



Union Congolaise des Organisations des Personnes vivant avec le VIH/Sida

L'ACCESSIBILITE, LA DISPONIBILITE ET LA QUALITE DE L'OFFRE DES SERVICES VIH ET TB DANS LES FORMATIONS SANITAIRES DES PROVINCES DU KASAÏ-ORIENTAL, KINSHASA ET NORD-KIVU

Rapport de l'enquête qualitative de l'Observatoire VIH/TB

Appui financier de:



BUILDING FLOURISHING COMMUNIT



Deuxième Trimestre 2020

Croisement Boulevard Triomphal et Avenue Libération Kinshasa/République Démocratique du Congo,
Bâtiment PNMLS

www.ucopplus.org | www.observatoirevihb.info | Tél.: +243 851410774

ucopplus.secretariat@gmail.com | info@ucopplus.org

Certains droits réservés : Ce document peut être partagé, copié, traduit, distribué, en entier ou en partie, gratuitement, mais jamais pour vente, ou tout autre usage en rapport avec des buts commerciaux ou lucratifs. Toutefois, seules les copies, traductions, ou éditions dument autorisées pourront porter les emblèmes de l'UCOP+ ou de ses partenaires.

© 2020 - Union Congolaise des Organisations des Personnes vivant avec le VIH (UCOP+)

Suggestion de citation :

UCOP+, Rapport de l'enquête qualitative observatoire VIH/TB, deuxième trimestre 2020.

Sigles et abréviations

ARV : Antiretroviraux

CTX : Cotrimoxazole

FM : Fonds Mondial de lutte contre le Sida, la Tuberculose et le Paludisme

FOSA : Formation sanitaire

PNLS : Programme National de Lutte contre le Sida

RDC : République Démocratique du Congo

TB : Tuberculose

UCOP+ : Union Congolaise des Organisations des Personnes vivant avec le VIH/
Sida

VIH : Virus de l'Immuno- déficience Humaine

ZS : Zone de santé

Table des matières

Sigles et abréviations	3
Table des matières	4
Résumé	5
Introduction	6
Méthodologie	7
Présentation des éléments factuels	8
<i>Rupture de stock en intrants VIH/TB...</i>	8
<i>Payement direct des services VIH/TB...</i>	9
<i>Non satisfaction des bénéficiaires aux services VIH/TB...</i>	9
Conclusion et recommandations	11

RESUME

L'objectif de cette enquête était de confirmer des problèmes rapportés dans le rapport de l'enquête quantitative du deuxième trimestre 2020 (T2) sur les ruptures d'intrants, le paiement direct et la satisfaction des bénéficiaires sur les services VIH/TB et d'en explorer les causes profondes.

Il s'est agi d'une enquête qualitative qui a concerné un échantillon de 15 structures et 30 bénéficiaires répartis dans 3 villes (Goma, Kinshasa et Mbuji-Mayi). Les informations ont été collectées à l'aide d'un questionnaire semi-direct par interview individuel entre les prestataires et les enquêteurs. Chez les bénéficiaires, il a été réalisé des focus-group par les superviseurs provinciaux.

Les ruptures ont concerné les tests VIH, les ARV pédiatriques, le cotrimoxazole et l'isoniazide. Les causes profondes ont été la non disponibilité au niveau des bureaux centraux et l'approvisionnement par des partenaires des quantités insuffisantes des intrants ne tenant pas compte des besoins des zones de santé.

La qualité des services a été influencés par le comportement des prestataires à l'égard des bénéficiaires et la non-disponibilité des certains intrants. La non motivation et la formation des prestataires restent des causes majeures.

Mots clés

Observatoire, rupture d'intrant et satisfaction des bénéficiaires.

