

# Seuil d'utilisation des soins de santé primaires

09 janvier 2024

## Points clés

- Les taux d'utilisation des soins de santé sont un indicateur important de l'accès aux services de santé et de leur acceptabilité
- Lors de l'analyse des taux d'utilisation, voir s'il est possible de ventiler l'utilisation des installations de santé par sexe, âge et (lorsque cela est pertinent) par origine, appartenance ethnique et handicap
- La « population » comprend toutes les personnes qui se rendent dans les établissements de santé, qu'il s'agisse de réfugiés ou de ressortissants nationaux
- Les normes s'appliquent dans les camps de réfugiés et hors des camps (y compris en milieu urbain)

## 1. Aperçu

Les normes présentées dans cette section concernent les aspects essentiels de l'accès à des soins de santé de qualité et de l'utilisation des services.

Le taux d'utilisation des services de santé mesure les nouvelles consultations dans les établissements de santé au cours d'une année. Si le taux est plus bas que prévu, cela peut être révélateur d'un accès inadéquat de la population aux services de santé. Cela peut être dû à une mauvaise qualité des services, à des obstacles liés aux coûts directs ou indirects, à une préférence pour d'autres services, à une surestimation de la population ou à d'autres problèmes d'accès. Si le taux est élevé, cela peut indiquer que la population fait un usage « excessif » des services de santé. Cela peut être dû à l'existence d'un problème de santé publique spécifique, à une sous-estimation de la population ou à des problèmes d'accès dans des zones voisines.

Le nombre de consultations par médecin formé et par jour mesure la charge de travail, qui est un indicateur indirect de la qualité des soins. Un taux de consultation élevé associé à un taux

d'utilisation des services de santé normal peut être le signe d'un manque de personnel au sein de l'établissement.

## 2. Pertinence pour les opérations d'urgence

Lors d'une situation d'urgence, les systèmes de santé et la fourniture de soins de santé sont souvent perturbés ou affaiblis. Outre le manque de personnel adéquat, des obstacles peuvent entraver l'accès aux établissements de santé. Il est donc important de surveiller l'utilisation des services et la charge de travail du personnel de santé.

## 3. Conseils principaux

### Phase d'urgence

Normes applicables aux situations d'urgence

- Taux d'utilisation des établissements de santé : entre 1 et 4 nouvelles consultations par personne et par an.
- Le nombre de consultations par médecin formé et par jour est inférieur à 50.

Dans la mesure du possible, il convient, pour les soins ambulatoires, de faire la distinction entre une nouvelle consultation et une consultation de suivi. Dans les situations d'urgence, cette distinction peut toutefois s'avérer difficile à faire, si bien que c'est l'ensemble des consultations, consultations nouvelles et de suivi confondues, qui sert au calcul du taux d'utilisation des établissements de santé.

### Phase post-urgence

Les normes ci-dessus s'appliquent aux situations d'urgence et aux phases postérieures aux situations d'urgence.

### Liste récapitulative : seuil d'utilisation des soins de santé primaires

- Mettez au point des outils de collecte de données (registres et feuilles de pointage) ou adaptez ceux qui existent pour comptabiliser les consultations en distinguant les nouvelles consultations et les consultations de suivi.
- Veillez à ce que tous les médecins travaillant dans un établissement de santé donné utilisent des registres standards pour les patients externes.

- Contrôlez les taux d'utilisation des établissements de santé et le nombre de consultations par médecin et par jour.

## 4. Normes

Sphère - Standard 1.1 sur les systèmes de santé : Fourniture des services de santé

Les personnes ont accès à des soins de santé intégrés de qualité, sûrs, efficaces et centrés sur le patient.

Normes et indicateurs du HCR

Taux d'utilisation des établissements de santé : entre 1 et 4 nouvelles consultations par personne et par an

### Annexes

[\(French\) The Sphere Handbook, 2018](#)

[UNHCR Standards and Indicators Guide, 2019](#)

## 5. Liens

[Le manuel Sphère, 2018 Système intégré d'information sur la santé des réfugiés \(iRHIS\)](#)

## 6. Contacts principaux

Section de la santé publique, Division de la résilience et des solutions (DRS) : [hqphn@unhcr.org](mailto:hqphn@unhcr.org)