

La qualité des services des réseaux de santé à l'heure des comptes



Pour gagner en visibilité et accroître leur crédibilité, les réseaux de santé ont besoin d'outils méthodologiques d'analyse de leurs pratiques. Quatre réseaux adhérents à la RESPALIF, soutenus par celle-ci et par l'ARS IDF, ont mené une expérimentation de calcul et d'analyse des coûts des services qu'ils proposent, dont les services à destination du public et des professionnels de santé. La méthode de calcul utilisée repose sur le principe de ressources consommées pour chaque service proposé.

Objectifs de l'expérimentation

Fournir un outil d'analyse commun mais adaptable

NEPALE, Odyssée, Onco 94 ouest et SPES ont des caractéristiques dissemblables : mono ou plurithématique, urbain ou rural... En croisant des modalités différentes, cette démarche d'expérimentation mutualisée devait permettre de dénombrer les services mis en œuvre par chaque réseau et d'évaluer le coût de ces services pour chaque organisation.

À la clé, trois objectifs :

- proposer aux réseaux de santé un outil collectif d'analyse et de partage des pratiques,
- fournir à chaque réseau un outil de gestion et de management de ses équipes,
- rendre visibles la diversité et la richesse des actions menées par les réseaux.

La méthode A.B.C.

Sur la piste des ressources consommées

Les calculs ont été faits selon la méthode Activity Based Costing (A.B.C.) qui pose le principe suivant :



Définitions

Services : l'ensemble des prestations fournies au public (particuliers comme professionnels) dans le cadre des missions imparties à chaque réseau.

Activités : les étapes et les actions nécessaires à l'élaboration du processus d'un service.

Ressources : temps/homme, matériel, fournitures, carburant, loyers et abonnements...

Les résultats

L'analyse révèle un socle commun de services et des mises en œuvre différentes

> Les acteurs ont identifié quatre services, communs au fonctionnement de leur réseau :

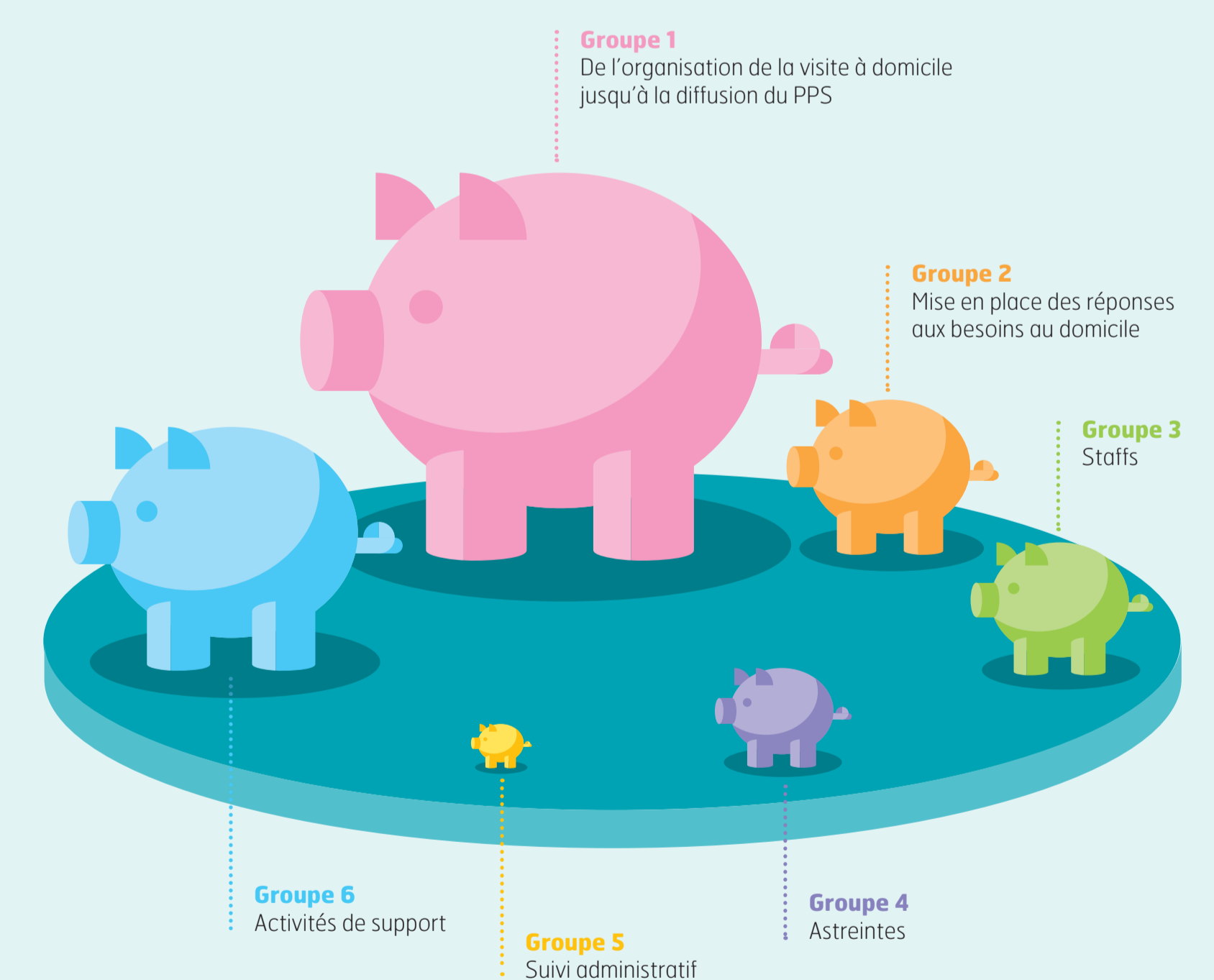
- le service aux patients,
- la formation et l'appui aux professionnels,
- développement/projets/actions expérimentales,
- le maillage territorial.

> L'évaluation des ressources consommées par chaque groupe d'activités présente des différences entre réseaux.

C'est là que réside l'intérêt de l'outil : pouvoir, en interne ou entre réseaux, analyser les différences et produire du changement quand il est nécessaire.

> L'identification des activités nécessaires à l'élaboration de chaque service a montré la diversité et la richesse des actions mises en œuvre.

Nous avons choisi de les illustrer par l'exemple ci-contre :



Conclusion et perspectives

> Les réseaux partagent un socle commun de services qui structure fortement leur identité.

> La richesse des processus identifiés démontre la place incontournable des réseaux dans notre système de santé, notamment dans la prise en charge en ville.

> Les disparités importantes dans le coût des différentes activités attirent l'attention sur les possibilités d'optimisation du ratio coût/qualité de service.

> Le déploiement de cette expérimentation dans les réseaux de santé permettrait de conforter la méthode et d'explicitier les résultats divergents.

Auteurs

Elisabeth Royet
Directrice de la Fédération RESPALIF
federation.respalif@orange.fr

Céline Cheltiel
Expert-comptable
c.cheltiel@hotmail.fr

Cette expérimentation n'aurait pu avoir lieu sans la disponibilité des personnels des quatre réseaux participants.



Avec la participation de la RESPALIF et le soutien financier de l'ARS IDF

