

Recherche Action sur la pertinence d'un SVI gratuit pour améliorer la gouvernance en santé au BF

Journées scientifiques de Nouna

Thème : Recherche pour le développement : comment s'attaquer aux nouveaux défis?

Lechat L., Ridde V., Queuille L., Bonnet E.

31 juillet 2015



REcherches Appliquées Interventionnelles en Santé Mondiale et Equité

Plan

- Contexte
- Recherche-action
- Concept du SVI (Serveur vocal interactif)
- Principes de l'intervention
- Premiers résultats
- Et après ? Quelle pertinence de cet outil dans l'amélioration de la gouvernance en santé au BF?
- Transfert de connaissances

Contexte

- Promouvoir la démocratie et favoriser le développement d'une citoyenneté active

(Conseil national de prospective et de planification stratégique du Burkina Faso (2005). Etude nationale prospective « Burkina 2025 ». Ouagadougou.)

- Exigences de bonne gouvernance et potentialisation des TIC pour accélérer le développement du BF

(Secrétariat technique national de la SCADD (2011). La stratégie de croissance accélérée et de développement. Ouagadougou.)

- Améliorer l'offre de soins et la gouvernance dans le secteur de la santé

(Ministère de la santé (2011). La politique nationale de santé. Ouagadougou.)

Recherche Action

- Comment améliorer l'offre et l'accès aux soins grâce aux TIC?
 - ➔ concept de MobilHealth
- Démarche de Recherche Action
- **Objectif de recherche** : « *Etudier pour la première fois au Burkina Faso la pertinence de mettre en place un système vocal interactif pour permettre aux usagers et aux agents du système de santé de s'exprimer* »
- Partenariat avec l'ensemble des parties concernées

Concept du SVI

- Mise en place expérimentale d'un numéro vert (appels gratuits) avec SVI à l'intention des agents et des usagers des services de santé afin de leur donner la possibilité de s'exprimer sur leur système de santé

→ amélioration de la gouvernance, de l'offre de soins et de la réactivité du système de santé

- Potentiel d'innovation triple : technologique, social et instrumental

NOUVELLE FORMULE

Vous venez d'utiliser des services de santé ou vous êtes agent de santé et vous souhaitez donner votre avis pour éventuellement permettre leur amélioration.

LA SANTÉ N'EST PAS GRATUITE, MAIS DONNER VOTRE AVIS L'EST...

Appelez, c'est anonyme et **GRATUIT!**

N°Vert 80 0011 73

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE OU UN PORTABLE

Logos: EQUITE, ESPUM, EIS, ODS, MINISTRE DE LA SANTE

Répondez au questionnaire proposé en dioula, français ou mooré. Ce service concerne les centres de santé publics et privés des 11 anciens secteurs suivants : 3, 4, 11, 12, 13, 22, 23, 24, 25, 27 et 28.

Il s'agit de la seconde phase d'une recherche action, autorisée par le comité d'éthique et de recherche en santé du Burkina Faso, analysant le potentiel d'un serveur vocal interactif gratuit pour améliorer la gouvernance en santé. Les résultats seront rendus publics en 2015 en respectant l'anonymat total des appelants, personnels de santé, centres de santé, etc. (<http://www.equitesante.org/numero-vert/>).

Contact : ODSAD au 70 45 41 60 (numéro non gratuit) et numvertsanteouaga@gmail.com
<https://www.facebook.com/numvertburkina>

