

EN PRIMEUR

Vos données personnelles pour améliorer vos soins

Les questionnaires de satisfaction peuvent personnaliser votre traitement médical

Le Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé a mené une vaste enquête sur les questionnaires de satisfaction dans les soins de santé. Amélioration de la relation entre soignant et soigné, personnalisation des traitements... ils ont un vrai intérêt pour les patients.

Si vous ou l'un de vos proches avez été récemment hospitalisé, il vous a peut-être été demandé de remplir un questionnaire de satisfaction. Il mesurait soit la façon dont vous évaluiez votre propre santé (plaintes, douleurs, effets secondaires des traitements...), soit il vous interrogeait sur votre vécu des soins reçus (temps d'attente lors des rendez-vous, qualité des échanges avec le médecin...).

DANS VOTRE DOSSIER MÉDICAL

De nombreux Belges évitent de remplir ces formulaires par gain de temps. Pourtant, ils leur offrent de nombreux avantages.

À en croire le rapport du Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE), « il est scientifiquement prouvé que ces questionnaires améliorent la communication entre les soignants et les pa-

Ces formulaires améliorent la relation entre patient et médecin. Ils adaptent aussi la qualité des soins et vos traitements selon vos besoins

tients, car ils permettent d'aborder des problèmes qui ne seraient pas évoqués autrement ». C'est par exemple le cas de l'impact d'un traitement sur la sexualité.

« De cette manière, le professionnel de la santé peut identifier ce qui est important pour le patient et ils peuvent choisir ensemble le traitement approprié en tenant compte de ce point de vue. Les questionnaires sont également utiles pour le suivi du traitement, notamment en mettant en évidence des symptômes pouvant indiquer des complications », ajoute le KCE. « À l'avenir, les résultats des questionnaires seront automatiquement introduits dans le dossier électronique du patient, de sorte que les professionnels pourront trouver toutes les informa-

tions pertinentes réunies au même endroit. »

ADAPTER VOS REMBOURSEMENTS

Les hôpitaux utilisent aussi ces questionnaires pour améliorer la qualité de leurs soins. « Ils évaluent et comparent les prestations et les résultats de leur personnel soignant et leur renvoient un feedback en interne ».

Et cela pourrait encore aller plus loin... « Si l'usage des questionnaires était généralisé, les décideurs politiques et le grand public pourraient également avoir une image globale de l'opinion des patients sur la qualité des soins dans les hôpitaux », explique le KCE. Reprises dans des recherches scientifiques, ces données « pourraient aussi jouer un rôle important dans certaines décisions de remboursement prises par l'Inami, par exemple pour décider du remboursement rapide d'un nouveau médicament prometteur ».

Pour que tous ces développements soient possibles, le KCE demande de poursuivre les recherches dans ce domaine et appelle à une prise de conscience croissante du potentiel de ces questionnaires par les professionnels de la santé. ●

ALISON VLT.