

MÉDECINE DE FAMILLE EN SUISSE :

LES PRATIQUES DES MÉDECINS, L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS

DONNÉES SUISSES

ISSUES DE L'ENQUÊTE INTERNATIONALE QUALICOPC

(2012)

DRE CHRISTINE COHIDON

DR NICOLAS SENN

REMERCIEMENTS

Cette étude est issue de l'exploitation des données de l'Enquête européenne QUALICOPC, coordonnée par le NIVEL (Institut Néerlandais de recherche sur les systèmes de santé) et financée par la Commission Européenne dans le cadre du septième programme-cadre (FP7/ 2007-2013) sous le numéro d'agrément 242141.

Les auteurs remercient l'ensemble des médecins ainsi que leurs patients pour leur contribution au recueil de données de l'enquête QUALICOPC.

Table des matières

Résumé	4
1 Introduction	7
2 Méthodes	8
2.1 Population	8
2.2 Données	8
2.3 Analyses.....	9
2.4 Avertissement pour l'interprétation des résultats	9
3 Echantillon	10
3.1 Echantillon des médecins de famille	10
3.2 Echantillon des patients	10
4 Résultats concernant les médecins de famille et leurs pratiques	12
4.1 Patientèle	12
4.2 Charge de travail.....	13
4.2.1 Charge de travail « régulière » (hors gardes et piquets)	13
4.2.2 Charge de travail supplémentaire : gardes et piquets.....	14
4.2.3 Autres activités exercées par le médecin	14
4.3 Rémunération et revenus.....	15
4.4 Organisation, fonctionnement	15
4.5 Equipement	16
4.6 Accès	17
4.6.1 Accès au cabinet	17
4.6.2 Conditions particulières d'accès	18
4.6.3 Distances des cabinets aux autres professionnels de soins	19
4.7 Guidelines et implication dans des programmes de prise en charge d'affections chroniques.....	20
4.8 Envoi chez un spécialiste.....	21
4.9 Dossier médical.....	22
4.10 Collaboration	24
4.11 Coordination.....	25
4.12 Continuité - Transmission de l'information dans le parcours des patients	26
4.13 Premier recours.....	27
4.14 Prise en charge	28
4.15 Gestes techniques	29
4.16 Prévention, éducation à la santé.....	30
4.17 Divers	32
4.17.1 Contrôle qualité	32
4.17.2 Signalement sanitaire	32
4.17.3 Temps passé en dehors du cabinet	33

4.18	Conditions de travail	34
5	Résultats concernant l'expérience des patients en médecine de famille	35
5.1	Expérience sur l'accès	35
5.1.1	Premier accès.....	35
5.1.2	Rendez-vous.....	36
5.1.3	Report de rendez-vous	36
5.1.4	Temps de trajet.....	37
5.1.5	Au cabinet.....	37
5.2	Expérience sur la communication	38
5.2.1	Communication en général.....	38
5.2.2	Respect.....	38
5.2.3	Prise en compte globale du patient	39
5.3	Expérience sur l'implication du patient	40
5.4	Expérience sur la continuité	41
5.5	Expérience sur la coordination.....	42
5.6	Expérience sur la globalité des services.....	43
5.7	Expérience sur la confiance	43
5.8	Opinions sur le recours au médecin de famille	44
5.8.1	Recours au médecin de famille pour la plupart des gens selon la situation	44
5.8.2	Importance de consulter un médecin selon la situation	45
5.8.3	Utilité du médecin de famille selon la situation clinique	46
5.9	Surconsommation de soins ou mauvaise consommation.....	47
5.10	Utilisation des services	48
6	Conclusion.....	49
7	Références	51
	Annexes.....	52

Résumé

Contexte et méthode

En 2012, la Suisse a participé à l'enquête internationale QUALICOPC, pour QUALity and COst in Primary Care (incluant au total 34 pays, principalement européens). Cette enquête, mise en œuvre par l'Institut Néerlandais de recherche en santé (NIVEL), avait pour objectif de décrire et comparer entre pays le fonctionnement de la médecine de famille en Europe. Elle comportait deux volets, médecins et patients, et a concerné 200 médecins de famille, tirés au sort sur l'ensemble de la Suisse, et 1800 de leurs patients. Les médecins ont renseigné un auto-questionnaire concernant l'organisation et le fonctionnement du cabinet, les activités des médecins et la satisfaction au travail. A l'issue de leur visite chez le médecin, les patients ont été interrogés par un enquêteur sur leur expérience de soins lors de cette visite, incluant l'accès, la communication, la continuité et la coordination des soins, la globalité des services proposés et l'implication du patient.

Echantillons

Les médecins de l'échantillon sont représentatifs des médecins de famille suisses sur le genre, l'âge et la répartition géographique rurale/urbaine. Plus de 75% des médecins de famille sont des hommes avec un âge médian de 56 ans. Ils exercent de manière à peu près aussi fréquente en ville qu'en zone rurale. L'échantillon de patients, d'âge médian de 59 ans, comporte 57% de femmes et 45% des participants sont porteurs d'au moins une maladie chronique.

Médecins de famille, les pratiques

Organisation et charge de travail

Un peu plus de la majorité des médecins (52%) partagent leur cabinet avec un ou plusieurs confrères généralistes ou spécialistes. Ils possèdent généralement un équipement important et varié et accèdent facilement aux examens de laboratoire et de radiologie, avec une majorité d'accès au sein même du cabinet. Le temps de travail hebdomadaire médian déclaré en tant que médecin généraliste est de 48,5 heures dont 40 heures consacrées à la prestation de soins directs. Le nombre de consultations par jour au cabinet se situe autour de 25 avec une durée médiane de 20 minutes. Des consultations sans rendez-vous sont proposées par 17% des médecins. Environ 25% des médecins déclarent ne pas faire de garde les soirées de semaine, 36% déclarent ne pas en faire la nuit et 29% ne pas en faire le weekend. Enfin, près de 90% des médecins conservent les informations issues des consultations dans un dossier médical mais celui-ci n'est informatisé que dans 46% des cas.

Collaboration, coordination, continuité

La fréquence des rencontres avec les autres professionnels des secteurs médicaux et paramédicaux est variable. La majorité d'entre elles ont lieu avec d'autres médecins de famille (61% plus d'une fois par mois). Lorsqu'ils réfèrent un patient à un spécialiste, les médecins rédigent une lettre pour tous ou la plupart de leurs patients (98%). En retour, 54% d'entre eux déclarent quasiment toujours recevoir une information des spécialistes ou 43% souvent. Le personnel infirmier ou l'assistante médicale effectuent des suivis de patients présentant une maladie chronique chez 24% des médecins.

Activités

Le recours au médecin de famille en première intention est très variable selon la nature des plaintes et surtout le type de population. Le médecin de famille est l'interlocuteur de première ligne pour les problèmes gastriques, les douleurs thoraciques, les douleurs articulaires, les problèmes de mémoire débutants et certains traumatismes comme les entorses. Il est également très impliqué dans le suivi

des principales pathologies chroniques comme le diabète de type II, la BPCO et l'ulcère gastrique. Ils sont en revanche moins sollicités pour des plaintes relevant de la pédiatrie et de la gynécologie.

Les médecins se déclarent impliqués à plus de 95% dans les activités d'éducation à la santé, que ce soit pour le tabagisme, les problèmes d'alcool, l'alimentation ou l'exercice physique. En revanche, ces démarches se font au cabinet avec leurs patients de manière individuelle et rarement dans des sessions de groupes ou des programmes spéciaux.

Enfin, les médecins de famille déclarent consacrer environ 2 semaines par an à leur formation et moins d'un jour en moyenne à des activités de recherche.

Satisfaction au travail

Bien qu'ils se déclarent surchargés de tâches administratives, les médecins de famille sont d'accord pour dire que leur travail les intéresse toujours autant qu'au début pour 97% d'entre eux.

Patients, l'expérience de soins

Accès

Deux patients sur trois (68%) considèrent que l'obtention d'un rendez-vous avec leur médecin a été facile et 71% d'entre eux déclarent une attente de moins de 15 minutes au cabinet. Les heures d'ouverture des cabinets sont considérées comme trop restreintes par 8% des patients seulement et 6% d'entre eux considèrent que le cabinet est trop loin de leur domicile (ou de leur travail). Environ 19% des patients mettent plus de 20 minutes pour rejoindre le cabinet. Par ailleurs, ils savent où s'adresser en cas de problème de santé durant les soirées, les nuits et les week-ends pour environ 75% d'entre eux.

Communication, implication et confiance

Près de 11% des patients déclarent ne pas vraiment avoir compris ce que leur médecin leur a expliqué pendant la consultation. Mais ils considèrent que ce dernier, ainsi que le personnel à la réception, ont été courtois (98%), que, de manière générale, leur médecin les écoute attentivement (99%) et les regarde en leur parlant (93%). Les patients déclarent à 75% que leur médecin les questionne sur d'autres éventuels problèmes de santé que celui pour lequel ils consultent et 63% d'entre eux considèrent qu'il peut également les aider pour des problèmes personnels et non strictement médicaux. Les patients déclarent à 92% que le médecin les implique dans les décisions à propos de leur prise en charge thérapeutique. Enfin, ils considèrent à 98% que les médecins de famille sont dignes de confiance et 97% d'entre eux recommanderaient le leur.

Continuité, coordination et globalité des soins

Environ 92% des patients pensent que le médecin qu'ils viennent de consulter connaît leurs antécédents médicaux. Par ailleurs, ils supposent à 50% que, dans le cas où ils consultent un autre généraliste que le leur, ce dernier dispose de leurs informations médicales. Enfin, 16% des patients considèrent qu'il est difficile pour leur médecin de les adresser à un spécialiste par leur médecin de famille.

Opinion sur le rôle du médecin de famille et les soins

Les patients pensent que la plupart des gens consultent un médecin de famille pour des problèmes strictement médicaux. En revanche, ils sont moins de 50% à penser que la plupart des gens les consultent pour des problèmes psychosociaux ou comportementaux. Les patients considèrent qu'une visite chez le médecin de famille apporte un bénéfice pour des symptômes médicaux bien objectivables tels que des problèmes gastriques, des douleurs des épaules et du cou (70,2%), ou une grippe (72,7%).

En revanche, ils sont plus mitigés lorsqu'il s'agit de symptômes *a priori* plus mineurs (par exemple 31% d'entre eux pensent que ce n'est pas utile de consulter pour un mal de gorge ou une diarrhée).

Seuls 1% des patients pensent qu'ils ont eu des examens répétés non indispensables au cours des 12 derniers mois. La même proportion de patients estime qu'ils ont eu des prescriptions thérapeutiques inadaptées.

Utilisation des services

Au cours de l'année écoulée, 42% des patients n'ont pas consulté de spécialiste alors que 36% d'entre eux en ont consulté une fois. Par ailleurs, 72% des patients ne se sont jamais rendus aux urgences et 20% d'entre eux s'y sont rendus une fois. Enfin, environ 9% des patients considèrent que les urgences sont plus faciles à atteindre que le médecin de famille et 5% pensent que les soins y sont de meilleure qualité.

1 Introduction

Le système sanitaire suisse est reconnu pour être l'un des meilleurs au monde mais aussi l'un des plus coûteux (OCDE 2011). Par ailleurs, la médecine de famille est considérée comme la pierre angulaire de tout système de santé. Pour autant, en Suisse, peu de données sont disponibles pour décrire de manière précise la médecine de famille, tant pour ce qui concerne les praticiens et leur fonctionnement que pour ce qui concerne les patients et, en particulier, leur expérience du recours à la médecine de famille. Qui sont les médecins de famille ? Comment sont-ils organisés ? Comment fonctionnent-ils ? Quelles activités ont-ils ? Les patients sont-ils satisfaits de leur médecin de famille notamment dans les domaines de l'accès, de la communication, de la continuité des soins et de l'implication des patients ? Afin de préparer l'avenir de la médecine de famille en Suisse, il paraît nécessaire de disposer d'informations permettant de répondre à ces questions et ainsi de décrire précisément l'état actuel de la situation. Certains travaux internationaux du Commonwealth Fund, comme par exemple la série des enquêtes sur la médecine de premier recours apportent des éléments essentiels et particulièrement intéressants sur le fonctionnement de la médecine de famille. Cependant, ces enquêtes sont généralement focalisées sur certains thèmes et ne permettent pas toujours une vision complète de la situation (Merçay 2016).

En 2012, la Suisse a participé à l'enquête internationale QUALICOPC, pour QUALity and COst in Primary Care. Cette enquête, mise en œuvre par l'Institut Néerlandais de recherche en santé (NIVEL) avait pour objectif de décrire et comparer entre pays le fonctionnement de la médecine de famille en Europe. La Suisse y a participé comme 30 autres pays européens ainsi que le Canada, l'Australie et la Nouvelle-Zélande.

L'enquête a été menée dans le cadre du programme SPAM (Swiss Primary Care Active Monitoring) développé par la Polyclinique Médicale Universitaire de Lausanne depuis 2010. Ce programme de recherche a pour objectif d'étudier le fonctionnement de la médecine de famille en Suisse et de contribuer à la recherche internationale sur les systèmes de santé en se centrant sur la médecine de famille.

L'objectif de ce rapport est de présenter les données suisses de l'enquête QUALICOPC. Ce travail se veut exclusivement descriptif. Il repose sur un « tri à plat », c'est-à-dire une répartition des effectifs pour les réponses à chacune des questions (variables et modalités) du questionnaire. Il permet ainsi de disposer de chiffres bruts dressant un tableau de la médecine de famille en Suisse.

Par ailleurs, ces données font actuellement l'objet d'analyses plus approfondies selon différents domaines d'intérêt et de comparaisons internationales, avec des publications spécifiques. En effet, la force de cette enquête est d'avoir interrogé de manière aléatoire 200 médecins en Suisse et 2000 de leurs patients. Il s'agit, à notre connaissance, de la seule étude réalisée sur la Suisse entière et incluant praticiens et patients dans la même enquête.

2 Méthodes

Les données présentées dans ce rapport sont issues de la participation suisse à l'enquête internationale QUALICOPC dont le recueil de données a été mené en Suisse en 2012 (Schäfer *et al* 2011 & 2013, Selby *et al* 2015, Cohidon *et al* 2015). Il s'agit ici de fournir les éléments essentiels de méthode, nécessaires à la compréhension et à l'interprétation des résultats. Les détails méthodologiques sont disponibles dans les références citées à l'issue de ce rapport (p 51).

2.1 Population

Cette enquête comportait deux volets : un volet médecin et un volet patient.

Volet médecin

Un échantillon de 200 médecins de famille a été constitué sur l'ensemble de la Suisse par tirage au sort à partir des listes de deux associations professionnelles, Médecins de famille et de l'enfance Suisse (MFE) et Société suisse de médecine interne générale (SSMI). Une stratification par canton a été effectuée comme préalable au tirage au sort.

Volet patient

Pour chacun des 200 médecins, 9 patients ont été tirés au sort et invités à répondre à un questionnaire sur leur expérience en médecine de famille. Ils ont été interrogés en salle d'attente, immédiatement après leur visite chez le médecin. Pour cela, des enquêteurs formés spécifiquement pour l'enquête, se sont rendus dans les cabinets des 200 médecins pour recueillir les données.

2.2 Données

Données médecins

Les médecins ont renseigné un auto-questionnaire papier (annexe 1). Outre des données sociodémographiques, ce dernier comportait 60 questions explorant les domaines suivants : organisation et fonctionnement du cabinet, activités des médecins et satisfaction au travail. En pratique, 199 médecins ont renseigné le questionnaire.

Données patients

Les données des patients ont été recueillies par questionnaire renseigné (en salle d'attente) à l'issue de la visite au médecin de famille (annexe 2). Outre des données sociodémographiques classiques, le questionnaire comportait 41 questions explorant les différents domaines classiquement mesurés dans les enquêtes sur l'expérience de soins. Il s'agissait de l'accès, la communication, la continuité des soins, la coordination des soins, l'étendue des services proposés, la confiance et l'implication du patient. Au total, 1791 patients ont renseigné ce questionnaire.

2.3 Analyses

Les résultats sont présentés sous forme de fréquence pour les variables discrètes ou de moyennes (et médianes) pour les variables continues.

Sauf précision contraire, les effectifs et pourcentages sont présentés et calculés en excluant les non réponses. En revanche, les effectifs relatifs à la modalité « je ne sais pas » sont présentés lorsque celle-ci fait partie des réponses possibles.

2.4 Avertissement pour l'interprétation des résultats

Les données présentées dans ce rapport se basent sur des échantillons de médecins et de patients. La participation demeurant basée sur le volontariat et malgré les tirages au sort effectués au sein des populations, il n'est pas possible d'exclure un biais de sélection, en particulier pour l'échantillon des médecins (acceptation de participation autour de 10%). Une distorsion de certains résultats pourrait alors en découler. Néanmoins, la représentativité des médecins par rapport aux médecins de famille suisses a été étudiée et a été considérée comme satisfaisante sur des critères majeurs tels que le genre, l'âge et la répartition en zones rurale et urbaine (Selby *et al* 2015). L'effet de sélection est potentiellement moins important chez les patients (84% de participation). En revanche, il est important de souligner que les patients ayant répondu au questionnaire, de par leur mode d'inclusion (au cabinet après une consultation avec leur médecin) ont déjà eu un accès à la médecine de famille. Dans ce contexte, les données concernant, en particulier, l'expérience de l'accès ne peuvent pas être assimilées à celles de la population générale.

Par ailleurs, du fait de la vocation internationale de cette enquête, certaines questions, principalement dans le questionnaire médecin, sont inadaptées au système sanitaire suisse. Dans ce contexte, ces questions n'ont, soit pas été exploitées (par exemple, la question concernant la répartition des différents modes de rémunération des médecins), soit sont tout de même présentées mais avec un avertissement concernant leur interprétation. Ceci est signalé en regard de la question.

3 Echantillon

3.1 Echantillon des médecins de famille

L'échantillon des médecins comporte 199 praticiens. Près de quatre médecins sur cinq sont des hommes. L'âge médian est de **56 ans** (25^{ième} percentile : 50 ans, 75^{ième} percentile : 61 ans). Ils exercent à peu près de manière équivalente en ville ou en zone plus rurale.

Tableau 1 Caractéristiques socio-démographiques de l'échantillon des médecins

Caractéristiques		Effectif (n=199)	Fréquence (%)
Sexe	Hommes	155	77,9
	Femmes	44	22,1
Lieu de naissance	Suisse	165	83,3
	Autre	33	16,7
Région linguistique	Italophone	21	10,5
	Francophone	61	30,6
	Germanophone	117	58,8
Niveau d'urbanité	Grande ville	38	19,3
	Banlieue	23	11,7
	Petite ville	34	17,3
	Mi-rural / mi-urbain	50	25,4
	Rural	52	26,4

3.2 Echantillon des patients

L'échantillon comporte 57% de femmes. L'âge médian est de 59 ans (25^{ième} percentile : 42 ans, 75^{ième} percentile : 71 ans). Les patients de l'échantillon sont nés en Suisse dans 75% des cas. Environ 31% des patients de l'échantillon n'ont atteint que le niveau de scolarité obligatoire et 17% n'ont pas continué leur scolarité après le niveau secondaire.

Le premier motif de consultation n'est pas en lien avec une symptomatologie aiguë mais concerne un suivi de maladie chronique, un bilan médical ou encore l'obtention d'un certificat médical. Environ 45% des patients sont porteurs d'au moins une maladie chronique. Pour autant, 70% des patients perçoivent leur santé comme bonne ou très bonne. Pour 92% des patients, le médecin de famille qu'ils viennent juste de consulter est leur médecin attitré. Enfin, pour 18% des patients il s'agit de la première visite durant les six derniers mois, alors que 23% des patients ont vu leur généraliste au moins cinq fois durant la même période.

Tableau 2 Caractéristiques sociodémographiques et de santé globale de l'échantillon de patients

	Effectif	Fréquence (%)
Patients	1791	100,0
Sexe		
Homme	773	43,4
femme	1009	56,6
Age		
<45	395	27,1
[45-60[341	22,3
[60-70]	341	23,9
>70	381	26,7
Revenu		
Inférieur à la moyenne	257	14,6
Autour de la moyenne	1312	74,5
Supérieur à la moyenne	192	10,9
Niveau d'éducation		
Pas de qualification	550	31,4
Secondaire	899	51,2
Post secondaire	305	17,4
Zone linguistique		
Germanophone	1046	58,4
Francophone	555	31,0
Italophone	190	10,6
Pays de naissance		
Suisse	1331	74,7
UE	305	17,1
Autre	145	8,1
Motif de la visite (plusieurs réponses possibles)		
Maladie	670	37,6
Bilan médical	590	33,1
Renouvellement ordonnance	144	8,1
Etre référé à un autre médecin	76	4,3
Certificat médical	71	4,0
Seconde opinion	16	0,9
Autre raison	457	25,7
Maladie chronique		
Non	984	55,2
Oui	800	44,8
Santé perçue		
Très bonne	285	16,0
Bonne	910	51,0
Moyenne	463	25,9
Mauvais	127	7,1
Médecin attitré		
Oui le médecin que je viens de voir	1629	92,0
Oui mais un autre médecin de ce cabinet	43	2,4
Oui mais un autre médecin ailleurs	57	3,2
Non	42	2,4
Nombre de visites dans les 6 derniers mois		
0	320	17,9
1 fois	377	21,1
2-4 fois	649	36,3
5 fois ou plus	418	23,4
Ne sais pas	24	1,3

4 Résultats concernant les médecins de famille et leurs pratiques

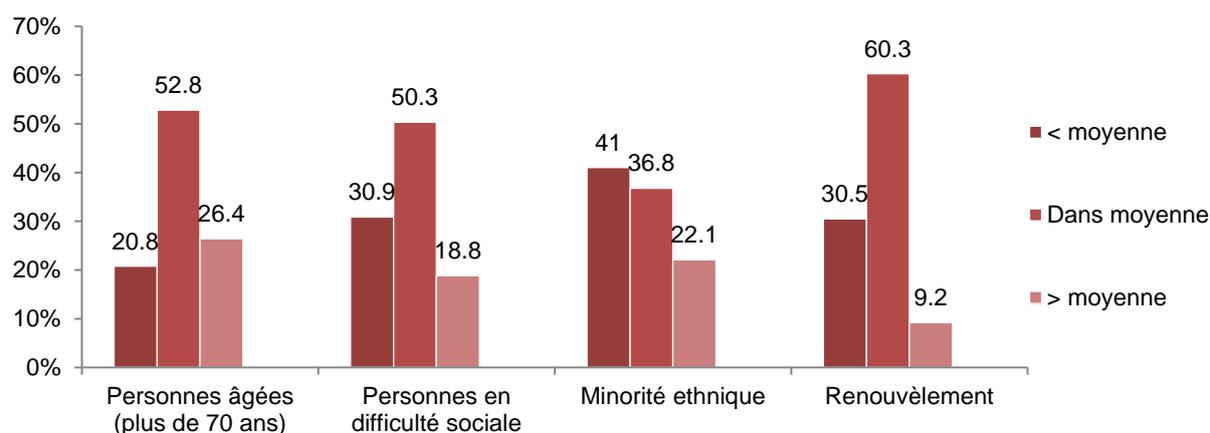
4.1 Patientèle

Question 1 : Quel est le nombre (estimé) de patients qui reçoivent des soins à votre cabinet ?

