



UNIVERSITE LILLE 2 DROIT ET SANTE
FACULTE DE MEDECINE HENRI WAREMBOURG

Année : 2014-2015

THESE POUR LE DIPLOME D'ETAT
DE DOCTEUR EN MEDECINE

**Observance thérapeutique médicamenteuse du patient pris en charge
au sein d'une maison de santé pluridisciplinaire**

A propos d'une étude qualitative menée chez des patients de plus de 75 ans

Présentée et soutenue publiquement le 21 mai 2015 à 18 h 00
au Pôle Formation
Par Charlotte Roussel

JURY

Président :

Monsieur le Professeur Raymond Glantenet.

Assesseurs :

Monsieur le Professeur François Puisieux.

Monsieur le Professeur Jean Marc Lefebvre.

Directeur de Thèse :

Monsieur le Docteur Didier Delette.

Avertissement

La Faculté n'entend donner aucune approbation aux opinions émises dans les thèses : celles-ci sont propres à leurs auteurs.

Liste des abréviations

ALD : Affection de Longue Durée

DMLA : Dégénérescence maculaire liée à l'âge

EHPAD : Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

M : Médecin

MSPD : Maison de santé pluridisciplinaire

Nb : Nombre

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

P : Patient

Table des matières

Résumé	1
Resume	2
Introduction	3
Matériels et méthodes	4
I. Choix de la méthode.....	4
II. Description de la méthode	4
III. Echantillonnage	5
IV. Entretiens	5
V. Analyse des données	5
Résultats	6
VI. Description de l'échantillon	6
VII. Le patient, ses antécédents, ses traitements	8
A. L'histoire du patient	8
B. Ses antécédents.....	9
C. Son traitement	11
D. Capacités du patient à établir des liens.....	13
VIII. Les représentations du patient vis à vis des traitements et du système de santé 14	
E. Représentation qu'a le patient de la consultation médicale	14
F. Le patient et le système de santé	14
G. Le patient et le monde médical.....	16
IX. Les rapports du patient avec les médecins.....	16
H. Durée de suivi par le médecin traitant	16
I. Des situations favorisant le nomadisme médical.....	17
J. Relation médecin - patient.....	17
K. Opinion(s) concernant les médecins, stagiaires et/ou médecin(s) remplaçant(s).....	19
X. Le patient et le respect de l'ordonnance	20
L. La préparation du traitement : qui, comment, pour combien de temps ?...20	
M. Le respect de l'ordonnance	20
N. Situation sociale et respect de l'ordonnance	21
O. Obstacle(s) au respect de l'ordonnance	22
XI. La connaissance du fonctionnement de la MSPD de Fruges	23
P. La maison de santé pluridisciplinaire de Fruges.....	23
Q. Le fonctionnement de la MSPD de Fruges.....	24

R.	L'offre de soin de la MSPD de Fruges.....	24
S.	Le dossier médical partagé et le logiciel informatique commun	25
XII.	Optimisation du parcours de soin du patient	26
T.	Le parcours de soin.....	26
U.	La permanence des soins	27
V.	La continuité et la coordination des soins.....	27
W.	La prise en charge pluridisciplinaire au sein de la MSPD.....	27
X.	La prise en charge pluri professionnelle.....	28
Y.	Suivi médical	28
XIII.	Mesures visant à autonomiser les patients et à améliorer l'observance	29
Z.	La médecine préventive	29
AA.	L'éducation thérapeutique	29
BB.	Interaction médecin - patient	30
CC.	Rôle de l'entourage	31
DD.	Rôle du pharmacien	31
XIV.	Points importants pour les patients.....	32
EE.	Proximité des spécialistes.....	32
FF.	Exigences du patient vis à vis de l'offre de soin	32
XV.	L'opinion des patients.....	33
GG.	Avant / Pendant la MSPD.....	33
HH.	Ressenti concernant :.....	33
Discussion	35
XVI.	Limites de l'étude	35
II.	Taille de l'échantillon, biais de sélection	35
JJ.	Biais de l'interviewer.....	35
KK.	Rapport de confidentialité et d'intérêt dans le projet.....	35
LL.	Biais de l'analyse.....	36
MM.	Limite liée au manque de recul	36
NN.	Validité externe.....	36
XVII.	Synthèse des résultats	36
OO.	Des patients au courant de leur traitement.....	36
PP.	Une opinion positive de la MSPD	37
QQ.	Des pistes, notamment l'éducation thérapeutique, à renforcer.....	37
Conclusion	38
Références bibliographiques	39
Annexes	41
	Annexe 1 : Guide d'entretien	41
	Annexe 2 : Verbatim.....	44

RESUME

Contexte : L'observance thérapeutique médicamenteuse chez les personnes âgées est un thème peu étudié dans la littérature. Les conséquences d'une mauvaise observance sont un problème de santé publique. Les maisons de santé pluridisciplinaire (MSPD) regroupent des acteurs de soin, adhérant à un projet de santé commun et ayant pour vocation la prise en charge globale du patient.

L'objectif de cette étude était d'évaluer l'apport ou non d'une prise en charge en MSPD sur l'observance thérapeutique médicamenteuse des personnes âgées.

Méthode : Etude qualitative, à partir d'entretiens semi-directifs, auprès de patients de plus de 75 ans, ayant un médecin traitant déclaré à la MSPD de Fruges. Une analyse triangulée des données a utilisé le logiciel NVivo 10®. Menés jusque saturation des données, 12 entretiens ont été réalisés en juin 2014.

Résultats : La plupart des patients étaient capables de citer le nom des différents traitements et quelques-uns ont apporté des précisions concernant les dosages, les posologies, les horaires ou rythme de prise. Si certains ont une attitude passive concernant la gestion de leur traitement, d'autres manifestent leur souhait d'interaction avec les médecins et paramédicaux afin de mieux le comprendre ou de mieux l'adapter.

Conclusion : Le lien avec la prise en charge en MSPD reste difficile à établir devant le faible recours aux autres intervenants de la MSPD et la mise en place récente de séances d'éducation thérapeutique.

RESUME

Introduction : The therapeutic medication observance in elderly population is rarely studied topic. Bad observance's consequences are real problems in national Health Policy. Multidisciplinary Health Homes (MHH) aggregate health professionals who agreed to common health project which is patient's global care. The study's aim was to evaluate the interest, or not, to be supported by MHH about elderly medication observance.

Methods : Qualitative study based from semi structured interviews to patients over 75 years old, with a general practitioner working to the Fruges' MHH. Includes a data analysis using the N'Vivo 10 Software. Twelve interviews were conducted up to data overruns.

Results : Most patients were able to mention the drug's names and fews get the dosage, the schedule or the frequency. If fews were passive in front of their treatments, others expressed the wish to interact with health's actors to better understand and adapt their use.

Conclusion : It's difficult to prove a link between the elderly's behaviour and the care in MHH in front of the low other participants' resort and as therapeutic education sessions sitting up recently.

INTRODUCTION

L'observance thérapeutique médicamenteuse peut se définir comme étant le degré de concordance entre les prescriptions ou recommandations médicales et le comportement d'un individu (1-2).

L'observance thérapeutique chez les personnes âgées est un thème peu étudié dans la littérature (3) et les essais cliniques réalisés avant l'obtention d'une autorisation de mise sur le marché n'incluent pas assez de sujets de plus de 75 ans (3).

L'espérance de vie de cette population augmente, l'ordonnance a tendance à s'allonger avec la fréquence des poly-pathologies (4). L'inobservance thérapeutique accroît le risque de décompensation des pathologies chroniques et le nombre d'hospitalisations (3-5). Son coût est important (3-4).

La loi du 09 août 2004 inscrit la lutte contre la iatrogénie comme une priorité de santé publique en France (6). Le défaut d'observance thérapeutique et la iatrogénie sont liés, celle-ci pouvant être la conséquence d'une mauvaise observance (6).

Les maisons de santé pluridisciplinaire (MSPD) regroupent des professionnels de soins primaires, parfois secondaires exerçant en ambulatoire et des professionnels du médico-social. Ces acteurs de soins élaborent un projet de santé commun, témoignant d'un exercice coordonné, et y adhèrent (7).

Elles ont pour vocation d'accompagner la personne dans sa globalité, d'apporter une meilleure réponse pour la prise en charge des patients (parcours et continuité des soins, prévention, éducation thérapeutique...) (7).

Les études évaluant la satisfaction des patients dans les MSPD existent et sont le plus souvent quantitatives (8).

L'objectif était d'évaluer, par une méthode qualitative, l'apport ou non d'une prise en charge en maison de santé pluridisciplinaire sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du patient de plus de 75 ans.

MATERIELS ET METHODES

I. Choix de la méthode

La méthode qualitative, à partir d'entretiens individuels semi-dirigés, a été choisie. Elle permet l'expression des points de vue personnels et l'analyse de données verbales dans une démarche interprétative.

II. Description de la méthode

Pour la réalisation du guide d'entretien (Annexe 1), une recherche documentaire préalable à l'aide des mots clés suivants «observance, thérapeutique médicamenteuse, sujets âgés, médecine générale, amélioration, maison de santé pluridisciplinaire», avec les bases de données Pubmed et Science Direct, le catalogue universitaire (SUDOC) et le moteur de recherche Google Scholar, a permis de définir les principaux obstacles à l'observance thérapeutique chez les plus de 75 ans (9-10-11-12-13). Le guide, après réalisation d'un entretien test permettant d'adapter la trame et d'ajuster les termes utilisés pour aborder le patient, explorait la connaissance par les patients de leur(s) antécédent(s) et traitement(s), l'histoire de leur(s) maladies(s), la coordination et la continuité des soins au sein de la MSPD, puis le ressenti global des patients, avec comparaison à la situation antérieure et verbalisation d'éventuelle voie d'amélioration. Il faut souligner que cet entretien test, n'a pas été inclus dans le codage.

III. Echantillonnage

Les critères d'inclusion des patients étaient l'âge de plus de 75 ans, un médecin traitant déclaré exerçant au sein de la MSPD de Fruges et disposant du logiciel informatique commun, la prise en charge d'une Affection de Longue Durée, la capacité de se rendre en consultation à la maison de santé, l'absence de handicap mental ou troubles cognitifs sévères.

IV. Entretiens

Réalisés dans les locaux de la maison de santé, les entretiens ont été enregistrés, après obtention du consentement éclairé oral du patient. Ils ont été menés jusqu'à obtention de la saturation des données.

V. Analyse des données

Après transcription écrite des entretiens, les Verbatim ad integrum ont été codés à l'aide du logiciel d'analyse qualitative QSR-NVivo 10 software par l'investigateur avec l'aide d'un deuxième chercheur permettant la triangulation des données.

Les Verbatim ont été encodés séparément par l'investigateur et le deuxième chercheur. Puis les codes ont été comparés. Les différences d'interprétation ont été discutées pour aboutir à un encodage homogène et au plus près du texte.

Le codage a été réalisé de manière inductive et analytique selon une approche phénoménologique (analyse des propos dans leur contexte), idée par idée, ligne par ligne, selon une méthode d'analyse ouverte. Ensuite, les codes ont été regroupés en thèmes et catégories (codage axial). La trame du guide d'entretien sera retrouvée à l'issue du codage axial.

RESULTATS

VI. Description de l'échantillon

Au 6 avril 2014, la patientèle des trois médecins généralistes exerçant à la maison de santé de Fruges et disposant du logiciel informatique commun a été listée par le biais du portail Améli.

Tableau 1 : Caractéristiques de la patientèle des médecins généralistes

	M1	M2	M3
Nb total de patient	850	344	477
Nb de plus de 75 ans	80	29	33
Plus de 75 ans en ALD	56	22	23
Plus de 75 ans en ALD se rendant en consultation	25	5	13
Plus de 75 ans en ALD ne se rendant pas en consultation	31	17	10
Plus de 75 ans en ALD, en EHPAD	13	12	3
Plus de 75 ans, pas en ALD, en EHPAD	1	0	1
Plus de 75 ans ayant des troubles cognitifs	3	13	6
Plus de 75 ans non renseigné	0	1	0

Les entretiens se sont déroulés les 23 et 24 juin 2014, leur durée moyenne était de 16 minutes et 54 secondes.

Tableau 2 : Caractéristiques de la population interrogée

	Age	Sexe	Catégorie socio professionnelle	Situation familiale	Entourage familial proche	Consultations de spécialistes à la MSPD	Consultations de spécialistes en dehors de la MSPD
P1	75 ans et 8 mois	F	Ancien artisan, commerçant, chef d'entreprise	Veuve	Oui	Non	Oui
P2	76	M	Ancien cadre et professions intermédiaires	Marié	Oui	Non	Oui
P3	80	F	Ancien employé et ouvrier	Veuve	Oui	Non	Oui
P4	78	F	Ancien employé et ouvrier	Veuve	Oui	Non	Oui
P5	76	M	Ancien cadre et professions intermédiaires	Marié	Oui	Non	Oui
P6	79	F	Inactifs (divers)	Mariée	Oui	Oui	Oui
P7	77	M	Ancien employé et ouvrier	Marié	Oui	Non	Oui
P8	78	M	Ancien employé et ouvrier	Marié	Oui	Non	Oui
P9	76	M	Ancien cadre et professions intermédiaires	Marié	Oui	Oui	Oui
P10	79	M	Ancien employé et ouvrier	Marié	Oui	Non	Oui
P11	88	M	Ancien employé et ouvrier	Marié	Oui	Oui	Oui
P12	76	M	Ancien artisan, commerçant, chef d'entreprise	Marié	Oui	Non	Oui

VII. Le patient, ses antécédents, ses traitements

A. L'histoire du patient

Les caractéristiques des patients peuvent influencer leurs représentations du monde médical et leurs rapports aux traitements.

Les troubles de la mémoire

P2 : " Si mes souvenirs sont bons.... "

P5 : " Je ne sais plus combien, oh je ne peux pas vous dire, je ne peux pas vous dire, cette réponse serait inexacte "

P7 : " Vous, vous me dites des noms, je vous dirais oui "

L'existence d'un entourage familial exerçant dans le milieu médical

P7 : " J'ai deux nièces qui font ça aussi et puis un neveu qui est médecin aussi "

L'histoire de la maladie et le vécu du patient

Modification des conditions de vie / du mode de vie :

P4 : " Ah mais moi, ce qui a été le plus dur, plus pénible c'est d'arrêter de travailler ; Alors là ! Ça a été une grosse mission ! "

P2 : " Et puis je suis reparti pour des raisons professionnelles "

P3 : " En 90, heu, mon garçon il décède à la fin du mois de septembre, le 28 "

Importance des problèmes de santé familiaux et du suivi de l'entourage familial :

P3 : " Et puis après je faisais des mammo. parce que ma sœur, ma 3ème sœur, elle avait le cancer en 94 "

P3 : " En 2000, ma sœur, 6 juin 2000, elle décède et je ne vais pas faire ma mammographie, bah angoissée et puis je ne sais pas quoi "

P10 : " B., enfin pas pour moi il a venu pour ma femme qu'elle avait de la sciatique "

Retentissement des pathologies sur la vie quotidienne :

P4 : " Invalidante et c'est bien vrai "

P6 : " Donc avec opération, 3 mois sans marcher, et voilà "

P12 : " Parce que j'ai eu un accident de voiture et j'ai les deux mains que "

Durée de suivi par le médecin traitant :

P1 : " [Soupir]. C'est difficile à dire, il y a longtemps "

P9 : " Le 11 juillet 1997 "

P11 : " Oh bien plus de 20 ans, hein. Oh ouais, ouais, plus de 20 ans "

B. Ses antécédents

Les termes utilisés pour annoncer une pathologie, la manière dont les choses sont expliquées, l'image que garde le patient de ses problèmes de santé peuvent garantir ou non la compréhension du traitement mis en place.

L'annonce diagnostic

P2 : " On a découvert d'une façon tout à fait par hasard "

P3 : " Puis elle dit "regardez, dans la glace", elle me dit, c'était là sur le coté "

Connaissance des antécédents

P6 : " De la polyarthrite et oui, et du diabète "

P9 : " Et bien j'ai fait un infarctus "

P9 : " J'ai eu quelques interventions chirurgicales : appendicite, ensuite deux hernies inguinales "

Ou pas

P1 : " Je ne sais pas si il faut le dire tout ça ? "

Importance personnelle accordée aux antécédents

P1 : " A coeur ouvert bien sûr "

P1 : " Une opération du sein, heureusement bén.....qui n'a pas été cancéreuse "

P1 : " C'est la plus importante opération quoi "

P10 : " A c'était pas grand chose"

Compréhension des antécédents selon le patient

P3 : " Hein il dit si ça va mal, si ça passe dans le cholédoque "

P2 : " La pose d'une prothèse et ensuite sur chaque prothèse est venu se brancher un double pontage pour aller chercher les artères fémorales "

P8 : " Non le Kardégic pardon ! Je m'excuse le Kardégic. Le Kardégic et je pense que c'est lui qui m'a sauvé dans un sens parce que en me fluidissant le sang, le sang fluidit, fluide, et bien de ce fait, ben disons que ça heu ça a fait éclater peut être le mal "

Compréhension des demandes d'examen

P4 : " Je fais des prises de sang tous les 2 mois à cause du Novatrex "

P8 : " Et là je vais repasser, ici le 2 juillet, une fibroscopie de contrôle pour ce fameux, comme on dit, heu, pour l'estomac, disons, parce que, je dis, il faut faire très attention parce que si on ne se soigne pas c'est des fois, un futur cancer de l'estomac, voilà "

Mode de mémorisation des antécédents

P2 : " Justement en 98 "

C. Son traitement

L'annonce du traitement

P3 : " Et puis y dit, avant de sortir, je vous poserai votre cathéter "

La connaissance du traitement

P1 : " Crestor c'est pour euhpour pas que j'ai de la graisse qui se comment dire cholestérol "

P3 : " Ah ben Zanextra, c'est pour ma tension et puis le Fludex aussi "

P4 : " J'ai toujours, heu, 3 comprimés de cortisone les matins "

Ou pas

P2 : " Alors là, là vous posez une question qui est vraiment, difficile "

P4 : " Peut être je ne sais pas trop "

P9 : " Ben heu, oui, heu en fait Inégy, je pense que c'est pour l'estomac "

P10 : " Les noms je ne saurais pas vous les dire "

P12 : " Et puis je fais une piqure d'éthanol "

Précisions quant aux dosages, posologies, rôle et rythme de prise des traitements

P4 : " Et là c'est un sachet tous les midis "

P8 : " Tahor 20 "

P9 : "1/2 Nébivolol "

P9 : " Kardégic, c'est pour fluidifier le sang "

P9 : " Ensuite Covéram et puis Nébivolol se sont des pavés autobloquants ! "

P11 : " Je prends tout le matin moi "

P12 : " Tous les 3 mois "

L'investissement personnel dans le suivi du traitement

Habitudes lors des prises de rendez vous

P2 : " J'essaie de le prendre 8 ou 15 jours avant "

Organisation dans la prise des traitements

P4 : " Je, c'est moi qui me le suis fixé pour avoir une journée par semaine quoi "

Trace écrite des différents traitements

P11 : " Oui ! L'ancienne "

P12 : " J'ai une feuille de médicaments, avec les médicaments d'inscrit "

La tolérance des traitements

P5 : " Non jamais été hospitalisé "

P7 : " J'étais.....J'avais perdu heu 22/23 kilos "

P12 : " Ben, je ne sais pas, ça me rendait fou si vous voulez "

Le patient et l'utilisation des génériques

P2 : " Qu'on passe de l'un à l'autre avec les génériques, les machins, les bons..."

