clients utilisant les restaurants de l'INSP

2.2.GS= Grande salle ; AM= Amphithéâtre

5 Résultats de la partie qualitative

5.1 Entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé

A travers ses activités, l'INSP réalise des examens biologiques à travers des échantillons prélevés sur place ou ceux qui sont amenés de l'extérieur. C'est dans ce cadre qu'il signe des contrats de prestation de soins avec certaines institutions dont la liste est en annexe en faveur de leurs personnels ou assurés. Ainsi, lors de cette enquête, le niveau de satisfaction de ces institutions par rapport à l'accueil, l'offre et les coûts des prestations, le délai d'attente a été évalué.

L'accueil des patients au Laboratoire National de Référence est d'une manière générale, satisfaisant. Cela a été exprimé par la plupart des entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins, en faveur du personnel ou des assurés. Toutefois, si pour certains l'accueil est bon, il n'en demeure pas moins pour les autres entreprises qui estiment qu'il y a des choses à améliorer pour garantir la qualité des services. Ils estiment qu'il y a une longue file d'attente et que ça leur retarde pour aller dans leurs activités : *« pour les assurés qui ont des urgences de service, ils nous disent qu'il y a une longue file d'attente à l'INSP et ils préfèrent d'autres structures de soins comme La Maison Médicale »*. Ces entreprises sollicitent qu'il y est d'autres box de prélèvement : *« Nous sollicitons donc la multiplication des boxes d'accueil et de prélèvement »*. D'autres se plaignent enfin que le temps de prélèvement est relativement court alors que parfois il y a beaucoup de patient : *« c'est un problème car très souvent après 10 heures, le LNR ne reçoit plus de patients »*.

S'agissant de l'offre des services offerts par l'INSP, les répondants assurent que l'offre des services est satisfaisante. Néanmoins, certains problèmes s'observent et sapent le bon fonctionnement du Laboratoire de l'INSP. Il s'agit notamment (i) absence d'examens d'anatomo-pathologie, la sérologie toxoplasmose, le titrage, la culture pour l'ECBU, le frottis, etc. (ii) absence de prise en charge des patients atteints par le cancer, (iii) absence du scanner, (iv) parfois, il y a la rupture des réactifs, (v) peu de guichets pour accueillir les gens.

Concernant le coût, les répondants sont dans l'ensemble satisfaits : *« concernant le coût des prestations, l'INSP est moins cher par rapport aux autres structures de santé publiques et privées »*. De plus, le coût des prestations est encore moins cher pour ceux qui utilisent les mutuelles et les bons de commande : *« Le coût des prestations, c'est bon pour les agents de la MFP et pour ceux qui utilisent les bons de commande »*.

Toutefois, certains patients ne sont pas satisfaits de la manière de la facturation est effectuée : « *le service de facturation donne des factures mal rédigées qui rendent difficile pour la déclaration* ». Autre chose qui fait les patients ne sont pas satisfaits est que les soins de santé réalisés dans le service de la dentisterie ainsi que le personnel disponible dans ce service ne sont pas communiqués au public. « *L'INSP n'a pas communiqué les soins de dentisterie octroyés et le personnel disponible (médical, paramédical) dans le service de la dentisterie* ».

Le délai d'attente des résultats d'examen a été évalué lors de la présente évaluation de satisfaction. En effet, les informations récoltées, montrent certains assurés ne sont pas contents quant au délai d'attente des résultats : « *Il y a quelques mécontentements de la part de nos assurés car ils veulent obtenir les résultats dans un court délai (2 heures max). Or, à l'INSP, il faut attendre jusqu'à 15 heures ou revenir le lendemain pour récupérer des résultats. C'est pourquoi la plupart de nos assurés choisissent les structures de soins privées qui travaillent rapidement* ». De même, d'autres évoquent un délai d'attente des résultats très long : « *Dans les autres structures sanitaires publiques du pays comme l'HMK, le délai d'attente des résultats varie entre 1 heure et 2 heures. Mais à l'INSP, nos patients doivent attendre jusqu'à 15 heures ou venir le lendemain* ».

C'est dans ce sens que les patients assurés par ces mutualités demandent de réduire le temps d'attente des résultats afin d'éviter d'éventuelles complications pour les patients gravement malades : « *plus le temps est trop long, ça risque de faire empirer la situation clinique du patient ou alors cela fait que certains assurés choisissent les structures de soins privées qui travaillent rapidement* ». Selon les patients interrogés, le délai d'attente des résultats doit être plus ou moins réduit pour permettre au Médecin traitant de prescrire les médicaments dans les meilleurs délais.

Concernant la satisfaction des clients pour les services offerts par l'INSP, les informations collectées montrent que les entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés sont satisfaites. En effet, si certains sont satisfaits de la qualité des services rendus, d'autres sont par contre satisfaits du prix des services offerts par l'INSP : « *nous sommes globalement satisfaits de la qualité des soins offerts à nos assurés et les prix sont abordables* ». Néanmoins, d'autres assurés ne sont pas satisfaits totalement car ils estiment qu'il y a un certain nombre d'examen dont les prix sont très élevés et qu'au lieu de renvoyer l'assuré, il faut communiquer avec l'assureur pour trouver des solutions : « *quand le*

patient vient à l'INSP avec ordonnance, il faut que l'INSP communique avec l'assureur et ne pas renvoyer le patient à l'assureur pour le bon de soins ».

Quant à la dernière question relative à ce qui pourrait être fait afin d'améliorer la qualité des services offerts par l'INSP, les informations récoltées seront synthétisées pour formuler des recommandations.

5.2 Fournisseurs d'échantillons pour le contrôle de qualité du médicament

Toutes les structures qui veulent faire le contrôle de la qualité des médicaments doivent amener leurs échantillons au niveau de l'ABREMA. Cette structure est définie comme une Agence Burundaise de Régulation des Médicaments et des Aliments. L'ABREMA est chargé de contrôler la qualité de tous les produits sur le territoire Burundais mais il ne dispose pas actuellement d'un laboratoire qui peut analyser les produits. Selon les informations qui ont été collectées, la collaboration entre l'INSP et l'ABREMA est très bonne. Pour renforcer cette bonne collaboration, l'INSP s'est engagé de réviser mensuellement la liste des médicaments à analyser afin de favoriser le travail de l'ABREMA et cela renforce la bonne collaboration.

A la question de savoir si l'ABREMA est satisfait des services rendus par l'INSP, l'ABREMA se dit satisfaite dans le sens où les deux structures organisent des réunions conjointes pour trouver des solutions aux problèmes qui se posent. De plus, ce que l'ABREMA apprécie dans cette satisfaction, c'est la rapidité des services de l'INSP : *« Nous apprécions que lorsqu'on envoie les échantillons à l'INSP, au bout d'une semaine, nous avons déjà les résultats. Cela nous permet à notre tour de ne pas perdre la crédibilité auprès de nos clients en envoyant les résultats rapidement et à temps »*

Néanmoins, un certain nombre de problèmes ont été évoqués par cette structure dans la collaboration avec l'INSP. C'est le fait qu'il n'apprécie pas qu'il y ait des produits qui ne sont pas analysés et que l'INSP ne communiqué pas cela à l'avance : *« Ce que nous n'apprécions pas ; c'est qu'il y a des produits qui ne sont pas analysés et que l'INSP nous ne signale pas à temps. Cela occasionne un retard auprès de nos clients »*. D'une manière résumée les problèmes soulevés par l'ABREMA se résume de la manière suivante : (i) certains échantillons ne sont pas analysés à l'INSP, (ii) la gamme des produits à analyser qui n'est pas actualisée, (iii) le nombre de produits à analyser est limité et (iv) les prix deviennent élevés lorsque les échantillons sont amenés à l'extérieur du pays.

5.3 Locataires des diverses salles

Les locataires des diverses salles de l'INSP sont assez diverses. C'est notamment (i) le Ministère de la Santé Publique et de la Lutte contre le Sida, (ii) le Ministère de la Fonction Publique, (iii) les programmes verticaux du MSPLS dont le PNSR, PEV, PNLS et (iv) les partenaires au développement (OMS) et les autres acteurs.

L'INSP a organisé cette enquête afin de comprendre si ses clients sont satisfaits de ses services. A la question de savoir comment se présente la collaboration avec l'INSP, les informations collectées montrent que la collaboration est globalement satisfaisante. Cela est justifié par le fait que les réservations des salles sont faciles à faire et il n'y a pas de pression dans le paiement.

S'agissant de l'accueil, les informations collectées montrent que l'accueil est très chaleureux et les clients de l'INSP en sont satisfaits. Néanmoins, par rapport à l'appréciation de la qualité ou de l'état des infrastructures et équipements de l'INSP, les résultats montrent que les répondants sont divisés.

Si certains sont satisfaits que les infrastructures et les équipements soient de bonne qualité, ce n'est pas le cas pour les autres qui pensent qu'il y a des choses à améliorer afin de maintenir la qualité. C'est notamment (i) les sanitaires qui sont à revoir en qualité et en quantité, (ii) le lavabo qui se trouve au niveau du grand restaurant qui est en mauvaise état depuis 2 ans et par conséquent non fonctionnel (iii) les climatiseurs qui ne sont pas fonctionnels pour les petites salles, (iv) la faible connexion internet dans les salles de réunion et (v) absence de la climatisation dans le grand restaurant.