Zone d'intervention

Légende

Formations sanitaires publiques

TYPE_FS

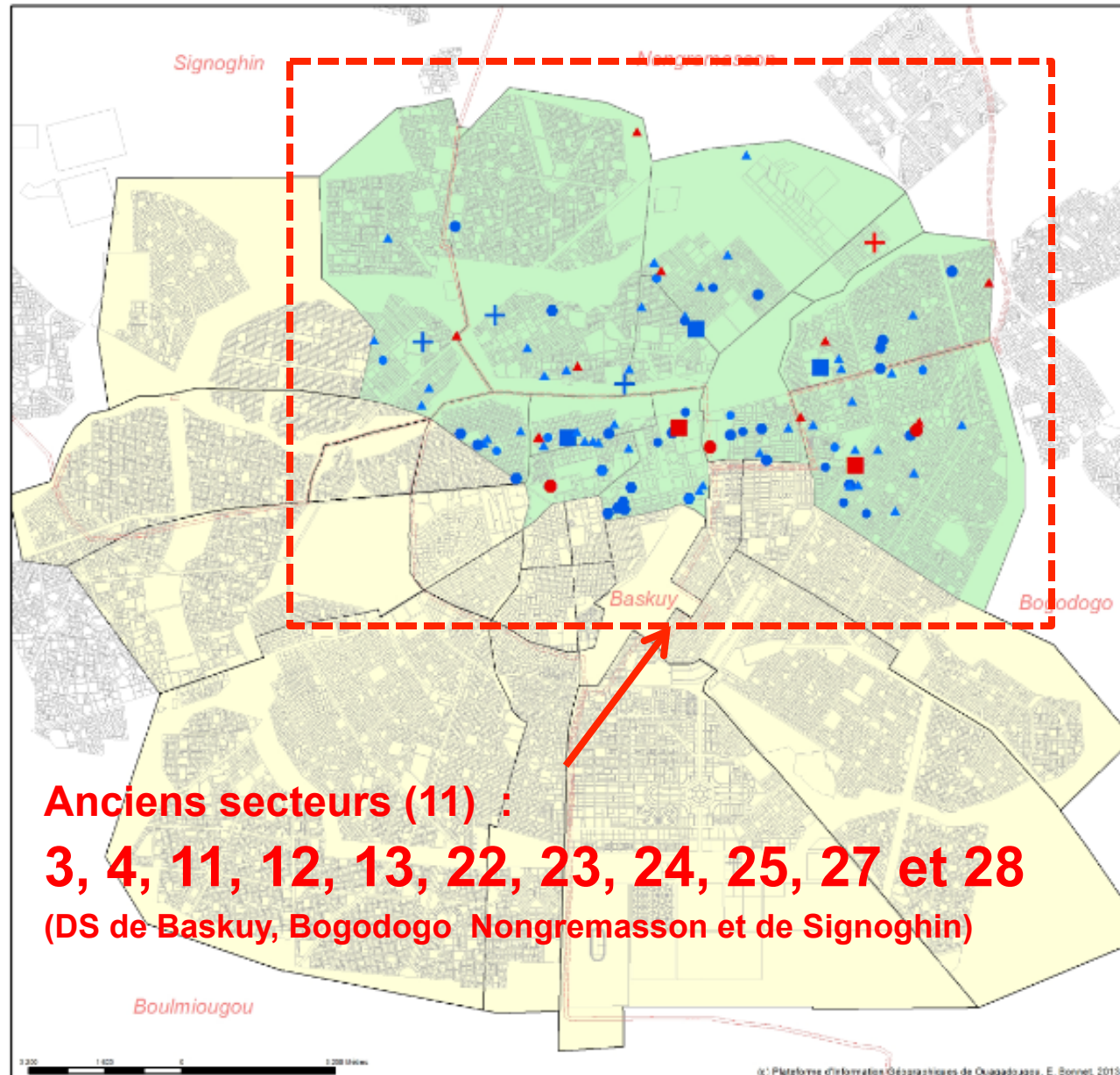
- CHU
- CM
- + CMA
- ▲ CSFS

Formations sanitaires privées

TYPE_FS

- CM
- + CMA
- ▲ CBI
- CSM
- CSMD
- Clinique
- Clinique d'accouchement
- Maternité Privée
- Polyclinique

- ▭ Limites des districts sanitaires
- ▭ Secteurs de l'intervention
- ▭ Autres secteurs hors intervention



Anciens secteurs (11) :

3, 4, 11, 12, 13, 22, 23, 24, 25, 27 et 28

(DS de Baskuy, Bogodogo Nongremasson et de Signoghin)