P8 : " Mais là c'est générique "

P10 : " Mais à part quand il y a des changements, avec leur nouveau système là "

D. Capacités du patient à établir des liens

Association antécédent(s) et traitement(s)

P1 : " Et comme je suis toujours en arythmie je prends un comprimé de Cardensiel en plus "

P4 : " Le Tardyferon, je crois que c'est un manque de fer "

P7 : " Permixon ça c'est pour, heu, problème urinaire "

Association entre traitement(s) et effet(s) indésirable(s)

P1 : " Et puis que ça m'occasionne beaucoup de troubles de la vue en plus "

P2 : " Qu'on a réduit à 2.5 parce que j'avais une chute de tension deux heures après avoir pris ce médicament "

Association entre traitement(s) et critère(s) de surveillance biologique

P2 : " J'avais eu des médicaments qui pouvaient avoir des conséquences, c'était sur le taux de potassium en règle, sodium-potassium "

P2 : " Ecoutez tant qu'on ne dépasse pas 5, on ne fait rien, c'est tout et puis on fait la quatrième, j'étais à 4 heu 4.6 "

P6 : " Ben c'est à dire que, heu, je fais, j'ai baissé mon, je ne sais pas comment on appelle ça, ma dose d'insuline par rapport à ce que j'ai, là en dessous de 160, je mets à 8 quoi "

VIII. Les représentations du patient vis à vis des traitements et du système de santé

E. Représentation qu'a le patient de la consultation médicale

P4 : " Vraiment longtemps parce que si c'était pour des consultations, en général, bon, ben une consultation 10 minutes, bah, c'est suffisant quand on vous prend votre tension tout ça, à part avoir quelque chose d'exceptionnel ! Ou bien, de se sentir mal, heu certaines choses, bon ben ! "

F. Le patient et le système de santé

Les opinions vis à vis des traitements

P2 : " Mais à mon avis c'est le remède de cheval "

P2 : " J'en avais marre de, j'avais jamais pris de médicaments hein [...] Si je pouvais m'en passer, je le ferais volontiers quoi "

P3 : " Ben ça me fait rien "

P6 : " [Rire] Je crois que j'en prends 16 ! [rire] "

A priori vis à vis des génériques

P10 : " Alors ils nous donnent ce qu'ils veulent, c'est, ça on peut rien y dire de toute façon "

P10 : " Ben avant, c'était les jaunes, c'était bien pratique mais soi-disant que ça ne se fait plus alors, ils nous donnent un autre médicament "

Complexité du traitement vu par le patient

P3 : " Quand elle fait la chimio. l'infirmière, ah, il y a 5 flacons, hein, on nettoie, on lave, et puis tout ça, le cathéter "

Retentissement psychologique du traitement

P3 : " Maintenant je ne sais pas si, ils font encore des points noirs comme ça ?
Oui. Parce que ça reste longtemps, hein ! J'en ai encore un."

P3 : " Ça passait dans tout mon corps, oh, oh, là, là, là, là, tout partout ! Ah, v'là,
écoutez effrayant ! Ah, une fois seulement comme ça hein ! "

Caractère commercial du renouvellement d'ordonnance

P4 : " Je rapportais, je faisais ma liste et je marquais le nombre de boîtes qu'il
me fallait "

L'actualité thérapeutique

P4 : " Non. Il n'y a qu'une chose qu'ils m'ont supprimée, c'est un cachet du soir
que ça n'existait plus. "

La connaissance du fonctionnement des Affections de Longue Durée**Connaissance de la pathologie en ALD**

P9 : " Je suis pris à 100 % "

Facilité(s) pour le patient due(s) au tiers payant

P10 : " De toute façon on est tout à 100 % donc, heu, on ne règle rien quoi.
C'est bon, les pharmacies non plus, hein. "

Difficultés de compréhension de la prise en charge à 100 %

P4 : " On ne comprend rien "

Délai de remboursement des ALD par la caisse de sécurité sociale

P4 : " Moi le seul regret que j'ai c'est que je reçois les détails alors vous savez tout ça, vous savez les décomptes, je reçois tout ça des fois des 6 mois après...."

G. Le patient et le monde médical

Importance du langage médical

P8 : ".... qu'ils veulent pas dire ou alors des termes chirurgicaux qu'on emploie que nous on ne connaît pas "

Importance du respect du secret professionnel

P8 : " et puis après c'est du secret professionnel hein ! "

Représentation(s) du corps médical

P8 : " Pourquoi, parce que moi, je fais confiance à la médecine et puis voilà "

IX. Les rapports du patient avec les médecins

H. Durée de suivi par le médecin traitant

Précision de l'information quant à la durée de suivi par leur médecin traitant

P2 : " Depuis 1998 "

P8 : " Ah oui, certain 20 ans ! "

A adapter à la notion de temps de la personne âgée

P1 : " [Soupir]. C'est difficile à dire, il y a longtemps. "

P3 : " Je ne sais plus combien qu'il est là, hein, le docteur D. "

P6 : " Ben depuis que le Docteur P. est parti "

P12 : " Peut être 15 ans. Oui, une dizaine d'années. "

I. Des situations favorisant le nomadisme médical

P1 : " Et puis j'avais mon beau, mon beau frère (parce que dans le temps c'était le Dr T.) "

P2 : " Ben premièrement d'abord, pourquoi vous êtes obligés d'avoir recours, c'est la première des choses,"

P6 : " Souvent je vais voir le Dr B. parce que, c'est ma nièce alors ...[rire], si elle est là, je vais la voir "

P9 : " Si c'est pour un renouvellement d'ordonnance, il n'y a pas de problème "

J. Relation médecin - patient**Existence d'un suivi médical antérieur**

P4 : " Et avant c'était le Dr T. "

P7 : " Sur Lumbres c'était le Dr H. "

Relation médecin - patient

P1 : " Et il est fort à l'aise avec moi !!! [rires] "

P3 : " Quand c'est un stagiaire, et ben, je fais toujours 15, 16 "

P9 : " Mais si c'est pour une visite bien ciblée, bien précise, heu, je préfère le docteur D."

P9 : " Et puis il est super bien comme bonhomme ! Il est super bien, hein [rires] "

P8 : " Mais sinon, pff, moi quand je demande au Docteur D., vous savez il faut être clair avec moi, faut être précis, moi je ne veux pas qu'on tourne autour du pot, je veux que ce soit direct. Je suis un monsieur direct, je veux que ce soit direct. Et, il me connaît, il est direct. Moi je lui ai dit : « demain si je suis condamné, je veux que vous me le dites », voyez vous, je suis comme ça "

Importance de l'avis et de la disponibilité du médecin traitant

P2 : " Jamais, heu, sans recommandation du médecin "

P3 : " Mais il dit : " je pars en vacances, bon on verra ça après " "

Importance de la présentation des intervenants lors d'une consultation

P4 : " Je ne sais pas mais une fois le docteur avait une dame avec, quelqu'un qui venait certainement faire un stage "

K. Opinion(s) concernant les médecins, stagiaires et/ou médecin(s) remplaçant(s)

Concernant les médecins en général

P3 : " Oh si étant jeune, il était dur, hein, le Dr M, hein ! "

P8 : " Mais bon, heu après je ne dis rien hein, parce que, encore une fois, leur vie personnelle, familiale, ils ont le droit aussi d'avoir une vie de famille "

Concernant les médecins remplaçants

P2 : " J'en veux pas aux stagiaires, ils font leur boulot, c'est normal "

P2 : " Et de ce fait là, je préfère demander et d'avoir la sécurité de tomber sur mon médecin traitant "

P4 : " Je dis quelquefois, quelquefois, quelquefois un remplaçant, un remplaçant, il peut avoir d'autres idées "

P7 : " Je trouve que les jeunes doivent faire leur place quoi "

P9 : " Ça me gêne parce que si c'est un remplaçant, il n'est pas au courant de mon dossier "

Difficultés de compréhension du statut de médecin remplaçant

P5 : " Non c'était quelqu'un qui est déjà médecin "

X. Le patient et le respect de l'ordonnance

L. La préparation du traitement : qui, comment, pour combien de temps ?

P1 : " C'est moi-même "

P2 : " Pour la semaine "

P3 : " L'après midi, heu, je prépare mes médicaments, pour mon repas du soir et puis pour ceux du matin "

P7 : " Heu, soit mon épouse soit moi. Ça dépend "

P7 : " Dans une petite boîte "

M. Le respect de l'ordonnance

P1 : " Oui très régulièrement "

P2 : " Ça m'arrive de temps en temps de l'oublier, en particulier celui du matin "

P4 : " Mais je ne le fais pas je ne le prends pas "

P5 : " Au début si je l'ai pris, si je l'ai pas pris, mais ça ne m'inquiète pas tellement, c'est un tort mais enfin "

P10 : " Comme le docteur il m'a dit, le matin et puis l'autre c'est pour le soir "

Automédication

P1 : " Euh c'est pas inscrit "

Importance accordée aux traitements

P4 : " Et quand je m'en vais, je retourne chez moi, je classe le vieux rendez vous, je le mets dans la poubelle et je garde l'autre et je garde l'ordonnance du docteur. Comme ça quand je vais à la pharmacie, j'ai tout ce qu'il faut, je ne suis pas obligée de chercher "

P6 : " J'oublie mais bon, j'essaie de m'arranger quand même pour prendre surtout mon Kardégic "

P9 : " Même si l'on s'absente, qu'on va chez les enfants, ou n'importe quoi, heu, qu'on reste le midi ou le soir et bien j'ai, j'ai - le soir j'en prends pas - j'ai les médicaments "

Importance de la galénique

P2 : " Et puis je vais vous dire c'est un cachet rouge, mais bon "

P10 : " Je connais la couleur et la grosseur mais"

Culpabilité à la prise de certains traitements

P2 : " Mais j'en prends deux "

N. Situation sociale et respect de l'ordonnance

Importance de l'existence d'un entourage familial proche pour le patient

P5 : " Bon moi, j'ai ma femme qui était préparatrice en pharmacie, si j'ai un petit problème parfois, je peux lui demander pour un médicament ou quoi ou qu'est ce, mais après ! "

P11 : " Enfin c'est souvent ma femme qui y va "

P12 : " C'est Madame ! [...] Oui et je ne peux pas les ouvrir quoi, oui "

O. Obstacle(s) au respect de l'ordonnance

Probables troubles cognitifs débutants

P1 : " Bon alors je me répète "

P2 : " Qu'est ce que vous appelez"

P5 : " Alors parfois je mélangeais les deux "

P11 : " Ça va revenir "

Déficit sensoriel

P2 : " Y a t'il quoi ? "

P5 : " Comment ? "

P10 : " Comment ? "

Autres causes d'inobservance énoncées par le patient

P2 : " Ça m'arrive de temps en temps de l'oublier, en particulier celui du matin parce que je ne prends pas mon petit déjeuner à la même heure "

P6 : " Ça m'arrive d'oublier le midi si je sors "

P11 : " Ben quand je rentre à l'hôpital. Ils m'arrêtent le traitement. "

XI. La connaissance du fonctionnement de la MSPD de Fruges

P. La maison de santé pluridisciplinaire de Fruges

L'histoire de la MSPD

P2 : " Ben ici, l'ancien, ben ici c'est ouvert depuis combien 3, 3 ans maintenant, 2 ans, 3 ans, ah je ne sais plus. On a tout connu, j'ai connu le Dr B. sur la place à la [...] Maison du docteur D. et puis après de l'autre côté, l'ancien cabinet du Notaire et puis on est arrivé ici. "

P5 : " Parce que avant, avant qu'il ne soit installé ici, là-bas aussi c'était un cabinet médical, il y avait les médecins, que les 2/3 médecins, le docteur B., le docteur P. et puis c'est tout "

Accès à la MSPD

P2 : " On a toujours eu la porte ouverte "

P4 : " Ben non j'ai toujours été là-bas [...] je n'ai jamais eu mon permis alors je ne sais pas qu'est ce que je ferai, hein ! "

Importance de l'accessibilité du cabinet médical

P12 : " Puis pour nous ce n'est pas loin, on habite juste à côté "

P12 : " Ici c'est peut être plus spacieux mais bon "

Q. Le fonctionnement de la MSPD de Fruges

Connaissance des professionnels de la MSPD

P2 : " Ben j'avais le docteur D., le docteur B., le docteur C., et puis maintenant le docteur Du. "

Confraternité

P8 : " Ils se consultent pour savoir s'ils ont les mêmes idées, voilà "

R. L'offre de soin de la MSPD de Fruges

Information des patients concernant l'offre de soin de la MSPD et connaissance de consultations de para médicaux

P4 : " Après l'autre jour, j'ai su qu'il y avait la podologue "

P4 : " Je ne le savais pas vous voyez, je croyais qu'elle était encore heu, à la pharmacie B., mais c'est la kiné qui me l'a dit, elle dit : " non, elle vient, elle vient là, il suffit que vous téléphoniez " "

Connaissance de consultations avancées de spécialistes à la MSPD

P2 : " Où vous avez maintenant le, la chirurgie ambulatoire et toute la préparation qui se déplacent "

P4 : " Ben y a quand même une gynéco. qui vient de temps en temps "

Avis des patients concernant l'offre de soin de la MSPD

P4 : " Mais je le sais et puis ça m'intéresse "

S. Le dossier médical partagé et le logiciel informatique commun**Sa connaissance**

P7 : " Non, je ne le savais pas "

P9 : " Oui. Je le sais, je ne sais plus à quel titre j'en ai discuté et avec qui "

Son consentement

P2 : " Non "

Son explication

P12 : " Le docteur B. [...] Oh ben quand ça a été fait ici "

Sa compréhension

P12 : " En cas de remplacement, hein, ils savent tout de mon dossier quoi "

Son utilisation par les médecins remplaçants

P6 : " Oui, il pose quelques questions et puis je le vois, oui, oui. Bien sûr "

XII. Optimisation du parcours de soin du patient

T. Le parcours de soin

Respect du parcours de soin

P2 : " Pour l'instant on n'a jamais, on n'a jamais forcé, on n'est jamais passé au dessus du médecin traitant "

Connaissance des contraintes du système de santé

P8 : " Y'a aussi l'histoire que pour la sécurité sociale, qu'il faut rester dans hein, y'a de ça quoi. Alors donc, on ne peut pas faire non plus ce que l'on veut ! "

Les difficultés du parcours de soin

Recours aux spécialistes

P2 : " Et encore, il fallait aller à Dunkerque parce qu'il n'y avait personne ici sur la région "

P2 : " Monsieur, je ne peux rien pour vous, je vous envoie chez le professeur H."

P7 : " A Boulogne "

Délai des rendez-vous

P2 : " Et qu'on donnait rendez vous pour traitement de la DMLA à 3 mois4 mois... "

U. La permanence des soins

Interaction avec le personnel de la MSPD

P11 : " Et la personne elle est bien "

Attitude en cas d'absence du médecin traitant

P4 : " Ben oui, suis bien obligée. Ben oui qu'est ce que voulez "

P5 : " Non non ! Bah, il y a toujours un remplaçant "

Opinions du patient sur la permanence des soins

P4 : " Oh ben oui, hein, quand même hein ! "

V. La continuité et la coordination des soins

P2 : " Par exemple, le docteur C. a dû avoir accès à mon dossier quand elle a été interrogée par le chirurgien, l'ophtalmo. de Paris "

P2 : " Et il vous demande soit une copie de la dernière ordonnance soit il vous demande les médicaments que vous prenez "

P9 : " Il me demande l'ordonnance, oui, oui, oui "

P12 : " Oui. Le docteur B. Ils l'ont à Helfaut et à Rang du Fliers "

W. La prise en charge pluridisciplinaire au sein de la MSPD

P9 : " Un seul le Dr H. "

P11 : " Ah si, j'étais pour faire une infiltration "

P12 : " Lorsque j'ai eu des soins, tout ça quoi. Que j'ai eu beaucoup de soins que, les fistules anales, l'abcès tout le machin, ça a duré 5 mois d'infirmières "

P12 : " Ah oui, ah oui "

X. La prise en charge pluri professionnelle

P1 : " L'ophtalmo. je vais voir Mme H. [...] et j'y suis allée y a pas très longtemps parce que"

P5 : " Comme ça, je lui donne, je lui donne les résultats d'Helfaut parce que ça, il ne les reçoit pas lui ! "

P8 : " Je fais tous les 5 ans, une coloscopie, en même temps, j'ai fait une fibroscopie et ils se sont aperçus que j'avais un ulcère à l'estomac "

Y. Suivi médical

Régularité du suivi

P2 : " Sur mes analyses de sang que je fais très régulièrement, en gros tous les deux ans "

P5 : " Il voit quand même un peu l'évolution "

P10 : " Autrement pour les médicaments tous les deux mois qu'on vient au docteur pour renouveler "

XIII. Mesures visant à autonomiser les patients et à améliorer l'observance

Z. La médecine préventive

P3 : " On passait à l'inspection du, on"

P9 : " Un régime assez draconien quoi, au niveau de l'alimentation "

AA. L'éducation thérapeutique

Connaissance du terme

P4 : " Aucune idée "

P5 : " Ben je me doute que c'est pour euh ..., je ne sais pas c'est pour des personnes qui commencent à se perdre un peu, non ? "

P6 : " Non on va dire non "

P9 : " Je pense que ça doit être quelque chose pour instruire les gens au niveau de leur traitement ! "

L'éducation thérapeutique

P6 : " Avant je le faisais 3 fois par jour et maintenant je le fais que le matin "

P9 : " J'ai toujours sur moi une bombe de Natispray au cas où ! "

P10 : " Non elle m'a encore posé la question tout à l'heure ! "

Les explications données par le médecin : éducation thérapeutique implicite ...