Le coût de location des salles/restaurants de l'INSP a été également évalué lors de la présente enquête. Les résultats montrent que les répondants ont des avis divergents. Certains estiment que le coût de location est très élevé pour la grande salle et moins chers pour les autres petites salles : « *la grande salle est relativement cher mais les autres salles ont des coûts raisonnables* ». Pour d'autres répondants, la location des salles à l'INSP est accessible : « *le coût de la location n'est pas très élevé ; il est moyen* ».

Par rapport à la satisfaction des services offerts par l'INSP, les informations collectées montrent que les répondants sont partagés. Certains sont satisfaits pour des raisons suivantes :

(i) la disponibilité du personnel, (ii) la rapidité et la flexibilité du personnel chargé de la location des salles et (iii) la direction de l'INSP est très collaboratrice.

Cependant, les autres répondants ne sont pas satisfaits des services offerts par les responsables des restaurants de l'INSP. Cela se manifeste à travers certains témoignages glaçants, comme cette personne qui disait que le restaurant offre parfois de la viande avariée : « *parfois la viande du poulet qui est donné lors des fêtes est gâtée, Par exemple le 1er juillet 2023, notre personnel qui était venu à l'INSP pour la réception a mangé de la viande avariée* », De même, les autres n'apprécient pas du tout le fait que la salle B qui est utilisée comme salle de location n'est pas climatisée, ce qui ne favorise pas le bon déroulement des activités : « *La salle B n'est pas favorable car elle n'est pas climatisée* »

Bien que tout le processus de location des salles à l'INSP se passe normalement bien, certains problèmes sont visibles et méritent d'être résolus. C'est notamment (i) le fait d'accueillir un grand nombre d'invités lors des fêtes, complique la prise en charge, (ii) le restaurant est mal organisé par le fait qu'il y a les mêmes menus tous les jours, (iii) insuffisance des projecteurs surtout pour les deux petites salles, (iv) les salles de cours ne doivent pas faire l'objet de location car elles ne sont pas adaptées aux réunions et séminaires, (v) absence de climatiseur dans toutes les salles qui font objet de location, (vi) toilettes non fonctionnelles et (vii) insuffisance des clients à cause de la hausse des prix.

5.4 Fournisseurs des biens et services

Parmi les clients de l'INSP, figure également les fournisseurs des biens et services. Les biens et services qui sont fournis, se répartissent en deux catégories à savoir (i) le matériel de bureau et le matériel du Laboratoire National de Référence (LNR).

Pour la fourniture du matériel de bureau, les structures suivantes ont été enquêtées afin de rendre compte de leur satisfaction. Il s'agit notamment de la (i) COMPUSERVICE, (ii) MEX sa, (iii) PACOBU, (iii) Hope Design, (iv) Millenium, (v) GTS et (vi) ALPHA Technology. L'enquête de la satisfaction a voulu savoir si ces entreprises étaient régulièrement consultées dans la procédure de passation des marchés publics. Les informations collectées montrent que certaines de ces entreprises sont régulièrement consultées dans la procédure de passation des marchés : « *oui notre entreprise est régulièrement consultée dans la procédure de passation des marchés publics* ». Cependant, ce n'est pas le cas pour d'autres entreprises qui ne sont pas

consultées et par conséquent ils ne sont pas satisfaits car selon eux les procédures d'attribution des marchés qui ne sont pas respectés. L'enquête a voulu aussi savoir s'il n'y a pas des lacunes dans le contenu du dossier d'appel d'offres ou le dossier de demande de cotation. Les résultats montrent qu'en général, il n'y a pas de lacunes observées dans le contenu du dossier d'appel d'offres ou le dossier de demande de cotation : *« il n'y a pas de lacunes observées dans le dossier d'appel d'offres puis que même un délai de réclamation nous est accordé »*. Toutefois, d'autres répondants ont fait savoir quelques lacunes sont observées : *« Oui, des lacunes sont observées dans le dossier de demande de cotation. Par exemple, l'année passée 2023, il n'a pas eu de demande de cotation et de plus, des fois on demande beaucoup de documents avec beaucoup d'exigence alors que c'est un petit marche »*.

A la question de savoir si les fournisseurs des biens et services sont satisfaits de la procédure d'ouverture, d'analyse et d'attribution des marchés à l'INSP, les répondants sont partagés. Certains sont satisfaits de la procédure d'ouverture, d'analyse et d'attribution des marchés parce qu'il y a de la transparence : *« Nous sommes très satisfaits de la procédure d'ouverture, d'analyse et d'attribution des marchés car il y a de la transparence »*.

Cependant, d'autres répondant n'est pas de cet avis et ils estiment la procédure d'ouverture, d'analyse et d'attribution est verrouillée : *« pas tellement, on n'est pas satisfait car la commission ne fait pas le PV sur place et aucune copie du PV n'est pas partagé au soumissionnaire »*.

Par rapport aux éventuels problèmes rencontrés lors de (i) l'exécution, (ii) de la réception des fournitures et services et (iii) du paiement, certains problèmes ont été données : *« pour (i) l'exécution, nous manquons très souvent la personne de contact quand on veut demander une information d'éclaircissement, (ii) pour le paiement, il s'observe un retard (plus de deux mois) et (iii) pour la réception des fournitures, il faut disponibiliser une personne pour réception les fournitures soumis »*.

Pour la fourniture du matériel du LNR, les structures suivantes ont été enquêtées (i) l'ALCHEM, la CAMEBU, LAB ACCESS, NEW VISION.

A l'exception de la CAMEBU qui n'a pas répondu à notre formulaire de questionnaire, les autres fournisseurs ont pu répondre aux questions. Dans une forme d'interview, elles ont montré qu'elles étaient satisfaites des services de l'INSP malgré quelques insuffisances qui ont été notifiées.

A la question de savoir si l'entreprise est régulièrement consultée dans la procédure de passation des marchés publics à l'INSP, certains répondants ont fait savoir qu'ils étaient consultés de cette procédure de passation des marchés : « *Oui, notre entreprise est régulièrement consultée dans la procédure de passation des marchés publics* ». D'autres affirment par ailleurs qu'ils sont consultés mais qu'ils ne sont pas mis au courant de la régularité des commandes : « *d'une partie nous sommes consulté mais d'autres part non et aussi on n'est pas mis au courant de la régularité des commandes* ». Quant aux lacunes qui peuvent être observées dans le contenu du dossier d'appel d'offres ou le dossier de demande de cotation, aucune lacune n'est observée

S'agissant de la satisfaction de la procédure d'ouverture, d'analyse et d'attribution des marchés à l'INSP, les informations récoltées montrent que ces fournisseurs des biens et services sont satisfaits dans l'ensemble : « *nous sommes très satisfaits de la procédure d'ouverture, d'analyse et d'attribution des marchés à l'INSP car l'INSP respecte les normes* ». Quant aux problèmes rencontrés au moment de (i) l'exécution, (ii) de la réception des fournitures et services, (iii) ainsi du paiement, les répondants nous fait savoir « *qu'en général, il n'y a pas de problèmes rencontrés que ça soit au niveau de l'exécution, de la réception et du paiement* ». Néanmoins, le seul problème qui a été signalé est le manque de devises pour opérer les importations : « *Le principal problème que nous rencontrons est le manque de devises pour pouvoir importer nos marchandises, ce qui fait retarder les livraisons auprès de nos clients* ».

6 Conclusion et Recommandations

Dans le but de promouvoir la qualité de ses services, l'Institut National de Santé Publique a réalisé cette évaluation sur la satisfaction de ses clients sur les services offerts.

Les résultats ont montré que (i) les patients/clients qui viennent pour faire les examens au LNR étaient moyennement satisfaits des prestations (scores variant de 58.57% à 73.33%), soulevant les problèmes liés au long temps d'attente pour être reçu et recevoir les résultats, mauvais accueil, lenteur et insuffisance du personnel.

Les scores de satisfaction des cliniciens prescrivant les examens variaient de 55.56 à 72%, appréciant la disponibilité de beaucoup d'examens mais déplorant un temps d'attente long couplé au mauvais accueil du personnel, la fermeture du LNR les après-midis, weekends et jours fériés.

Quant aux patients utilisant le service d'imagerie, la satisfaction variait de 60 à 73%.

Pour les clients des restaurants de l'INSP, les scores de satisfactions variaient de 47.62% à 80.95% pour les clients du restaurant en face de l'amphithéâtre. Le savoir-faire du personnel, la propreté et le temps d'attente avant d'être servi étant les deux indicateurs avec le plus faible taux de satisfaction et le coût des repas celui avec une grande satisfaction. Quant aux clients du restaurant de la grande salle, la satisfaction variait de 47.62% (propreté) à 80.95% (savoir-être du personnel).

