

## 3.2 Exemples de supports de collecte de l'information

### ***Démarche proposée pour élaborer des supports de collecte***

Il est indispensable, avant d'élaborer le support de collecte correspondant à une source d'information, d'avoir identifié les informations que l'on cherche à collecter auprès de cette source.

Pour établir la liste des informations à collecter auprès de chaque source, le comité de pilotage peut s'appuyer sur le tableau de mise en œuvre élaboré au cours de la définition de la démarche de collecte. Les deux premières colonnes du tableau comportent en effet, pour chaque source d'information que le comité de pilotage envisage de consulter, la liste des informations qu'il cherche à collecter. Pour plus de détails sur le tableau de mise en œuvre se reporter à :

► *Remplir le tableau de mise en œuvre, étape 1: définir la démarche de la collecte, tome 1, chapitre 3, page 39.*

Une fois que l'on sait quelles informations rechercher auprès de chaque source d'information, on peut construire les supports de collecte. Pour élaborer ces supports le comité de pilotage peut s'appuyer sur les exemples de supports proposés ci-après.

### Présentation des exemples de supports

Cinq exemples (outils) sont proposés:

- 3.2.1: exemple de grille pour collecter des données dans les rapports d'activité et registres des formations sanitaires;
- 3.2.2: exemple de fiche de suivi d'un échantillon de patients;
- 3.2.3: exemple de formulaire d'entretien avec le personnel de santé et les responsables des formations sanitaires;
- 3.2.4: exemple de formulaire d'entretien avec les autorités sanitaires;
- 3.2.5: exemple de questionnaire d'enquête auprès des ménages.

Pour chaque exemple, il est rappelé brièvement quels sont les objectifs du comité de pilotage et quelles sont les informations que celui-ci souhaite rechercher pour atteindre ces objectifs.

#### PRÉCAUTIONS D'EMPLOI

Les exemples de supports de collecte sont des outils que le comité de pilotage peut utiliser pour élaborer ses propres supports de collecte.

**Précaution n° 1: il ne s'agit en aucun cas de modèles.** Les exemples proposés ici répondent à certains objectifs (pas à tous) et permettent seulement de collecter une sélection d'informations utiles et pertinentes dans un contexte donné. Pour réaliser des supports de collecte adaptés, il est donc préférable de ne pas «recopier» des supports de collecte existants et/ou ayant fait leur preuve, mais de commencer par lister les informations que l'on souhaite collecter (cf. démarche plus haut).

**Précaution n° 2: ils ne sont pas exhaustifs.** Seulement 5 exemples de supports (correspondant à 5 sources d'information) sont proposés. Tous les autres supports pourront être inventés en suivant une démarche similaire.

### 3.2.1 Exemple de grille pour collecter des données dans les rapports d'activité et registres des formations sanitaires

#### Objectifs du comité de pilotage

Les rapports d'activité et registres des formations sanitaires permettent de collecter des données utiles pour différents objectifs: l'objectif 2 (Préparer le choix de la population cible); l'objectif 3 (Préparer le choix des prestataires de soins partenaires); l'objectif 4 (Préparer le choix des services de santé à couvrir); l'objectif 6 (Préparer le calcul des cotisations à partir des dépenses de santé de la population cible); l'objectif 7 (Préparer le calcul des cotisations à partir des coûts de fonctionnement des formations sanitaires).

Dans l'exemple qui suit, le comité de pilotage poursuit seulement les objectifs 3 et 6. Il n'a pas encore présélectionné les prestataires de soins partenaires et cherche des données afin de préparer ce choix (objectif 3). Il cherche à préparer le calcul des cotisations à partir des dépenses de santé de la population cible (objectif 6). Il ne sait pas encore quelle formule de calcul de la prime pure (formule générale ou cas particulier de la formule générale) il va utiliser.