Question 2 : En comparaison à la moyenne nationale, estimez-vous que la taille de votre patientèle, concernant les catégories suivantes, est : (En deçà de la moyenne / Dans la moyenne / Au-delà de la moyenne / Je ne sais pas)

Personnes âgées de plus de 70 ans / Personnes en difficultés sociales / Minorité ethnique

Graphique 1 Description de la patientèle selon certaines catégories de populations et renouvellement – Situation par rapport à la moyenne



La taille médiane de la patientèle est estimée à 1400 patients avec une amplitude de 300 à plus de 10 000; la moyenne se situe autour de 1800 (8,5% de non réponse, question 1).

Les médecins s'estiment « dans la moyenne » pour ce qui concerne les populations âgées et vulnérables mais plutôt « en dessous » pour les minorités ethniques. Pour ce qui concerne le renouvellement, 60% des médecins s'estiment dans la moyenne (0 « ne sais pas ») (question 2, graphique 1).

NB : La réponse à la question sur la taille de la patientèle est à considérer avec précaution du fait de l'absence de liste de patients systématique dans les cabinets suisses. Par ailleurs, il n'existe pas de contraintes pour les patients d'être enregistrés auprès d'un seul médecin (hormis pour les patients avec assurance « modèle de famille »).

4.2 Charge de travail

4.2.1 Charge de travail « régulière » (hors gardes et piquets)

Question 3 : Combien d'heures par semaine travaillez-vous en tant que médecin généraliste (hors emploi complémentaires, piquets et gardes ou visites en dehors des heures normales) ?

Question 4 : Combien de ces heures passez-vous à la prestation de soins directs auprès des patients (consultations, visites à domicile, consultations téléphoniques) ?

Question 5 : Combien de contacts avez-vous, au cours d'une journée normale, avec les patients ? Consultation en face-à-face / consultation téléphonique / Consultation par courriel

Question 6 : Quelle est la durée moyenne d'une consultation à votre cabinet ?

Question 7 : Au cours d'une semaine normale de travail, combien de patients voyez-vous : A domicile / A l'hôpital / En établissements médico-sociaux

Le **temps de travail hebdomadaire médian** (hors gardes et piquets) déclaré en tant que médecin généraliste est de **48,5 heures** (moyenne : 46,6 heures). Parmi ces heures, **40 heures** (médiane) sont consacrées à la **prestation de soins** directs auprès des patients (consultations visites à domicile, consultations téléphoniques) (questions 3 & 4).

Tableau 3 Nombre de consultations au cours d'une journée et d'une semaine normales selon le type

Nb contacts patients / jour	Moyenne	Médiane
Cabinet	24,0	25
Téléphone	6,4	5
Courriel	1,5	1
Nb contacts patients / semaine		
Domicile	3,6	2
Hôpital	0,2	0
Etablissement médico-social	5,0	2
Autres institutions ou contexte	0,9	0

Le nombre médian de consultations par jour en face à face au cabinet est estimé à 25. Le nombre de consultations téléphoniques déclaré est de cinq. Le nombre de visite à domicile est estimé à un peu plus de trois par semaine; environ 10% des médecins n'en font jamais (questions 5 & 7, tableau 3).

La **durée médiane de consultation** est estimée à **20 minutes** par les médecins (moyenne : 19.6 min).

4.2.2 Charge de travail supplémentaire : gardes et piquets

Question 8: *Au cours des 3 derniers mois à quelle fréquence et pendant combien de temps avez-vous été de garde, la nuit et les fins de semaines*

Tableau 4 Fréquence des gardes durant les 3 derniers mois (parmi ceux qui déclarent en faire)

Gardes durant les 3 derniers mois	Moyenne	Médiane
Le soir (18-20h)	7,7	4
La nuit (20-6h)	7,3	3
Les fins de semaine	3,1	2

Environ 25% des médecins déclarent ne pas faire de garde les soirées de semaine, 36% déclarent ne pas en faire la nuit et 29% ne pas en faire le weekend. Parmi ceux qui font des gardes, la fréquence peut être très variable avec par exemple une moyenne de 7 gardes de nuit et une médiane de 3, soit une nuit par mois. La moyenne des jours de garde le week-end est aussi d'un par mois (question 8, tableau 4).

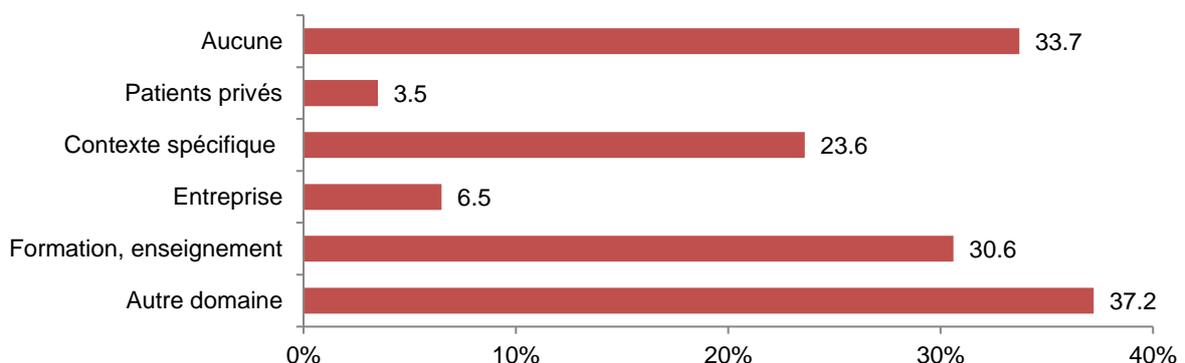
4.2.3 Autres activités exercées par le médecin

Question 9 : *Outre votre travail de médecin généraliste à votre cabinet, avez-vous d'autres activités professionnelles rémunérées ?*

Non / Oui, en tant que médecin pour des patients payant des consultations privées / Oui, dans un contexte spécifique (par ex. maison de repos, prison) / Oui, en tant que médecin dans une entreprise / Oui, dans la formation médicale, l'enseignement / Oui, dans un autre domaine

Environ 66 % des médecins exercent une autre activité en dehors de leur travail de généraliste au cabinet. Celle-ci est souvent de l'enseignement ou une activité clinique mais dans un autre contexte (structure professionnelle, médico-sociale...) que celui du cabinet (question 9, graphique 2).

Graphique 2 Autres types d'activités professionnelles rémunérées exercées en dehors du cabinet (Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100)



4.3 Rémunération et revenus

Question 10 : *En tant que médecin généraliste, êtes-vous indépendant ou salarié ?*

Question 11 : *Pouvez-vous recevoir des primes financières supplémentaires pour : (Oui / Non / Je ne sais pas)*

Prise en charge de patients atteints de diabète / Prise en charge de patients atteints d'hypertension / Atteinte d'objectifs pour la prévention / Taux de patients référés en deçà d'un certain niveau / Avoir des patients d'une classe défavorisée dans votre cabinet / Travailler dans une zone isolée

Les médecins de famille sont indépendants dans l'immense majorité des cas. Seuls **4%** des médecins de l'échantillon sont **salariés** (question 10).

La possibilité de recevoir des incitations financières dans certains contextes (prise en charge de certaines pathologies comme le diabète ou l'hypertension, prévention, populations défavorisées...) ne concerne jamais plus de 2,5% des médecins (question 11).

4.4 Organisation, fonctionnement

Question 12 : *Travaillez-vous seul ou partagez-vous un local avec un ou plusieurs médecins généralistes et /ou spécialistes ?*

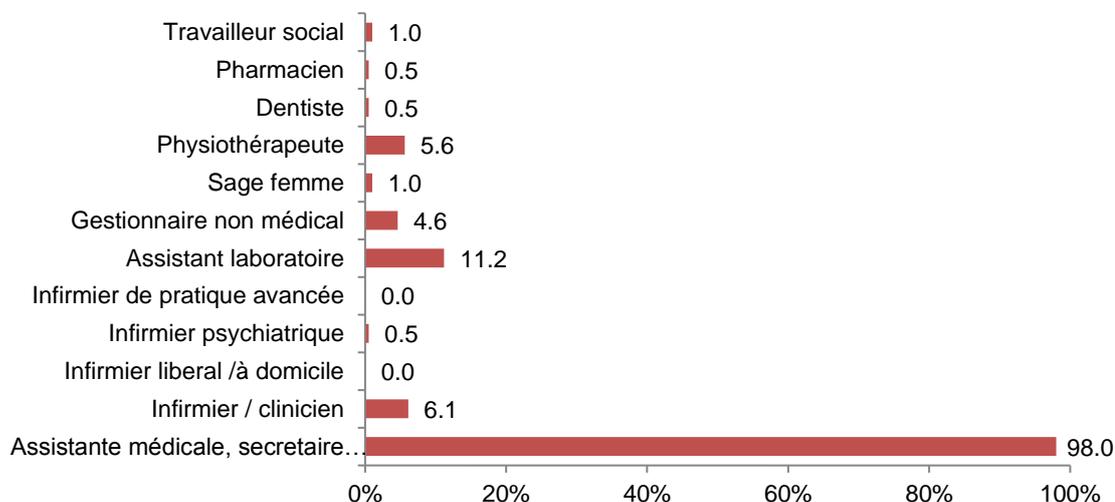
Question 13 : *Parmi les catégories suivantes, avec qui travaillez-vous dans votre local professionnel ?*

Liste de disciplines fournie

Un peu plus de la majorité des médecins (52%) partagent leur cabinet avec un ou plusieurs confrères généralistes ou spécialistes. Parmi ceux-ci, 81% partagent leur cabinet exclusivement avec d'autres médecins de famille, 8% le partagent exclusivement avec des spécialistes et 11,5% avec des médecins de famille et des spécialistes (question 12).

Le partage du cabinet avec d'autres disciplines paramédicales est peu fréquent. En revanche, près de 100% des cabinets disposent d'une assistante ou secrétaire médicale (question 13 graphique 3).

Graphique 3 Autres professionnels travaillant au sein du cabinet (en dehors des médecins)



4.5 Equipement

Question 14 : Veuillez cocher l'équipement utilisé à votre cabinet par vous-même ou par votre personnel. Liste des équipements fournie

Question 15 : Comment avez-vous accès aux examens de laboratoire ? De radiologie ?
(Dans mon cabinet / J'y accède facilement à l'extérieur du cabinet / Je n'y accède pas facilement)

Les médecins possèdent généralement un équipement important et varié. Quelques instruments très spécialisés ou en lien avec des actes généralement non menés en cabinet sont peu déclarés (tonomètre 9,5%, gastroscopie 1%, sigmoïdoscope 1,5%, bicyclette ergonometrique 22,1 %) (question 14, graphique 4).

L'accès aux examens de laboratoire et de radiologie est déclaré comme facile avec une majorité d'accès au sein même du cabinet (question 15, tableau 5).

Graphique 4 Equipement technique du cabinet

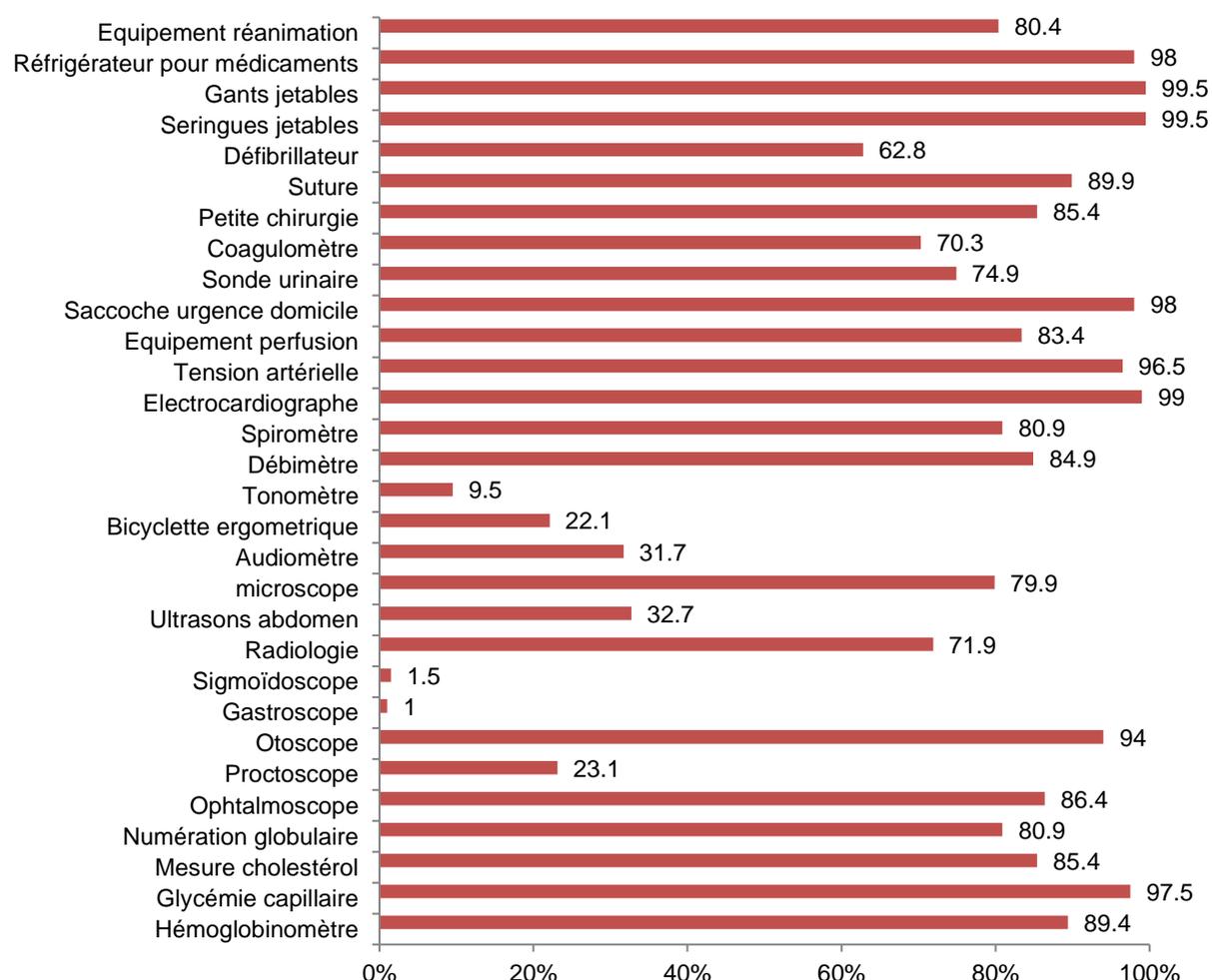


Tableau 5 Facilité d'accès aux examens de laboratoire et à la radiologie

Accès aux examens (%)	Laboratoire	Radiologie
Dans mon cabinet	66,2	57,4
J'y accède facilement à l'extérieur	33,8	42,1
Je n'y accède pas facilement	0	0,5

4.6 Accès

4.6.1 Accès au cabinet

Question 16 : Combien d'heures, sur une journée moyenne de travail, votre cabinet est-il ouvert aux patients ?

Question 17 : Est-il possible pour vos patients de vous rendre visite à votre cabinet ? (Oui / Non) Après 18h (au moins une fois par semaine) / Durant les fins de semaine (au moins une fois par semaine)

Question 18 : Quel pourcentage de consultations effectuez-vous sur rendez-vous ?

Question 19 : Proposez-vous des consultations sans rendez-vous ?

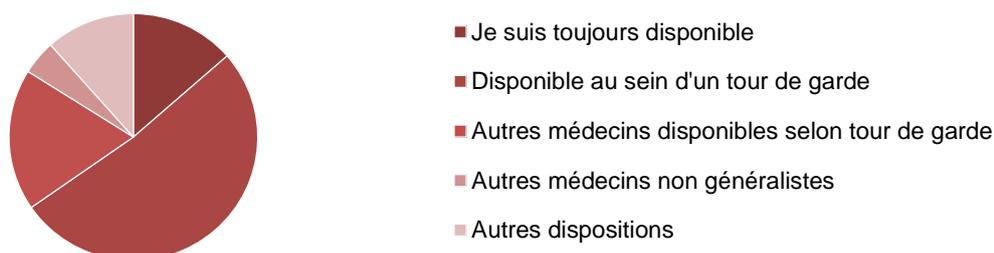
Question 20 : Le soir et la nuit durant les jours de semaine, comment vos patients ont-ils accès à des services de soins médicaux (hors services d'urgences) ?

Question 21 : Le samedi et le dimanche, comment vos patients ont-ils accès à des services de soins médicaux (hors services d'urgences) ?

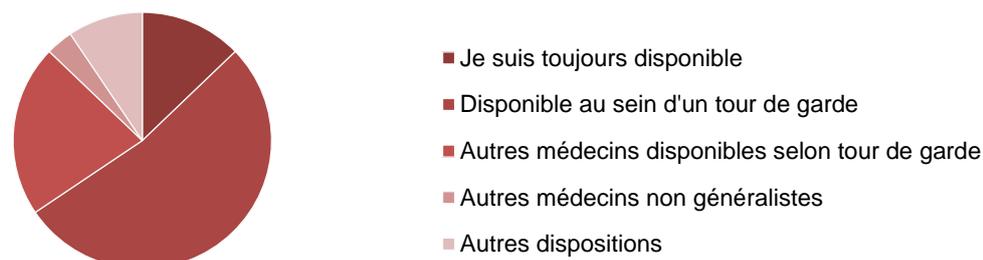
(Je suis toujours disponible / Je suis disponible par tour de garde dans un regroupement de médecins généralistes / Je ne suis pas disponible mais d'autres médecins généralistes sont disponibles par tour de garde / D'autres médecins (en dehors des médecins généralistes) proposent des soins en dehors des heures normales / Autres dispositions)

La durée médiane **d'ouverture des cabinets** est de **9 heures** (moyenne : 8,6h, question 16). Il est possible pour les patients de se rendre au cabinet **après 18h** en semaine (au moins une fois par semaine) dans **46,7%** des cas et **le week-end** (au moins une fois par mois) dans **47%** des cas (question 17). La part des **consultations sur rendez-vous** est estimée à **90%** (médiane ; moyenne: 86%, question 18). Environ **17% des médecins** proposent des **consultations sans rendez-vous** (question 19).

Graphique 5 Accès aux soins médicaux le soir et la nuit les jours de semaine



Graphique 6 Accès aux soins médicaux le week-end



La majorité des médecins participent à des tours de garde, le soir et la nuit des jours de semaine (52%), et le weekend (62%). Environ 13% des médecins se déclarent toujours disponibles pour leurs patients (question 20 & 21, graphiques 5 & 6).

4.6.2 Conditions particulières d'accès

Question 22 : Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous noté que les patients reportaient leurs visites pour des raisons financières ? (Fréquemment / Occasionnellement / Jamais)

Question 23 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous appliqué l'une des actions suivantes pour limiter les obstacles financiers auxquels font face les patients d'un milieu social défavorisé ? (Oui / Non)
Fournir des échantillons de médicaments gratuits / Prescrire le médicament générique le moins cher / Ne pas faire payer le patient

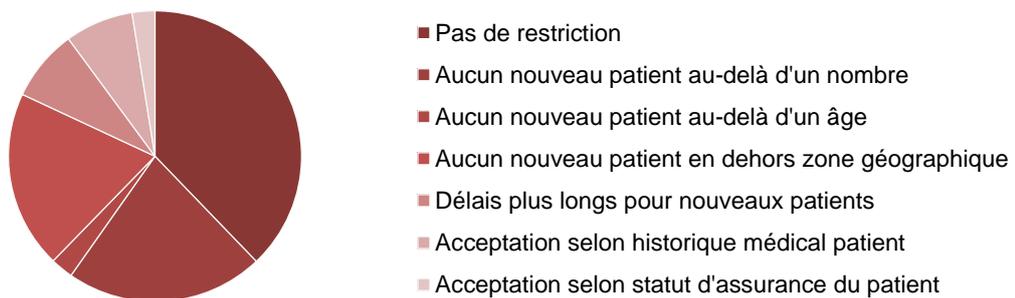
Question 24 : Quelles restrictions appliquez-vous pour accepter de nouveaux patients ? (Pas de restriction / Aucun nouveau patient au-delà d'un nombre maximal / Aucun nouveau patient au-delà d'un certain âge / Aucun nouveau patient en dehors de ma zone géographique / Je donne des délais de rendez-vous plus longs pour les nouveaux / L'acceptation dépend de l'historique médical / L'acceptation dépend du statut d'assurance du patient)

Les médecins de famille déclarent que leurs patients ont **reporté leur visite pour des raisons financières**, au cours de l'année écoulée, de manière **fréquente pour 3% d'entre eux et occasionnelle pour 65% d'entre eux** (jamais 31%, question 22).

Durant l'année écoulée, 56% des médecins déclarent avoir proposé de ne pas faire payer un ou plusieurs de leurs patients pour limiter les obstacles financiers d'accès aux soins (question 23).

Pour ce qui concerne le renouvellement de la patientèle, les médecins déclarent n'appliquer aucune restriction pour 38% d'entre eux. En revanche, 26% d'entre eux ne prennent aucun patient supplémentaire une fois un nombre fixé atteint. Environ 3% des médecins acceptent des patients en fonction de leur statut d'assurance (question 24, graphique 7).

Graphique 7 Conditions d'accès définies par les médecins pour les nouveaux patients



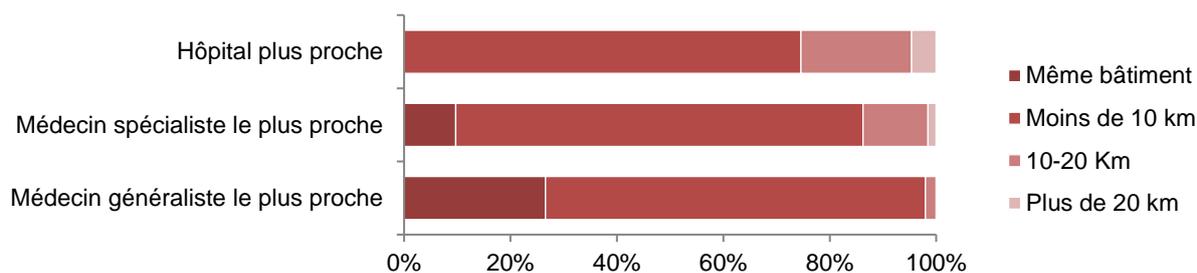
4.6.3 Distances des cabinets aux autres professionnels de soins

Question 25 : *Quelle est la distance entre (Dans le même bâtiment / A moins de 10km / Entre 11 et 20 km / A plus de 20 km)*

Le cabinet de médecin généraliste le plus proche / Le cabinet de spécialiste le plus proche / L'hôpital général ou universitaire le plus proche

Pour 75% des cabinets, l'hôpital le plus proche se trouve à moins de 10 km. Ce pourcentage monte à 85% pour les spécialistes et 98% pour d'autres généralistes (question 25, graphique 8).

