

Nom et Prénom : KOUBRI HAYATE

Date de soutenance : 07/01/2023

Directeur de Thèse : HAMI HINDE

Sujet de Thèse :

Approche « service de santé centrés sur la personne » comme modèle d'organisation des soins de santé primaires au Maroc : Cas de la région de Rabat-Salé-Kénitra

Résumé :

De nos jours, les meilleures pratiques de conception des services de santé se basent, en termes d'organisation et de qualité, sur les principes de bonne attention aux besoins de santé des usagers et à leur satisfaction. Dans ce sens, une plus grande place est accordée à la personnalisation des prises en charge, à la différenciation des prestations fournies au niveau des établissements de soins publics et à la prise en compte de la satisfaction des bénéficiaires qui sont au cœur des procédures modernes de conception de ces services. Ainsi, le choix de la « santé de famille et santé communautaire », comme modèle d'organisation des services de santé centrés sur la personne au niveau des établissements de soins de santé primaires au Maroc, a été motivé par le potentiel d'amélioration de la performance du système de santé qui pourrait en découler sous forme d'avantages significatifs pour la santé et les soins de santé de chacun.

L'objectif de la présente étude est de documenter l'état actuel de l'organisation des services de soins de santé primaires au Maroc et mettre en exergue ses perspectives d'amélioration à travers l'adoption d'une approche centrée sur la personne comme levier de modernisation de l'organisation des soins de santé primaires et de performance du système de santé, qui apporterait des avantages significatifs pour répondre efficacement aux besoins en soins de santé de chaque citoyen. Etude exploratoire descriptive, basée sur l'analyse documentaire, les questionnaires, les entretiens et les visites de benchmark, menée en 2021 auprès de 272 professionnels de santé suite à un échantillonnage stratifié proportionnel.

Plus de 70% des prestataires sont peu satisfaits, voire insatisfaits, de l'actuelle organisation des services au niveau des établissements de soins de santé primaires (ESSP). Plus de 50% des enquêtés relatent que ladite organisation est rarement centrée sur la personne et offre peu de confort physique et de soutien émotionnel aux individus. Les ressources des ESSP étant limitées, des difficultés s'en suivent pour assurer la mission de prise en charge correcte des usagers, aussi bien de par la modestie des moyens matériels qu'humains. 56% des participants à l'étude ont soulevé que la coordination entre le personnel des ESSP est faible à travers des échanges informels et ponctuels ou, rarement, des réunions pour discuter des cas précis de malades. Ainsi, plus de 75% des prestataires sont d'accord avec la réorientation des ESSP vers l'approche centrée sur la personne en implantant la « santé de famille et santé communautaire » comme nouveau paradigme d'organisation des services de santé.

Pour que la mise en place des SSP centrés sur la personne apporte des avantages significatifs pour la santé de chacun, leur implantation est tributaire de la décentralisation effective du système de soins de santé primaires en convergeant l'action de tous les intervenants locaux vers une politique de santé de proximité et de rapprochement des services de santé du citoyen afin d'agir sur ses différents problèmes de santé et leurs déterminants. Aussi, il est essentiel de réorganiser le modèle des soins de santé primaires pour qu'il soit centré sur la personne et basé sur la santé de famille, en garantissant l'équité et l'égal accès de tous. Enfin, une réorientation des capacités du personnel des ESSP s'avère nécessaire afin de mieux répondre aux impératifs actuels d'amélioration de l'accès et de coordination de l'offre territoriale de services de santé dans un souci d'efficacité et d'efficience.

Abstract:

Nowadays, health services design's best practices are based, in terms of organization and quality, on the principles of good attention to the health needs of users and their satisfaction. In this direction, greater emphasis is placed on the personalization of care, the provided services differentiation at the level of public health care institutions and the consideration of beneficiary satisfaction, which are at the heart of modern procedures for designing these services. Thus, the choice of "family and community health", as a model for organizing person-centered health services at the level of primary health care facilities, is motivated by its potential to improve the performance of the health system and its significant benefits for citizens' health and healthcare.

The objective of this study is to document the current state of primary health care services' organization in Morocco and highlight its improvement prospects through the adoption of a person-centered approach as a lever for modernizing the organization of primary health care and the health system's performance, which would bring significant benefits to effectively meet the healthcare needs of each citizen. Descriptive exploratory study, based on literature review, questionnaires, interviews and benchmark visits, conducted in 2021 among 272 health professionals following proportional stratified sampling. More than 70% of providers are dissatisfied with the current organization of services at the primary health care facilities' level. More than 50% of respondents find this organization rarely person-centered and offers little physical comfort and poor emotional support to individuals. As the primary health care facilities' resources are limited, difficulties impede the provision of appropriate care to users, both because of the modesty of material and human resources. 56% of study participants reported that the coordination between primary health care facilities' staff is weak through informal and ad hoc exchanges or rare meetings to discuss specific patients' cases. Therefore, more than 75% of providers agree with the reorientation of primary health care facilities towards the person-centered approach by implementing "family and community health" as a new paradigm for organizing health services.

For the establishment of person-centred PHC to bring significant benefits for everyone's health, their implementation depends on the effective decentralization of the primary health care system by converging the action of all local stakeholders towards a policy of local health and bringing health services closer to the citizen in order to act on his different health problems and their determinants. Therefore, it is essential to reorganize the primary health care model to be person-centred and based on family health, ensuring equity and equal access for all. Finally, a reorientation of the primary health care human resources' capacities is necessary in order to better meet the current requirements of improving access and coordination of the territorial health services' offer for the sake of effectiveness and efficiency.