### EXEMPLE DE GRILLE DE SAISIE

Source: **Rapports d'activité et registres**

Formation sanitaire: \_\_\_\_\_

Localité, adresse: \_\_\_\_\_

Date de la collecte: \_\_\_\_\_

#### Fréquentation et utilisation de la formation sanitaire

Population de référence	<input type="text"/>	Année	<input type="text"/>
Nombre de nouveaux cas	<input type="text"/>	Année	<input type="text"/>
Nombre total d'utilisations	<input type="text"/>	Année	<input type="text"/>
Nombre d'utilisateurs (chacun compté une fois)	<input type="text"/>	Année	<input type="text"/>

Calculer les taux de fréquentation utile pour préparer le choix des formations sanitaires partenaires (objectif 3)

#### Probabilité, fréquence et quantité moyenne prise en charge

Nom du service	Nombre d'utilisations	Nombre d'utilisateurs (chacun compté une fois)	Nombre d'unités consommées
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Calculer la **fréquence d'utilisation** du service de santé (objectif 6 - cas particulier de la formule générale)

Calculer la **probabilité de consommer** le service de santé (objectif 6 - formule générale)

#### Coût unitaire moyen

Noms des pathologies	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Taux de prévalence	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coût moyen de la consultation	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coût moyen de l'ordonnance	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coût moyen des analyses	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Calculer la **quantité moyenne** prise en charge (objectif 6 - formule générale)

Calculer le **coût unitaire moyen** de chaque service (objectif 6 - quelle que soit la formule)

### **Liste des informations à collecter**

Si le comité de pilotage a déjà établi un tableau de mise en œuvre, la liste des informations à collecter dans les rapports d'activité et registres des formations sanitaires est déjà prête.

Les rapports d'activité et registres permettent de collecter différentes informations utiles pour calculer les taux de fréquentation des formations sanitaires. Ces taux peuvent servir de critères pour préparer le choix des formations sanitaires (objectif 3). Il s'agit des informations suivantes:

- le nombre de nouveaux cas recensés pour la formation sanitaire;
- la population de l'aire de responsabilité de la formation sanitaire (cette donnée, si elle n'est pas disponible au niveau de la formation sanitaire, peut être obtenue à partir de la carte sanitaire).

Les rapports d'activité et registres permettent de collecter différentes informations utiles pour calculer la probabilité, la quantité moyenne prise en charge, le coût unitaire moyen ainsi que la fréquence d'utilisation de chaque service de santé.

Pour le calcul de la probabilité, l'information à collecter est:

- la proportion d'utilisateurs du service au sein des utilisateurs de la formation sanitaire.

Pour le calcul de la quantité moyenne prise en charge, l'information à collecter est:

- le nombre d'utilisations du service de santé (ou nombre d'unités consommées) par utilisateur et par an.

Pour le calcul du coût unitaire moyen, les informations à collecter sont:

- le coût unitaire moyen de l'utilisation du service de santé par pathologie et le taux de prévalence de chaque pathologie.

Pour le calcul de la fréquence d'utilisation, l'information à collecter est:

- la part du service de santé dans le nombre total de cas traités par la formation sanitaire, c'est-à-dire le nombre d'utilisations du service divisé par le nombre d'utilisations de la formation sanitaire.

## **3.2.2 Exemple de fiche de suivi d'un échantillon de patients**

### **Objectifs du comité de pilotage**

Le suivi d'un échantillon de patients permet au comité de pilotage de collecter des données permettant de calculer la quantité moyenne prise en charge et le coût unitaire moyen (objectif 6).

### **Liste des informations à collecter**

Si le comité de pilotage a déjà établi un tableau de mise en œuvre de la collecte, la liste des informations à collecter dans le cadre du suivi d'un échantillon de patients est déjà prête. Les informations à collecter sont:

- le nombre d'utilisations du service de santé par utilisateur et par an (qui permettra de calculer la quantité moyenne d'unités consommées);
- le coût unitaire de l'utilisation du service de santé (qui permettra de calculer le coût unitaire moyen).

Le patient suivi a «consommé» une consultation. Il a aussi été hospitalisé trois jours consécutifs

Le patient n'a pas acheté l'ensemble des médicaments et consommables prescrits. Pour calculer le coût unitaire moyen de l'acte «Médicaments et consommables» on doit prendre en compte le coût de l'ordonnance et non le montant acheté

Deux ordonnances de médicaments ont été prescrites, l'une de médicaments disponibles à la pharmacie du centre, l'autre de médicaments disponibles uniquement dans les pharmacies privées.

Il est fréquent que les prestataires ne limitent pas leurs prescriptions aux produits disponibles dans le dépôt pharmaceutique de leur centre de santé et ajoutent des spécialités ou des produits de marque que les patients devront acheter notamment dans des pharmacies privées.

Cette fiche permet d'estimer quelle est la part que représentent ces produits dans la dépense moyenne totale des patients. Un système de micro-assurance peut couvrir ces dépenses mais cette prise en charge doit être mûrement réfléchie car elle peut entraîner une prescription abusive (le plus souvent à la demande des malades) de produits de marque aux dépens des génériques.

