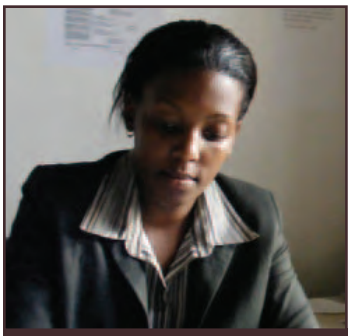
CapacityProject
partageons nos connaissances
Avril 2009
échos 30
the Capacity Project
Pour planifier, développer & soutenir le personnel de santé

# Entrevoir le bout du tunnel : L'amélioration de la performance au service de la gestion sanitaire en Ouganda



*Dr. Lorna Muhirwe*

*Ambrose Muhumuza*

En Ouganda, la Dr. Lorna Muhirwe, directrice exécutive du Protestant Medical Bureau (UPMB), a eu toutes les peines du monde à obtenir les informations essentielles dont elle avait besoin pour diriger efficacement un réseau regroupant plus de 250 établissements et jouant un rôle crucial dans le secteur sanitaire national. Un système d'information pour la gestion sanitaire (SIGS) avait bien été conçu pour lui venir en aide mais celui-ci s'est avéré défectueux : « L'analyse des données relevait du cauchemar et engendrait des défis colossaux, » confie-t-elle. Son collègue, Ambrose Muhumuza, le responsable du SIGS, n'y va pas non plus par quatre chemins quand il s'agit de décrire la difficulté inhérente à la collecte de données exactes et leur utilisation dans le cadre du processus décisionnel. « C'était devenu une véritable hantise, » avoue-t-il.

Comment expliquer une telle torpeur chez les administrateurs ? « Nous ne recevions pas les rapports à temps, et pire encore, quand les unités sanitaires nous les faisaient parvenir, ils étaient incomplets et demeuraient souvent sujets à caution, » explique la Dr. Muhirwe. Qui plus est, « on ne percevait pas l'impact du SIGS dans le domaine de la planification et de la prise de décisions. » Et Muhumuza d'ajouter : « L'UPMB avait toujours du mal à fournir des données probantes sur les questions ayant trait à son réseau d'établissements. Cela valait aussi bien pour la dotation en effectifs, la prestation et l'utilisation des services, que pour les revenus et les dépenses – autant de domaines essentiels à la gestion des formations sanitaires. »

Dès lors, comment reprendre le sens des réalités ? Il y avait quelque chose qui ne tournait pas rond, alors nous avons fait appel au Capacity Project, grâce à l'appui duquel nous sommes parvenus à mettre un SIGS en ligne, » relate la Dr. Muhirwe. Tout d'abord, le Projet nous a permis d'évaluer nos besoins pour que nous puissions commencer à aligner les fonctions de gestion et de supervision avec les besoins des équipes sanitaires locales. De leur côté, les responsables des registres ont anticipé le niveau de performance du système et ont dressé une liste des bonnes pratiques devant être adoptées par les équipes locales afin d'enregistrer, de compiler, d'analyser, de rapporter et d'utiliser les informations dans le cadre du processus décisionnel. Les membres du Projet ont par ailleurs conçu un outil Excel permettant de mesurer la performance réelle et l'ont préalablement testé dans dix établissements. A l'aide de celui-ci, les responsables sanitaires ont ensuite évalué, à l'échelon national, la performance du SIGS auprès de 40 formations sanitaires.

*Atelier d'amélioration de la performance à l'UPMB*

Alors que les faibles ressources étaient considérées comme responsables de la piètre performance du système de gestion sanitaire, l'évaluation a démontré que les principaux problèmes résidaient plutôt dans la fréquence des rapports, l'analyse des données et la prise de décisions. Pour faire face à ce type de défis, l'UPMB a donc élaboré plusieurs interventions et le Capacity Project a, de son côté, participé au développement d'un outil internet pour qu'il soit plus aisé de rapporter les données et pour que les informations soient analysées automatiquement. Ce dispositif permettra ainsi au personnel de se consacrer à la prise de décisions.