P3 : " Mais bon je l'ai pris 5 jours et pis après il m'a dit faut arrêter faut pas toujours en prendre "

P4 : " Ben de toute façon, le docteur D. me le signale tout de suite "

P10 : " C'est parce que le docteur il m'a dit c'est le diabète "

Réévaluation de l'ordonnance par le médecin traitant

P1 : " Parce qu'il y a longtemps que je prends le traitement "

P2 : " Bon, je dis, docteur ça commence à bien faire, elle me dit : " on ne change pas une équipe qui gagne ! " "

P7 : " Non. Non absolument pas parce que quand elle juge qu'elle en a de trop, elle en supprime un "

Limites des connaissances du patient

P4 : " J'avais vu heu, les vitesses de sédimentation, qu'elles avaient une grosse différence "

P4 : " J'ai même heu, demandé, j'ai demandé à la dame chez qui je vais faire le kiné "

P5 : " Heu, ben oui parce que c'est coché en caractère gras, et ils font un cercle "

P10 : " De toute façon, on n'y connaît pas grand-chose là-dedans alors donc "

BB. Interaction médecin - patient

Capacité d'adaptation du patient lors d'absence du médecin traitant

P5 : " Donc je viendrai ici mais je prendrai automatiquement le médecin qui pourrait m'ausculter, je n'aurai pas de préférence "

P10 : " Bah rien c'est le remplaçant c'est tout "

Mais nécessité également de se présenter et de clarifier les statuts

P5 : " Non c'était quelqu'un qui était déjà médecin "

Importance de la communication avec le médecin traitant et de la prise de décision conjointe

P2 : " Et puis je vais voir vraiment si ce médicament me donne, en accord avec elle "

P4 : " Et puis après le docteur il m'a donné un comprimé, mais je ne sais plus tellement le nom "

P5 : " Il faut questionner le médecin : " et pourquoi vous faites ceci et pourquoi vous faites cela ? " "

P11 : " Le docteur il m'explique bien ce qu'il faut prendre "

Evaluer la confiance du patient en lui même

P1 : " Je suis ignorante "

CC. Rôle de l'entourage

P3 : " Et ma petite-fille, elle venait toujours m'accompagner "

P4 : " Et puis, de mais, du coup que c'est près, on n'a pas demandé à la sécu, pis c'est elle qui me conduit "

P5 : " Et puis tant qu'on est deux, ça va. Après, tout seul, là se poserait certainement, et c'est même sûr, des problèmes se posent."

DD. Rôle du pharmacien

P4 : " Oh mais le pharmacien, il y a deux mois il m'avait signalé, il dit : " quand vous vous levez la nuit, si vous vous levez, hein, vous allez encore en reprendre " [...]. Oui, il m'avait dit, oui il m'avait dit : " vous avez le droit " "

P8 : " Bien sûr, je vais, tous les mois à la pharmacie, chercher mes médicaments, renouveler ! "

XIV. Points importants pour les patients

EE. Proximité des spécialistes

P4 : " Après, on aurait pu avoir, heu, l'ophtalmo. [rire] malheureusement, c'est ça, oh ça par contre, je regrette quand même un petit peu "

P4 : " "Il faut vous arranger avec quelqu'un ", m'arranger avec quelqu'un vous savez, ça va bien une fois, même en les payant, vous savez, ils vont dire oui, un coup mais, mais ils ne vont pas le dire deux fois, hein ! "

P10 : " Parce que ça faisait trop loin pour le déplacement "

P11 : " Oui, parce que, avant il fallait aller à Saint Omer "

FF. Exigences du patient vis à vis de l'offre de soin

La ponctualité

P2 : " Vous avez rendez-vous à 10 h, donc vous êtes pris entre 10 h moins 5 et 10 h 10 "

Rapidité d'obtention des rendez-vous

P9 : " Les rendez-vous on les a assez relativement rapidement "

Information des patients de l'absence de leur médecin traitant

P9 : " Malheureusement la dame à la réception ne m'avait pas dit que le Docteur D. était présent "

Permanence des soins

P8 : " Le seul reproche que je peux faire c'est le week-end, malgré tout, je dis, maintenant, on n'a plus le droit d'être malade le week-end, y a que ça "

XV. L'opinion des patients

GG. Avant / Pendant la MSPD

Comparaison avec la prise en charge antérieure

P3 : " En bâtiment, en salles, heu, oui hein on est mieux hein."

P4 : " Oh, c'est quand même plus pratique ici, hein."

P10 : " Non, on a toujours à faire pareil qu'avec le docteur avant qu'il était de l'autre coté, là, de la maison mais ça a toujours été pareil "

P12 : " Moi je n'ai pas trouvé de différence avant et puis maintenant ici disons. Non, non. Avant c'était bien."

Satisfaction de la prise en charge antérieure

P5 : " C'était suffisant pour moi "

HH. Ressenti concernant :

Sa santé

P2 : " Je suis toujours en bonne santé [sourire] "

P3 : " Enfin je me maintiens quand-même "

L'existence du dossier médical partagé

P8 : " Oui, mais enfin tout ça c'est bien parce que, dans un sens c'est normal qu'ils le sachent "

La prise en charge

P1 : " Ça va, je suis bien soignée, donc ça va "

P4 : " Bah je ne sais pas. Pff, la prise en charge, elle est bien "

P9 : " Et c'est une excellente initiative d'avoir fait cette maison de santé ici dans
..., sur Fruges quoi en fait "

DISCUSSION

XVI. Limites de l'étude

II. Taille de l'échantillon, biais de sélection

L'étude a comporté 12 entretiens individuels. La saturation des données a été obtenue.

Les patients ont été sollicités par leur médecin traitant. Cela a pu entraver leur souhait de participer ou non à l'étude. Les patients interviewés sont issus d'une liste pré établie de la patientèle de chaque médecin généraliste exerçant à la MSPD de Fruges et utilisant le logiciel informatique commun. Cette liste a été réalisée par le biais du portail Améli : cela peut constituer un manque de représentativité de la population interrogée.

JJ. Biais de l'interviewer

Le chercheur était novice en matière de recherche qualitative et entretiens individuels semi-dirigés. Certaines questions ont été posées d'une manière trop fermée et les caractéristiques de l'interviewé auraient dû être demandées en fin d'entretien.

KK. Rapport de confidentialité et d'intérêt dans le projet

Le directeur de thèse était le médecin traitant de nombreux interviewés. Cela a pu influencer leurs réponses.

LL. Biais de l'analyse

La triangulation aurait dû commencer dès le premier entretien et non une fois ceux-ci achevés. De ce fait le guide d'entretien n'a pas évolué à mesure de l'analyse de données.

MM. Limite liée au manque de recul

La MSPD de Fruges est ouverte depuis le 15 mai 2012. Cela peut expliquer le faible recours aux consultations avancées de spécialistes, en lien avec un défaut de prise de connaissance de l'offre de soin de la MSPD ou d'une modification dans le parcours de soin non encore effectuée.

NN. Validité externe

Les principaux obstacles à l'observance thérapeutique retrouvés par cette étude coïncident avec les résultats de la bibliographie (9-10-11-12-13).

XVII. Synthèse des résultats

L'objectif de cette étude était d'évaluer, par une méthode qualitative, l'apport ou non d'une prise en charge en maison de santé pluridisciplinaire sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du patient de plus de 75 ans.

Les données collectées ne permettent pas de conclure mais l'analyse fera apparaître les points suivants :

OO. Des patients au courant de leur traitement

A quelques exceptions près, les patients sont en capacité de citer leur traitement, d'apporter des précisions concernant le dosage, la posologie et d'associer ce traitement à la pathologie ou aux éventuels effets indésirables.

Ils sont capables d'intégrer de nouvelles informations et d'être impliqués dans la prise de décisions.

PP. Une opinion positive de la MSPD

Deux ans après son ouverture, la population interrogée semble satisfaite du regroupement en un même lieu de professionnels de santé médicaux et paramédicaux.

On peut penser que ce laps de temps ne permet pas une prise de recul assez importante pour juger du lien entre la prise en charge en MSPD et l'observance thérapeutique, du moins chez les plus de 75 ans.

Le recours aux consultations avancées de spécialistes de la MSPD était très peu cité : le manque d'information, les habitudes du patient, la prise en charge pour une affection de longue durée de la population interrogée ont pu influencer le choix du lieu de consultation.

QQ. Des pistes, notamment l'éducation thérapeutique, à renforcer.....

Le "terme" d'éducation thérapeutique n'est pas connu des plus de 75 ans. Lors de la réalisation de cette étude, des séances d'éducation thérapeutique débutaient à la MSPD.

Inconsciemment, dans leurs propos, les patients relatent les prémices d'une éducation thérapeutique individuelle, réalisée au décours de la consultation médicale et intégrée grâce à l'optimisation de la relation médecin - patient.

Cette interaction médecin - patient est essentielle, dans une société où la médecine apparaît de plus en plus comme un service pour lequel les patients ont des exigences dont les motivations peuvent parfois être remises en question.

CONCLUSION

Malgré sa jeunesse, les points forts de la prise en charge à la MSPD de Fruges en lien avec l'observance thérapeutique médicamenteuse du patient de plus de 75 ans sont : la garantie d'une permanence des soins, une continuité des soins assurée par l'existence du dossier médical partagé utilisant un logiciel informatique commun. Il est certain que la réalisation de réunions de concertation pluridisciplinaire plus nombreuses serait un élément positif dans la prise en charge globale du patient âgé et en particulier dans la prévention de la iatrogénie médicamenteuse, problème de santé publique.

La facilité d'accès au cabinet médical, la rapidité d'obtention d'un rendez-vous, la relation que le patient entretiendra avec son médecin mais également avec le personnel paramédical ou administratif, auront une influence sur le vécu de la consultation et par conséquent sur le respect de l'ordonnance.

Peut-être serait-il intéressant d'initier une étude comparative entre cabinet médical classique et MSPD sur l'observance thérapeutique chez la personne âgée ?

Au sein de la MSPD de Fruges, à distance de leur mise en place, rentrant dans un projet de santé commun, le bénéfice des séances d'éducation thérapeutique pourra être évalué.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Obéir ou adhérer ? L'observance thérapeutique en question [Internet]. [cité 23 avr 2015]. Disponible sur:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187571701200041X>

2. John Libbey Eurotext - Médecine - L'observance des prescriptions médicales : quels sont les facteurs en cause ? Comment l'améliorer ? [Internet]. [cité 18 avr 2015]. Disponible sur: http://www.jle.com/en/revues/med/e-docs/l_observance_des_prescriptions_medicales_quels_sont_les_facteurs_en_caus_e_comment_l_ameliorer__271444/article.phtml?tab=texte

3. Pr Legrain S. Haute Autorité de Santé. Consommation médicamenteuse chez le sujet âgé : consommation, prescription, iatrogénie et observance. 2005. [Internet]. [Cité le 06 janv. 2015]. Disponible sur : http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/pmsa_synth_biblio_2006_08_28__16_44_51_580.pdf

4. Joël M-E, « La consommation de médicaments des personnes âgées : éléments d'analyse économique », *Gérontologie et société*, 2002/4 n° 103, p. 29-38. DOI : 10.3917/g.s.103.0029

5. *Exercer* n°88 (suppl.2) - page 76 [Internet]. [cité 18 nov. 2014]. Disponible sur: <http://www.exercer.fr/numero/88/supp/2/page/76/>

6. *Exercer* n°114, page 173 [Internet]. [cité 18 nov. 2014]. Disponible sur: <http://www.exercer.fr/numero/114/page/173/>

7. Agence Régionale de Santé. Maisons de Santé Pluridisciplinaires et nouveaux modes de rémunération des professionnels de santé. 7 avril 2011. [Internet]. [Cité le 08 janv. 2015]. Disponible sur :

http://www.ars.sante.fr/fileadmin/AQUITAINE/telecharger/90_ARS_vous_informe/10_Petit_dej_MSP/MSP_modes_remuneration.pdf

8. Aide à la démarche qualité dans les maisons de santé : apport d'une enquête de satisfaction auprès des patients - Cairn.info [Internet]. [cité 8 janv. 2015]. Disponible sur: http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=SPUB_090_0091

9. Decker L, Gouraud A, Berrut G. Compliance et persistance thérapeutiques chez la personne âgée. *Ger Psychol Neuropsychiatr Vieil* 2011; 9(1) :29-38
doi:10.1684/pnv.2011.0261

10. Auvray Laurence et Sermet Catherine, « Consommations et prescriptions pharmaceutiques chez les personnes âgées » *Un état des lieux, Gérontologie et société*, 2002/4 n° 103, p. 13-27. DOI : 10.3917/gs.103.0013

11. John Libbey Eurotext - Journal de Pharmacie Clinique - Intégration des représentations de la personne âgée face à ses médicaments pour améliorer son observance [Internet]. [cité 20 avr 2015]. Disponible sur:
http://www.jle.com/fr/revues/jpc/e-docs/integration_des_representations_de_la_personne_agee_face_a_ses_medicaments_pour_ameliorer_son_observance_266478/article.phtml?cle_doc=000410EE

12. L'adhésion thérapeutique du patient âgé ambulatoire : quels déterminants et quel soutien ? - *revmed* [Internet]. [cité 21 avr 2015]. Disponible sur:
<http://www.revmed.ch/rms/2006/RMS-56/31120>

13. Améliorer l'observance médicamenteuse - *revmed* [Internet]. [cité 21 avr 2015]. Disponible sur: <http://www.revmed.ch/rms/2004/RMS-2480/23788>

ANNEXES

Annexe 1 : Guide d'entretien

Phrase d'introduction à l'entretien :

Je suis interne en 6ème semestre de médecine générale à la faculté de médecine de Lille et je réalise ma thèse de fin d'étude nécessaire à l'obtention de mon doctorat.

Cette thèse porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du patient de plus de 75 ans pris en charge à 100 % et consultant au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges. L'observance thérapeutique médicamenteuse étant le respect de l'ordonnance, la prise correcte et adaptée des médicaments.

Je vais réaliser un entretien individuel, d'environ 30 minutes.

Vous êtes libres de répondre ou non à ces questions mais sachez qu'il faut rester spontané et sincère. Ces entretiens seront enregistrés, avec votre accord, me permettant ainsi de les retranscrire et de les analyser.

Pour tout renseignement complémentaire n'hésitez pas à m'interrompre.

Entretien :

Date de l'entretien :

Nom du patient :

Age :

Durée de l'entretien :

Situation de famille :

Entourage familial (avez vous des enfants, si oui, où habitent-ils ?) :

Catégorie socio professionnelle :

THEME 1 : Le patient, ses pathologies et ses traitements :

Qui est votre médecin traitant ?

Depuis combien de temps consultez-vous le Docteur X ?

Connaissez-vous vos pathologies ? Quelles sont-elles ?

Combien de médicament prenez-vous chaque jour ? En combien de prise ?

Sauriez-vous me citer le nom de vos médicaments et me dire à quoi ils servent ?

Votre médecin vous l'a-t-il expliqué ? Le pharmacien a-t-il complété ?

Comment s'organise la prise des médicaments ? Qui les prépare ? (vous, une autre personne)

Les prenez-vous régulièrement ? Comme il vous l'a été expliqué ? En avez-vous interrompu ? Pourquoi ?

Avez-vous eu des incidents ou des accidents en rapport avec vos traitements ? C'est à dire, par exemple, avez vous été hospitalisé à cause de vos traitements ?

THEME 2 : Coordination et continuité des soins :

Quelle est votre attitude lorsque votre médecin traitant est absent ? Par exemple, vous allez voir le remplaçant, vous allez voir un autre médecin, au sein de la maison de santé ? Ailleurs ?

Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter au sein de la maison de santé ?

Savez vous que le dossier médical est partagé et entre quel(s) professionnel(s) de santé ? Vous en a-t-on demandé l'autorisation (CNIL) ? Vous en a-t-on expliqué l'intérêt ?

Ramenez-vous votre ordonnance lorsque vous consultez ? Votre médecin effectue t-il les ordonnances à la main ou informatiquement ? Si vous avez recours à un médecin remplaçant consulte-t-il votre dossier, vos traitements sur l'ordinateur ?

Y a t-il un côté pratique en cas d'absence de votre médecin d'avoir recours à un autre médecin exerçant à la maison de santé ?

Combien d'intervenants consultez-vous au sein de la maison de santé ? (spécialiste, kiné, infirmier, pédicure)

Si vous consultez un spécialiste, est- il au courant de ces traitements ?

L'accès à des consultations avancées de spécialiste améliore t-il votre parcours de soin et contribue t-il à une meilleure prise en charge de vos pathologies ?

THEME 3 : Ressenti global du patient concernant sa santé au sein de La Maison de Santé Pluridisciplinaire ?

Comment ressentez-vous la prise en charge médicale au sein de la maison de santé ?

Avez-vous noté un changement / une évolution par rapport à votre prise en charge antérieure ?

THEME 4 : Quelle(s) autre(s) stratégie(s) possible(s) visant à améliorer la prise en charge ?

Avez-vous connaissance de ce qu'est l'éducation thérapeutique ? Ensemble d'activités d'information, de conseil et d'apprentissage, destiné à rendre le patient compétent dans la gestion de sa maladie :

Seriez-vous prêt à participer à des séances d'éducation thérapeutique ? Individuelles ? Collectives ?

THEME 5 : Autre chose à ajouter

Que proposeriez-vous pour améliorer votre prise en charge et notamment votre observance médicamenteuse ?

Annexe 2 : Verbatim

Verbatim de l'entretien numéro 1

Durée : 14 mn 48 s - Lieu : Salle de consultation

Interviewer : "Je suis mademoiselle R. C., je suis interne en sixième semestre de médecine générale à la faculté de médecine de Lille. Je réalise ma thèse de fin d'étude nécessaire à l'obtention de mon doctorat, donc du titre de docteur en médecine. Donc cette thèse va porter sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du patient de plus de 75 ans qui est pris en charge à 100 % et qui est suivi au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges.

A savoir que l'observance thérapeutique médicamenteuse, ça concerne le respect de l'ordonnance, la prise correcte de vos médicaments comme inscrit sur l'ordonnance par votre médecin traitant. D'accord ?

Donc je vais réaliser un entretien individuel qui va durer environ trente minutes. Vous êtes libre de répondre ou non aux questions que je vais vous poser, il faut rester spontané, il faut rester sincère.

Euh ...les entretiens donc vont être enregistrés comme cela moi, ça me permet de les ré écouter, de les retranscrire et de les analyser. D'accord ?

Voilà s'il y a quoi que ce soit vous n'hésitez pas, vous pouvez m'interrompre.

Patient 1 : D'accord.

Interviewer : Pas de question pour le moment ?

P1 : Bah non pas de question spéciale, non.

Interviewer : D'accord.

P1 : Ça va, je suis bien soignée, donc ça va.

Interviewer : Donc, on est le 23 juin 2014, vous êtes...

P1 : Madame C. M-L.

Interviewer : Vous avez quel âge ?

P1 : J'ai 75, j'aurai 76 au mois d'octobre. C'est proche quand même.

Interviewer : Votre situation de famille ? Vous êtes mariée ? divorcée ?

P1 : Je suis mariée, divorcée, veuve.

Interviewer : Euh... Vous avez un entourage familial proche ?

P1 : Oui, j'ai un fils qui habite Fruges, il faut dire l'âge ?

Interviewer : Non.

