

**Enquête de satisfaction  
auprès des praticiens du canton de Genève**

**Rapport d'analyse**



Dr. Philippe Vandeplass, Genève-médecins (GEMED)

Matthias Brunner, DataDoxa

Janvier 2008

v.8

## Table des matières

I.	Introduction.....	3
I.1.	Objectifs et contexte de l'enquête, population-cible .....	3
I.2.	Méthodologie .....	4
I.3.	Echantillon et représentativité.....	6
II.	Visibilité de GEMED .....	8
II.1.	Connaissance de l'association .....	8
II.2.	Contacts avec les patients .....	13
II.2.1.	Appelé pour envoyer nos médecins à vos patients.....	13
II.2.2.	Recommandé à vos patients de nous appeler .....	14
II.2.3.	Un de vos patients nous a appelés spontanément .....	15
III.	Perceptions du travail de GEMED .....	16
III.1.	Avant la visite .....	16
III.2.	Pendant la visite .....	17
III.3.	Après la visite (les rapports).....	18
IV.	Attentes des praticiens.....	20
IV.1.	En général.....	20
IV.2.	Influences significatives des autres variables.....	21
IV.2.1.	Envoi d'un médecin pour visiter les patients .....	21
IV.2.2.	Orientation vers le bon prestataire .....	22
IV.2.3.	Conseils téléphoniques.....	22
IV.2.4.	Prise en charge complète .....	22
IV.2.5.	Appel pour définir l'attitude.....	22
V.	Conclusion .....	24
	Liste des figures.....	26
	Liste des tables .....	26
	Annexe 1 – Le questionnaire .....	27

## I. Introduction

### I.1. Objectifs et contexte de l'enquête, population-cible

Le présent rapport expose les principaux résultats d'une enquête de satisfaction effectuée entre Juin et Octobre 2007 par Genève-Médecins (GEMED) auprès d'un échantillon représentatif de 440 praticiens installés dans le canton de Genève.

L'enquête de satisfaction constitue un outil privilégié pour connaître *la perception des clients* en regard de la qualité des produits et services fournis par une entreprise. Cette information est capitale car, quelle que soit la qualité intrinsèque d'un bien ou d'un service, c'est la perception du client qui compte en définitive.

De prime abord, il apparaît que le marché effectif de GEMED est principalement constitué des particuliers qui font appel à ses services. Cependant, l'entreprise considère que ses véritables clients sont prioritairement les professionnels de la santé; notamment les médecins praticiens établis à Genève, dont elle soigne les patients lorsque la situation l'exige.

GEMED poursuit les objectifs suivants :

- Répondre à la demande selon un principe de nécessité en collaboration avec le réseau de soins.
- Contribuer à la maîtrise des coûts de la santé.
- Faire des praticiens du canton ses prescripteurs qui, une fois convaincus que ce service ne leur fait pas concurrence mais au contraire qu'il complète leur offre, vont le recommander à leurs patients ;
- se démarquer de la concurrence qui vise, la plupart du temps, directement le marché des particuliers et dispose de moyens plus importants.

Il découle de ce choix stratégique que l'ensemble de la communication de GEMED est orientée vers les professionnels de la santé et non les particuliers. De plus, ce choix a un impact sur la nature des services de l'entreprise : La centrale d'appels téléphonique ne cherche pas avant tout à dépêcher un médecin vers le particulier qui l'appelle ; selon l'évaluation, de nombreux appels font finalement l'objet de recommandations, sans déboucher sur une consultation.

Ainsi, l'offre de services de GEMED s'adresse en priorité aux médecins généralistes et internistes installés en cabinet privé dans le canton<sup>1</sup>. L'entreprise est donc avant tout au service du praticien, en qualité de partenaire, acteur du réseau de soins cantonal. Sa collaboration avec d'autres acteurs sociaux-sanitaires tels la centrale d'appels d'urgence 144 et la police cantonale confirme cette fonction.

---

<sup>1</sup> La base de données mailing de Genève-Médecins compte 1'387 médecins. Le site de l'[AMGe](#) (Association des Médecins du canton de Genève) recense quant à lui 2'125 médecins inscrits. La base de mailing Genève-médecins a été sélectionnée selon la pertinence de la spécialisation des praticiens : Par exemple, les spécialités de chirurgie, la pathologie, la médecine légale ont été exclues.

## I.2. Méthodologie

Le questionnaire de l'enquête a été développé par le Dr. Philippe Vandeplass (président de GEMED) et Matthias Brunner (directeur de DataDoxa) en fonction des objectifs de l'entreprise. Il a été discuté au sein du comité de l'entreprise et pré-testé au début Juin 2007 auprès de 6 médecins sans rapports avec l'entreprise.

Le questionnaire d'enquête comprend 12 questions et 46 variables (= possibilités de réponses). Il est structuré en cinq parties principales selon le modèle ci-dessous (voir annexe 1):

- Connaissance de GEMED (Q.01, Q.02)
- Evaluation des services de l'entreprise :
  - Avant la visite (Q.03)
  - Pendant la visite (Q.04)
  - Après la visite (Q.05)
- Attentes des praticiens envers l'entreprise (Q.06)
- Informations signalétiques sur le répondant (Q.07-Q.10)
- Remarques et suggestions (question ouverte)

L'enquête a été envoyée par voie postale<sup>2</sup> le vendredi 8 Juin 2007 à **1'387 praticiens** inscrits à l'Association des Médecins du canton de Genève. L'envoi comprenait :

- Une lettre de GEMED signée par le Dr. Philippe Vandeplass, président
- Une présentation de l'enquête et une garantie de respect de la confidentialité par DataDoxa
- Un questionnaire de cinq pages A4,
- Un bulletin d'inscription pour recevoir les résultats de l'enquête.
- Une enveloppe-réponse affranchie

A fin Juillet, 298 questionnaires utilisables avaient été reçus en retour, ce qui représente un taux de réponse de près de 22%.

Le 20 août, une carte de remerciement et de rappel a été envoyée aux mêmes destinataires les prévenant de l'imminence d'un renvoi du questionnaire à ceux qui ne se sont pas inscrits. La carte expliquait aussi que les résultats intermédiaires de l'enquête avaient été publiés sur <http://www.geneve-medecins.ch/satisfaction/>.

Le 25 Septembre, le questionnaire a été renvoyé à tous les médecins qui ne s'étaient pas inscrits pour recevoir les résultats de l'enquête. Au 5 Novembre, 440 questionnaires étaient rentrés, ce qui représente un **taux de réponse de 32%**.

Ce taux de réponse varie fortement en fonction de la spécialité du praticien :

- **40%** parmi les spécialités de médecine interne,
- **33%** parmi les généralistes,
- **38%**, globalement, parmi les généralistes et les internistes
- **27%** au sein des autres spécialités.

<sup>2</sup> Courrier B2, environ 5 jours pour la distribution.

Les questionnaires rentrés ont été scannés au fur et à mesure et la saisie des réponses fermées (à coches) a été effectuée de manière automatisée<sup>3</sup> tandis que la saisie des réponses ouvertes (manuscrites) a été effectuée manuellement.

Les données ont été nettoyées à l'aide de tests de plausibilité et de cohérence ; les réponses ouvertes ont été recodées. Le fichier original a ensuite été documenté<sup>4</sup>.

Le fichier d'analyse comprend au final<sup>5</sup> 48 variables dépendantes (expliquées). Pour chacune d'entre elles, nous avons analysé le nombre de réponses non valides puis la distribution des réponses valides (analyse univariée).

L'influence de 15 variables indépendantes (explicatives) sur chaque variable dépendante a été analysée et les résultats significatifs sont systématiquement présentés dans les pages qui suivent. Ces variables indépendantes sont les suivantes :

- Spécialité de médecine : question 7, 3 variables (en général, spécialité de médecine interne, autre spécialité). Pour les fréquences, voir ci-dessous Figure 1 p.6, Tableau 1 p. 6 et Tableau 2 p.7.
- Lieux de pratique : question 8, 5 variables (en général, cabinet privé, consultation à domicile, hôpital public).
- Service (pour ceux qui travaillent en établissement seulement) : question 9, 4 variables (en général, urgences, méd. interne, méd. de premier recours ambulatoire).
- Sexe : question 10, 1 variable.
- Classe d'âge : question 11, 1 variable.

La significativité statistique est basée sur le test du  $\chi^2$  qui indique la probabilité qu'il n'y ait aucune influence de la variable indépendante sur la variable dépendante dans la population de référence. Les résultats sont présentés de la manière suivante :

- **Sig.\*\*\*** si la probabilité qu'il n'y ait pas d'influence de la variable indépendante sur la dépendante est inférieure ou égale à 0.1%.
- **Sig.\*\*** si la probabilité d'erreur est inférieure ou égale à 1%.
- **Sig.\*** si la probabilité d'erreur est inférieure ou égale à 5%.
- **n.s.** si la probabilité d'erreur est supérieure à 5%, la relation n'est pas analysée.

Toutes les relations significatives sont présentées dans le document soit dans le texte soit dans un graphique. Toutes les relations non mentionnées ne sont pas significatives. Les analyses ont été effectuées avec le logiciel [ViV\(i\)d](#), les graphiques avec MS Excel 2007.

<sup>3</sup> Le procédé utilisé par DataDoxa compare l'image scannée du questionnaire vide avec celle d'un questionnaire rempli pour identifier les réponses cochées. Les coches trop nombreuses ou mal placées sont traitées à l'écran par un opérateur. Ce procédé garantit une marge d'erreur quasi-nulle.

<sup>4</sup> Le fichier de données original est une matrice rectangulaire de 440 lignes et 46 colonnes. Chaque ligne correspond à un répondant (questionnaire rempli) et chaque colonne représente une variable, soit une réponse à une question ou une partie de réponse.

<sup>5</sup> Le fichier d'analyse comporte davantage de variables parce que certaines variables originales ont été recodées afin d'en faciliter l'analyse.

### I.3. Echantillon et représentativité

Notre taux de réponse est très bon, surtout si l'on considère le degré d'occupation et de sollicitation de notre population cible. Si l'on considère ces 440 réponses comme un échantillon aléatoire d'une population-cible de 1'387 praticiens sur le canton, la **marge d'erreur du sondage est de  $\pm 3.9\%$**  à un intervalle de confiance de 95%<sup>6</sup>.

La Figure 1 représente les spécialités indiquées par nos répondants à la question 7. Les généralistes et les internistes représentent 55% de l'échantillon mais celui-ci comprend aussi des populations conséquentes de psychiatres, de pédiatres, de chirurgiens ainsi que d'autres spécialités.