« Je suis ravie que nous ayons fini par mettre le SIGS en ligne afin de saisir les données, de les analyser et de les inclure dans nos rapports, » déclare la Dr. Muhirwe, « car, en fin de compte, cela va permettre de renforcer le processus décisionnel à partir des établissements sanitaires, des diocèses et du niveau administratif. »

*« Le soutien apporté par le Capacity Project a permis aux prestataires de santé de comprendre clairement ce qu'on attend d'eux et l'importance que cela revêt. »*

TSVP ➞

USAID DU PEUPLE AMERICAIN

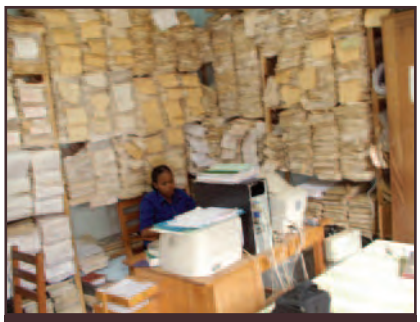
Si vous cherchez des informations sur les RHS et ses différents outils ou que vous voulez partager vos connaissances et nous donner vos contributions, rendez-vous au Centre de Ressources RHS. Pour les personnes qui travaillent aux niveaux national ou mondial, le Centre de Ressources RHS fournit des informations visant à:

- Améliorer la planification stratégique et la prise de décisions
- Enrichir vos comptes rendus et vos présentations
- Soutenir l'action en faveur des RHS
- Améliorer le développement professionnel
- Gagner du temps.

*Atelier d'amélioration de la performance à l'UPMB*

Et Muhumuza de remarquer : « Le soutien apporté par le Capacity Project a permis aux prestataires de santé de comprendre clairement ce qu'on attend d'eux et l'importance que cela revêt. Ils savent désormais à quel point il est essentiel que l'enregistrement des données se fasse de manière complète et exacte à travers les différents outils SIGS. Les normes et les indicateurs rappellent également aux agents sanitaires de suivre la performance du système et les formations ont permis aux superviseurs de parfaire leurs connaissances et leurs compétences en la matière. Cette approche aide enfin les responsables à surveiller la performance du personnel de santé et à s'accorder sur la planification afin d'obtenir de meilleurs résultats. »

Le fait de confier l'évaluation aux responsables sanitaires représente un atout essentiel dans la mesure où les lacunes du SIGS sont identifiées par les mêmes personnes chargées d'y remédier. Par conséquent, les membres du personnel des établissements à travers le pays manifestent un certain enthousiasme à l'égard du SIGS récemment mis en ligne. Dans le diocèse de Mbale, le Révérend Mangali William se réjouit que le système « présente un résumé des informations nécessaires de manières diverses, notamment à l'aide de courbes : une idée ingénieuse. En fait, c'est comme si nous avions deux mains supplémentaires ! Cela nous permet aussi d'agir immédiatement. »



*SIGS sur papier entreposé à l'UPMB*

« Il est fascinant de voir qu'il nous est à présent possible de partager des données avec quiconque manifestant son intérêt, » ajoute Patrick Mpairwe du diocèse d'Ankole. « Cela nous permettra de mieux gérer nos hôpitaux, » prédit-il, « et bientôt, nous recevrons des délégations qui viendront s'enquérir des enseignements tirés de la gestion de notre système. »

the Capacity Project

The Capacity Project
IntraHealth International, Inc.
6340 Quadrangle Drive
Suite 200
Chapel Hill, NC 27517
Tel. (919) 313-9100
Fax (919) 313-9108
info@capacityproject.org
www.capacityproject.org

Le Capacity Project est financé par l'Agence américaine pour le développement international (USAID) et est mis en place par IntraHealth International et ses partenaires. Il aide les pays en voie de développement à renforcer leurs ressources humaines pour la santé et à répondre aux défis que représentent l'exécution et la pérennité de programmes sanitaires de qualité.

La série des Echos du Capacity Project est rendue possible grâce au soutien du peuple américain, par l'intermédiaire de l'Agence américaine pour le développement international. IntraHealth International est responsable du contenu de ces documents. Ceux-ci ne reflètent pas nécessairement les opinions de l'USAID ni celles du gouvernement américain.

## *Les partenariats du Capacity Project*

INTRAHEALTH INTERNATIONAL

innovating to save lives
Jhpiego
an affiliate of Johns Hopkins University

PATH
A catalyst for global health

IMA WORLD HEALTH
ADVANCING HEALTH & HEALING THE WORLD OVER

LATH
LIVERPOOL ASSOCIATES IN TROPICAL HEALTH

TRG

MSH MANAGEMENT SCIENCES *for* HEALTH
*a nonprofit organization strengthening health programs worldwide*