P1 : J'ai un fils, ma belle fille, bien sûr, et puis un petit-fils.

Interviewer : D'accord. Hum....vous exerciez quoi comme profession ?

P1 : Nous étions chevillards.

Interviewer : Chevillards

P1 : La viande en gros quoi.

Interviewer : Très bien. Qui est votre médecin traitant ?

P1 : Le docteur D.

Interviewer : D'accord. Depuis combien de temps consultez-vous le docteur D.?

P1 : [Soupir] Alors là, ça fait plusieurs années et puis j'avais mon beau, mon beau frère (parce que dans le temps c'était le docteur T.) et mon beau frère était médecin à Saint Omer aussi. Docteur C. c'était à Saint Omer.

Interviewer : D'accord. Donc vous sauriez chiffrer ... [interruption]

P1 : Là c'est le docteur D. mais combien d'années ça fait déjà....

Interviewer : A peu près ?...

P1 : [Soupir]. C'est difficile à dire, il y a longtemps.

Interviewer : D'accord.

P1 : Parce que il a succédé au docteur T., hein.

Interviewer : Oui.

P1 : Alors c'est depuis que le docteur T. est arrêté quoi.

Interviewer : D'accord. Connaissez-vous vos maladies ? Vos soucis de santé ?

P1 : [Tousse]. J'ai été opérée du coeur, à coeur ouvert bien sûr, c'est la plus importante opération quoi.

Interviewer : D'accord.

P1 : En 2007.

Interviewer : Hum.

P1 : Par le Professeur P.

Interviewer : D'accord.

P1 : Et puis faut dire ce que j'ai déjà eu comme?

Interviewer : Oui [de la tête].

P1 : J'ai eu bon bah avant, avant l'opération du coeur, en 2002 [incertitude], un œdème pulmonaire, j'ai fait une césarienne, je ne sais pas si il faut le dire tout ça, j'ai eu une césarienne, une opération du sein heureusement bén.... qui n'a pas été cancéreuse.

Interviewer : Hum ...

P1 : C'était là qu'on m'a ouvert, c'était à Lille Professeur B....? je crois. Et puis j'ai eu une opération des varices, les deux jambes.

Interviewer : D'accord.

P1 : Et puis je crois que c'est bientôt terminé.

Interviewer : N'hésitez pas à parler d'une bonne voix.

P1 : Ah bon d'accord, oui, j'y pense pas.

Interviewer : Hum. Combien de médicaments prenez-vous chaque jour ?

P1 : J'en prends 7, 8, 9. J'ai mon ordonnance, non, vous n'en avez pas besoin ? Il faut que je parle assez fort.

Interviewer : Oui.

P1 : Là, le docteur M., mon cardiologue, a supprimé le Cordarone parce que je suis toujours en arythmie donc et puis que ça m'occasionne beaucoup de troubles pour la vue en plus.

Interviewer : D'accord.

P1 : Et comme je suis toujours en arythmie je prends un comprimé de Cardensiel en plus.

Interviewer : Quand ?

P1 : Euh.... je ne sais pas si ça va ...? [dit-elle en me sortant son ordonnance]

Interviewer : On va essayer de faire avec ce que vous savez, d'accord ?

P1 : Euh

Interviewer : Ouais, les médicaments, est-ce que vous sauriez me donner le nom de vos traitements, de tête est ce que vous sauriez me citer le nom de vos médicaments ?

P1 : Oui, Cardensiel, Lévothyrox, Miorel.

Interviewer : Oui.

P1 : Pour euh ah ... furosémide, furosémide et puis celui qui est associé avec spironolactone et puis Stilnox je l'ai dit c'est pour euh le sommeil.

Interviewer : Ouais.

P1 : Euh c'est pas inscrit, Lamaline ou Dafalgan 500 pour les douleurs euh....

Interviewer : Très bien.

P1 : Je ne sais pas si j'ai tout dit.

Interviewer : Est ce que euh ... là vous me les avez cités, est-ce que vous pourriez me dire à quoi ils servent ? Donc vous me l'avez déjà dit pour la Lamaline par exemple et les autres est ce que vous savez à quoi ils servent.

P1 : Bah...Cardensiel c'est pour euh l'arythmie euh... je pense, après Lévothyrox c'est pour la thyroïde, après euh bah le diurétique spironolactone et la

Interviewer : Furosémide.

P1 : Furosémide pour euh j'sais pu euh diurétique c'est un diurétique c'est ça.

Interviewer : Hum.

P1 : Après qu'est ce que j'ai dit que je prenais, Stilnox c'est pour le sommeil?

Interviewer : Oui.

P1 : Euh.....

Interviewer : Et c'était bien.

P1 : Crestor c'est pour euhpour pas que j'ai de la graisse qui se... comment dire cholestérol ou tout ça.

Interviewer : Très bien.

P1 : C'est ça.

Interviewer : Oui oui.

P1 : Et après je ne sais plus, Lamaline et Mio.. Lamaline et Dafalgan 500 pour les douleurs.

Interviewer : Ouais, ça, c'est très bien vous me l'aviez déjà dit.

P1 : Bon alors je me répète.

Interviewer : C'est parfait. Hum votre médecin vous l'a t-il expliqué cette ordonnance ? Quand il la rédige le jour de la consultation, il vous explique euh ...

P1 : Bah non c'est un, une habitude, non il ne me l'explique pas parce que je sais alors, puis parce qu'il y a longtemps que je prends le traitement, depuis que j'ai été opérée hein, depuis que j'ai été opérée du coeur et en plus avant j'avais euh... le cordarone hein c'est ça je vous ai dit.

Interviewer : Oui c'est ça.

P1 : Mais là comme je suis toujours en arythmie euh ...j'y suis allée il n'y a pas longtemps, il y a une dizaine de jours, le docteur M. me l'a arrêté, parce que en plus ça me donne beaucoup de trouble pour la vue, on peut rien y faire.

Interviewer : D'accord.

P1 : Et...donc il me donne un comprimé de Cardensiel en plus.

Interviewer : Très bien. Comment euh ... s'organise la prise des médicaments, euh.. qui les prépare ?

P1 : C'est moi même.

Interviewer : Très bien. Vous les prenez régulièrement ?

P1 : Oui très régulièrement.

Interviewer : D'accord. Comme c'est indiqué sur l'ordonnance ?

P1 : Oui oui, exact.

Interviewer : Très bien. Avez-vous eu des incidents ou des accidents en rapport avec vos traitements ?

P1 : Non du tout.

Interviewer : Très bien.

P1 : Non non.

Interviewer : Ça va ?

P1 : A part la Cordarone, là. Ça m'a occasionné vraiment des troubles et on ne peut... L'ophtalmo. je vais voir Mme H. (enfin je ne sais pas si vous) et j'y suis allée y a pas très longtemps parce que ... et bien on ne peut rien y faire du tout c'est un dépôt enfin vous connaissez sans doute un peu la cause.

Interviewer : Très bien. Quelle est votre attitude lorsque votre médecin traitant est absent ? Par exemple est ce que vous allez voir le remplaçant, vous allez voir un autre médecin ?

P1 : Non non le remplaçant.

Interviewer : Très bien. Est-ce qu'il vous est déjà arrivé de ne pas pouvoir consulter au sein de la maison de santé ?

P1 : Jusqu'à présent non.

Interviewer : D'accord. Savez-vous que le dossier médical est partagé au sein de la maison de santé? Le dossier médical est informatisé,...

P1 : Oui.

Interviewer : D'accord, le médecin rentre divers courriers, diverses biologies, résultats de prises de sang dans l'ordinateur. Saviez-vous que ce dossier médical était partagé entre différents acteurs au sein de la maison de santé ?

P1 : Non je ne savais pas. Non.

Interviewer : Hum ...

P1 : Oui, c'est à dire si on change, s'il n'est pas là c'est pour ça certainement que....., comme cela, ils savent le dossier.

Interviewer : Oui c'est ça.

P1 : Non, je ne savais pas.

Interviewer : D'accord, très bien. Est-ce que vous ramenez votre ordonnance lorsque vous venez en consultation avec Docteur D. ?

P1 : Oui, toujours.

Interviewer : Toujours. D'accord. Votre médecin est-ce qu'il effectue les ordonnances à la main ou informatiquement ?

P1 : Souvent informatiquement.

Interviewer : D'accord. Humsi vous avez recours à un médecin remplaçant, quand le Dr D. est absent, est-ce qu'il consulte votre dossier sur l'informatique, est-ce que vous le voyez regarder votre dossier sur l'informatique ?

P1 : En principe oui.

Interviewer : Les traitements, est-ce que vous savez si il jette un coup d'œil sur l'ordinateur à vos traitements.

P1 : Oh peut être pas toujours ça.

Interviewer : D'accord.

P1 : Il se fit surtout à l'ordonnance que je lui montre. Enfin c'est déjà arrivé que j'ai vu qu'il consultait mais....

Interviewer : Très bien. Hum.. y a t-il un côté pratique en cas d'absence du médecin traitant d'avoir recours à un autre médecin au sein de la maison de santé, pour vous ? Est ce qu'il y a un côté pratique si par exemple si le docteur D. n'est pas là d'avoir recours à des autres médecins ?

P1 : Oui, oui.

Interviewer : Même si pour vous, comme vous me le disiez, ça ne vous est pour l'instant jamais arrivé, vous allez voir le remplaçant.

P1 : Oui.

Interviewer : D'accord.

P1 : Oui oui.

Interviewer : Combien d'intervenants consultez-vous au sein de la maison de santé ? Il y a le docteur D., y a t-il d'autres personnes qui travaillent au sein de la maison de santé à qui vous avez déjà eu à faire ?

P1 : Pour l'instant, non.

Moi : Très bien. Comment ressentez-vous la prise en charge médicale au sein de la maison de santé? Depuis que vous venez ici, comment vous ressentez la prise en charge ?

P1 : Bien j'ai rien à dire.

Interviewer : Avez-vous noté un changement ou une évolution par rapport à la prise en charge antérieure?

P1 : Non, non.

Interviewer : D'accord.

P1 : Non J'ai pas trouvé rien.

Interviewer : Ok. Hum...., avez-vous connaissance de ce qu'est l'éducation thérapeutique?

P1 : Non.

Interviewer : Vous n'avez jamais entendu parler de l'éducation thérapeutique. Je vais vous donner la définition quand même...

P1 : Je suis ignorante.

Interviewer : Oh bah non, non non. Donc l'éducation thérapeutique c'est un ensemble d'activités d'informations, de conseils qu'on va donner au patient, et ce sera destiné à rendre le patient compétent dans la prise en charge, dans la gestion de sa maladie.

P1 : D'accord.

Interviewer : Voilà donc ça c'était pour vous donnez la définition, en fait, on va, entre guillemets, soit donner des conseils au patient de manière individuelle ou de manière collective, en groupe pour lui permettre de mieux gérer sa maladie. D'accord, voilà. Bon ça c'était pour vous.

P1 : Oui d'accord, merci.

Interviewer : Euh... bon avez-vous autre chose à ajouter, est-ce que vous auriez des pistes à me donner, des propositions à me faire pour améliorer la prise en charge de l'observance ?

P1 : Moi je n'ai rien de spécial à..., moi ça va, rien de spécial à...

Interviewer : Pas d'idées qui passe dans la tête là ?

P1 : Non.

Interviewer : D'accord.

P1 : Bah non moi je n'ai pas de remarques particulières à faire. Non, on est à l'aise avec le docteur D.

Interviewer : Très bien.

P1 : Et il est fort à l'aise avec moi !!! [rires]

Interviewer : Très bien, merci Mme C."

Verbatim de l'entretien du Patient N°2

Durée : 25 min 13 s - Lieu : Salle de consultation

Interviewer : "Je suis Mademoiselle R. C., je suis interne en 6^{ème} semestre de médecine générale à la faculté de médecine de Lille et je réalise ma thèse de fin d'études nécessaire à l'obtention de mon doctorat. Donc du titre de docteur en médecine. Cette thèse, elle porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du patient de plus de 75 ans, pris en charge au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges, et qui bénéficie d'une prise en charge à 100%.

P2 : Hum hum ...

Interviewer : Donc, l'observance thérapeutique médicamenteuse, c'est le respect de l'ordonnance, d'accord, la prise correcte des médicaments comme indiqué sur votre ordonnance et comme vous l'a expliqué le médecin traitant. D'accord.

P2 : Hum hum

Interviewer : Je vais réaliser un entretien individuel d'environ 30 minutes, vous êtes libre de répondre ou non à ces questions mais il faut rester spontané, sincère, d'accord. Voilà, ces entretiens seront enregistrés, donc, avec votre accord, me permettant ainsi de retranscrire les entretiens et de les analyser par la suite, d'accord ? Donc, si vous avez des questions, il ne faut pas hésiter. D'accord.

P2 : D'accord.

Interviewer : Il faut, il ne faut vraiment pas hésiter à m'interrompre. Voilà, tout va bien pour le moment ?

P2 : Ça va très bien, oui, je suis toujours en bonne santé. [sourire]

Interviewer : Alors, donc vous êtes Monsieur ?

P2 : H.

Interviewer : D'accord Monsieur H., vous avez quel âge ?

P2 : J'ai 76 ans, je suis né le 5 mai 38.

Interviewer : D'accord. Votre situation de famille ?

P2 : Marié.

Interviewer : D'accord. Avez-vous un entourage familial proche ?

P2 : Qu'est-ce que vous appelez ...

Interviewer : Heu, des enfants...

P2 : Mes enfants sont répartis sur le territoire français.

Interviewer : D'accord.

P2 : J'en ai deux dans la région parisienne.

Interviewer : Oui.

P2 : Mes deux fils, l'ainé et heu, celui du milieu.

Interviewer : D'accord.

P2 : J'ai ma fille aînée qui est à Marseille.

Interviewer : D'accord.

P2 : Et le dernier qui est à, près de Niort. Voilà.

Interviewer : Très bien, parfait. Vous exerciez quoi comme profession ?

P2 : J'étais directeur industriel.

Interviewer : Directeur industriel, d'accord.

P2 : Chez LVMH.

Interviewer : C'était où ça ?

P2 : Dans une, heu, une des unités de la branche, heu, champagne et j'étais en fait, directeur industriel chez Pommery.

Interviewer : D'accord.

P2 : Qui était avant chez BSM et qui est passé chez LVMH.

Interviewer : D'accord. Qui est votre médecin traitant ?

P2 : Le Docteur B.

Interviewer : Depuis combien de temps consultez...

P2 : Depuis 1998.

Interviewer : Depuis 1998.

P2 : Il est le premier, là puisque je suis arrivé dans la région, définitivement dans la région en 97.

Interviewer : D'accord. Connaissez-vous vos maladies, Monsieur H. ?

P2 : Maladie(s) oui, j'ai été soigné un, pour un AVC qui n'a pas eu de conséquences justement en 98.

Interviewer : D'accord.

P2 : Ensuite, heu, on a découvert d'une façon tout à fait par hasard, que j'avais un AVC sur l'aorte abdominale et j'ai subi une intervention, heu, en 2010, oui c'est ça 2010, décembre 2010. A l'hôpital cardiologique du CHU de Lille, j'ai été sous la surveillance et, c'était lui qui devait m'opérer mais malheureusement il y a eu un aléa de parcours de dernière minute, le professeur H. Et j'ai donc eu, une mise à plat de l'AVC avec disons, la pose d'une prothèse et ensuite sur chaque prothèse est venue se brancher un double pontage pour aller chercher les artères fémorales. Voilà.

Interviewer : D'accord.

P2 : Et donc, pris en charge par, heu, le professeur H. étant donné qu'ici dans la région, le docteur B. m'avait mis en relation avec le, heu..., K. H. à Rang du Fliers.

Interviewer : Oui.

P2 : Qui consultait aussi à ce moment-là, et qui consulte je pense toujours à Helfaut, et qui m'a dit : « Monsieur, je ne peux rien pour vous, je vous envoie chez le professeur H. ». Et c'est comme ça que je suis arrivé là-bas, donc un suivi, heu, pas tortueux mais disons, un bon suivi de la part du docteur B. et de ses confrères et j'ai été correctement soigné. Et depuis ce temps-là, et bien je suis, j'ai eu un premier, j'ai eu un dernier contrôle l'année dernière au mois de juillet avec un scanner qui a été fait toujours à Helfaut d'ailleurs, et puis voilà où j'en suis.

Interviewer : Très bien. Avez-vous d'autres soucis de santé à m'évoquer ?

P2 : Non, mais je vais vous dire que je porte des lunettes depuis l'âge de 4 ans ½ mais ça c'est, c'est de mon, enfin ce n'est pas monnaie courante mais disons, et j'ai été opéré dernièrement d'une cataracte à l'œil droit.

Interviewer : D'accord. Très bien. Combien de médicaments prenez-vous chaque jour ?

P2 : Des médicaments, j'en re, attendez, alors, heu, 3, 3 plus Kardégic que je prends depuis 98, heu, après 300 mg, je suis à 160 maintenant. Et je suis suivi aussi par un cardiologue à Hesdin, le docteur S. qui fait partie du réseau ici, quoi disons de... Voilà, ce que j'ai à dire, moi, sur mon état de santé.

Interviewer : Très bien, vous sauriez me citer le nom de vos médicaments ?

P2 : Alors là, là vous posez une question qui est vraiment, difficile dans ce sens qu'on passe de l'un à l'autre avec les génériques, les machins, les, bon..., si mes souvenirs sont bons...

Interviewer : On y va, n'ayez pas peur !

P2 : Alors Liso. ou Bisoprolol, que je prends le matin à raison de 2,5 mg, j'étais à 5, mais que j'ai, en accord avec le docteur B., qu'on a réduit à 2.5 parce que j'avais une chute de tension deux heures après avoir pris ce médicament donc j'étais complètement amorphe puisque ça descendait voir en dessous de 10, 10,7 ou 10,6 si vous voulez, donc ben j'ai dit, je vais prendre ma tension régulièrement pendant une semaine et puis je vais voir vraiment si ce médicament me donne, en accord avec elle, [il tousse] pardon, on a descendu à 2,5 et maintenant, bon ben je me sens,

bon, ensuite dire, heu, bon alors ça c'est le Bisoprolol, Liso ou Biso je ne sais jamais ?

Interviewer : Bisoprolol !

P2 : Bisoprolol. Après, je prends du Pravastatine mais je ne sais plus ce que c'est, le nom précis je ne vous le dirai pas si vous voulez, parce que, heu, et puis l'autre c'est quoi, l'autre c'est alors il y a encore un prolol ou un, oh, je ne sais plus, je ne sais plus et puis je dirai à la limite, et puis je vais vous dire c'est un cachet rouge, mais bon et puis Kardégic, c'est tout.

Interviewer : D'accord. Kardégic, vous m'aviez dit 160 hein ?

P2 : 160 oui.

Interviewer : Très bien monsieur H.

P2 : Moi, si j'aurai su ça, j'aurai pris mon, je ne l'ai pas là, non.