Principes de l'intervention

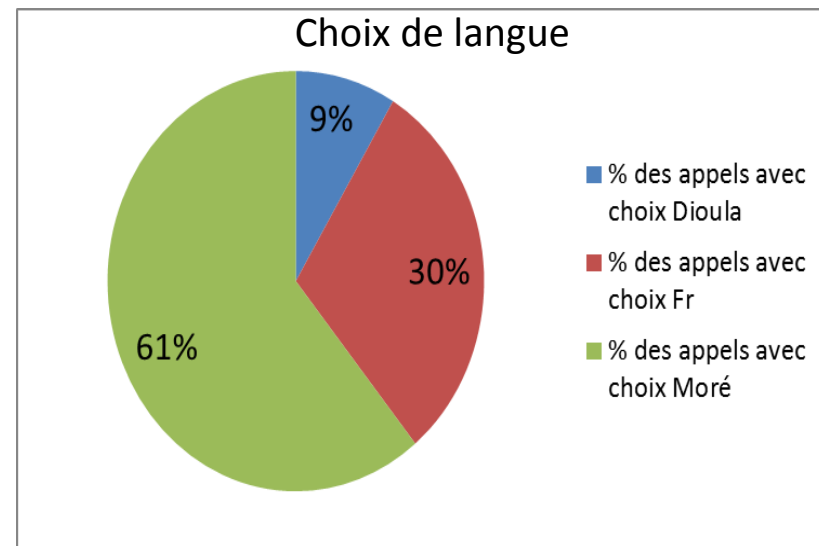
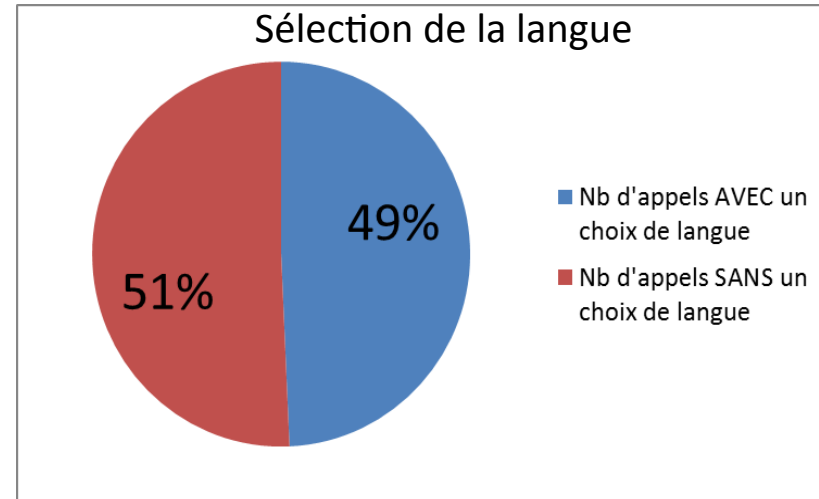
Phase 1	Phase 2
Une seule question ouverte	Un questionnaire à choix multiple + une question ouverte
Touches du clavier + enregistrement (2 minutes)	Touches du clavier (2 à 5 minutes)
3 mois	3 mois

- Développement de la Ph2 en fonction des résultats de la Ph1
- Les discours ont mis en avant deux thèmes :
 - Les performances des services de santé, du système de santé au niveau de l'offre de soins
 - L'accès financier aux soins
- Un service adapté aux deux publics : un questionnaire spécifique à destination des usagers et un aux AS

Résultats Ph1

Résultats quantitatifs

- 124 jours (du 27/02 au 30/06 2014)
- 9966 appels
 - Minimum d'appels en 1 jour : 5
 - Maximum d'appels en 1 jour : 990
- Durée moyenne des appels : 44sec.
- ½ des appels avec choix de langues
 - 9% en Dioula
 - 30% en Français
 - 61% en Mooré
- ¼ appels hors cible



Résultats Ph1

Résultats qualitatifs

- Des messages enregistrés globalement audibles et environnement moins bruyant que attendu
 - ➔ (enjeux / expérimentation de la technologie « reconnaissance vocale »)
- Compréhension concept technologique pour 2/3 des messages enregistrés
 - ➔ (enjeux / expérimentation de la technologie « à touche »)
- Critiques négatives concernant l'offre de services et accès financier
- Contenu « valide » pour 1/3 des messages enregistrés
- Thèmes émergents
 - Les services de santé (SS)
 - L'accès (financier surtout) aux SS (inclus les demandes d'aide, de subvention, etc.)
 - Les tests et démonstrations en lien au service, au NV, au SVI, etc. (en groupe), les demandes de clarification, les encouragements, les suggestions, etc.
 - Les plaintes relatives à l'état de santé des appelants ou d'un de leur proche
 - Les demandes d'information santé (VIH/SIDA, etc.)