Graphique 8 Distances des cabinets aux professionnels de soins



4.7 Guidelines et implication dans des programmes de prise en charge d'affections chroniques

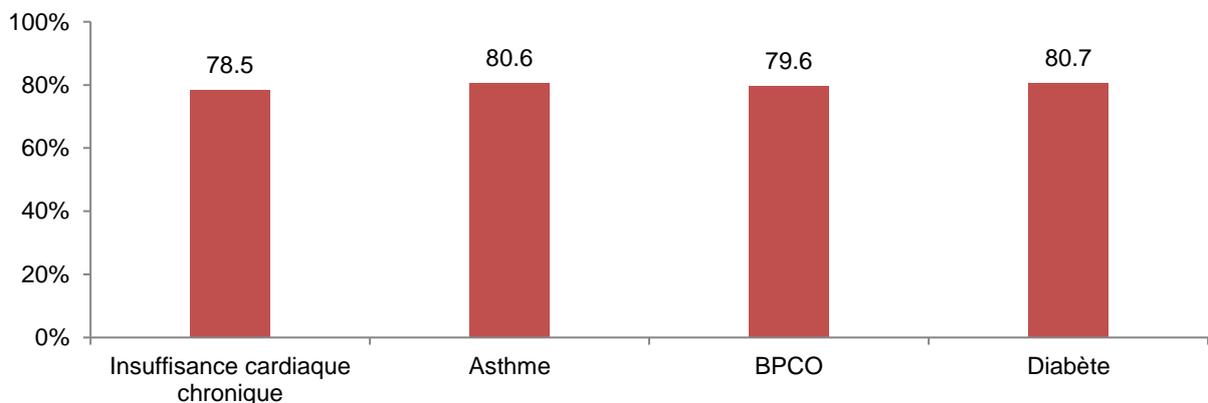
Question 26 : Suivez-vous des guidelines pour le traitement des affections suivantes ?

(Oui / Non / Recommandations sans objet) ? Liste d'affections chroniques proposée

Question 27 : Au cours des 12 derniers mois, vous êtes-vous impliqué dans un programme de prise en charge d'une maladie pour un patient ayant des affections chroniques? Liste d'affections chroniques proposée (ce type de programme est basé sur des approches multidisciplinaires, généralement en fonction de protocoles)

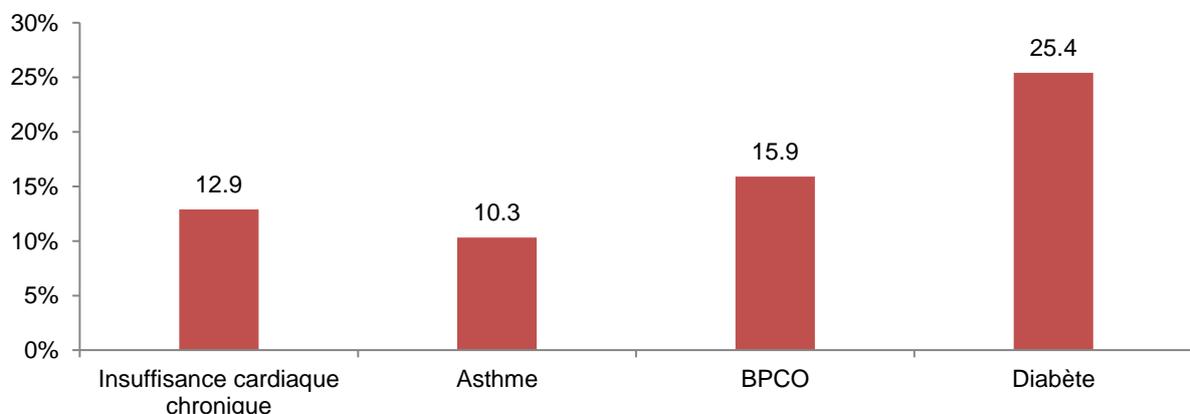
(Oui / Non)

Graphique 9 Suivi de guidelines



Dans une grande majorité, les médecins déclarent suivre les guidelines (recommandations de sociétés savantes ou d'institutions de santé publique non contraignantes) pour les affections chroniques courantes, telles que le diabète ou la bronchite chronique obstructive (autour de 80%, question 26, graphique 9). En revanche, ils sont bien moins nombreux à s'impliquer dans des programmes de prise en charge, la situation la plus fréquente étant relative au diabète (25%) et la moins fréquente relative à l'asthme (10%) (question 27, graphique 10).

Graphique 10 Implication dans des programmes de prise en charge d'affections chroniques



4.8 Envoi chez un spécialiste

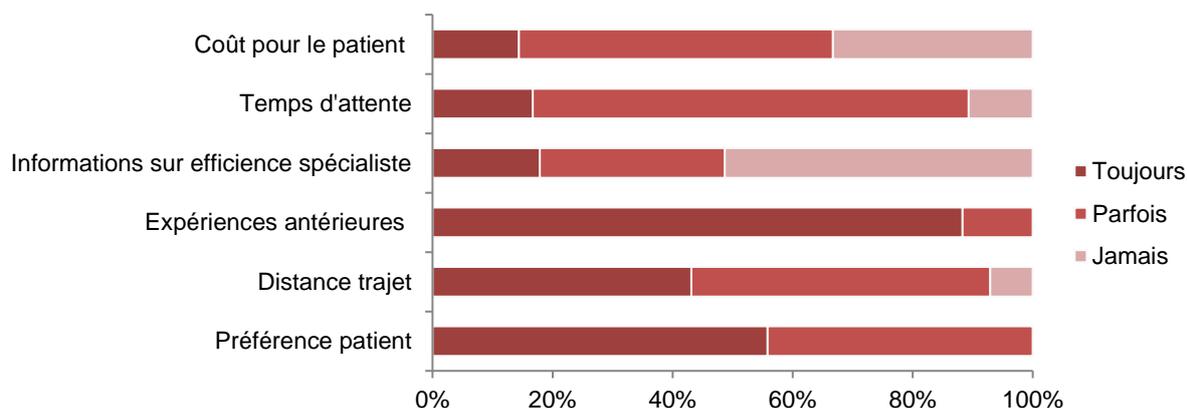
Question 28 : En cas de consultation chez un spécialiste, qui décide généralement du médecin qui sera choisi ? (Moi / Le patient / Décision par consentement mutuel)

Question 29 : En cas de consultation auprès d'un spécialiste, indiquez à quel point vous prenez en compte les éléments suivants ? (Toujours / Parfois / Jamais)

Préférence du patient sur le choix du médecin / Distance du trajet pour la patient / Vos expériences précédentes avec le spécialiste / Informations comparatives sur l'efficacité des spécialistes / Temps d'attente / Coût pour le patient

En cas de consultation chez un spécialiste, le choix du spécialiste repose sur une décision partagée entre le médecin et le patient dans 81,3% des cas (choix du médecin seul dans 18,1% des cas) (question 28). Le premier élément pris en compte pour le choix du spécialiste est relatif aux expériences antérieures (88%), puis vient la préférence du patient (56%) (question 29, graphique 11).

Graphique 11 Éléments pris en compte dans le choix du spécialiste



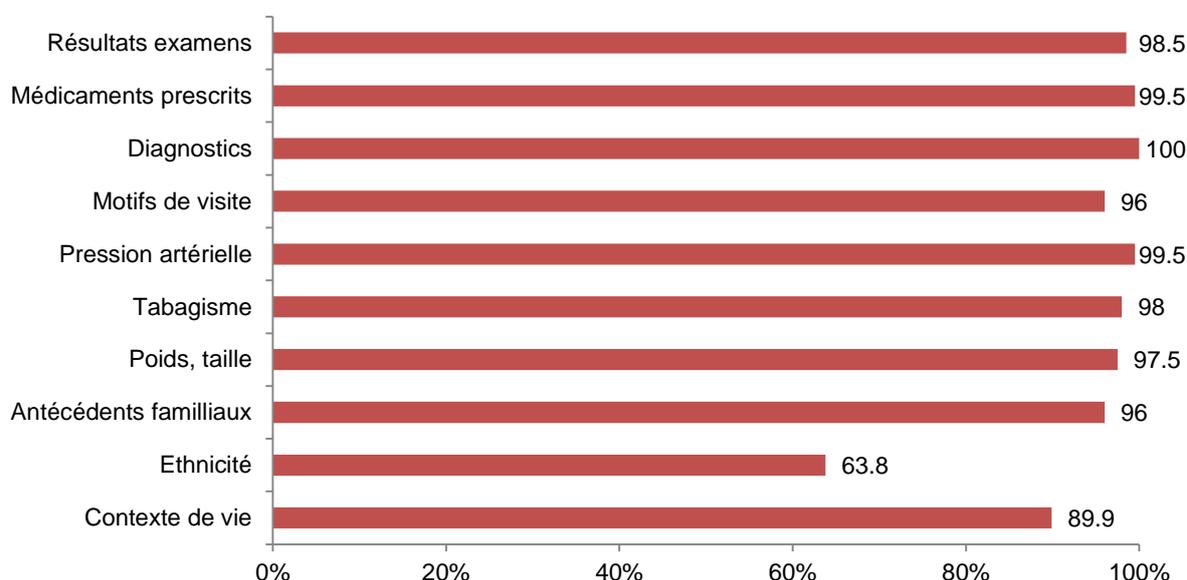
4.9 Dossier médical

Question 30 : Pour quel type de consultation faites-vous un dossier ? (Pour toutes les visites / Uniquement pour les patients réguliers / Tant que je ne suis pas débordé / Pour tous mes patients / Je ne sais pas)

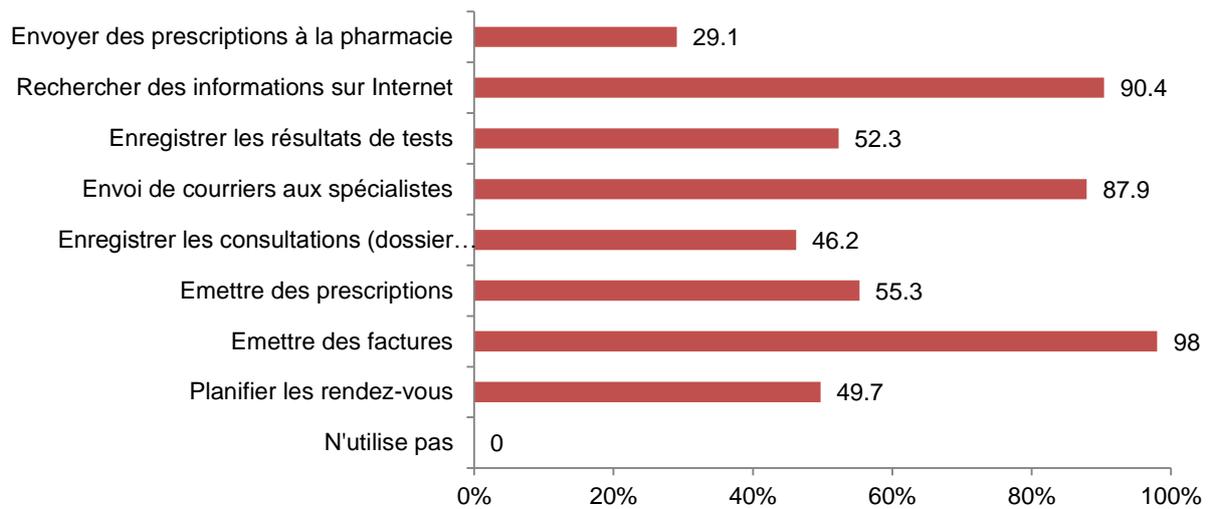
Question 31 : Vos dossiers médicaux incluent-ils généralement les informations suivantes (cochez toutes les réponses pertinentes)

Près de **90% des médecins conservent** systématiquement les informations issues des consultations dans un **dossier médical** (question 30). Celui-ci contient de nombreuses informations : des informations cliniques, thérapeutiques, des résultats d'examens mais aussi des informations sur les comportements à risque et le contexte de vie (question 31, graphique 12).

Graphique 12 Contenu du dossier médical



Par ailleurs, ce dossier médical est informatisé chez 46% des médecins de famille, même si tous les médecins utilisent un ordinateur dans le cadre de leur pratique. Ce dernier est principalement utilisé pour émettre des factures (98%), envoyer des courriers aux spécialistes (88%) et effectuer des recherches sur Internet (90 %) (graphique 13).

Graphique 13 Motifs d'utilisation de l'ordinateur

NB : La question ne précise pas, dans le cas de l'utilisation d'un dossier électronique, si ce dernier est interconnecté, c'est-à-dire permettant l'échange d'informations entre professionnels de soins.

4.10 Collaboration

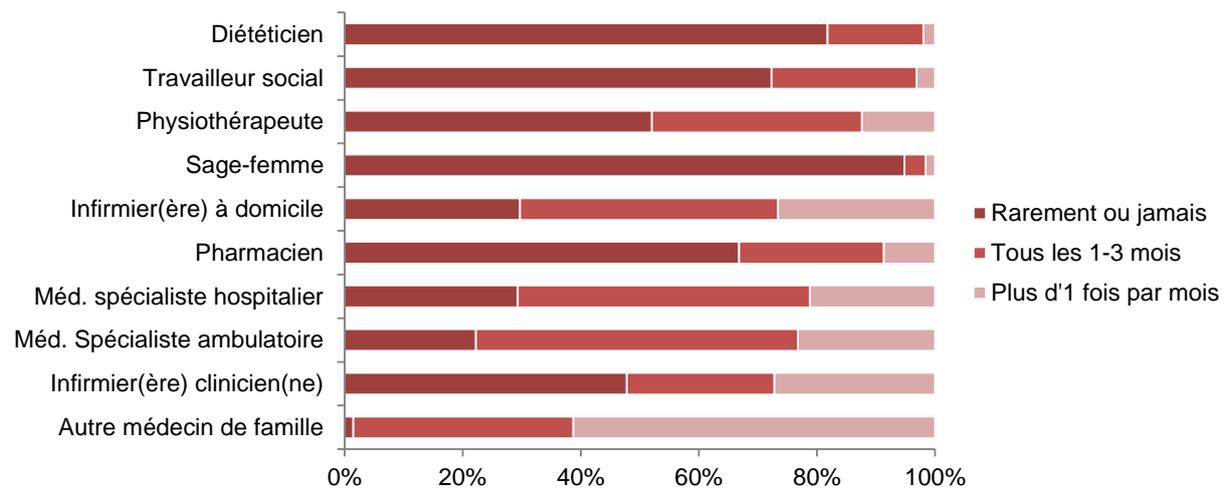
Question 32 : A quelle fréquence rencontrez-vous les professionnels suivants (de manière professionnelle ou informelle) ?

Liste de professionnels proposée

Question 33 : A quelle fréquence demandez-vous des conseils aux médecins spécialistes suivants ? (Rarement ou jamais / Tous les 1-3 mois / Plus d'une fois par mois)

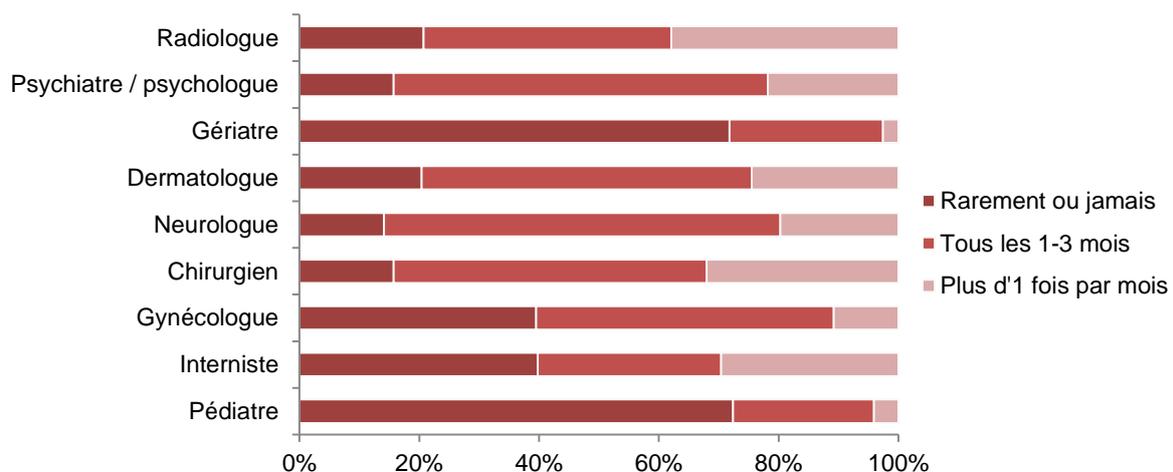
Liste de professionnels proposée

Graphique 14 Rencontres avec les autres professionnels de santé



La fréquence des rencontres avec les autres professionnels des secteurs médicaux et paramédicaux est variable. Les professionnels les plus rencontrés, plus d'une fois par mois, sont les autres médecins de famille (61% plus d'une fois par mois), puis les infirmiers(ères) (27%) et les spécialistes exerçant en ambulatoire (23%). Les pharmaciens ne sont jamais ou rarement rencontrés par 67% des médecins de famille (question 32, graphique 14).

Graphique 15 Sollicitations de médecins spécialistes pour des conseils



Les médecins spécialistes auprès desquels les médecins de famille cherchent conseil le plus fréquemment, plus d'une fois par mois, sont les radiologues (38%), les chirurgiens (32%) et les internistes (30%). Environ 72% des médecins de famille sollicitent rarement ou jamais les (question 33, graphique 15).

4.11 Coordination

Question 34 : *Votre infirmier(e) clinicien(ne) ou assistant(e) propose-t-il / elle indépendamment des services de : (Oui /Non)*

Immunisation / Conseils en hygiène de santé / Contrôle réguliers des patients atteints de troubles chroniques / procédures mineures

Tableau 6 Implication de l'assistante médicale (quand il y en a une) dans les services proposés

Services proposés par l'assistante médicale	Fréquence (%)
Immunisation	75,5
Conseils en hygiène de santé	18,5
Contrôles réguliers de pathologies chroniques	24,1
Procédures mineures (ex : lavage conduit auditif externe, traitement des plaies)	58,6

L'implication du personnel infirmier ou d'une assistante médicale est très variable selon le sujet. Ainsi 75% d'entre eux pratiquent la vaccination alors que 18% d'entre eux proposent des conseils en hygiène de santé. Environ 24% d'entre eux effectuent des suivis de patients présentant une maladie chronique.

4.12 Continuité - Transmission de l'information dans le parcours des patients

Question 35 : Pour qui utilisez-vous des lettres lorsque vous envoyez des patients vers un spécialiste ?
(Majorité des patients / La plupart des patients / Minorité de patients / Rarement ou jamais)

Question 36 : Les spécialistes vous informent-ils des traitements ou des diagnostics de vos patients ?
(Quasiment toujours / Souvent / Occasionnellement / Rarement ou jamais)

Question 37 : Après la sortie d'hospitalisation, quel est le délai moyen de réception du rapport de sortie de l'hôpital le plus fréquenté par vos patients ? (1-4 jours / 5-14 jours / 15-30 jours / Plus de 30 jours / Je reçois rarement ou jamais)

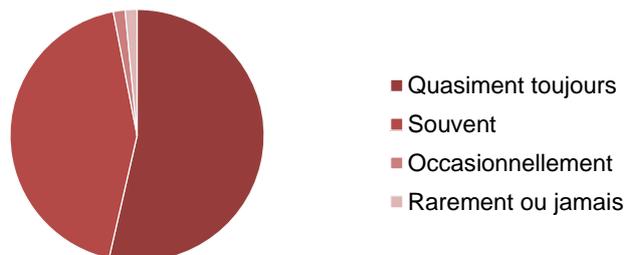
Lorsqu'ils réfèrent un patient à un spécialiste, les médecins rédigent une lettre pour tous les patients pour 81% d'entre eux ou pour la plupart des patients pour 17% d'entre eux (question 35, graphique 16).

Graphique 16 Réalisation de lettres pour les patients adressés à des spécialistes



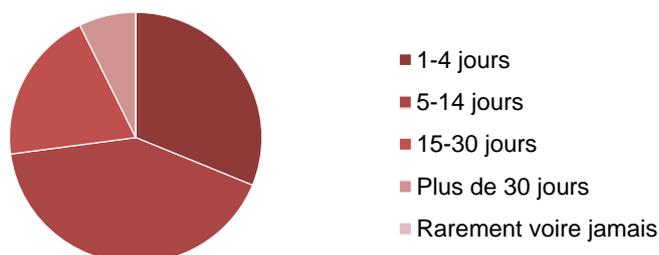
En retour, 54% d'entre eux déclarent recevoir une information des spécialistes quasiment toujours ou 43% souvent (question 36, graphique 17).

Graphique 17 Retour d'information de la part des spécialistes



Enfin, s'ils disent toujours recevoir un rapport en cas d'hospitalisation, le délai de réception peut être parfois long, 2 semaines à 1 mois pour 20% des médecins et plus d'un mois pour 7% d'entre eux, le délai le plus courant étant d'une à deux semaines (42%) (question 37 graphique 18).