Les entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé ont été évaluées par rapport à l'accueil, l'offre, les coûts des prestations et le délai d'attente. Les résultats ont montré que ces entreprises sont satisfaites d'une manière générale sauf pour certains aspects relatifs (i) à la longue file d'attente, (ii) le temps de prélèvement est court, (iii) peu de guichets pour accueillir les gens, (iv) ruptures des réactifs, (v) absence de certains examens comme anatomo-pathologie, sérologie toxoplasmose, etc

Les fournisseurs d'échantillons pour le contrôle de la qualité du médicament, c'est l'ABREMA qui fait cette activité et elle est de manière globale satisfaite de la collaboration avec l'INSP. Cependant, elle regrette qu'il y a parfois certains produits qui ne sont pas analysés à l'INSP et qui occasionnent un retard chez leurs clients. S'agissant des locataires des diverses salles, l'enquête a montré que la majorité des locataires sont satisfaits des prestations de l'INSP. Néanmoins, d'autres ont évoqué des problèmes relatifs ; (i) aux sanitaires qui sont dysfonctionnelles, (ii) au lavabo qui se trouve au niveau du grand restaurant qui est en mauvaise état depuis 2 ans et par conséquent non fonctionnel (iii) aux climatiseurs qui ne sont pas

fonctionnels pour les petites salles, (iv) à la faible connexion internet dans les salles de réunion et (v) à l'absence de la climatisation dans le grand restaurant.

Les fournisseurs des biens et services sont également en grande partie satisfaits des prestations de l'INSP. Cependant, ils déplorent des lacunes observées dans les dossiers de demande de cotation. De plus, des problèmes sont rencontrés dans l'exécution, dans la réception des fournitures et services ainsi dans le paiement ; c'est notamment (i) le manque de la personne de contact quand on veut demander une information d'éclaircissement, (ii) c'est aussi le retard dans le paiement, (iii) c'est le manque d'une personne dans la réception des fournitures.

Recommandations :

Au LNR

- Diminuer le temps d'attente pour recevoir les résultats le plus tôt possible ;
- Eviter les familiarités au service qui entraînent des dépassements de la file d'attente par les personnes ayant des amis et connaissances au LNR ;
- Augmenter le personnel de prélèvement du laboratoire pour accélérer les activités qui s'y déroulent ;
- Améliorer la qualité d'accueil et d'orientation et apprendre aux gens de l'accueil les bonnes manières ;
- Améliorer les conditions d'hygiène dans les toilettes et réparer les portes abimées ;
- Augmenter la liste d'examens à réaliser en introduisant des nouveaux examens comme la sérologie toxoplasmos, la charge virale des hépatites, les hémocultures, antibiogramme, dosages hormonaux, tests pour toutes les maladies tropicales ;
- Instaurer un système de travail de 24/24 et disponibiliser un service d'urgence ;
- Donner les résultats au plus tard à midi comme cela se fait dans les autres structures sanitaires publiques et privées (HMK, Maison Médicale, etc.) ;
- Multiplier les boxes au niveau de l'accueil pour que nos assurés ne passent pas beaucoup de temps à l'INSP ;
- Disponibiliser le carnet de bons de commande à l'INSP pour les assurés qui s'y dirigent directement sans passer par leur mutualité ;
- Acheter un scanner afin d'éviter que les malades ne puissent effectuer de long déplacements (à MPANDA et KARUSI)

- Pouvoir communiquer au public chaque fois qu'il y a ouverture d'un nouveau service à l'INSP (Dentisterie) pour une meilleure utilisation des services de santé ;
- Eviter les ruptures de stocks des réactifs afin de continuer à réaliser tous les examens ;
- Donner les numéros par ordre d'arrivée pour éviter les désordres dans l'accueil des patients à l'INSP ;
- Répondre gentiment aux questions posées par les patients (à la réception surtout).
- Augmenter les heures de service par rapport au prélèvement afin de couvrir tous les patients qui viennent un peu en retard ;
- Instaurer les gardes pour les weekends pour les cas d'urgences ;
- Améliorer l'état hygiénique des sanitaires du LNR afin de rendre un meilleur service aux patients ;
- Rendre disponible mensuellement la liste actualisée des médicaments à analyser afin de faciliter les demandeurs de service ;
- Partager mensuellement la liste des produits pouvant être analysés pour éviter le retour des produits
- Chercher à obtenir la pré-qualification par l'OMS pour un laboratoire qui est accrédité.
- **Au service d'Imagerie médicale :**
 - Augmenter les heures de travail en intervenant tous les jours, avant et après-midi ;
 - Faire en sorte que tous les examens soient pris en charge par la MFP et les autres mutualités ;
 - Diminuer les prix d'exams médicaux ;
 - Faire que la radiographie et l'échographie soient toujours fonctionnelles.
- **Au gestionnaire du grand restaurant :**
 - Diversifier les menus et faire une diversification avec des fruits, viande, poulets, patates douces ; etc.
 - Vieller à la qualité des aliments, en évitant de servir des aliments avariés ;
 - Améliorer l'hygiène et la propreté de la grande salle et des lieux d'aisance ;
 - Diminuer les prix des repas ;
 - Ajouter et rendre disponibles des boissons au menu pour ceux qui en ont besoin ;
 - Améliorer la logistique lors des jours de fêtes parce qu'il y a plusieurs invités ;
 - Améliorer la qualité des repas pour les clients ;
- **Au gestionnaire du petit restaurant :**
 - Améliorer la qualité des repas pour les clients

- Diversifier les repas pour les clients
- Réduire les prix des repas.
- Améliorer l'état hygiénique de la logistique.
- **Aux gestionnaires des procédures d'attribution des marchés**
 - Faire passer les appels d'offres au niveau du journal le Renouveau ;
 - Mettre la personne de contact et son numéro de téléphone sur le bon de commande ;
 - Donner régulièrement les dossiers de demande de cotation ;
 - Respecter les délais de paiement (1 mois) ;
 - Instruire le respect de la procédure de passation de marches,
- **Aux services chargés de suivre la location des salles de l'INSP**
 - Rendre dynamique le système de projection dans les salles des réunions ;
 - Renforcer le système de climatisation des petites salles de l'INSP afin de rendre plus agréables les conditions de travail ;
 - Eviter d'utiliser les salles de classe pour la location
 - Améliorer l'état physique des locaux en réparant les lavabos des sanitaires et du restaurant, en remplacement des rideaux abîmés et repeindre les mures ;

Article I. ANNEXES : OUTILS DE COLLECTE DES DONNEES

1. Questionnaire pour les patients qui utilisent les services de LNR

Présentation et consentement

Bonjour, je m'appelle Je travaille pour le compte de l'Institut National de Santé Publique. Dans le but d'améliorer la qualité des services qui sont offerts à ses clients, l'INSP a entrepris une enquête sur la satisfaction des clients/bénéficiaires des services dispensés.

En tant qu'utilisateur des services de cette structure, on voulait vous demander certaines informations qui permettront d'évaluer votre niveau de satisfaction par rapport à l'accueil, le temps d'attente et la qualité des services. Les réponses sont anonymes et ne seront utilisées que dans le strict contexte de l'étude. Elles permettront d'avoir des informations qui seront utilisées pour améliorer la qualité des services.

Vous n'êtes pas obligés de participer à cette enquête, mais nous espérons que vous accepterez d'y participer car votre opinion est très importante. S'il arrivait que je pose une question à laquelle vous ne voulez pas répondre, dites-le-moi et je passerai à la question suivante ; vous pouvez également interrompre l'interview à n'importe quel moment. Avez-vous des questions à me poser ?

Puis-je commencer l'interview maintenant ?

1. L'enquête accepte de répondre : /__/

2. L'enquête accepte de répondre : /__/ Fin questionnaire

I. INFORMATIONS GENERALES

Date :/02/2024

Heure Début..... Minute..... Heure /__/

1. Sexe [Afise igitsina gore canke igitsina gabo] : M /__/ F /__/

2. Quel âge avez-vous ? : /___/___/ ans

3. Quel est votre niveau scolaire ?

1. Sans niveau |__|

2. Primaire |__|

3. Secondaire 1^{er} cycle|__|

4. Secondaire 2^{eme} cycle |__|

5. Université |__|

4. Quelle est votre profession ?

5. Vous travaillez pour quelle Société /Entreprise /Structure

1. Nom de la Province de résidence [Muba mu ntara iyahe ?

.....

2. Nom de la commune de résidence [Muba muri komine yitwa ngwiki ?]

:

3. Nom de la Colline/Quartier de résidence [Muba ku musozi /karitiye yitwa ngwiki ? :

4. Nom de l'hôpital/Clinique qui vous prescrit les examens [Izina ry'ivuriro ryabandikiy ibipimo] :

.....

5. Localisation/adresse (commune/zone) de l'hôpital/Clinique qui vous prescrit les examens [Ikomine na zone iryo vuriro ririmo] :

a. Commune :

b. Zone :

6. Noms du médecin qui a prescrits les

examens :

7. Profil/spécialité du médecin qui a prescrits les examens :

1. Médecin généraliste |__|

Médecin spécialiste (préciser la spécialité) |__| :

.....

II. QUESTIONS GENERALES SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS

Promptitude de service

Les questions qui suivent traitent de la promptitude avec laquelle le service vous a accordé son attention. [Ibibazo bikurikira byerekeye ukungene babanyarukiriza mu kubatunganiriza iyo mubituye]

1.1. Combien de temps il vous faut entre le moment où vous souhaitiez faire des examens et celui où vous les avez faits ?