INTRODUCTION

Le Fonds Mondial (FM), via son nouveau modèle de financement (NMF2), appuie l'Observatoire piloté par UCOP+ dans 67 zones de santé (ZS) réparties dans 3 provinces. Parmi ces ZS, 10 sont à Mbuji-Mayi (Kasaï Oriental), 31 à Kinshasa et 23 au Nord-Kivu. 47 d'entre elles bénéficient de l'appui du FM, 17 sont appuyées par le PEPFAR et 3 sont sans appui.

L'observatoire piloté par UCOP+ permet de suivre non seulement l'accès aux services VIH/TB, d'apprécier la qualité des services et la disponibilité des intrants essentiels à la prise en charge, mais aussi le paiement direct par des bénéficiaires des frais pour les services subventionnés par les bailleurs de fonds.

Le rapport de l'enquête quantitative du deuxième trimestre (T2) 2020 a révélé que les formations sanitaires (FOSA) continuent à observer des ruptures de stock en Uni-Gold (19%), Determine (16%), CTX (15%) et ARV pédiatrique (14%). Ces ruptures ont touché 6% des bénéficiaires pour le CTX, 5% des enfants exposés pour la NVP et 4% des enfants VIH+ pour les ARV pédiatriques. Ce rapport note également la recrudescence de paiement des services déjà subventionnés par 1,5% des bénéficiaires.

Les ruptures récurrentes des intrants et la recrudescence de paiement direct par des bénéficiaires de frais pour des services déjà subventionnés influencent la qualité des soins VIH/TB.

Dans cette enquête nous avons cherché à confirmer la persistance des ruptures de stock en intrants VIH/TB, le paiement direct et la non satisfaction des bénéficiaires par des services VIH/TB et en élucider les causes profondes.

METHODOLOGIE

Il s'agit d'une enquête qualitative qui a collecté, moyennant un questionnaire semi-structuré, les informations par interviews individuels entre enquêteurs locaux du projet observatoire (titulaires d'au moins un diplôme et préalablement formés sur l'enquête) et les prestataires des 15 formations sanitaires rapatriées dans les 3 villes (Kinshasa, Goma et Mbuji-Mayi). Dans chaque ville il a été sélectionné 5 formations sanitaires ayant observés des problèmes de rupture, de paiement direct de soin ou de non satisfaction des bénéficiaires sur les services au T2 2020.

La collecte d'informations chez les bénéficiaires, sélectionnés aléatoirement sur la liste des bénéficiaires qui ont fréquenté les FOSA enquêtées durant la période de l'étude, a été fait par focus-group dans chaque ville visitée. Ces focus-group ont été conduit par les superviseurs chargés de superviser le déroulement de l'enquête dans chaque ville.

Les critères de sélection des bénéficiaires étaient :

- Avoir fréquenté la FOSA sélectionnée pour l'enquête aux T2 2020,
- Accepter de participer au focus-group,
- Etre âgé d'au moins 18 ans.

Pour ce qui concerne l'interview, les prestataires disponibles le jour de la visite des enquêteurs ont été éligibles pour l'enquête.

Les verbatim des interviews et des focus-group ainsi que les enregistrements ont été transmis au coordonnateur national de l'enquête pour analyse, interprétation et production du présent rapport. Ce rapport a été partagé pour relecture au comité de pilotage avant d'être publié.

Les participants à l'enquête ont tous donné un consentement éclairé et aucun élément le reliant à l'enquête n'a été pris en compte.

PRESENTATION DES ELEMENTS FACTUELS

Les résultats présentés ici concernent les ruptures confirmées par les participants, le paiement direct des services déjà subventionnés par les bailleurs de fonds et les questions de la non satisfaction des bénéficiaires par les services qu'ils ont cherchés durant les mois d'Avril, Mai et Juin 2020.

Rupture de stock en intrants VIH/TB

Au niveau des FOSA, les prestataires interviewés ont déclaré n'avoir pas observés des ruptures en ARV de première ligne (TLD et TLE) et des intrants TB (réactif de diagnostic et RHEZ). Les ruptures ont concerné, pour la plupart, les réactifs de dépistage VIH, les ARV pédiatriques, le cotrimoxazole (CTX) et l'Isoniazide (INH).

