Jean-Michel Gaspoz, Président de la Société Suisse de Médecine Interne SSMI
Romeo Providoli, Responsable SSMI du projet

Le nouvel outil d'évaluation de la satisfaction des patients de votre cabinet médical

Un élément de base de l'assurance qualité

Contexte

En 1995, l'Association des Internistes Zurichois VZI et l'Institut des sciences de gestion d'entreprise BWI de l'EPFZ avaient collaboré étroitement avec des patients pour élaborer un questionnaire d'évaluation de la satisfaction des patients au cabinet médical. Le groupe de travail sur la satisfaction des patients ARPAZ a assuré l'encadrement du système d'enquête. Les compétences de suivi logistique et l'évaluation statistique ont été attribuées à l'entreprise zurichoise MECON measure & consult sàrl.
En 2008, la VZI et l'ARPAZ ont transmis les droits sur le questionnaire à la SSMI.
La SSMI s'est attelée à la réactivation du système d'évaluation dès octobre 2010, et il est à présent mis à jour et disponible. La SSMI s'active à promouvoir la qualité au cabinet médical; par ailleurs elle encourage l'évaluation par une contribution financière substantielle.

Questionnaire

Le formulaire actuel est fondé sur le questionnaire ARPAZ développé en 1995 par l'institut BWI et l'association VZI. Il a été remanié, mis à jour et complété conjointement par la SSMI, l'entreprise MECON et d'autres médecins de premier recours. Il est désormais disponible dans les trois langues officielles. Une enquête comprend 150 questionnaires. Ce volume permet au médecin de réaliser l'enquête moyennant un effort supportable, tout en produisant des résultats significatifs si le taux de réponse se situe dans les limites ordinaires. Des lots plurilingues peuvent être composés sur demande selon les souhaits individuels.
Le questionnaire standardisé de la SSMI est divisé en 6 blocs thématiques: relation médecin-patient, évaluation des compétences du médecin et du personnel du cabinet médical, communication, prescription des traitements resp. examens et prestations de services, organisation et locaux. Il comprend au total 37 questions fermées, 4 questions personnelles (d'ordre sociodémographique) ainsi qu'une question ouverte laissant la place à d'éventuelles remarques. Sur le plan technique, le questionnaire répond aux critères de bonne formulation d'enquête: technique de questionnement, structure, longueur, clarté d'expression, contenu, pertinence. Une comparaison avec les résultats de l'étude de Matthias Riedel et Peter Neuenschwander [1] montre que grâce à ce questionnaire, vous pouvez couvrir toutes les questions déterminantes pour les patients et par conséquent améliorer votre gestion de qualité dans ce domaine.
Le questionnaire peut servir de matériau de base pour renforcer encore davantage les mesures de gestion de qualité (par ex. certification ISO). A cet égard, la SSMI vous fournira volontiers tous les contacts nécessaires.

Déroulement de l'enquête

1. Le médecin s'inscrit auprès du bureau administratif de la SSMI, par poste, fax ou en ligne (www.sgim.ch→ Satisfaction des patients).
2. Le bureau administratif enregistre la demande du médecin.
3. Facturation par le bureau administratif: l'enquête est facturée au prix coûtant de 1250 francs (TVA incluse); pour les membres de la SSMI, le montant à verser se réduit à 1000 francs (la SSMI sponsorise l'enquête à raison de 250 francs). Il n'existe pas encore d'offre d'enquêtes sponsorisées par l'industrie.
4. Versement par le médecin (1000 ou 1250 francs).
5. Après avoir encaissé le versement, le bureau administratif inscrit le médecin sur la liste des médecins participants transmise à MECON et vire 1250 francs pour chaque inscription.
6. MECON se charge de l'expédition du matériel d'enquête: 150 questionnaires comportant des informations à l'intention des patients, 150 enveloppes affranchies et un petit guide concernant le questionnaire.
7. Le médecin remet les documents d'enquête à 150 patients choisis au hasard, et ces derniers renvoient le questionnaire sous forme anonymisée à MECON après l'avoir rempli.
8. Le médecin informe MECON sitôt que tous les questionnaires ont été distribués.
9. MECON procède à l'évaluation et établit le certificat.
10. MECON fait parvenir l'évaluation et le certificat au médecin dans un délai de deux à trois mois.

