

Le triage téléphonique à la loupe

Dans un sondage de la Fondation pour la Sécurité des Patients, 20% des médecins de famille et assistantes médicales interrogés ont déclaré qu'au moins une fois par mois, une erreur d'appréciation se produisait lors du triage téléphonique dans leur cabinet.

Grâce au soutien de la FMH, tous les cabinets médicaux de Suisse allemande recevront gratuitement au cours des prochains jours la dernière brochure de la Fondation pour la Sécurité des Patients Suisse. (Une éventuelle traduction dans d'autres langues nationales est en discussion.) Il s'agit là d'un signal indiquant que le triage téléphonique au cabinet médical est considéré comme un thème sérieux et important pour la sécurité des patients.

Ce guide a été développé dans le cadre d'un projet de recherche portant sur le triage téléphonique dans la médecine de premier recours. Il se base sur des entretiens et des tables rondes avec des assistantes médicales, des médecins de famille, des étudiants en formation dans des cabinets de médecine de famille et d'autres professionnels de la santé.

Il doit aider les différents membres du cabinet médical à se pencher ensemble sur le déroulement et la conduite du triage téléphonique et à réduire les facteurs de risque existants. Des questions concrètes doivent permettre de passer au crible la façon de procéder propre au cabinet.

Contact: Dr Katrin Gehring, sécurité des patients suisse, Fondation pour la Sécurité des Patients,
Asylstrasse 77, 8032 Zürich, [gehring\[at\]patientensicherheit.ch](mailto:gehring[at]patientensicherheit.ch)