Selon les déclarations des prestataires :

« Pour les tests VIH, le centre a connu des ruptures; ces ruptures ont concerné le Determine et Uni-Gold. Au mois d'avril et mai, il y avait des ruptures ; celle du mois d'avril était de 18 jours. Le 23 mai, nous avons fait recours à un autre centre de santé qui nous a prêté une petite quantité des tests qui a couvert 3 jours seulement. C'est le 19 juin 2020 que nous avons été approvisionnés en test VIH par le BCZS ».

Prestataire Mbuji-Mayi

« Le grand problème est que quand on nous approvisionne en Determine, parfois c'est sans Uni-Gold. Nous sommes à la limite d'une zone de santé où il y a des activités minières avec population exposée ; ce qui justifie la forte demande pour le test. Nous ne savons pas confirmer les résultats avec Determine uniquement. Il nous arrive de fois à recourir à d'autres structures pour les tests de confirmations ».

Prestataire Mbuji-Mayi

« Nous avons observés une rupture en test VIH ».

Prestataire Goma et Kinshasa

« Au mois d'avril, nous n'avons pas observé des ruptures en ARV adulte, mais les ARV pédiatrique ont manqué et deux enfants n'avaient pas reçu leur traitement. ».

Prestataire Kinshasa.

« Le Bactrim c'est là qu'il y a à boire et manger. Au mois d'avril et de mai nous n'avons pas des Bactrim. Des patients qui ont manqué de Bactrim, quand il y avait rupture, nous les avons offerts gratuitement notre propre Bactrim. Quand notre stock s'était vidé, nous avons procédé à la prescription des ordonnances pour que les malades puissent s'en procurer. Il arrive que les proches des malades achètent aussi ».

Prestataires Goma, Kinshasa et Mbuji-Mayi

« Concernant l'INH, nous n'avons pas été approvisionné en INH, pendant les mois d'avril, mai et juin ; nous étions en rupture. Aucune rupture en RHEZ, mais nous avons connu des ruptures en INH pendant tout le deuxième trimestre de l'année 2020 ».

Prestataire Goma, Kinshasa et Mbuji-Mayi

Les ruptures observées au niveau des formations sanitaires ont pour causes la non disponibilité au niveau des bureaux centraux car eux aussi n'ont pas été approvisionnés en quantité suffisante par le partenaire et le non-respect des besoins exprimés par les FOSA.

Payement direct des services VIH/TB

Les services non pris en compte par le financement des bailleurs sont généralement payés par les bénéficiaires. Les raisons sont : les centres doivent fonctionner, payer les prestataires et acheter des intrants pour assurer la continuité des services. Une seule structure à Goma a annoncé avoir fait payer le dépistage du VIH quand les tests étaient en rupture.

« Nous étions en rupture de test VIH et les clients en besoin ont payé, vu que la structure a elle-même acheté les tests ».

Prestataire Goma

Les ruptures poussent d'autres structures à acheter elles-mêmes certains intrants pour ensuite faire payer les bénéficiaires.

Non satisfaction des bénéficiaires aux services VIH/TB

La satisfaction des bénéficiaires aux services de santé est souvent influencée par les attitudes des prestataires, la disponibilité des services lorsqu'ils sont cherchés et les dépenses engagées pour en bénéficier. Ce paragraphe résume les déclarations des bénéficiaires quant à ce.

« Je me suis rendu au centre de santé pour le retrait des ARV et de cotrimoxazole ; j'ai retiré seulement les ARV et pas le cotrimoxazole. L'infirmier m'a dit qu'il n'avait pas de Bactrim, si j'ai l'argent je peux aller acheter ailleurs ».

Bénéficiaire Mbuji-Mayi

« Je suis allée au centre pour retirer l'INH, j'en ai pris pendant 3 mois et l'infirmier m'a dit que je ne vais plus continuer avec l'INH, je dois continuer avec le cotrimoxazole ».