Figure 1 Spécialités des répondants (q07)

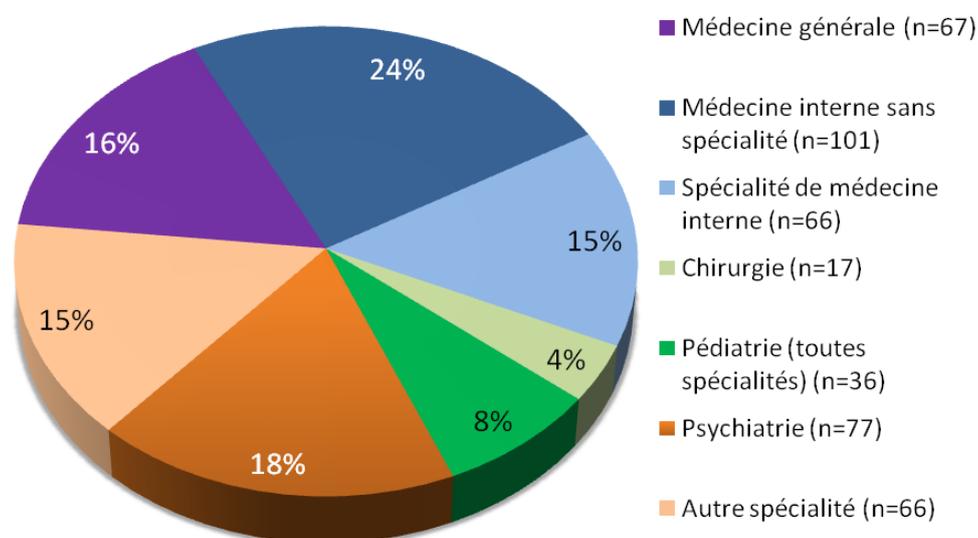


Tableau 1 Spécialités de médecine interne (q07c)

Spécialité	%	n
Allergologie et immunologie	8%	5
Angiologie	3%	2
Cardiologie	18%	12
Endocrinologie - Diabétologie	17%	11
Neurologie	5%	3
Gastroentérologie	8%	5
Hématologie	2%	1
Infectieuses	2%	1
Néphrologie	5%	3
Onco-hématologie	2%	1
Oncologie	11%	7
Pneumologie	9%	6
Rhumatologie	14%	9
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>66</b>

<sup>6</sup> En d'autres termes, la marge d'erreur maximale (dans le cas d'une distribution de la variable en deux groupes égaux de 50%) du sondage est de  $\pm 3.9\%$  dans 95% des cas.

Parmi ceux qui indiquent une spécialité de médecine interne, le Tableau 1 ci-dessus montre que ce sont la cardiologie, l'endocrinologie-diabétologie et la rhumatologie qui sont le plus souvent mentionnées.

Le Tableau 2 présente le détail des autres spécialités non mentionnées dans la Figure 1.

**Tableau 2 Autres spécialités (q07g)**

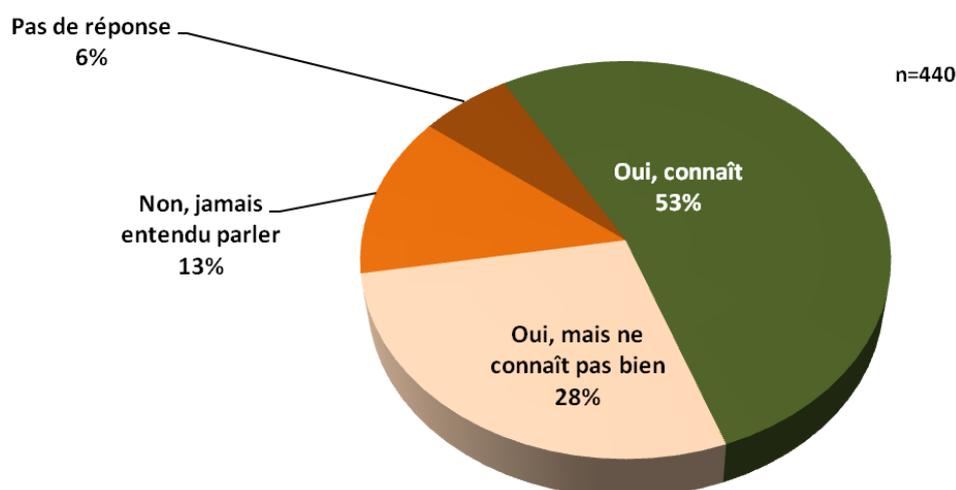
Autre spécialité	%	n
Acupuncture	4.5	3
Dermatologie	15.2	10
Esthétique	1.5	1
Gynécologie-Obstétrique	3	2
Gériatrie	3	2
Gynécologie	30.3	20
Psychosomatique	1.5	1
Homéopathie / Acupuncture	1.5	1
Homéopathie/Phytothérapie/Méd. psychosomatique	1.5	1
méd. physique + réadapt	1.5	1
Médecin d'entreprise	1.5	1
Médecine de rééducation	1.5	1
Médecine du sport	1.5	1
Médecine physique	1.5	1
Médecine physique / médecine du sport	1.5	1
ORL	12.1	8
Radiologie	6.1	4
Soins palliatifs	3	2
Urologie	7.6	5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>66</b>

## II. Visibilité de GEMED

### II.1. Connaissance de l'association

Dans la question 1, les répondants devaient indiquer s'ils connaissaient GEMED. La Figure 2 montre que plus de huit praticiens sur dix connaissent l'entreprise. Un peu plus de la moitié disent même bien la connaître. Nous avons considéré les non-répondants à cette question comme ne connaissant pas l'entreprise.

Figure 2 Connaissance de GEMED (q01)

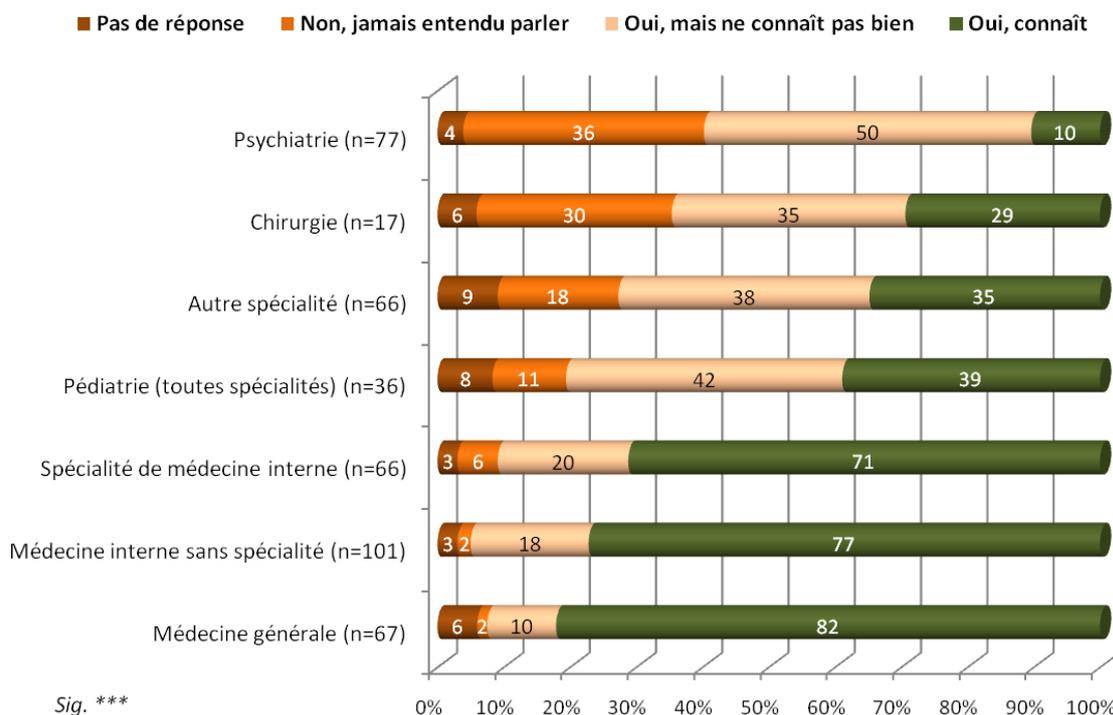


La Figure 3 montre que la connaissance de GEMED varie de manière très significative d'une spécialité à l'autre :

- Plus de 80% des généralistes connaissent bien GEMED ;
- environ 75% des internistes ;
- près de 40% des pédiatres ;
- environ un tiers des chirurgiens et des autres spécialités ;
- seulement 10% parmi les psychiatres.

Ces résultats montrent que GEMED est bien connue de son public-cible principal : les généralistes et les internistes. Cependant, une marge de progression reste possible auprès d'environ un quart d'entre eux.

Figure 3 Connaissance de GEMED (q01) selon la spécialité (q07)



Plus de 80% des médecins qui travaillent (entre autres) dans un EMS, disent bien connaître GEMED ; ce chiffre n'est que d'environ 50% parmi ceux qui ne travaillent pas en EMS (Figure 4).

La tendance est presque identique pour ceux qui travaillent dans un service de consultation à domicile (Figure 5) qui sont aussi plus nombreux à bien connaître GEMED.

Bien que les différences soient moins marquantes, ceux qui travaillent dans un cabinet privé connaissent aussi mieux GEMED que leurs collègues qui ne se sont pas installé (Figure 6).