Graphique 18 Délai de réception des rapports post-hospitalisation

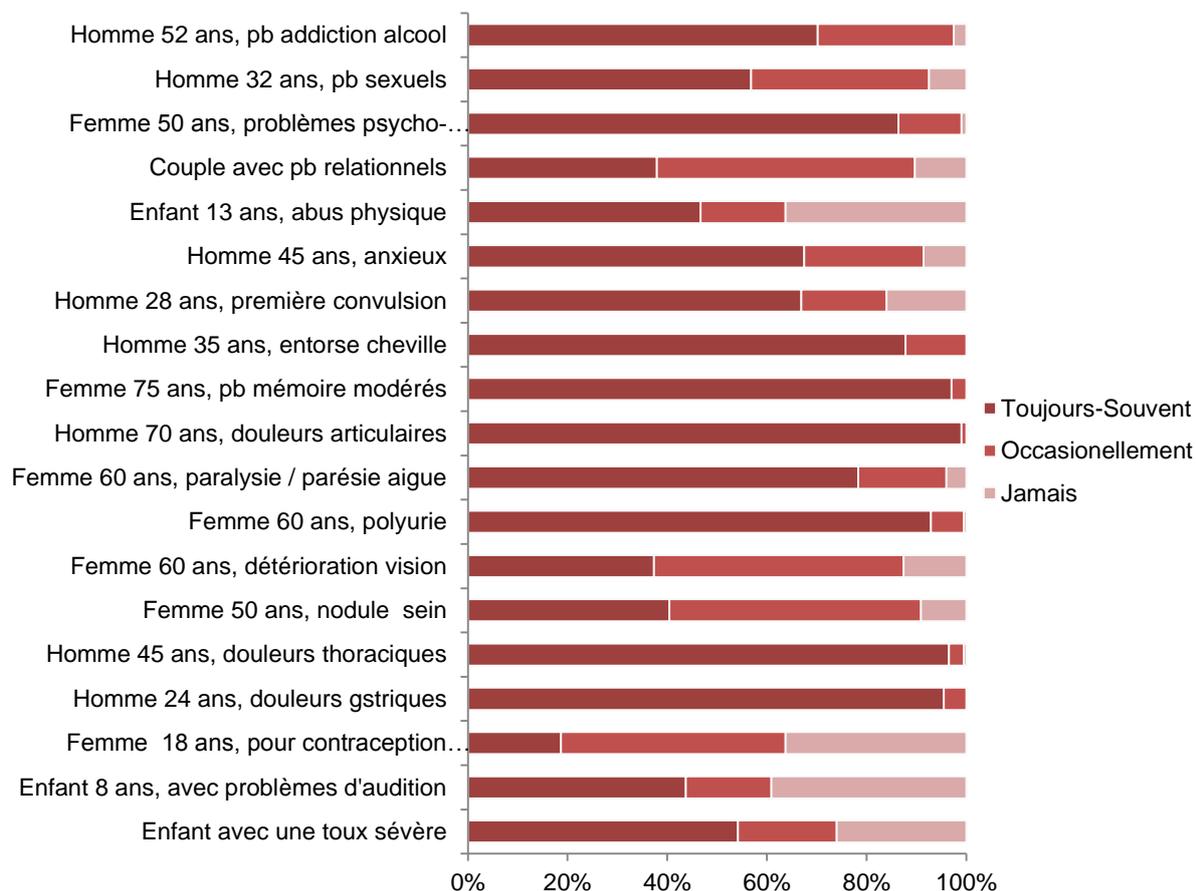


4.13 Premier recours

Question 38 : Dans les cas de problèmes (pb) de santé suivants, vos patients vous contactent-ils en premier lieu ? (Quasiment toujours / Souvent / Occasionnellement / Rarement-jamais)

Liste de situations cliniques proposée

Graphique 19 Les médecins de famille comme premier recours selon les situations cliniques

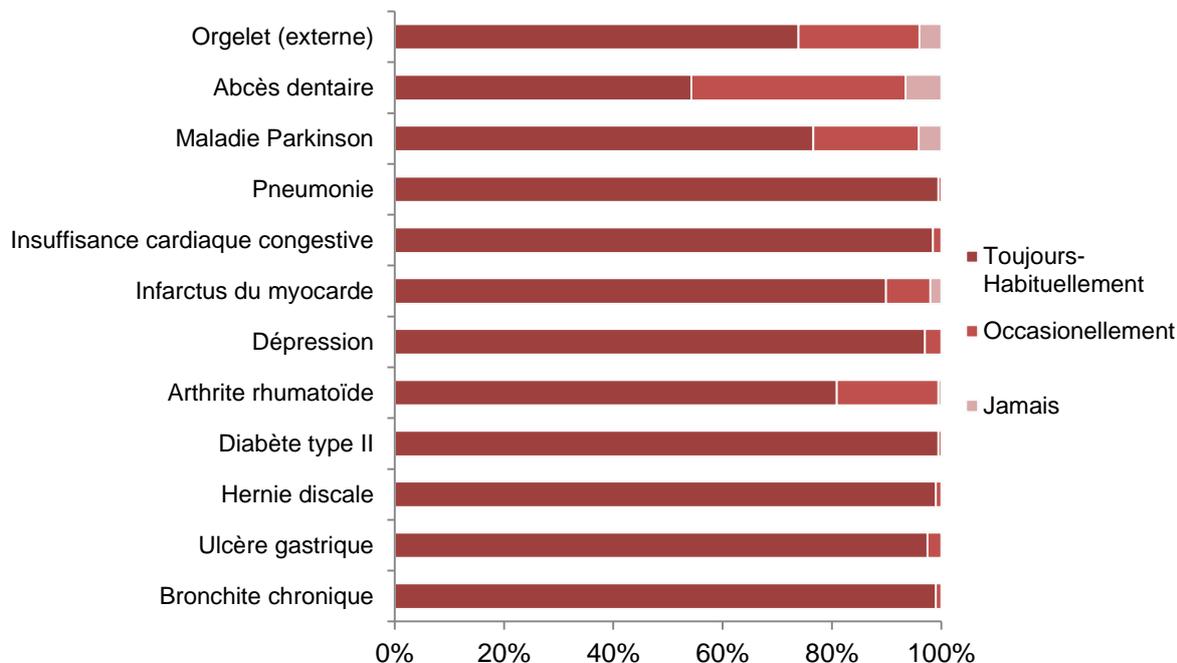


Le recours au médecin de famille en première intention est très variable selon la nature des plaintes et surtout le type de population. Ainsi les situations cliniques concernant les enfants sont les moins prises en charge par les médecins de famille. De même, ils sont peu sollicités pour des demandes de contraception. En revanche, le médecin de famille est l'interlocuteur de première ligne pour les problèmes gastriques, les douleurs thoraciques, les douleurs articulaires, les problèmes de mémoire débutants et certains traumatismes comme les entorses.

4.14 Prise en charge

Question 39 : A quel point êtes-vous impliqué dans le traitement et le suivi de vos patients présentant les diagnostics suivants : (Quasiment toujours / Souvent / Occasionnellement / Rarement-jamais)
Liste de pathologies proposée

Graphique 20 Implication des médecins de famille dans le traitement et le suivi de pathologies



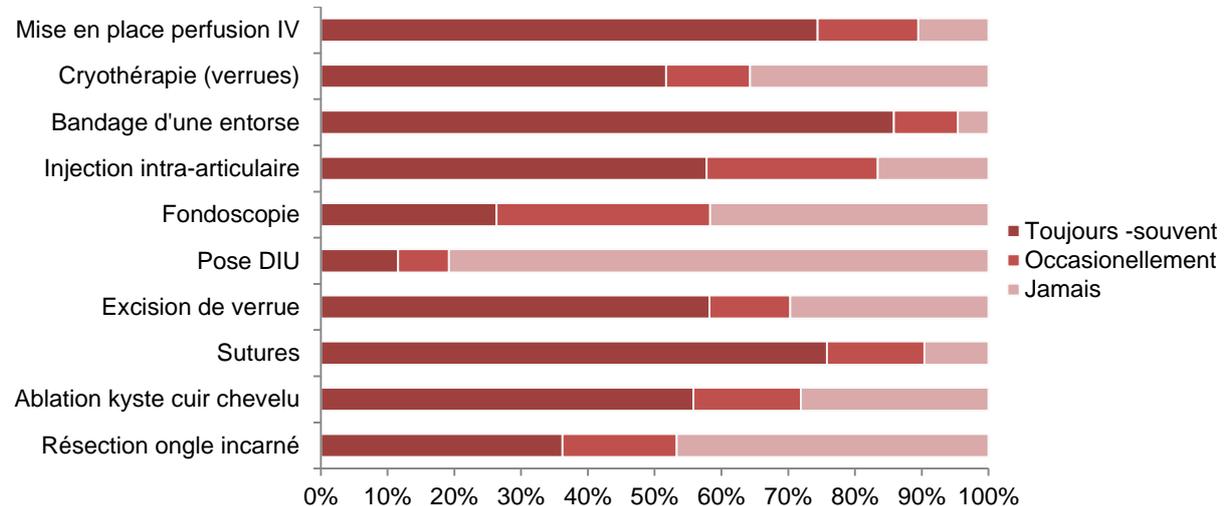
Les médecins de famille sont généralement très impliqués dans le suivi des principales pathologies chroniques, le plus souvent de manière systématique ou habituelle, comme pour le diabète de type II (99,5%), les pneumonies (99,5%), les bronchites chroniques (99%), l'insuffisance cardiaque (98,5%), les hernies discales (99%) et les ulcère gastriques (97%) (question 39, graphique 20).

4.15 Gestes techniques

Question 40 : A quelle fréquence les activités suivantes sont-elles proposées à vos patients par vous et non par un autre spécialiste ? (Quasiment toujours / Souvent / Occasionnellement / Rarement-jamais)

Liste de gestes techniques proposée

Graphique 21 Gestes techniques effectués par les médecins de famille



Certains actes techniques très spécifiques sont peu effectués par les médecins de famille au cabinet. C'est le cas par exemple de la pose de dispositifs intra-utérins (jamais effectué, 81%). En revanche, d'autres actes sont beaucoup plus courants comme le traitement d'une entorse par strapping (toujours ou souvent, 95%) ou la réalisation de sutures (toujours ou souvent, 90%), la mise en place de perfusion (toujours ou souvent 90%), les injections intra-articulaire (toujours ou souvent, 83%) (question 40, graphique 21).

4.16 Prévention, éducation à la santé

Question 41 : *Quand mesurez-vous (ou votre personnel) la pression artérielle ? (En cas de conditions cliniques spécifiques / Sur demande / Régulièrement avec des adultes / Avec des adultes invités à effectuer cet examen*

Question 42 : *Quand mesurez-vous (ou votre personnel) le taux de cholestérol ? (En cas de conditions cliniques spécifiques / Sur demande / Régulièrement avec des adultes / Avec des adultes invités à effectuer cet examen / Je n'effectue pas ce type d'examen*

Question 43 : *Comment êtes-vous impliqué dans le conseil en matière de santé à propos des domaines suivants : (Impliqué avec mes patients normaux / Dans des sessions de groupe ou programmes spéciaux / Non impliqué)*
Tabagisme / Conseils sur l'alimentation / Problèmes d'alcool / Exercice physique

Question 44 : *Etes-vous (ou le personnel de votre cabinet) impliqué dans les activités suivantes : (Impliqué / Non impliqué)*
Soins prénataux de routine / Immunisation des enfants / Surveillance pédiatrique des moins de 4 ans / Vaccin contre la grippe / Soins palliatifs

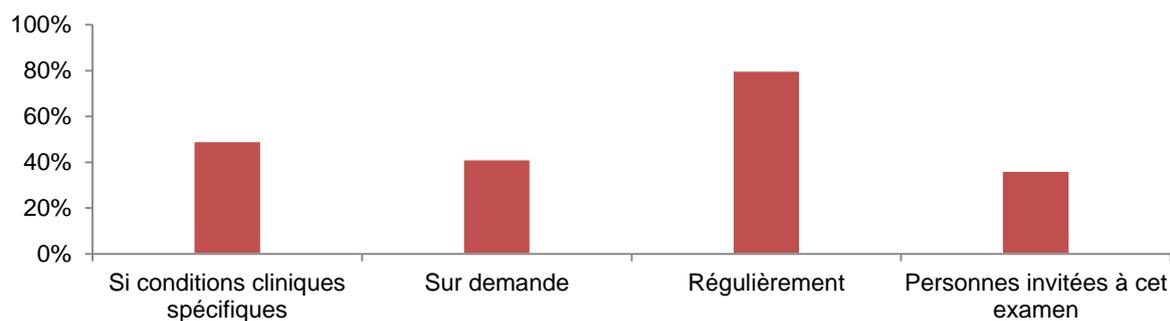
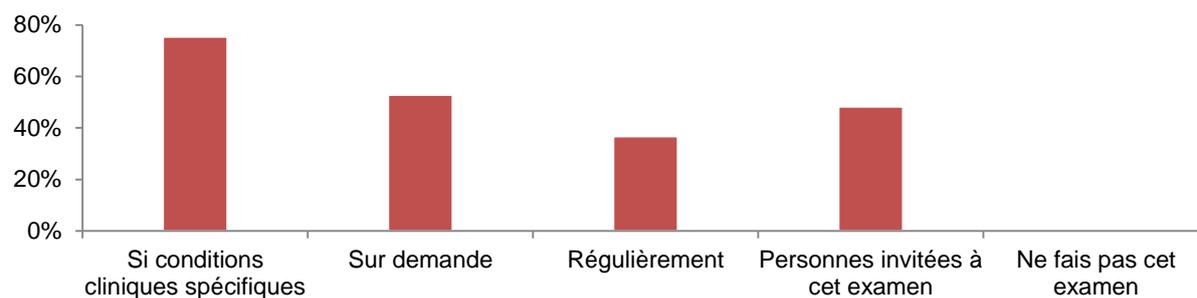
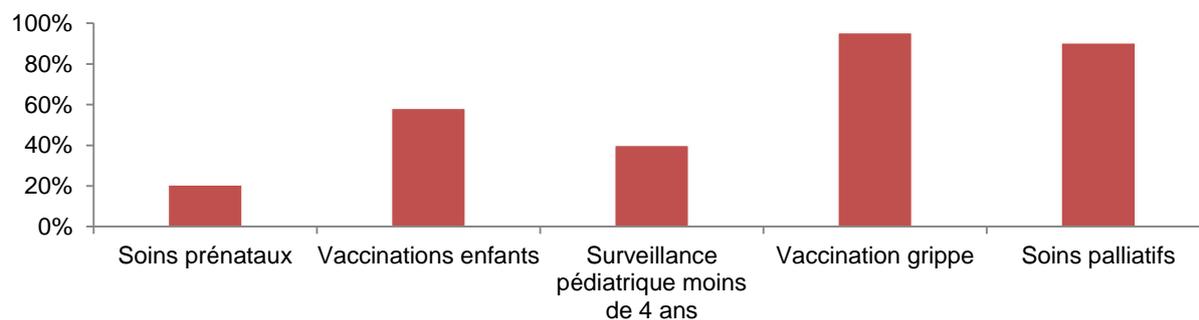
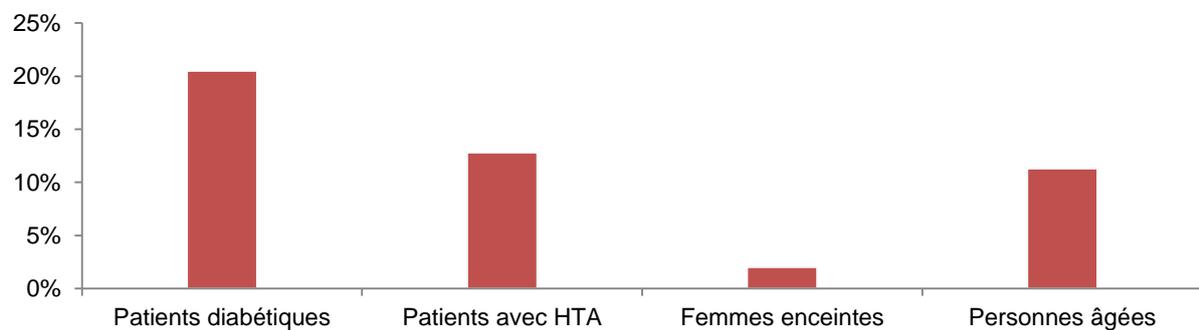
Question 45 : *Au cours des 12 derniers mois, avez-vous proposé une/des sessions spéciales ou cliniques pour les groupes de patients suivants ? (Oui / Non)*
Patients diabétiques / Patients atteints d'hypertension / Femmes enceintes / Personnes âgées

Environ 80% des médecins déclarent mesurer régulièrement la tension de leurs patients alors que c'est moitié moins le cas pour la mesure du cholestérol sanguin (37%). Ils effectuent ces examens sur demande (sans autre précision) pour 41% d'entre eux pour la tension et 53% pour la cholestérolémie (question 41 & 42, graphiques 22 & 23).

Ils pratiquent la vaccination grippale et la vaccination des enfants pour respectivement plus de 95% et 58% d'entre eux. La surveillance pédiatrique des enfants de moins de 4 ans est également effectuée par environ 40% des médecins de famille (question 44, graphique 24).

Les médecins se déclarent impliqués dans les activités d'éducation à la santé que ce soit pour le tabagisme (98,5%), les problèmes d'alcool (97,5%), l'alimentation (98,5%) et l'exercice physique (96,5%). En revanche, ces démarches se font au cabinet avec leurs patients et très rarement dans des sessions de groupes ou des programmes spéciaux (au maximum 0,5% des médecins, question 43).

La situation pour laquelle les médecins s'impliquent le plus dans des programmes de groupes est le diabète (20,5%), devant l'HTA (13%) et la prise en charge des personnes âgées (11%, question 45, graphique 25).

Graphique 22 Circonstances de mesure de la tension (plusieurs réponses possibles)**Graphique 23 Circonstances de mesure du taux de cholestérol (plusieurs réponses possibles)****Graphique 24 Implication dans les activités de prévention, soins prénataux et palliatifs****Graphique 25 Implication dans les sessions de groupes**

4.17 Divers

4.17.1 Contrôle qualité

Question 46 : *Au cours des 12 derniers mois, les évènements suivants se sont-ils produits dans votre cabinet ? (Oui / Non)*

Contrôle de vos ordonnances ou prescriptions par une autorité sanitaire ou un organisme d'assurance / Echanges avec des collègues médecins généralistes (groupes de pairs ou visites du cabinet) / Enquête de satisfaction auprès de vos patients

Environ 25% des médecins déclarent avoir eu un contrôle des prescriptions par une autorité sanitaire ou un organisme d'assurance au cours des 12 derniers mois. Enfin, 46.2% des médecins déclarent que leurs patients ont eu une enquête de satisfaction des soins au cours de l'année écoulée (question 46).

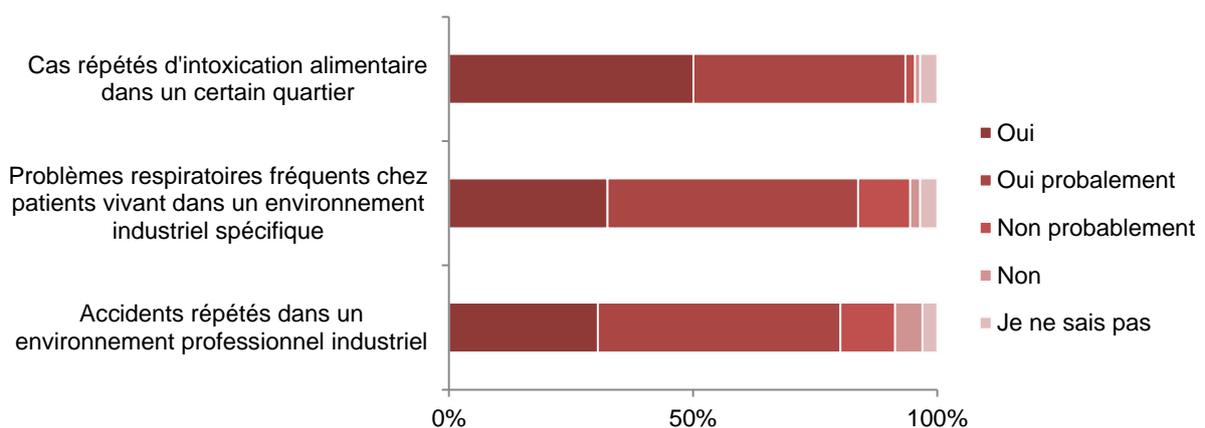
4.17.2 Signalement sanitaire

Question 47 : *Si vous étiez confronté à des patients présentant les problèmes suivants, en feriez-vous un rapport (par ex. à une autorité compétente) : (Oui / Oui probablement / Non probablement / Non / Je ne sais pas)*

Accidents répétés dans un environnement professionnel industriel / Problèmes respiratoires fréquents chez les patients vivant près d'un environnement industriel spécifique / Cas répétés d'intoxication alimentaire chez des personnes vivant dans un certain quartier

Que ce soit pour des cas groupés d'intoxication alimentaire (93%) ou de symptômes collectifs potentiellement d'origine environnementale (84%) ou professionnelle (80%), les médecins signaleraient (ou probablement) ces risques aux autorités sanitaires via la rédaction d'un rapport (question 47, graphique 26).

Graphique 26 Rédaction d'un rapport aux autorités en cas de situation à risque pour la santé publique



4.17.3 Temps passé en dehors du cabinet

Question 48 : *Au cours de 12 derniers mois, environ combien de semaines avez-vous passées en dehors de votre cabinet pour les raisons suivantes : Conférences ou formations / Activité de recherche / Vacances / Maladie.*

Tableau 7 Semaines passées à l'extérieur du cabinet lors des 12 derniers mois selon le motif

	Nb semaines Moyenne	Nb semaines Médiane
Conférences ou formations	1,8	2
Activité de recherche	0,16	0
Vacances	5,6	6
Maladie	0,29	0

Les médecins de famille déclarent consacrer environ 2 semaines par an à des formations ou des congrès. En revanche, ils consacrent très peu de temps à la recherche. Ils prennent généralement entre 5 et 6 semaines de vacances (question 48, tableau 7).

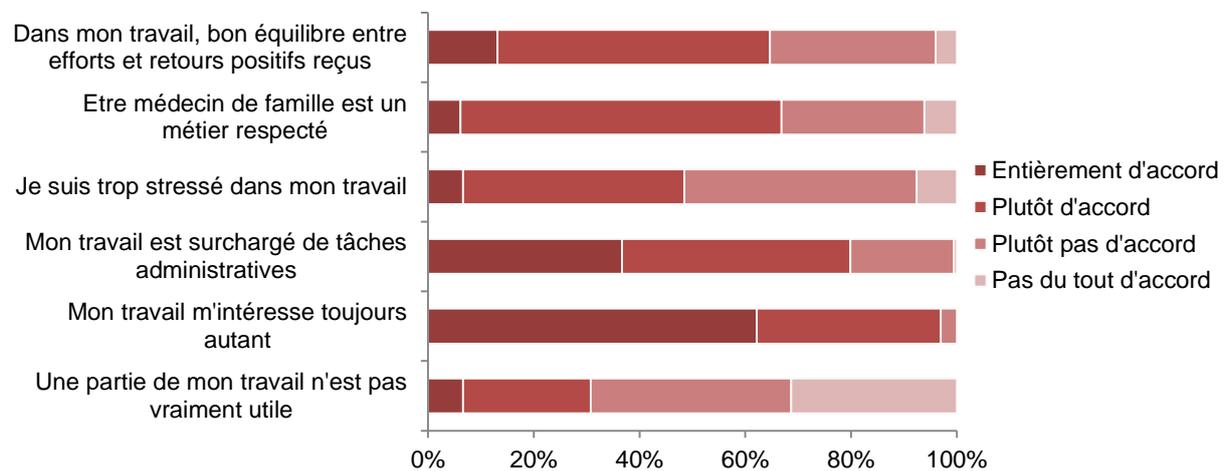
4.18 Conditions de travail

Question 49 : *Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? (Entièrement d'accord / Plutôt d'accord / Plutôt pas d'accord / Pas du tout d'accord)*

J'ai l'impression qu'une partie de mon travail n'est pas vraiment utile / Mon travail m'intéresse toujours autant qu'au début / Mon travail est surchargé de tâches administratives inutiles / Je suis trop stressé dans mon travail / Etre généraliste est un métier respecté / Dans mon travail, il y a un bon équilibre entre les efforts fournis et les retours positifs qu'on reçoit.

Les médecins sont d'accord pour dire que leur travail les intéresse toujours autant qu'au début pour 97% d'entre eux. Néanmoins, ils pensent aussi que leur travail est surchargé de tâches administratives (80%). Environ 31% d'entre eux considèrent qu'une partie de leur travail n'est pas vraiment utile. Environ 67% d'entre eux pensent que le métier de médecin de famille est un métier respecté et qu'il offre un bon équilibre entre les efforts consentis et les retours positifs reçus.