Interviewer : Non, non, on va faire sans, ça va aller.

P2 : Mon ordonnance parce que ça m'arrive de la dicter au remplaçant alors !

Interviewer : Heu, comment s'organise la prise des médicaments ? Qui les prépare ?

P2 : C'est moi.

Interviewer : Très bien.

P2 : Pour la semaine.

Interviewer : Pour la semaine !

P2 : Hum !

Interviewer : D'accord. Vous les prenez...

P2 : Alors...

Interviewer : Allez-y.

P2 : Allez-y, non, non je vous écoute.

Interviewer : Les prenez-vous régulièrement ?

P2 : Oui.

Interviewer : Oui.

P2 : Ah, à 98 ou 99%, ça m'arrive de temps en temps de l'oublier, en particulier celui du matin parce que je ne prends pas mon petit déjeuner à la même heure et puis un peu bousculé ou autre mais c'est extrêmement, extrêmement rare.

Interviewer : D'accord, sinon vous respectez le schéma indiqué sur l'ordonnance, heu....

P2 : Oui, alors j'ai autre chose aussi, j'ai oublié tout à l'heure, heu, je suis aussi un traitement pour un glaucome.

Interviewer : Oui.

P2 : Glaucome au niveau des deux yeux avec une prise de, comment de, ah, de collyre tous les soirs dans chaque œil.

Interviewer : Oui, très bien.

P2 : J'avais oublié ça. C'est important parce que c'était, et puis ça fait déjà 7/8 ans, bon apparemment rien d'anormal de ce côté-là.

Interviewer : Très bien. Heu, avez-vous interrompu certains traitements ?

P2 : Non.

Interviewer : Non, très bien.

P2 : Jamais, heu, sans recommandation du médecin. Si vous voulez, moi je suis de ce côté-là, je fais confiance et puis c'est tout. Hein, c'est, heu, je ne suis pas médecin. Non mais par contre, j'observe et, quand je vous dis, j'ai diminué parce que, c'est le Bisoprolol ?

Interviewer : Oui.

P2 : Au départ, on a été très prudent, heu, on a eu pendant 3 mois l'essai à 2,5 et puis comme je n'avais pas de conséquences, puisque ça pouvait avoir des conséquences sur les reins, je crois, quelque chose comme ça, hein, c'est ça ? Enfin bon, c'est ce que j'ai retenu et comme les analyses de sang montraient que, il y a rien d'anormal on est passé à 5 mais à mon avis c'est le remède de cheval, voilà.

Interviewer : D'accord. Avez-vous, heu bon, en dehors de, du petit épisode que vous m'avez relaté, eu d'autres incidents ou accidents en rapport avec vos traitements ?

P2 : Non.

Interviewer : Non. Il n'y a jamais eu d'hospitalisation à cause de vos traitements ?

P2 : Pas du tout.

Interviewer : D'accord.

P2 : Non, non.

Interviewer : Ensuite, heu, quelle est votre attitude lorsque votre médecin traitant est absent ? Par exemple, vous allez voir le remplaçant, vous allez voir un autre médecin au sein de la maison de santé ou ailleurs que... ?

P2 : Non. J'ai donc, une visite chez mon médecin traitant une fois tous les 3 mois. Quand je prends rendez-vous, en règle générale, j'essaie de le prendre 8 ou 15 jours avant. Et je demande à chaque fois si mon médecin traitant est là ou pas. Parce que j'ai eu, j'en veux pas aux stagiaires, ils font leur boulot c'est normal, on est passé par là aussi, heu, dans le cadre de nos études, mais heu, si vous voulez, c'est, bon, là

cette personne, le docteur B. me suit depuis 98, on est au courant, on sait ce qui se passe et ainsi de suite, bon là les $\frac{3}{4}$ du temps je suis obligé de lui dicter mon ordonnance, non mais c'est, mais faut appeler un chat, un chat quoi ! Et de ce fait là, je préfère demander et d'avoir la sécurité de tomber sur mon médecin traitant. Bon, heu, dire au niveau de la maison de la santé, bon, c'était pas pour moi c'était pour mon épouse, et puis après ça a été pour moi aussi un cas où, en fait le docteur B. n'était pas là, j'ai eu, heu, j'ai eu l'intervention d'autres médecins de la maison de la santé, en particulier le docteur C. qui était encore à cette époque-là, d'ailleurs pour moi et quand c'était mon épouse, qui était, heu, stagiaire, enfin qui était en remplacement aussi. Et dernièrement, j'ai eu, heu, oui c'est quand on m'a opéré de la cataracte, j'avais eu des médicaments qui pouvaient avoir des conséquences, c'était sur le taux de potassium en règle, sodium - potassium, c'est ça hein.

Interviewer : Oui.

P2 : Et, normalement, heu, il fallait que le taux soit, se situe, en analyse de sang toutes les semaines et coup de Trafalgar, heu, alors j'avais donné à la fois le médecin qui me suivait à Paris, parce que les yeux par ici, on ne peut pas se faire soigner, hein, on vous envoie, c'est comme ça que ma femme a perdu, enfin, a des difficultés avec DMLA aux deux yeux, et qu'on donnait rendez-vous pour traitement de la DMLA à 3 mois.... ou 4 mois..... et encore il fallait aller à Dunkerque parce qu'il n'y avait personne ici sur la région. Pour finir, on est allé sur Paris et sur Paris, ma belle-fille qui travaille à l'hôpital de Poissy où il y a un centre ophtalmologique assez important, et ma femme est suivie pour sa DMLA et, DMLA et cataracte qu'elle a eues elle ! Et moi pour ma cataracte à Poissy et j'avais donné le nom de mon médecin là-bas à Poissy et [il tousse], pardon, et ici B., puisque à chaque fois que j'ai quelque chose, le docteur B. est destinataire d'un complément, par exemple, heu, le cardio, destinataire et on a les deux dossiers, moi mon dossier complet et elle mon dossier. Et là, le docteur B. étant pas là, c'est tombé chez le docteur C., qui a suivi et qui recevait, puisque je faisais une prise de sang toutes les semaines, et puis un beau jour j'ai dit, je la revois dans le, heu, et c'est comme ça que j'ai appris que c'était elle qui, d'ailleurs non je l'avais vu sur le résultat de la, du laboratoire. Donc, elle a pris le relais, elle a pris le relais et à la troisième, oui troisième analyse, on était encore entre 4,5 et 5 et elle m'a dit : écoutez, tant qu'on ne dépasse pas 5, on ne fait rien, c'est tout et puis on fait la quatrième, j'étais à 4 heu, 4,6 ou y fallait que, c'était 4,5 alors en plus comme ils venaient de changer la méthode d'analyse dans les

laboratoires, la seule référence qu'ils avaient sur mes analyses de sang que je fais très régulièrement, en gros tous les deux ans, hein, j'ai le cardio tous les ans et l'analyse de sang tous les deux ans. Bon, il y avait, je ne vous dirai pas de, c'est toujours la même chose, vous faites une observation à un instant donné, si vous n'avez pas l'historique, c'est tout voilà.

Interviewer : Cet épisode-là c'est passé ici, au sein de la maison de santé ou à l'ancien, heu..

P2 : Ici, à la maison de santé.

Interviewer : D'accord.

P2 : Ben ici, l'ancien, ben ici c'est ouvert depuis combien 3, 3 ans maintenant, 2 ans, 3 ans, ah je ne sais plus. On a tout connu, j'ai connu le docteur B. sur la place à la ...

Interviewer : Oui, à l'ancien cabinet.

P2 : Maison du docteur D. et puis après de l'autre côté, l'ancien cabinet du Notaire, et puis on est arrivé ici. Voilà.

Interviewer : Voilà. Très bien, très intéressant. Heu, vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter au sein de la maison de santé ?

P2 : Non.

Interviewer : D'accord.

P2 : Non parce que, on a toujours eu la possibilité, non, on a toujours eu réponse, si vous voulez, à, que ce soit pour moi ou pour les personnes de ma famille, on a toujours eu la porte ouverte.

Interviewer : Très bien. Savez-vous que le dossier médical est partagé ?

P2 : Ben, ce qui est pas mal parce que sinon ça ne sert à rien, si vous voulez, d'être ici au niveau de la maison de la santé, par exemple, le docteur C. a dû avoir accès à mon dossier quand elle a été interrogée par le chirurgien, l'ophtalmo de Paris, je trouve ça tout à fait normal.

Interviewer : Donc, vous êtes au courant ?

P2 : Oui, moi, ça me paraît, mais ça me paraît normal si vous voulez, parce qu'il n'y a qu'à vous arriver un coup de Trafalgar, moi j'ai beau avoir mon dossier complet, si vous voulez, avec toutes les, toutes les visites que j'ai eues à Paris, à Lille pour, heu, parce que ça a duré 6 mois cette réparation de l'intervention, heu, chirurgicale puisqu'ils passaient, pour pouvoir le faire, par les voies naturelles au départ, et puis en fait, il a simulé son intervention, heu, moyennant une prothèse qui devait venir d'Australie. Et qu'il n'a jamais, il n'a pas voulu prendre le risque en disant : « si je

bloque au niveau de l'intervention, je serais obligé de venir à l'intervention traditionnelle, c'est-à-dire l'ouverture », puisque j'ai, j'avais 57, 57 agrafes oui, 54.

Interviewer : D'accord.

P2 : Voilà !

Interviewer : Savez-vous entre quels professionnels de santé ce, heu, ce dossier médical est partagé, ici au sein de la maison de santé ?

P2 : Ben, j'avais le docteur D., le docteur B., le docteur C. et puis maintenant le docteur Du. Bon, heu, moi j'ai du mal à les voir quand, dans l'état de santé que je suis, il y a le secret médical, donc ça je fais confiance de ce côté-là, moi c'est, et je pense qu'ils le consultent que quand ils sont interrogés, si le docteur B. n'est pas là.

Interviewer : Oui, donc on vous en a demandé l'autorisation ?

P2 : Non.

Interviewer : D'accord.

P2 : Parce que, non parce que c'est tout à fait, dès l'instant où vous rentrez dans une organisation comme celle-ci, hein, heu, heureusement d'ailleurs qu'on a cette possibilité là parce que je dirai qu'à la limite on devrait dire au médecin officiellement c'est le docteur B. et ses confrères qui sont à la maison de la santé. Ça, ça me paraît, moi ça me paraît tellement évident.

Interviewer : Très bien, ramenez-vous votre ordonnance lorsque vous consultez ?

P2 : Toujours.

Interviewer : Toujours. Votre médecin, heu, effectue les ordonnances, heu, sur l'ordinateur ou à la main ?

P2 : A la main.

Interviewer : A la main.

P2 : Oui.

Interviewer : D'accord. C'est...

P2 : C'est ce que je n'arrive pas à comprendre d'ailleurs parce que bon, c'est tout, y'a qu'à appuyer sur le, non parce que, pour tout vous dire j'ai mon frère, le second de la famille puisque moi j'étais l'aîné des garçons et le second était médecin généraliste.

Interviewer : Oui.

P2 : Et, bon lui il sortait tout sur ordinateur, quoi bon, c'est tout, c'était son job.

Interviewer : D'accord, heu, si vous avez recours à un médecin remplaçant, donc, consulte-t-il justement votre dossier, heu, ou vos ordonnances sur l'ordinateur ?

P2 : Ça, je n'ai pas vérifié comment il travaille hein.

Interviewer : Est-ce que vous, vous vous en rendez-compte ? Quand vous êtes derrière le bureau, est-ce que vous avez l'impression qu'il jette un coup d'œil ?

P2 : Heu, oui, enfin bon, heu, oui, oui, ça donne cette impression-là, heu, en sachant que bien souvent et quand je dis bien souvent, c'est 9 fois sur 10.

Interviewer : Oui.

P2 : Et il vous demande soit une copie de la dernière ordonnance soit il vous demande les médicaments que vous prenez, sur la question que vous m'avez posé tout à l'heure. Bon, heu, si j'étais venu en consultation j'avais le double, non je ne l'ai pas là mon dossier, bon enfin c'est tout.

Interviewer : D'accord. Y a-t-il un côté pratique en cas d'absence de votre médecin d'avoir recours à un autre médecin exerçant au sein de la maison de santé ?

P2 : Y a-t-il quoi ?

Interviewer : Un côté pratique lorsque votre médecin traitant, lorsque le docteur B. est absente d'avoir recours à un autre médecin ici au sein de la maison de santé ?

P2 : Ben premièrement d'abord, pourquoi vous êtes obligés d'avoir recours, c'est la première des choses, hein, si c'est pour, heu, un truc, heu, ou suivi normal ou autre, pas de problème, hein, on dira que n'importe comment, comme il a accès au dossier, que moi j'ai tout l'historique, à mon avis il ne prendra pas de risque de changer le, les..., de changer l'ordonnance ou autre, bon ben, c'est tout. Mais si c'est un, si c'est un remplaçant, les $\frac{3}{4}$ du temps je vous dis, il demande la, ici ils consultent, ils vous demandent, n'importe comment, ils vous demandent une copie de la dernière ou de la dernière ou de l'avant dernière ordonnance parce qu'en fait, j'ai le même traitement, pratiquement depuis, heu, non il y a eu un changement qui avait été donné par, après l'intervention, heu de, ah, j'ai perdu le nom, ah de l'aorte.

Interviewer : Oui.

P2 : Et il y a eu un changement de médicament à ce niveau-là mais depuis ce temps-là, moi depuis 98 c'est toujours la même chose. Quand j'ai demandé, j'en avais marre de, j'avais jamais pris de médicaments hein, j'ai dit au docteur B. à un moment donné : « bon, je dis, docteur ça commence à bien faire, elle me dit on ne change pas une équipe qui gagne ! ». Ah bah c'est tout, qu'est-ce que vous voulez que je dise mais, si je pouvais m'en passer, je le ferais volontiers quoi.

Interviewer : D'accord. Combien d'intervenants consultez-vous au sein de la maison de santé ? En dehors, heu, du médecin traitant ?

P2 : Je n'en consulte pas d'autres.

Interviewer : D'accord. Quand je parle d'autres intervenants, par exemple ce sont les kinés, des choses comme ça, des infirmiers. Est-ce que, en dehors du docteur B. vous avez déjà eu à faire à d'autres professionnels ici ?

P2 : Ben non puisque, au niveau des infirmières, heu, j'habite Planques, c'est pas le réseau des infirmières qui sont ici, c'est le réseau de là-bas alors, heu, comme la première fois c'était, on ne connaissait pas, on a pris une infirmière de Fruges, pour des piqûres, je ne sais plus pour qui c'était, et tout de suite on a dit : ah, bah oui mais c'est pas mon territoire et ainsi de suite alors moi ...

Interviewer : D'accord.

P2 : Alors les autres, bon, et ça n'importe comment au niveau de la maison de la santé, moi je vois au niveau de la famille, moi mon épouse a consulté ici mais sur recommandation du docteur B., où vous avez maintenant le, la chirurgie ambulatoire et toute la préparation qui se déplacent, c'est qu'il y a quelquefois ici des consultations et ça se passe ici, ben on vient ici mais c'est, c'est toujours, si vous voulez, pour l'instant on n'a jamais, on n'a jamais forcé, on n'est jamais passé au-dessus du médecin traitant, ce qui paraît, heu...

Interviewer : Donc vous, heu, vous ne consultez pas non plus de, heu, d'autres médecins, heu, autres que médecin généraliste ici au sein de la maison de santé ?

P2 : Non. Ben non. Ben d'abord est-ce qu'il y en a d'autres ?

Interviewer : Non mais quand vous parlez pour votre épouse des consultations avancées de chirurgie ambulatoire, vous ça vous n'avez jamais eu à faire ici ?

P2 : Non, personnellement non.

Interviewer : D'accord. Très bien c'est ce que je voulais, je voulais être sûre. Donc, heu, comment ressentez-vous la prise en charge médicale ici, au sein de la maison de santé ?

P2 : Tout à fait correcte et normale, si vous voulez. Je ne vois pas, si, si je n'étais pas satisfait ben je serais parti ailleurs ! Ben c'est tout voilà ma réponse.

Interviewer : Avez-vous noté un changement ou une évolution par rapport à la prise en charge antérieure ? Donc, qui correspondait pour vous à la prise en charge à l'ancien cabinet.

P2 : Alors, je vais vous dire, le gros, gros avantage de la maison de santé, mais ça, c'est peut-être pas lié à, uniquement à ça, c'est que, heu, on a maintenant, si vous voulez, un service qui est nettement plus, enfin, plus, je ne sais pas si c'est

intéressant à utiliser, c'est qu'en fait, vous prenez rendez-vous, vous avez rendez-vous à 10 h, donc vous êtes pris entre 10 h moins 5 et 10 h 10 allez, alors qu'avant, moi je me souviens on partait chez le médecin, on partait en début d'après-midi, on ne savait pas à quelle heure on allait rentrer à la maison. Non, mais c'est, c'est très, très, très important. Par contre combien vous demandez une urgence, à un gamin qui est coupé ou autre, d'ailleurs moi, ça m'est arrivé une ou deux fois, le docteur est venu me demander : est-ce que ça vous gêne que ? Ben non, un gamin qui, bon c'est tout, si c'était le nôtre on aimerait aussi qu'on puisse passer entre ... voilà c'est tout.

Interviewer : Très bien. Avez-vous connaissance de ce qu'est l'éducation thérapeutique ?

P2 : Non

Interviewer : Non !

P2 : Non.

Interviewer : D'accord.

P2 : Pourquoi, il y a des thèmes, heu ?

Interviewer : Alors, je vais vous, juste vous donner.

P2 : Expliquez-moi un peu ça !

Interviewer : Je vais vous donner la définition donc : l'éducation thérapeutique c'est un ensemble d'activités d'informations, de conseils destinés à rendre le patient compétent, plus à l'aise dans la gestion de sa pathologie, de sa maladie.

P2 : Ben, si vous voulez, je dirai ça, c'est toujours la même chose, c'est, si vous rentrez en dialogue avec votre médecin, il va vous l'expliquer. Si vous ne dites rien, le brave homme, il, ou cette brave femme, elle ne pourra pas vous, vous direz : « ah bah ça ne l'intéresse pas » et puis c'est tout, c'est terminé. Moi, j'ai vu des gens, si vous voulez, qui allaient chez le médecin et quand vous leur demandiez : « qu'est-ce qu'il s'est passé, qu'est-ce qu'il vous a dit ? » être incapable de vous répondre. Bon, ben c'est tout. Et, si vous voulez, l'information, les choses, ça va chercher l'information donc il faut questionner le médecin : « et pourquoi vous faites ceci et pourquoi vous faites cela ? ». Mais si vous ne posez pas la question, je ne vois pas pourquoi il passerait du temps à dire : « bon, ben vous êtes ... ». Enfin, moi ça me paraît tellement ... bon voilà, si c'était ça l'objet de la question, je crois que je vous ai répondu là !

