

**ANALYSES ET SUGGESTIONS
SOCIOLOGIQUES**

Comme ce titre l'indique, des analyses vont être effectuées à travers une enquête auprès des bénéficiaires pour tenter de découvrir leur point de vue concernant la façon dont on les accueille au bureau, à l'hôpital se font, et la façon dont les médecins les examinent.

1. Accueil au bureau

L'accueil est très important parce qu'il constitue le premier contact entre les bénéficiaires et les responsables. En tant que tel, toutes les tournures que les relations entre les deux parties peuvent prendre en dépendent. Compte tenu de leur vulnérabilité, les bénéficiaires ont besoin de tendresse, de compréhension, d'empathie et d'amour.

On a mené une enquête auprès des bénéficiaires dont le but est de connaître leurs impressions vis-à-vis des accueils que le service leur offre.

On a pris au hasard 100 bénéficiaires. Ci-après les résultats des enquêtes. Les réponses obtenues peuvent être classées en trois groupes :

- Il y en a ceux qui disent satisfaits soit (x)
- Il y en a ceux qui se plaignent de la lenteur de l'accueil (y)
- Il y en a ceux qui restent indifférents (z)

Tableau n°3 : Types et pourcentage des réponses obtenues

Types des réponses obtenues	Pourcentage de chaque réponse
X	84%
Y	4%
Z	12%

Interprétation du tableau :

- 84% des personnes enquêtées se disent satisfaites de l'accueil contre 4% qui se plaignent de la lenteur de l'accueil.

Cette lenteur est due soit au retard des bénéficiaires c'est-à-dire, il y a ceux qui attendent juste avant l'heure de la fermeture du bureau pour venir demander la prise en charge, par conséquent, les bénéficiaires se bousculent. Autre cause du retard et à cause de leurs devoirs, les médecins n'arrivent pas à prescrire des médicaments dans le carnet à temps. Et les bénéficiaires se bousculent.

Pourtant, il n'y a qu'une seule personne qui se charge de l'accueil et cela engendre cette lenteur.

- 12% des personnes enquêtées restent indifférentes.

2- Concernant l'accueil à la pharmacie

En général, les bénéficiaires hospitalisés cherchent leurs médicaments dans la pharmacie ANYMA de l'hôpital HJRA. On a mené une enquête auprès des bénéficiaires pour connaître leurs impressions vis-à-vis de l'accueil à la pharmacie. On rencontre ici 2 sortes de réponses.

- X : ceux qui disent satisfaits parce qu'ils trouvent tous leurs médicaments à la pharmacie ANYMA
- Y : ceux qui se plaignent que la pharmacienne soit trop sévère parce qu'elle ne sort pas les médicaments à la moindre erreur de formalités.

Remarque :

Pour la prise en charge des frais médicaux des bénéficiaires, la fondation Tdh ne donne pas de l'argent en espèce mais distribue un bon de prise en charge par mesure de précaution pour éviter que les bénéficiaires mal intentionnés disparaissent avec l'argent feignant d'être malades.

Résultats des enquêtes

- 8/10 des personnes enquêtées disent que la pharmacie est trop sévère alors par contre les bénéficiaires trouvent presque leur médicament à la pharmacie ANYMA.

3- Concernant l'accueil des médecins

- 7/10 des personnes enquêtés se disent satisfaites par contre 3/10 se plaignent que la visite des médecins tous les matins est tardive. Ce retard vient du fait qu'un médecin s'occupe de plusieurs patients à cause de l'insuffisance des personnels médicaux.

4- Taux de létalité

Le taux de létalité c'est le rapport entre le nombre de cas et le nombre de décès. Pour pouvoir mesurer l'efficacité du programme sanitaire, on doit recourir au taux de létalité. Pour l'année 2006, on a recensé 7 cas de malades cardiaques évacués en Espagne dont 6 d'entre eux ont pu rentrer sains et saufs pour retrouver leurs familles, 1 cas de décès seulement. Ce qui implique le taux de létalité très faible. Ce taux témoigne de l'efficacité et du progrès de la médecine dans ce domaine.

SUGGESTIONS

Il est nécessaire d'appliquer strictement les règlements pour que les bénéficiaires suivent à la lettre les procédures édictées. Pour cela, l'administration doit mettre en œuvre des mesures de coercition qui consistent à prévoir des sanctions contre ceux qui violent les disciplines.

A propos des prises en charge des frais médicaux, il est nécessaire d'étendre les partenariats aux services de radiologie pour éviter la manipulation d'argent.

On a constaté qu'il y a une insuffisance de personnels, et il serait idéal d'engager deux personnels supplémentaires.

Pour éviter les problèmes liés aux manques d'hygiène, une éducation à l'hygiène s'impose.

- **Prise de conscience**

Souvent quand une quelconque erreur ou mauvais fonctionnement du système se produit, on a tendance à chercher autour de soi quelqu'un à blâmer, mais avant de chercher plus loin ou se rejeter la faute, on doit plutôt se remettre en question s'autocritiquer, se poser la question : ne suis-je pas en partie responsable de cette bavure ? Est-ce que j'ai assumé convenablement mes devoirs ?

Il en est de même pour les bénéficiaires, ces derniers doivent se remettre en question plutôt que de se contenter de penser que des ONG, de fondation ainsi que le gouvernement aillent solutionner leurs problèmes ou d'accuser le gouvernement d'être à l'origine de leur misère. La remise en question, les incite à prendre en main et de se focaliser sur la recherche des solutions durables à leur détresse.

