

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde



UNIVERSITÉ A/MIRRA DE BÉJAÏA

Faculté de SECSG

Cours



MARKETING DES SERVICES DE SANTÉ



Monsieur FOU DI Brahim

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

Définition de la santé



La santé

La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.



La définition de la santé de l'OMS

La définition n'a pas été modifiée depuis 1946

Abbassi inan

4



CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde



QU'EST-CE QU'UN SYSTÈME ?

Un système est un ensemble
 d'éléments organisés et en interaction
 dynamique, orientés vers l'atteinte d'un
 objectif bien défini.

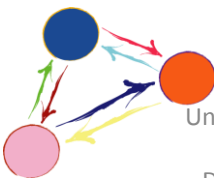


CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde



INTERACTION

Un système est un ensemble complexe d'éléments en
 interaction permanente.

Dans un système, toute modification d'un élément
 entraîne celle d'un autre élément au moins.

En plus des interactions entre ses composantes, un
 système est **OUVERT sur son environnement** avec lequel
 il est aussi en interaction.



CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

II- CRÉDITS AUX ENTREPRISES



OBJECTIF

Une organisation se confond à son **objectif**. Elle se définit par rapport à la tâche qu'elle se donne.

Pour être efficace, un système doit avoir un **but** bien déterminé, un **objectif spécifique**, une **finalité** qui lui est propre.



CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

II- CRÉDITS AUX ENTREPRISES



ORGANISATION

Pour assurer son **équilibre** et sa **pérennité** sur le long terme, un système a besoin d'être **organisé** et **régulé**.

RÉGULER un système consiste à **organiser les interactions** entre les différentes composantes à l'intérieur de chaque sous-système, entre les sous-systèmes et entre le système et son environnement.



CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

Plus le nombre d'éléments qui lui assure son fonctionnement est grand, plus le système est **complexe**... donc plus **difficile à réguler**.

Un système est ainsi **plus ou moins complexe**, **plus ou moins organisé**... donc **plus ou moins entropique**.

Dans un système, on parle souvent de « **causalités circulaires** ».

Il s'agit d'un enchaînement d'événements **en boucle** qui se renforce avec le temps, qui se transforme en **cercle vertueux**... ou bien dégénère en **cercle vicieux**.

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde



QU'EST-CE QU'UN SYSTÈME DE SANTÉ ?

Un système de santé est un ensemble plus ou moins cohérent de **moyens de financement**, d'**information**, de **prévention** et de **traitement organisé** en vue de **maintenir** ou d'**améliorer** la santé.

C'est aussi un **ensemble d'acteurs et d'institutions interconnectés**, constituant un **tout organique**.

L'État, qui est le seul agent qui a **des objectifs** au niveau du **système de santé** dans son ensemble et surtout les **moyens d'en modifier le fonctionnement**, **est le régulateur légitime** du système.



CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

Le système de santé est constitué d'un ensemble d'**éléments hétérogènes** quant à leur **nature**, leur **structure** et leur **fonctionnement**.

La **COMPLEXITÉ** d'un système peut être appréhendée à partir du **nombre de ses éléments**, de leur **diversité** et de leurs **interactions**.

Cette complexité engendre des **difficultés de régulation**.

Un système de santé est donc complexe : **s'appuyer sur des cheminement simpliste entre les causes et les effets ne présente aucun intérêt** et mieux vaut envisager des **systèmes d'interdépendance**.



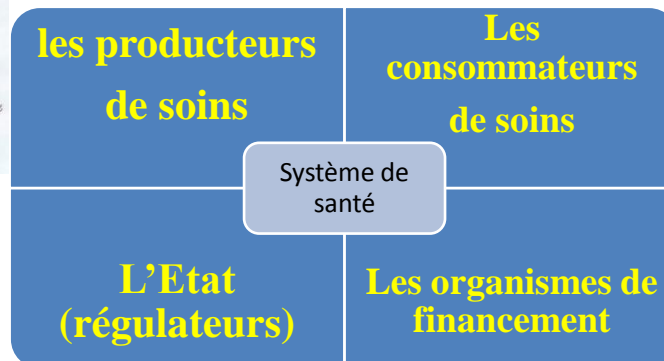
CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

Les acteurs du système de santé

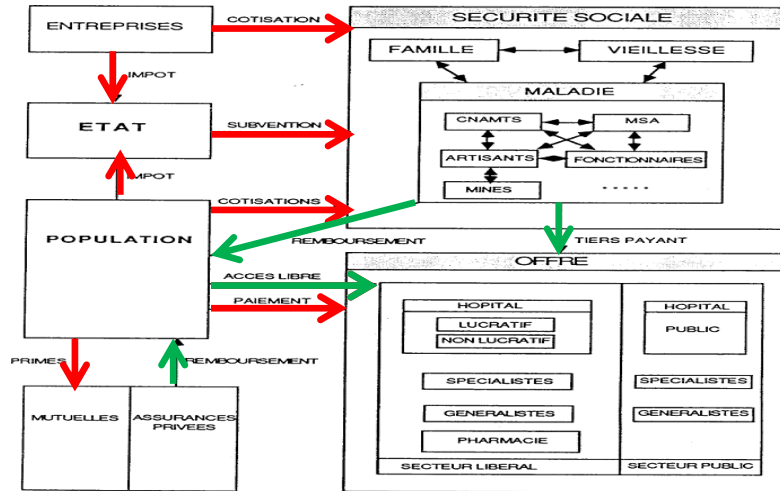


CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde



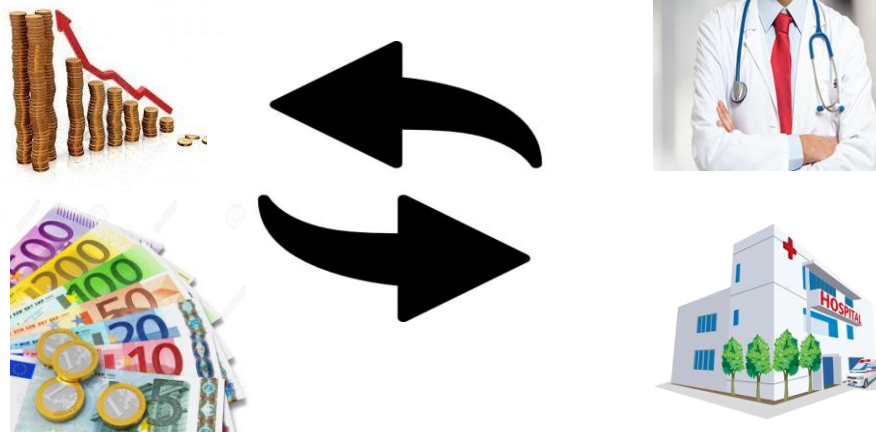
CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