Interviewer : D'accord, très bien. Heu, voilà après avez-vous autre chose à ajouter ?
Heu, que proposeriez-vous pour améliorer votre prise en charge ou votre observance thérapeutique médicamenteuse ?

P2 : Je ne vois pas, je n'ai aucune, je suis satisfait du service rendu. Je ne vois pas pourquoi, heu, j'irai voir ailleurs, première chose et deuxième chose, ben je suis satisfait, si je ne suis pas content, je le dirais. Voilà.

Interviewer : Très bien.

P2 : C'est tout ?

Interviewer : Ah oui ! Merci Monsieur H.

P2 : Bon, ben voilà."

Verbatim de l'entretien du Patient N°3

Durée : 26 min 33 s - Lieu : salle de consultation

Interviewer : "Je suis Mademoiselle R. C., donc, interne en 6^{ème} semestre de médecine générale à la faculté de médecine de Lille et je réalise ma thèse de fin d'études nécessaire à l'obtention de mon doctorat. Donc du titre de docteur en médecine. Cette thèse porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse chez le sujet de plus de 75 ans, pris en charge à 100 % et suivi au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges. Donc, l'observance thérapeutique médicamenteuse, ça concerne le respect de l'ordonnance, la prise correcte et adaptée des médicaments telle qu'inscrite sur l'ordonnance par votre médecin traitant. D'accord.

Je vais réaliser un entretien d'environ 30 minutes, vous êtes libre de répondre ou non aux questions. Sachez qu'il faut rester spontanée, sincère, simple. Ces entretiens vont être enregistrés, donc avec votre accord. Me permettant de les retranscrire et de les analyser par la suite.

Patient 3 : Oui.

Interviewer : D'accord ? Donc, s'il y a quoi que ce soit en cours d'entretien, vous n'hésitez pas à m'interrompre, voilà. Avez-vous des questions pour le moment ?

P3 : Ben, pour le moment j'ai des questions sur, heu, ma santé, depuis des années.

Interviewer : D'accord, mais par rapport au sujet que je vais évoquer là, est-ce que pour l'instant ça va, vous avez compris, est-ce que j'ai besoin de répéter ?

P3 : Non.

Interviewer : D'accord. Allez. Donc vous êtes Madame ?

P3 : M. M.

Interviewer : Madame, M..... M.....

P3 : Oui.

Interviewer : Quel âge avez-vous Madame M. ?

P3 : 80.

Interviewer : 80 ans.

P3 : Je suis partie sur 81, le 9 août.

Interviewer : D'accord. Quelle est votre situation de famille ?

P3 : Ah, ma situation de famille, ma carrière, elle est pas trop brillante, hein ! Enfin, je me maintiens quand même.

Interviewer: Etes-vous mariée ?

P3 : Oui, j'ai été mariée 11 ans. Mon mari est décédé en 1966, mais votre grand-père, il était là.

Interviewer : Oui.

P3 : Hein, tout près de moi. En, oui le 18 septembre 66, hein, en étant dans son lit, on était encore couché. Décédé du cœur.

Interviewer : D'accord.

P3 : Parce que, comme il avait été rappelé en Algérie en 56, ils ont été 8 mois partis, et puis après v'là qu'il a attrapé, parce qu'ils ont eu très, très chaud là-bas, du rhumatisme articulaire aigu au cœur. Donc, il était soigné par le docteur T. à l'époque, et puis il a dû aller aussi à l'hôpital à Boulogne, et puis après c'était toujours des piqûres, il mettait de la glace, heu, tout ça et puis bon, il n'aurait pas fallu, à l'époque on vous mettez pas en invalidité, hein ! Bon, ben, il bricolait toujours un petit peu, on avait une petite culture et puis il allait faire l'entretien d'une maison de repos, là dans le village. Donc, heu, v'là qu'il est décédé d'un coup.

Interviewer : D'accord.

P3 : Dans son lit. Mon Dieu, par un temps, il faisait au mois de novembre, un temps, un temps formidable, une tempête. Alors il y avait les 3 enfants.

Interviewer : Justement avez-vous un entourage familial proche ?

P3 : Oui, j'avais ma sœur là, qui est célibataire, qui est toujours à Coupelle Neuve, j'avais une sœur aînée qui habitait au bout du village, et puis mes parents.

Interviewer : D'accord, avez-vous des enfants ?

P3 : Oui, Ben, 3 enfants !

Interviewer : 3 enfants.

P3 : Oui.

Interviewer : Ils sont par ici ?

P3 : Heu, j'ai mon garçon aîné est à Fruges.

Interviewer : Oui.

P3 : Et puis, ma fille, elle est à Beaurainville et puis mon dernier, et bien j'ai pas eu de chance parce que G., il s'est suicidé à 28 ans.

Interviewer : D'accord.

P3 : Alors, là, hein !

Interviewer : Vous avez deux enfants dans la région !

P3 : Oui.

Interviewer : D'accord. Quelle profession exerciez-vous Madame M. ?

P3 : Ben dans ces années-là, pendant 14 ans j'ai été petite fermière.

Interviewer : D'accord. Très bien.

P3 : On avait, j'avais des vaches et puis des bêtes et puis des porcs.

Interviewer : D'accord.

P3 : Et puis, il fallait que je m'occupe des enfants, hein ! Parce qu'en bas âge, hein, P. il avait 11 ans, C. 8 ans, et puis G. il avait eu 4 ans en septembre.

Interviewer : D'accord.

P3 : C'est petit, hein ?

Interviewer : Ben oui !

P3 : Heureusement qu'ils allaient à l'école là tout près, hein ! Ah, c'était pas marrant hein !

Interviewer : Ben non.

P3 : Mais je ne sais pas, j'ai toujours, heu, quand heu, enfin je me suis ennuyée quand même mais bon, avec les enfants ben, j'ai vécu avec eux, je les ai élevés et puis j'ai été toujours forte pour m'en occuper.

Interviewer : Ben oui.

P3 : Et puis les diriger.

Interviewer : Il faut.

P3 : Ben oui.

Interviewer : Quel est votre médecin traitant ?

P3 : Docteur D.

Interviewer : Docteur D. Depuis combien de temps consultez-vous, heu, le docteur D ?

P3 : Ah bah écoutez depuis, ce, bon, il a encore, il a exercé avec le docteur D. a moitié, hein, euh T., c'est encore T. qui m'a soigné le temps qu'il s'arrête, après moi j'ai pris, il m'a donné le docteur D.

Interviewer : Donc, à peu près en quelle année ?

P3 : Ben y'a pas 30, je ne sais plus combien qu'il est là, hein, le docteur D ?

Interviewer : Une trentaine d'années ?

P3 : Oh, oui, hein !

Interviewer : D'accord. Heu, Madame M., connaissez-vous vos soucis de santé, vos maladies ?

P3 : Ah, bah oui hein !

Interviewer : Allez-y, je vous écoute.

P3 : Bon, heu, en 90, heu, mon garçon il décède à la fin du mois de septembre, le 28. Bon, au début du mois de septembre, je faisais une inflammation veineuse parce que je travaillais à la maison de retraite, après, en 77, hein j'avais quitté la petite ferme et je suis partie travailler. Ça m'a trottiné dans la tête. Et donc, mon genou était très gonflé parce que je travaillais à la maison de retraite, on piétinait beaucoup, et puis il faisait chaud. Donc, ça montait, ça montait alors je rappelle le docteur D. le samedi, il m'a envoyée 3 jours à Helfaut. Bon, il y avait des micros anti, ça qui montait un petit peu mais le cardiologue il dit : « bah, c'est pas méchant ça », là, j'ai resté 3 jours parce qu'ils m'ont fait les examens, hein.

Interviewer : Oui.

P3 : Pendant 3 jours, après ça a été mais j'étais en convalescence pendant 1 mois.

Interviewer : D'accord.

P3 : J'ai repris mon travail, ben en, fin novembre, hein.

Interviewer : D'accord.

P3 : Et puis, ben là, à la maison, heu, hein, de retraite à Fruges, ben j'avais toutes mes copines, le directeur il m'a dit : « M. vous savez, vous avez votre place ici, il faut continuer et puis il faut pas toujours en parler, hein, faut pas toujours rabâcher à ses copines, bah tu sais, mon, je pleure, ceci et là, alors non !.

Interviewer : D'accord.

P3 : Alors, j'ai pas fait ça.

Interviewer : Est-ce qu'il y a d'autres soucis ?

P3 : Et puis après, ben oui, je fini m'carrière en 94 et je faisais pourtant des mammographies parce que, hein, on passait à l'inspection du, on ...

Interviewer : La médecine du travail

P3 : Oui, la médecine du travail. Et puis après je faisais des mammo parce que ma sœur, ma troisième sœur, elle avait le cancer en 94.

Interviewer : D'accord.

P3 : Je fais encore ma mammo, encore jusqu'à, 94 ; 95 ; 97 ; 98 ; 99 même. 2000, je ne le fais pas, parce que ma sœur, c'était aggravé ça, ça avait parti des nodules au foie.

Interviewer : D'accord.

P3 : Donc, là, il y avait, elle a été 6 ans malade mais au bout de 4 ans, elle a eu des nodules au foie et comme elle a partie à Boulogne pour se faire soigner, c'était le

docteur D. qui s'en occupait, heu, le professeur il a dit : « je ne peux vous soigner que deux ans ». En 2000 ma sœur, 6 juin 2000 elle décède et je ne vais pas faire ma mammographie, bah, angoissée et puis je ne sais pas quoi. En 2001, mon docteur, je vais faire une visite, et puis je lui dis : « cette année docteur je vais refaire mes examens », hein mammo, écho, poumons. Bon, mais il dit : « je pars en vacances, bon on verra ça après ». Bon, c'était au mois d'avril. Ah mais je dis, tiens pendant qu'il est parti, je dis comme ça, je vais toujours prendre rendez-vous au gynécologue parce que ça traîne toujours. Alors, j'ai un rendez-vous vers le 23 avril, alors je vais voir Madame K. à cette époque et puis elle me fait ma mammo, et puis elle dit : « regardez, dans la glace, elle me dit c'était là sur le côté » ? J'avais une tumeur qui était sortie là ! Comme ça ! Oh, elle me dit : « Mon Dieu, je partais en vacances dans 3 jours, elle dit, je voudrais bien que vous ayez fait vos radios ». En sortant, elle dit : « prenez vos rendez-vous » ; donc, heu, le, 3 ou 4 jours après, je faisais mes radios à Hesdin. Alors, je fais une mammo et puis après je fais écho. Bon, le docteur il dit : « c'est pas la peine, il dit, que je vous en parle plus, vous savez ». Ben, je dis : « oui docteur, bon c'est bien ». Donc, tout ça c'était vers le 28/29/30 avril. Le 1^{er} mai, j'allais à la communion à Montreuil, de mon petit-fils, hein, j'ai parti par Orache 'cord, j'ai rien dit à personne du tout de la commune, j'étais blanche comme ça, ha ! Le 2, le lendemain 2, je repartais encore manger mais, je dis, il faut que j'appelle mon docteur, le docteur D. à 10h, il s'amène, j'avais appelé, mais il dit : « qu'est-ce qu'il se passe, il dit comme ça ? » Bah, alors je lui donne ma radio, hein, comme il avait été en vacances, et puis il se met à m'fenêtrer et puis il dit : « Ben ouais, il dit, cancer cancéreux ». Pah, pah, pah, écoutez, il est formidable, enfin, vous avez, hein, ça, et j'apprends, qu'est-ce qu'on va faire ? Eh bien, je dis : « il se passe qu'est-ce qu'on va faire docteur, il faut opérer ? », j'avais jamais été opérée. Eh bien oui, où c'est qu'on va aller ? Ah bah je ne sais pas m'a dit le docteur, hein. Moi, je ne sais pas, le docteur M., il est un peu dur hein ! Oh si, étant jeune, il était dur, hein le docteur M., hein ! Oh, il dit : « ok, qu'on aille à Lille, à Paris ou ailleurs, il dit, heu, si c'est pour aller, ça va. Alors il dit, on, vous allez aller à Hesdin, donc il prend mon téléphone, il a appelé le docteur M. et puis, heu, 3 ou 4 jours après, j'allais rencontrer le docteur M. et puis il m'a dit : « si vous pouvez venir le 8 mais je vous opère le 9 ». Hein, donc il m'a opéré encore à 5h de l'après-midi, encore, oh, c'est long ! Alors, j'ai revenu mais il m'a enlevé mon sein, hein. Et puis, j'ai resté 10 jours, le lendemain matin, vous savez pour s'adresser, hein oh, oh pardon, hein. J'ai essayé mais bon, j'a retombé,

s'main là, y pouvait plus bouger. Après c'est une dame qui donnait mon petit-déjeuner, ils m'ont aidé un petit peu et puis j'ai mangé, et après ben, je me suis rallongée encore, hein et puis ma sœur, elle était là couchée avec moi. Pendant 3 ou 4 jours, elle me faisait ma toilette. Puis après, je me suis remis à refaire ma toilette. Le docteur M. il passait à 8 h15, j'étais déjà à la salle de bain, je faisais ma toilette moi-même. Bon, mais donc, après au bout de 8 jours admettons, il a eu les résultats. Alors, v'là qui s'amène devant moi, ah, mon Dieu, j'dis, ben docteur vous allez me faire mourir ! Oh là, là, comme ça hein ! Mais non, il dit comme ça, c'est pas dramatique, il dit, hein mais seulement heu, il dit, il va falloir faire de la chimio et pis des rayons. Parce qu'il dit : « la tumeur elle a seulement, il y a qu'un glandillon qu'avait approché la tumeur et les autres n'étaient pas cancéreux », alors c'est peut-être pour ça que je suis encore là ! Parce que, moi je savais, comme ma sœur avait été un peu grave, je savais que si c'était grave, que je serais peut-être morte, hein ! Ben c'est vrai, hein parce que, quand on a vu ça à sa sœur, hein. Alors, donc l'veille de sortir, il dit : « et puis y dit avant de sortir je vous poserai votre cathéter », donc je suis redescendue au bloc et puis le lendemain je suis sortie. Et puis après, heu, ben après au début de juin, j'ai été faire des examens à Arras, là pour faire les pointillés là hein, pour pointer là, hein. Maintenant, je ne sais pas si, ils font encore des points noirs comme ça ? Oui. Parce que ça reste longtemps, hein ! J'en ai encore un. Oui, hein et alors après vers le 16 juin, j'ai partie à Arras, heu, j'ai commencé la chimio. Pff, la chimio, c'est terrible hein ! Han, je ne voudrais plus que personne il le fasse tellement que c'est affreux, han, ah là, là. Et puis, là-bas, on était dans le fond, au bon secours, c'était pas moderne, hein ! Il faisait froid là-dedans. Et ma petite fille, elle venait toujours m'accompagner. Et alors, mais après en rentrant 2 ou 3 heures après, je mangeais de la soupe, hein. Ha, de la soupe, j'en ai bien mangé. Et, je commençais à cracher, ah, ouais, j'ai, je montais des crachats pendant 3 ou 4 jours hein, mais j'appelais mon docteur et puis il me donnait ce qu'il fallait et puis, ben, après il n'a pu qu'à rester allongée. On est un petit peu bien 3 semaines, après faut repartir ! Hein, ah, ce cycle, mais la troisième fois qu'il me l'a fait le docteur Mi. à Arras, je ne sais pas s'il exerce encore ? Bah, bon, l'infirmière elle était là, puis, mon dossier et puis il voit ce qu'il y a, il dit : « bon, on peut faire », je ne sais plus quoi moi, je ne suis pas docteur ! Mais écoutez, quand elle a fait la chimio l'infirmière, ah, il y a 5 flacons, hein, on nettoie, on lave, et puis tout ça, le cathéter. Ça passait dans tout mon corps, oh, oh là, là, là, là, tout partout ! Ah, v'là, écoutez effrayant ! Ah, une

fois seulement comme ça hein ! Pff, ah, là, là, et après, au bout de, ah, 3 chimio, on commence à perdre ses cheveux, hein. Je les ai perdus tout doucement, moi, ouais. Ma sœur, elle les avait perdus d'un seul coup, mais moi tout doucement. Ouais, et puis il en a resté un petit peu derrière et puis ces sourcils, oh ! Et puis après, heu, juin, juillet oui après j'ai fait 26 séances de rayons, hum. Et ça va encore, j'ai arrivé à aller jusqu'au bout, hum !

Interviewer : Très bien.

P3 : Bah oui, pendant 8 mois comme ça, j'étais là, allongée sur un lit électrique, hein, sans faire rien, seulement chauffer mon petit repas, et puis voilà. Ah, là, là, là, là, ah !

Interviewer : Bon, ça va mieux tout ça !

P3 : C'est pas marrant tout ça !

Interviewer : Non, ça va mieux tout ça ?

P3 : Ouais.

Interviewer : D'accord.

P3 : Ben oui, après tous les 6 mois après, j'ai reparti faire mes examens au docteur M., hein et puis ça a continué à aller.

Interviewer : D'accord.

P3 : Et puis jusqu'à présent, ça continue.

Interviewer : Très bien ! Combien de médicaments prenez-vous chaque jour madame M. ?

P3 : Oh, heu j'ai pris m'ordonnance, heu, à partir de 56 ans, je ne prenais pas encore de médicaments. Je ne prenais que du Daflon pour les jambes, hein !

Interviewer : Sans regarder votre ordonnance, vous êtes capable de me dire ce que vous prenez ?

P3 : Ah mais là, il y a des noms de changés, il y a un nom de changé, oui je prends Zopiclone pour dormir et je prends du Périodys pour digérer parce qu'en 2005, j'ai été opérée de la vésicule aussi, hein. On a vu mes calculs à mes radios en 2001 mais le docteur M. ne pouvait pas m'opérer en même temps.

Interviewer : D'accord.

P3 : Mais donc, 5 ans après, je ne durais plus, je m'étouffais alors j'étais repartie faire une visite à lui et ça, qui disait, il regardait : « ça va bientôt, il dit hein, faut bientôt les enlever. Vous allez m'entendre, hein il dit si ça va mal, si ça passe dans le cholédoque ». Ah bah, je dis : « docteur, vous pouvez me garder si vous voulez »,

c'était au mois de, au mois de..., début de janvier. 5 jours après, il me prenait et puis m'opérait aussi.

Interviewer : D'accord, je ...

P3 : Oui

Interviewer : Donc, il y a 2 ans

P3 : Là, je suis restée 5 jours mais ça s'est bien passé, enfin les deux premiers jours, la nuit quoi, et puis le premier jour parce qu'ils mettent un drain alors, hein. Ah, ça c'est, ça tire hein. Mais enfin pour l'enlever, l'infirmière elle a bien fait ça, je, je, elle dit : « comptez jusque trois ». Oui, puis je dis : « vous vous allez tirer fort », je dis, [rire] alors, heu, mais ça c'est bien passé.

