

# Quatrième Panel d'observation des pratiques et conditions d'exercice en médecine générale

## Deuxième vague d'enquête

Mars 2019 – Mai 2019

*Je vous appelle de la part de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques, dans le cadre du panel 4 d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale de ville, auquel vous avez accepté de participer. Nous menons maintenant la deuxième vague d'enquête. Elle se déroule en parallèle dans 10 autres pays afin de mieux comprendre comment les médecins généralistes perçoivent le système de santé de leur pays et leur expérience concernant la prise en charge de leurs patients. Ce questionnaire durera une vingtaine de minutes environ. Cette étude est totalement confidentielle. Aucune information susceptible de vous identifier n'apparaîtra dans les résultats. Cette étude est menée en collaboration avec le Commonwealth Fund, organisation américaine à but non-lucratif qui réalise des études internationales sur les systèmes de santé, et travaille en partenariat avec des organisations internationales.*

**Q1 Comment qualifiez-vous la performance globale du système de santé français ? Diriez-vous qu'il est...**

*Une seule réponse possible.*

- 1 Très bon
- 2 Bon
- 3 Acceptable
- 4 Mauvais
- 5 Très mauvais
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

**Q2 Globalement, concernant votre pratique médicale, quel est votre niveau de satisfaction ?**

*Une seule réponse possible.*

- 1 Extrêmement satisfait
- 2 Très satisfait
- 3 Moyennement satisfait
- 4 Peu satisfait
- 5 Pas du tout satisfait
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

**Q3 De manière générale, depuis les trois dernières années, pensez-vous que la qualité des soins médicaux que le système de santé propose à vos patients...**

*Une seule réponse possible.*

- 1 S'est améliorée
- 2 S'est détériorée
- 3 Est restée de même qualité
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

## SECTION 1 – ACCES AUX SOINS

Nous allons nous intéresser à l'accès aux soins. Pour toutes les questions suivantes, si vous avez plusieurs lieux d'exercice, merci de considérer votre activité libérale principale, c'est-à-dire celle dans laquelle vous passez le plus de temps avec vos patients, pour répondre à cette enquête.

**Q4** Parmi les professionnels suivants, lesquels travaillent avec vous dans votre principal lieu d'exercice pour prendre en charge vos patients...

*Une seule réponse possible par item.*

a. Infirmier(s)	1 Oui 2 Non 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Nutritionniste(s)/diététicien(s)	
d. Psychologue(s) / professionnel(s) de santé mentale	
e. Kinésithérapeute(s)	
f. Assistant(s) social(aux)	

**Q5** Est-ce que vous, ou tout autre professionnel de santé travaillant avec vous dans votre cabinet, dispensez les soins et services suivants...

*Une seule réponse possible par item.*

a. Visites à domicile	1 Oui, fréquemment 2 Oui, occasionnellement 3 Non 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Coordination avec les services sociaux ou d'autres services médico-sociaux	
c. Téléconsultations	

**Q6** À quelle fréquence votre cabinet propose-t-il des rendez-vous après 18h en semaine (du lundi au vendredi) ?

*Une seule réponse possible.*

- 1 Jamais
- 2 Un jour par semaine
- 3 Deux à trois jours par semaine
- 4 4 jours ou plus par semaine
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

**Q7** À quelle fréquence votre cabinet propose-t-il des rendez-vous le week-end (le samedi ou le dimanche) ?

*Une seule réponse possible.*

- 1 Jamais
- 2 Un jour par mois
- 3 Deux à trois jours par mois
- 4 4 jours ou plus par mois
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

**Q8** Lorsque votre cabinet est fermé, des dispositions particulières sont-elles prises avec des professionnels de santé exerçant dans ou en dehors de votre cabinet, pour que les patients puissent consulter un médecin ou un infirmier sans recourir aux urgences hospitalières ?

Une seule réponse possible.

- 1 Oui
- 2 Non
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

**SECTION 2 – PRISE EN CHARGE DES PATIENTS AVEC DES MALADIES CHRONIQUES ET D'AUTRES BESOINS SPECIFIQUES**

Nous allons maintenant aborder la prise en charge de patients avec des maladies chroniques et d'autres besoins spécifiques.

