

Que signifie la qualité aux yeux des patients? La publication de données objectives sur la qualité des traitements médicaux suppose de connaître d'abord les besoins des patients et de les prendre au sérieux. Afin d'acquérir des connaissances appropriées en la matière, la FMH a mandaté la haute école spécialisée bernoise (HES) pour réaliser une étude empirique sur le besoin d'information des patients en matière de qualité des prestations fournies par le médecin de famille. L'équipe

de projet a tout d'abord réalisé, en collaboration avec le centre de compétences Qualité de la HES bernoise, une évaluation qualitative publiée l'année dernière dans le Bulletin des médecins suisses [1]. L'étude représentative élaborée par la suite a bénéficié du soutien financier et du suivi de la FMH.* Le rapport final est désormais sous toit et ses résultats sont remarquables.

Département Données, démographie et qualité (DDQ)

Des médecins de famille qui répondent aux souhaits des patients

Lea Schläpfer

*En Suisse, les patients sont satisfaits du travail de leur médecin de famille**. L'étude représentative de la HES bernoise sur la qualité de la médecine de famille du point de vue des patients montre que parmi les principales exi-*

ges interrogées, il est par ailleurs très important que le médecin leur accorde suffisamment de temps et prenne leurs préoccupations au sérieux (cf. fig. 2 à la page suivante). Les attentes envers les médecins spé-

L'enquête montre à quel point la confiance est essentielle dans la relation médecin-patient

gences de ces derniers figure, hormis les compétences professionnelles, le fait que le médecin leur accorde du temps et les prenne au sérieux [2].

Plus de 900 personnes en Suisse alémanique et 600 en Suisse romande choisies au hasard ont été interrogées quant à leur satisfaction envers leur médecin de famille, leur compréhension de la notion de qualité et leurs besoins en information et en sources d'informations. Environ 90% des participants ont indiqué avoir un médecin de famille et la quasi-totalité des personnes sondées ayant consulté leur médecin de famille pour cause de maladie ou de blessures graves sont satisfaites de leur traitement. Seules quelque 4% se déclarent insatisfaites des prestations de leur médecin de famille (cf. fig. 1). 10% des sondés estiment qu'ils ont été confrontés à une ou plusieurs reprises à des erreurs de diagnostic ou de traitement et 2,6 pour cent se plaignent d'une erreur ayant entraîné de sérieux risques ou conséquences pour la santé.

Qu'est-ce qu'un bon médecin de famille? L'enquête montre à quel point la confiance est essentielle dans la relation médecin-patient. Pour les person-

cialistes sont différentes dans la mesure où les patients mettent les compétences professionnelles au premier plan. Une communication claire et compréhensible, un temps d'écoute suffisant et l'impression d'être pris au sérieux sont jugés moins importants. Il n'est donc guère étonnant que pour trouver un bon

* Le groupe de suivi de la FMH se compose des personnes suivantes: Patrick Bovier (groupe de pilotage GTQ-FMH); Lea Schläpfer (DDQ), Hans-Anton Vogel (Groupe de pilotage GTQ-FMH) et Erika Ziltener (Fédération suisse des patients).

** Par souci de lisibilité, le masculin s'applique indistinctement aux hommes et aux femmes.

Correspondance:
Lea Schläpfer
FMH / Département DDQ
Elfenstrasse 18
CH-3000 Berne 15
Tél.: 031 359 11 11
Fax: 031 359 11 12

lea.schlaepfer@fmh.ch

Figure 1

Satisfaction des patients envers leur médecin de famille en cas de maladies graves.

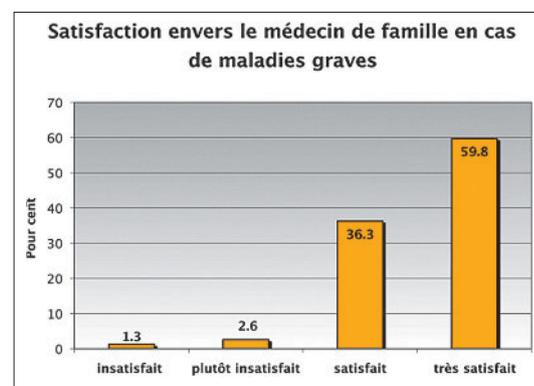
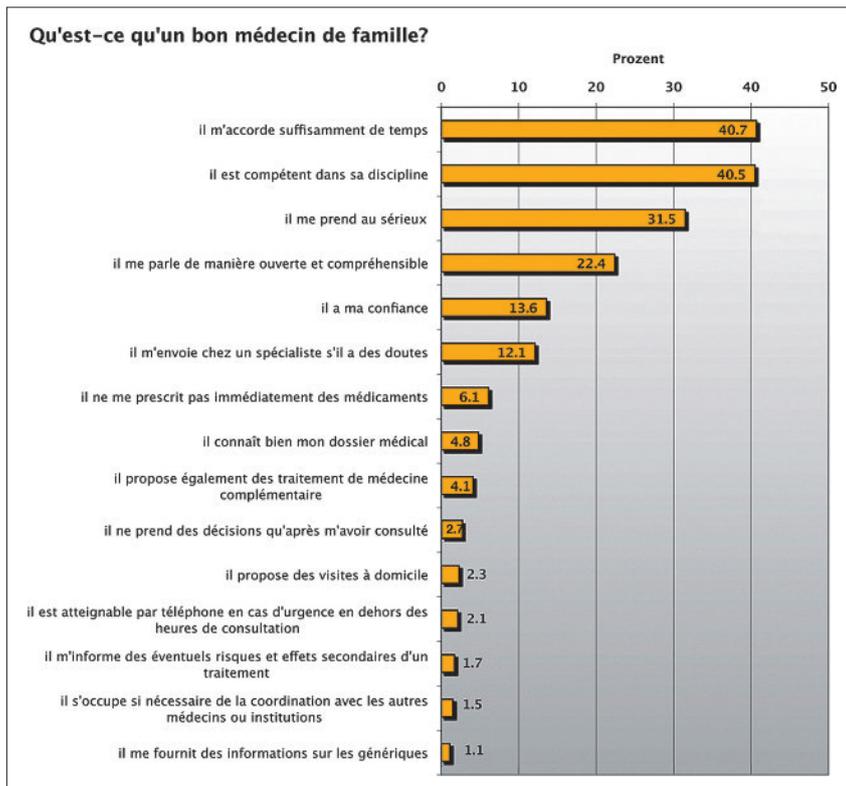


Figure 2

Qu'est-ce qu'un bon médecin de famille? (taux de réponses à une question ouverte et franche).



médecin de famille, les patients font rarement une recherche sur internet, ce qui ne s'applique pas aux spécialistes. Une recommandation par un membre de la famille ou un ami est jugée beaucoup plus fiable. Lors de la recherche d'un spécialiste, la grande majorité des patients suivent les recommandations de leur médecin de famille, ce qui prouve la confiance qu'ils lui témoignent.

Références

- 1 Neuschwander P, Riedel M. Qu'est-ce que les patients aimeraient savoir sur leur médecin de famille? – Résultat d'une étude qualitative. Bull Méd Suisses. 2009;90(18):698–700.
- 2 Riedel M, Neuschwander P. Qualitätstransparenz in der Hausarztmedizin. Ergebnisse der repräsentativen Befragung (uniquement en allemand). 2010.

Cet article vous intéresse et vous souhaitez en savoir plus? Si c'est le cas, vous pouvez commander le rapport complet auprès du Département Données, démographie et qualité (DDQ) de la FMH (ddq@fmh.ch ou au 031 359 11 11)!