



Évaluation finale
du programme DGD 2017-2021 visant
une **appropriation plus collective**
de l'amélioration de la qualité des
soins à Kinshasa, RDC

Mai 2022

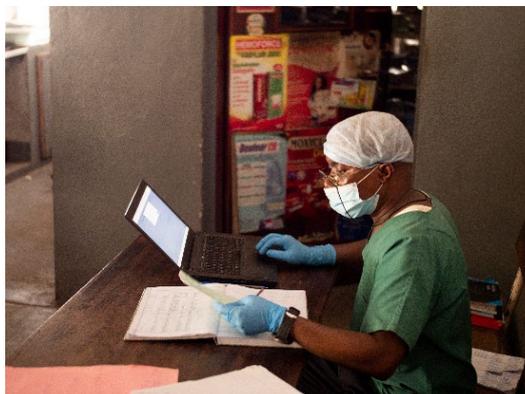


A CONTEXTE

L'évaluation finale a été l'occasion de questionner la validité de la logique d'intervention de notre programme.

Ainsi, les approches proposées pourraient-elles apporter une réponse à la question si complexe d'organisation de soins de qualité pour (et avec) l'ensemble de la population urbaine de Kinshasa, capitale de la RDC ?

Comment renforcer le dialogue entre les différents acteurs du système de santé ?



B QUESTIONS D'ÉVALUATION

Trois espaces de dialogue accompagnés par ULB-Coopération :

- **La plateforme hospitalière** : rassemble plus de 30 hôpitaux publics et privés, principalement situés à Kinshasa, qui partagent la volonté commune de renforcer leurs capacités.
- **Le groupe de réflexion premier échelon** : regroupe une dizaine de centres de santé qui échangent régulièrement à propos de leurs contraintes face à certaines pathologies (diabétiques, drépanocytose, ...) et qui tentent de trouver des solutions.
- **Une plateforme des usagers** : encadrée par une ONG locale, les usagers y discutent de leur droit à la santé et interagissent avec les autorités pour les inciter à répondre à leurs attentes.

La question centrale posée à l'évaluateur était de savoir si les trois espaces de dialogue accompagnés par l'ONG permettaient à leurs membres de prendre davantage d'initiatives qui répondent à leurs enjeux en matière d'amélioration de la santé et de la qualité des soins.

Les autres questions ont interrogé la pertinence des stratégies choisies, l'efficacité et l'efficience des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs visés ainsi que la durabilité ou encore l'impact des résultats.

Des éléments de réponses sont apportées au point C.

C LES CONSTATS

La réponse est globalement oui.

Les hôpitaux membres de la plateforme hospitalière se sont résolument inscrits dans une démarche concertée d'amélioration de la qualité des soins offerts, par le biais de diverses modalités (formation, amélioration ponctuelle grâce à l'octroi de micro-projets, échanges de bonnes pratiques...).

Le dialogue entre le groupe de réflexion premier échelon, l'équipe cadre de la zone de santé de Kintambo et la plateforme des usagers a eu notamment comme résultante, une attention plus vive des prestataires aux besoins de la population et une meilleure connaissance de l'offre de soins, y compris privée, dans cette aire de santé.

Ainsi, le projet a globalement contribué à l'implantation d'une culture de la bonne gouvernance et de redevabilité vis-à-vis de la communauté, au renforcement du système local de santé en milieu urbain,

ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services et soins par la démarche qualité et l'écoute des attentes et préoccupations de la population.

D LES RECOMMANDATIONS

Les recommandations suivantes seront mises en œuvre dans le cadre du programme qui débutera en 2022 :

- Veiller à une diffusion documentée et enrichie des initiatives prises afin que celles-ci puissent trouver un écho auprès des décideurs en matière d'organisation des soins à l'échelle locale, voire nationale.
- Renforcer le dialogue pour une analyse multi-acteurs des problématiques et une meilleure compréhension des attentes et contraintes des uns et des autres dans la recherche de solutions.
- Poursuivre l'appui aux initiatives et la collaboration avec les autorités sanitaires.

Les acquis méritent d'être consolidés. En effet, la co-construction de solutions, avec des personnes d'horizons très différents, induisant des changements tant dans les comportements et attitudes que structurels, demande du temps et un accompagnement professionnel.

E UN PLAN D'ACTION



Les recommandations émises par l'évaluateur avaient pour la plupart déjà été intégrées dans le nouveau programme 2022-2026. Cependant, suite aux échanges, une attention particulière portera sur l'élaboration d'un plan de communication pour une diffusion des résultats élaborés sur différents supports compte tenu de leur public cible, l'organisation régulière d'enquêtes de satisfaction, tout en poursuivant l'appui aux groupes de dialogue, les activités de recherche-action et de renforcement des compétences.

Le projet ayant fait l'objet de l'évaluation externe bénéficie d'un cofinancement de la DGD sous les identifiants IATI :

BE-BCE-KBO-0415627875-PROG2017-2021-OS3 : « Améliorer l'accessibilité et la qualité des soins des hôpitaux et au premier échelon, à Kinshasa et en particulier dans la commune de Kintambo, en travaillant sur les contraintes essentielles, avec l'ensemble des acteurs impliqués. »

Pour toute information complémentaire à propos de cette évaluation : alain.wodon@ulb-cooperation.org



Belgique
partenaire du développement