## EXEMPLE DE FICHE DE SUIVI

Source: **Suivi d'un échantillon de patients**

Centre de santé: \_\_\_\_\_

Localité, adresse: \_\_\_\_\_

Date de la collecte: \_\_\_\_\_

### Service concerné

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Consultation curative     | <input type="checkbox"/> Petite hospitalisation |
| <input type="checkbox"/> Consultation prénatale    | <input type="checkbox"/> Petite chirurgie       |
| <input type="checkbox"/> Consultation postnatale   | <input type="checkbox"/> Accouchement           |
| <input type="checkbox"/> Suivi des enfants 0-5 ans |   |

### Actes

	Quantité consommée	Coût unitaire
Consultation curative	1	400 UM
Consultation prénatale		
Consultation postnatale		
Petite chirurgie		
Petite hospitalisation (nombre de jours/coût d'une journée)	3 jours	800 UM par jour
Suivi des enfants 0,5 ans		
Accouchement		

### Médicaments et consommables

Médicaments achetés à la pharmacie du centre de santé

Nombre d'ordonnances	Coût d'une ordonnance	Montant acheté
1	1000 UM	800 UM

Médicaments et consommables à acheter à l'extérieur (pharmacies privées...)

Nombre d'ordonnances	Coût d'une ordonnance	Montant acheté
1	3000 UM	/

**Remarque:** Pour les médicaments et consommables médicaux on peut distinguer le coût de l'ordonnance et le montant réellement acheté. Cela permet de mettre en évidence le pourcentage de patients qui n'achètent pas la totalité de l'ordonnance faute d'argent ou pour d'autres raisons (par exemple s'ils estiment que certains médicaments ne sont pas utiles). Toutefois, le calcul du coût unitaire moyen est effectué à partir du coût de l'ordonnance.

### **Réalisation du suivi d'un échantillon de patients**

Le suivi d'un échantillon de patients peut être effectué à partir des registres de la formation sanitaire. On peut alors choisir un échantillon de patients à partir du registre des consultations, puis relever les consommations de ces patients dans les registres des autres services de la formation sanitaire (pharmacie, laboratoire, etc.).

Si les registres ne sont pas suffisamment détaillés et que la formation sanitaire conserve un dossier médical par patient, ces données peuvent être collectées à partir de l'analyse des dossiers médicaux des patients de l'échantillon. De la même manière on choisit un échantillon de patients, et on relève la consommation médicale de chacun d'eux pendant une période donnée.

Enfin, si les dossiers médicaux sont inexistantes ou incomplets, ces données peuvent être collectées à partir du remplissage de fiches de suivi à chaque utilisation du service par un patient de l'échantillon.

Dans notre exemple c'est la dernière option qui est retenue car les registres et dossiers médicaux ne comprennent pas toutes les informations recherchées.

## **3.2.3 Exemple de formulaire d'entretien avec le personnel de santé et les responsables des formations sanitaires**

### **Objectifs du comité de pilotage**

Les entretiens avec le personnel de santé et les responsables des formations sanitaires permettent de collecter des données utiles pour différents objectifs.

Dans l'exemple qui suit, le comité de pilotage ne poursuit qu'un petit nombre d'objectifs: il souhaite connaître un peu mieux le contexte sanitaire (objectif 1); il cherche à collecter des informations permettant de guider le choix des services de santé à couvrir par le système (objectif 4); il cherche aussi à préparer les accords avec les prestataires de soins (objectif 9).

### **Liste des informations à collecter**

Si le comité de pilotage a déjà établi un tableau de mise en œuvre, la liste des informations à collecter dans le cadre des entretiens avec le personnel de santé et les responsables des formations sanitaires est déjà prête. Il s'agit d'informations sur le contexte sanitaire et les problèmes d'accès aux soins. Il s'agit aussi d'identifier les services de santé correspondant à des besoins prioritaires de la population en termes sanitaires et ceux qui font l'objet de problèmes de recouvrement ou de financement. Ces entretiens permettent enfin de collecter des informations utiles pour préparer les accords avec les prestataires de soins.

