

Sigrid Hess, pour la commission Qualité de Médecins de famille Suisse

## De l'utilité d'un questionnaire aux patients



La qualité pratiquée dans les cabinets médicaux est supposée excellente, et les patients la considèrent même comme tout à fait normale.

Pour évaluer le service du cabinet médical sur le plan de la qualité, on peut faire appel à des questionnaires adressés aux patients. Cet instrument reste anonyme et il permet d'analyser ce qui a de l'importance pour le patient et de quelle façon il ressent le cabinet médical.

En règle générale, les résultats de ce questionnaire sont bien acceptés par les collaborateurs et peuvent servir de base pour continuer à améliorer les processus du cabinet médical. Les critiques des patients sont utiles pour connaître leurs besoins et leurs désirs et elles servent à mieux positionner la pratique médicale dans la perspective du client.

### Comment se déroule l'enquête auprès des patients?

Pour effectuer une enquête auprès des patients, il est primordial de pouvoir s'appuyer sur l'assistante médicale. Quelques indications précieuses:

- Il faut déterminer un cadre temporel durant lequel l'enquête aura lieu (généralement de deux à trois semaines).
- Si possible, il faut commencer l'enquête à un moment adéquat pour le cabinet médical.
- Il faut informer les patients sur l'enquête et leur en expliquer clairement l'objectif.
- Il faut distribuer le questionnaire aux patients qui ont une connaissance suffisante de la langue utilisée dans le questionnaire.
- Il faut donner le questionnaire directement en mains du patient, et non le déposer en salle d'attente.
- Tout patient participant à l'enquête reçoit une feuille d'information en même temps que le questionnaire.
- Il faut expliquer au patient que l'analyse des résultats sous forme anonyme est très précieuse pour le cabinet médical.
- Il faut glisser les questionnaires remplis dans une urne préparée à cet effet et scellée.

L'évaluation des résultats n'est probante que si la proportion de questionnaires rendus est suffisante. En général, si le retour des questionnaires est inférieur à 50%, les résultats d'analyse ne sont pas suffisamment fiables.

### EUROPEP

Pour effectuer cette enquête, on peut faire appel au questionnaire EUROPEP, qui représente un outil complet et largement validé pour l'évaluation du cabinet médical par le patient.

Le questionnaire EUROPEP sert à évaluer notamment les sujets suivants:

- la relation médecin patient,
- les soins, du point de vue médical et technique,
- le personnel du cabinet médical,
- l'organisation du cabinet médical,
- le degré de satisfaction globale du patient (fidélité au cabinet, disposition à le recommander).

Le questionnaire EUROPEP est compatible avec tous les systèmes de gestion de qualité, entre autres le European Practice Assessment, ou d'autres systèmes encore tels que ISO, EFQM etc.

Le questionnaire EUROPEP est mis à disposition gratuitement par la fondation EQUAM. Si l'on fait établir l'évaluation par EQUAM, cette prestation est payante, mais elle offre la possibilité d'une analyse des forces et des faiblesses en comparaison avec d'autres cabinets médicaux. On peut alors tirer le maximum de profit de ces résultats et les insérer dans un cycle d'amélioration.

Ce questionnaire est téléchargeable sur le site de Médecins de famille Suisse: <http://www.hausaerzteschweiz.ch/intranet/mitglieder/qualitaet/patientenfragebogen/>

---

Correspondance:  
 Sigrid Hess  
 EQUAM Stiftung  
 Effingerstrasse 25  
 3008 Bern  
[sigrid.hess@lequam.ch](mailto:sigrid.hess@lequam.ch)