Figure 4 Connaissance de GEMED (q01) pour ceux qui pratiquent en EMS (q08\_5)

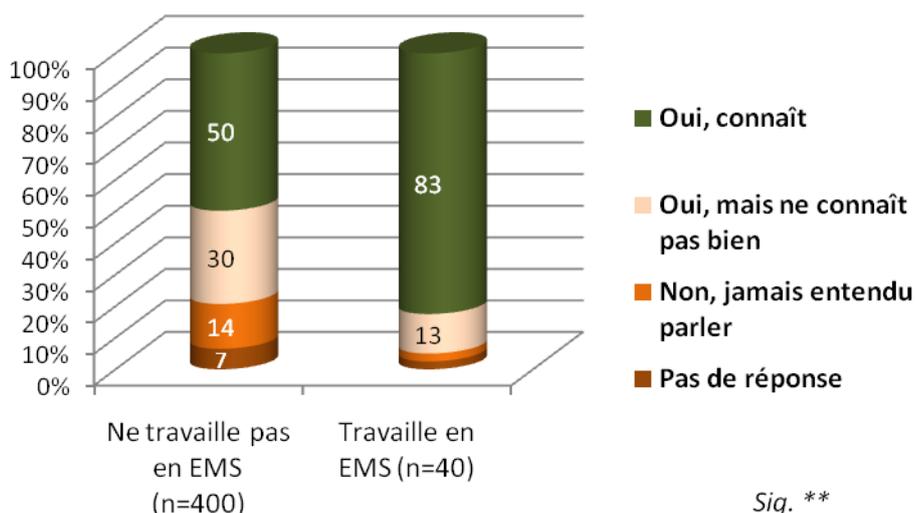


Figure 5 Connaissance de GEMED (q01) pour ceux qui travaillent dans un service de consultation à domicile (q08\_2)

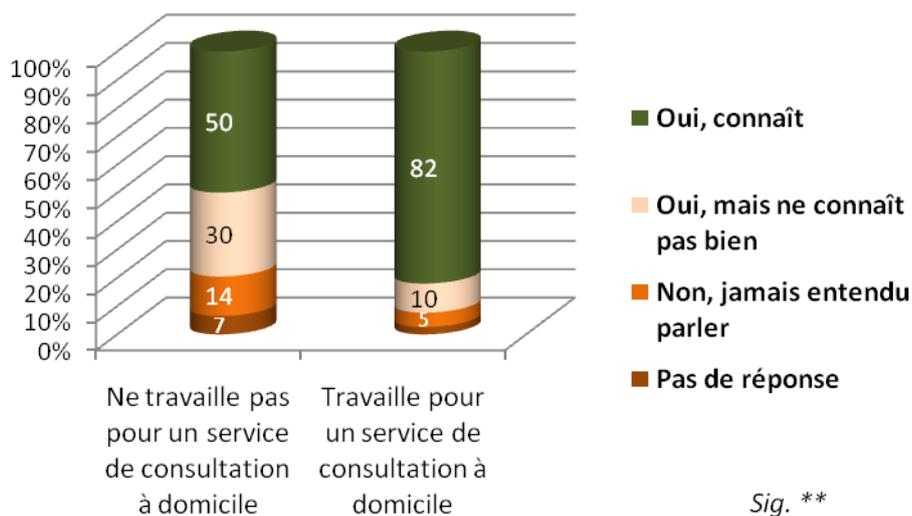
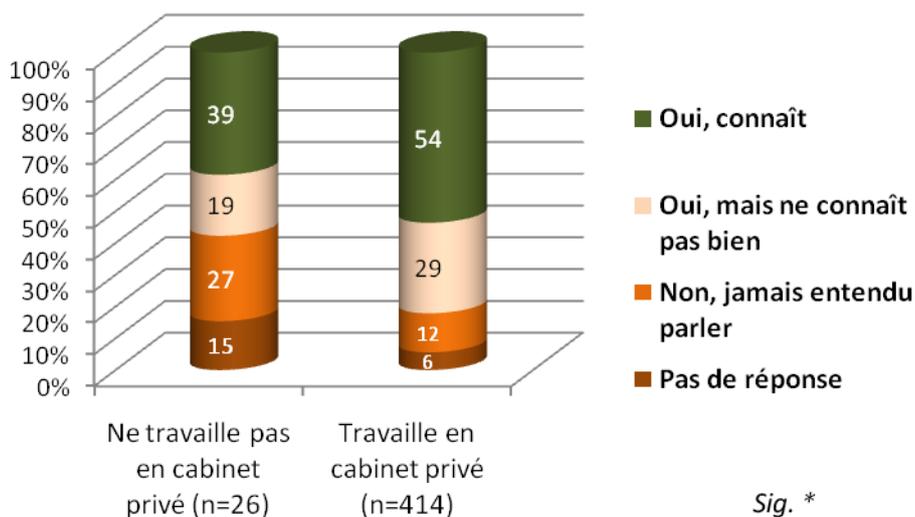


Figure 6 Connaissance de GEMED (q01) pour ceux qui travaillent en cabinet privé (q08\_1)



Parmi les praticiens qui travaillent dans un hôpital, c'est dans le service de médecine interne (Figure 8) et dans le service des urgences (Figure 7) que GEMED est le mieux connu.

Figure 7 Connaissance de GEMED (q01) pour ceux qui travaillent dans un service d'urgence (q09\_1)

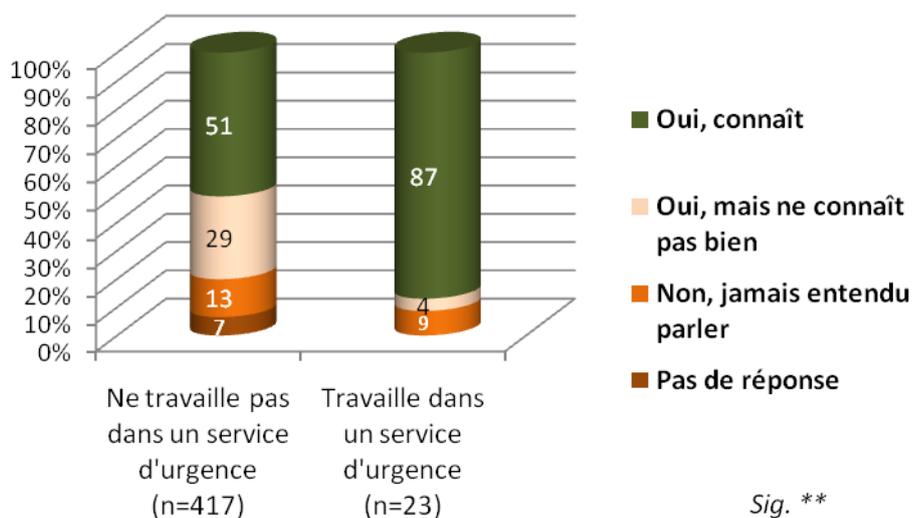
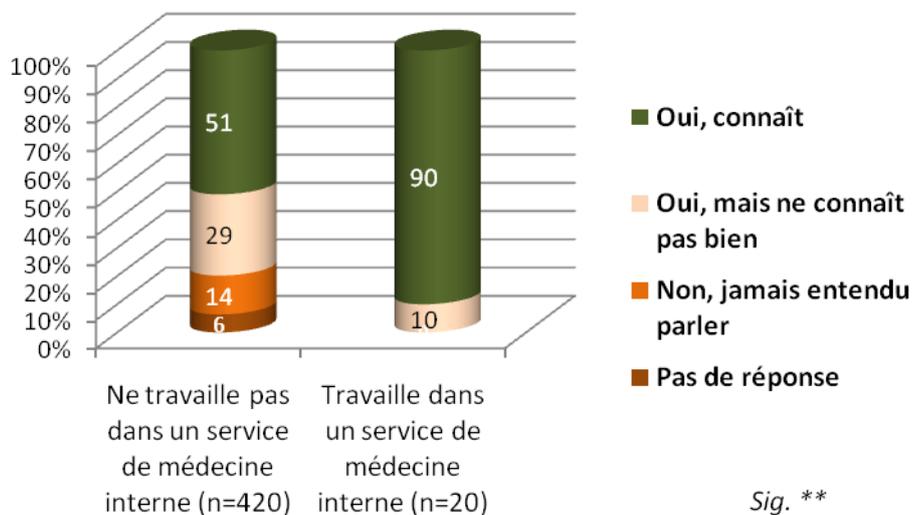
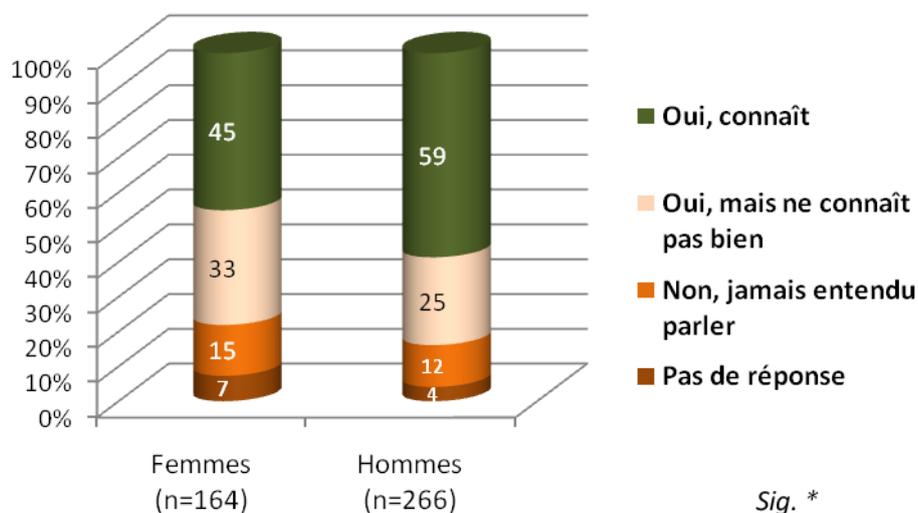


Figure 8 Connaissance de GEMED (q01) pour ceux qui travaillent dans un service de médecine interne (q09\_2)



La Figure 9 montre qu'au sein des praticiens, les femmes semblent moins bien connaître GEMED.

Figure 9 Connaissance de GEMED (q01) selon le genre du praticien (q10)



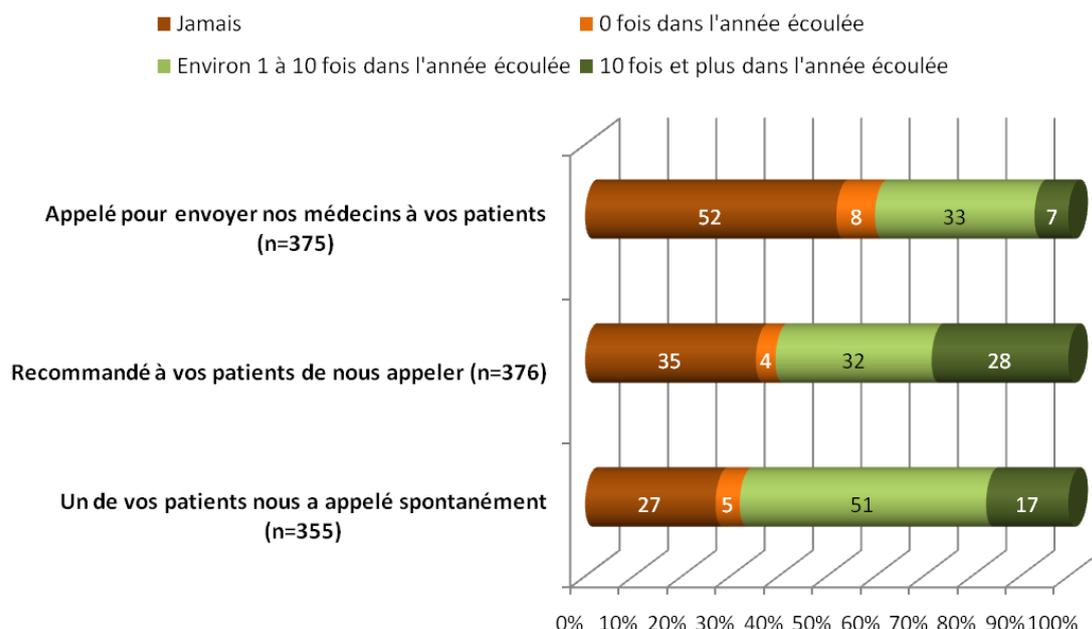
Une analyse plus détaillée où l'on analyse l'impact conjugué de l'ensemble des variables explicatives a été effectuée<sup>7</sup>. Cette analyse qui montre l'effet d'une variable « sous contrôle » des autres montre qu'en réalité la spécialité est seule à avoir une influence : Tant la différence entre les hommes et les femmes (Figure 9) que celles qui apparaissent sur la base du lieu de travail ou du service (Figure 4 à Figure 8) sont en réalité expliquées par l'impact de la spécialité ; en d'autres termes, l'impact de ces variables tel qu'il apparaît dans les figures n'est qu'un effet indirect de la spécialité. Par exemple, 30% des femmes sont spécialisées en psychiatrie (contre 12% des hommes) et elles sont bien moins nombreuses à être généralistes (10% vs 19%) ou internistes (34% vs 42%) ; ces résultats expliquent que les femmes semblent moins bien connaître l'organisation.