## EXEMPLE DE FORMULAIRE D'ENTRETIEN

Source: **Personnel de santé – Responsable de formation sanitaire**

Centre de santé: \_\_\_\_\_

Interlocuteur: \_\_\_\_\_

Localité, adresse: \_\_\_\_\_

Date de la collecte: \_\_\_\_\_

### Informations permettant de connaître le contexte (objectif 1)

#### *Situation sanitaire, problèmes d'accès aux soins*

1. Quelles sont les principales maladies rencontrées par la population?  
chez les enfants:  
chez les femmes adultes:  
chez les hommes adultes:
2. Lesquelles provoquent le plus de décès?  
chez les enfants:  
chez les femmes adultes:  
chez les hommes adultes:
3. Y a-t-il dans votre circonscription des problèmes d'assainissement, d'eau potable?
4. Quelles sont les plus mauvaises périodes sur le plan sanitaire?
5. Est-ce que les utilisateurs ont du mal à payer les services de santé?
6. A quelles périodes de l'année plus particulièrement?
7. Avez-vous parfois des demandes de crédits de la part de patients qui ne peuvent payer les dépenses de santé?
8. Est-ce que des initiatives ont été prises pour faciliter le paiement des services de santé (caisse d'entraide, systèmes de crédits, etc.)? Lesquelles?
9. Est-ce que certains utilisateurs viennent de loin? De quels villages?
10. Ont-ils du mal à venir jusqu'au centre de santé?

### Informations permettant de préparer le choix des services de santé à couvrir par le système (objectif 3)

#### *Services de santé prioritaires*

11. Quels services de santé (préventifs/curatifs) sont selon vous essentiels pour réduire les taux de morbidité de certaines maladies et les taux de mortalité?  
chez les enfants:  
chez les femmes adultes:  
chez les hommes adultes:
12. Pour quels services de santé avez-vous le plus de problèmes de recouvrement ou de financement (sous-utilisation)?

**Informations permettant de comprendre le fonctionnement actuel et d'identifier sur quels points pourront porter les accords (tarifs, normes de qualité) (objectif 9)**

*Fonctionnement actuel de la formation sanitaire*

13. Quelles sont les procédures d'accueil des patients?  
*Exemple: passage à la caisse en premier*
14. Est-ce qu'il arrive que ces procédures ne soient pas respectées?
- 14bis Si oui, dans quel cas?
15. Est-ce que les patients doivent attendre longtemps avant d'être vus par le personnel soignant?
- 15bis Si oui, à quoi est due cette attente?
- 15ter Qu'est-ce qui pourrait être envisagé pour réduire la durée d'attente?
16. Est-ce que la pharmacie de la formation sanitaire est parfois en rupture de stock de certains médicaments?
- 16bis Si oui, à quoi cela est-il dû?  
*Exemples: un seul fournisseur, centralisation des commandes*
- 16ter Qu'est-ce qui pourrait être envisagé pour éviter les ruptures de stock?
17. Quelles sont les procédures appliquées pour respecter le secret médical et la confidentialité des dossiers médicaux?
18. Est-ce que vous utilisez des protocoles thérapeutiques prédéfinis par pathologie?
- 18bis Si oui, qui définit ces protocoles?
- 18ter Pouvez-vous les faire évoluer?
19. Comment sont établies les grilles de tarifs? Et quel est le mode de facturation actuel (par acte, par épisode de maladie, etc.)?
20. Savez-vous si les patients paient parfois des pourboires pour être soignés plus rapidement?
- 20bis Si oui, connaissez-vous le montant de ces pourboires? (fourchette)

**Informations permettant d'identifier les interlocuteurs pour les accords (objectif 9)**

*Interlocuteurs pour les accords*

21. Nous envisageons de mettre en place un système de micro-assurance santé. L'objectif de ce système est de faciliter le paiement des services de santé par les usagers. Ce système pourrait passer des accords avec certaines formations sanitaires afin de convenir de règles de fonctionnement spécifiques ou de tarifs différents des tarifs officiels.  
Avez-vous la possibilité de conclure ce type d'accord?  
Si non, à qui devons-nous nous adresser?



### 3.2.4 Exemple de formulaire d'entretien avec les autorités sanitaires

#### Objectifs du comité de pilotage

Les entretiens avec les autorités sanitaires permettent de collecter des données utiles pour différents objectifs.

Dans l'exemple qui suit, le comité de pilotage souhaite mieux connaître le contexte (objectif 1). Il cherche aussi à préparer les accords avec les prestataires de soins (objectif 9).