Interviewer : D'accord.

P3 : Et puis 5 jours après, je suis sortie.

Interviewer : Très bien, donc au niveau des médicaments il y a le Zopiclone, il y a le Périidys.

P3 : Oui, Zopiclone, Périidys, Zanextra 2 dans 1.

Interviewer : Oui.

P3 : Il m'a donné ça, il y a une paire d'ans.

Interviewer : Ça sert à quoi ça le Zanextra ?

P3 : Pour ma tension, mais moi j'ai toujours une tension qui ne va pas.

Interviewer : D'accord.

P3 : Quand c'est un stagiaire, et ben, je fais toujours 15, 16 j'ai été au cardiologue, je refaisais 16. Alors donc, il m'a changé, il m'a mis, heu, un autre à la place heu, à la place de Rilménidine, il m'a mis heu, c'est comme Fludex.

Interviewer : Là, j'ai encore le Fludex sur l'ordonnance.

P3 : Ouais ben c'est ça, j'ai commencé seulement ce mois-ci.

Interviewer : D'accord.

P3 : Pour voir. Parce qu'à chaque fois quand que je viens, depuis une paire de mois y'a un stagiaire, et ben je fais 15,9 [rire]. Avec le docteur M., D., ben je faisais 13, je fais 13, heu ou 14,8.

Interviewer : Est-ce que vous connaissez les autres traitements qui sont sur votre ordonnance et que vous prenez dans la journée ?

P3 : Ben, heu, Rim, heu, Fludex maintenant. Heu, puis après je prends, ben comment qui s'appelle l'autre, ah, je n'en prends qu'un par jour de st'ila, le matin, Topaal, Topaal, mais bon j'en prends que l'moitié, ça dépend comme heu, c'est

surtout le soir que je digère pas si bien, donc, je ne mange plus grand-chose, le soir. Au midi, heu, des fois je prends une petite goutte de Périhex, mais pas toujours parce que je mange pas de sauce du tout. Je mange sans sel depuis 3 ans parce que, avec tout ça, j'avais grossi, j'arrivais à 68 kilos et je ne pouvais plus m'habiller. Alors depuis 2, 3 ans, après ma vésicule, ah bah, un coup j'ai dit je ne vais plus manger de sel et plus de sauce du tout et je cuis toujours ma viande au beurre blanc.

Interviewer : D'accord.

P3 : Et là, je suis à 63 kilos, en ce moment.

Interviewer : Très bien.

P3 : Ben ouais ! L'autre il s'appelle, heu, je sais plus comment là, bon ça n'a pas d'importance.

Interviewer : Comment s'organise la prise des médicaments, qui les prépare ?

P3 : C'est moi !

Interviewer : A la journée, à la semaine ?

P3 : Non ! À la journée.

Interviewer : Très bien.

P3 : L'après-midi, heu, je prépare mes médicaments pour mon repas du soir et puis pour ceux du matin.

Interviewer : Votre médecin, vous a expliqué à quoi servaient ces différents traitements ?

P3 : Ah, ben Zanextra, c'est pour ma tension et puis Fludex aussi, c'est pour heu, faire. Mais bon ! J'avais mal à la tête, j'ai des douleurs à la tête et puis dans min bras aussi c'est l'arthrose, hein, alors j'avais été voir le docteur à Hesdin, là, C., C. ou je ne sais plus quoi, mais il m'a donné, heu, comment Lyrica, que je ne prends plus en ce moment, ça ne me fait rien. Alors, heu, le soir je prends Zopiclone et puis le docteur D., il m'a ajouté un, un, comment, ah, un Efferalgan et avec ça je m'endors mieux. Parce que pour m'endormir, tant que ça tapait dans ma tête, je n'arrivais pas à m'endormir.

Interviewer : D'accord. Hum.

P3 : Ah, ça fait déjà une paire d'ans que j'avais attrapé ça, c'est de l'arthrose, hein. Ben ouais parce que j'ai fait, j'ai été faire un scanner pour voir si ça n'était pas dû à l'opération du sein : non. Après j'ai fait un IRM, il y a deux ans pour voir si ça n'était pas cérébral : non !

Interviewer : D'accord.

P3 : Ça, des fois je ne sens rien, et pis d'un coup ça prend. C'est comme de l'arthrose et si je me mets au repos, ça commence. C'est bizarre hein, oui soit disant, c'est comme ça, quand on se repose ça prend.

Interviewer : Donc, vos médicaments, vous les prenez régulièrement ?

P3 : Ah oui, oui, oui.

Interviewer : Comme il vous l'a été expliqué, comme c'est noté sur l'ordonnance ?

P3 : Oh, oui, oui.

Interviewer : D'accord. Heu, donc vous m'aviez dit, par exemple que vous aviez interrompu le Lyrica parce que ça ne vous faisait rien.

P3 : Ben ça me fait rien !

Interviewer : Est-ce qu'il y a d'autres traitements que vous avez dû interrompre sur votre ordonnance ?

P3 : Non.

Interviewer : D'accord. Est-ce que...

P3 : Heu, le docteur D., il y a deux ou trois mois, il m'avait donné Celebrex là, parce que j'avais fort mal dans m'épaule là ! Hein, pis ici dans m'in cou mais bon je l'ai pris 5 jours et pis après il m'a dit faut arrêter faut pas toujours en prendre.

Interviewer : Oui, d'accord. Est-ce qu'il y a déjà eu des soucis en rapport avec vos traitements ?

P3 : Non, pas tellement, non.

Interviewer : Avez-vous été hospitalisée à cause de vos médicaments ?

P3 : Non.

Interviewer : D'accord, très bien. Quelle est votre attitude madame M. lorsque votre médecin traitant est absent ? Est-ce que vous allez voir le remplaçant, est-ce que vous allez voir un autre médecin ici au sein de la maison de santé ou ailleurs ? Comment vous faites quand le docteur D. n'est pas là ?

P3 : Ah, ben ça m'a déjà arrivé de voir le docteur Ca.

Interviewer : Oui.

P3 : Mais, après non. Heu, il y a une paire d'ans le docteur B. mais c'est rare, c'est rare.

Interviewer : D'accord. Est-ce qu'il vous est déjà arrivé de ne pas pouvoir consulter ici au sein de la maison de santé ?

P3 : Non, hein, je viens ici, hein. Ou bien, c'est que ça serait un week-end, hein, qu'on n'aurait pas le même docteur, hein.

Interviewer : D'accord.

P3 : De toute façon faut peut-être faire le 15 ou partir avec ces pompiers.

Interviewer : Savez-vous que le dossier médical, heu informatique est partagé entre différents professionnels, ici au sein de la maison de santé ?

P3 : Non.

Interviewer : Non, d'accord. Heu, donc, est-ce que vous ramenez votre ordonnance à chaque fois que vous venez consulter ?

P3 : Oh oui, oh oui, ah bah oui hein.

Interviewer : Oui.

P3 : Et puis, si je n'ai pas besoin de quelque chose, je le barre ou si j'ai besoin de quelque chose, je l'ajoute.

Interviewer : D'accord. Donc, votre médecin effectue-t-il les ordonnances sur l'ordinateur ou à la main ?

P3 : Oh, ben il le fait à la main. Mais là je ne sais pas, il y avait un remplaçant, il l'a peut-être fait sur l'ordinateur ? Hein ça a été fait sur l'ordinateur ça hein ?

Interviewer : Oui. D'accord, mais ça lui arrive de les faire à la main.

P3 : Oh oui le docteur D. oui !

Interviewer : D'accord. Si vous avez recours à un médecin remplaçant, est-ce qu'il consulte votre dossier sur l'ordinateur ?

P3 : Oh oui hein, oui hein.

Interviewer : Vous avez l'impression qu'il regarde.

P3 : Oh oui, il regarde sur l'ordinateur hein !

Interviewer : Très bien. Est-ce qu'il y a pour vous un côté pratique, en cas d'absence de votre médecin, de votre médecin traitant, d'avoir recours à un autre médecin, ici au sein de la maison de santé ?

P3 : Ah ben, il faudrait bien, hein. Faudrait bien prendre un docteur hein ! Ah ça, non je n'irai pas voir les autres dans Fruges hein. Non, je prendrai, ben le docteur Ca. peut-être ! Ou B. si jamais le docteur Ca. ne serait pas là, hein.

Interviewer : D'accord. Heu, donc combien d'intervenants consultez-vous au sein de la maison de santé en dehors de médecins traitants ?

P3 : Ah, ceux pour l'instant que le docteur D. Ben y'a combien, non l'année dernière, non y'a deux ans, j'allais encore au gynécologue.

Interviewer : Mais ici au sein de la maison de santé ?

P3 : Non, non, pas encore, non, non.

Interviewer : D'accord, et vous n'avez pas eu besoin d'aller voir un, un médecin spécialiste autre que le médecin généraliste, heu les kinés, heu des choses comme ça, les infirmières ? Jamais eu besoin ?

P3 : Non, pas encore, non.

Interviewer : D'accord, très bien. Comment vous ressentez la prise en charge médicale au sein de la maison de santé ?

P3 : La, la.....

Interviewer : La prise en charge médicale, comment vous ressentez cette prise en charge médicale ici au sein de la maison de santé ?

P3 : Ben, moi pour moi mon docteur il est bien. Hein, il fait tout ce qu'il peut. Après, hein !

Interviewer : Est-ce que vous avez noté un changement par rapport à la prise en charge dans l'ancien cabinet ?

P3 : Un changement ?

Interviewer : Oui !

P3 : Ah oui par rapport à là-bas ?

Interviewer : Si vous deviez comparer, heu, le avant d'être ici à la maison de santé !

P3 : Oh ici c'est mieux !

Interviewer : Par rapport à maintenant ?

P3 : Ah, ouais mais ici c'est mieux, hein.

Interviewer : Et en quoi ?

P3 : En bâtiment, en salles, heu, oui hein on est mieux hein.

Interviewer : D'accord. Avez-vous connaissance, heu, de la notion d'éducation thérapeutique ? Connaissez-vous ce terme ?

P3 : Non.

Interviewer : D'accord, jamais entendu parler.

P3 : Si, j'entends parler de notion thérapeutique mais...

Interviewer : Education thérapeutique.

P3 : Non.

Interviewer : D'accord, très bien. Heu, que proposeriez-vous pour améliorer votre prise en charge ici au sein de la maison de santé et heu, est-ce que vous avez des choses à m'évoquer permettant d'améliorer, heu, le bon respect de, des traitements sur l'ordonnance ? Est-ce que vous avez des choses à ajouter là-dessus ?

P3 : Ah ouais. Pour mon traitement ?

Interviewer : Oui. Des choses qui permettraient d'améliorer la prise du traitement.

P3 : Je ne sais pas. Ben ici, le docteur S., le cardiologue, il a changé mon cachet pour, heu, ma tension,

Interviewer : Oui.

P3 : On va bien voir dans un mois, hein parce que je reviens ici le 8 juillet, hein. Bon des fois ça fait pas tout à fait bien effet au bout d'un mois hein, bon, on verra bien. Parce que, pourtant je ne suis pas énervée, quand il me prend ma tension tout ça, hein, je suis comme ça mais bon, c'est un peu artériel aussi, hein. Quand on a passé tout ça, toute sa vie, hein, faut faire hein.

Interviewer : Et oui.

P3 : Alors, heu.

Interviewer : Très bien madame M. Je vous remercie."

Interviewer : D'accord. Avez-vous un entourage familial ?

P4 : Oui.

Interviewer : Oui !

P4 : Oui !

Interviewer : Constitué par ?

P4 : Heu, j'ai des enfants...

Interviewer : Oui.

P4 : J'ai des enfants qui restent à Fruges et puis après j'ai élevé des enfants de la DDAS.

Interviewer : D'accord.

P4 : Et puis et bon, je les vois aussi de temps en temps et puis après j'ai un autre garçon qui reste pas tellement loin d'ici à Lugy.

Interviewer : A Lugy, et il y en a d'autres sur Fruges ?

P4 : Ah non, non, non il n'y a que...

Interviewer : il n'y a que ...

P4 : Y'a que pour heu, mais enfin j'ai une fille qui reste à Coyecques, c'est pas tellement loin d'ici mais enfin, elle, elle vient moins souvent forcément, et puis elle a de la famille, tout ça heu, et ils ne peuvent pas tout faire hein !

Interviewer : D'accord.

P4 : Enfin, ici à Fruges aussi ils ont de la famille, mais les plus proches, ce sont eux.

Interviewer : D'accord.

P4 : Ceux qui restent ici à Fruges quoi.

Interviewer : D'accord, Vous exerciez quelle profession dans le temps madame Q. ?

P4 : Ben j'ai été longtemps, heu, j'ai travaillé dans un collège et puis après j'ai été assistante maternelle avec la DDAS.

Interviewer : D'accord. Très bien. Qui est votre médecin traitant ?

P4 : Docteur D.

Interviewer : D'accord. Depuis combien de temps consultez-vous le docteur D. ?

P4 : Oh !

Interviewer : A peu près !

P4 : Oh, y'a de ça, depuis quand, depuis qu'il est ici. Depuis qu'il exerce. Il a exercé dans la Grand'rue, j'ai toujours eu à faire à lui et avant c'était le docteur T.

Interviewer : D'accord, très bien. Connaissez-vous vos soucis de santé ? Vos maladies ?

P4 : C'est ...

Interviewer : Allez-y, je vous écoute.

P4 : C'est polyarthrite rhumatoïde.

Interviewer : D'accord.

P4 : Invalidante et c'est bien vrai.

Interviewer : D'accord. Heu, combien de médicaments prenez-vous chaque jour ?

P4 : Ouh là ! Y'en a quand même pas mal hein.

Interviewer : Oui. Vous sauriez me les citer et me dire, heu...

P4 : J'ai toujours, heu, 3 comprimés de cortisone tous les matins.

Interviewer : Oui.

P4 : Après, je prends du Tardyferon.

Interviewer : Oui, vous savez à quoi ça sert ?

P4 : Le Tardyferon, je crois que c'est un manque de fer.

Interviewer : Oui.

P4 : Oui, après, heu, ça j'en prends le midi. Après, j'en ai le soir, je prends un comprimé pour dormir.

Interviewer : D'accord.

P4 : Et, heu, le mercredi, je prends du Spéciafoldine, je prends 2 comprimés le mercredi. Je, c'est moi qui me le suis fixée pour avoir une journée par semaine quoi.

Interviewer : D'accord.

P4 : Alors je prends ça le mercredi et puis je prends du Novatrex tous les samedis, et là, c'est 6 comprimés.

Interviewer : D'accord.

P4 : Oui.

Interviewer : Le Novatrex, ça sert à quoi ?

P4 : Ben je crois que c'est pour, je sais pas, pour les douleurs peut-être de la polyarthrite pour pas qu'il y ait trop d'évolution, peut-être, je ne sais pas trop.

Interviewer : D'accord.

P4 : Et après, je prends du Kardégic et là, c'est un sachet tous les midis.

Interviewer : Tous les midis, d'accord.

P4 : Hum. Et puis après le docteur il m'a donné un comprimé, mais je ne sais plus tellement le nom. Heu, Omeoprazol non ? C'est pour digérer je crois ?

Interviewer : Oméprazole.

P4 : Oméprazole, ouais, c'est ça, hum.

Interviewer : D'accord, très bien. Heu, comment s'organise la prise des médicaments ? C'est vous qui les préparez ?

P4 : Oui, c'est moi qui les prends.

Interviewer : A la journée ou ?

P4 : Oh non, je ne prends pas de...

Interviewer : De pilulier !

P4 : Non, non, non

Interviewer : Vous prenez, heu...

P4 : Je me fie à ce que j'ai et puis après je prends de, du Dafalgan, aussi, ça ! Ça arrivé le midi c'est laborieux, hein.

Interviewer : D'accord.

P4 : Oh ouais. Quelque fois c'est fort dur mais je dis : « il faut résister » quand même hein ! On ne peut pas, oh mais le pharmacien il y a deux mois il m'avait signalé, il dit : « quand vous vous levez, si vous vous levez la nuit, hein, vous allez encore en reprendre ». Oh, je dis, je ne vais pas me droguer la nuit aussi, hein. Mais je ne le fais pas, je ne le prends pas.

Interviewer : D'accord, mais le pharmacien est là pour vous donner des conseils.

P4 : Oui, il m'avait dit, oui il m'avait dit : « vous avez le droit », je crois qu'on a le droit jusqu'à 6 je crois, de Dafalgan, disons 4 à 6 pas plus. Mais j'en prends 2.

Interviewer : D'accord.

P4 : Oui, mais quelque fois on endurerait bien d'en prendre un troisième hein ! Et c'est tout par moment c'est ça qui est dur, hein.

Interviewer : D'accord.

P4 : Oh oui mais après c'est des piquements, vous savez, on a comme si qu'on avait des petites fourmis dans les doigts, heu, dans les pieds, alors on a toujours tendance à vouloir se gratter mais ça, ça ne s'en va pas par contre hein.

Interviewer : D'accord, votre médecin vous a expliqué votre ordonnance ? Vous dire chaque traitement à quoi il correspond ?

P4 : Ah, oui y'a déjà longtemps. Parce qu'il y a longtemps que je l'ai hein. Après, je vois un spécialiste tous les 6 mois. Je fais des prises de sang tous les deux mois à cause du Novatrex, pour voir s'il n'y a pas trop de danger avec la circulation du sang, tout ça, voir si ça n'évolue pas de trop.

Interviewer : Donc, vous voyez qui comme spécialiste ?

P4 : Docteur C. à Hesdin.

Interviewer : D'accord à Hesdin, tous les six mois.

P4 : Je le vois tous les 6 mois, ouais.

Interviewer : D'accord.

P4 : Mais ici ça sera peut-être un peu plus long parce que, parce qu'il me donne des prises de sang à faire tous les deux mois.

Interviewer : Oui.

P4 : Et puis ici, j'ai fait donc, ma dernière prise de sang au début du mois de juin.

Interviewer : D'accord.

P4 : Mais j'ai demandé un rendez-vous mais je ne l'aurai pas avant la fin du mois d'août.

Interviewer : D'accord.

P4 : Alors, il faudra que j'attende là !

Interviewer : Et la prise de sang, vous savez ce qui est à surveiller sur la prise de sang ?

P4 : Ben de toute façon, le docteur D. me le signale tout de suite mais ça se voit, hein ! C'est inscrit un peu plus, c'est pas la même, admettons, vous avez une écriture là, elle est plus prononcée là où, c'est pas trop...

Interviewer : D'accord. Et qu'est ce qui est à surveiller sur la prise de sang, vous sauriez me le dire ?

P4 : Ici, ben je ne sais pas. J'avais vu heu, les vitesses de sédimentation, qu'elles avaient une grosse différence et ici, j'ai même heu, demandé, j'ai demandé à la dame chez qui je vais faire le kiné, si elle savait ce que c'est, heu, trop de potassium, c'était dû à quoi, elle m'a dit qu'elle ne savait pas.