Thématiques et structure du questionnaire (Ph2)

- Usagers : questions sur l'appréciation des services de santé en fonction du circuit du patient
- Professionnels de santé : questions sur les éléments essentiels du système de santé
 - ➔ Appréciation négative ou positive
 - ➔ Possibilité de donner maximum deux avis sur deux thématiques
- Question d'évaluation du service expérimenté
- Typologie des appelants

Message d'introduction avec choix de la langue + choix du profil

Usagers

- Accueil
- Consultation
- Prescription
- Paiement

Professionnels de la santé

- Leadership & gouvernance
- Services de santé
- RH
- Médicaments et produits médicaux
- Infrastructures , équipements et maintenance
- SIS
- Recherche
- Financement

OU

Évaluation du service

- Accessibilité au NV/SVI
- Utilité potentielle

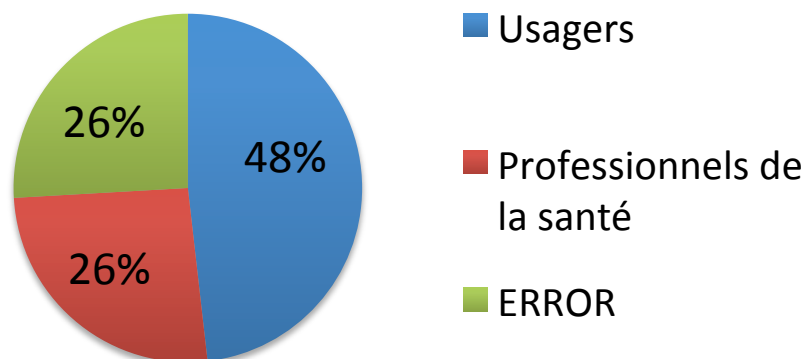
Caractéristiques de l'appelant

- Genre
- Secteur d'habitation

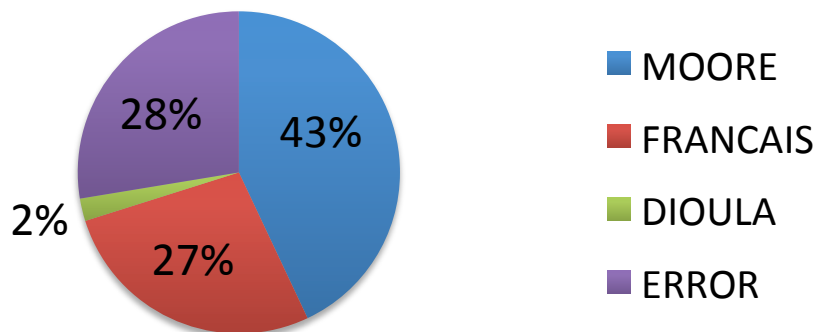
Message de clôture

Premiers résultats Ph2

Profil de l'appelant



Choix de langue pour répondre au formulaire



Résultats quantitatifs

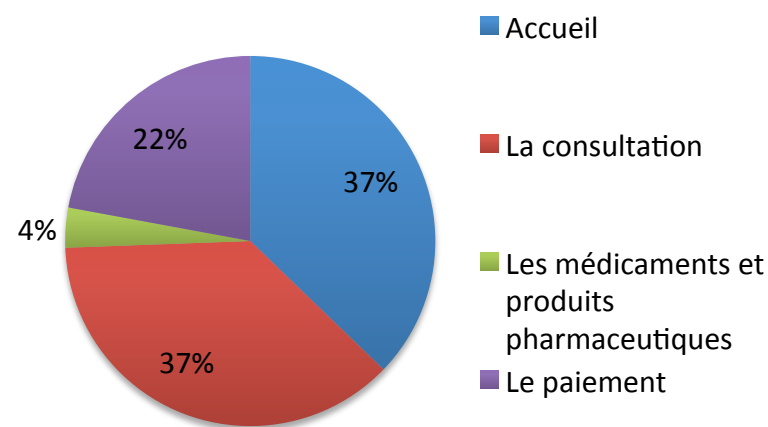
- 83 jours (du 05/05 au 27/07)
- 1818 appels *Intervention toujours en cours jusqu'au 30/09/15*
 - Minimum d'appels en 1 jour : 3
 - Maximum d'appels en 1 jour : 77
- Durée moyenne des appels : 3min24s
- Seulement ¼ des appels ne sont pas aboutis (Ph2)

