



# Quelles données pour développer la réactivité des services de santé mentale?

Pré KERSTIN JESSICA PLESSEN et Pr STEFAN KAISER

Rev Med Suisse 2022; 18: 1731 | DOI : 10.53738/REVMED.2022.18.796.1731

Articles publiés sous la direction de

**KERSTIN JESSICA PLESSEN**

Service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent  
Département de psychiatrie  
Centre hospitalier universitaire vaudois et Université de Lausanne

**STEFAN KAISER**

Service de psychiatrie adulte  
Département de psychiatrie  
Hôpitaux universitaires de Genève

L'Organisation mondiale de la santé a défini la réactivité des services de santé comme l'un des objectifs clés des systèmes de santé.<sup>1</sup> La réactivité de ces services est liée à la capacité de répondre aux attentes légitimes des usagers aussi sur des questions non médicales lorsqu'ils entrent en contact avec les services d'un système de santé. Ces attentes non médicales concernent les domaines du respect envers l'utilisateur et de l'orientation patient des services (détaillé dans 8 différents aspects).

Afin de pouvoir réagir d'une manière adéquate, une appréciation chiffrée du fonctionnement des services de la santé mentale est indispensable aux niveaux cantonal et fédéral. Cette appréciation nécessite également une évaluation et un feedback de la part des usagers, qui sont en première ligne pour nous donner des retours concernant le respect de leurs orientations, la précision des informations données et leur participation dans la création des services. Comme Golay et coll. introduisent leur article: « La recherche sur les services et systèmes de santé ("Versorgungsforschung"; "health services research", "health policy and system research") étudie l'adéquation entre les besoins de soins relatifs à la santé et les services donnés. L'objectif est d'explorer les besoins dans la population et la manière d'y répondre en conditions réelles, de manière systémique, dans la complexité biopsychosociale, la pluridisciplinarité et la perspective des usagères et usagers».<sup>2</sup>

Si on regarde au niveau européen, le suivi de la qualité des soins de santé mentale basé sur les données semble être à ses débuts.<sup>3</sup> Seuls quelques systèmes de santé ont mis en œuvre un tel suivi, d'autres sont en train de le développer ou n'ont pas encore inclus toutes les variables qu'ils souhaitent suivre comme les mécanismes de retour d'informations. Cependant, l'intérêt croissant pour ce domaine reflète la conviction que le monitoring systématique des données et de la qualité au niveau du système régional et/ou national est indispensable pour l'amélioration durable des soins de santé mentale. L'article de Golay et coll. présente donc un bon exemple de comment les chiffres existant au niveau régional pourraient aider à comprendre les défis du système de la santé mentale.<sup>2</sup>

Cependant, les programmes de monitoring de la performance dans le domaine des soins de santé

mentale évaluent rarement la performance des services de santé selon la satisfaction et les priorités des patients. Le manque d'études utilisant les priorités des patients résulte en une sous-représentation de ces dernières dans le monitoring de la performance des services de santé mentale.<sup>4</sup> Pour améliorer la situation, l'implication plus importante des patients partenaires (comme mentionné dans plusieurs articles de ce numéro de la *Revue Médicale Suisse*) et l'intégration de la recherche qualitative sont un complément indispensable au monitoring chiffré du système de la santé mentale.

**LE MANQUE D'ÉTUDES PRENANT EN COMPTE LES PRIORITÉS DES PATIENTS RÉSULTE EN UNE SOUS-REPRÉSENTATION DE CELLES-CI**

## Bibliographie

**1**  
– World Health Organization. World Health Report 2000: Health Systems: Improving Performance. Geneva: World Health Organization; 2000. Disponible sur <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42281>

**2**  
– Golay P, Michaud L, Bonsack C. Recherche sur les services et systèmes de santé en psychiatrie: le défi systémique du virage ambulatoire en psychiatrie. Rev Med Suisse. 2022;18:1733-9. DOI: 10.53738/REVMED.2022.18.796.1733-9.

**3**  
– Bramesfeld A, Amaddeo F, Caldas-de-Almeida J, et al. Monitoring mental healthcare on a system level: Country profiles and status from EU countries. Health Policy. 2016;120(6):706-17. DOI: 10.1016/j.healthpol.2016.04.019

**4**  
– Bramesfeld A, Stegbauer C. Assessing the performance of mental health service facilities for meeting patient priorities and health service responsiveness. Epidemiol Psychiatr Sci. 2016;25(5):417-21. DOI: 10.1017/S2045796016000354.