**Q9 Dans votre cabinet, dans quelle mesure êtes-vous préparé, en termes de savoir-faire et d'expérience, à gérer les soins pour les patients avec...**

Une seule réponse possible par item.

a. Des maladies chroniques	1 Bien préparé
b. Des troubles de santé mentale (par exemple, anxiété, dépression peu ou modérément sévère)	2 Assez bien préparé
c. Des troubles addictifs (par exemple, drogues, médicaments opiacés, alcool)	3 Pas préparé
d. Des besoins de soins palliatifs	4 Vous n'avez pas ce type de patients
e. Une démence	97 Refus
	99 Ne sait pas

**Q10 Avez-vous recours, dans votre cabinet, à l'intervention d'infirmiers(ères) ou d'autres professions paramédicales pour le suivi et la prise en charge de vos patients atteints de maladies chroniques ?**

Plusieurs réponses possibles

- 1 Oui, au cabinet
- 2 Oui, en dehors du cabinet
- 3 Non – Modalité exclusive
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

**Q11 Dans votre cabinet, pour vos patients avec une maladie chronique, à quelle fréquence sont-ils pris en charge selon les modalités suivantes...**

Une seule réponse possible par item.

a. En préparant avec eux un plan de traitement applicable dans leur vie quotidienne	1 Très souvent (75-100% du temps)
b. En leur fournissant des instructions <u>écrites</u> sur la façon de gérer leurs soins à domicile (par exemple, sur les conduites à tenir pour contrôler leurs symptômes)	2 Souvent (50-74% du temps)
c. En notant dans leur dossier médical, des objectifs d'auto-gestion de leur maladie	3 Parfois (25-49% du temps)
d. En les contactant entre les consultations et visites pour surveiller leur état	4 Rarement (1-24% du temps)
e. En utilisant la télésurveillance ou des objets médicaux connectés pour les suivre, quand cela est cliniquement approprié	5 Jamais
	97 Refus
	99 Ne sait pas

**Q12 Discutez-vous avec vos patients des problèmes de fin de vie pour connaître leurs préférences, souhaits et objectifs de soins, s'ils devenaient très malades ou étaient gravement blessés ou ne pouvaient plus prendre de décision pour eux-mêmes ? Diriez-vous systématiquement, occasionnellement, ou non ?**

*Une seule réponse possible.*

- 1 Oui, systématiquement
- 2 Oui, occasionnellement
- 3 Non, jamais
- 4 Ne s'applique pas
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

**Si le médecin discute systématiquement ou occasionnellement avec ses patients des problèmes de fin de vie**

**Q13 Vous avez indiqué que vous discutez [selon réponse à question précédente] systématiquement/occasionnellement avec vos patients des problèmes de fin de vie. Est-ce que les souhaits de vos patients sont ensuite enregistrés dans leur dossier médical ?**

*Plusieurs réponses possibles.*

- 1 Oui, systématiquement
- 2 Oui, occasionnellement
- 3 Non
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

### SECTION 3 – COORDINATION DES SOINS

*Nous allons maintenant nous intéresser à la coordination des soins.*

**Q14 Lorsque vous ou des confrères adressez un de vos patients à un spécialiste, à quelle fréquence...**

*Une seule réponse possible par item.*

a. Envoyez-vous au spécialiste des informations sur ses antécédents et le(s) motif(s) d'adressage ?	1 Très souvent (75-100% du temps)
b. Recevez-vous du spécialiste des informations sur les modifications de prescriptions médicamenteuses ou de plan de soins du patient ?	2 Souvent (50-74% du temps) 3 Parfois (25-49% du temps) 4 Rarement (1-24% du temps)
c. Recevez-vous un compte-rendu des résultats de la consultation chez le spécialiste dans un délai d'une semaine ouvrable ?	5 Jamais 97 Refus 99 Ne sait pas

**Q15 À quelle fréquence recevez-vous une information lorsque vos patients ont été...**

*Une seule réponse possible par item.*

a. Vus <u>en dehors des heures de consultation</u> par d'autres professionnels de santé en ville	1 Très souvent (75-100% du temps)
b. Vus <u>aux urgences</u>	2 Souvent (50-74% du temps) 3 Parfois (25-49% du temps)
c. Admis <u>à l'hôpital</u>	4 Rarement (1-24% du temps) 5 Jamais

	97 Refus 99 Ne sait pas
--	----------------------------

**Q16** Lorsque l'un de vos patients sort de l'hôpital, quel est, en moyenne, le délai d'obtention des informations nécessaires, y compris des recommandations pour le suivi, pour assurer la prise en charge de votre patient ?

*Une seule réponse possible.*

- 1 Moins de 24 heures
- 2 Entre 24 et 48 heures
- 3 Entre 2 et 4 jours
- 4 De 5 jours à 2 semaines
- 5 Entre 15 jours et 1 mois
- 6 Plus d'un mois
- 7 Vous ne recevez que rarement ou jamais un rapport de l'hôpital
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

#### SECTION 4 – COORDINATION AVEC LES SOINS A DOMICILE ET LES SERVICES SOCIAUX

*Passons maintenant à la coordination avec les soins à domicile et les services sociaux.*

**Q17** Concernant vos patients qui reçoivent des soins infirmiers à domicile, à quelle fréquence...

*Une seule réponse possible par item.*

a. Communiquez-vous avec les professionnels qui dispensent les soins à domicile, au sujet des besoins du patient et les soins à lui apporter ?	1 Très souvent (75-100% du temps) 2 Souvent (50-74% du temps) 3 Parfois (25-49% du temps) 4 Rarement (1-24% du temps) 5 Jamais 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Êtes-vous informé par ces professionnels de tout changement significatif de l'état de santé de votre patient ?	