Bénéficiaire Mbuji-Mayi

« Les prestataires nous stigmatisent par leur comportement. Ils disent souvent aux autres patients que cette dame est en bonne santé parce qu'il prend correctement les ARV. Ils oublient que nous, de notre côté, ces attitudes ne nous arrangent pas ».

Bénéficiaire Goma

« Lorsque moi je viens chercher un petit emploi pour ma survie, les prestataires ne me l'ont jamais accordé. Alors que nous voyons les autres personnes à qui les mêmes prestataires accordent des activités, par exemple, de sensibilisation ou de fille de salle. Je ne sais pas si c'est parce que nous avons attrapé une maladie qui ne peut pas être attrapé par d'autres personnes ».

Bénéficiaire Goma

« Je n'ai jamais reçu l'INH et je ne suis même pas informé que l'on devrait prendre l'INH pour la prévention de la tuberculose ».

Bénéficiaire Goma

« J'avais connu un accident et suis allé dans un centre de santé où les prestataires m'ont transféré à l'hôpital général de référence (HGR) au vu de mon problème. J'ai payé 6000 FC pour avoir la lettre de transfère. A l'HGR, j'ai payé 5 dollars pour avoir accès aux examens de laboratoire, l'échographie, radiologie et un traitement contre la douleur. A la sortie des résultats des examens, les prestataires m'ont demandé de refaire la radiologie dans un autre centre. Je croyais que la radiologie à ce centre sera gratuite. J'ai été surpris qu'elle était payante et je n'avais plus d'argent pour payer, chose qui a fait que je ne bénéficie pas de l'examen. Je suis rentré auprès du médecin de l'HGR l'expliquer, il m'a envoyé à la pharmacie pour prendre un traitement contre la douleur et m'a demandé de revenir 10 jours après. En revenant voir le médecin 10 jours après, les infirmiers m'ont dit que ma lettre de transfère était devenu non valide et que je devrais rentrer à mon centre payer une autre. Je n'ai pas d'emploi, je suis marié père de deux enfants et ma femme est enceinte proche à accoucher. J'ai été abandonné avec ma douleur de l'accident sans solution jusqu'aujourd'hui ».

Bénéficiaire Goma

L'absence des certains intrants dans les formations sanitaires pénalise certains patients. La stigmatisation et la discrimination à l'égard des personnes vivant avec le VIH s'observe encore. Certains prestataires n'informent même pas au patient qu'il est important de prendre l'INH. Certaines erreurs médicales conduisent à un surcoût financier aux bénéficiaires, pénalisant ainsi les patients au point que ces derniers ne trouvent même pas satisfaction à leurs problèmes.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Les ARV de première ligne et les intrants TB n'ont pas été en rupture pour le deuxième trimestre 2020. Par contre, il a été déclaré des ruptures en tests de dépistage du VIH (Determine et Uni-Gold), en ARV pédiatriques, au CTX et l'INH. Les causes de ces ruptures ont été des approvisionnements en quantités insuffisantes sans tenir compte des besoins des FOSA et des ruptures au niveau de ZS. Ces ruptures au niveau des bureaux centraux sont aussi liées au retard d'approvisionnement par les partenaires.

Les prestataires de certaines structures de Goma ont déclaré avoir fait payer le dépistage du VIH car ils ont acheté les tests de dépistage quand ces derniers étaient en rupture.

Le comportement stigmatisant et discriminant persiste chez certains prestataires de Goma. Les erreurs médicales pénalisent les bénéficiaires. Les causes sont la faible motivation et la non formation des prestataires.

