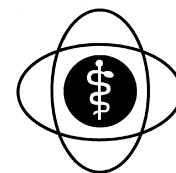


Jean-Michel Gaspoz¹, Romeo Providoli²

Mesure de la satisfaction des patients au cabinet médical – offre élargie



Tous les cabinets médicaux sont concernés par la qualité et l'assurance qualité. Avec le questionnaire d'évaluation de la satisfaction des patients, la Société Suisse de Médecine Interne Générale (SSMI) met à disposition des médecins intéressés issus de différentes disciplines un instrument de mesure achevé et tout à fait actuel. Un formulaire spécial a été élaboré à l'intention des pédiatres. Le questionnaire est disponible dès à présent en français, en allemand et en italien.

Savez-vous ce que vos patientes et patients pensent de votre cabinet médical? Pour la SSMI, il est extrêmement important de mesurer le degré de satisfaction des patients au cabinet médical. C'est pourquoi elle a mis au point au mois de mars 2012 un questionnaire adéquat en collaboration étroite avec une entreprise à la pointe de la mesure du degré de satisfaction au sein du système de santé suisse, la société MECON mesure & consult S.à.r.l. Zurich, et avec des médecins de premier recours intéressés par cette thématique.

L'enquête auprès des patients – peu de travail, grand résultat

Le questionnaire est disponible en français, allemand et italien et peut être commandé auprès de la SSMI. Des assortiments plurilingues sont composés sur demande. Le questionnaire couvre tous les sujets reconnus comme importants pour les patients dans une étude de Matthias Riedel et Peter Neuenschwander [1]. Une fois cette enquête réalisée, votre cabinet répondra à tout un ensemble d'exigences posées par un grand nombre de systèmes de gestion. Vous pouvez participer à l'enquête auprès des patients très facilement.

Chaque médecin reçoit un rapport d'évaluation circonstancié comparant les données spécifiques à son cabinet à celles des autres médecins participant à l'enquête. Il est ainsi mieux à même d'interpréter ses propres résultats. De plus, chaque médecin obtient un certificat. L'enquête peut servir de référence dans de nombreux processus de gestion de la qualité (par ex. pour acquérir une certification ISO). L'enquête est conçue pour optimiser la qualité du traitement et renforcer les relations avec le patient.

¹ Président du comité directeur de la SSMI

² Membre Nucleus SSMI, Responsable du projet



Vous trouverez des informations supplémentaires, ainsi que le formulaire d'inscription à cette action nouvelle de la SSMI, sous «www.ssmi.ch > Mesure de la satisfaction des patients au cabinet médical».

Référence

- 1 Riedel M, Neuenschwander P. Qualitätstransparenz in der Hausarztmedizin. Ergebnisse der repräsentativen Befragung. 2010. Internet: http://www.fmh.ch/files/pdf4/Schlussbericht_representative_Evaluation.pdf

Correspondance:

Lukas Zemp
Secrétaire général SSMI
Société Suisse de Médecine Interne Générale
Case postale 422
4008 Bâle
lzemp[at]sgim.ch