<sup>7</sup> Une régression logistiquie sur la connaissance de Genève-médecins (variable dépendante dichotomique : connaît bien Genève-médecins vs le reste de la population) avec l'ensemble des variables indépendantes présentées dans les figures 3 à 9. Ce modèle explique plus de 40% de la variance de la variable dépendante (R2 de Nagelkerke = .41, n=427).

## II.2. Contacts avec les patients

Dans la question 2, les répondants devaient indiquer les contacts connus de leurs patients avec GEMED. Le cas de figure le plus fréquent est l'appel direct d'un patient : Près de 70% des praticiens savent qu'un de leurs patients a appelé au moins une fois. Six praticiens sur dix ont recommandé au moins une fois à leurs patients d'appeler et quatre sur dix ont appelé eux-mêmes (v. Figure 10).

Figure 10 Contact des patients avec GEMED (q02)

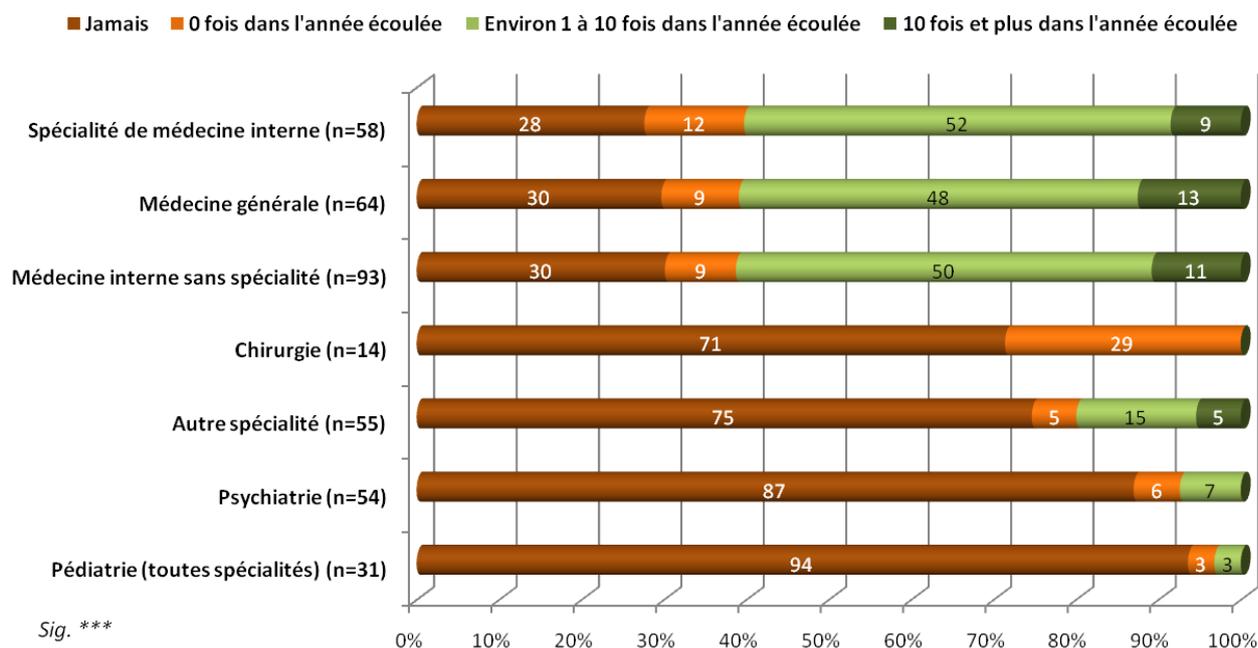


Dans la suite de cette section, nous présenterons l'influence de nos variables indépendantes sur les contacts avec GEMED : Appels directs des praticiens (II.2.1), recommandations aux patients (II.2.2) et appels spontanés des patients (II.2.3).

### II.2.1. Appelé pour envoyer nos médecins à vos patients

Dans la Figure 11, la fréquence à laquelle le praticien a appelé lui-même GEMED est présentée en fonction de la spécialisation. On y observe, comme pour la connaissance, que les généralistes et les internistes sont les principaux utilisateurs : Environ 60% d'entre eux ont appelé au moins une fois durant l'année écoulée ; les autres spécialités appellent très rarement.

Figure 11 Appels des praticiens (q02\_a) selon la spécialité (q07)



Les autres relations significatives montrent que :

- Les médecins qui font des consultations à domicile appellent plus souvent GEMED (65% l'ont fait au moins une fois durant l'année écoulée)<sup>8</sup> ;
- il en va de même pour ceux qui travaillent en EMS<sup>9</sup> (66%) ;
- ainsi que pour ceux qui travaillent dans un service d'urgences (57%)<sup>10</sup>.

## II.2.2. Recommandé à vos patients de nous appeler

Dans la Figure 12, la fréquence des recommandations d'appel à Genève-médecins des praticiens à leurs clients est analysée. Il y apparaît que les principaux prescripteurs de GEMED sont encore les internistes (plus de 80% l'ont fait durant l'année écoulée) et les généralistes (80%). Les psychiatres sont ceux qui prescrivent le moins (16%) tandis que les pédiatres (33%) et les autres spécialités (38%) le font rarement.

Les autres relations significatives montrent que :

- Les médecins qui font des consultations à domicile recommandent plus souvent GEMED (86% l'ont fait au moins une fois durant l'année écoulée)<sup>11</sup> ;
- il en va de même pour ceux qui travaillent en EMS<sup>12</sup> (82%) ;
- pour ceux qui travaillent dans un service d'urgences (80%)<sup>13</sup> ;
- et ceux qui travaillent dans un service de médecine interne (90%)<sup>14</sup>.

<sup>8</sup> Sig. \*\*\* (prob. erreur <= 0.1%) - Jamais 21% / 0x 15% / 1-10x 47% / 10x ou plus 18% (n=34)

<sup>9</sup> Sig. \*\* (<= 1%) - Jamais 24% / 0x 11% / 1-10x 53% / 10x ou plus 13% (n=38)

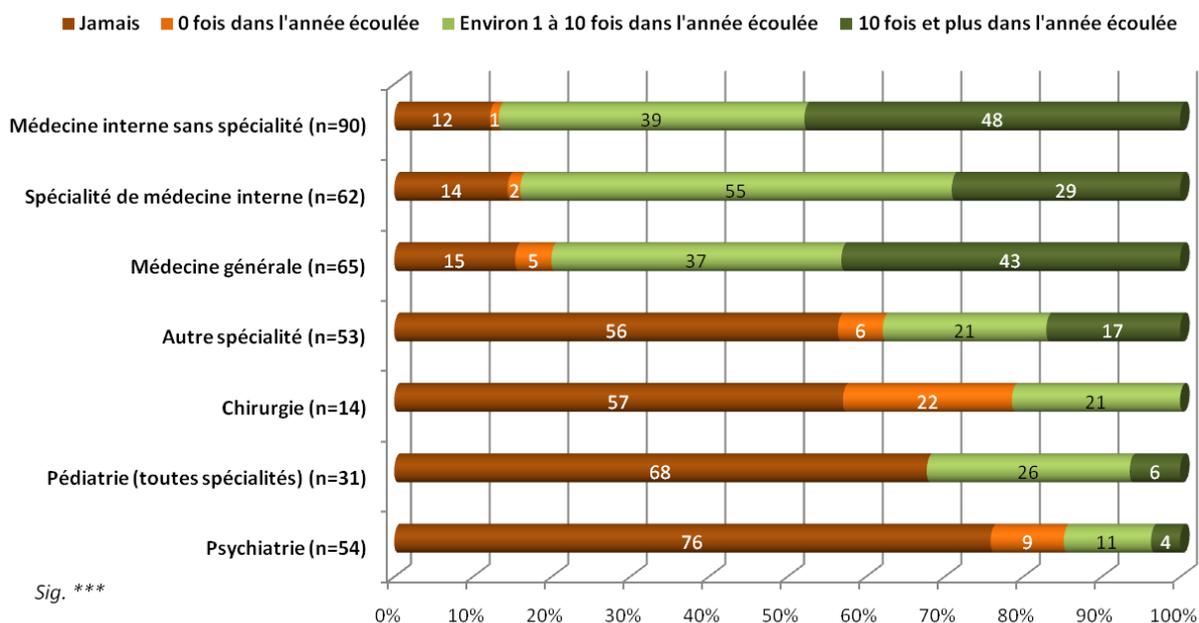
<sup>10</sup> Sig. \* (<= 5%) - Jamais 24% / 0x 19% / 1-10x 52% / 10x ou plus 5% (n=21)

<sup>11</sup> Sig. \*\* (<= 1%) - Jamais 8% / 0x 6% / 1-10x 39% / 10x ou plus 47% (n=36)

<sup>12</sup> Sig. \*\* (<= 1%) - Jamais 15% / 0x 3% / 1-10x 28% / 10x ou plus 54% (n=39)

<sup>13</sup> Sig. \* (<= 5%) - Jamais 10% / 0x 10% / 1-10x 30% / 10x ou plus 50% (n=20)