La relation entre l'économie et la santé



CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

Assurer les moyens pour la santé cela nécessite des efforts :

- Sur le plan de l'*infrastructure* (hôpitaux, clinique...)
- Sur le plan des *ressources humaines* (médecins, infirmier...)
- Sur le plan *matériel* (nouveaux matériels, nouvelle technologie)
- Sur le plan de la *régulation* (renforcement du rôle de l'Etat...)
- Assurer l'*équité* à travers un système efficace de *sécurité sociale* (solidarité)

Apport de la santé à l'économie consiste en :

- Amélioration de la santé = moins de dépenses de santé
- Réduction des taux de l'absentéisme
- Renforcer les ressources humaines par l'amélioration des taux de natalité
- Réduction des taux d'invalidité
- Amélioration des conditions de travail et réduction MP (médecine de travail)

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

L'apport de la santé à l'économie

- L'amélioration de la santé aurait accéléré la croissance française de 30 à 40% (1870-1994)
- L'allongement de la durée de la vie d'un an améliorerait le PIB de 4% (104 pays)
- La santé compterait pour entre 16 et 25% à la croissance du PIB, plus que l'éducation (Beraldo et al, 2005)
- Une réduction des *maladies cardiovasculaires* de 10% entraînerait une croissance du PIB/tête plus élevée d'un point
- L'allongement de 10% de la *durée de vie* permet d'accroître le PIB de 0,3 à 0,4% selon la Commission mondiale macroéconomie et santé (2001)

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Définition de la santé
 *Notions sur le système
 *Qu'est-ce qu'un système de santé
 *Relation entre l'économie et la santé
 *Logique Médicale VS Logique économique
 *Marché de la Santé
 *Les systèmes de santé dans le monde

| Approche | Médicale | Épidémiologique | Économique |
|--------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Objet | Cas médical Patient | Groupe de malades Pathologie | Ressources |
| Méthodes | Diagnostic Traitement | Enquête épidémiologique Données épidémiologique Analyse épidémiologique | Données économiques Estimation Coûts Financement |
| Produits | Ordonnance Hospitalisation | Études épidémiologiques Plan d'action épidémiologique | Études économiques Budgétisation |
| Résultats attendus | Prise en charge Guérison | Explication des causes Maîtrise des programmes au sein de la population | Conséquences Efficience Optimisation Allocation rationnelle des ressources |

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Définition de la santé
 *Notions sur le système
 *Qu'est-ce qu'un système de santé
 *Relation entre l'économie et la santé
 *Logique Médicale VS Logique économique
 *Marché de la Santé
 *Les systèmes de santé dans le monde

| Maladie/Consommation de soins/consommation médicale | Consommation d'un bien ou service économique quelconque |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - Non désirée - Incertitude de l'avènement - Forte amplitude du coût - Externalité négative (obligation de consommation) - Domination du producteur sur le consommateur - Asymétrie de l'information | <ul style="list-style-type: none"> - Désirée - Programmée - Amplitude peu importante - Externalité négative peu opératoire - Expression du choix du consommateur (<i>consommateur ROI</i>) - Symétrie de l'information |

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

Spécificité du marché de la santé

Ce marché est *particulier* :



- Il n'obéit pas au libre jeu de l'offre et de la demande
- Les prix des biens et services sont administrés.
- L'entrée dans le système de soins est réglementée : (pour exercer la profession médicale, un diplôme est exigé.)
- L'intervention des pouvoirs publics est forte.
- Un marché perturbé par l'asymétrie de l'information

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

Les sous-disciplines de l'économie de la santé :

➤ Macro-économie de la santé

Analyse le fonctionnement *global* des systèmes de santé.

- Comment le financer (par l'impôt, budget global, le patient) ?
- Comment l'organiser (relation entre ses acteurs ; hiérarchisation des services de santé) ?
- Conséquences de l'état de santé des populations ou des dépenses de santé sur la croissance économique ?

➤ Micro-économie de la santé

Analyse des comportements *individuels* dans les choix qu'ils opèrent.

- Choix du prestataire (public ou privé)
- Adhésion ou non aux politiques de prévention.

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Définition de la santé
 *Notions sur le système
 *Qu'est-ce qu'un système de santé
 *Relation entre l'économie et la santé
 *Logique Médicale VS Logique économique
 *Marché de la Santé
 *Les systèmes de santé dans le monde

Typologie des systèmes de santé

Système Beveridgien

- ❑ la **santé** est essentiellement **financée par l'impôt** (jusqu'à 90% de la DNS) ;
- ❑ la **dépense totale** est **bien contrôlée** (seulement 7 à 9% du PIB) ;
- ❑ la **participation des malades** reste en général **faible** (entre 5 et 10% de la DNS) ;
- ❑ cependant, les **PRIX peuvent être élevés**, particulièrement les revenus des généralistes et les prix des médicaments.

Exemple : Grande-Bretagne, Danemark, Finlande, Suède et Irlande



CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Définition de la santé
 *Notions sur le système
 *Qu'est-ce qu'un système de santé
 *Relation entre l'économie et la santé
 *Logique Médicale VS Logique économique
 *Marché de la Santé
 *Les systèmes de santé dans le monde

Système bismarckien

- ❖ la santé est financée surtout par les **cotisations sociales** prélevées sur les salaires et **un peu par l'impôt** (C = 60 à 65% ; I = 10 à 15 %) ;
- ❖ la **dépense totale** est **plus élevée** (8 à 11% du PIB) ;
- ❖ la **charge imposée aux malades (M)** est aussi **assez élevée** (15 à 20% de la DNS) ;
- ❖ les **prix des soins sont bas**, en particulier les honoraires des généralistes et les prix des médicaments ; les **volumes consommés sont au contraire très élevés**.

Exemple : Allemagne, France, Belgique, Autriche... et Algérie.



CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Définition de la santé
 *Notions sur le système
 *Qu'est-ce qu'un système de santé
 *Relation entre l'économie et la santé
 *Logique Médicale VS Logique économique
 *Marché de la Santé
 *Les systèmes de santé dans le monde

Logique de protection sociale

LES 2 LOGIQUES DE PROTECTION SOCIALE

| LOGIQUE | ASSURANCE | ASSISTANCE |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Fondateur | BISMARCK (chancelier) | BEVERIDGE (économiste) |
| Où et quand ? | Allemagne, fin XIX ^e | Angleterre, 1942 |
| Contexte / But | Industrialisation : répondre à la question ouvrière | Après crise des années 1930 et pendant la guerre : lutte contre la pauvreté |
| Concerne qui ? | Les actifs : cotisent et bénéficient des prestations s'ils ont cotisé | Tous les citoyens : universalité |
| Volonté de réduire les inégalités? | NON | OUI |
| Financement et gestion des fonds | Cotisations sociales des travailleurs. Gestion paritaire (employeurs, salariés, Etat) | Impôt. Gestion par l'Etat. |
| Modèle de justice sociale | Communitaire | distributive |

TES - chapitre 4 - Inégalités et Justice sociale

19

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Définition de la santé
 *Notions sur le système
 *Qu'est-ce qu'un système de santé
 *Relation entre l'économie et la santé
 *Logique Médicale VS Logique économique
 *Marché de la Santé
 *Les systèmes de santé dans le monde

II- CRÉDITS AUX ENTREPRISES

Système libéral

Aux États-Unis, en principe pays du *libéralisme* et du *marché* :

→ **l'impôt (I) finance cependant 40% des dépenses.**

Les **assurances privée** = 30% ; les **malades** = 30%.

→ **Programmes publics :**

MEDICAID (handicapés, malades lourds, ...) ;

MEDICARE (personnes âgées).

→ **les prix sont très élevés**, ainsi que les **revenus des soignants**

→ **L'emploi est très important.**

C'est ce qui explique que ce pays consacre **plus de 16% de son PIB aux soins.**

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction
 CHAPITRE 05: Le marketing Mix en Santé

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde

SYNTHESE

| CARACTERISTIQUES | SYSTEMES DE SANTE/FINANCEMENT | | |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| | Nationalisés, publics (Beveridgien) | Intermédiaires (Bismarckien) | Libéraux |
| Financement | .Étatique, budgétisé, basé sur l'impôt | Cotisations sociales assurance maladie obligatoire | Caisses d'assurances privées, pauvres ,HMO fonds fédéraux |
| Mécanismes de rémunération | .Capitation .Dotation budgétaire Contractualisée | .Budget global .Tarif à l'acte .Forfait journalier | . Paiement à l'acte . Taux forfaitaire |
| DNS/PIB | 6-8 % | 8-12% | 12-15% |
| Couverture/accès | .Universelle | Universelle | .Assurés .Médicaide, Medicare |
| Pays représentatifs | Angleterre, pays scandinaves, Canada | France, Japon, PB, Allemagne, Italie | USA, Suisse |
| Temps de réponse à la demande | Délais longs, files d'attente hospitalisations | Rapide et efficacité correcte (équip?) | Rapide, efficace |
| Usage des ressources | Inefficacités allocative et opérationnelle | Efficacité correcte | Rentabilité jugée élevée (niveau micro) |
| Etat de santé de la population | Bon mais files d'attente | Bon en général | Bon une partie de populations marginalisée |

CHAPITRE I

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

• Définition de la santé
 • Notions sur le système
 • Qu'est-ce qu'un système de santé
 • Relation entre l'économie et la santé
 • Logique Médicale VS Logique économique
 • Marché de la Santé
 • Les systèmes de santé dans le monde



Types de systèmes

| Caractéristiques | Système Bismarckien | Système Beveridgien | Système privé |
|----------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Ouverture des droits | Exercice d'une Profession | Universalité Unité Uniformité | Sur contrat |
| Financement | Cotisations patronales et syndicales Proportionnalité | Impôt sur la totalité des revenus (capital + travail) | Totalement financé par le particulier |
| Gestion | Syndicats d'employeurs et de salariés | Ministère de la santé | Assureur privé |



CHAPITRE IV

CHAPITRE INTRODUCTIF : Notions sur les systèmes de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

•Service : Essai de définition
 •Le front office du service
 •Les principales composantes du service global
 •Service de base et services supplémentaires
 •La fleur du service
 •Le service sanitaire
 •Caractéristiques du service sanitaire

CHAPITRE II

NOTIONS SUR LE SERVICE SANITAIRE

CHAPITRE II

Notions sur le service sanitaire

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

•Service : Essai de définition
 •Le front office du service
 •Les principales composantes du service global
 •Service de base et services supplémentaires
 •La fleur du service
 •Le service sanitaire
 •Caractéristiques du service sanitaire

La notion du service



Essais de définition :

« Un **service** est une activité ou série d'activités de nature plus ou moins tangible, qui normalement mais non nécessairement, prend place dans les **interactions entre les consommateurs et un employé de l'entreprise de service**, et/ou des biens et ressources physiques et/ou des systèmes de fournisseur de service, et qui est proposé comme **solution aux problèmes du consommateur** ».



CHAPITRE II

Notions sur le service sanitaire

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Service : Essai de définition
 *Le front office du service
 *Les principales composantes du service global
 *Service de base et services supplémentaires
 *La fleur du service
 *Le service sanitaire
 *Caractéristiques du service sanitaire

Essai du définition du service



« Un **service** est une série d'activités qui normalement donnent lieu à **interaction** entre le **client** et les **structures**, les **ressources humaines**, les **biens** et les **systèmes** qui sont fournis en réponse aux **besoins du clients** ».

Cette définition met en évidence les trois composantes de l'activité de service : le **personnel**, les **moyens** et les **systèmes**.



CHAPITRE II

Notions sur le service sanitaire

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Service : Essai de définition
 *Le front office du service
 *Les principales composantes du service global
 *Service de base et services supplémentaires
 *La fleur du service
 *Le service sanitaire
 *Caractéristiques du service sanitaire

Front office du service du service

Client avec problème

Patient malade



© Can Stock Photo

✓ Prestation

✓ Interaction avec le personnel

✓ Processus et technologie

✓ Équipement et décoré

Client avec solution

Patient guéri



Bloc opératoire et salle des soins

CHAPITRE II

Notions sur le service sanitaire

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Service : Essai de définition
 *Le front office du service
 *Les principales composantes du service global
 *Service de base et services supplémentaires
 *La flexibilité du service
 *Le service sanitaire
 *Caractéristiques du service sanitaire

Les principales composantes du service global



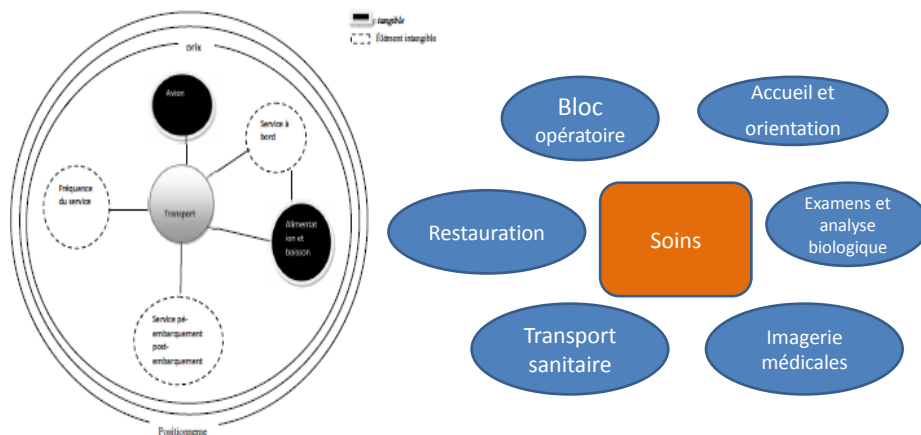
CHAPITRE II

Notions sur le service sanitaire

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Service : Essai de définition
 *Le front office du service
 *Les principales composantes du service global
 *Service de base et services supplémentaires
 *La flexibilité du service
 *Le service sanitaire
 *Caractéristiques du service sanitaire