#### Liste des informations à collecter

Si le comité de pilotage a déjà établi un tableau de mise en œuvre, la liste des informations à collecter dans le cadre des entretiens avec les autorités sanitaires est déjà prête. Il s'agit d'informations sur le contexte sanitaire, l'offre de soins, ainsi que des informations sur l'environnement politique et institutionnel en matière de santé et de protection sociale. Ces entretiens permettent aussi de collecter des informations utiles pour préparer les accords avec les prestataires de soins.

#### EXEMPLE DE FORMULAIRE D'ENTRETIEN

Source: **Autorités sanitaires**

Interlocuteurs: \_\_\_\_\_

Organisme: \_\_\_\_\_

Date de la collecte: \_\_\_\_\_

#### Informations permettant de connaître le contexte (objectif 1)

##### Contexte sanitaire, problèmes d'accès aux soins

1. Quels sont les principaux problèmes de santé de la population?  
chez les enfants:  
chez les femmes adultes:  
chez les hommes adultes:
2. Lesquelles provoquent le plus de décès?  
chez les enfants:  
chez les femmes adultes:  
chez les hommes adultes:
3. Quels sont les principaux indicateurs sanitaires?  
taux de mortalité =  
taux de mortalité infantile =  
taux de mortalité maternelle =  
taux de dénutrition =
4. Y a-t-il dans la région des problèmes d'assainissement, d'eau potable?
5. Quelles sont les plus mauvaises périodes sur le plan sanitaire?

6. Est-ce que les utilisateurs des formations sanitaires rencontrent des difficultés pour payer les services de santé?
  - 6bis Quels services en particulier?
  - 6ter A quelles périodes de l'année plus particulièrement?
7. Est-ce que des initiatives ont été développées pour faciliter le paiement des services de santé (caisse d'entraide, systèmes de crédits, etc.)? Si oui, lesquelles?
8. Est-ce que les utilisateurs des formations sanitaires ont des difficultés pour accéder aux formations sanitaires?
  - 8bis Dans quelles communes/districts ce problème est-il particulièrement important?

#### Informations sur l'offre de soins

9. Comment sont perçus par les utilisateurs le personnel de santé
  - de l'hôpital <NOM>?
  - du centre de santé <NOM>?
  - de la clinique <NOM>?
10. Est-ce que la qualité des services de santé y est parfois insuffisante?
  - 10bis Quels sont les principaux problèmes rencontrés?  
*Exemples: délais d'attente, absentéisme du personnel de santé, ruptures de stock de médicaments, mauvais état du matériel, etc.*
11. Est-ce qu'il existe des programmes de prévention, de mise à disposition de médicaments et de dépistage gratuit (en particulier contre l'infection à VIH, la tuberculose)?

#### Environnement politique et institutionnel

12. Quelles sont les grandes lignes de la politique nationale de santé?  
En particulier, en ce qui concerne:
  - la privatisation de l'offre de soins?
  - l'autonomie de gestion des formations sanitaires?
  - le financement du secteur (recouvrement des coûts)?
  - le rôle accordé aux populations?
  - la politique du médicament?
  - les stratégies de prévention?
- 12bis Où en est aujourd'hui l'application de chaque volet de cette politique?
13. Des dispositifs particuliers ont-ils été mis en place par l'Etat pour:
  - contrôler et améliorer la qualité des soins au niveau local?
  - améliorer l'accessibilité financière des services de santé?
14. Est-ce qu'il existe un environnement juridique adapté pour les systèmes de micro-assurance santé? Existence d'un code de la mutualité, d'un code des assurances, d'un code de la sécurité sociale.
- 14bis Est-ce qu'il existe un cadre légal permettant à des systèmes de micro-assurance santé de passer des conventions avec les prestataires de soins? Les prestataires de soins disposent-ils d'une certaine autonomie administrative, financière et/ou de gestion? Laquelle?
15. Quand a été créée la branche assurance maladie de la sécurité sociale?
16. Des réformes de l'assurance maladie sont-elles en cours?
17. Quel pourcentage de la population est couvert par la branche assurance maladie de la sécurité sociale?

### Exemple de formulaire d'entretien (suite)

18. Quelles sont les conditions pour pouvoir bénéficier de l'assurance maladie de la sécurité sociale?
19. Quelle couverture est-ce que l'assurance maladie offre pour les dépenses de santé?
20. A combien s'élèvent les cotisations de l'assurance maladie (à peu près)?  
Part employeur (en pour-cent du salaire):  
Part salarié (en pour-cent du salaire):
21. Existe-t-il des mécanismes de protection sociale des personnes défavorisées?  
Comment fonctionnent-ils (types de bénéficiaires, prestations, etc.)?