Résultats préliminaires Ph2

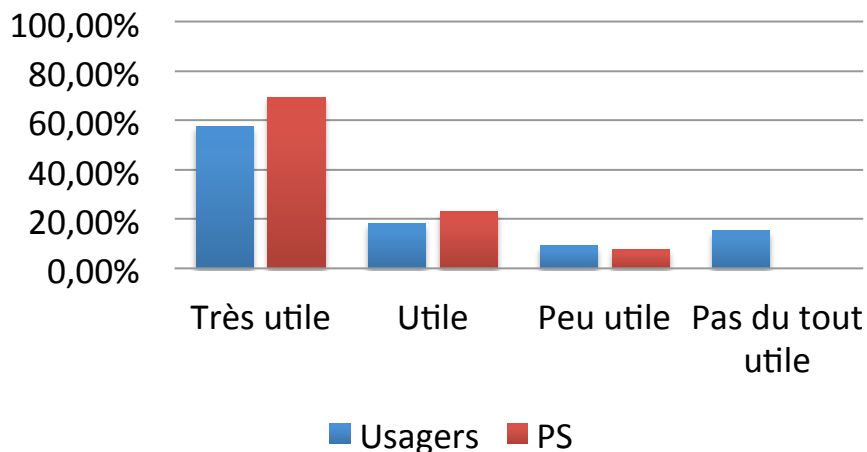
Résultats qualitatifs

- Compréhension concept technologique pour un peu moins de $\frac{3}{4}$ des appels
→ (enjeux / expérimentation de la technologie « à touche »)
- Considérations positives du service proposé

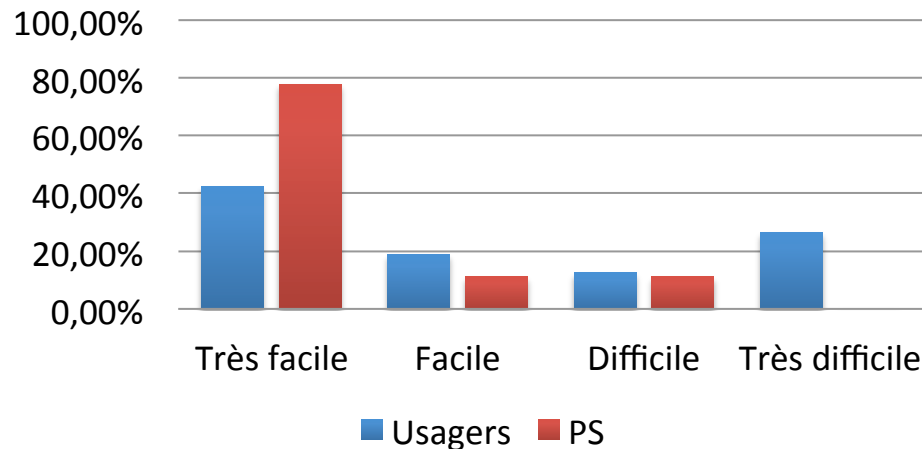
Thèmes choisis par les usagers



Considération du NV



Considération du NV



Et après ?

- Analyse : méthodes mixtes (qualitative et quantitative)
 - Évaluation :
 - Le SVI gratuit est-il une solution adaptée à l'environnement social du BF?
 - Le SVI gratuit est-il une solution technique adaptée pour permettre aux usagers et AS de se prononcer sur le système de santé?
 - Les données collectées par le SVI sont-elles potentiellement utiles pour améliorer la réactivité du système de santé?
- Processus réflexif critique sur l'action menée en vue d'améliorer en performance

Avantages	Inconvénients
Capacité à développer, opérationnaliser et faire évoluer un SVI est démontrée au Burkina Faso	Besoin de proposer un service en plusieurs langues (coûts & traduction)
Vif intérêt (participation) des usagers et AS pour le service proposé	Importance des activités de communication/information (coûts)
Bonne capacité à utiliser et s'appropriier le NV	Analyse de contenu des messages enregistrés est une charge non viable pour le passage à l'échelle du concept en dehors d'une RA.
Données collectées exploitables et utilisables	

Transfert de connaissances

- Transfert de connaissances pour l'ensemble des parties concernées
 - Travaux de restitution aux autorités sanitaires, responsables des FS (rencontres / note politique)
 - Partage au public (conférence de presse, articles presse écrite, émission radio etc.)
 - Publications scientifiques



Merci de votre attention

Nous remercions aussi le Ministère de la Santé, les différentes autorités sanitaires (IGS, DRS, DS), FS, AS, OSC, etc.), les décideurs, techniciens, opérateurs, représentants Société civile, chercheurs, etc.), la population, etc.