[Bifata umwanya ungana gute hagati y'igihe mwifuje gukoresha ibipimo n'igihe babakiriye ?]

1) 30 min /__/

2) 1 heure /__/

3) 2 heures /__/

4) 3 heures /__/

1) 4 heures et plus /__/

1.2. Comment appréciez-vous le temps d'attente avant d'être reçu

[Umwanya mumara murindiriye kakirwa : Muto cane, muto, ntiwari muto kandi ntiwari munini, muremure, muremure cane]

1) Très court /__/

2) Court /__/

1) Ni long ni court /__/

- 2) Un peu long /__/
- 3) Long /__/
- 4) Très long /__/

1.3. En général, combien de temps il vous faut pour recevoir les résultats des Examens d'échographie/ radiographie ?

[Bifata umwanya ungana gute kugira muronke inyishu z'ibipimo ?]

- 1) Le jour même /__/ ...minheures
- 2) 1-2 jours /__/
- 3) 3-5 jours /__/
- 4) 6-10 jours /__/
- 5) Ne sait pas /__/

1.4. Comment appréciez-vous le temps d'attente pour recevoir les résultats des examens

[Umwanya mumara murindiriye kwakirwa, muwubona gute ? : Muto cane, muto, ntiwari muto kandi ntiwari munini, muremure, muremure cane]

- 1) Très court /__/
- 2) Court /__/
- 3) Ni long ni court /__/
- 4) Un peu long /__/
- 5) Long /__/
- 2) Très long /__/

1.5. Dans l'ensemble, comment jugez-vous les services du laboratoire sur le plan de la promptitude ?

[Muri rusangi, mubona hatunganiye gute umwanya wo gukoresha ibipimo : Neza cane gwise, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane]

- 1) Très Mauvais /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

2. Dignité

Les questions qui suivent visent à savoir si vous avez été traité dignement par le service du Laboratoire lors de vos visites ? [Ibibazo bikurikira byerekeye ukungene babakira mu rupfasoni iyo mubituye]

2.1. Le personnel du service vous traite avec respect ?

[Abaganga canke bamwe babafata ibipimo babakira mu rupfasoni ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

- 1) Fortement en désaccord /__/
- 2) Désaccord /__/
- 3) Ni d'accord ni en désaccord /__/
- 4) D'accord /__/
- 5) Tout d'accord /__/

2.2. Le personnel chargé de l'accueil vous traite avec respect ? [Abakozi bamwe muherako mu ntango babakira mu rupfasoni ? Oya namba, Oya, nimba ari ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

- 1) Fortement en désaccord /__/
- 1) Désaccord /__/
- 2) Ni d'accord ni en désaccord /__/
- 3) D'accord /__/

4) Tout d'accord /__/

2.3. L'examen se déroule dans le respect de votre intimité ? Etes – vous satisfait ce de la
[Ibikogwa vyo kubapima bikogwa mu mwiherero ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

1) Fortement en désaccord /__/

1) Désaccord /__/

2) Ni d'accord ni en désaccord /__/

3) D'accord /__/

4) Tout d'accord /__/

2.4. Dans l'ensemble, comment jugez-vous, le personnel du Laboratoire pour ce qui est du respect de la dignité humaine ? [Muri rusangi, abakozi bakora muri iyi serevisi barubahiriza agateka ka zina muntu ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

1) Très Mauvais) /__/

1. Mauvais /__/

2. Ni bon, ni mauvais /__/

3. Bon /__/

4. Très bon /__/

5. Excellent /__/

3. Communication

Les questions qui suivent visent à savoir de quelle manière le personnel LNR a communiqué avec vous. [Ibibazo bikurikira byerekeye ukungene abakozi bo muri serevisi babayagisha iyo mubituye]

3.1. Le personnel du LNR vous a écouté attentivement ?

[Abakozi bo muri serevisi barabumviriza neza iyo muriko mubiganira uko mumerewe ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

1) Fortement en désaccord /__/

2) Désaccord /__/

3) Ni d'accord ni en désaccord /__/

4) D'accord /__/

5) Tout d'accord /__/

3.2. Le personnel du LNR vous ont-ils expliqué les choses de manière à ce que vous les compreniez ?

[Abakozi bo muri serevisi barabasigurira neza ku buryo mutahura ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

1) Fortement en désaccord /__/

2) Désaccord /__/

3) Ni d'accord ni en désaccord /__/

4) D'accord /__/

5) Tout d'accord /__/

3.3. Le personnel du LNR vous a-t-il donné le temps de poser des questions sur les aspects qui vous préoccupiez avant de poser des actes ? [Abakozi bo muri serevisi barabaha umwanya wo kubaza ibibazo ku bijanye n'amagara yanyu n'ingene mwofata imiti canke mushobora kuvugwa ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

1) Fortement en désaccord /__/

2) Désaccord /__/

3) Ni d'accord ni en désaccord /__/

4) D'accord /__/

5) Tout d'accord /__/

3.4. Dans l'ensemble, comment jugez-vous la manière dont le personnel du LNR a communiqué avec vous ? [Muri rusange, *Abakozi bo muri serevisi iyo tubituye, batuyagisha : Neza cane gwose, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane*]

- 1) Très Mauvais) /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

4. Autonomie

Dans le cadre des prestations des services de santé, des décisions doivent être prises quant aux examens nécessaires. Il s'agit de savoir dans les questions qui vont suivre si vous avez pu participer aux décisions concernant les actes qui ont été posés lors des examens. [*Ibibazo bikurikira bijanye n'uruhara mugira mu gufata ingingo zijanye n'ukungene muvugwa*]

4.1. Le personnel du LNR vous a-t-il demandé votre permission avant de procéder à des examens ?

[*Abakozi bo muri serevisi barabasaba uruhusha iyo bagomba kubafata ibipimo ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane*]

- 1) Fortement en désaccord /__/
- 2) Désaccord /__/
- 3) Ni d'accord ni en désaccord /__/
- 4) D'accord /__/
- 5) Tout d'accord /__/

4.2. Dans l'ensemble, comment estimez-vous la possibilité que vous avez eu de participer

Autant que vous le souhaitiez à la prise de décisions en matière de traitement et de soins ?

[*Muri rusangi, uruhara mugira mu gufata ingingo zijanye n'ukungene babafata ibipimo ni : Neza byimazeyo, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane*]

- 1) Très Mauvais) /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

4.3. **Quels sont vos suggestions pour améliorer** la possibilité de participer

Autant que vous le souhaitiez à la prise de décisions en matière de traitement et de soins ?

5. Caractère confidentiel des informations : Confidentialité

Les questions qui suivent portent sur votre expérience du caractère confidentiel des informations dans le LNR. [*Ibibazo bikurikira bijanye n'ukungene babakiriye ahantu hihereyeye*]

5.1. Les entretiens et les examens avec le personnel du LNR se sont-ils déroulés en privé loin des oreilles indiscretes ? [*Igihe mwavugana na muganga canke umuforoma, yabakiriye ahantu hihereye, ata wundi muntu yabumva ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane*]

- 1) Fortement en désaccord /__/
- 2) Désaccord /__/
- 3) Ni d'accord ni en désaccord /__/

- 4) D'accord /__/
5) Tout d'accord /__/

5.2. Dans l'ensemble, comment diriez-vous que le personnel du LNR s'est comporté eu égard au caractère confidentiel des informations vous concernant ?

[Muri rusange, muganga canke umuforoma yabakiriye arubahiriza ibijanye n'ukungene umugwayi akwiye kwakirigwa ahantu hiherereye kandi azigama amakuru yose ajanye nibyo mwayaze ku magara yawe ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

- 1) Très Mauvais) /__/
2) Mauvais /__/
3) Ni bon, ni mauvais /__/
4) Bon /__/
5) Très bon /__/
6) Excellent /__/
7)

Merci pour vos réponses --- Murakoze cane ku nyishu muduhaye

Isaha murangirijeko ikiganiro (Koresha urugero rw'amasaha 24H) _____. _____

Heure fin :minutesheures (utiliser le format 24h)

I Questionnaire pour les patients/clients à la sortie du Service d'Imagerie Médicale

Présentation et consentement

Bonjour, je m'appelle Je travaille pour le compte de l'Institut National de Santé Publique. Dans le but d'améliorer la qualité des services qui sont offerts à ses clients, l'INSP a entrepris une enquête sur la satisfaction des clients/bénéficiaires des services dispensés.

En tant qu'utilisateur des services de cette structure, on voulait vous demander certaines informations qui permettront d'évaluer votre niveau de satisfaction par rapport à l'accueil, le temps d'attente et la qualité des services. Les réponses sont anonymes et ne seront utilisées que dans le strict contexte de l'étude. Elles permettront d'avoir des informations qui seront utilisées pour améliorer la qualité des services.

Vous n'êtes pas obligés de participer à cette enquête, mais nous espérons que vous accepterez d'y participer car votre opinion est très importante. S'il arrivait que je pose une question à

laquelle vous ne voulez pas répondre, dites-le-moi et je passerai à la question suivante ; vous pouvez également interrompre l'interview à n'importe quel moment. Avez-vous des questions à me poser ?