**Q18** Dans votre cabinet, à quelle fréquence les problèmes sociaux suivants sont-ils évalués chez vos patients...

*Une seule réponse possible par item.*

a. Des problèmes de logement (par exemple, expulsion, être sans domicile fixe etc.)	1 Très souvent (75-100% du temps) 2 Souvent (50-74% du temps) 3 Parfois (25-49% du temps) 4 Rarement (1-24% du temps) 5 Jamais 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Une insécurité financière (par exemple, être sans emploi)	
c. Une insécurité alimentaire (par exemple, ne pas manger à sa faim)	
d. Un besoin de moyens de transport (par exemple, pour se rendre aux rdv médicaux, et tout autre déplacement dans la vie quotidienne)	
e. L'accès aux services de première nécessité (par exemple, eau, électricité, chauffage)	
f. Des violences domestiques	
g. Un isolement social (par exemple, pas de relation avec des proches ni de contact avec des personnes pouvant apporter une aide)	

**Q19 À quelles difficultés êtes-vous confronté(e) dans votre pratique lorsque vous coordonnez la prise en charge de vos patients avec les services sociaux ? Diriez-vous que vous rencontrez des difficultés majeures, mineures, ou bien que vous n'en rencontrez pas ?**

*Une seule réponse possible par item.*

a. Manque de connaissance des services sociaux en ville	1 Difficultés majeures 2 Difficultés mineures 3 Pas de difficultés 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Absence de système ou de procédure d'adressage aux services sociaux	
c. Manque de personnel pour se charger de l'adressage et de la coordination avec les services sociaux	
d. TROP de travail administratif dans la coordination avec les services sociaux	
e. Absence de suivi, par les services sociaux, des besoins des patients et des services reçus	

## SECTION 5 – SYSTEMES D'INFORMATION ET OUTILS DE COMMUNICATION

*Nous allons maintenant passer aux systèmes d'information et aux outils de communication.*

**Q21 Votre système informatique vous permet-il de réaliser automatiquement les tâches suivantes...**

*Une seule réponse possible par item.*

a. Envoi de lettres de rappel à vos patients quand ils doivent suivre des soins préventifs réguliers ou des examens de suivi (par exemple, vaccin contre la grippe ou hémoglobine glyquée pour les patients diabétiques)	1 Oui 2 Non 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Suivi de toutes les prescriptions d'analyses biologiques jusqu'à ce que les résultats vous parviennent	
c. Réception de messages d'alerte ou de rappel vous indiquant de fournir au patient les résultats de ses analyses	
d. Réception de messages de rappel pour des examens de dépistage ou des actes recommandés par les guides de bonnes pratiques	

**Q22 Pouvez-vous échanger électroniquement les données suivantes avec d'autres médecins en dehors de votre cabinet (ne pas inclure l'envoi par fax ou par simple email)...**

*Une seule réponse possible par item.*

a. Le compte rendu clinique du patient	1 Oui 2 Non 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Les résultats des examens biologiques et autres tests diagnostiques du patient	
c. La liste de tous les médicaments utilisés par chaque patient	

**Q23 Veuillez indiquer si votre cabinet offre à vos patients la possibilité...**

*Une seule réponse possible par item.*

a. D'envoyer un email concernant un problème ou une question médicale	1 Oui 2 Non 97 Refus 99 Ne sait pas
b. De prendre rendez-vous en ligne (hors email)	
c. De renouveler des prescriptions en ligne (hors email)	
d. De consulter des résultats d'analyses en ligne	

e. D'accéder aux comptes-rendus de consultation en ligne	
--	--

## SECTION 6 – RETOUR D'EXPERIENCE SUR VOS PRATIQUES

Passons maintenant à votre retour d'expérience sur vos pratiques.

### Q24 À quelle fréquence recevez-vous des données sur les aspects suivants des soins que vous dispensez à vos patients ...

Une seule réponse possible par item.

a. Des indicateurs de résultats cliniques (par exemple, le pourcentage de diabétiques ou d'asthmatiques sous contrôle)	1 Trimestriellement 2 Annuellement 3 Moins fréquemment 4 Jamais 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Des informations sur les admissions de vos patients à l'hôpital ou aux urgences	
c. Des informations sur vos pratiques de prescription (par exemple, médicaments génériques, antibiotiques, opiacés)	
d. Des enquêtes sur la satisfaction de vos patients et leur ressenti sur leur prise en charge	
e. Des enquêtes sur l'état de santé déclaré de vos patients	

### Q25 Dans quelle mesure le temps que vous ou votre personnel devez passer sur les tâches suivantes, est-il un problème...