Graphique 27 Satisfaction au travail des médecins de famille



5 Résultats concernant l'expérience des patients en médecine de famille

5.1 Expérience sur l'accès

5.1.1 Premier accès

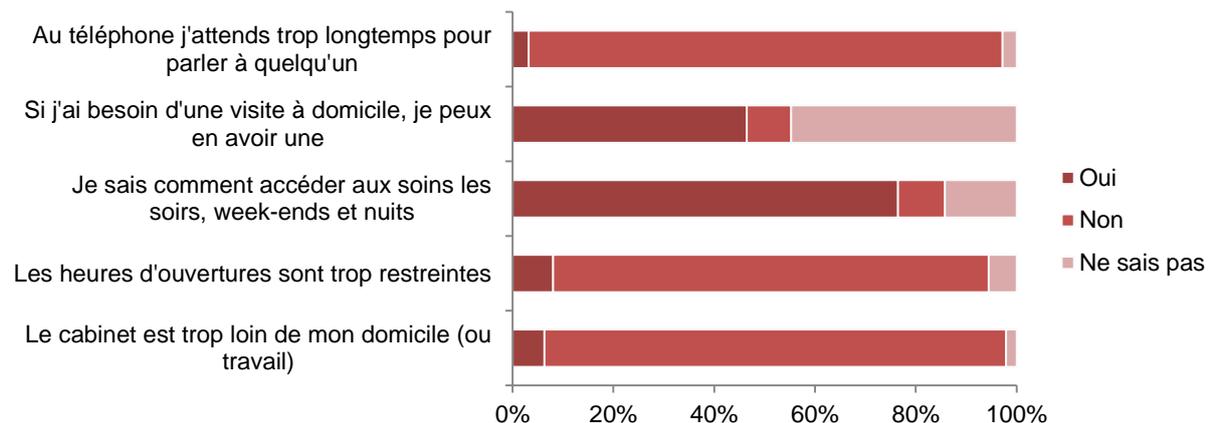
Question 50 : Pensez au cabinet dans lequel vous vous êtes rendu aujourd'hui. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui/ Non / Je ne sais pas) :

Les heures d'ouvertures sont trop limitées / Si j'ai besoin d'une visite à mon domicile c'est possible / Le cabinet est trop loin de mon domicile ou de mon lieu de travail / Lorsque j'ai appelé ce cabinet j'ai dû attendre trop longtemps pour m'adresser à quelqu'un / Je sais comment obtenir une consultation le soir, la nuit et durant les fins de semaine

Question 51 : Pensez à la consultation qui vient de se terminer. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui / Non) :

Le médecin a pris suffisamment de temps pour m'écouter et m'examiner

Graphique 28 Différents éléments décrivant le premier contact avec les médecins de famille



Environ 3% des patients considèrent que l'attente téléphonique est trop longue lorsqu'ils cherchent à contacter le cabinet. Les horaires d'ouverture des cabinets sont trop restreints pour 8% des patients (ne sais pas : 5,5%) (question 50, graphique 28). Ils estiment que le médecin a pris suffisamment de temps avec eux pendant la consultation pour 98% d'entre eux (question 51).

Par ailleurs, les patients pensent pour 46% d'entre eux pouvoir avoir une visite du médecin de famille à domicile s'ils en ont besoin (ils sont quasiment le même pourcentage à ne pas se prononcer sur cette question). De même, les patients savent où s'adresser, en cas de besoin, les soirées et les nuits et les week-ends pour environ 75% d'entre eux (14% ne se prononcent pas). Ils sont 15% à penser qu'il est difficile de voir un médecin les soirées, nuits et les week-ends (37% ne se prononcent pas) (question 50, graphique 28).

5.1.2 Rendez-vous

Question 52 : Avez-vous pris un rendez-vous avec votre médecin pour cette visite ? (Oui /Non)

Question 53 : Avez-vous rencontré des difficultés pour obtenir ce rendez-vous ? (Oui /Non)

Question 54 : Combien de jours avez-vous attendu entre votre appel et la consultation ? (J'ai pris rendez-vous un peu plus tôt dans la journée / J'ai pris rendez-vous hier / J'ai dû attendre 2 à 7 jours / J'ai attendu plus d'une semaine / Je ne sais pas.

Plus de 90% des patients sont venus au cabinet sur rendez-vous (question 52). Dans ce cas, 68% d'entre eux considèrent que l'obtention de ce rendez-vous a été facile (question 53). Les délais d'obtention d'un rendez-vous se situent autour d'une journée (jour même ou la veille) pour près de la moitié des patients (question 54, graphique 29).

NB : Les réponses aux questions sur les rendez-vous doivent être interprétées avec prudence : d'une part, du fait de l'ambiguïté sur la définition même d'un rendez-vous (quel intervalle de temps minimum entre un appel et une visite définit un rendez-vous), et, d'autre part, du fait de l'absence de prise en compte du motif de consultation (aigu ou chronique), lui-même lié au délai d'obtention du rendez-vous.

Graphique 29 Délais d'obtention d'un rendez-vous déclarés par les patients



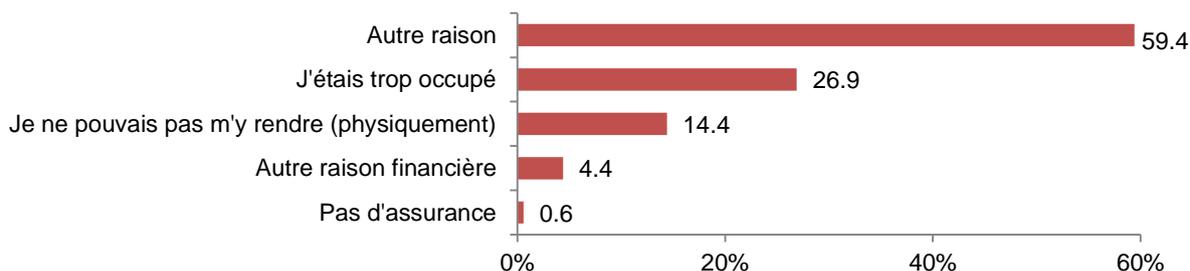
5.1.3 Report de rendez-vous

Question 55 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous omis de vous rendre à une visite chez ce médecin ou un autre MG lorsque vous en aviez besoin ? (Oui /Non)

Question 56 : Quelle est la raison la plus importante pour laquelle vous n'avez pas honoré cette visite chez le MG ? (Je n'avais pas de couverture d'assurance maladie / Pour des raisons financières / Je ne pouvais pas m'y rendre (physiquement) / J'étais trop occupé / Autre raison

Les patients déclarent avoir reporté leur rendez-vous chez leur médecin de famille durant l'année écoulée pour 9,5% d'entre eux. Dans 25% des cas, les patients étaient trop occupés. Une raison financière ou l'absence d'assurance est avancée par respectivement 5% et 0,6% des patients (question 56, graphique 30).

Graphique 30 Raisons de report de visite déclarées par les patients (plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100) –

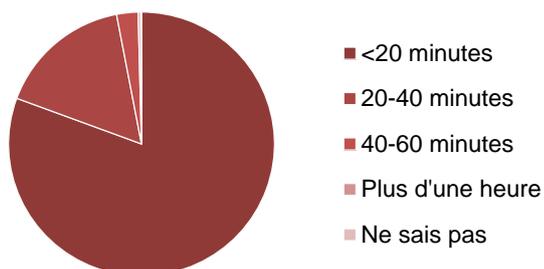


5.1.4 Temps de trajet

Question 57 : Combien de temps mettez-vous pour vous rendre de votre domicile à ce cabinet ? (Moins de 20 minutes / 20-40 minutes / 40-60 minutes / Plus d'une heure / Je ne sais pas)

Environ 92% des patients considèrent que le cabinet n'est pas trop loin de leur lieu d'habitation (*ne sais pas* : 2%, *question 50, graphique 28*). Le temps de trajet pour rejoindre le cabinet est estimé à moins de 20 minutes par 80% des patients, alors que 16% des patients mettent entre 20 et 40 minutes (*question 57, graphique 31*).

Graphique 31 Répartition des temps de trajets pour rejoindre le cabinet

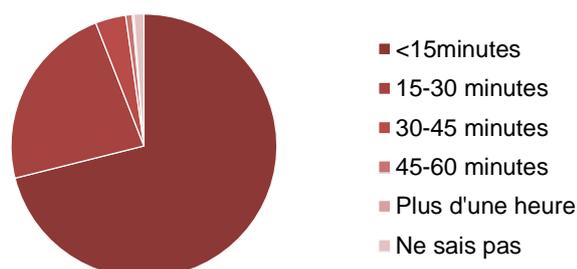


5.1.5 Au cabinet

Question 58 : Combien de temps avez-vous attendu aujourd'hui entre votre arrivée au cabinet et votre consultation ? (moins de 15 minutes / 15-30 minutes / 30-45 minutes / 45-60 minutes / Plus d'une heure / Je ne sais pas)

L'attente au cabinet a été de moins de 15 minutes pour 71% des patients et entre 15 et 30 minutes pour environ un quart des patients (*question 58, graphique 32*).

Graphique 32 Attente déclarée par les patients au cabinet



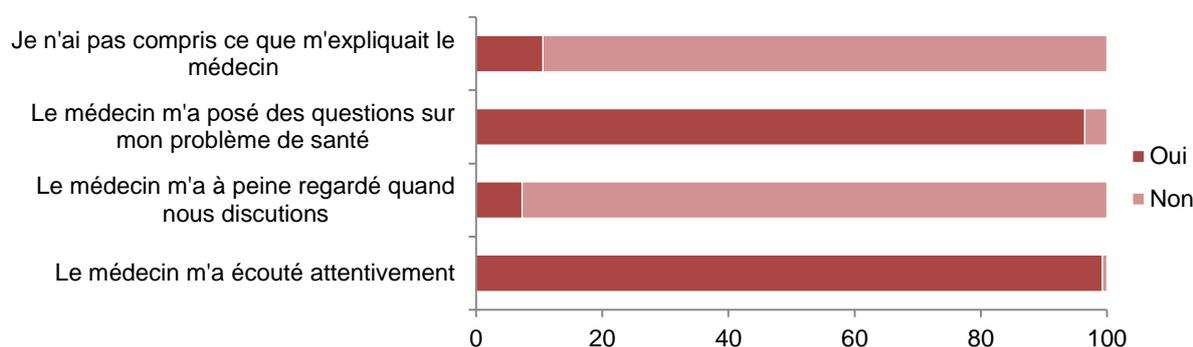
5.2 Expérience sur la communication

5.2.1 Communication en général

Question 59 : Pensez à la consultation qui vient de se terminer. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui / Non) :

Le médecin m'a écouté attentivement / Le médecin m'a à peine regardé lorsque nous discutons / Le médecin m'a posé des questions concernant mon problème de santé / Je n'ai pas vraiment compris ce que le médecin a tenté de m'expliquer

Graphique 33 Communication globale avec le médecin



Les patients déclarent, à 96%, que leur médecin leur pose des questions sur leurs problèmes de santé. Ils considèrent que leur médecin les écoute attentivement (99%) et les regarde (93%). En revanche près de 11% des patients déclarent ne pas vraiment comprendre ce que leur médecin essaie de leur expliquer. Enfin, environ 1% des patients déclarent ne pas avoir eu d'interprète disponible quand ils en ont eu besoin (88% n'en n'ont jamais eu besoin) (question 59, graphique 33).

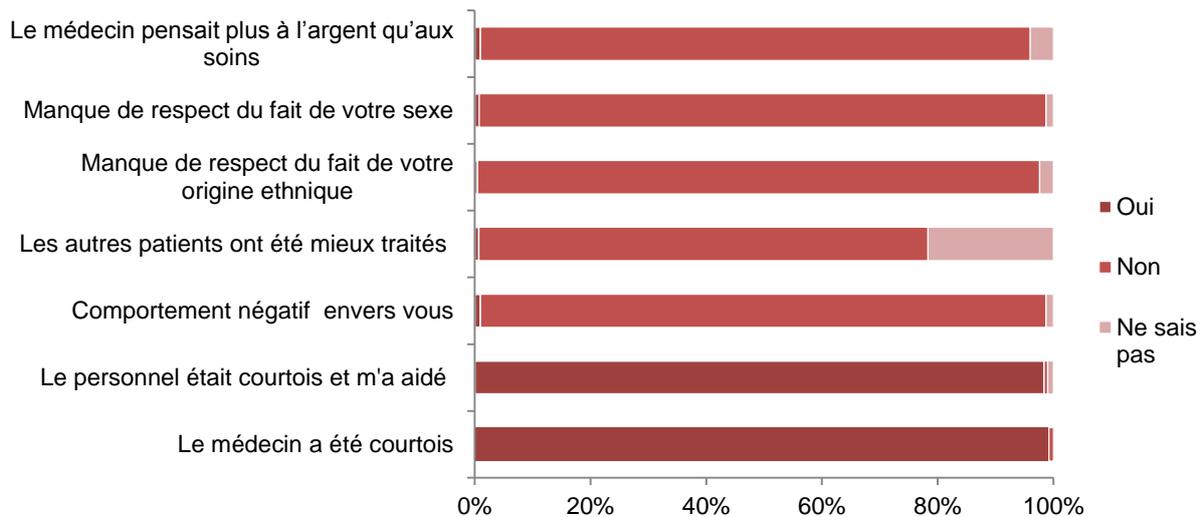
5.2.2 Respect

Question 60 : Pensez à la consultation qui vient de se terminer. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui / Non / Je ne sais pas) :

Le personnel a été courtois et m'a aidé lors de l'accueil au cabinet / Le médecin a été courtois

Question 61 : Au cours des 12 derniers mois, l'un ou plusieurs des événements suivants vous est-il arrivé dans ce cabinet (Oui / Non / Je ne sais pas) :

Le médecin ou le personnel a eu un comportement négatif envers vous / Les autres patients ont été mieux traités que vous / Le médecin pensait plus à l'argent qu'aux soins / Le médecin ou le personnel a fait preuve de manque de respect du fait de votre origine ethnique / Le médecin ou le personnel a fait preuve de manque de respect du fait de votre sexe

Graphique 34 Respect et discriminations

Les patients considèrent que leur médecin, ainsi que le personnel à la réception, ont été courtois (respectivement 99% et 98%) (question 60, graphique 34). Moins de 1% des patients considèrent avoir été victimes de mauvais traitements de la part du médecin ou de son équipe ou pensent que d'autres patients ont été mieux traités (question 61, graphique 34).

Les patients déclarant avoir été victimes de discrimination sont très peu nombreux, qu'elles soient liées à l'origine ethnique (0,5%) ou au genre (0,8%). Enfin, moins de 1% des patients considèrent que leur médecin est plus intéressé par l'argent que par la santé de ses patients (question 61, graphique 34).

5.2.3 Prise en compte globale du patient

Question 62 : *Pensez à la consultation qui vient de se terminer. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui / Non):*

Mon médecin m'interroge sur l'existence éventuelle d'autres problèmes concomitants à celui pour lequel je suis en consultation

Question 63 : *Pensez au médecin que vous venez de consulter. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui / Non / Je ne sais pas):*

Il/Elle connaît ma situation personnelle et mes conditions de vie / Ce médecin ne traite pas seulement les problèmes médicaux mais peut également m'aider en cas de problèmes personnels

Près de 75% des patients déclarent que leur médecin les questionne sur d'autres éventuels problèmes de santé que ceux pour lequel ils consultent et 63% d'entre eux considèrent que le médecin peut également les aider pour des problèmes personnels et non strictement médicaux. Par ailleurs, les patients déclarent à 82% que leur médecin connaît leur situation personnelle et leurs conditions de vie (questions 62 & 63).

5.3 Expérience sur l'implication du patient

Question 64 : *Pensez à la consultation qui vient de se terminer. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui / Non) :*

Mon médecin m'implique dans les décisions concernant mon traitement.

Question 65 : *Etes-vous d'accord avec l'énoncé suivant : (Oui / Non / Je ne sais pas / Pas applicable)*

Lorsqu'on me réfère à un médecin spécialiste, mon médecin généraliste décide du spécialiste.

Question 66 : *Si vous n'êtes pas satisfait du traitement que vous avez reçu, pensez-vous que ce médecin serait prêt à en discuter avec vous ? (Oui / Non / Je ne sais pas)*

Question 67 : *Pensez au médecin que vous venez de consulter. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui / Non) :*

Après cette visite, je pense que je suis plus en mesure de gérer mes problèmes de santé que je ne le pouvais avant.

Les patients déclarent à 92% que le médecin les implique dans les décisions à propos de leur prise en charge thérapeutique (question 64). Ils considèrent aussi pour 91% d'entre eux qu'ils peuvent discuter de leur traitement avec leur médecin s'ils en sont mécontents (question 66). Enfin, ils sont 58% à déclarer que le médecin décide seul vers quel autre professionnel de santé les adresser si besoin (question 65).

Au final, près de 80% des patients s'estiment capables de faire face à leur problème de santé à l'issue de la consultation (question 67).

5.4 Expérience sur la continuité

Question 68 : *Pensez au médecin que vous avez consulté aujourd'hui. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui / Non):*

Il/Elle connaît les informations importantes concernant mes antécédents médicaux

Question 69 : *Pensez à la consultation qui vient de se terminer. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui / Non) :*

Le médecin avait accès à mon dossier médical

Question 70 : *Etes-vous d'accord avec l'énoncé suivant : (Oui / Non / Je ne sais pas / Pas applicable)*

Si je consulte un autre médecin généraliste parallèlement à mon propre médecin généraliste, il /elle a en sa possession les informations nécessaires me concernant.

Environ 92% des patients considèrent que le médecin qu'ils viennent de consulter connaît leurs antécédents médicaux (4% ne se prononcent pas) (question 68). Plus de 95% des patients déclarent que le médecin avait leur dossier médical accessible pendant la consultation (question 69).

Par ailleurs, 50% des patients pensent que dans le cas où ils consultent un autre généraliste que le leur, ce dernier dispose de leurs informations médicales (33% déclarent ne pas savoir). Enfin, lorsqu'un patient est adressé chez un spécialiste, le médecin de famille transmet les informations médicales pour 84% des patients (14% ne savent pas) (question 70).

5.5 Expérience sur la coordination

Question 71 : *Durant les 12 derniers mois, avez-vous été examiné ou traité par un infirmier / une infirmière dans le cabinet de votre médecin généraliste ? (Oui / Non / Je ne sais pas)*

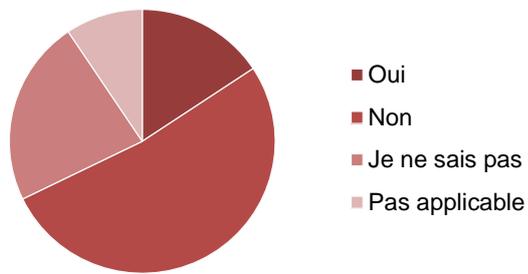
Question 72 : *Etes-vous d'accord avec l'énoncé suivant : (Oui / Non / Je ne sais pas / Pas applicable)*

Il est difficile d'obtenir un rendez-vous chez un médecin spécialiste en passant par mon médecin généraliste

Durant les 12 derniers mois, 17% des patients disent avoir été pris en charge (examinés ou traités) par un infirmier(ère) (question 71).

Par ailleurs, 16% des patients considèrent qu'il est difficile d'être adressé à un spécialiste par leur médecin de famille (23% ne savent pas, question 72, graphique 35).

Graphique 35 Difficultés pour être adressé à un spécialiste par son médecin de famille



5.6 Expérience sur la globalité des services

Question 73 : *Au cours des 12 derniers mois, un médecin généraliste de ce cabinet vous a-t-il donné des informations et conseils pour conserver une bonne santé ? (Par ex. concernant l'alimentation, votre consommation d'alcool ou de cigarettes) (Oui / Non / Je ne sais pas)*

Environ 60% des patients disent avoir bénéficié de démarches d'éducation à la santé au cours des 12 derniers mois de la part d'un médecin de famille (8% ne se prononce pas).

5.7 Expérience sur la confiance

Question 74 : *Pensez à la consultation qui vient de se terminer. Etes-vous d'accord avec les énoncés suivants (Oui / Non) :*

Je recommanderais volontiers ce médecin à un ami ou un proche

Question 75 : *D'une manière générale, les médecins sont de bonne foi (Fortement d'accord / D'accord / Contre / Fortement contre)*

Les patients à 98% pensent que les médecins de famille sont dignes de confiance et 97% d'entre eux recommanderaient le leur.

5.8 Opinions sur le recours au médecin de famille

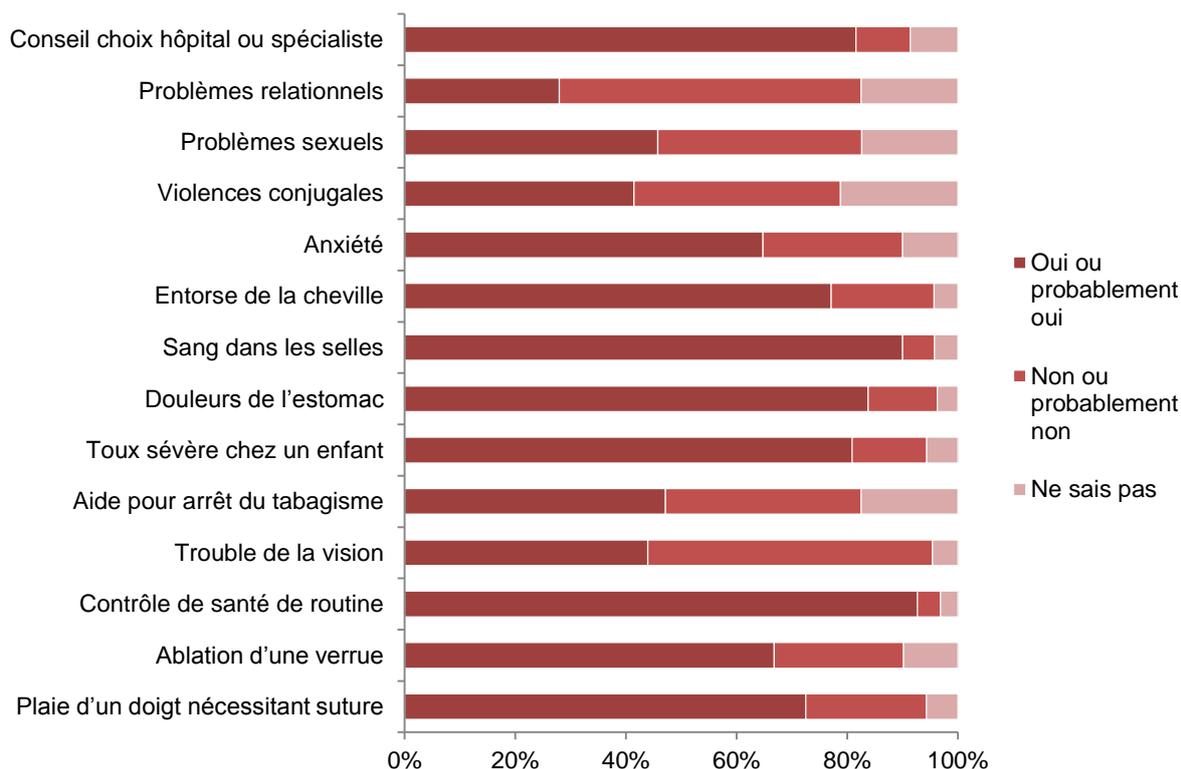
5.8.1 Recours au médecin de famille pour la plupart des gens selon la situation

Question 76 : Pensez-vous que la plupart des gens consultent un médecin généraliste pour les raisons suivantes ?