Puis-je commencer l'interview maintenant ?

1. L'enquêté accepte de répondre : /__/

2. L'enquêté accepte de répondre : /__/ Fin questionnaire

A. Informations générales

Date .../02/2024
Heure début : ...minutesheures

1. Statut de l'enquêté : **Accompagnant** /__/ **Patient** /__/

[Uwishuye aragwaye canke ni umugwaza ?]

2. Sexe [Afise igitsina gore canke igitsina gabo] : **M** /__/ **F** /__/

3. Quel âge avez-vous ? [Ufise imyaka ingahe ?] : /___/___/ ans

8. Quel est votre niveau scolaire [Washitse ku rugero uruhe : Amashure mato mato, ayisumbuye canke kaminuza] ?

2. Sans niveau |__|

3. Primaire |__|

4. Secondaire 1^{er} cycle |__|

5. Secondaire 2^{eme} cycle |__|

5. Université |__|

9. Quelle est votre profession [Mwoba ukora iki mu buzima bwa minsi yose ?]

1. Cultivateur/cultivatrice |__|

2. Elève/Etudiant |__|

1. Fonctionnaire |__|

2. Commerçant |__|

3. Autres à préciser

10. Nom de la Province de résidence [Muba mu ntara iyahe ?]

:

11. Nom de la commune de résidence [Muba muri komine yitwa ngwiki ?]

:

12. Nom de la Colline/Quartier de résidence [*Muba ku musozi /karitiye yitwa ngwiki* ?]
13. Nom de l'hôpital/Clinique qui vous prescrit les examens [*Izina ry'ivuriro ryabandikiy ibipimo*] :
.....
.....
14. Localisation/adresse (commune/zone) de l'hôpital/Clinique qui vous prescrit les examens [*Ikomine na zone iryo vuriro ririmo*] :
a. Commune :
b. Zone :
15. Noms du médecin qui a prescrits les examens :
16. Profil/spécialité du médecin qui a prescrits les examens :
2. Médecin généraliste [___]
3. Médecin spécialiste (préciser la spécialité) [___] :
.....

II. QUESTIONS SUR LA REACTIVITE DU SERVICE D'IMAGERIE MEDICALE

1. Promptitude de service

Les questions qui suivent traitent de la promptitude avec laquelle le service vous a accordé son attention. [*Ibibazo bikurikira byerekeye ukungene babanyarukiriza mu kubatunganiriza iyo mubituye*]

5.3. Combien de temps il vous faut entre le moment où vous souhaitiez faire des examens et celui où vous les avez faits ?

[*Bifata umwanya ungana gute hagati y'igihe mwifuje gukoresha ibipimo n'igihe babakiriye ?*]

- 1) 30 min /___/
- 2) 1 heure /___/
- 3) 2 heures /___/
- 4) 3 heures /___/
- 2) 4 heures et plus /___/

1.2. Comment appréciez-vous le temps d'attente avant d'être reçu

[*Umwanya mumara murindiriye kakirwa : Muto cane, muto, ntiwari muto kandi ntiwari munini, muremure, muremure cane*]

- 1) Très court /___/
- 2) Court /___/
- 5) Ni long ni court /___/
- 6) Un peu long /___/
- 7) Long /___/
- 8) Très long /___/

1.3. En général, combien de temps il vous faut pour recevoir les résultats des Examens d'échographie/ radiographie ?

[*Bifata umwanya ungana gute kugira muronke inyishu z'ibipimo ?*]

- 5) Le jour même /___/ : minheures

- 6) 1-2 jours /__/
- 7) 3-5 jours /__/
- 8) 6-10 jours /__/
- 5) Ne sait pas /__/

1.4. Comment appréciez-vous le temps d'attente pour recevoir les résultats des examens

[Umwanya mumara murindiriye kwakirwa : Muto cane, muto, ntiwari muto kandi ntiwari munini, muremure, muremure cane]

- 7) Très court /__/
- 8) Court /__/
- 9) Ni long ni court /__/
- 10) Un peu long /__/
- 5) Long /__/
- 3) Très long /__/

1.5. Dans l'ensemble, comment jugez-vous les services d'échographie/ radiographie sur le plan de la promptitude ? [Muri rusangi, hatunganijwe gute umwanya wo gukoresha ibipimo : Neza cane gwise, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane]

- 1) Très Mauvais) /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

2. Dignité

Les questions qui suivent visent à savoir si vous avez été traité dignement par le service d'échographie/ radiographie lors de vos visites. [Ibibazo bikurikira byerekeye ukungene babakira mu rupfasoni iyo mubituye]

a. Le personnel du service vous traite avec respect ?

[Abaganga canke bamwe babafata ibipimo babakira mu rupfasoni ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

- 6) Fortement en désaccord /__/
- 7) Désaccord /__/
- 8) Ni d'accord ni en désaccord /__/
- 9) D'accord /__/
- 10) Tout d'accord /__/

b. Le personnel chargé de l'accueil vous traite avec respect ? [Abandi bakozi bamwe muherako mu ntango babakira mu rupfasoni ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

- 1) Fortement en désaccord /__/
- 5) Désaccord /__/
- 6) Ni d'accord ni en désaccord /__/
- 7) D'accord /__/
- 8) Tout d'accord /__/

c. L'examen d'échographie/ radiographie se déroule dans le respect de votre intimité ?

[Ibikogwa vyo kubapima bikogwa mu mwiherero ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

- 1) Fortement en désaccord /__/
- 5) Désaccord /__/
- 6) Ni d'accord ni en désaccord /__/
- 7) D'accord /__/
- 8) Tout d'accord /__/

- d. Dans l'ensemble, comment jugez-vous, le personnel du service pour ce qui est du respect de la dignité humaine ? [*Muri rusangi, abakozi bakora muri iyi serevisi barubahiriza agateka ka zina muntu ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane*]

- 1) Très Mauvais) /__/
1. Mauvais /__/
2. Ni bon, ni mauvais /__/
3. Bon /__/
4. Très bon /__/
5. Excellent /__/

3. Communication

Les questions qui suivent visent à savoir de quelle manière le personnel du service d'échographie/ radiographie a communiqué avec vous. [*Ibibazo bikurikira byerekeye ukungene abakozi bo muri serevisi babayagisha iyo mubituye*]

- a. Le personnel du service d'échographie/ radiographie vous écoute attentivement ?
[*Abakozi bo muri serevisi barabumviriza neza iyo muriko mubiganira uko mumerewe ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane*]

- 1) Fortement en désaccord /__/
- 6) Désaccord /__/
- 7) Ni d'accord ni en désaccord /__/
- 8) D'accord /__/
- 9) Tout d'accord/__/

- b. Le personnel du service d'échographie/ radiographie vous ont-ils expliqué les choses de manière à ce que vous les compreniez ? [*Abakozi bo muri serevisi barabasigurira neza ku buryo mutahura ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane*]

- 1) Fortement en désaccord /__/
- 2) Désaccord /__/
- 3) Ni d'accord ni en désaccord /__/
- 4) D'accord /__/
- 5) Tout d'accord /__/

- c. Le personnel du service d'échographie/ radiographie vous a-il donné le temps de poser des questions sur les aspects qui vous préoccupiez avant de poser des actes ? [*Abakozi bo muri serevisi barabaha umwanya wo kubaza ibibazo ku bijanye n'amagara yanyu n'ingene mwofata imiti canke mushobora kuvugwa ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane*]

- 1) Fortement en désaccord /__/
- 2) Désaccord /__/
- 3) Ni d'accord ni en désaccord /__/
- 4) D'accord /__/
- 5) Tout d'accord /__/

- d. Dans l'ensemble, comment jugez-vous la manière dont le personnel du service d'échographie/ radiographie communique avec vous ? [*Muri rusange, Abakozi bo muri serevisi iyo tubituye, batuyagisha : Neza cane gwose, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane*]

- 7) Très Mauvais) /__/
- 8) Mauvais /__/
- 9) Ni bon, ni mauvais /__/
- 10) Bon /__/
- 11) Très bon /__/

12)Excellent /__/

4. Autonomie

Dans le cadre des prestations des services de santé, des décisions doivent être prises quant aux examens nécessaires. Il s'agit de savoir dans les questions qui vont suivre si vous avez pu participer aux décisions concernant les actes qui ont été posés lors des examens. *[Ibibazo bikurikira bijanye n'uruhara mugira mu gufata ingingo zijanye n'ukungene muvugwa]*

- a. Le personnel du service d'échographie/ radiographie vous a-t-il demandé votre permission avant de procéder à des examens ? *[Abakozi bo muri serevisi barabasaba uruhusha iyo bagomba kubafata ibipimo ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]*

6) Fortement en désaccord /__/
7) Désaccord /__/
8) Ni d'accord ni en désaccord /__/
9) D'accord /__/
10) Tout d'accord /__/

- b. Dans l'ensemble, comment estimez-vous la possibilité que vous avez eu de participer
Autant que vous le souhaitiez à la prise de décisions en matière de traitement et de soins ?
[Muri rusangi, uruhara mugira mu gufata ingingo zijanye n'ukungene babafata ibipimo ni : Neza byimazeyo, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane]