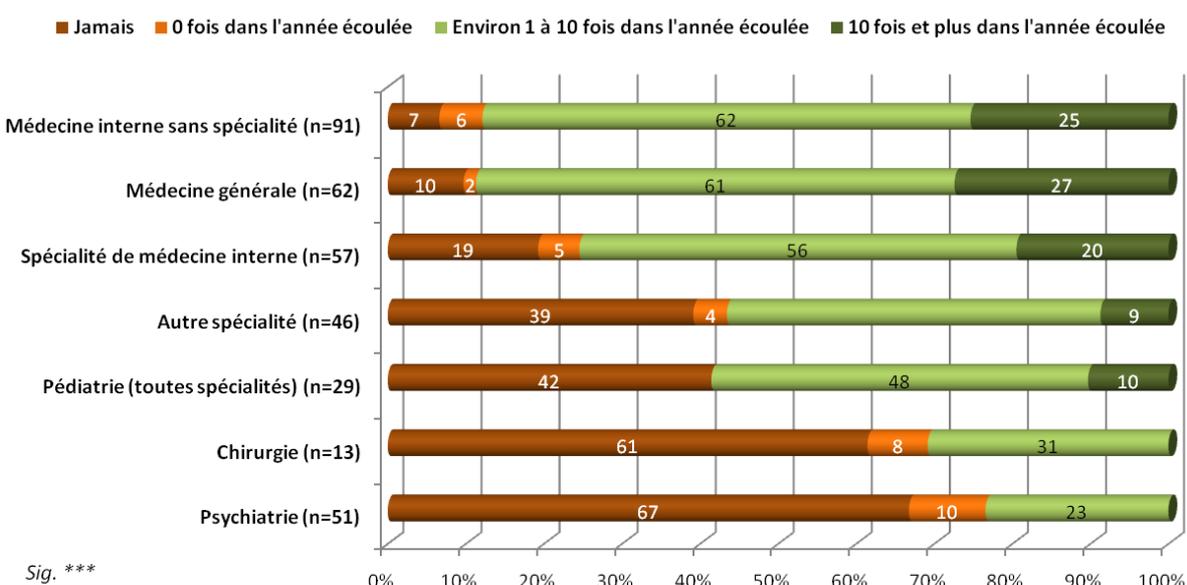
Figure 12 Recommandations des praticiens (q02\_b) selon la spécialité (q07)



### II.2.3. Un de vos patients nous a appelés spontanément

Nous l'avons vu dans la Figure 10, la forme de contact la plus fréquente est celle des appels spontanés des patients de nos répondants. La Figure 13 ci-dessous confirme une nouvelle fois que ce sont les clients des généralistes (87% ont au moins un patient qui a appelé durant l'année écoulée), des internistes sans spécialité (88%) ainsi que des spécialistes de médecine interne (76%) qui constituent le gros des patients de GEMED.

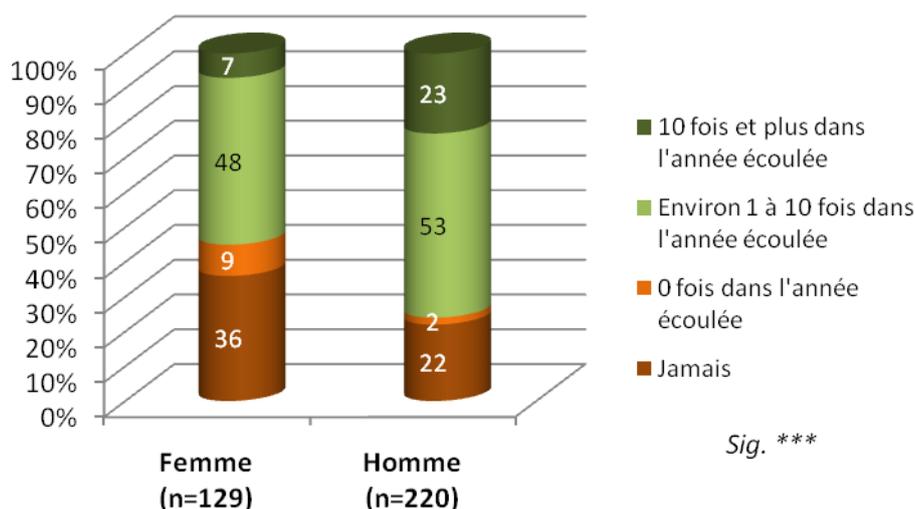
Figure 13 Appels spontanés des patients (q02\_c) selon la spécialité (q07)



<sup>14</sup> Sig. \* (<= 5%) - Jamais 11% / 0x 0% / 1-10x 37% / 10x ou plus 53% (n=19)

Comme le montre la Figure 14, et de manière similaire à ce que nous avons vu pour la connaissance (Figure 9), les femmes médecin interrogées semblent avoir moins de patients qui ont appelé GEMED au moins une fois (55%) que les hommes (76%).

**Figure 14 Appels spontanés des patients (q02\_c) selon le sexe du praticien (q10)**



Les autres relations significatives montrent que :

- Les médecins qui font des consultations à domicile ont une clientèle qui appelle plus souvent GEMED (91% ont au moins un patient dont ils savent qu'il a appelé)<sup>15</sup> ;
- il en va de même pour ceux qui travaillent en EMS<sup>16</sup> (94%) ;
- et ceux qui travaillent en cabinet privé (69%)<sup>17</sup>.

### III. Perceptions du travail de GEMED

Dans cette troisième partie du rapport, nous analyserons les perceptions qu'ont les praticiens du travail de GEMED avec leurs patients. Dans les questions 3, 4 et 5, une partie de nos répondants a pu évaluer ce qu'ils connaissaient par leurs patients du travail de GEMED avant la visite (III.1), pendant celle-ci (II.2) et après (III.3).

#### III.1. Avant la visite

Dans la question 3, les praticiens devaient évaluer le travail de GEMED avant la visite, principalement les conseils téléphoniques, l'orientation vers un autre prestataire de soins et la décision de faire ou non la visite.

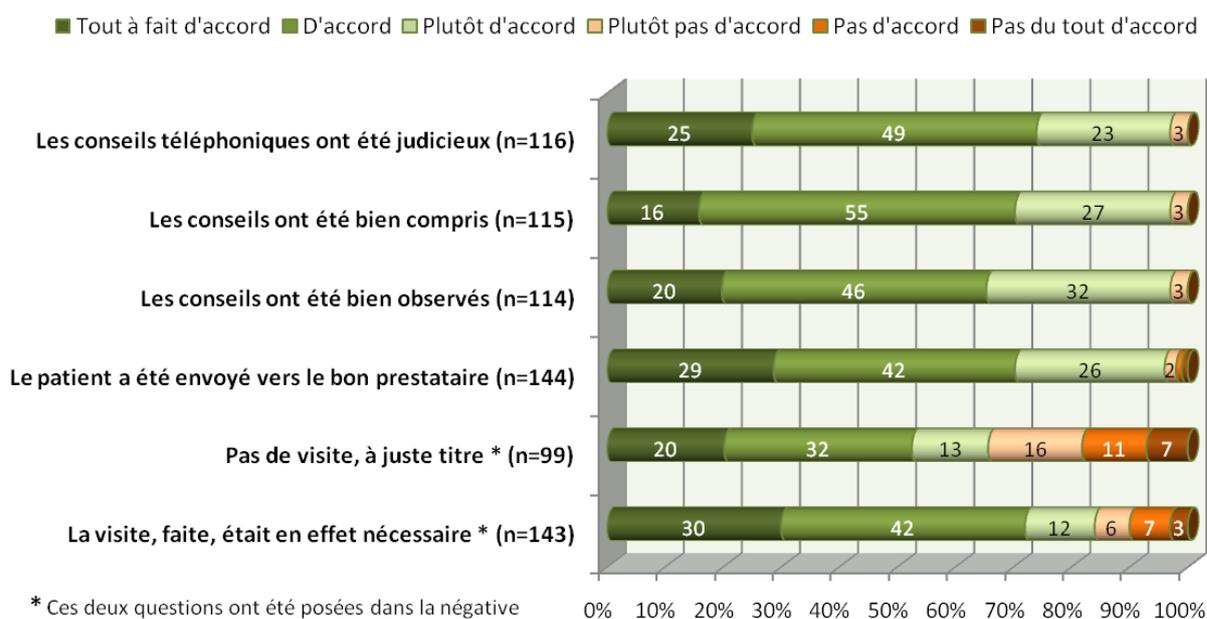
Il est important de lire les analyses de cette partie en considérant que seulement environ un quart (n~110) des praticiens interrogés ont pu répondre à ces questions. Les trois quarts restants (n~330) n'en savaient visiblement pas assez pour répondre.

<sup>15</sup> Sig. \*\* (<= 1%) - Jamais 6% / 0x 3% / 1-10x 55% / 10x ou plus 36% (n=33)

<sup>16</sup> Sig. \*\* (<= 1%) - Jamais 0% / 0x 6% / 1-10x 64% / 10x ou plus 30% (n=33)

<sup>17</sup> Sig. \* (<= 5%) - Jamais 26% / 0x 5% / 1-10x 52% / 10x ou plus 17% (n=337)

Figure 15 Perceptions du travail de GEMED avant la visite (q03)



La Figure 15 montre que la perception des praticiens du canton est excellente en ce qui concerne les conseils téléphoniques et le travail d'orientation. Plus des deux tiers de ceux qui en savent assez pour répondre disent qu'ils sont « tout à fait d'accord » ou « d'accord » avec le fait que les conseils téléphoniques ont été judicieux (74%), bien compris (71%) et bien observés (66%) et que l'orientation a été bonne (71%).

Les deux questions qui concernaient la décision de faire la visite ont été posées dans la forme négative<sup>18</sup> ce qui explique certainement qu'on trouve davantage de réponses négatives parce que quelques répondants ont lu la question trop vite et mal répondu. Cependant, il apparaît qu'il y a nettement moins de médecins (16%) qui pensent qu'une visite faite n'aurait pas été nécessaire que de médecins qui pensent qu'une visite pas faite aurait quand même été nécessaire (34%).

Il existe donc certainement une marge d'amélioration sur la décision de ne pas rendre visite à un patient. Peut-être, en effet, que la volonté de l'entreprise de contribuer à la maîtrise des coûts de la santé en filtrant mieux les appels n'est pas toujours comprise de manière positive.