Service de base et services supplémentaires



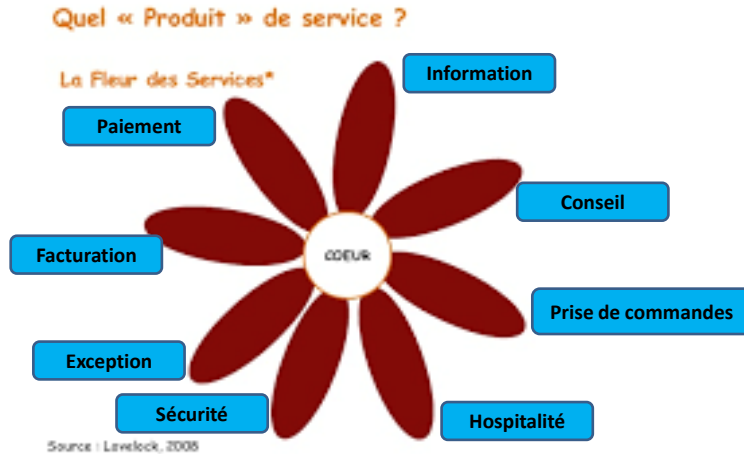
CHAPITRE II

Notions sur le service sanitaire

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Service : Essai de définition
 *Le front office du service
 *Les principales composantes du service global
 *Service de base et services supplémentaires
 *La fleur du service
 *Le service sanitaire
 *Caractéristiques du service sanitaire

La fleur du service



CHAPITRE II

Notions sur le service sanitaire

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Service : Essai de définition
 *Le front office du service
 *Les principales composantes du service global
 *Service de base et services supplémentaires
 *La fleur du service
 *Le service sanitaire
 *Caractéristiques du service sanitaire

Grandes catégories de service

FISK et TANSUBAJ ont classé les services des organisations en **dix** grands catégories :

- *Services de soins et de santé :*
- *Service d'accueil, de tourisme et de voyage*
- *Service financier*
- *Service professionnel*
- *Sports, arts et service de loisir*
- *Service de distribution*
- *Service de l'éducation et de la recherche scientifique*
- *Service de télécommunications*
- *Service de réparation et de maintenance*
- *Service gouvernemental et quasi- gouvernemental :*

CHAPITRE II

Notions sur le service sanitaire

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Service : Essai de définition
 *Le front office du service
 *Les principales composantes du service global
 *Service de base et services supplémentaires
 *La fleur du service
 *Le service sanitaire
 *Caractéristiques du service sanitaire

le service sanitaire

définition :

Le service est une réponse aux besoins et exigences des clients. à ce contexte, Les établissements sanitaires présentent une gamme des services regroupés en deux grandes catégories :

service sanitaire de soins :

il s'agit à tous les services sanitaires liés directement à la santé de l'individu, il inclut le service **de diagnostic, service thérapeutique, service de soin service chirurgicales, service de garde sanitaire, service d'obstétrique, rééducation**

service de prévention :

ce type est lié à la santé de l'individu d'une façon indirecte par la prévention de l'être-humain, il concentre sur la santé de la société en générale à travers les activités de **la lutte contre les maladies contagieuses, épidémique, et contre les effets négatifs des individus et des projets sur l'écologie et l'être-humain,**

CHAPITRE II

Notions sur le service sanitaire

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Service : Essai de définition
 *Le front office du service
 *Les principales composantes du service global
 *Service de base et services supplémentaires
 *La fleur du service
 *Le service sanitaire
 *Caractéristiques du service sanitaire

Caractéristiques du service sanitaire

quelques caractéristiques de service sanitaires :

- La **présence de l'intéressé** est nécessaire ;
- Le service sanitaire est disponible pour une **demande manifestée**.
- Le service sanitaire est produit et consommé simultanément ;
- La demande de service sanitaire varie **en fonction du temps**, selon plusieurs critères par exemple l'âge (*un nouveau née, jeune homme, vieux homme*) ou bien aussi l'émergence de nouvelles maladies dans des périodes précises (*les intoxications au moment d'été*) ;
- Le service sanitaire engendre une **forte communication** entre le **prestataire** (*personnel médical/paramédical*) et le **bénéficiaire** (*le patient/sa famille*) ;
- Le service sanitaire est un **droit** pour tous (*principes de service public*) ;
- Le service sanitaire est un **devoir humain** et social avant tout sans prendre en compte les obstacles religieux, l'âge, le sexe, le niveau de vie (*notamment pour les établissements sanitaires publics*) ;
- La **qualité des services** sanitaires est importante , elle est jugée par des **patients**



CHAPITRE II

Notions sur le service sanitaire

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

•Secteurs d'application du marketing
 •Evolution du marché de santé vs-à-vis du Marketing
 •Segmentation du Matrice marché/Produits
 •TRI-KALA des marchés
 •Positionnement sur le marché
 •Cycle de vie de produits technologique
 •Réussir sa prospection

Caractéristiques du service sanitaire

CHAPITRE III MARKETING ET SERVICES DE SANTÉ

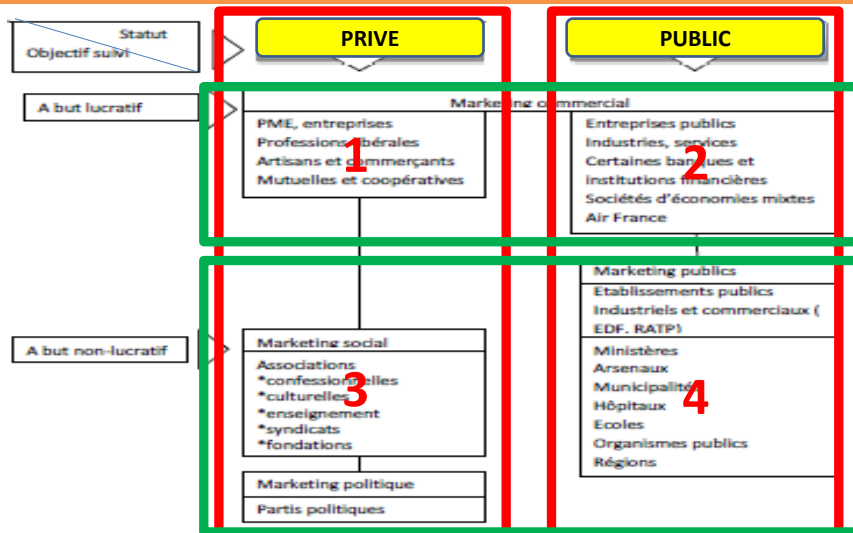
CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