7) Très Mauvais) /__/
8) Mauvais /__/
9) Ni bon, ni mauvais /__/
10) Bon /__/
11) Très bon /__/
12) Excellent /__/

5. Caractère confidentiel des informations : Confidentialité

Les questions qui suivent portent sur votre expérience du caractère confidentiel des informations dans les services du service d'échographie/ radiographie. *[Ibibazo bikurikira bijanye n'ukungene babakiriye ahantu hihereyeye]*

- a. Les entretiens et les examens avec le personnel du service d'échographie/ radiographie se sont-ils déroulés en privé loin des oreilles indiscrètes ? *[Igihe mwavugana na muganga canke umuforoma, yabakiriye ahantu hihereye, ata wundi muntu yabumva ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]*

6) Fortement en désaccord /__/
7) Désaccord /__/
8) Ni d'accord ni en désaccord /__/
9) D'accord /__/
10) Tout d'accord /__/

- b. Dans l'ensemble, comment diriez-vous que le service d'échographie/ radiographie s'est comportée eu égard au caractère confidentiel des informations vous concernant ?
[Muri rusange, muganga canke umuforoma yabakiriye arubahiriza ibijanye n'ukungene umugwayi akwiye kwakirigwa ahantu hiherereye kandi azigama amakuru yose ajanye nibyo mwayaze ku magara yawe ? Oya namba, Oya, Si ego kandi si oya, Ego, Ego cane]

8) Très Mauvais) /__/

- 9) Mauvais /__/
- 10) Ni bon, ni mauvais /__/
- 11) Bon /__/
- 12) Très bon /__/
- 13) Excellent /__/

III. QUESTIONS GENERALES SUR LA SATISFACTION DES PATIENTS DE L'IMAGERIE MEDICALE

1. Comment appréciez-vous l'accueil des patients au service d'échographie/radiographie de l'INSP ? [*Abakozi bo muri servisi babakira gute ? : Neza byimazeyo, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane*]

- 1) Très Mauvais /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

2. Comment appréciez-vous le savoir-faire du personnel du service d'échographie/ radiographie de l'INSP ? [*Mubona abakozi bo muri serevisi bafise ubumenyi canke ubushobozi mu bijanye no gukurikirana iby'ubugwayi bwanyu iyo mubituye ? : Neza byimazeyo, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane*]

- 1) Très Mauvais /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

3. Comment appréciez-vous le savoir être du personnel du service d'échographie/ radiographie de l'INSP ? [*Mwotubwira ingene mubona inyifato y'abakozi bo muri serevisi mu bijanye no gukurikirana iby'ubugwayi bwanyu iyo mubituye ? Neza byimazeyo, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane*]

- 1) Très Mauvais /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

4. Comment appréciez-vous les coûts des examens ?

[*Mwotubwira ingene mubona ibiciro vy'ibipimo? Neza byimazeyo, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane*]

- 1) Raisonnable pour la plupart des examens /__/
- 2) Raisonnable pour tous les examens /__/
- 3) Raisonnable pour quelques examens /__/
- 4) Pas du tout raisonnable /__/

5. Comment appréciez-vous l'environnement (propreté) au niveau du service d'échographie/radiographie de l'INSP ? *[Mwotubwira ingene mubona aho babakirira] ? Neza byimazeyo, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane]*

- 1) Très Mauvais /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

6. Quelle est votre appréciation globale des prestations offertes par le service d'échographie/radiographie de l'INSP ? *[Muri rusangi mwotubwira uko mubona ibikogwa byo kubavura ngaha ku bitaro bitunganije ? Neza byimazeyo, Neza cane, Neza, si neza kandi si nabi, nabi, nabi cane]*

- 1) Très Mauvais) /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

7. Combien de fois étiez-vous venu faire des examens d'échographie/ radiographie à l'INSP ?

- 1) La 1^{ère} fois /__/
- 2) Plus d'une fois (2^{ème} fois, 3^{ème} fois, etc) /__/

8. Si ce n'est pas la 1^{ère} fois, la dernière fois que vous étiez venus faire des examens au service d'échographie/radiographie de l'INSP ; quelle est votre appréciation globale des prestations offertes par service de dépistage COVID-19 de l'INSP ?

- 1) Très Mauvais) /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

6. Avez-vous des problèmes particuliers à signaler ? Oui /__/ Non /__/

Si oui lesquels ?

.....
.....
.....
.....

7. Quels sont vos suggestions pour améliorer la qualité du service d'échographie/ radiographie de l'INSP ?

.....

.....
.....
.....

Merci pour vos réponses --- Murakoze cane ku nyishu muduhaye

Minutesheures (utiliser le format 24h)

8. Questionnaire pour les clients qui utilisent les restaurants de l'INSP

Présentation et consentement

Bonjour, je m'appelle Je travaille pour le compte de l'Institut National de Santé Publique. Dans le but d'améliorer la qualité des services qui sont offerts à ses clients, l'INSP a entrepris une enquête sur la satisfaction des clients/bénéficiaires des services dispensés.

En tant qu'utilisateur des services de cette structure, on voulait vous demander certaines informations qui permettront d'évaluer votre niveau de satisfaction par rapport à l'accueil, le temps d'attente et la qualité des services. Les réponses sont anonymes et ne seront utilisées que dans le strict contexte de l'étude. Elles permettront d'avoir des informations qui seront utilisées pour améliorer la qualité des services.

Vous n'êtes pas obligés de participer à cette enquête, mais nous espérons que vous accepterez d'y participer car votre opinion est très importante. S'il arrivait que je pose une question à laquelle vous ne voulez pas répondre, dites-le-moi et je passerai à la question suivante ; vous pouvez également interrompre l'interview à n'importe quel moment. Avez-vous des questions à me poser ?

Puis-je commencer l'interview maintenant ?

1. L'enquête accepte de répondre : /__/

2. L'enquête accepte de répondre : /__/ Fin questionnaire

IV. Informations générales

Date : /02/2024

Localisation du restaurant : Grande salle /__/

Amphithéâtre /__/

6. Sexe [Afise igitsina gore canke igitsina gabo] : M /__/ F /__/

7. Quel âge avez-vous ? : /___/___/ ans

8. Quel est votre niveau scolaire ?

6. Sans niveau |__|

7. Primaire |__|

8. Secondaire 1^{er} cycle |__|

9. Secondaire 2^{eme} cycle |__|

10. Université |__|

9. Quelle est votre profession ?

10. Vous travaillez pour quelle Société /Entreprise /Structure

.....

V. Questions générales sur la satisfaction des clients

1. Comment appréciez-vous l'accueil des clients au restaurant de l'INSP ?

- 1) Très Mauvais /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

2. Comment appréciez-vous le savoir-faire du personnel qui travaille au restaurant de l'INSP ?

- 1) Très Mauvais /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

3. Comment appréciez-vous le savoir être du personnel qui travaille au restaurant de l'INSP ?

- 1) Très Mauvais /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

4. Comment appréciez-vous les coûts des repas ?

- 1) Très élevé /__/
- 2) Élevé /__/
- 3) Moyen /__/
- 4) Pas élevé /__/

5. Comment appréciez-vous les menus (types, catégories d'aliments) disponibles au restaurant de l'INSP ?

- 1) Très Mauvais /__/
- 2) Mauvais /__/
- 3) Ni bon, ni mauvais /__/
- 4) Bon /__/
- 5) Très bon /__/
- 6) Excellent /__/

6. Comment appréciez-vous l'environnement (propreté) au niveau du restaurant de l'INSP ?

- 7) Très Mauvais /__/
- 8) Mauvais /__/
- 9) Ni bon, ni mauvais /__/
- 10) Bon /__/
- 11) Très bon /__/
- 12) Excellent /__/

7. Comment appréciez-vous le temps d'attente pour être servi

- 1) Très court /__/
- 2) Court /__/
- 3) Ni long ni court /__/
- 4) Un peu long /__/
- 5) Long /__/
- 6) Très long /__/

8. Quelle est votre appréciation globale des prestations offertes au niveau du restaurant de l'INSP ?

- 2) Très Mauvais) /__/
- 3) Mauvais /__/
- 4) Ni bon, ni mauvais /__/
- 5) Bon /__/
- 6) Très bon /__/
- 7) Excellent /__/

8. Avez-vous des problèmes particuliers à signaler ? Oui /__/ Non /__/ Si oui lesquels ?

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

9. Quels sont vos suggestions pour améliorer la qualité des services de laboratoire de l'INSP ?

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

Merci pour vos réponses --- Murakoze cane ku nyishu muduhaye

Isaha murangirijeko ikiganiro (Koresha urugero rw'amasaha 24H) _____. _____

Heure fin : ...minutesheures (utiliser le format 24h)

9. Guide d'entretien pour les fournisseurs d'échantillons pour le contrôle de qualité du médicament

A. Présentation et consentement

Bonjour, je m'appelle Je travaille pour le compte de l'Institut National de Santé Publique. Dans le but d'améliorer la qualité des services qui sont offerts à ses clients, l'INSP a entrepris une enquête sur la satisfaction des clients/bénéficiaires des services dispensés.