#### Informations permettant d'identifier les interlocuteurs pour les accords (objectif 9)

##### Interlocuteurs pour les accords

22. Nous envisageons de mettre en place un système de micro-assurance santé. L'objectif de ce système est de faciliter le paiement des services de santé par les usagers. Ce système pourrait passer des accords avec certaines formations sanitaires afin de convenir de règles de fonctionnement spécifiques ou de tarifs différents des tarifs officiels.  
Est-ce que ce type d'accord vous paraît possible?  
Qui est habilité à passer ce type d'accord: les responsables des formations sanitaires? L'inspection régionale de la santé ? Le ministère de la santé?

### 3.2.5 Exemple de questionnaire d'enquête auprès des ménages

#### Objectifs du comité de pilotage

Les enquêtes auprès des ménages permettent de collecter des données utiles pour différents objectifs.

Dans l'exemple qui suit, le comité de pilotage souhaite préparer le choix des prestataires de soins partenaires (objectif 3), préparer le choix des services de santé à couvrir en priorité (objectif 4), identifier pour quels services de santé le tiers payant est particulièrement important (objectif 5), évaluer le niveau de la disposition à payer de la population cible (objectif 8) et ses variations saisonnières éventuelles. Il cherche aussi à préparer le calcul des cotisations (objectif 6), mais ne sait pas encore quelle formule de calcul de la prime pure il va utiliser (formule générale ou cas particulier de la formule générale).

#### Liste des informations à collecter

Si le comité de pilotage a déjà établi un tableau de mise en œuvre de la collecte, la liste des informations à collecter dans le cadre des enquêtes auprès des ménages est déjà prête.

Ces enquêtes permettent de réunir des informations nécessaires pour:

- évaluer la qualité perçue des formations sanitaires;
- identifier les services de santé que le système de micro-assurance santé pourra couvrir en priorité parce qu'ils correspondent à des besoins exprimés par la population en termes sanitaires ou parce qu'ils posent le plus de difficultés financières à la population;

- déterminer pour quels services le tiers payant est prioritaire;
- calculer les cotisations, et notamment calculer la probabilité de consommer chaque service de santé (utile si l'on utilise la formule générale de calcul de la prime pure) et la fréquence d'utilisation de chaque service de santé (utile si on utilise le cas particulier de la formule générale);
- estimer la disposition à payer de la population cible;
- connaître les comportements de recours aux soins (automédication, pharmacopée traditionnelle, achat de médicaments sur le trottoir ou à la pharmacie, consultation à l'hôpital, etc.) et les modalités de financement des dépenses de santé (liquidation de l'épargne, emprunt, aide d'un proche, etc.), avant la mise en place du système de micro-assurance santé. Les mêmes questions pourront être ultérieurement posées aux assurés. La comparaison des réponses entre la situation initiale et la situation des assurés couverts par le système permettra une première estimation de l'impact<sup>4</sup> du système de micro-assurance santé.

### EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE

Source: **Enquête ménages**

N° du questionnaire: \_\_\_\_\_

Nom de la personne enquêtée: \_\_\_\_\_

Village/quartier: \_\_\_\_\_

Date de l'enquête: \_\_\_\_\_

**Informations permettant de comparer différentes formations sanitaires sur le plan de la qualité (perçue par les utilisateurs) et de préparer le choix des prestataires de soins partenaires (objectif 3)**

#### Qualité perçue des formations sanitaires

Avez-vous déjà utilisé la formation sanitaire \_\_\_\_\_ ?

oui  non (si non, aller à la question 10)

1. L'accueil est-il ?

très bon  bon  moyen  mauvais  très mauvais

2. Les compétences du personnel soignant sont-elles ?

suffisantes  insuffisantes

3. Le personnel soignant prend-il le temps de vous écouter ?

oui  non

4. Est-ce que les femmes sont soignées par du personnel féminin ?

oui  non

5. Lors de votre dernière consultation/hospitalisation avez-vous dû payer des pourboires à certains membres du personnel ?

oui  non

<sup>4</sup> Toutefois, la mesure d'impact pour être rigoureuse demande l'observation de «populations témoins» non couvertes par le système, les améliorations connues par les bénéficiaires pouvant être déterminées par des facteurs communs à d'autres groupes de la population (en fait il faut isoler l'impact du système d'autres facteurs potentiels d'amélioration).