Une seule réponse possible par item.

a. Questions administratives liées au remboursement et aux contentieux	1 Problème majeur 2 Problème mineur 3 Pas un problème 4 Non applicable 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Obtention de médicaments ou traitements nécessaires aux patients mais non remboursés à cause d'une couverture assurantielle limitée	
c. Envoi de données cliniques ou sur la qualité des soins, à l'assurance maladie ou aux organismes de complémentaires santé	

### Q26 Considérez-vous que votre travail en tant que médecin généraliste est :

Une seule réponse possible.

- 1 Extrêmement stressant
- 2 Très stressant
- 3 Plutôt stressant
- 4 Plutôt pas stressant
- 5 Pas du tout stressant
- 97 Refus
- 99 Ne sait pas

### Q27 Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chacun des aspects suivants de votre pratique médicale...

Une seule réponse possible par item.

a. Vos revenus provenant de votre activité médicale	1 Extrêmement satisfait 2 Très satisfait 3 Moyennement satisfait 4 Peu satisfait 5 Pas du tout satisfait
b. Le temps que vous pouvez consacrer à chaque patient	
c. Votre charge de travail quotidienne	

	97 Refus 99 Ne sait pas
--	----------------------------

**Q28 D'ici un à trois ans, prévoyez-vous...**

*Une seule réponse possible par item.*

a. De réduire votre temps de consultation médicale hebdomadaire	1 Oui 2 Non 97 Refus 99 Ne sait pas
b. D'augmenter votre temps de consultation médicale hebdomadaire	
c. De prendre votre retraite	
d. De changer de métier (par exemple, rechercher un travail non médical dans le secteur de la santé ou quitter la médecine)	

**SECTION 7 – PERSPECTIVES DU SYSTEME DE SANTE**

*Intéressons-nous maintenant aux perspectives du système de santé.*

**Q29 Certains pays font très attention au recours aux traitements peu efficaces ou inefficaces. En France, quels sont les freins, le cas échéant, à la réduction du recours à ces traitements ?**

*Une seule réponse possible par item.*

a. Le manque d'outils d'aide à la décision pour déterminer le bénéfice d'un service médical pour un patient	1 Est un frein majeur 2 Est un frein mineur 3 N'est pas un frein 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Les demandes des patients d'analyses et traitements inutiles	
c. Le manque de temps pour la décision partagée avec les patients	
d. Le droit en cas d'erreur médicale	

**Q30 Selon vous, quel serait le niveau de priorité des mesures suivantes pour améliorer l'accès aux soins et leur qualité en France ?**

*Une seule réponse possible par item.*

a. Mieux intégrer les soins de premier recours avec les services hospitaliers, de santé mentale, et les services sociaux	1 Priorité élevée 2 Priorité moyenne 3 Faible priorité 4 Non prioritaire 97 Refus 99 Ne sait pas
b. Réduire le reste à charge des patients (par exemple, ticket modérateur, forfait hospitalier, soins non remboursés par la sécurité sociale)	
c. Augmenter les dépenses pour la prévention et/ou la santé publique	
d. Améliorer la protection sociale et son financement (par exemple, accès au logement, à l'alimentation, à l'emploi)	
e. Réduire le prix des médicaments prescrits	
f. Réduire les délais d'attente pour l'accès à des soins programmés de chirurgie ou d'autres spécialités à l'hôpital	



## SECTION 8 – GESTION DU DERNIER PATIENT TESTE POSITIF A LA COVID-19

Nous allons maintenant terminer ce questionnaire par votre type de pratique et les caractéristiques de votre cabinet.

### Q31 Combien de médecins différents exercent dans votre cabinet, y compris vous-même, en équivalent temps plein ?

Écrire en clair. Équivalent temps plein, par exemple : 1 médecin travaillant 5 jours par semaine dans votre cabinet et un autre travaillant 2 jours par semaine, cela fait 1,4 équivalent temps plein ; tandis que deux médecins travaillant 5 jours par semaine correspondent à 2 ETP)

/\_/\_/,/\_/\_/ patients (MIN = 1, MAX = 99,99)

997 Refus

999 Ne sait pas

### Q33 En moyenne, combien de patients voyez-vous lors d'une semaine ordinaire de travail ?

Écrire en clair.

/\_/\_/\_/ patients (MIN = 1, MAX = 300)

997 Refus

999 Ne sait pas

Nous sommes arrivés à la fin de notre enquête. Nous vous remercions infiniment de votre coopération et de nous avoir consacré du temps.