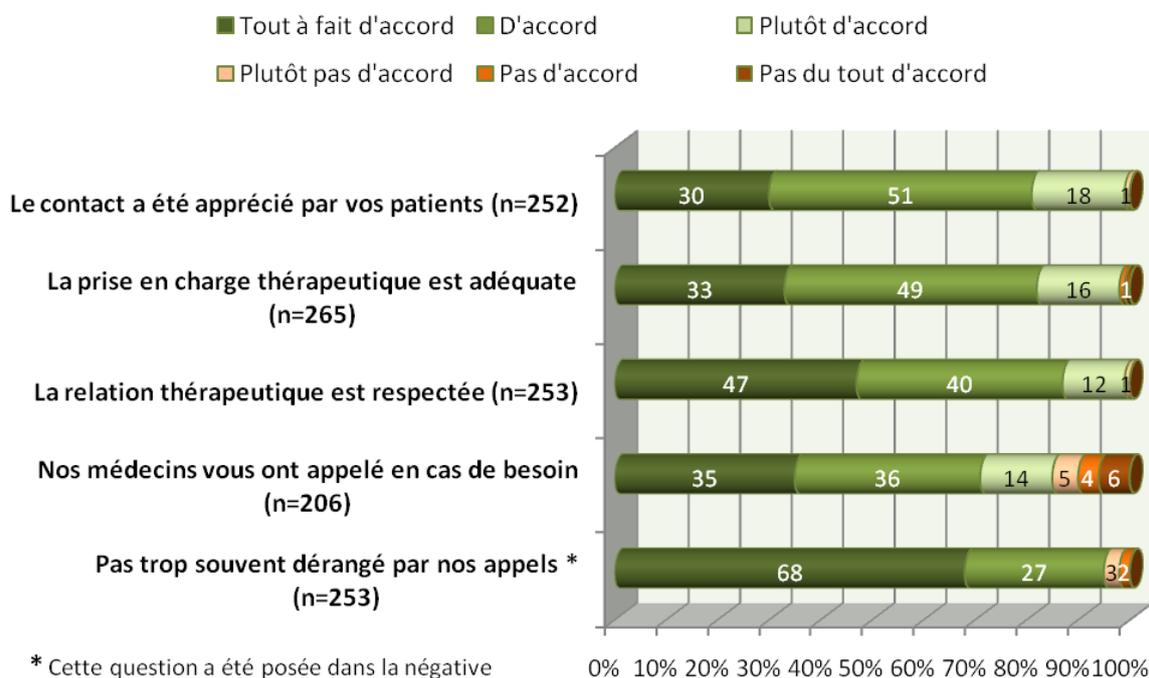
### III.2. Pendant la visite

Dans la question 4, les médecins qui estimaient en savoir assez ont du évaluer le travail de GEMED pendant la visite : Contact avec le patient, prise en charge thérapeutique, respect de la relation thérapeutique du praticien et la décision de l'appeler en cas de besoin.

Il convient de remarquer que pour cette question, la plupart des aspects ont été évalués par plus de la moitié des médecins. Il s'agit là d'une conséquence du fait que GEMED envoie un rapport au médecin traitant des patients qu'elle visite.

<sup>18</sup> « Si l'appel n'a pas donné lieu à une visite, vous pensez qu'elle aurait quand même du avoir lieu. » et « Si, au contraire, l'appel a donné lieu à une visite, vous pensez que celle-ci n'aurait pas été nécessaire. »

Figure 16 Perceptions du travail de GEMED pendant la visite (q04)



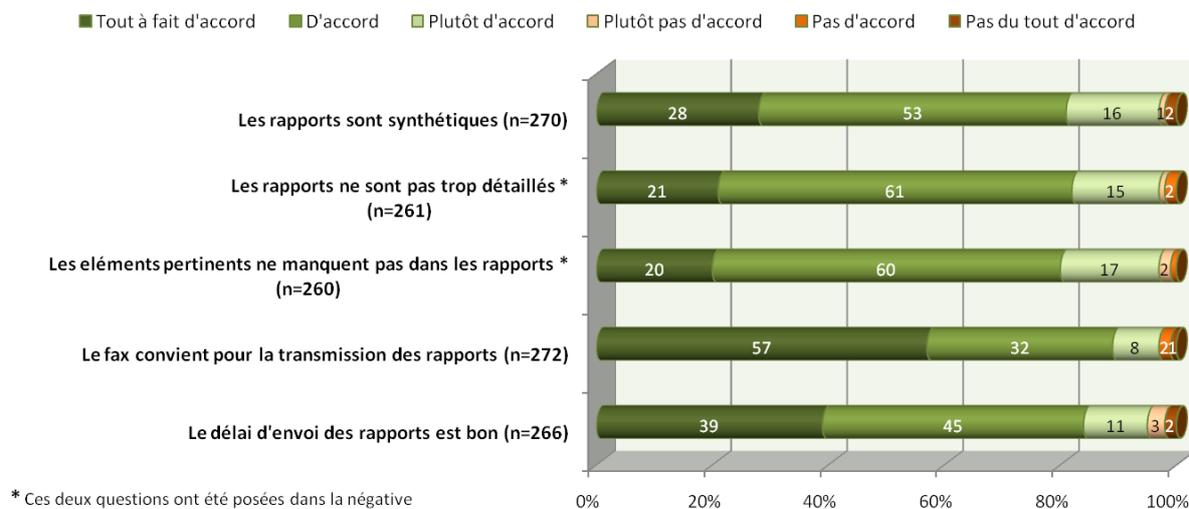
La Figure 16 illustre très clairement que les praticiens ont une excellente image du travail de GEMED : 30% se disent « tout à fait d'accord » que le contact a été apprécié du patient et 51% sont « d'accord » ; en ce qui concerne l'adéquation de la prise en charge thérapeutique, ces proportions sont respectivement de 33% et 49% ; pour le respect de la relation thérapeutique du praticien, elles sont de 47% et 40%.

Le graphique montre cependant une marge d'amélioration significative pour la décision d'appeler le praticien pendant la visite d'un de ses patients : Un sixième des répondants estiment que GEMED aurait du appeler lorsqu'elle ne l'a pas fait et plus des deux tiers sont « tout à fait d'accord » avec le fait qu'ils n'ont pas été trop dérangés par les appels. Cette proportion très élevée, spécialement pour une question posée dans la négative, pourrait indiquer une envie d'être plus souvent dérangés.

### III.3. Après la visite (les rapports)

La question 5 cherche à évaluer la satisfaction des praticiens avec les rapports qui leur sont envoyés par GEMED après la consultation avec leurs patients. De manière encore plus claire que précédemment pour l'évaluation de la visite, davantage de médecins interrogés répondent à cette question (environ 60%).

Figure 17 Perceptions du travail de GEMED après la visite (q05)



La Figure 17 montre que plus de 8 répondants sur dix pensent (tout à fait d'accord et d'accord) que les rapports envoyés par GEMED sont synthétiques, qu'ils ne sont pas trop détaillés et qu'il n'y manque pas d'éléments pertinents. Ils estiment aussi que le fax convient très bien pour la transmission des rapports et que les délais d'envoi sont bons.

## IV. Attentes des praticiens

Dans la question 6, les praticiens devaient indiquer leurs propres attentes vis-à-vis des divers aspects du travail de GEMED. Environ 85% des médecins interrogés ont répondu à cette question ; une analyse plus poussée montre bien évidemment que les non-répondants sont, pour la plupart, ceux qui ne connaissent pas l'entreprise.

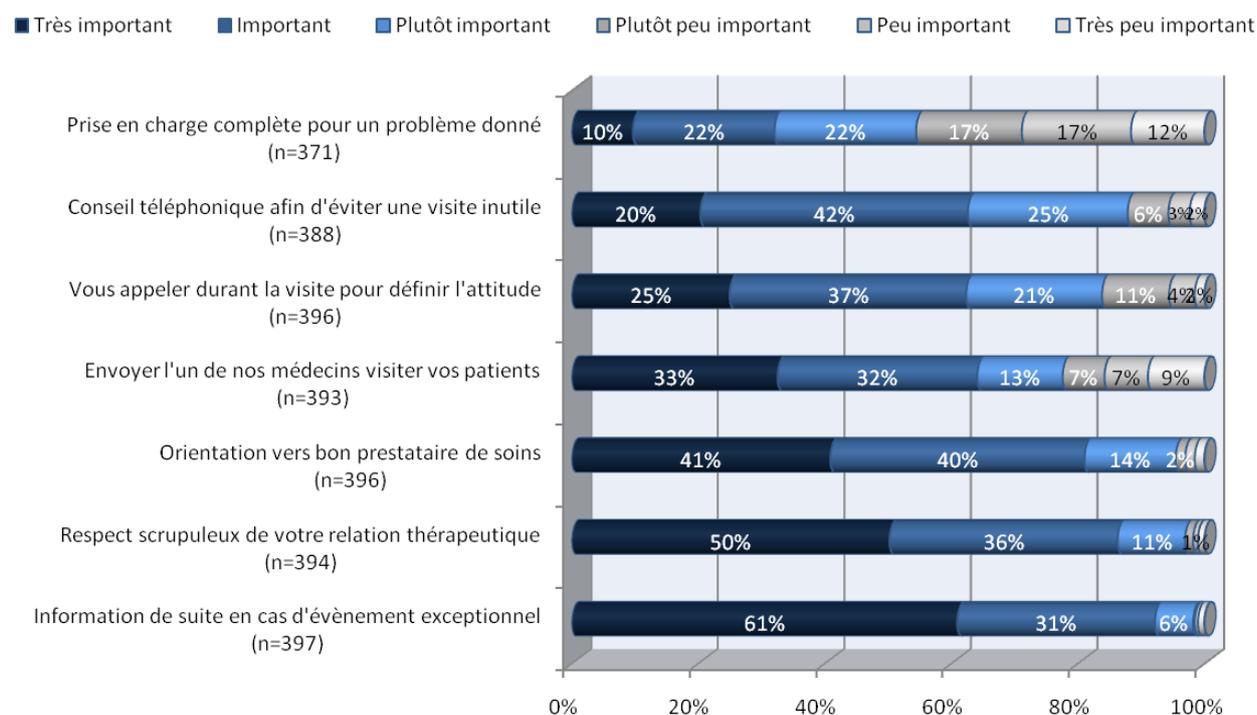
### IV.1. En général

La Figure 18 détaille les attentes de l'ensemble des médecins interrogés par rapport aux services de GEMED. Ce qui frappe en premier lieu, c'est la réaction très positive des confrères : Pour chacun des services proposés, à l'exception de la prise en charge complète, plus des trois quarts des médecins interrogés pensent que celui-ci est important pour GEMED.

Plusieurs résultats intéressants apparaissent dans la Figure 18 :

- L'information donnée en cas d'évènement exceptionnel est jugé comme très important par plus de 60% ; en tout, plus de 90% la jugent au moins importante.
- Le respect de la relation thérapeutique arrive en 2<sup>ème</sup> position avec 50% et 86%.
- L'orientation vers le bon prestataire est, elle aussi très importante (41% et 40%).
- L'envoi d'un médecin, l'appel durant la visite et le conseil téléphonique pour éviter la visite semblent un peu moins importants quoique jugés au moins comme « plutôt importants » par plus de trois quarts des répondants: Plus de 60% jugent ces pratiques au moins importantes.
- La prise en charge thérapeutique complète des patients n'est pas jugée importante par près de la moitié des médecins (46%) et seul un tiers la juge comme au moins importante.