### Exemple de questionnaire d'enquête (suite)

6. Combien de temps avez-vous dû attendre la dernière fois avant de vous faire soigner?  
 > 7 heures    entre 4 et 7 heures    entre 1 et 4 heures    < 1 heure
- 6bis Combien de temps avez-vous dû attendre la dernière fois avant d'avoir un rendez-vous?  
 > 1 mois    entre 1 semaine et 1 mois    < 1 semaine  
 n'a jamais pris de rendez-vous
7. Est-ce que les heures d'ouverture de la formation sanitaire sont compatibles avec votre activité professionnelle?  
 oui    non
8. Est-ce qu'il arrive que certains membres du personnel de santé soient absents pendant les heures d'ouverture pour des motifs non professionnels?  
 oui    non
9. La dernière fois que le médecin de la formation sanitaire vous a prescrit une ordonnance de médicaments:  
 tous les médicaments étaient disponibles à la pharmacie de la formation sanitaire  
 certains médicaments prescrits n'étaient pas disponibles

#### Estimation de la probabilité et de la fréquence

10. Composition de la famille de la personne enquêtée

	Hommes	Femmes	Enfants (< 15 ans)
Nombre			

#### Informations qui permettent de calculer la probabilité de consommer au moins une fois dans l'année les différents services de santé (objectif 6 – utilisation de la formule générale de calcul de la prime pure)

*Si l'on choisit la formule générale de calcul de la prime pure*

11. Depuis <DATE, FÊTE RELIGIEUSE>, est-ce que des personnes ont été malades dans votre famille (hors accouchement)?  
 oui    non  
 Si oui, combien de personnes ont été malades au moins une fois?  
*N.B. Si des personnes ont été malades plusieurs fois ne les compter qu'une seule fois*  
 Enfants \_\_\_\_\_ Femmes adultes \_\_\_\_\_ Hommes adultes \_\_\_\_\_
12. Depuis <DATE, FÊTE RELIGIEUSE>, est-ce qu'il y a eu des naissances dans votre famille?  
 oui    non   Si oui, combien de femmes ont accouché? \_\_\_\_\_

#### Informations qui permettent de calculer la fréquence d'utilisation des services de santé (objectif 6 – utilisation du cas particulier de la formule générale de calcul de la prime pure)

*Si l'on choisit le cas particulier de la formule générale de calcul de la prime pure*

11. Depuis <DATE, FÊTE RELIGIEUSE>, est-ce que des personnes ont été malades dans votre famille (hors accouchement)?  
 oui    non  
 Si oui, combien y a-t-il eu de cas de maladie?  
 Enfants \_\_\_\_\_ Femmes adultes \_\_\_\_\_ Hommes adultes \_\_\_\_\_

12. Depuis <DATE, FÊTE RELIGIEUSE>, est-ce qu'il y a eu des naissances dans votre famille?  
 oui  non Si oui, combien d'accouchements? \_\_\_\_\_

**La question 13 permet de préparer le calcul de la probabilité ou de la fréquence (objectif 6). Elle permet en outre de comprendre les **comportements de recours** et les **modalités de financement** avant le démarrage du système (utile pour les mesures d'impact)**

*Quelle que soit la formule de calcul utilisée: générale/cas particulier*

13. Lors de la dernière maladie dans votre famille, quel type de soins avez-vous utilisé? (*Plusieurs réponses possibles*)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> aucun soin                           | <input type="checkbox"/> guérisseur et pharmacopée traditionnelle |
| <input type="checkbox"/> achat de médicaments sur le trottoir | <input type="checkbox"/> achat de médicaments à la pharmacie      |
| <input type="checkbox"/> consultation au dispensaire          | <input type="checkbox"/> hospitalisation au centre de santé       |
| <input type="checkbox"/> consultation au centre de santé      | <input type="checkbox"/> hospitalisation à l'hôpital public       |
| <input type="checkbox"/> consultation à l'hôpital public      | <input type="checkbox"/> hospitalisation en clinique              |
| <input type="checkbox"/> consultation en cabinet privé        | <input type="checkbox"/> autres: _____                            |
| <input type="checkbox"/> consultation en clinique             |   |