•Secteurs d'application du marketing
 •Evolution du marché de santé vs-à-vis du Marketing
 •Segmentation du Matrice marché/Produits
 •TRI-KALA des marchés
 •Positionnement sur le marché
 •Cycle de vie de produits technologique
 •Réussir sa prospection

Secteurs d'application du marketing



CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRI-KALA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologiques
 *Réussir sa prospection

Evolution du marché de la santé vis-à-vis du marketing

Avant

réticence vis-à-vis du marketing

- ✓ Dissociation entre paiement et consommation:
- ✓ Asymétrie de l'information
- ✓ Ethique :
- ✓ Obligation en vigueur

Aujourd'hui

reconnaissance de l'importance du marketing :

- ✓ L'orientation vers le client
- ✓ Une forte concurrence
- ✓ La maîtrise des dépenses de santé

CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRI-KALA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologiques
 *Réussir sa prospection

Segmentation du marché



wiseGEEK

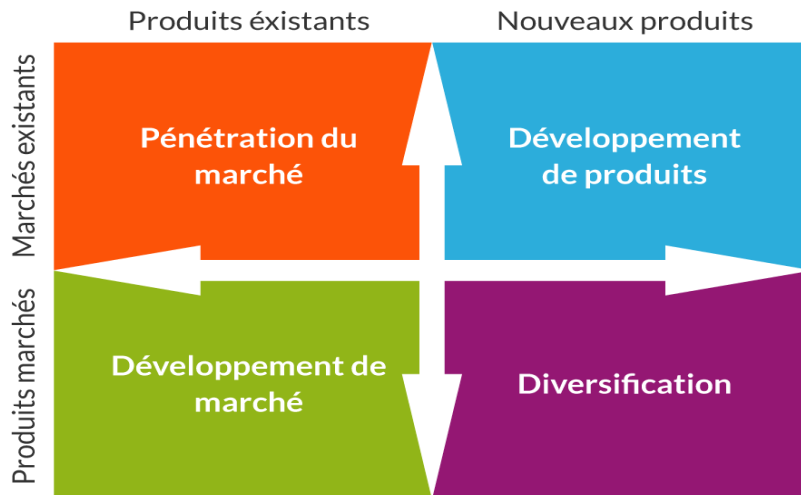
CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

Secteurs d'application du marketing
 Évolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 Segmentation du Matrice marché/Produits
 TRIKALA des marchés
 Positionnement sur le marché
 Cycle de vie de produits technologiques
 Réussir sa prospection

Matrice marché /Produit



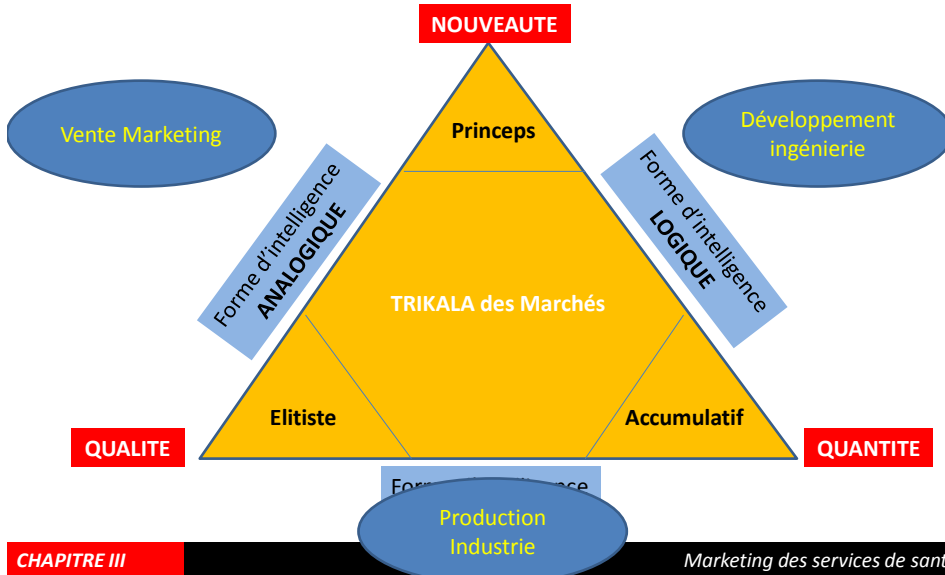
CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

Secteurs d'application du marketing
 Évolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 Segmentation du Matrice marché/Produits
 TRIKALA des marchés
 Positionnement sur le marché
 Cycle de vie de produits technologiques
 Réussir sa prospection

TRIKALA des marchés



CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vs. à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRI-KALA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologiques
 *Réussir sa prospection

Positionnement sur le marché

Position dans le MARCHE

EMU

LA DEMARCHE DE POSITIONNEMENT

| | Critères discriminateurs d'achat | Position / concurrent | Positionnement visé | Supériorité partielle à développer |
|-----------|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Segment 1 | Techno Service Coût | $\square = <$ | Leader innovateur spécialiste | Maintenir un écart de + 15 % sur les performances |
| Segment 2 | Techno Service Coût | $> \square = <$ | Challenger généraliste innovateur | Développer un nouveau concept de service multimarché |
| Segment 3 | Techno Service Coût | $> \square = <$ | Challenger suiveur spécialiste | Développer quelques produits à des coûts égaux à 125 % du leader |

*Chapitre 03: Notions sur le service sanitaire - cours des enseignants des filières santé - marketing des services de santé - page 20

