



## Module 4 : La production de soins, un métier comme un autre ?



### 4. La réactivité des systèmes de santé

- ➔ Je m'appelle Silvana Robone, je suis professeure d'économie à l'Université d'Insubria et à l'Université Bocconi, en Italie, ainsi que chercheuse affiliée à Hospinnomics. Je vous parlerai aujourd'hui de réactivité des systèmes de santé, un de mes sujets de recherche depuis de nombreuses années. La réactivité des systèmes de santé correspond à la manière dont on traite les patients et à l'environnement dans lequel ils sont traités. On y retrouve la notion de satisfaction des patients, mais, selon l'OMS, la réactivité des systèmes de santé est un indice plus fiable que la satisfaction des patients pour évaluer les systèmes de santé. On entend par réactivité des systèmes de santé les dimensions non cliniques et non financières de la qualité des soins. Elle inclut le respect des droits humains des patients ainsi que les aspects relationnels du processus de soin. La réactivité des systèmes de santé est un concept transversal qui couvre les huit domaines suivants : autonomie, possibilité de choix, clarté de la communication, confidentialité des informations personnelles dignité, rapidité de la prise en charge, qualité des services essentiels et soutien social ou familial. La réactivité est généralement mesurée à partir de questionnaires remplis par les patients. Ils répondent aux questions grâce à une échelle comportant cinq réponses hiérarchisées. Pour vous donner un exemple, voici une question qui relève du domaine de la communication : comment décririez-vous la qualité de la communication avec votre prestataire de soins ? Le patient a le choix entre cinq possibilités de réponse : très mauvaise, mauvaise, moyenne, bonne, excellente. Mais un tel système d'évaluation pose problème : l'interprétation de ces choix de réponse peut en effet varier entre les différents groupes socio-économiques. Les réponses des patients sont influencées par leurs préférences et leurs attentes, qui peuvent être différentes d'un pays à l'autre, mais aussi d'un groupe socio-économique à l'autre dans un même pays. Les chercheurs nomment ce phénomène hétérogénéité dans le style de rapport. Il convient donc de se demander si l'on peut vraiment se fier à des réponses aussi subjectives pour mesurer la réactivité. Une étude réalisée par Fiorentini, Verzulli et moi-même tente de répondre à cette question à partir de données sur la satisfaction des patients en Italie. Les données de cette étude proviennent de 39 000 observations réalisées dans 30 pôles hospitaliers (un pôle est un ensemble de services) sur 28 hôpitaux publics dans la région d'Émilie-Romagne, en Italie de 2008 à 2012. Les données collectées portent sur la satisfaction des patients dans cinq domaines de réactivité des systèmes de santé, à savoir la communication, la confidentialité, la dignité, les délais d'attente et la qualité des équipements. Les données portent également sur les caractéristiques des hôpitaux, comme les délais d'attente, la charge de travail du personnel médical et infirmier, les dépenses pour des biens et des services non cliniques, ainsi que les dépenses pour la formation du personnel. Les résultats de l'étude réalisée par Fiorentini et ses collaborateurs suggèrent que les caractéristiques d'un pôle hospitalier expliquent en grande partie le degré de réactivité perçu par le patient, en particulier concernant la rapidité de la prise en charge et la qualité des équipements, domaines dans lesquels on observe une très forte corrélation entre la réactivité telle qu'évaluée subjectivement par les patients et la réactivité telle qu'évaluée objectivement par les hôpitaux. Nous pensons qu'il serait très intéressant d'approfondir le sujet de recherche exploré par Fiorentini et ses collaborateurs par l'étude de données recueillies dans d'autres pays, comme la France, ce qui nous permettrait de vérifier si cette forte corrélation entre réactivité mesurée subjectivement et objectivement existe dans d'autres pays.





## Module 4 : La production de soins, un métier comme un autre ?



- Cependant, les premiers résultats présentés dans la littérature nous permettent de penser aujourd'hui que l'évaluation de la réactivité par des questionnaires subjectifs peut tout de même être considérée comme un outil fiable pour aider les décideurs à élaborer des politiques appropriées. Merci beaucoup pour votre attention.
- 
- 

### 4. La réactivité des systèmes de santé

