



Photo : Pankaj Kumar Gupta/Jhpiego

■ Note technique

LE RÔLE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DANS L'AMÉLIORATION DU RESPECT DES SOINS

Aperçu du rapport technique

Les soins respectueux ont suscité un intérêt croissant dans le domaine de la santé reproductive, maternelle, néonatale, infantile et de l'adolescent (SRMNIA). Parallèlement, les systèmes de santé ont été de plus en plus appelés à rendre compte aux populations qu'ils desservent de la qualité des soins qu'ils dispensent par le biais d'approches de responsabilité sociale. Cette note présente un rapport technique rédigé par MOMENTUM Facilitateur d'Apprentissage qui se penche sur le recours aux approches de responsabilité sociale afin d'améliorer les soins respectueux dans les services SRMNIA.

DÉFINITIONS

Soins respectueux

Le rapport technique définit les soins respectueux comme des soins qui garantissent la dignité, la vie privée et la confidentialité des informations des personnes, qui assurent la capacité des interactions avec les personnes ou le personnel soignant à améliorer la prise de décisions éclairées sans incitation ni contrainte (le cas échéant), qui sont bienveillants et adaptés aux préférences, aux besoins et aux valeurs des personnes, mais aussi qui sont exempts de toute stigmatisation, de toute discrimination, de toute maltraitance et de tout préjudice (Streifel *et al.*, 2022).

La recherche et les programmes existants sur les soins respectueux se penchent principalement sur les soins de maternité respectueux, moins sur la planification familiale, la santé reproductive et la santé de l'adolescent, puis très peu sur la santé néonatale et infantile. Les facteurs déterminant si les soins sont respectueux ou non comprennent la mesure dans laquelle les établissements et le système de santé sont plus largement orientés vers le soin de la patientèle, le niveau d'engagement et les retours de la patientèle et des communautés, les connaissances et l'expertise des prestataires, les politiques sanitaires et le contexte juridique, mais aussi la fréquence des croyances discriminatoires et préjudiciables des prestataires. D'autres motifs, notamment la formation, les incitations et le leadership, influent sur ces facteurs. La recherche existante évaluant les méthodes de promotion des soins respectueux est relativement limitée. En règle générale, elle se penche sur les mesures déployées au sein des établissements, au lieu de traiter des normes sociales et d'autres facteurs structurels, comme la stigmatisation ou les politiques nationales.

Responsabilité sociale

La responsabilité sociale désigne les processus collectifs menés par la population afin de veiller à ce que les personnes en charge (y compris les politiques, les responsables gouvernementaux et les prestataires de services) rendent compte de leurs initiatives (Squires *et al.*, 2020). Il existe plusieurs types de mesures de responsabilité sociale visant à améliorer l'accès et la qualité des soins de santé. La majorité des programmes de gestion de la santé intègrent la responsabilité sociale en tant que processus de communication d'informations aux communautés sur leurs droits, des évaluations de la prestation de soins par rapport à ces droits qui sont menées par les prestataires et la communauté, mais aussi l'organisation d'une réunion de communication ou l'instauration d'un dialogue permettant aux membres de la communauté et aux prestataires d'identifier les priorités et de concevoir un plan d'action.

MÉTHODOLOGIE

Le rapport se fonde sur un examen succinct de la littérature, sur des entretiens avec les principales parties prenantes détenant des informations, mais aussi sur des discussions de groupes au sujet des données probantes empiriques et du fondement théorique de l'influence des interventions de responsabilité sociale sur les soins respectueux tout au long du continuum de la SRMNIA. L'examen succinct de la littérature comprenait les publications à comité de lecture et la littérature grise trouvées grâce à des recherches menées sur Google Scholar et PubMed. Il se concentre sur l'identification et la synthèse de la littérature pertinente dans les domaines de la responsabilité sociale et des soins respectueux. Les entretiens avec les principales parties prenantes détenant des informations et les discussions de groupes ont été réalisés auprès de 34 personnes travaillant au carrefour de la responsabilité sociale et des soins respectueux dans la SRMNIA. Les explorations qualitatives ont permis de recueillir des informations sur le travail actuel et prévu dédié à la

responsabilité sociale et aux soins respectueux dans la SRMNIA, y compris pour identifier les principales parties prenantes et les lacunes. Un document de référence fondé sur ces résultats a été un facteur décisif pour mener des discussions lors d'un événement de deux jours rassemblant l'USAID et les principales parties prenantes externes, mais aussi au cours d'une séance destinée aux parties prenantes de l'USAID. Ce document a intégré les contributions demandées, les sujets abordés, les recommandations et les conclusions tirées de ces discussions afin de rédiger le rapport technique.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Responsabilité sociale et soins respectueux

Le rapport entre les systèmes de responsabilité sociale et les soins respectueux semble intuitif. Or, même si certains programmes et études traitent des soins respectueux ou recueillent des données connexes, ce sujet n'est le plus souvent pas identifié comme un résultat spécifique dans le cadre des initiatives de responsabilité sociale. Les données probantes existantes prouvent que les interventions de responsabilité sociale ont permis d'obtenir des résultats en matière de soins respectueux, notamment une meilleure satisfaction de la patientèle, la prestation de soins de maternité respectueux (selon les observations), une communication d'un plus grand nombre d'informations lors des rendez-vous cliniques/de conseils, l'attention portée à la vie privée et à la confidentialité des informations, la prise en charge courtoise, la qualité perçue des soins par la patientèle, la volonté de cette dernière à se faire soigner, un engagement perçu des prestataires de soins, la confiance dans ces prestataires, mais aussi l'intérêt mutuel entre la patientèle et des prestataires.