Et comment avez-vous trouvé l'argent pour payer ces soins?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> argent disponible à la maison                                    |   |
| <input type="checkbox"/> vente d'un bien (bétail, bijoux, outils, moyen de locomotion...) |   |
| <input type="checkbox"/> emprunt auprès d'amis/voisins/famille                            |   |
| <input type="checkbox"/> emprunt auprès d'une caisse d'épargne crédit                     |   |
| <input type="checkbox"/> emprunt auprès d'un commerçant                                   | <input type="checkbox"/> quête auprès des collègues |
| <input type="checkbox"/> dons d'amis/voisins/famille                                      | <input type="checkbox"/> tontine                    |
| <input type="checkbox"/> autres: _____  |   |

**Informations qui permettent d'identifier les services de santé faisant l'objet de difficultés financières, et de préparer le **choix des services de santé à couvrir** (objectif 4)**

*Services de santé prioritaires*

14. La dernière fois qu'un médecin a prescrit une ordonnance de médicaments (à vous ou à un membre de votre famille), avez-vous acheté tous les médicaments inscrits sur l'ordonnance?  
 oui  non  
 Si non:  
 nous n'avons acheté que les médicaments nécessaires  
 nous n'avons acheté qu'une partie des médicaments parce que certains médicaments manquaient à la pharmacie  
 nous n'avons acheté qu'une partie des médicaments parce que nous n'avons pas assez d'argent  
 nous n'avons acheté aucun médicament par manque d'argent
15. Est-ce que vous ou un membre de votre famille avez dû au moins une fois au cours de l'année passée renoncer **par manque d'argent** à l'un des services suivants? (*Liste non exhaustive*)
- |  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> pharmacie                       | <input type="checkbox"/> radiologie                         | <input type="checkbox"/> laboratoire |
| <input type="checkbox"/> consultation au dispensaire     | <input type="checkbox"/> hospitalisation au centre de santé |                                      |
| <input type="checkbox"/> consultation au centre de santé | <input type="checkbox"/> hospitalisation à l'hôpital public |                                      |
| <input type="checkbox"/> consultation à l'hôpital public | <input type="checkbox"/> hospitalisation en clinique        |                                      |
| <input type="checkbox"/> consultation en cabinet privé   |   |                                      |
| <input type="checkbox"/> consultation en clinique        |   |                                      |

### Exemple de questionnaire d'enquête (suite)

16. A partir de quel montant de dépenses médicales avez-vous besoin de recourir à une aide extérieure (prêt, don, crédit) ou à la vente d'un bien? (Liste non exhaustive)
- 500 UM    1000 UM    2000 UM    3000 UM   ...    10 000 UM

**Informations qui permettent d'identifier les services de santé jugés les plus utiles, et de préparer le choix des services de santé à couvrir (objectif 4)**

#### Volonté d'adhérer et services de santé prioritaires

17. Est-ce que vous seriez intéressé(e) par un système d'assurance santé?
- oui    non
- Expliquer brièvement en quoi cela consiste.*
18. Si oui à la question 17, vous souhaiteriez que ce système couvre quels services de santé en priorité?
- Ne cocher que 4 services au maximum**
- pharmacie    radiologie    laboratoire
- maternité (suivi prénatal, accouchement, suivi postnatal)
- consultation au dispensaire    hospitalisation au dispensaire
- consultation au centre de santé    hospitalisation au centre de santé
- consultation à l'hôpital public    hospitalisation à l'hôpital public
- consultation en cabinet privé    hospitalisation en clinique
- consultation en clinique    autres: à préciser \_\_\_\_\_
- transport en urgence

**Informations qui permettent d'évaluer le montant et la variation saisonnière de la disposition à payer, en relation avec les variations des revenus (objectif 8)**

#### Revenus et capacité contributive

19. Quels sont les mois de l'année durant lesquels vos revenus sont les plus importants?
- janvier    février    mars    avril    mai    juin    juillet
- août    septembre    octobre    novembre    décembre
20. Si vous adhérez à un système de micro-assurance santé, selon quelle fréquence et à quelles périodes pourriez-vous cotiser?
- 1 fois par an (mois le plus favorable: \_\_\_\_\_ )
- 1 fois par semestre (mois les plus favorables: \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_ )
- 1 fois par trimestre    1 fois par mois    1 fois par semaine
21. Quel montant seriez-vous prêt à cotiser par personne et par période?
- 1 fois par \_\_\_\_\_ Montant par personne de la famille: \_\_\_\_\_
22. Pour combien de personnes souhaiteriez-vous cotiser? \_\_\_\_\_