- **Modification sur la façon de procéder**

A part, la prise en charge des frais des soins des enfants bénéficiaires, la fondation Tdh, doit mettre en place une nouvelle politique de prise en charge qui consiste à aider la famille des enfants bénéficiaires à avoir une autonomie, étant donné que, la parfaite réussite de la prise en charge des enfants passe d'abord par la prise en charge de leur famille car la maladie de l'enfant et la détresse de sa famille sont intimement liées. Concrètement, cela veut dire accorder aux familles un crédit avec un taux d'intérêt très faible afin qu'elles puissent se subvenir à leur propre besoin au lieu de solliciter tout le temps l'appui de la fondation. Leur donner, une solution proprement dite à leur problème favorise l'assistant, l'idéal serait de fournir les moyens nécessaires pour subvenir à leur besoin.

- **Pour le gouvernement**

Il faut que le gouvernement mette en place des politiques volontaristes, cela veut dire s'engager sincèrement mais non pas de faire semblant en concevant une politique bien adaptée aux problèmes, ensuite les mettre en œuvre sans oublier les suivis et évaluation.

Exemple : Mettre en place une assurance maladie et pour les plus démunis.

- **Recours aux financements innovants**

Aussi embarrassant que cela puisse paraître, notre pays figure encore parmi les pays en voie de développement ce qui fait qu'on est tributaire d'aides, donc les moyens financiers nous font défaut, alors qu'aucun projet ne peut pas être réalisé sans financements. Face à cette situation de la rareté de moyens et pour éviter la suspension de financement des divers projets de développement comme on est en train de vivre actuellement, je trouve qu'il serait idéal de se recourir à des financements innovants comme le prélèvement de taxe sur le billet d'avion, sur les tickets d'entrée dans des divers parcs nationaux. On pourra rassembler des sommes assez conséquentes à partir de ces micro-contributions.

CHAPITRE IX : EVALUATION DES IMPACTS DE PRISES EN CHARGE

En dépit des problèmes auxquels, les projets soins aux enfants doivent faire face, on peut constater que ce projet a fait des progrès indéniables aussi bien sur les traitements sur place que sur l'EVASAN.

Tableau n°4 : Rapport d'activités mensuelles année 2006

Mois	Traitements sur place	EVASAN	Refusés	Effectif
Janvier	189	78	11	NC=41
Février	238	76	4	NC=27
Mars	189	114	16	NC=25
Avril	67	46	4	NC=8
Mai	180	110	10	T°=17
Juin	145	114	5	E=5
Juillet	179	103	11	NC=14
Septembre	256	135	11	NC=9
Octobre	211	152	4	NC=14
Novembre	235	67	3	
Décembre	138	15	3	

Source : Cahier d'accueil année 2006

Interprétation du tableau

Ce tableau montre l'effectif d'ensemble de nouveaux cas et les anciens cas de traitement sur place accueillis dans le bureau.

Quand on observe l'effectif de bénéficiaires accueillis au bureau pendant le mois de janvier dont 189 traitements sur place, 78 EVASAN et 11 refusés et 41 nouveaux cas parmi les 189 bénéficiaires, il y a 148 traitements en cours et 41 nouveaux cas. Il en est de même pour les 78 cas de l'EVASAN pendant le mois de janvier, mais parmi les 78 cas, il y a ceux qui font les suivis médicaux et ils sont enregistrés dans le cahier d'accueil parce qu'ils passent au bureau.

Pendant ce mois de janvier, il y a 11 cas refusés, cela est dû au fait que les prétendants ne remplissent les critères d'admission entre autres : avoir maximum 15 ans, être issus d'une famille pauvre, maladie non chronique (dont le traitement se fait pendant une durée bien déterminée).

- On a constaté que le mois de novembre et décembre n'ont pas de nouveaux cas parce que pendant ces deux derniers mois la fondation ne prend plus de nouveaux cas, elle fait seulement le suivi de traitement en cours.

CONCLUSION GENERALE

Même si chaque famille est censée être capable de subvenir aux besoins de ses membres, il se trouve que beaucoup d'enfants n'ont pas encore accès aux services de base tels que, l'éducation, les soins de santé faute de moyens. Ces enfants ont besoin de prise en charge pour qu'ils puissent retrouver leurs droits et en jouir.

La Fondation Terre des Hommes est une ONG qui s'occupe des soins aux enfants. Aussi bien pour le traitement sur place que pour l'EVASAN, on constate que c'est l'effectif des garçons pris en charge qui domine.

On a pu également se rendre compte que la détresse des familles est causée par les faibles revenus, les familles des parents monoparentaux, il y en a trop de femmes chefs de famille au foyer.

Certes, des progrès ont déjà été faits, mais il y a encore quelques améliorations à faire si on veut atteindre les objectifs visés.

On a remarqué que l'un des obstacles qui empêchent la mise en œuvre des droits de l'enfant est qu'il y a encore beaucoup de personnes qui ignorent l'existence de ces droits. Nul n'est censé ignorer la loi, donc il faut renforcer l'application des sanctions contre tout manquement aux règles.

Compte tenu des réalités qui prévalent, la mise en œuvre des droits de l'enfant est loin d'être une tâche facile à réaliser, étant donné qu'il y a encore beaucoup d'enfants abandonnés qui sont livrés à eux-mêmes, des jeunes délinquants, des enfants qui travaillent, des enfants instrumentalisés pour parvenir à des fins diverses, des enfants maltraités. La mise en œuvre et le respect des droits de l'enfant est le devoir de tout un chacun est c'est dans cette optique qu'il faut qu'il y ait une étroite collaboration pour faire prévaloir les intérêts supérieurs de l'enfant.