Figure 18 Attentes des praticiens vis-à-vis de GEMED (q06)



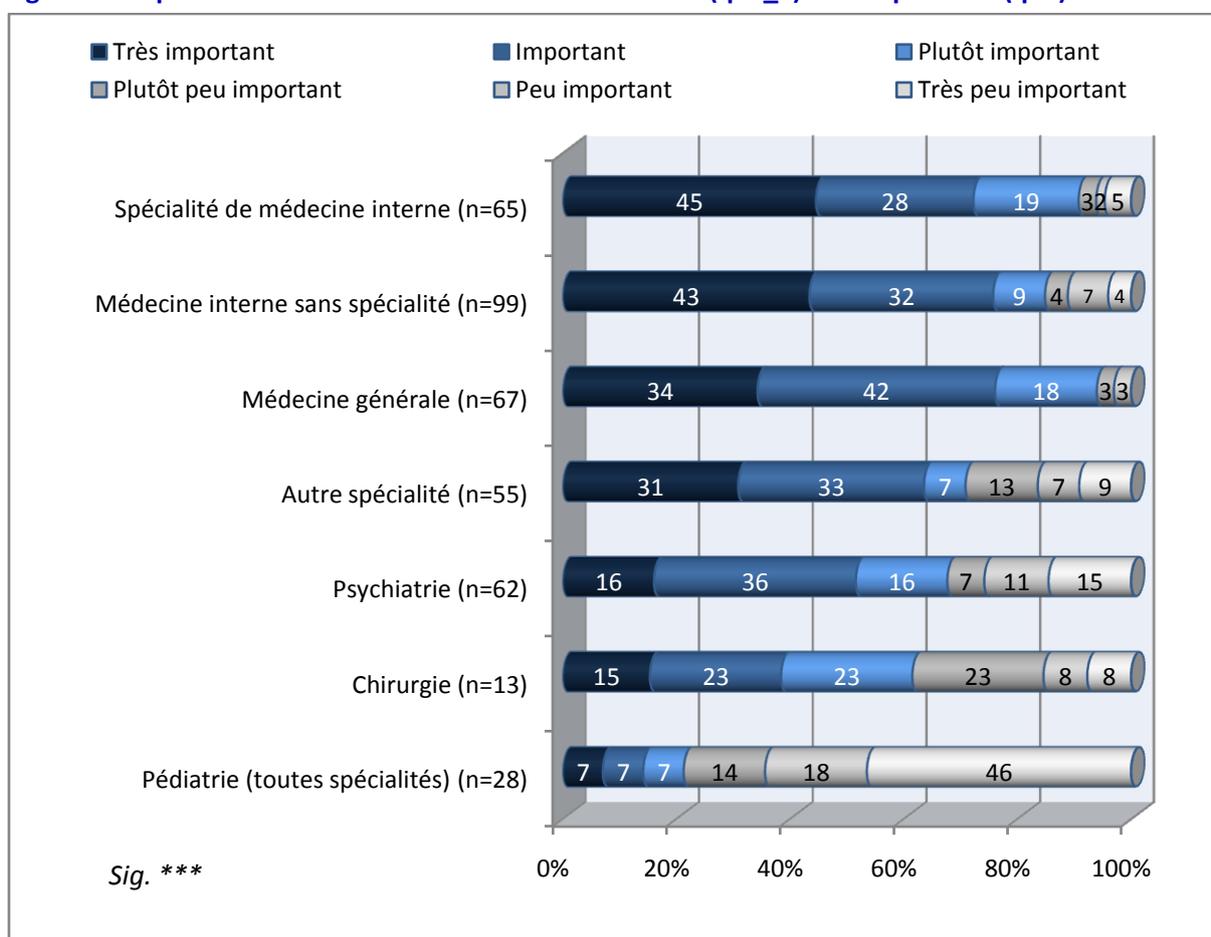
## IV.2. Influences significatives des autres variables

Dans les sections qui suivent (IV.2.1 à IV.2.7), nous présenterons toutes les relations significatives entre chacune des attentes détaillées dans la Figure 18 et notre liste de variables indépendantes.

### IV.2.1. Envoi d'un médecin pour visiter les patients

La Figure 19 montre que le jugement sur l'importance d'envoyer GEMED visiter les patients varie fortement en fonction de la spécialité. Les trois quarts des spécialistes de médecine interne, des internistes et des généralistes estiment cet aspect comme au moins important tandis que les autres spécialités (60%), les psychiatres (42%), les chirurgiens (38%) et surtout les pédiatres (14%) sont à des niveaux nettement plus bas. En particulier, on notera que près des deux tiers des pédiatres jugent cet aspect comme très peu ou peu important.

Figure 19 Importance de l'envoi d'un médecin de GEMED (q06\_a) selon spécialité (q07)



On notera aussi que les 20 médecins interrogés qui travaillent dans le service de médecine interne d'un établissement sont significativement plus nombreux (85%)<sup>19</sup> que les autres (63%) à juger au moins importantes les visites de GEMED à leurs patients.

<sup>19</sup> Sig. \* (<= 5%) – Très important 65% / important 20% / Plutôt important 10% / Plutôt peu important 5% / Peu important 0% / Très peu important 0% (n=20)

#### IV.2.2. Orientation vers le bon prestataire

En ce qui concerne l'orientation vers le bon prestataire lors du téléphone (q06\_b), les répondants qui travaillent dans le service de médecine interne d'un établissement sont plus nombreux (50%)<sup>20</sup> que les autres (40%) à juger cet aspect comme très important.

Il apparaît aussi que les femmes interrogées estiment cet aspect plus important (51% le jugent comme très important)<sup>21</sup> que les hommes (35%).

#### IV.2.3. Conseils téléphoniques

L'importance des conseils téléphoniques (q06\_c), semble aussi plus grande pour les femmes (25% les jugent très importants)<sup>22</sup> que pour les hommes (17%).

#### IV.2.4. Prise en charge complète

Nous avons vu que les praticiens interrogés ne jugent pas très importante la prise en charge thérapeutique complète par GEMED (q06\_d). La seule relation significative mesurée avec nos variables indépendantes montre que les médecins qui pratiquent, entre autres, les visites à domicile, sont nettement plus nombreux (42%)<sup>23</sup> que les autres (27%) à juger cet aspect comme peu ou très peu important.

#### IV.2.5. Appel pour définir l'attitude

Plus de trois quarts<sup>24</sup> des répondants qui travaillent, entre autres, dans un hôpital public, estiment qu'il est important, voire très important, que GEMED appelle durant la visite pour définir l'attitude à adopter (q06\_g); cette proportion est de 61% parmi les autres. Il convient cependant de préciser que de manière générale, plus de huit médecins sur dix jugent ce service comme au moins « plutôt important ».

La Figure 20 présente d'importantes différences d'évaluation selon la spécialité de l'importance d'un appel visant à définir l'attitude à adopter. On notera en particulier que les généralistes, les psychiatres et les autres spécialités jugent cet aspect moins important que leurs collègues.

<sup>20</sup> Sig. \* (<= 5%) – Très important 50% / important 30% / Plutôt important 10% / Plutôt peu important 10% / Peu important 0% / Très peu important 0% (n=20)

<sup>21</sup> Sig. \* (<= 5%) – Très important 51% / important 31% / Plutôt important 16% / Plutôt peu important 1% / Peu important 1% / Très peu important 1% (n=148)

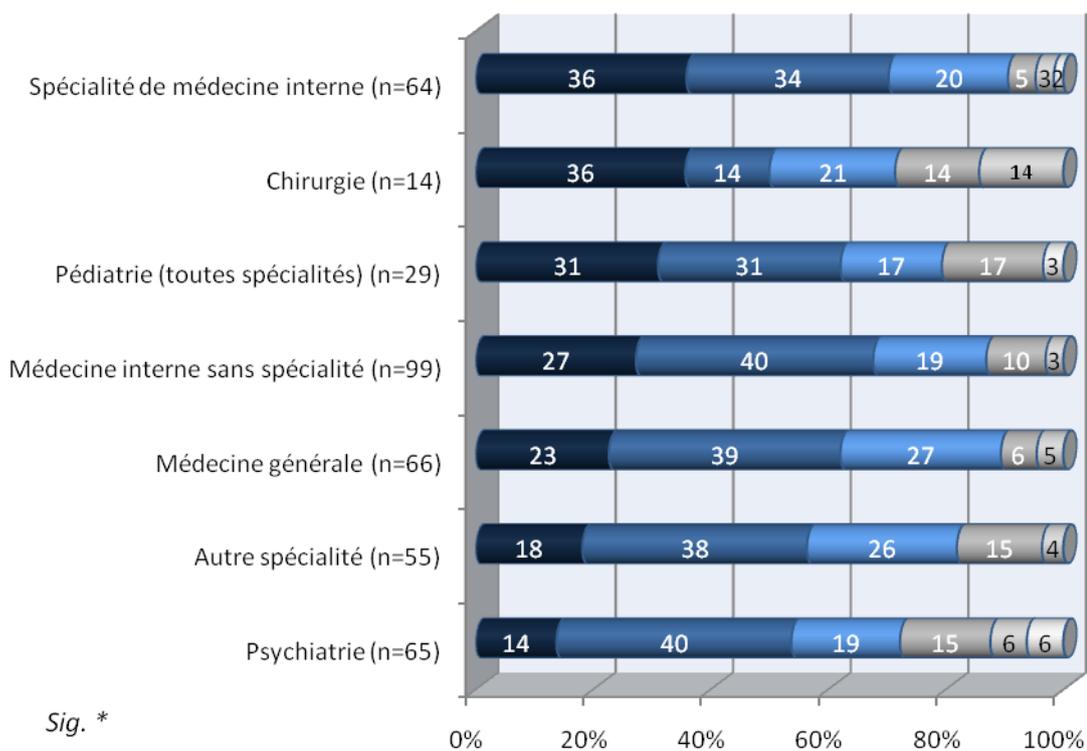
<sup>22</sup> Sig. \* (<= 5%) – Très important 25% / important 37% / Plutôt important 31% / Plutôt peu important 4% / Peu important 4% / Très peu important 1% (n=144)

<sup>23</sup> Sig. \* (<= 5%) – Très important 11% / important 0% / Plutôt important 28% / Plutôt peu important 19% / Peu important 22% / Très peu important 19% (n=36)

<sup>24</sup> Sig. \*\* (<= 1%) – Très important 4% / important 72% / Plutôt important 8% / Plutôt peu important 8% / Peu important 4% / Très peu important 4% (n=25)

Figure 20 Importance d'un appel pour définir l'attitude (q06\_g) selon la spécialité (q07)

■ Très important ■ Important ■ Plutôt important ■ Plutôt peu important ■ Peu important ■ Très peu important



Sig. \*

## V. Conclusion

L'interprétation des résultats de l'enquête praticiens 2007 suggère plusieurs conclusions et mesures intéressants :

- La connaissance de GEMED par les praticiens est bonne mais reste améliorable (v. II.1 p.8) :
  - GEMED est bien connue par environ la moitié des praticiens, toutes spécialisations confondues, installés sur le canton.
  - Plus des trois quarts des généralistes et des internistes affirment bien la connaître.
  - GEMED est bien connue par environ 85% des praticiens qui travaillent en EMS ou dans le service des urgences d'un hôpital.
  - Si ce niveau de connaissance est bon, il reste améliorable pour près de la moitié (47%) des praticiens.
  - Chez les généralistes et les internistes, il reste environ un quart d'entre eux à mieux toucher.
  - Même au sein des EMS et des services des urgences, un sixième des médecins pourraient bénéficier d'une meilleure communication.
  - Pour mieux communiquer, il convient avant tout de mettre à jour la base de données de mailing de l'entreprise (v. note de bas de page no 1, p.3).
  