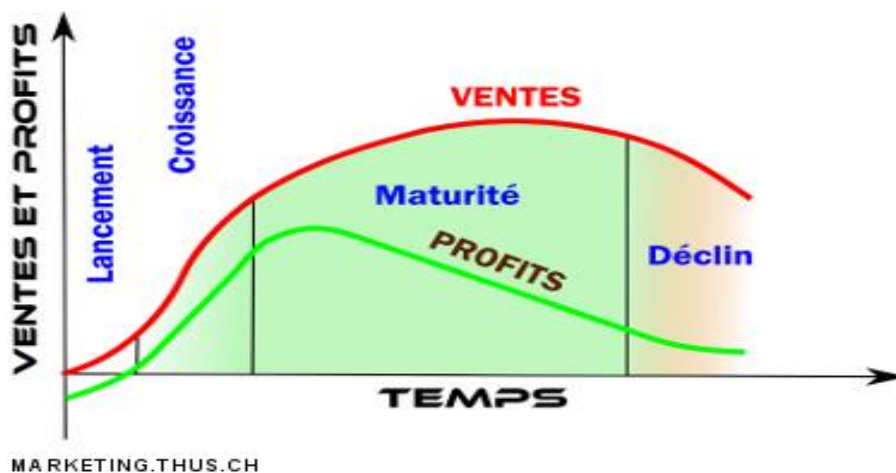
CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vs. à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRI-KALA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologiques
 *Réussir sa prospection

Cycle de vie de produit technologique



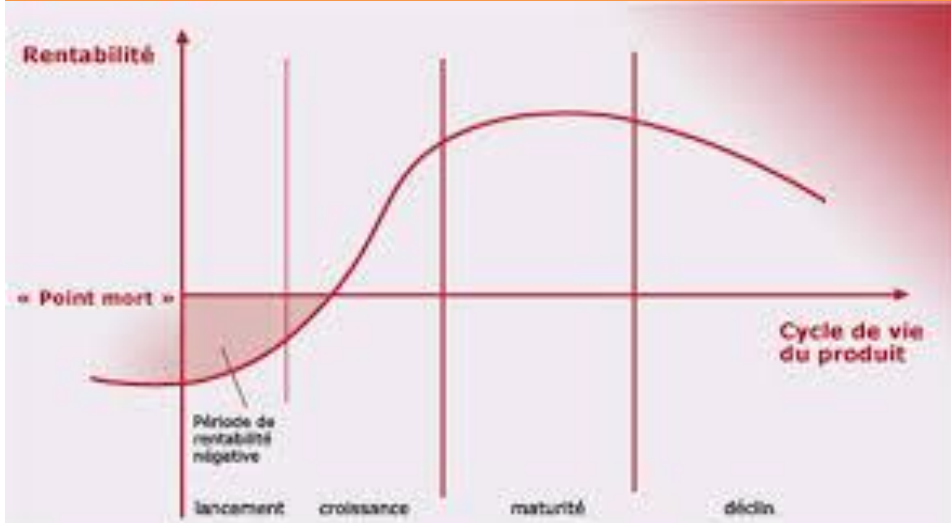
CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRI-KALA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologiques
 *Réussir sa prospection

Cycle de vie de produit technologique



CHAPITRE III

Marketing des services de santé

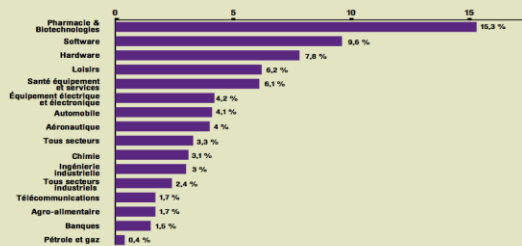
CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRI-KALA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologiques
 *Réussir sa prospection

Quel est le poids de l'industrie pharmaceutique européenne dans l'innovation en santé ?

CLASSEMENT DES SECTEURS INDUSTRIELS EN FONCTION DE L'INTENSITÉ DE LEUR R&D

R&D EN POURCENTAGE DES VENTES NETTES, 2010



Source : The 2011 EU Industrial R&D Investment Scoreboard, European Commission, JRC/IGIS Research & Innovation

+0,5 %

C'est la croissance des dépenses de R&D en Europe entre 2008 et 2012

+2,3 %

C'est la croissance des dépenses de R&D aux États-Unis entre 2008 et 2012

+5,8 %

C'est la croissance des dépenses de R&D en Europe entre 2003 et 2007

+7,4 %

C'est la croissance des dépenses de R&D aux États-Unis entre 2003 et 2007

Chiffres : États
 Pharmaceutique : données en figures
 des États-Unis
 Data from Eurostat, OCDE

© LEEM - LE 100 QUESTIONS - 2016

CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRI-KALA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologiques
 *Réussir sa prospection

Les biotechnologies, clés du développement économique de l'industrie du médicament ?

POSITION DE LA FRANCE DANS LE SECTEUR DES BIOTECHNOLOGIES SANTÉ

Nombre d'entreprises de biotechnologies



457

C'est le nombre d'entreprises de biotechnologies santé en France en 2013 (388 en 2010)

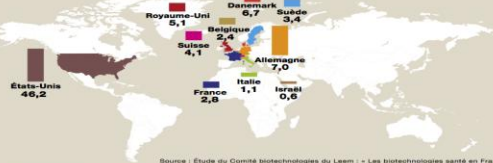
2,8 Mrd€

C'est le chiffre d'affaires des entreprises de biotechnologies en France

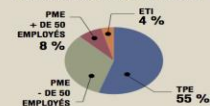
33 000

C'est le nombre de salariés employés en France dans les biotechnologies santé

Chiffre d'affaires en Mrd €



Typologie des Biotech en France



© LEEV - LE 100 QUESTIONS - 2015

Source : Étude du Comité biotechnologies du LEEV - Les biotechnologies santé en France - Édition 2014

CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRI-KALA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologiques
 *Réussir sa prospection



| Rang | Laboratoire | Chiffre d'affaires PHFT (en Md\$) | Part de marché |
|------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| 1 | NOVARTIS (Suisse) | 50 | 5,50% |
| 2 | PFIZER (États-Unis) | 44 | 4,80% |
| 3 | SANOI (France) | 39 | 4,30% |
| 4 | ROCHE (Suisse) | 36 | 4,00% |
| 5 | MERCK & CO (États-Unis) | 36 | 4,00% |
| 6 | JOHNSON & JOHNSON (États-Unis) | 36 | 4,00% |
| 7 | ASTRAZENECA (Royaume-Uni) | 33 | 3,60% |
| 8 | GLAXOSMITHKLINE (Royaume-Uni) | 31 | 3,40% |
| 9 | TEVA (Israël) | 25 | 2,70% |
| 10 | GILEAD (États-Unis) | 24 | 2,60% |
| | Dix premiers laboratoires | 354 | 38,90% |

CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRIAXIA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologique
 *Réussir sa prospection



CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRIAXIA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologique
 *Réussir sa prospection

Cycle de vie du médicament



CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRI-KALA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologiques
 *Réussir sa prospection

Comment réussir la prospection ?



CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*Secteurs d'application du marketing
 *Evolution du marché de santé vis-à-vis du Marketing
 *Segmentation du Matrice marché/Produits
 *TRI-KALA des marchés
 *Positionnement sur le marché
 *Cycle de vie de produits technologiques
 *Réussir sa prospection

**L'industrie
 Pharmaceutique
 ne crée pas de
 Remèdes,
 Elle crée des Clients**



Le Monde s'Éveille Grâce à Vous **Tous**

CHAPITRE III

Marketing des services de santé

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

•La qualité des soins : essai de définition
 •Les dimensions de la qualité des soins
 •Les niveaux d'analyse de la qualité
 •Caractéristique d'un bon indicateur de qualité de soins
 •Les trois caractéristiques majeurs de la satisfaction
 •Les méthodes de mesure de la satisfaction
 •Les trois degrés de la satisfaction

CHAPITRE IV QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ET SATISFACTION

CHAPITRE III

Qualité des services de santé et satisfaction

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

•La qualité des soins : essai de définition
 •Les dimensions de la qualité des soins
 •Les niveaux d'analyse de la qualité
 •Caractéristique d'un bon indicateur de qualité de soins
 •Les trois caractéristiques majeurs de la satisfaction
 •Les méthodes de mesure de la satisfaction
 •Les trois degrés de la satisfaction

La qualité des soins : essai de définition

La qualité des soins est une démarche fondamentale qui fut définie par plusieurs auteurs . **A DONABEDIAN** a proposé une définition de la qualité de soins:

« Un soin de grande qualité est un soin qui assure le mieux possible le bien-être du patient, après que celui-ci a pu juger des relations entre les gains espérés et les risques inhérents au soin lui-même »

« C'est le niveau auquel parviennent les organisations de santé en termes d'augmentation de la probabilité de résultats souhaités pour les individus et les populations et de compatibilité avec l'état des connaissances actuelles ».

L'organisation mondiale de la santé OMS a défini la qualité des soins comme étant une

« capacité de "garantie " à chaque patient l'assortiment d'actes thérapeutiques [...], lui assurant le meilleur résultat en terme de santé, conformément à l'état actuel de la santé, au meilleur cout pour le même résultat, au moindre risque iatrogénique, pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, résultats, contacts humains... ».

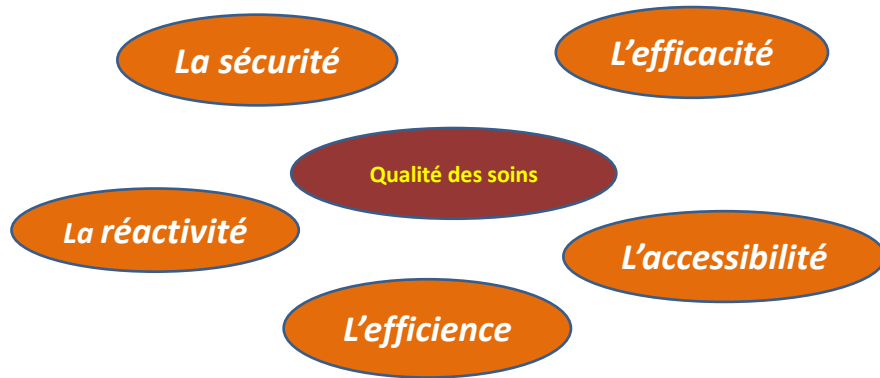
CHAPITRE III

Qualité des services de santé et satisfaction

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*La qualité des soins : essai de définition
 *Les dimensions de la qualité des soins
 *Les niveaux d'analyse de la qualité
 *Caractéristique d'un bon indicateur de qualité de soins
 *Les trois caractéristiques majeurs de la satisfaction
 *Les méthodes de mesure de la satisfaction
 *Les trois degrés de la satisfaction

les dimensions de la qualité des soins :

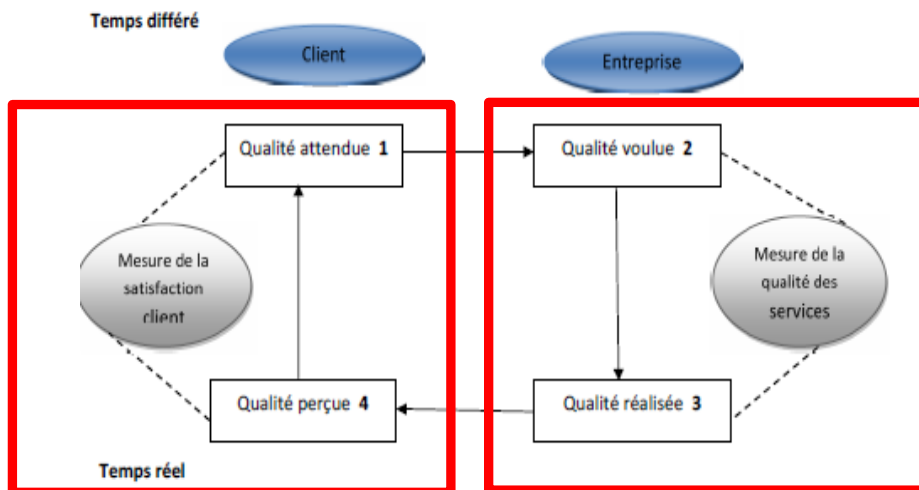


CHAPITRE II

Qualité des services de santé et satisfaction

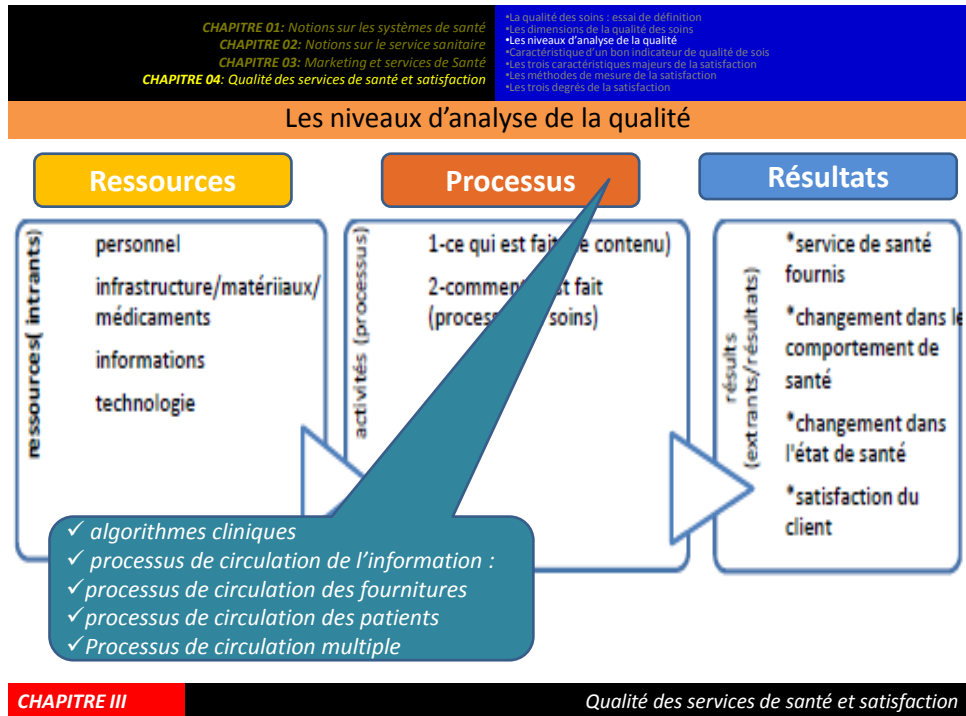
CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*La qualité des soins : essai de définition
 *Les dimensions de la qualité des soins
 *Les niveaux d'analyse de la qualité
 *Caractéristique d'un bon indicateur de qualité de soins
 *Les trois caractéristiques majeurs de la satisfaction
 *Les méthodes de mesure de la satisfaction
 *Les trois degrés de la satisfaction