Liste de situations cliniques proposée

(Oui / Probablement oui / Probablement non / Non / Je ne sais pas)

Graphique 36 Consultation d'un médecin généraliste pour la plupart des patients selon la symptomatologie



Les patients pensent que la plupart des gens consultent un médecin de famille pour des problèmes strictement médicaux (ou de petite chirurgie) tels par exemple que les bilans médicaux (93%), du sang dans les selles (90%) ou des douleurs gastriques (84%) ou encore une entorse de cheville (77%). En revanche, pour des problèmes plus psychosociaux ou comportementaux, tels que les problèmes relationnels, les violences conjugales ou l'aide à l'arrêt du tabagisme, ils sont moins de 50% à penser que la plupart des gens consultent un médecin de famille.

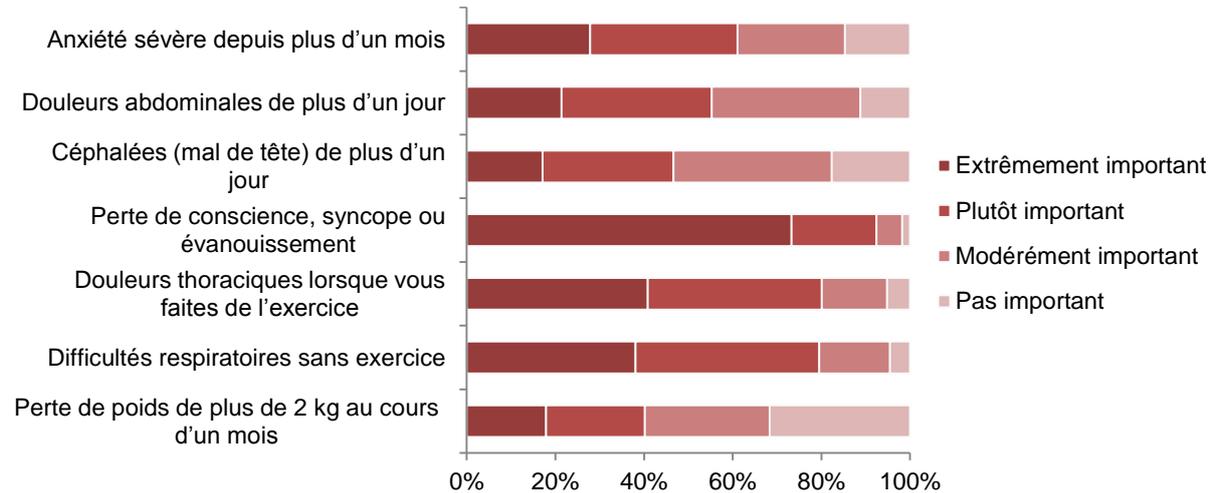
5.8.2 Importance de consulter un médecin selon la situation

Question 77 : Est-ce important pour vous de consulter un médecin en cas de :

Liste de situations cliniques proposée

(Extrêmement important / plutôt important / Assez important / Pas important)

Graphique 37 Nécessité pour le patient de consulter un médecin (de famille ou autre) selon la symptomatologie



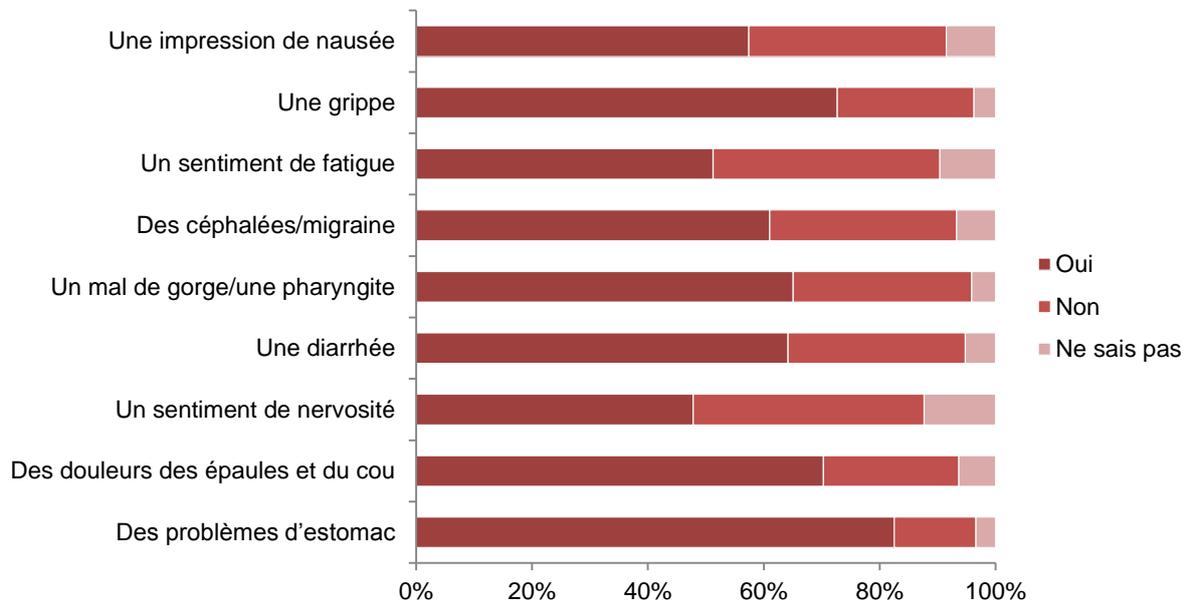
Les patients estiment qu'il est extrêmement ou plutôt important de consulter un médecin en cas de perte de conscience (92,4%), douleurs thoraciques à l'effort (80,2%) ou difficultés respiratoires (79,5%) sans notion de durée des symptômes. En revanche, 32% des patients pensent qu'il n'est pas important de consulter un médecin en cas de perte de poids de plus de 2 kg au cours d'un mois sans régime particulier (question 77, graphique 37).

5.8.3 Utilité du médecin de famille selon la situation clinique

Question 78 : Pensez-vous qu'une visite chez le médecin généraliste peut être utile pour : (Oui / Non / Je ne sais pas)

Liste de situations cliniques proposée

Graphique 38 : Attente d'un bénéfice à consulter un médecin généraliste selon la symptomatologie



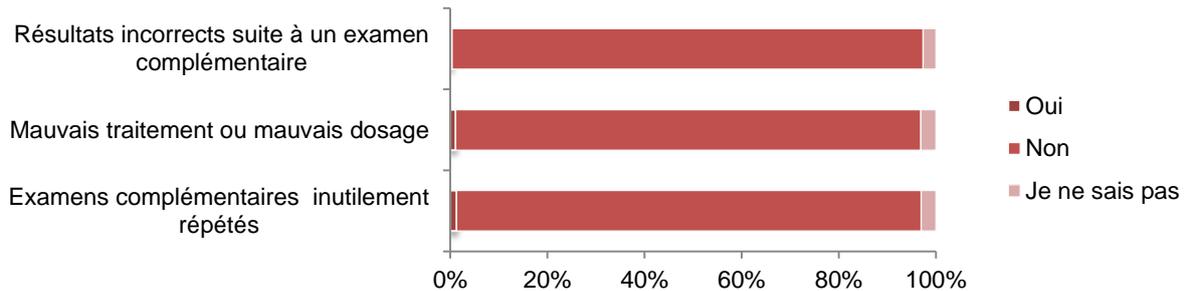
Les patients considèrent qu'une visite chez le médecin de famille apporte un bénéfice pour des symptômes médicaux bien objectivables tels que des problèmes gastriques (82,5%) des douleurs des épaules et du cou (70,2%), une grippe (72,7%). En revanche, ils sont plus mitigés lorsqu'il s'agit de symptômes *a priori* plus mineurs (par exemple 31% d'entre pensent que ce n'est pas utile de consulter pour un mal de gorge ou une diarrhée) ou subjectifs. Environ 10% d'entre eux ne se prononcent pas sur l'éventuel bénéfice de consulter un médecin de famille en cas de fatigue (9,6%) ou de nervosité (12,3%) (question 78, graphique 38).

5.9 Surconsommation de soins ou mauvaise consommation

Question 79 : *Au cours des 12 derniers mois avez-vous eu l'une ou plusieurs des expériences suivantes dans ce cabinet ? (Oui / Non / Je ne sais pas)*

Je pense que les examens complémentaires ont été inutilement répétés / Je pense que j'ai reçu un mauvais médicament ou un mauvais dosage / Je pense que j'ai reçu des résultats incorrects suite à un examen complémentaire ou une radiographie.

Graphique 39 Expérience d'une surconsommation ou d'une mauvaise prise en charge



Seuls 1% des patients pensent qu'ils ont eu des examens répétés non indispensables au cours des 12 derniers mois. La même proportion de patients estime qu'ils ont eu des prescriptions thérapeutiques inadaptées. Enfin, moins de 0,5% pensent qu'ils ont eu des résultats de tests ou de radiologie erronés (question 79, graphique 39).

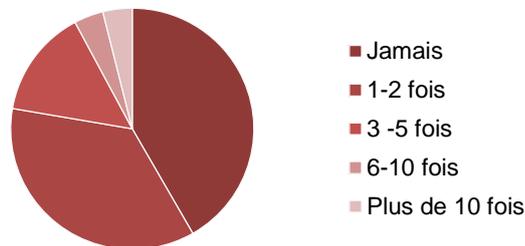
5.10 Utilisation des services

Question 80 : Combien de fois au cours des 12 derniers mois avez-vous consulté un médecin spécialiste pour vous-même ?

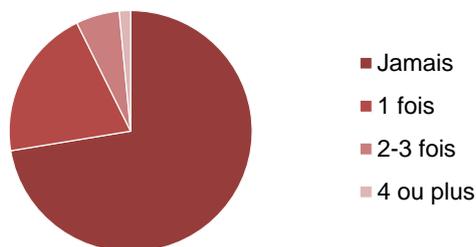
Question 81 : Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence vous êtes-vous rendu dans un service d'urgences d'un hôpital pour vous-même ?

Question 82 : Pourquoi vous êtes-vous rendu aux urgences plutôt que chez un médecin généraliste ? (J'avais un problème de santé qu'un médecin généraliste ne peut pas traiter / Aucun médecin généraliste n'était disponible / Pour des raisons financières / Au service des urgences, je pensais attendre moins longtemps / Le service des urgences donne des soins de meilleure qualité / Le service des urgences est plus facile d'accès / Autre(s) raison(s))

Graphique 40 Nombre de consultations chez un spécialiste au cours de l'année

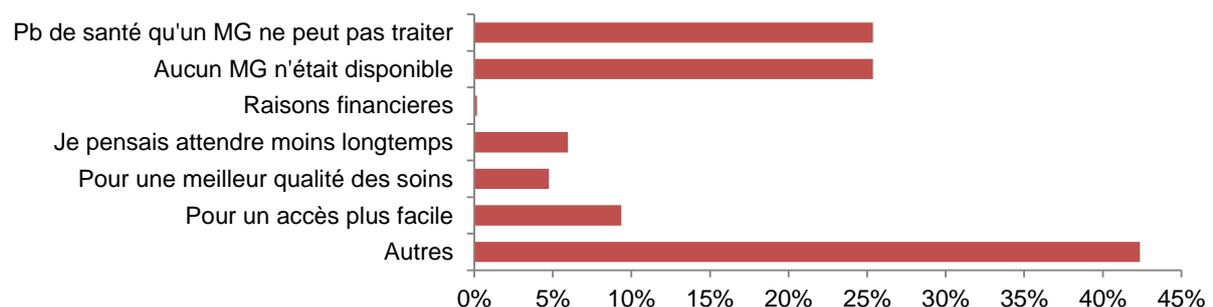


Graphique 41 Nombre de consultations d'un service d'urgence au cours de l'année



Au cours de l'année écoulée, 42% des patients n'ont pas consulté de spécialiste, 36% d'entre eux en ont consulté un une fois (question 80, graphique 40). Par ailleurs, 72% des patients ne se sont jamais rendus aux urgences ; 20% d'entre eux s'y sont rendus une fois (question 81, graphique 41). Lorsqu'ils ont eu recours aux urgences, les principales raisons sont les suivantes : le médecin de famille n'était pas disponible (25%) ou ne pouvait pas traiter le problème (25%) ; 9% des patients considèrent que les urgences sont plus faciles à atteindre ; 5% des patients considèrent que les soins y sont de meilleure qualité ; enfin, une raison financière est avancée par moins de 1% des patients (question 82, graphique 42).

Graphique 42 Motif de consultation des services d'urgence (plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100)



6 Conclusion

Il s'agissait dans ce rapport de fournir les résultats bruts de l'enquête, en premier lieu dans un objectif de retour d'information aux médecins y ayant participé. En dehors de quelques situations particulières, il n'a été procédé à aucun croisement de variables. Dans ce contexte, la discussion et l'interprétation des résultats demeurent limitées. Une analyse en profondeur du fonctionnement de la médecine de famille incluant une mise en perspective de différentes sources de données (dont une bonne partie issue de la présente enquête) est en revanche proposée dans le rapport « Médecine de famille en Suisse : analyse et perspective sur la base des indicateurs SPAM (Swiss Primary Care Active Monitoring) ».

La grande richesse de l'enquête QUALICOPC, outre son recours à des outils validés et intégrés dans un protocole international standardisé, repose sur un recueil de données non seulement auprès des médecins mais aussi auprès de leurs patients. Ceci permet de proposer une vision globale de la médecine de famille, tant du point de vue du prestataire de soins que de « l'utilisateur ».

Les données recueillies auprès des médecins de famille confirment certaines caractéristiques sociodémographiques déjà observées par ailleurs, à savoir un âge élevé des médecins, une proportion de femmes encore minoritaire mais qui augmente, et une volonté de diversifier ses activités. L'ensemble de ces éléments pourraient conduire à un manque de médecins de famille d'ici quelques années, comme souvent annoncé dans de nombreux travaux (Seematter-Bagnoud *et al* 2008). Les données montrent aussi que les médecins de famille suisses travaillent encore de manière assez isolée, non seulement au sein de leur cabinet, mais aussi au sein de la communauté des professionnels de santé avec un faible recours aux outils informatiques, ce qui ne favorise pas la coordination des soins. En revanche, les cabinets disposent de plateaux techniques très importants et les médecins ont une activité très large (plus limitée cependant pour ce qui concerne les domaines pédiatriques et gynécologiques); ils prennent en charge systématiquement les maladies chroniques les plus fréquentes. Enfin, avec une durée moyenne de consultation proche de 20 minutes, la durée de la visite chez le médecin de famille en Suisse est parmi les plus longues au monde (probablement favorisée par une rémunération des médecins en fonction du temps passé plus que de l'acte effectué). On peut faire l'hypothèse que la diversité des activités du médecin de famille combinée à une durée de consultation longue favorise une bonne qualité de la relation médecin-patient.

Pour ce qui concerne les patients, il s'agit d'un domaine plus original puisque peu de données sont disponibles à l'échelon national. Les résultats reflètent une très bonne satisfaction des patients en lien avec leur expérience en médecine de famille. Ils sont en accord avec les résultats de l'étude récente de Sebo et coll. menée auprès de médecins de famille genevois (Sebo *et al* 2015). De manière générale, la quasi-totalité des patients font confiance au corps médical et recommanderaient leur médecin de famille. Les résultats évaluant la communication entre le médecin et les patients sont tous très positifs et ces derniers se sentent également impliqués par leur médecin dans la démarche thérapeutique. Comme évoqué précédemment, l'expérience positive de la relation médecin-patient (bonnes communication et implication du patient) résulte probablement en partie de la possibilité de mener des consultations longues. On notera cependant une discordance majeure pour ce qui concerne l'implication du patient lors de l'envoi chez le spécialiste. En effet, si les patients déclarent généralement être bien impliqués par le médecin dans leur prise en charge et leur traitement, ils déclarent à près de 60% que le médecin décide seul vers quel spécialiste les orienter. A l'opposé, seulement 18% des médecins déclarent que, dans ce contexte, le choix du spécialiste repose sur leur seule décision !

L'accès à la médecine de famille, que ce soit en termes d'attente pour un rendez-vous, d'attente une fois sur place ou encore de distance à parcourir pour rejoindre le cabinet du médecin de famille, est aussi globalement considéré comme bon par les patients. Ces résultats vont dans le même sens que ceux des médecins déclarant une amplitude de l'horaire d'ouverture des cabinets importante et la possibilité d'avoir un accès les soirs et les week-ends à la médecine de famille *via* des tours de gardes. Ces résultats sont aussi en accord avec les données internationales qui caractérisent l'accès aux soins

de premier recours en Suisse, en particulier pour ce qui concerne le délai d'attente pour un rendez-vous, comme particulièrement bon (Merçay 2016). L'accès est cependant un domaine multidimensionnel et seule l'inclusion de l'ensemble de ses déterminants permet une analyse fine du système (cf Obsan Dossier 55, La médecine de famille en Suisse).

Enfin, malgré un bon accès à leur médecin, les patients ne semblent pas consulter, ou considérer qu'il faut consulter, le médecin de famille pour n'importe quels types de symptômes. Les symptômes physiques et souvent ceux pouvant correspondre à une pathologie pré-identifiée par le patient sont clairement considérés comme des motifs de consultation valables. Ces résultats pourraient apparaître sensiblement divergents par rapport à ceux recueillis auprès des médecins qui déclarent offrir une palette d'activités très large. Pour ce qui concerne les symptômes psychiques par exemple, environ 67% des médecins se considèrent comme premier recours en cas de symptômes anxieux et plus de 95% d'entre eux prennent habituellement en charge les troubles dépressifs. Côté patients, environ 40% d'entre eux considèrent qu'il est peu ou pas important de consulter un médecin de famille pour une anxiété sévère depuis plus d'un mois et moins de 50% d'entre eux attendent un bénéfice à consulter un médecin de famille pour un sentiment de nervosité. Ce décalage pourrait refléter la représentation que se font les patients des maladies psychiques et la vision professionnelle de la pratique des médecins.

La production d'indicateurs très descriptifs est d'importance majeure pour connaître le fonctionnement d'un système de santé et suivre son évolution. Au travers de ces résultats, non seulement le praticien peut se situer au sein de sa communauté d'exercice mais le décideur en santé publique, le chercheur et le praticien peuvent aussi avoir une vision globale, nationale, de la médecine de famille en Suisse. Cependant une telle exploitation des données ne permet pas d'en comprendre suffisamment finement le fonctionnement pour dégager des pistes d'amélioration pertinentes. A cet égard, l'analyse proposée au travers des indicateurs SPAM permet une approche plus en profondeur et complémentaire (cf Obsan Dossier 55, La médecine de famille en Suisse).

7 Références

- Cohidon C, Cornuz J, Senn N. Primary care in Switzerland: evolution of physicians' profile and activities in twenty years (1993-2012). *BMC Fam Pract*. 2015 Aug 21;16:107.
- Merçay, C. Médecins de premier recours- Situation en Suisse, tendances récentes et comparaison internationale. OBSAN Dossier n°50. Neuchâtel, 2016: 190p.
- OECD. Reviews of health systems. Switzerland 2011: OECD Publishing; 2011. http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/oecd-reviews-of-health-systems_19901410
- Schäfer WL, Boerma WG, Kringos DS, De Maeseneer J, Gress S, Heinemann S *et al*. QUALICOPC, a multi-country study evaluating quality, costs and equity in primary care. *BMC Fam Pract*. 2011 Oct 20;12:115.
- Schäfer WL, Boerma WG, Kringos DS, De Ryck E, Greß S, Heinemann S *et al*. Measures of quality, costs and equity in primary health care instruments developed to analyse and compare primary care in 35 countries. *Qual Prim Care*. 2013;21(2):67-79. Erratum in: *Qual Prim Care*. 2013;21(3):205.
- Sebo P, Herrmann FR, Bovier P, Haller DM. What are patients' expectations about the organization of their primary care physicians practice? *BMC Health Services Research*, 2015, 5: 328.
- Seematter-Bagnoud L, Junod J, Jaccard R, Roth M, Foletti C. Offre et recours aux soins médicaux ambulatoires en Suisse – projections à l'horizon 2030. Observatoire suisse de la santé. Document de travail 33; 2008:874-0802.
- Selby K, Cornuz J, Senn N. *J Am Board Fam Med*. Establishment of a Representative Practice-based Research Network (PBRN) for the Monitoring of Primary Care in Switzerland. 2015 Sep-Oct;28(5):673-5.
- Vilpert S. Médecins de premier recours – Situation en Suisse et comparaison internationale. Analyse de l'International Health Policy Survey 2012 du Commonwealth Fund sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Observatoire suisse de la santé (Obsan) Dossier n°32. Neuchâtel 2012 :88p.

Annexes

Annexe 1 : Questionnaire destiné aux médecins

Annexe 2 : Questionnaire destiné aux patients : expérience en médecine de famille

Questionnaire pour médecin

Instructions pour compléter le formulaire destiné aux médecins

Le formulaire contient des questions au sujet de votre pratique professionnelle, de votre organisation, sur les tâches cliniques (curatives et préventives) et sur la charge de travail.

Pour la plupart des questions, vous pouvez simplement répondre en cochant d'une croix la réponse qui correspond le mieux à votre situation. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, nous sommes tout simplement intéressés par votre travail tel que vous le pratiquez.

Vous devez savoir que cette étude est anonyme. Vous n'avez pas à nous communiquer vos coordonnées et chaque questionnaire sera traité de manière strictement confidentiel.