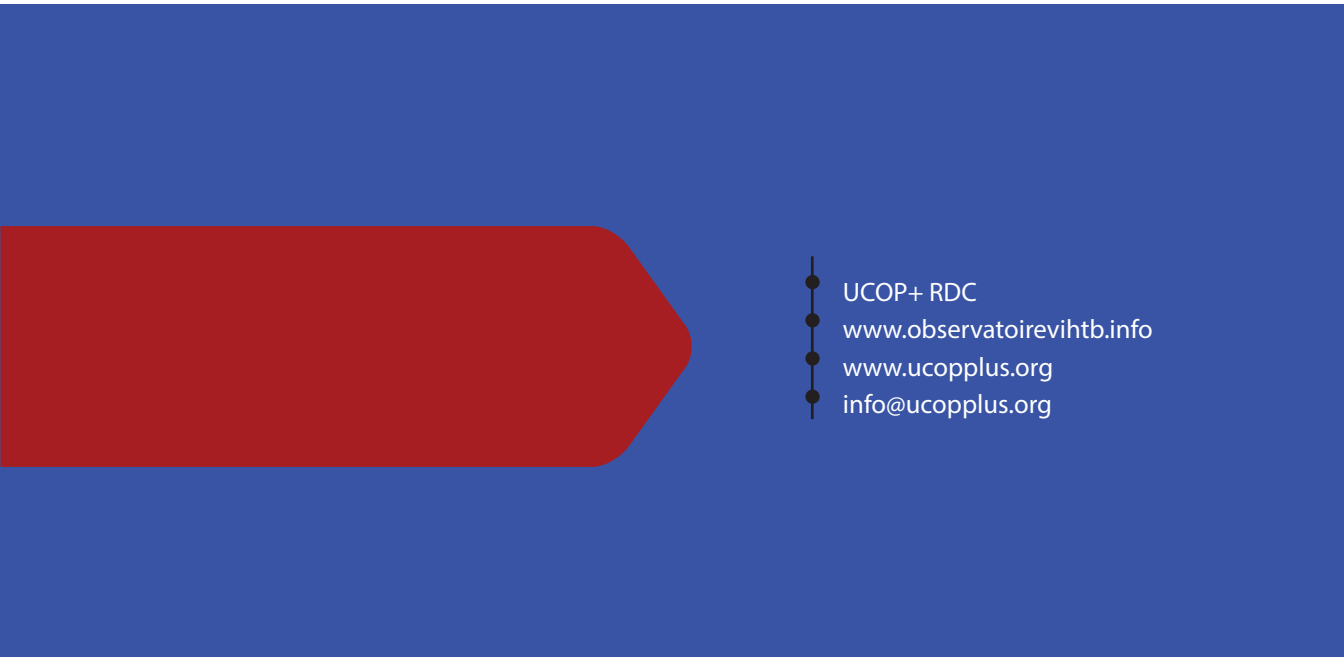
Nous recommandons donc :

1. Au PNLS de renforcer la capacité des prestataires en paquet VIH y compris en matière de droits, genre et VIH ;
2. A l'UCOP+ de mener un plaidoyer auprès des partenaires sur la disponibilité en CTX et l'INH mais aussi en test VIH. De promouvoir la loi portant protection des personnes vivant avec le VIH ;
3. Aux partenaires d'approvisionner les bureaux centraux en quantité suffisante en test VIH, CTX et l'INH.

ANNEXE

Tableau I. Formations sanitaires qui ont été enquêtées par zone de santé et par province.

PROVINCES	ZONES DE SANTE	FORMATION SANITAIRE
Kinshasa	Mont Ngafula II	Saint Vincent De Paul
	Ngiri-Ngiri	Ndjombo
	Sélémbao	CS la Délivrance
		CS Sainte Anne
		HGR Makala
Mbuji-Mayi	Bonzola	CS Camp Nsele
	Dibindi	CS Bena Cibuabua
	Kansele	CS Grace Kabinda
	Mpokolo	CS Anuarite
	Nzaba	CS Mukubi
Nord Kivu	Goma	HGR Charité Maternelle
		CS CCLKA
		CS Kyeshero
	Karisimbi	CS Mabanga
		Hôpital Militaire



UCOP+ RDC
www.observatoirevihb.info
www.ucopplus.org
info@ucopplus.org