La responsabilité sociale peut constituer une stratégie prometteuse pour améliorer les soins respectueux dans la SRMNIA. En règle générale, les programmes de responsabilité sociale impliquent l'évaluation des performances des systèmes de santé par les membres de la communauté. En outre, les soins respectueux peuvent et devraient faire l'objet d'une surveillance, tout au moins partielle, au sein des communautés. Parmi les facteurs de qualité à prendre en compte, les soins respectueux pourraient être ceux qui se prêtent le plus à cette surveillance communautaire. Les prestataires savent que la patientèle sensibilisée aux soins respectueux peut évaluer les soins dont elle bénéficie et que toute absence de soins respectueux peut être remarquée lors des activités de responsabilité sociale, comme les dialogues menés au sein des communautés. En outre, de nombreux éléments liés aux soins respectueux sont entre les mains des prestataires de soins locaux, notamment la prise en charge courtoise, le respect de la vie privée, la communication d'informations et le respect des processus relatifs au consentement. Par conséquent, les initiatives de responsabilité sociale menées localement pourraient améliorer les soins respectueux.

Cadre conceptuel

En synthétisant et en utilisant les données probantes empiriques existantes ainsi que la théorie de la responsabilité sociale, de la santé, de la SRMNIA, mais aussi des soins respectueux, le rapport technique présente un parcours théorique possible depuis la responsabilité sociale jusqu'aux soins respectueux dans la SRMNIA que les responsables de la mise en œuvre peuvent utiliser pour concevoir des interventions de responsabilité sociale capables d'améliorer les soins respectueux.

LIMITES ET RECOMMANDATIONS

Le rapport technique a identifié plusieurs défis et lacunes concernant la responsabilité sociale et les soins respectueux dans la SRMNIA, y compris les données probantes limitées sur la responsabilité sociale en tant

que stratégie de promotion des soins respectueux dans la SRMNIA, les écarts dans l'application et l'évaluation de la responsabilité sociale et des soins respectueux, les courtes périodes de mise en œuvre, un manque de flexibilité dans la structuration des projets, mais aussi les défis liés à la mise à l'échelle et à la durabilité des interventions. Malgré les tâches planifiées et les projets visant à produire davantage de données probantes, de graves lacunes persistent.

Le rapport technique se conclut par un éventail de recommandations pour affiner la conceptualisation de la responsabilité sociale et des soins respectueux dans la SRMNIA, pour améliorer les méthodes de mise en œuvre et d'évaluation des principaux concepts (à savoir, la responsabilité sociale, les soins respectueux, mais aussi la SRMNIA), pour développer une base de données probantes plus solide en matière de responsabilité sociale en tant que stratégie de promotion des soins respectueux, pour concevoir des outils consolidés et pour formuler des conseils sur la responsabilité sociale qui sont spécifiques aux soins respectueux et la SRMNIA, ainsi que pour renforcer la mise en œuvre des interventions de responsabilité sociale et de soins respectueux.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Streifel C., Mandal M., Schaaf M., Ivankovich M. et Vaz L. M. E., 2022, *Le rôle de la responsabilité sociale dans l'amélioration du respect des soins*, Washington, DC, USAID MOMENTUM.

Squires F., Hilber A. M., Cordero J. P., Boydell V., Portela A., Sabin M. L. et Steyn P., 2020, *Social accountability for reproductive, maternal, newborn, child and adolescent health: A review of reviews*, PLoS One, 15 (10), e0238776.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour lire l'intégralité du [rapport technique](#) et une représentation visuelle du cadre conceptuel, voir : Streifel, Cathryn, Mandal, Mahua, Schaaf, Marta, Ivankovich, Megan et Vaz, Lara M. E., 2022, *Le rôle de la responsabilité sociale dans l'amélioration du respect des soins*, Washington, DC, USAID MOMENTUM.

Pour consulter une [note de recherche](#) sur le cadre conceptuel, voir : Streifel, Cathryn, Mandal, Mahua, Schaaf, Marta, Ivankovich, Megan et Vaz, Lara M. E., 2022, *La responsabilité sociale peut-elle améliorer le respect des soins ?*, Washington, DC, USAID MOMENTUM.

MOMENTUM

USAIDMomentum.org

TWITTER: [@USAID_MOMENTUM](https://twitter.com/USAID_MOMENTUM)

FACEBOOK: [USAID MOMENTUM](https://www.facebook.com/USAID.MOMENTUM)

LINKEDIN: [USAID MOMENTUM](https://www.linkedin.com/company/usaids-momentum)