Merci d'utiliser un stylo à encre bleu ou noir et de compléter le questionnaire comme ci-dessous

- Oui
 Non

Si vous souhaitez corriger une réponse, merci de colorier entièrement la case de la réponse erronée et de corriger comme ci-dessous:

- Oui
 Non



1.	Êtes-vous un homme ou une femme ?	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme																				
2.	Quelle est votre année de naissance ? Merci de compléter le champ vierge	Année de naissance : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																				
3.	Êtes-vous né dans le pays où vous résidez ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non																				
4.	Comment caractériseriez-vous le lieu de votre cabinet actuel ?	<input type="checkbox"/> Grande ville <input type="checkbox"/> Banlieue <input type="checkbox"/> Petite ville <input type="checkbox"/> Environnement mi-urbain mi-rural <input type="checkbox"/> Rural																				
5.	Quel nombre (estimé) de patients reçoivent des soins à votre cabinet ? (en cas d'association au sein d'un même cabinet : estimez votre part de patients). Si vous n'avez pas de liste de patients, estimez le nombre de personnes qui font partie de votre patientèle (dossiers « actifs », non archivés)	Nombre de patients : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																				
6.	En comparaison à la moyenne nationale, estimez-vous que la taille de votre patientèle, concernant les catégories suivantes, est :	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>En-deçà de la moyenne</th> <th>Dans la moyenne</th> <th>Au-delà de la moyenne</th> <th>Je ne sais pas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Personnes âgées (plus de 70 ans)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2 Personnes en difficulté sociale</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3 Minorité ethnique</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		En-deçà de la moyenne	Dans la moyenne	Au-delà de la moyenne	Je ne sais pas	1 Personnes âgées (plus de 70 ans)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 Personnes en difficulté sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 Minorité ethnique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	En-deçà de la moyenne	Dans la moyenne	Au-delà de la moyenne	Je ne sais pas																		
1 Personnes âgées (plus de 70 ans)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
2 Personnes en difficulté sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
3 Minorité ethnique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
7.	Comment évaluez-vous le renouvellement de votre patientèle par rapport aux autres cabinets de ce pays ?	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>En-deçà de la moyenne</th> <th>Dans la moyenne</th> <th>Au-delà de la moyenne</th> <th>Je ne sais pas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		En-deçà de la moyenne	Dans la moyenne	Au-delà de la moyenne	Je ne sais pas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
	En-deçà de la moyenne	Dans la moyenne	Au-delà de la moyenne	Je ne sais pas																		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
8.	Combien d'heures par semaine travaillez-vous en tant que médecin généraliste (hors emplois complémentaires, piquets et gardes ou visites en dehors des heures normales) ?	<input type="text"/> heures par semaine																				
9.	Combien de ces heures passez-vous à la prestation de soins directs auprès des patients (consultations, visites à domicile, consultations téléphoniques) ?	<input type="text"/> heures par semaine																				
10.	Combien de contacts avez-vous, au cours d'une <u>journée normale</u> , avec les patients?																					
1	Consultation face-à-face à votre cabinet (nombre)	<input type="text"/> par jour																				
2	Consultation téléphonique	<input type="text"/> par jour																				
3	Consultation par courriel	<input type="text"/> par jour																				
11.	Quelle est la durée moyenne d'une consultation à votre cabinet ?	<input type="text"/> minutes																				

<p>12. Au cours d'une <u>semaine</u> normale de travail, combien de patients voyez-vous :</p> <p>1 À domicile</p> <p>2 À l'hôpital</p> <p>3 En établissements médico-sociaux (EMS)</p> <p>4 Dans d'autres institutions ou contextes</p>	<p> _ _ par <u>semaine</u></p>																												
<p>13. Au cours des 3 derniers mois (hors vacances et jours fériés, etc.) à quelle fréquence et pendant combien de temps avez-vous été de garde, la nuit et les fins de semaine :</p> <p>1 Le soir (18h-20h)</p> <p>2 La nuit (20h-6h)</p> <p>3 Les fins de semaine</p>	<p> _ _ fois ; pour un total de _ _ heures</p> <p> _ _ fois ; pour un total de _ _ heures</p> <p> _ _ fois ; pour un total de _ _ heures</p>																												
<p>14. Outre votre travail de médecin généraliste à votre cabinet, avez-vous d'autres activités professionnelles rémunérées ? <i>(plusieurs réponses possibles)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Non</p> <p><input type="checkbox"/> oui, en tant que médecin pour des patients payant des consultations privée (hors assurance de base)</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, dans un contexte spécifique (par ex. maison de repos, prison)</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, en tant que médecin dans une entreprise</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, dans la formation médicale/l'enseignement</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, dans un autre domaine</p>																												
<p>15. En tant que médecin généraliste, êtes-vous indépendant ou salarié ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Salarié</p> <p><input type="checkbox"/> Salarié chez un autre médecin généraliste</p> <p><input type="checkbox"/> Salarié dans un centre/une maison médicale ou autre institution</p> <p><input type="checkbox"/> Indépendant</p>																												
<p>16. Pour chacun des éléments suivants, veuillez estimer s'ils contribuent à vos revenus en tant que médecin généraliste ; si oui, à quel pourcentage ?</p>	<p><input type="checkbox"/> _ _ _ % de salaire</p> <p><input type="checkbox"/> _ _ _ % de paiement par capitation (une somme fixe par patient pour une certaine période de temps)</p> <p><input type="checkbox"/> _ _ _ % d'honoraire pour des services de tiers payant</p> <p><input type="checkbox"/> _ _ _ % de paiements directs de la part de patients ou tiers garant (caisse maladie)</p> <p><input type="checkbox"/> _ _ _ % de paiement à la performance (par ex. selon des objectifs)</p> <p><input type="checkbox"/> _ _ _ % d'autres ressources</p>																												
<p>17. Pouvez-vous recevoir des primes financières supplémentaires pour :</p> <p>1 Prise en charge de patients atteints de diabète</p> <p>2 Prise en charge de patients atteints d'hypertension</p> <p>3 Atteinte d'objectifs pour la prévention</p> <p>4 Taux de patients référés en-deçà d'un certain niveau</p> <p>5 Avoir des patients d'une classe défavorisée dans votre cabinet</p> <p>6 Travailler dans une zone isolée</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Oui</th> <th>Non</th> <th>Je ne sais pas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Oui	Non	Je ne sais pas	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Oui	Non	Je ne sais pas																										
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										

<p>18. Travaillez-vous seul ou partagez-vous un local avec un ou plusieurs médecin généraliste et/ou médecins spécialistes ? Veuillez également indiquer leur nombre d'Équivalents Temps-Plein (ETP). (Par exemple : un médecin travaillant 5 jours par semaine et un autre médecin travaillant 2 jours et demi par semaine cumulent 1,5 ETP).</p>	<p><input type="checkbox"/> Seul</p> <p><input type="checkbox"/> Avec <input type="text"/> autre/s médecin généraliste dans un cabinet partagé <input type="text"/> ETP (Inclus vous-même)</p> <p><input type="checkbox"/> Avec <input type="text"/> médecin/s spécialiste/s dans un cabinet partage <input type="text"/> ETP (Inclus vous-même)</p>																				
<p>19. Parmi les catégories suivantes, avec qui travaillez-vous dans votre local professionnel ?</p> <p>1 Standardiste/secrétaire médical/e/assistante médicale</p> <p>2 Infirmier/ clinicien (ex : diabète)</p> <p>3 Infirmier/ libéral/à domicile</p> <p>4 Infirmier/ psychiatrique</p> <p>5 Infirmier de pratique avancée (fonction entre médecin et infirmier)</p> <p>6 Assistant de laboratoire</p> <p>7 Gestionnaire non médical</p> <p>8 Sagefemme</p> <p>9 Physiothérapeute</p> <p>10 Dentiste</p> <p>11 Pharmacien</p> <p>12 Travailleur social</p>	<p>Oui</p> <p><input type="checkbox"/></p>																				
<p>20. Suivez-vous des guidelines pour le traitement des affections suivantes ?</p> <p>1 Insuffisance cardiaque chronique</p> <p>2 Asthme</p> <p>3 BPC</p> <p>4 Diabète</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Oui</th> <th>Non</th> <th>Recommandations sans objet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Insuffisance cardiaque chronique</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2 Asthme</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3 BPC</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4 Diabète</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Oui	Non	Recommandations sans objet	1 Insuffisance cardiaque chronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 Asthme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 BPC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 Diabète	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Oui	Non	Recommandations sans objet																		
1 Insuffisance cardiaque chronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
2 Asthme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
3 BPC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
4 Diabète	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
<p>21. Au cours des 12 derniers mois, vous être-vous impliqué dans un programme de prise en charge d'une maladie pour un patient ayant les affections chroniques suivantes ? (Ce type de programme est basé sur des approches multidisciplinaires, généralement en fonction de protocoles).</p> <p>1 Insuffisance cardiaque chronique</p> <p>2 Asthme</p> <p>3 BPC</p> <p>4 Diabète</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Oui</th> <th>Non</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Insuffisance cardiaque chronique</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2 Asthme</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3 BPC</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4 Diabète</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Oui	Non	1 Insuffisance cardiaque chronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 Asthme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 BPC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 Diabète	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	Oui	Non																			
1 Insuffisance cardiaque chronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
2 Asthme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
3 BPC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
4 Diabète	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
<p>22. Au cours des 12 derniers mois, les événements suivants se sont-ils produits dans votre cabinet ?</p> <p>1 Contrôle de vos ordonnances ou prescriptions par une autorité sanitaire ou un organisme d'assurance ?</p> <p>2 Echanges avec des collègues médecin généraliste (groupes de pairs ou visite du cabinet) ?</p> <p>3 Enquête de satisfaction auprès de vos patients ?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Oui</th> <th>Non</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Contrôle de vos ordonnances ou prescriptions par une autorité sanitaire ou un organisme d'assurance ?</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2 Echanges avec des collègues médecin généraliste (groupes de pairs ou visite du cabinet) ?</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3 Enquête de satisfaction auprès de vos patients ?</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Oui	Non	1 Contrôle de vos ordonnances ou prescriptions par une autorité sanitaire ou un organisme d'assurance ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 Echanges avec des collègues médecin généraliste (groupes de pairs ou visite du cabinet) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 Enquête de satisfaction auprès de vos patients ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	Oui	Non																			
1 Contrôle de vos ordonnances ou prescriptions par une autorité sanitaire ou un organisme d'assurance ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
2 Echanges avec des collègues médecin généraliste (groupes de pairs ou visite du cabinet) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
3 Enquête de satisfaction auprès de vos patients ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
<p>23. En cas de consultation chez un spécialiste, qui décide généralement du médecin qui sera choisi ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Moi</p> <p><input type="checkbox"/> Le patient</p> <p><input type="checkbox"/> C'est une décision par consentement mutuel</p>																				

24. En cas de consultation auprès d'un spécialiste, indiquez à quel point vous prenez en compte les éléments suivants :	Toujours	Parfois	Jamais
1 Préférence du patient sur le choix du médecin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Distance du trajet pour le patient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Vos expériences précédentes avec le spécialiste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Informations comparatives sur l'efficacité des spécialistes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Temps d'attente pour le patient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Coût pour le patient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Veuillez cocher l'équipement utilisé à votre cabinet par vous-même ou par votre personnel :	<p>Laboratoire</p> <input type="checkbox"/> Hémoglobinomètre <input type="checkbox"/> Mesure de la glycémie capillaire <input type="checkbox"/> Test du taux de cholestérol <input type="checkbox"/> Appareil de numération globulaire <p>Imagerie</p> <input type="checkbox"/> Ophtalmoscope <input type="checkbox"/> Proctoscope <input type="checkbox"/> Otoscope <input type="checkbox"/> Gastroscope <input type="checkbox"/> Sigmoidoscope <input type="checkbox"/> Radiologie <input type="checkbox"/> Ultrasons pour abdomen/fœtus <input type="checkbox"/> Microscope <p>Fonctions</p> <input type="checkbox"/> Audiomètre <input type="checkbox"/> Bicyclette ergométrique <input type="checkbox"/> Tonomètre <input type="checkbox"/> Débitmètre pour débit de pointe/débit expiratoire de pointe (Peak flow) <input type="checkbox"/> Spiromètre <input type="checkbox"/> Électrocardiographe <input type="checkbox"/> Tensiomètre artériel <input type="checkbox"/> Équipement de perfusion <input type="checkbox"/> Sacochette médicale pour urgences et visites à domicile <p>Autres</p> <input type="checkbox"/> Sonde urinaire <input type="checkbox"/> Coagulomètre <input type="checkbox"/> Équipement de petite chirurgie <input type="checkbox"/> Équipement pour points de suture <input type="checkbox"/> Défibrillateur <input type="checkbox"/> Seringues jetables <input type="checkbox"/> Gants jetables <input type="checkbox"/> Réfrigérateur pour médicaments <input type="checkbox"/> Équipement de réanimation
---	---

26. Comment avez-vous accès aux examens de laboratoire ?	<input type="checkbox"/> Dans mon cabinet <input type="checkbox"/> J'y accède facilement à l'extérieur du cabinet <input type="checkbox"/> Je n'y accède pas facilement
--	---

27. Comment avez-vous accès à la radiologie ?	<input type="checkbox"/> Dans mon cabinet <input type="checkbox"/> J'y accède facilement à l'extérieur du cabinet <input type="checkbox"/> Je n'y accède pas facilement
---	---

28.	Quelle est la distance entre :	Dans le même bâtiment	À moins de 10 km	Entre 11 et 20 km	À plus de 22 km
1	Le cabinet de médecin généraliste le plus proche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Le cabinet de spécialiste le plus proche (ou policlinique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	L'hôpital général ou universitaire le plus proche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	Combien d'heures, sur une journée moyenne de travail, votre cabinet est-il ouvert aux patients (pauses déjeuner exclues) ?	<input type="text"/> <input type="text"/> heures par journée travaillée			
30.	Est-il possible pour vos patients de vous rendre visite à votre cabinet :	Oui	Non		
1	Après 18H00 (au moins une fois par semaine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2	Durant les fins de semaine (au moins une fois par mois)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
31.	Le soir et la nuit durant les jours de semaine , comment vos patients ont-ils accès à des services de soins médicaux (hors services d'urgences) ?	<input type="checkbox"/> Pas de réponse (je suis toujours disponible pour mes patients) <input type="checkbox"/> Je suis disponible par tour de garde dans un regroupement de médecin généraliste <input type="checkbox"/> Je ne suis pas disponible mais d'autres médecin généraliste sont disponibles (par tour de garde) <input type="checkbox"/> D'autres médecins (en dehors des médecin généraliste) proposent des soins en dehors des heures normales <input type="checkbox"/> Autres dispositions			
32.	Le samedi et le dimanche, comment vos patients ont-ils accès à des soins médicaux (hors services d'urgences) ?	<input type="checkbox"/> Pas de réponse (je suis toujours disponible pour mes patients) <input type="checkbox"/> Je suis disponible par tour de garde dans un regroupement de médecin généraliste <input type="checkbox"/> Je ne suis pas disponible mais d'autres médecin généraliste sont disponibles (par tour de garde) <input type="checkbox"/> D'autres médecins (en dehors des médecin généraliste) proposent des soins en dehors des heures normales <input type="checkbox"/> Autres dispositions			
33.	Quel est le pourcentage de consultations effectuez-vous sur rendez-vous ?	Environ <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %			
34.	Proposez-vous des consultations sans rendez-vous ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			
35.	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous appliqué l'une des actions suivantes pour limiter les obstacles financiers auxquels font face les patients d'un milieu social défavorisé ?	Ja	Nein		
1	Fournir des échantillons de médicaments gratuits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2	Prescrire le médicament générique moins cher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3	Ne pas faire payer le patient (par ex. quotes-parts)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
36.	Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous noté que les patients reportaient leurs visites pour des raisons financières ?	<input type="checkbox"/> Fréquemment <input type="checkbox"/> Occasionnellement <input type="checkbox"/> Jamais			
37.	Si de nouveaux patients se présentent à votre cabinet, recevez-vous leurs dossiers médicaux de leur ancien médecin ?	<input type="checkbox"/> Oui, toujours ou généralement <input type="checkbox"/> Seulement occasionnellement <input type="checkbox"/> Rarement ou jamais			

<p>38. Quelles restrictions appliquez-vous pour accepter de nouveaux patients ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Pas de restriction (tout le monde est accepté)</p> <p><input type="checkbox"/> Aucun nouveau patient n'est accepté au-delà d'un nombre maximal</p> <p><input type="checkbox"/> Aucun nouveau patient n'est accepté au-delà d'un certain âge</p> <p><input type="checkbox"/> Aucun nouveau patient n'est accepté en dehors de ma zone géographique de travail</p> <p><input type="checkbox"/> Je donne des délais de rendez-vous plus longs pour les nouveaux patients</p> <p><input type="checkbox"/> L'acceptation dépend de l'historique médicale du patient</p> <p><input type="checkbox"/> L'acceptation dépend de statut d'assurance du patient</p>
<p>39. Proposez-vous des soins lorsque vous n'êtes pas rémunéré (par ex. pour des personnes non assurées, des immigrants illégaux) ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, quasiment toujours</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, mais seulement dans des situations d'urgence</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, parfois</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne rencontre pas ce type de personne dans mon cabinet</p> <p><input type="checkbox"/> Pas de réponse (dans ce pays, ces soins sont rémunérés)</p>
<p>40. Vos dossiers médicaux incluent-ils généralement les informations suivantes : <i>(Cochez toutes les réponses pertinentes)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Contexte de vie</p> <p><input type="checkbox"/> Ethnicité</p> <p><input type="checkbox"/> Antécédents familiaux (par ex. dépression, cancer)</p> <p><input type="checkbox"/> Poids et taille du patient</p> <p><input type="checkbox"/> Fumeur ou non</p> <p><input type="checkbox"/> Pression artérielle</p> <p><input type="checkbox"/> Raison des visites</p> <p><input type="checkbox"/> Diagnostics</p> <p><input type="checkbox"/> Médicaments prescrits</p> <p><input type="checkbox"/> Résultats des examens</p>
<p>41. Pour quel type de consultation faites-vous un dossier ? <i>(Cochez toutes les réponses pertinentes)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Pour toutes les visites, excepté pour les plaintes mineurs ou futiles</p> <p><input type="checkbox"/> Uniquement pour les patients réguliers</p> <p><input type="checkbox"/> Tant que je ne suis pas débordé</p> <p><input type="checkbox"/> Pour tous mes patients</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p>
<p>42. Au cours des 2 dernières années, avez-vous utilisé votre système de dossiers médicaux pour établir une sélection de patients en fonction de leur âge, leur diagnostic ou leurs risques ? <i>(Cochez toutes les réponses pertinentes)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Non</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, par âge (par ex. pour les plus de 50 ans)</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, par diagnostic ou risques de santé (par ex. diabète ou hypertension)</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, par médicaments prescrits (par ex. patients prenant de nombreux médicaments)</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, pour envoyer des rappels de prévention ou de suivi</p>

43. Pour quel/s motif/s utilisez-vous un ordinateur dans votre cabinet ?
(Cochez toutes les réponses pertinentes)
- Sans réponse (je n'utilise pas d'ordinateur)
 - Pour planifier les rendez-vous
 - Pour émettre des factures
 - Pour émettre des prescriptions de médicaments
 - Pour enregistrer les consultations (dossier informatisé)
 - Pour envoyer des lettres de prescription à des spécialistes
 - Pour enregistrer les résultats des tests de diagnostics
 - Pour rechercher des informations médicales sur Internet
 - Pour envoyer des prescriptions à la pharmacie

44. À quelle fréquence rencontrez-vous les professionnels suivants (de manière professionnelle ou informelle) :

	Rarement ou jamais	Tous les 1-3 mois	Plus d'une fois par mois
1 Autres médecin généraliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Infirmier(ère) clinicien(ne)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Médecin spécialiste ambulatoire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Médecin spécialiste hospitalier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Pharmacien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Infirmier à domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Sagefemme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Physiothérapeute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Travailleur social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Diététicien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

45. À quelle fréquence demandez-vous des conseils (par ex. par téléphone) des médecins spécialistes suivants ?

	Rarement ou jamais	Tous les 1-3 mois	Plus d'une fois par mois
1 Pédiatre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Interniste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Gynécologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Chirurgien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Neurologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Dermatologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Gériatre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Psychiatre/psychologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Radiologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

46. Votre infirmier(e) clinicien(ne) ou assistant(e) propose-t-il/elle indépendamment des services de :

	<input type="checkbox"/> Sans objet (il n'y a pas d'infirmier dans mon cabinet)	
	Oui	Non
1 Immunisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Conseils en hygiène de santé (par ex. conseils sur l'hygiène de vie ou pour cesser de fumer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Contrôles réguliers des patients atteints de troubles chroniques (par ex. diabète)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Procédures mineures (par ex. lavage conduit auditif externe, traitement des plaies)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

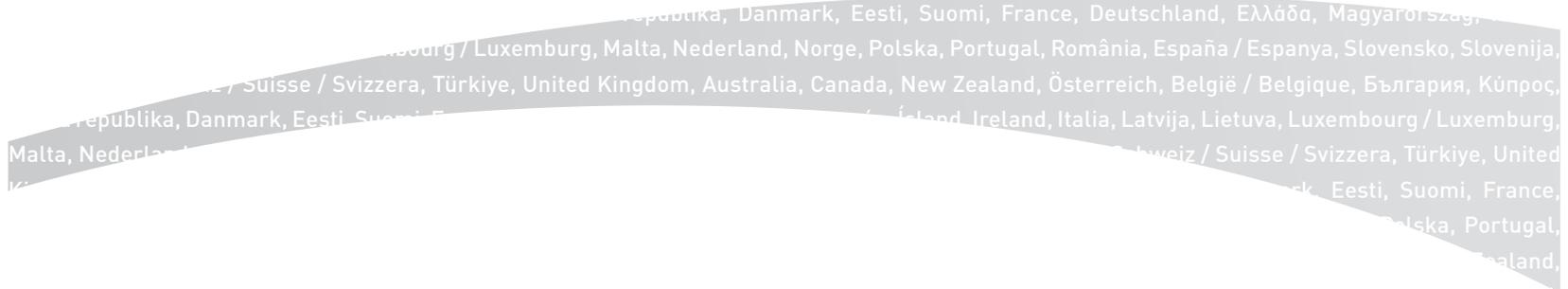
47. Pour qui utilisez-vous des lettres (en incluant des détails sur diagnostic provisionnel et résultats de test potentiels) lorsque vous envoyez des patients vers un spécialiste ? J'utilise des lettres :
- pour tous les patients
 - pour la plupart des patients
 - pour une minorité de patients
 - rarement ou jamais

48. Les spécialistes vous informent-ils des traitements ou diagnostics de vos patients ?	<input type="checkbox"/> Quasiment toujours <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Occasionnellement <input type="checkbox"/> Rarement ou jamais					
49. Après la sortie d'hospitalisation, quel est le délai moyen de réception du rapport de sortie de l'hôpital le plus fréquenté par vos patients ?	<input type="checkbox"/> 1 à 4 jours <input type="checkbox"/> 5 à 14 jours <input type="checkbox"/> 15 à 30 jours <input type="checkbox"/> Plus de 30 jours <input type="checkbox"/> Je reçois rarement, voire jamais, de rapport de sortie					
50. Dans les cas de problèmes de santé suivants, vos patients vous contactent-ils en premier lieu ? (Il s'agit simplement du premier contact, pas d'un rendez-vous pour diagnostic ou traitement).	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>(Quasiment) toujours</th> <th>Souvent</th> <th>Occasionnellement</th> <th>Rarement/Jamais</th> </tr> </thead> </table>		(Quasiment) toujours	Souvent	Occasionnellement	Rarement/Jamais
	(Quasiment) toujours	Souvent	Occasionnellement	Rarement/Jamais		
1	Enfant avec toux sévère	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Enfant de 8 ans avec problèmes d'audition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Femme de 18 ans souhaitant un moyen de contraception orale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Homme de 24 ans avec douleurs gastriques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Homme de 45 ans avec douleurs thoraciques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Femme de 50 ans avec nodule du sein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Femme de 60 ans avec détérioration de la vision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Femme de 60 ans avec polyurie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Femme de 60 ans avec paralysie/parésie aigue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Homme de 70 ans avec douleurs articulaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Femme de 75 ans avec problèmes de mémoire modérés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Homme de 35 ans avec entorse de la cheville	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Homme de 28 ans avec première convulsion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Homme de 45 ans anxieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Enfant de 13 ans victime d'abus physique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Couple avec problèmes relationnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Femme de 50 ans avec problèmes psycho-sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Homme de 32 ans avec problèmes sexuels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Homme de 52 ans avec problèmes d'addiction à l'alcool	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
51. À quel point êtes-vous impliqué dans le traitement et le suivi de vos patients présentant les diagnostics suivants :	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>(Quasiment) toujours</th> <th>Souvent</th> <th>Occasionnellement</th> <th>Rarement/Jamais</th> </tr> </thead> </table>		(Quasiment) toujours	Souvent	Occasionnellement	Rarement/Jamais
	(Quasiment) toujours	Souvent	Occasionnellement	Rarement/Jamais		
1	Bronchite chronique/BPC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Orgelet (externe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Ulcère gastrique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Hernie discale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Insuffisance cardiaque congestive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Pneumonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Abscess dentaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Maladie de Parkinson	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Diabète sans complications (type II)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Arthrite rhumatoïde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Dépression	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Infarctus du myocarde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