En tant que fournisseur de biens et services de cette structure, on voulait vous demander certaines informations qui permettront d'évaluer votre niveau de satisfaction par rapport à la procédure de passation, d'exécution et de réception des marchés publics. Les réponses sont anonymes et ne seront utilisées que dans le strict contexte de l'étude. Elles permettront d'avoir des informations qui seront utilisées pour améliorer la qualité des services.

Vous n'êtes pas obligés de participer à cette enquête, mais nous espérons que vous accepterez d'y participer car votre opinion est très importante. S'il arrivait que je pose une question à laquelle vous ne voulez pas répondre, dites-le-moi et je passerai à la question suivante ; vous pouvez également interrompre l'interview à n'importe quel moment. Avez-vous des questions à me poser ?

Puis-je commencer l'interview maintenant ?

1. L'enquêté accepte de répondre : /__/

2. L'enquêté accepte de répondre : /__/ Fin questionnaire

B. Identification

4. Date : .../02/2024

5. Nom du client.....

C. Questions de satisfaction

- D. Comment est organisée votre collaboration avec l'INSP en ce qui concerne le contrôle de qualité du médicament ?
- E. Etes- vous satisfait des services rendus par l'INSP dans cette activité de contrôle de qualité de vos produits ?
 - a. Si oui, qu'est-ce que vous appréciez le plus dans les services offerts par l'INSP ?
 - b. Si non, qu'est-ce que vous n'appréciez pas dans les services offerts par l'INSP ?
- F. En général, y a – t – il des problèmes que vous rencontrez dans le contrôle de qualité du médicament ?
- G. Que proposez- vous pour améliorer la qualité du service de contrôle de qualité du médicament ?

Merci pour vos réponses --- Murakoze cane ku nyishu muduhaye

8) Guide d'entretien pour les entreprises liées à l'INSP par un contrat de prestation de soins en faveur du personnel ou des assurés pour les mutualités de santé

Présentation et consentement

Bonjour, je m'appelle Je travaille pour le compte de l'Institut National de Santé Publique. Dans le but d'améliorer la qualité des services qui sont offerts à ses clients, l'INSP a entrepris une enquête sur la satisfaction des clients/bénéficiaires des services dispensés.

En tant qu'utilisateur des services de cette structure, on voulait vous demander certaines informations qui permettront d'évaluer votre niveau de satisfaction par rapport à l'accueil, le temps d'attente et la qualité des services. Les réponses sont anonymes et ne seront utilisées que dans le strict contexte de l'étude. Elles permettront d'avoir des informations qui seront utilisées pour améliorer la qualité des services.

Vous n'êtes pas obligés de participer à cette enquête, mais nous espérons que vous accepterez d'y participer car votre opinion est très importante. S'il arrivait que je pose une question à laquelle vous ne voulez pas répondre, dites-le-moi et je passerai à la question suivante ; vous pouvez également interrompre l'interview à n'importe quel moment. Avez-vous des questions à me poser ?

Puis-je commencer l'interview maintenant ?

1. L'enquêté accepte de répondre : /__/

2. L'enquêté accepte de répondre : /__/ Fin questionnaire

A. Identification

Date : .../01/2024

Nom du client.....

Mutualité de santé /___/

Entreprise/Employeur /___/

B. Questions de satisfaction

1. Comment appréciez-vous l'accueil réservé à vos patients à l'INSP ?
2. Qu'est-ce que vous pensez de l'offre des services (types d'examen) offerts par l'INSP par rapport à vos attentes ?
3. Qu'est-ce que vous pensez par rapport au coût des prestations ?
4. Qu'est-ce que vous pensez par rapport au délai d'attente des résultats ?
5. Etes- vous satisfaits des services de prestation de soins rendus par l'INSP à vos patients/ assurés ? Si oui pourquoi ? Si non pourquoi ?
6. Qu'est-ce qui pourrait être fait pour améliorer la qualité des services offerts par l'INSP ?

Merci pour vos réponses --- Murakoze cane ku nyishu muduhaye

9) Guide d'entretien pour les locataires des diverses salles

Présentation et consentement

Bonjour, je m'appelle Je travaille pour le compte de l'Institut National de Santé Publique. Dans le but d'améliorer la qualité des services qui sont offerts à ses clients, l'INSP a entrepris une enquête sur la satisfaction des clients/bénéficiaires des services dispensés.

En tant qu'utilisateur des services de cette structure, on voulait vous demander certaines informations qui permettront d'évaluer votre niveau de satisfaction par rapport à l'accueil, le temps d'attente et la qualité des services. Les réponses sont anonymes et ne seront utilisées que dans le strict contexte de l'étude. Elles permettront d'avoir des informations qui seront utilisées pour améliorer la qualité des services.

Vous n'êtes pas obligés de participer à cette enquête, mais nous espérons que vous accepterez d'y participer car votre opinion est très importante. S'il arrivait que je pose une question à laquelle vous ne voulez pas répondre, dites-le-moi et je passerai à la question suivante ; vous pouvez également interrompre l'interview à n'importe quel moment. Avez-vous des questions à me poser ?

Puis-je commencer l'interview maintenant ?

1. L'enquête accepte de répondre : /__/

2. L'enquête accepte de répondre : /__/ Fin questionnaire

A. Identification

Date : .../02/2024

Nom du répondant ou institution/entreprise/structure représenté :

....

Identification / Code du répondant :

- 3) Grande salle /__/
- 4) Amphithéâtre /__/
- 5) Salle réunion/atelier /__/
- 6) Autre /__/

B. Questions de satisfaction

1. Comment est organisée votre collaboration avec l'INSP en ce qui concerne la location des salles/restaurants ?

2. Comment appréciez-vous l'accueil vous réservé par les services de l'INSP
3. Comment appréciez-vous l'état/qualité des infrastructures et équipements de l'INSP
4. Comment appréciez-vous le coût de location des salles/restaurants de l'INSP
5. Etes-vous satisfait des services offerts par l'INSP ?
6. Si oui, qu'est-ce que vous appréciez le plus dans les services offerts par l'INSP ?
7. Si non, qu'est-ce que vous n'appréciez pas dans les services offerts par l'INSP ?
8. En général, y a – t – il des problèmes particuliers à signaler ?
9. Que proposez- vous pour améliorer la qualité des services offerts par l'INSP

Merci pour vos réponses --- Murakoze cane ku nyishu muduhaye

10) Guide d'entretien pour les fournisseurs de biens et services à l'INSP

Présentation et consentement

Bonjour, je m'appelle Je travaille pour le compte de l'Institut National de Santé Publique. Dans le but d'améliorer la qualité des services qui sont offerts à ses clients, l'INSP a entrepris une enquête sur la satisfaction des clients/bénéficiaires des services dispensés.

En tant que fournisseur de biens et services de cette structure, on voulait vous demander certaines informations qui permettront d'évaluer votre niveau de satisfaction par rapport à la procédure de passation, d'exécution et de réception des marchés publics. Les réponses sont anonymes et ne seront utilisées que dans le strict contexte de l'étude. Elles permettront d'avoir des informations qui seront utilisées pour améliorer la qualité des services.

Vous n'êtes pas obligés de participer à cette enquête, mais nous espérons que vous accepterez d'y participer car votre opinion est très importante. S'il arrivait que je pose une question à laquelle vous ne voulez pas répondre, dites-le-moi et je passerai à la question suivante ; vous pouvez également interrompre l'interview à n'importe quel moment. Avez-vous des questions à me poser ?

Puis-je commencer l'interview maintenant ?

1. L'enquêté accepte de répondre : /__/

2. L'enquêté accepte de répondre : /__/ Fin questionnaire

Date : .../02/2024

Code :.....

H. Identification

Nom du client.....

I. Questions de satisfaction

1. Votre entreprise est-elle régulièrement consultée dans la procédure de passation des marchés publics à l'INSP ?
2. Avez-vous déjà observé une lacune dans le contenu du dossier d'appel d'offres ou le dossier de demande de cotation ? Laquelle
3. Etes- vous satisfait de la procédure d'ouverture, d'analyse et d'attribution des marchés à l'INSP ? Si oui pourquoi ? Si non pourquoi ?
4. Pour les marchés dont vous avez bénéficié, pouvez-vous nous parler des problèmes rencontrés au moment de :
 - L'exécution
 - La réception des fournitures et services
 - Le paiement
5. Que proposez- vous pour améliorer la qualité du service ?

Merci pour vos réponses --- Murakoze cane ku nyishu muduhaye

ENQUETE DE SATISFACTION DES CLIENTS DE L'INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE

Questionnaire pour les étudiants Master II de l'INSP

Contexte et justification

Bonjour, ce questionnaire est destiné aux étudiants de master II en Santé publique de l'INSP dans le cadre d'une enquête de satisfaction des clients de l'INSP. En effet, le master en santé publique a commencé avec l'année académique 2017-2018. Certains étudiants avaient une bourse d'étude octroyée par l'Union européenne à travers le projet PAP mais un grand nombre d'étudiants se payaient les frais de scolarité. Avec l'année académique 2022-2023, tous les étudiants du Master ont payé de leurs poches les frais de formation et sont de ce fait, les clients de l'INSP. Les résultats de cette enquête de satisfaction des étudiants sur les aspects organisationnels de la formation et les services administratifs et financiers permettront à l'INSP d'améliorer les conditions d'organisation de la formation de niveau Master.