CHAPITRE III

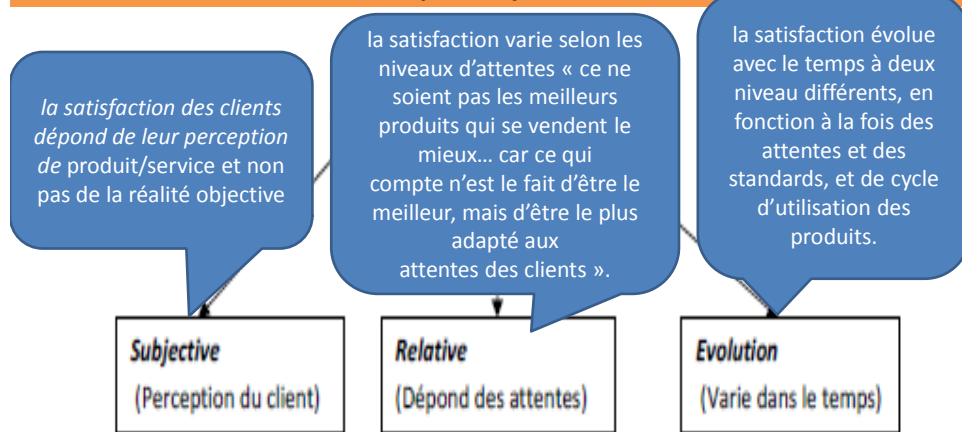
Qualité des services de santé et satisfaction



CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*La qualité des soins : essai de définition
 *Les dimensions de la qualité des soins
 *Les niveaux d'analyse de la qualité
 *Caractéristique d'un bon indicateur de qualité de soins
 *Les trois caractéristiques majeures de la satisfaction
 *Les méthodes de mesure de la satisfaction
 *Les trois degrés de la satisfaction

les trois caractéristiques majeures de la satisfaction



CHAPITRE IV

Qualité des services de santé et satisfaction

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*La qualité des soins : essai de définition
 *Les dimensions de la qualité des soins
 *Les niveaux d'analyse de la qualité
 *Caractéristique d'un bon indicateur de qualité de soins
 *Les trois caractéristiques majeures de la satisfaction
 *Les méthodes de mesure de la satisfaction
 *Les trois degrés de la satisfaction

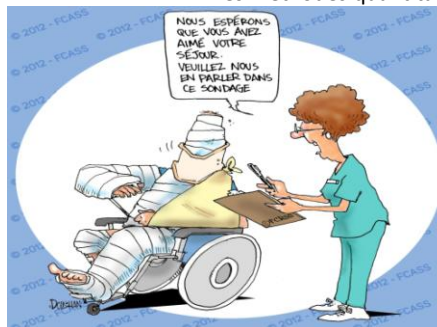
la typologie des méthodes de mesure de la satisfaction des patients

➤ Méthodes d'analyse indirecte

- ✓ Lettres de remerciements, compléments ;
- ✓ Plaintes et réclamations (recueillir les expressions des clients) ;

➤ Méthodes d'analyse directe

- ✓ les méthodes qualitatives :
- ✓ les méthodes quantitatives :



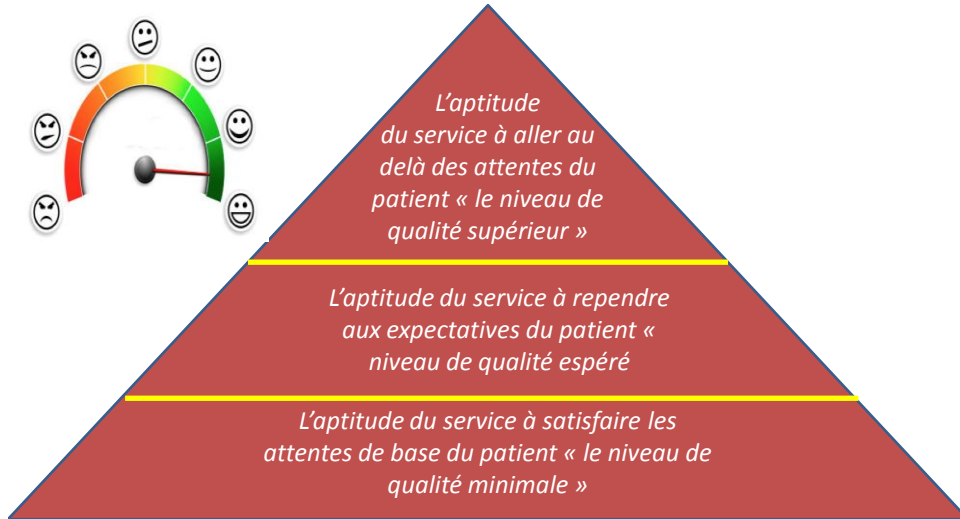
CHAPITRE IV

Qualité des services de santé et satisfaction

CHAPITRE 01: Notions sur les systèmes de santé
 CHAPITRE 02: Notions sur le service sanitaire
 CHAPITRE 03: Marketing et services de Santé
 CHAPITRE 04: Qualité des services de santé et satisfaction

*La qualité des soins : essai de définition
 *Les dimensions de la qualité des soins
 *Les niveaux d'analyse de la qualité
 *Caractéristique d'un bon indicateur de qualité de soins
 *Les trois caractéristiques majeures de la satisfaction
 *Les méthodes de mesure de la satisfaction
 *Les trois degrés de la satisfaction

Les trois degrés de satisfaction selon Côté (1996) :



CHAPITRE IV

Qualité des services de santé et satisfaction

**SUR LA PORTE DU SUCCÈS ,
 EST ÉCRIT « PUSSEZ »**