52. À quel fréquence les activités suivantes sont-elles proposées à vos patients par vous (ou par votre personnel) et non par un autre spécialiste ? Par exemple, si la fondoscopie est (quasiment) toujours assurée par vous, cochez cette case.	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>(Quasiment) toujours</th> <th>Souvent</th> <th>Occasionnel-lement</th> <th>Rarement/Jamais</th> </tr> </thead> </table>		(Quasiment) toujours	Souvent	Occasionnel-lement	Rarement/Jamais															
	(Quasiment) toujours	Souvent	Occasionnel-lement	Rarement/Jamais																	
1 Résection cunéiforme d'ongle incarné	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
2 Ablation de kyste sébacé du cuir chevelu	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
3 Points de suture	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
4 Excision de verrues	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
5 Insertion de DIU	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
6 Fondoscopie	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
7 Injection articulaire	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
8 Bandage d'une entorse	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
9 Cryothérapie (verrues)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
10 Mise en place d'une perfusion intraveineuse	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
53. Quand mesurez-vous (ou votre personnel) la pression artérielle ? (Plusieurs réponses possibles)	<input type="checkbox"/> En cas de <u>conditions</u> cliniques spécifiques <input type="checkbox"/> Sur <u>demande</u> <input type="checkbox"/> Régulièrement avec des adultes (<u>quelle que soit</u> la raison de la visite) <input type="checkbox"/> Avec des adultes <u>invités</u> à effectuer cet examen																				
54. Quand mesurez-vous (ou votre personnel) le taux de cholestérol ? (Plusieurs réponses possibles)	<input type="checkbox"/> En cas de <u>conditions</u> cliniques spécifiques <input type="checkbox"/> Sur <u>demande</u> <input type="checkbox"/> Régulièrement avec des adultes (<u>quelle que soit</u> la raison de la visite) <input type="checkbox"/> Avec des adultes <u>invités</u> à effectuer cet examen <input type="checkbox"/> Je n'effectue pas ce type d'examen																				
55. Comment êtes-vous impliqué dans le conseil en matière de santé à propos des domaines suivants : (Plusieurs réponses possibles)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Impliqué avec mes patients normaux</th> <th>Dans des sessions de groupe ou programmes spéciaux</th> <th>Non impliqué</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Tabagisme</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2 Conseils sur l'alimentation</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3 Problèmes d'alcool</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4 Exercice physique</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Impliqué avec mes patients normaux	Dans des sessions de groupe ou programmes spéciaux	Non impliqué	1 Tabagisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 Conseils sur l'alimentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 Problèmes d'alcool	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 Exercice physique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Impliqué avec mes patients normaux	Dans des sessions de groupe ou programmes spéciaux	Non impliqué																		
1 Tabagisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
2 Conseils sur l'alimentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
3 Problèmes d'alcool	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
4 Exercice physique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
56. Êtes-vous (ou le personnel de votre cabinet) impliqué dans les activités suivantes ?	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Impliqué</th> <th>Non impliqué</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Soins prénataux de routine</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2 Immunisation des enfants (dans le cadre de recommandations nationales)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3 Surveillance pédiatrique des enfants de moins de 4 ans</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4 Vaccin contre la grippe (dans le cadre d'un programme)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>5 Soins palliatifs</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Impliqué	Non impliqué	1 Soins prénataux de routine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 Immunisation des enfants (dans le cadre de recommandations nationales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 Surveillance pédiatrique des enfants de moins de 4 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 Vaccin contre la grippe (dans le cadre d'un programme)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 Soins palliatifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Impliqué	Non impliqué																			
1 Soins prénataux de routine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
2 Immunisation des enfants (dans le cadre de recommandations nationales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
3 Surveillance pédiatrique des enfants de moins de 4 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
4 Vaccin contre la grippe (dans le cadre d'un programme)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
5 Soins palliatifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
57. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous proposé une/des session/s spéciale/s ou cliniques pour les groupes de patients suivants?(réalisées(s) par vous-même)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Oui</th> <th>Non</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Patients diabétiques</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2 Patients atteints d'hypertension</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3 Femmes enceintes</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4 Personnes âgées</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Oui	Non	1 Patients diabétiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 Patients atteints d'hypertension	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 Femmes enceintes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 Personnes âgées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	Oui	Non																			
1 Patients diabétiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
2 Patients atteints d'hypertension	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
3 Femmes enceintes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
4 Personnes âgées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			

58.	Si vous étiez confronté à des patients présentant les problèmes suivants, en feriez-vous un rapport (par ex. à une autorité compétente) ?					
		Oui	Oui proba- blement	Non probable- ment	Non	Je ne sais pas
1	Accidents répétés dans un environnement professionnel industriel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Problèmes respiratoires fréquents chez les patients vivant près d'un environnement industriel spécifique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Cas répétés d'intoxication alimentaire chez des personnes vivant dans un certain quartier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59.	Au cours des 12 derniers mois, environ combien de semaines avez-vous passées en dehors de votre cabinet pour les raisons suivantes :					
1	Conférences ou autres formations (congrès)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	semaines		
2	Activités de recherche	<input type="text"/>	<input type="text"/>	semaines		
3	Vacances	<input type="text"/>	<input type="text"/>	semaines		
4	Maladie	<input type="text"/>	<input type="text"/>	semaines		
60.	Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?					
		Entièrement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	
1	J'ai l'impression qu'une partie de mon travail n'est pas vraiment utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Mon travail m'intéresse toujours autant qu'au début	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Mon travail est surchargé de tâches administratives inutiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Je suis trop stressé dans mon travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Être un médecin généraliste est un métier respecté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Dans mon travail, il y a un bon équilibre entre les efforts fournis et les retours positifs qu'on reçoit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Merci d'avoir rempli ce questionnaire !



Etude sur la qualité des soins en médecine de premier recours, questionnaire sur les expériences du patient

Instructions pour compléter le formulaire destiné aux patients

Les questions de ce formulaire interrogent sur vos différentes expériences avec votre médecin de famille et sur vos valeurs. Vous pouvez répondre aux questions en cochant d'une ou de plusieurs croix aux réponses qui correspondent le mieux à votre situation. Parfois vous pouvez seulement répondre par oui, non ou je ne sais pas.

Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, nous avons juste besoin d'avoir votre opinion sur votre situation et sur votre opinion.

Cette étude est anonyme, vous n'avez pas besoin de nous communiquer vos coordonnées et chaque questionnaire sera traité de manière anonyme.

Merci d'utiliser un stylo à encre bleu ou noir et de compléter le questionnaire comme ci-dessous.

- Oui
 Non

Si vous souhaitez corriger une réponse, merci de colorier entièrement la case de la réponse erronée et de corriger comme ci-dessous.

- Oui
 Non

1.	Comment décririez-vous votre état de santé personnel d'une manière générale ?	<input type="checkbox"/> Très bon	
		<input type="checkbox"/> Bon	
		<input type="checkbox"/> Correct	
		<input type="checkbox"/> Médiocre	
2.	Présentez-vous une maladie de longue durée ou une affection médicale de type hypertension artérielle, diabète, dépression ou asthme ?	<input type="checkbox"/> Oui	
		<input type="checkbox"/> Non	
3.	Avez-vous votre propre médecin traitant (par ex. médecin généraliste) que vous consultez généralement en premier lieu en cas de problème de santé ?	<input type="checkbox"/> Oui, il s'agit du médecin que je viens de consulter	
		<input type="checkbox"/> Oui, mais un autre médecin travaille dans ce même cabinet ou centre médical	
		<input type="checkbox"/> Oui, mais un autre médecin extérieur	
		<input type="checkbox"/> Non, je n'ai pas de médecin traitant propre	
4.	Au cours des 6 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous rendu visite ou consulté un médecin généraliste [MG] (ce médecin ou un autre) ?	<input type="checkbox"/> C'était la première fois depuis 6 mois	
		<input type="checkbox"/> Une fois avant cette visite	
		<input type="checkbox"/> 2 à 4 fois avant cette visite	
		<input type="checkbox"/> 5 fois ou plus avant cette visite	
		<input type="checkbox"/> Je ne sais pas	
5.	Quelle est la raison de votre visite chez le MG aujourd'hui ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i>	<input type="checkbox"/> Parce que vous êtes malade ou que vous ne vous sentez pas bien	
		<input type="checkbox"/> Pour un contrôle médical général	
		<input type="checkbox"/> Pour renouveler une ordonnance	
		<input type="checkbox"/> Pour être référé à un autre médecin ou spécialiste	
		<input type="checkbox"/> Pour obtenir un certificat médical	
		<input type="checkbox"/> Pour obtenir un deuxième avis	
		<input type="checkbox"/> Autre raison	
6.	Pensez à la consultation qui vient de se terminer. Êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :	Oui	Non
1	Le médecin avait accès à mon dossier médical	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Le médecin a été courtois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Le médecin m'a écouté attentivement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Le médecin m'a à peine regardé lorsque nous discutions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Le médecin m'a posé des questions concernant mon problème de santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Je n'ai pas vraiment compris ce que le médecin a tenté de m'expliquer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Le médecin a pris un temps suffisant pour m'écouter et m'examiner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Mon médecin m'implique dans les décisions concernant mon traitement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Je recommanderais volontiers ce médecin à un ami ou un proche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Mon médecin m'interroge sur l'existence éventuelle d'autres problèmes concomitants à celui pour lequel je suis en consultation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Si vous aviez besoin d'un interprète pour vous aider à communiquer avec un médecin dans ce cabinet, ce service était-il disponible ?	<input type="checkbox"/> Je n'ai jamais besoin d'un interprète	
		<input type="checkbox"/> Oui, ce service est toujours disponible	
		<input type="checkbox"/> Oui, ce service est généralement disponible	
		<input type="checkbox"/> Non, ce service est insuffisant ou non disponible	
		<input type="checkbox"/> Je ne sais pas	

8.	Pensez au médecin que vous avez consulté aujourd'hui. Êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :	Oui	Non	Je ne sais pas
1	Il/elle connaît les informations importantes concernant mes antécédents médicaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Il/elle connaît ma situation personnelle/mes conditions de vie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Ce médecin ne traite pas seulement les problèmes médicaux mais peut également m'aider en cas de problèmes personnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Après cette visite, je pense que je suis plus en mesure de gérer mes problèmes de santé que je ne le pouvais avant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Au cours des 12 derniers mois, un MG de ce cabinet vous a-t-il donné des informations et conseils pour conserver une bonne santé ? (Par ex. concernant l'alimentation, votre consommation d'alcool ou de cigarettes)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas		
10.	Au cours des 2 dernières années, un MG de ce cabinet vous a-t-il posé des questions concernant les médicaments que vous prenez (notamment ceux prescrits par d'autres médecins) ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas		
11.	Pensez au cabinet dans lequel vous vous êtes rendu aujourd'hui. Êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :	Oui	Non	Je ne sais pas
1	Les heures d'ouverture sont trop limitées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Si j'ai besoin d'une visite à mon domicile, c'est possible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Le cabinet est trop loin de mon domicile ou de mon lieu de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Lorsque j'ai appelé ce cabinet, j'ai dû attendre trop longtemps pour m'adresser à quelqu'un	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Je sais comment obtenir une consultation le soir, la nuit et durant les fins de semaine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Le personnel était courtois et m'a aidé lors de l'accueil au cabinet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Combien de temps mettez-vous pour vous rendre de votre domicile à ce cabinet ?	<input type="checkbox"/> Moins de 20 minutes <input type="checkbox"/> 20 à 40 minutes <input type="checkbox"/> 40 à 60 minutes <input type="checkbox"/> Plus d'une heure <input type="checkbox"/> Je ne sais pas		
13.	Avez-vous pris un rendez-vous avec votre médecin pour cette visite ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non → <i>Passez à la question 16</i>		
14.	Avez-vous rencontré des difficultés pour obtenir ce rendez-vous ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
15.	Combien de jours avez-vous attendu entre votre appel et la consultation ?	<input type="checkbox"/> J'ai pris rendez-vous plus tôt dans la journée <input type="checkbox"/> J'ai pris rendez-vous hier <input type="checkbox"/> J'ai dû attendre 2 à 7 jours <input type="checkbox"/> J'ai attendu plus d'une semaine <input type="checkbox"/> Je ne sais pas		

16.	Combien de temps avez-vous attendu aujourd'hui entre votre arrivée au cabinet et votre consultation ?	<input type="checkbox"/> Moins de 15 minutes <input type="checkbox"/> 15 à 30 minutes <input type="checkbox"/> 30 à 45 minutes <input type="checkbox"/> 45 à 60 minutes <input type="checkbox"/> Plus d'une heure <input type="checkbox"/> Je ne sais pas																								
17.	Pensez-vous qu'il soit trop compliqué de parvenir à consulter un MG le soir, la nuit et durant les fins de semaine ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas																								
18.	Au cours des 12 derniers mois, l'un ou plusieurs des évènements suivants vous est-il arrivé dans ce cabinet ?	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Oui</th> <th>Non</th> <th>Je ne sais pas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Le médecin ou le personnel a eu un comportement négatif envers vous</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2 Les autres patients ont été mieux traités que vous</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3 Le médecin pensait plus à l'argent qu'aux soins</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4 Le médecin ou le personnel a fait preuve de manque de respect du fait de votre origine ethnique</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>5 Le médecin ou le personnel a fait preuve de manque de respect du fait de votre sexe</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Oui	Non	Je ne sais pas	1 Le médecin ou le personnel a eu un comportement négatif envers vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 Les autres patients ont été mieux traités que vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 Le médecin pensait plus à l'argent qu'aux soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 Le médecin ou le personnel a fait preuve de manque de respect du fait de votre origine ethnique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 Le médecin ou le personnel a fait preuve de manque de respect du fait de votre sexe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Oui	Non	Je ne sais pas																							
1 Le médecin ou le personnel a eu un comportement négatif envers vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
2 Les autres patients ont été mieux traités que vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
3 Le médecin pensait plus à l'argent qu'aux soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
4 Le médecin ou le personnel a fait preuve de manque de respect du fait de votre origine ethnique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
5 Le médecin ou le personnel a fait preuve de manque de respect du fait de votre sexe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
19.	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu l'une ou plusieurs des expériences suivantes dans ce cabinet :	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Oui</th> <th>Non</th> <th>Je ne sais pas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Je pense que les examens complémentaires ont été inutilement répétés</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2 Je pense que j'ai reçu un mauvais médicament ou un mauvais dosage</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3 Je pense que j'ai reçu des résultats incorrects suite à un examen complémentaire ou à une radiographie</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Oui	Non	Je ne sais pas	1 Je pense que les examens complémentaires ont été inutilement répétés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 Je pense que j'ai reçu un mauvais médicament ou un mauvais dosage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 Je pense que j'ai reçu des résultats incorrects suite à un examen complémentaire ou à une radiographie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	Oui	Non	Je ne sais pas																							
1 Je pense que les examens complémentaires ont été inutilement répétés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
2 Je pense que j'ai reçu un mauvais médicament ou un mauvais dosage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
3 Je pense que j'ai reçu des résultats incorrects suite à un examen complémentaire ou à une radiographie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
20.	Si vous n'êtes pas satisfait du traitement que vous avez reçu, pensez-vous que ce médecin serait prêt à en discuter avec vous ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas																								
21.	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reporté ou omis de vous rendre à une visite chez ce médecin ou un autre MG lorsque vous en aviez besoin ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non → <i>Passez à la question 23</i>																								
22.	Quelle est la raison la plus importante pour laquelle vous n'avez pas honoré cette visite chez le MG ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i>	<input type="checkbox"/> Je n'avais pas de couverture d'assurance maladie <input type="checkbox"/> Pour des raisons financières <input type="checkbox"/> Je ne pouvais pas m'y rendre (physiquement) <input type="checkbox"/> J'étais trop occupé <input type="checkbox"/> Autre raison																								
23.	Combien de fois au cours des 12 derniers mois avez-vous consulté un médecin spécialiste pour vous-même ?	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Une à deux fois <input type="checkbox"/> 3 à 5 fois <input type="checkbox"/> 6 à 10 fois <input type="checkbox"/> Plus de 10 fois																								

24. Êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :		Oui	Non	Je ne sais pas	Pas applicable	
1	Si je consulte un autre MG parallèlement à mon propre MG, il/elle a en sa possession les informations nécessaires me concernant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Lorsqu'on me réfère à un médecin spécialiste, mon MG informe ce spécialiste de mon état de santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Lorsqu'on me prescrit une consultation chez un médecin spécialiste, mon MG décide du spécialiste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Après une consultation chez un médecin spécialiste, mon MG en reçoit les résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Il est difficile d'obtenir un rendez-vous chez un médecin spécialiste en passant par mon MG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence vous êtes-vous rendu dans un service d'urgences d'un hôpital pour vous-même ?		<input type="checkbox"/> Jamais à → Allez à la question 27 <input type="checkbox"/> 1 fois <input type="checkbox"/> 2 à 3 fois <input type="checkbox"/> 4 fois ou plus				
26. Pourquoi vous êtes-vous rendu aux urgences plutôt que chez un MG ? (Plusieurs réponses possibles)		<input type="checkbox"/> J'avais un problème de santé qu'un MG ne peut traiter <input type="checkbox"/> Aucun MG n'était disponible <input type="checkbox"/> Pour des raisons financières <input type="checkbox"/> Au service des urgences, je pensais attendre moins longtemps <input type="checkbox"/> Le service des urgences donne des soins de meilleure qualité <input type="checkbox"/> Le service des urgences est plus facile d'accès <input type="checkbox"/> Autre(s) raison(s)				
27. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été examiné ou traité par un infirmier/une infirmière dans le cabinet de votre MG ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas				
28. Pensez-vous que la plupart des gens consultent un MG pour les raisons suivantes ?		Oui	Probablement oui	Probablement non	Non	Je ne sais pas
1	Plaie d'un doigt qui nécessite des points de suture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ablation d'une verrue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Contrôle de santé de routine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Trouble de la vision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Aide pour arrêt du tabagisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Une toux sévère chez un enfant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Douleurs de l'estomac	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Sang dans les selles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Entorse de la cheville	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Anxiété	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Violences conjugales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Problèmes sexuels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Problèmes relationnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Conseil pour choisir le meilleur hôpital ou spécialiste pour un traitement particulier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29.	Est-ce important pour vous de consulter un médecin en cas de :	Extrêmement important	Plutôt important	Assez important	Pas important
1	Perte de poids de plus de 2 kilogrammes au cours d'un mois sans régime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Difficultés respiratoires sans exercice ou travail particulièrement difficile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Douleurs thoraciques lorsque vous faites de l'exercice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Perte de conscience, syncope ou évanouissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Céphalées (mal de tête) de plus d'un jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Douleurs abdominales de plus d'un jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Anxiété sévère depuis plus d'un mois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30.	Pensez-vous qu'une visite chez le MG peut être utile pour :	Oui	Non	Je ne sais pas
1	Des problèmes d'estomac	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Des douleurs des épaules et du cou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Un sentiment de nervosité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Une diarrhée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Un mal de gorge/une pharyngite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Des céphalées/migraine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Un sentiment de fatigue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Une grippe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Une impression de nausée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31.	Êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :	Fortement d'accord	D'accord	Contre	Fortement contre
1	D'une manière générale, les médecins sont de bonne foi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	D'une manière générale, les personnes sont de bonne foi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enfin, nous souhaiterions vous poser quelques questions d'ordre personnel

32.	Êtes-vous un homme ou une femme ?	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme
33.	Quelle est votre année de naissance ? Merci de remplir le champ vierge :	Année de naissance : 19 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
34.	Quel est votre lieu de naissance ?	<input type="checkbox"/> Suisse <input type="checkbox"/> Dans un autre pays de l'Union Européenne <input type="checkbox"/> Dans un pays européen en dehors de l'Union Européenne <input type="checkbox"/> En Amérique du Nord, en Australie ou en Nouvelle-Zélande <input type="checkbox"/> Dans un autre pays
35.	Dans quel lieu est née votre mère ?	<input type="checkbox"/> Suisse <input type="checkbox"/> Dans un autre pays de l'Union Européenne <input type="checkbox"/> Dans un pays européen en dehors de l'Union Européenne <input type="checkbox"/> En Amérique du Nord, en Australie ou en Nouvelle-Zélande <input type="checkbox"/> Dans un autre pays
36.	Y a-t-il d'autres adultes dans votre foyer (notamment des enfants de plus de 18 ans) ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

37. Y a-t-il des enfants (moins de 18 ans) dans votre foyer ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
38. Comment décririez-vous votre occupation actuelle ou votre statut professionnel ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i>	<input type="checkbox"/> Employé (notamment fonction publique) <input type="checkbox"/> Indépendant ou entreprise familiale <input type="checkbox"/> Étudiant <input type="checkbox"/> En recherche d'emploi (chômeur) <input type="checkbox"/> Dans l'incapacité de travailler du fait d'une maladie ou d'un handicap <input type="checkbox"/> Retraité <input type="checkbox"/> Auxiliaire familial (notamment assistante maternelle, etc.)
39. Quel est votre plus haut niveau de scolarité atteint ?	<input type="checkbox"/> Scolarité obligatoire <input type="checkbox"/> Enseignement secondaire (Baccalauréat, CFC) <input type="checkbox"/> Enseignement supérieur (Université, Haute école)
40. Quel est votre niveau linguistique dans l'une des langues officielles de ce pays (français, italien, allemand) ?	<input type="checkbox"/> Niveau courant/langue maternelle <input type="checkbox"/> Niveau correct <input type="checkbox"/> Niveau de base <input type="checkbox"/> Niveau médiocre <input type="checkbox"/> Ne parle pas cette langue (ou très peu)
41. Comparativement à la moyenne de ce pays, diriez-vous que les revenus de votre foyer sont :	<input type="checkbox"/> En-deçà de la moyenne <input type="checkbox"/> Au niveau de la moyenne <input type="checkbox"/> Au-dessus de la moyenne

Merci d'avoir rempli ce questionnaire !