Consentement

Vous avez été identifié en tant qu'étudiant de master II pour répondre à ce questionnaire. Les réponses sont anonymes et ne seront utilisées que dans le strict contexte de l'étude.

Etes-vous d'accord pour donner les réponses à quelques questions qui vous seront posées

Je suis d'accord pour répondre aux questions : Oui /__/ Non /__/ → si non Fin questionnaire

I. Informations générales

Date :...../...../2024
Option :
Année académique pour laquelle vous avez commencé la 1 ^{ère} année : 20... -- 20....
Classe :
Année académique :

No	Question	Réponse
1	Sexe	1. M /__/ 2. F /__/
2	Age de naissance (Age)	/__/_/_/_/ : Age /___/_/_/ ans
3	Lieu de résidence : Province ...; Commune	
4	Etat matrimonial	1. Célibataire /__/ 2. En union /__/ 3. Mari(é) e /__/ 4. Autre à préciser /__/:
6	Formation suivie à l'université	1. Médicale /__/ 2. Santé publique /__/ 3. Gestion des services de santé/___/ 4. Santé environnementale/___/ 5. Autre à préciser /__/:

N°	Critères d'appréciation	Fortement en désaccord	Pas d'accord	D'accord	Fortement d'accord
1	De façon générale les cours sont bien organisés	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
3	Les objectifs des cours sont clairement énoncés au début des cours	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
4	Les volumes horaires des cours sont adaptés aux contenus	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
5	Les méthodes d'enseignement permettent de suivre et de comprendre l'essentiel de la matière	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
6	La proportion du volume horaire des cours magistraux (théorie) par rapport aux TD ou TP (applications) vous paraît-elle satisfaisante ?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
7	Les informations données sont pertinentes et actualisées	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
8	Les unités d'enseignements sont complémentaires les uns des autres	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
9	Le climat d'apprentissage est détendu et favorise l'acquisition de nouvelles connaissances	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4

10	Les supports didactiques (syllabus, livres, notes, etc.) sont clairs et de qualité	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
11	Le contenu des différents cours est utile pour votre formation/carrière	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
12	Les salles de classe sont suffisamment éclairées et aérées	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
13	Les enseignants utilisent les méthodes pédagogiques adaptées pour dispenser les cours	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
14	L'organisation des stages est-elle satisfaisante (avant, pendant et après les stages)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
15	Le nombre de crédit alloué au stage et la durée de stage sont-ils satisfaisants	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4

Commentaires généraux sur l'organisation des enseignements (Structure et contenu)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV. Niveau de satisfaction par rapport à l'évaluation des enseignements et travaux de fin d'études

N°	Critères d'appréciation	Fortement en désaccord	Pas d'accord	D'accord	Fortement d'accord
1	Les types d'évaluation (orale, écrite, ...) sont adaptés aux contenus des cours	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2	Le moment prévu pour faire les évaluations est adéquat	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
3	La durée prévue pour les évaluations (pour la plupart des cours) est généralement suffisante	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
4	La pondération des évaluations des CM et TD est satisfaisante	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
5	La correction des copies d'examens se fait de manière adéquate et satisfaisante	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4

N°	Critères d'appréciation	Fortement en désaccord	Pas d'accord	D'accord	Fortement d'accord
6	Le temps d'attente pour faire la délibération et l'affichage est raisonnable	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
7	Les modalités/procédures de consultation des copies et de réclamation sont adaptées et satisfaisantes	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
8	Le suivi et l'encadrement des mémoires sont-ils satisfaisants	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4

Commentaires généraux sur l'organisation des enseignements (Structure et contenu)

.....

.....

.....

V. Services administratifs et financiers

1. La coordination et l'accompagnement administratif se font de manière satisfaisante

Fortement en désaccord ☐1

Pas d'accord ☐2

D'accord ☐3

Fortement d'accord ☐4

2. Avez-vous une bourse d'étude ?

Oui ☐1

Non ☐2

Si oui, donner la source de financement ?

3. Les frais de formation en général, vous semblent-ils convenables pour une formation de master ?

Très élevé ☐1

Elevé ☐2

Moyen ☐3

Pas élevé ☐4

Commentaires généraux concernant les services administratifs et financiers

.....

.....

ENQUETE DE SATISFACTION DES CLIENTS DE L'INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE

Questionnaire pour les enseignants du Master à l'INSP

Contexte et justification

Bonjour, ce questionnaire est destiné aux enseignants de master II en Santé publique de l'INSP dans le cadre d'une enquête de satisfaction des clients de l'INSP. En effet, le master en santé publique a commencé avec l'année académique 2017-2018. Les enseignants intervenants dans cette formation sont des temps pleins ou des vacataires (temps partiels). Les résultats de cette enquête de satisfaction des enseignants sur les aspects organisationnels de la formation et les services administratifs et financiers permettront à l'INSP d'améliorer les conditions d'organisation de la formation de niveau Master.

Consentement

Vous avez été identifié en tant qu'enseignant de master II pour répondre à ce questionnaire. Les réponses sont anonymes et ne seront utilisées que dans le strict contexte de l'étude.

Etes-vous d'accord pour donner les réponses à quelques questions qui vous seront posées

Je suis d'accord pour répondre aux questions : Oui /___/ Non /___/ → si non Fin questionnaire

VI. Informations générales concernant l'enseignant

1. Vous êtes enseignant à temps partiel ou à temps plein ?

Enseignant à temps partiel /___/

Enseignant à temps plein

/___/

2. Niveau d'étude :

Master/___/ Doctorat/ PhD/___/ Spécialisation /___/

Autre à préciser :

3. Qualification :

4. Institution/Organisation et service dans lequel vous travaillez (**concernent les temps partiels**) :

.....

5. Service/Direction dans lequel/laquelle vous travaillez (**concernent tout le monde**) :

.....

.

6. Fonction (*concernant tout le monde*)

.....

7. Sexe : M / / F / /

8. Age : /___/___/ ans

9. Ancienneté dans le service (Nombre de mois ou/et d'années) : / /mois / / années

VII. Niveau de satisfaction par rapport à la qualité des curricula

Items	Pas du tout satisfait	Moyen. Satisfait	Satisfait	Très satisfait	Ne sait pas
Conditions d'admission	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Niveau de satisfaction par rapport à la structure/articulation du programme des cours	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Niveau de satisfaction par rapport au contenu du programme des cours enseignés	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Niveau de satisfaction par rapport au nombre de crédit ou volume horaires des cours enseignés	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Niveau de satisfaction par rapport aux mécanismes d'évaluation (organisation des examens) des enseignements	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Niveau de satisfaction par rapport à l'organisation des stages	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Niveau de satisfaction par rapport à la disponibilité du matériel didactique pour l'enseignement	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0

Commentaires généraux sur la qualité des curricula

[illegible]

VIII. Niveau de satisfaction par rapport à l'organisation des enseignements

N°	Critères d'appréciation	Pas du tout satisfait	Moyen. satisfait	Satisfait	Très satisfait
1	Niveau de satisfaction par rapport à l'organisation générale des cours	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
2	Les volumes horaires des cours sont adaptés aux contenus	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
3	La proportion du volume horaire des cours magistraux (théorie) par rapport aux TD (applications) vous paraît-elle satisfaisante ?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
4	Le climat d'enseignement est détendu et favorise la dispensation des connaissances	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
5	Les salles de cours sont suffisamment éclairées et aérées	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
6	L'effectif des étudiants dans les salles de cours est suffisant	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
7	Le matériel pour les TD/TP est disponible et satisfaisant	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
8	L'environnement (salle, WIFI, ...) Permettant de préparer les cours est adéquat	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
9	L'environnement (propreté des salles, sanitaire, couloir, etc.) est adéquat	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
10	La programmation des enseignements (horaire) est satisfaisante	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4

Commentaires généraux sur l'organisation des enseignements

[illegible]

IX.Services administratifs et financiers

1. L'accueil dans les services administratifs est satisfaisant ?

Pas du tout satisfait	☐ 1
Moyen. Satisfait	☐ 2
Satisfait	☐ 3
Très satisfait	☐ 4

2. La coordination et l'accompagnement administratif se font de manière satisfaisante ?

Pas du tout satisfait	☐ 1
Moyen. Satisfait	☐ 2
Satisfait	☐ 3
Très satisfait	☐ 4

3. Les honoraires des enseignants du master sont satisfaisants ?

Pas du tout satisfait	☐ 1
Moyen. Satisfait	☐ 2
Satisfait	☐ 3
Très satisfait	☐ 4

4. La durée de traitement des créances déclarées est satisfaisante ?

Pas du tout satisfait	☐ 1
Moyen. Satisfait	☐ 2
Satisfait	☐ 3
Très satisfait	☐ 4

Commentaires généraux sur l'organisation des services administratifs et financiers

Merci pour vos réponses

~ aaaa ~