- Les contacts des praticiens avec GEMED sont fréquents. Ils pourraient cependant appeler davantage eux-mêmes (v. 0 p.13) :
  - Presque sept praticiens sur dix (68%) ont au moins un patient qui a appelé spontanément GEMED au moins une fois dans l'année écoulée.
  - Six praticiens sur dix ont recommandé à un de leurs patients d'appeler GEMED au moins une fois durant l'année écoulée.
  - Mais seulement quatre praticiens sur dix ont appelé directement. Cette proportion est d'environ 62% parmi les généralistes et les internistes.

- Les praticiens ont une bonne perception du travail de GEMED. Quelques améliorations restent possibles (v. III) :
  - Les efforts et la qualité du travail de GEMED dans le domaine du tri des appels sont perçus comme adéquats (v. III.1 p.16).
  - Cependant, un tiers des collègues estime que nous aurions quand même pu aller visiter leur patient alors que nous avons décidé de ne pas le faire (v. Figure 15 « pas de visite, à juste titre » p. 17).
  - Ces résultats, qui semblent contradictoires, reflètent un tri des patients qu'il est difficile d'améliorer. Il apparaît donc que GEMED devrait mettre en place une mesure corrective à ce niveau ; par exemple, demander aux patients qui n'ont pas reçu de visite de rappeler si ils l'estiment nécessaire.
  - Bien que la perception du travail de GEMED pendant la visite soit excellente, les réponses indiquent qu'il ne faudrait pas hésiter à appeler davantage les médecins traitants (v. Figure 16 p.18).
  
- Au niveau des attentes des praticiens par rapport à GEMED (v. section IV et particulièrement Figure 18) :
  - Les confrères insistent beaucoup sur le respect de la relation thérapeutique (97% la jugent importante !). Ceci est confirmé tant par le fait qu'ils désirent être informés durant la consultation et qu'ils soient moins demandeurs d'une prise en charge « complète ».
  - Les résultats montrent clairement que tous les confrères, y compris et même plus particulièrement ceux qui ne souhaitent pas nécessairement solliciter nos services, insistent sur la nécessité de les appeler durant la consultation.

## Liste des figures

Figure 1 Spécialités des répondants (q07) .....	6
Figure 2 Connaissance de GEMED (q01) .....	8
Figure 3 Connaissance de GEMED (q01) selon la spécialité (q07) .....	9
Figure 4 Connaissance de GEMED (q01) pour ceux qui pratiquent en EMS (q08_5).....	9
Figure 5 Connaissance de GEMED (q01) pour ceux qui travaillent dans un service de consultation à domicile (q08_2).....	10
Figure 6 Connaissance de GEMED (q01) pour ceux qui travaillent en cabinet privé (q08_1) .....	10
Figure 7 Connaissance de GEMED (q01) pour ceux qui travaillent dans un service d'urgence (q09_1) .....	11
Figure 8 Connaissance de GEMED (q01) pour ceux qui travaillent dans un service de médecine interne (q09_2) .....	11
Figure 9 Connaissance de GEMED (q01) selon le genre du praticien (q10) .....	12
Figure 10 Contact des patients avec GEMED (q02).....	13
Figure 11 Appels des praticiens (q02_a) selon la spécialité (q07) .....	14
Figure 12 Recommandations des praticiens (q02_b) selon la spécialité (q07).....	15
Figure 13 Appels spontanés des patients (q02_c) selon la spécialité (q07).....	15
Figure 14 Appels spontanés des patients (q02_c) selon le sexe du praticien (q10) .....	16
Figure 15 Perceptions du travail de GEMED avant la visite (q03) .....	17
Figure 16 Perceptions du travail de GEMED pendant la visite (q04) .....	18
Figure 17 Perceptions du travail de GEMED après la visite (q05) .....	19
Figure 18 Attentes des praticiens vis-à-vis de GEMED (q06) .....	20
Figure 19 Importance de l'envoi d'un médecin de GEMED (q06_a) selon spécialité (q07).....	21
Figure 20 Importance d'un appel pour définir l'attitude (q06_g) selon la spécialité (q07) .....	23

## Liste des tables

Tableau 1 Spécialités de médecine interne (q07c) .....	6
Tableau 2 Autres spécialités (q07g) .....	7

## Annexe 1 – Le questionnaire

# Genève-médecins :

## Questionnaire à l'intention des praticiens du canton de Genève (à renvoyer)

### I. CONNAISSANCE DE GENÈVE MÉDECINS :

**Q01 :** Connaissez-vous « Genève Médecins » (Genève-médecins) ?

- Non, je n'en ai jamais entendu parler (*merci de passer à la Q06*)
- Oui, j'en ai entendu parler mais je ne les connais pas bien
- Oui, je les connais

**Q02 :** Avez-vous déjà eu l'un des contacts suivants avec Genève-médecins ?

	A. Jamais	B. Durant l'année écoulée		
		0 fois	environ de 1 à 10 fois	10 fois et plus
a) Avez-vous déjà appelé la permanence téléphonique de Genève-médecins pour envoyer un de nos médecins voir l'un de vos patients ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Avez-vous déjà recommandé à un de vos patients de nous appeler pour une situation spécifique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) A votre connaissance, l'un de vos patients nous a-t-il déjà appelé spontanément ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### II. EVALUATION DES SERVICES DE GENÈVE MÉDECINS :

#### Avant la visite

**Q03 :** Si vous avez connaissance d'appels téléphoniques de vos patients avec notre centrale (ou un de nos médecins), comment évaluez-vous, selon ce que vous en savez, les points suivants ?

	Je ne sais pas	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
a) Les conseils téléphoniques ont été <u>judicieux</u> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Le cas échéant, ces conseils ont été bien <u>compris</u> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Le cas échéant, ces conseils ont été bien <u>observés</u> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Je ne sais pas	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
d) Par téléphone, le patient a été redirigé vers le bon prestataire de soins (vous-même, service d'urgence, etc.)	<input type="checkbox"/>						
e) Si l'appel n'a pas donné lieu à une visite, vous pensez qu'elle aurait quand même du avoir lieu.	<input type="checkbox"/>						
f) Si, au contraire, l'appel a donné lieu à une visite, vous pensez que celle-ci n'aurait pas été nécessaire.	<input type="checkbox"/>						

### *Pendant la visite*

**Q04 :** Si certains de vos patients ont reçu la visite de nos médecins, comment évaluez-vous, globalement et d'après ce que vous en savez, les points suivants ?

	Je ne sais pas	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
a) Le contact a été apprécié par vos patients.	<input type="checkbox"/>						
b) La prise en charge thérapeutique a été adéquate.	<input type="checkbox"/>						
c) Votre relation thérapeutique a été respectée.	<input type="checkbox"/>						
d) Nos médecins vous ont appelé pendant la visite lorsque c'était nécessaire.	<input type="checkbox"/>						
e) Vous êtes trop souvent dérangé par nos appels.	<input type="checkbox"/>						

### *Après la visite*

**Q05 :** Comment évaluez-vous la qualité générale des rapports écrits ?

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
a) Les rapports sont synthétiques.	<input type="checkbox"/>					

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
b) Les rapports sont trop détaillés.	<input type="checkbox"/>					
c) Il manque des éléments pertinents.	<input type="checkbox"/>					
d) Le fax convient bien pour la transmission des rapports.	<input type="checkbox"/>					
e) Le délai d'envoi des rapports est bon.	<input type="checkbox"/>					

### III. VOS ATTENTES CONCERNANT GENÈVE MÉDECINS :

**Q06** : Quelles sont vos attentes vis-à-vis d'un service comme celui de Genève-médecins ?

Merci d'évaluer l'importance des points suivants :

	Très peu important	Peu important	Plutôt peu important	Plutôt important	Important	Très important
a) Envoyer, sur votre demande, l'un de nos médecins visiter vos patients.	<input type="checkbox"/>					
b) Lors d'appel direct de Genève-médecins par le patient, son orientation vers le bon prestataire de soins (vous-même, service d'urgence, etc.).	<input type="checkbox"/>					
c) Lors d'appel direct de Genève-médecins par le patient, le conseil téléphonique afin d'éviter une visite « inutile ».	<input type="checkbox"/>					
d) Que la prise en charge soit complète pour un problème donné (consultation de contrôle, etc.).	<input type="checkbox"/>					
e) Le respect scrupuleux de votre relation thérapeutique.	<input type="checkbox"/>					
f) Que notre médecin vous informe de suite en cas d'événement exceptionnel.	<input type="checkbox"/>					
g) Que notre médecin vous appelle durant sa visite pour définir l'attitude (hospitalisation, modification du traitement, etc.).	<input type="checkbox"/>					
h) Que vous receviez le rapport en moins de 48h.	<input type="checkbox"/>					

## IV. INFORMATIONS SIGNALÉTIQUES

*Afin de pouvoir analyser vos réponses de manière optimale, nous aurions besoin d'une série d'informations signalétiques à votre sujet.*

*Nous vous sommes très reconnaissants de vos réponses et vous rappelons qu'elles seront traitées de manière totalement anonyme.*

**Q07 :** Quelle spécialité exercez-vous ?

- Médecine générale
- Médecine interne
- Spécialité de médecine interne ; merci de spécifier \_\_\_\_\_
- Chirurgie
- Pédiatrie
- Psychiatrie
- Autre spécialité; merci de spécifier \_\_\_\_\_

**Q08 :** Quelle est votre type d'activité ?

*Plusieurs réponses possibles*

- Cabinet privé
- Service de consultation à domicile
- Hôpital public
- Etablissement privé
- EMS
- Autre, merci de préciser : \_\_\_\_\_

**Q09 :** Si vous exercez dans un établissement, dans quel(s) service(s) travaillez-vous ?

*Plusieurs réponses possibles*

- Urgences
- Médecine interne
- Chirurgie
- Médecine de premier recours ambulatoire
- Autre, merci de préciser : \_\_\_\_\_

**Q10 :** Quel est votre genre ?

- Femme
- Homme

**Q11 :** Quel est votre âge ?

*25 - 29 ans / 30-34 ans / 35 - 39 ans / 40-44 ans / 45 - 49 ans /  
50-54 ans / 55 - 59 ans / 60-64 ans / 65 - 69 ans / 70 ans et plus*