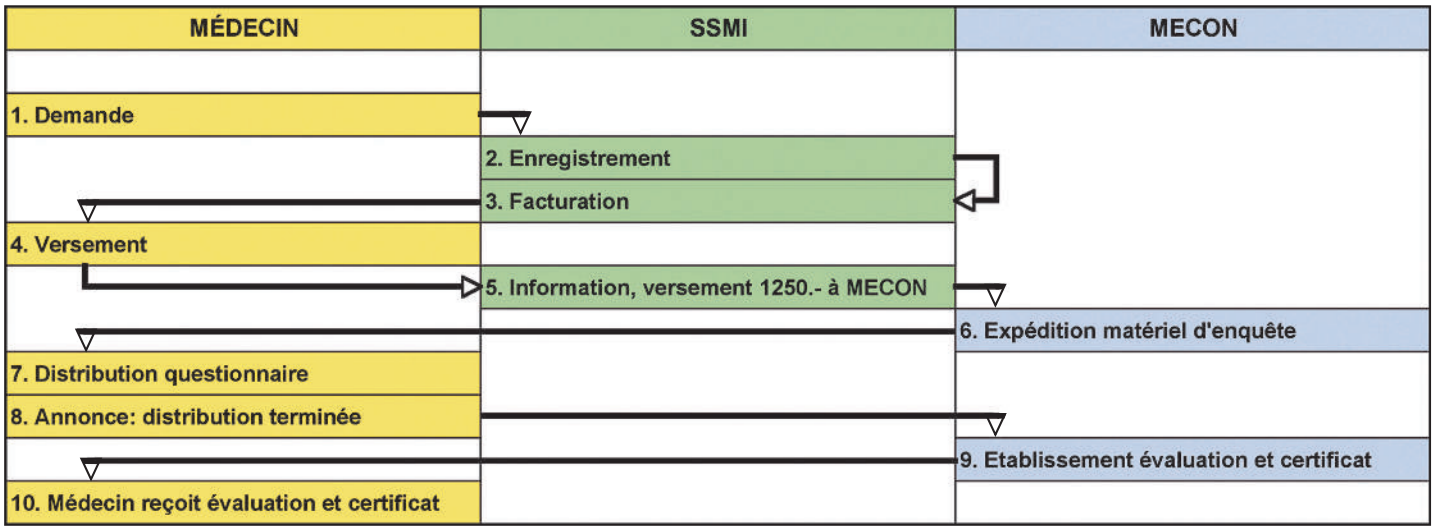
Evaluation

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.
Dès la seconde enquête, le médecin reçoit une comparaison chro-

Questions extraites du formulaire

Que pensez-vous du nombre des examens réalisés (par ex. examens de laboratoire, radiographies, EGG, etc.)?	❐ nombre insuffisant ❐ bonne fréquence ❐ trop fréquentes	❐ je ne peux pas juger
Quelle est votre impression des aptitudes professionnelles du personnel du cabinet? Les aptitudes professionnelles sont …	insuffisantes ❐ ❐ ❐ ❐ ❐	très bonnes
Le cabinet est-il propre et hygiénique?	non, pas du tout ❐ ❐ ❐ ❐ ❐	oui, absolument

Figure 1
Déroulement de l'enquête.



nologique (coupe longitudinale). Les valeurs obtenues lors des évaluations précédentes figurent sous forme de colonnes à l'arrière-plan des résultats les plus actuels. Cette comparaison permet de contrôler l'efficacité des mesures entreprises.
Les données ainsi enregistrées permettent de détecter certains points faibles d'ordre général et d'améliorer spécifiquement ces éléments.
Des évaluations plus détaillées peuvent être réalisées sur demande. Vous trouvez un exemple d'évaluation sous www.sgim.ch → Satisfaction des patients.

Référence

1 Riedel M, Neuenschwander P. Qualitätstransparenz in der Hausarztmedizin. Ergebnisse der repräsentativen Befragung. Publication en ligne; 2010. www.fmh.ch/files/pdf4/Schlussbericht_reprsentative_Evaluation.pdf

Correspondance:
Société Suisse de Médecine Interne Générale SSMI
Case postale 422
4008 Bâle
Tél. 061 225 93 30