Interviewer : D'accord.

P4 : Alors j'ai dit bon, comme je dois aller le 2 voir le docteur, je dis, je vais lui demander. Parce que je crois qu'il y en a un peu de trop mais je ne sais pas à quoi c'est dû. Je ne sais pas si c'est dans l'alimentation ou quoi ou qu'est-ce ? Parce qu'à ce moment-là, ben, s'il faut supprimer telle ou telle chose, on supprime hein !

Interviewer : D'accord.

P4 : Alors, heu voilà !

Interviewer : Très bien. Heu, vous prenez régulièrement vos traitements ?

P4 : Ah oui.

Interviewer : Oui !

P4 : Ah oui, je fais très attention.

Interviewer : D'accord. Comme c'est inscrit sur l'ordonnance ?

P4 : Ah oui, oui, oui. Ah oui.

Interviewer : D'accord, avez-vous dû interrompre des médicaments ?

P4 : Non. Il n'y a qu'une chose qu'ils m'ont supprimé, c'est un cachet du soir que ça n'existait plus.

Interviewer : Oui.

P4 : Heu, Tétrazépam, je crois ?

Interviewer : Oui.

P4 : Alors, heu, ça a été un peu dur, hein ! Oh, oui, ce qu'il y a c'est que je me couche pourtant assez vite, le docteur il m'avait expliqué que j'avais qu'à me coucher un peu plus tard, mais en me couchant un peu plus tard, je me réveille toujours aussi tôt. Alors parce que moi tard, ça veut dire 11 heures hein ! Parce que je me couche toujours vers 10h, 10h15, 10h30 même. Quelque fois, même, quand il y a quelque chose qui m'intéresse à la télé, je reste, mais je suis toujours éveillée quand même. Je vais faire réveillon chez mes enfants, j'ai qu'à me coucher à 8 heures, même que je me coucherai le matin à 8 heures hein, à 8 heures et demi je serai réveillée. Vous voyez.

Interviewer : D'accord.

P4 : Et je peux passer la journée comme ça et sans m'endormir ni rien du tout. J'ai, j'ai pas beaucoup de sommeil à l'avenant, mais je ne sais pas si c'est parce que j'ai, j'ai vécu comme ça. Très tôt levée, très tard couchée. Vous savez quand on élève des enfants, c'est pas de tout repos alors comme j'en avais 6, ça a quand même été du travail mais enfin, que voulez-vous, est-ce que c'est ça ? Mais je ne pense pas parce que ça fait quand même quelques années que je ne le fais plus quoi, que je suis arrêtée, ben voilà.

Interviewer : Ça reste !

P4 : Ah mais moi, ce qui a été plus dur, le plus pénible c'est d'arrêter de travailler. Alors là ! Ça a été une grosse mission !

Interviewer : D'accord. Avez-vous eu des incidents en rapport avec vos traitements ?

P4 : Non.

Interviewer : Avez-vous dû être hospitalisée à cause de vos traitements ?

P4 : Non.

Interviewer : D'accord. Heu, lorsque votre médecin traitant est absent, quelle est votre attitude ? Vous consultez le remplaçant, vous...

P4 : Ben oui, suis bien obligée. Ben oui qu'est-ce que vous voulez. Je dis quelque fois, quelque fois, quelque fois un remplacement, un remplaçant, il peut avoir d'autres idées. Hein, et puis que c'est efficace hein, alors là, si ça présentait par exemple, parce que jusqu'à présent ça ne s'est pas encore présenté, mais ça se présenterait, je le dirais au docteur.

Interviewer : D'accord.

P4 : Quand il revient, je lui dis.

Interviewer : Est-ce qu'il vous est arrivée aussi de consulter, heu, heu, quelqu'un d'autre que le remplaçant, c'est-à-dire le docteur Ca. ou le docteur B. ?

P4 : Non.

Interviewer : En général, vous prenez le remplaçant ?

P4 : Oui, je prends le remplaçant de ... remplace

Interviewer : Que votre médecin traitant !

P4 : Oui, oh oui.

Interviewer : D'accord. Heu, vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter ici, au sein de la maison de santé ?

P4 : Ben non, j'ai toujours été là-bas, soit dans la Grand'rue et puis maintenant ici du coup.

Interviewer : D'accord. Ouais, on parle d'ici. Heu, savez-vous que le dossier médical est partagé ? Le dossier informatique saviez-vous qu'il était, heu, partagé entre différents professionnels au sein de la maison de santé ?

P4 : Ça, je ne savais pas ça !

Interviewer : Ca, vous ne saviez pas !

P4 : Non.

Interviewer : D'accord.

P4 : Ah non.

Interviewer : Très bien, heu, lorsque vous consultez, vous ramenez votre ordonnance à chaque fois ?

P4 : Ah oui, je l'ai toujours.

Interviewer : D'accord.

P4 : Ma fille, elle se moque de moi parce qu'à la pharmacie ils nous avaient donné, parce qu'on avait plus le droit, les sachets.

Interviewer : Oui !

P4 : A la pharmacie, après ils ont dit : « bon on aura plus de sachets en plastique, on vous offre ça », alors c'était marqué pharmacie du haut pays, alors quand je viens chez le médecin, je viens avec, je le laisse dedans. Comme ça, j'ai mon rendez-vous, je le mets dedans, des mauvaises habitudes mais qui sont efficaces ! Et quand je m'en vais, je retourne chez moi, je classe le vieux rendez-vous, je le mets à la poubelle et je garde l'autre et je garde l'ordonnance du docteur. Comme ça quand je vais à la pharmacie, j'ai tout ce qu'il faut, je ne suis pas obligée de chercher.

Interviewer : D'accord. Votre médecin effectue-t-il les ordonnances à la main ou sur l'ordinateur ?

P4 : Il fait sur l'ordinateur maintenant. Avant, il faisait toujours à la main. Je rapportais, je faisais ma liste et je marquais le nombre de boîtes qu'il me fallait.

Interviewer : D'accord. Si vous avez recours à un médecin remplaçant, est-ce qu'il consulte votre dossier sur l'ordinateur ?

P4 : Je ne sais pas mais une fois le docteur avait eu une dame avec, quelqu'un qui venait certainement faire un stage !

Interviewer : Oui !

P4 : Je suis sortie, je suis sûre que j'étais rouge comme un coquelicot ! Tellement qu'elle m'a énervée. Elle regardait sur l'ordinateur. « Madame, elle dit, vous n'êtes pas connue à la sécu ». Je dis : « si », je dis : « je peux vous donner mon numéro », alors je lui donne mon numéro, elle m'a dit : « regardez », v'là ma carte vitale, le docteur il était sorti, le docteur D. et puis bon ben, elle regarde, ben non, oh bah elle dit : « je vais devoir me lever et je vais devoir informer le docteur D. ». « Ben allez lui dire » je dis, mais je dis « le docteur D. il est à côté », « ben c'est bizarre, elle dit votre nom, vous n'y êtes pas ». « Ben, je dis quand même, je dis, je sais quand même ce que je fais, il y a plus de 15 ans, je dis, que je suis en traitement comme ça » ! « Je ne trouve pas votre dossier, elle dit, vous n'êtes pas à la sécurité sociale ». Ouh, si, si je crois que je vais tourner de l'œil ici ! [rire] et puis enfin, je, mais écoutez, elle a été très longtemps, hein ! Vraiment longtemps parce que si c'était pour des consultations, en général, bon, ben une consultation 10 minutes, bah, c'est suffisant quand on vous prend votre tension tout ça, à part avoir quelque chose d'exceptionnel ! Ou bien, de se sentir mal, heu certaines choses, bon ben ! Oh là, là ça durait longtemps, j'ai dit mon Dieu, mon Dieu. Je l'ai dit au docteur après ! J'ai dit : « faut que je vous dise docteur, ah mais je ne sais pas comment ça se fait

qu'elle m'a dit ça ! », « oh mais c'est pas grave c'est pas grave », mais, oh ! c'est pas grave, » han.

Interviewer : D'accord. Heu, est-ce qu'il y a pour vous un côté pratique en cas d'absence de votre médecin traitant, d'avoir recours à un autre médecin exerçant au sein de la maison de la santé ?

P4 : Oh ben oui, hein, quand même hein ! Bah oui, parce que vous savez, bon, moi déjà je ne possède pas la cure, hein, je ne connais pas, je n'ai jamais eu mon permis alors je ne sais pas qu'est-ce que je ferai, hein ! Déjà, j'ai bien eu des soucis avec le docteur C. parce qu'avant j'allais le voir à Boulogne, enfin j'avais eu un accord, hein, quoi qu'à Boulogne, ils ne m'ont jamais rien dit à la sécu mais, le docteur D. il m'a signalé, il m'a dit : « si jamais que vous continuez à Boulogne, vous risquez fort de devoir payer les déplacements ». Ben je dis, « comment que je vais faire ? », ben il me dit, il me dit : « il faut vous arranger avec quelqu'un », m'arranger avec quelqu'un vous savez, ça va bien une fois, même en les payant vous savez, ils vont dire oui, un coup mais, mais ils ne vont pas le dire deux fois, hein ! Alors, donc j'ai demandé quoi à ma fille, et elle m'a dit : « écoute, on va demander si le docteur C., il peut te prendre à Hesdin, ça sera plus près, ils ne vont peut-être rien te dire ». Et puis, de mais..., du coup que c'est près, on n'a pas demandé à la sécu, pis c'est elle qui me conduit. Ben je dis, que voulez-vous. Ben ouais, parce qu'elle, elle a son travail aussi hein ! Elle a son travail, son mari, ses enfants. C'est pas évident, hein. Son mari il est pompier, il revient du travail, il s'en va là-bas, et puis ça, hé, c'est pas rien. On le sait, on n'y a passé, hein ! [rire].

Interviewer : Heu, combien d'intervenants consultez-vous au sein de la maison de santé, en dehors des médecins généralistes ?

P4 : Heu, les kinés !

Interviewer : Ouais.

P4 : Et pis c'est tout.

Interviewer : D'accord.

P4 : Après, bon ben là c'est pour les yeux mais je vais à Hesdin, j'étais déjà contente qu'on allait en avoir un ici sur place et pis, ça ne s'est pas fait alors ! Malheureusement.

Interviewer : D'accord. Heu, très bien. Comment ressentez-vous la prise en charge médicale au sein de la maison de santé ?

P4 : La prise en charge ?

Interviewer : Ouais ! Comment vous ressentez la prise en charge ici, au sein de la maison de santé ?

P4 : Bah, je ne sais pas. Pff, la prise en charge, elle est bien. Je crois.

Interviewer : Est-ce que vous avez noté un changement, heu, par rapport à la prise en charge antérieure, là où vous consultiez avant dans l'ancien cabinet. Par comparaison entre avant et maintenant ici ?

P4 : Oh, c'est quand même plus pratique ici, hein.

Interviewer : En quoi, c'est plus pratique ?

P4 : Ben, c'est plus pratique pour tout parce que je, déjà premièrement, enfin peut-être pas tout me concernant mais tout ce qu'il y a comme à côté, tout ça. Bon, ben y'a quand même une gynéco qui vient de temps en temps, enfin après je ne sais pas les fois qu'elle vient mais, parce que forcément ça ne me concerne pas, mais je le sais et puis ça m'intéresse. Après, l'autre jour j'ai su qu'il y avait la podologue.

Interviewer : Oui.

P4 : Qui venait ici, aussi, je ne le savais pas, vous voyez, je croyais qu'elle était encore heu, à la pharmacie B., mais c'est la kiné qui me l'a dit, elle dit : « non, elle vient, elle vient là, il suffit que vous téléphoniez » et puis pendant un petit moment, j'avais mis des semelles orthopédiques, vous savez, mais je ne les mets plus parce que j'ai tellement attrapé des, des, je ne sais pas ce que c'était, des genre, j'ose pas dire gale parce que, quand j'ai dit ça au docteur C., il a eu peur. J'ai dit ça, ben quoi, « vous n'avez pas attrapé la gale », [rire], j'ai ri et j'ai dit non c'est certainement quelque chose comme y a au village, mais comme des genres de verrues mais ça suppurerait toujours vous savez. Alors le jour que j'ai retiré mes semelles, et ben, mais la marque elle est toujours restée, ouais, ouais.

Interviewer : D'accord.

P4 : Du coup, je les ai supprimées. Mais malgré tout, ça c'est vrai que je reconnais que tout ce qui est bien, tout ça. Après, on aurait pu avoir, heu, l'ophtalmo, [rire] malheureusement, c'est ça, oh ça par contre, je le regrette quand même un petit peu, oui, oui. Parce que faut que je dis, faut encore recourir à Hesdin. Alors voilà.

Interviewer : Très bien. Avez-vous connaissance de ce qu'est l'éducation thérapeutique ? Connaissez-vous le terme d'éducation thérapeutique ?

P4 : Aucune idée.

Interviewer : D'accord. Heu, voilà avez-vous autre chose à ajouter ? Heu, madame Q., que proposeriez-vous pour améliorer votre prise en charge, heu ?

P4 : Ben écoutez, je ne sais pas parce que malgré tout, prise en charge, bon ben comme je suis à 100% bon ben, moi le seul regret que j'ai, c'est que je reçois les détails alors vous savez tout ça, vous savez les décomptes, je reçois tout ça des fois des 6 mois après que, c'est régulier mais si on voudrait surveiller, on a comme dans tout, c'est comme dans le gaz, hein, on reçoit les relevés de compteur à gaz mais on ne sait pas qu'est-ce qu'on a donné, on ne comprend rien, hein. Entre nous, cela dit. Mais, là c'est un petit peu pareil mais malgré tout, bon jusqu'à présent, je ne peux pas me plaindre.

Interviewer : D'accord.

P4 : Je ne peux pas me plaindre.

Interviewer : Très bien.

P4 : Non, je ne vois là, rien du tout de spécial.

Interviewer : Très bien madame Q. Je vous remercie."

Verbatim de l'entretien du Patient N°5

Durée : 18 min 26 s - Lieu : salle de consultation

Interviewer : " Donc moi je suis Mademoiselle R. C., je suis interne en 6^{ème} semestre de médecine générale à la faculté de médecine de Lille et je réalise ma thèse de fin d'études nécessaire à l'obtention de mon doctorat. Donc, du titre de docteur en médecine. La thèse, ça porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du sujet de plus de 75 ans pris en charge à 100% et suivi ici, au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges. Donc, l'observance thérapeutique médicamenteuse, ça concerne le respect de l'ordonnance, d'accord, la prise correcte et adaptée des médicaments, comme noté sur l'ordonnance par votre médecin traitant.

D'accord, c'est sur ça que je vais vous interroger. L'entretien, il est individuel et il va durer à peu près 30 minutes, d'accord. Vous êtes libre de répondre ou non aux questions que je vais vous poser mais comme je vous l'ai dit, il faut rester sincère, spontané. D'accord. Les entretiens vont être enregistrés pour me permettre de les retranscrire et de les analyser par la suite. Il ne faut pas hésiter à m'interrompre. Si vous ne comprenez pas quelque chose, vous me le dites et je répète, d'accord, je reformule, d'accord ?

Patient 5 : Oui .

Interviewer : Est- ce que ça va pour l'instant ?

P5 : Ouais, ouais.

Interviewer : Très bien. Donc, je vais reprendre votre nom, vous êtes monsieur ?

P5 : Q, Q

Interviewer : Q Le prénom ?

P5 : B.

Interviewer : B., et vous avez quel âge ?

P5 : 76.

Interviewer : 76 ans. D'accord, quelle est votre situation de famille monsieur Q. ?

P5 : Je suis marié.

Interviewer : D'accord. Vous avez un entourage, heu, proche ? Un entourage familial proche, des enfants ?

P5 : Oui, j'ai une fille qui n'est pas mariée, qui habite chez moi.

Interviewer : D'accord.

P5 : Y'a un garçon qui est marié.

Interviewer : Qui est marié, et il habite ?

P5 : Fruges !

Interviewer : D'accord, ils sont restés tous les deux tout près. Heu, vous exerciez quoi comme profession auparavant ?

P5 : J'étais dans l'enseignement.

Interviewer : D'accord.

P5 : Enseignement au collège.

Interviewer : D'accord. Ici ?

P5 : Comment ?

Interviewer : Ici ?

P5 : Oui.

Interviewer : D'accord. Qui est votre médecin traitant ?

P5 : Docteur D.

Interviewer : D'accord, depuis combien de temps consultez-vous le docteur D. ?

P5 : Depuis qu'il a commencé à exercer. C'est-à-dire en remplacement du docteur T. C'était mon, le docteur T. ensuite il a pris la succession.

Interviewer : D'accord. Ça fait à peu près combien de temps, combien d'années ?

P5 : Ah là, vous me posez une question ! [rire], il faudrait peut-être poser la question à lui. Je ne sais plus combien, oh je ne peux pas vous dire, je ne peux pas vous dire, cette réponse serait inexacte.

Interviewer : D'accord. Monsieur Q., est-ce que vous connaissez vos maladies, vos soucis de santé ?

P5 : Heu, oui.

Interviewer : Je peux, ... allez-y je vous écoute !

P5 : Je fais, hémochromatose.

Interviewer : Ouais.

P5 : Qui a été détectée en, y'a 10 ans, en 2000, fin 2004, 2013, 2004, 2004 oui !

Interviewer : Oui.

P5 : Et je fais un peu de tension héréditaire, je suis soigné par le docteur D. Alors pour les médicaments pour le, la tension c'est Captéa et Hypérium.

Interviewer : Oui.

P5 : Un par jour.

Interviewer : Oui.

P5 : Alors là pour l'hémochromatose, je fais des, je ne sais plus comment on appelle ça, enfin je veux dire des saignées, c'est blé, blémathie, je ne sais pas quoi. Heu, tous les 3 mois, 400 cc.

Interviewer : D'accord, vous faites ça ou ?

P5 : A Helfaut.

Interviewer : D'accord, très bien. Est-ce qu'il y a d'autres soucis de santé en dehors de l'hémochromatose ? Et de la tension ?

P5 : Non.

Interviewer : Non. D'accord. Heu, combien de médicaments prenez-vous chaque jour ?

P5 : Heu, 2, Captéa et Hypérium, 1 le matin, 1 le soir.

Interviewer : D'accord. Heu, 1 le matin, 1 le soir, donc Captéa.... ?

P5 : C'est le matin, et Hypérium le soir.

Interviewer : D'accord. Bon, très bien. Heu, la prise des médicaments, elle s'organise comment, qui les prépare ?

P5 : C'est moi.

Interviewer : D'accord. A la journée, à la semaine ?

P5 : Heu, non, à la journée.

Interviewer : D'accord. Très bien, vous les prenez régulièrement ?

P5 : Oui.

Interviewer : D'accord.

P5 : Il m'arrive d'oublier le soir.

Interviewer : Oui.

P5 : Au début, si je l'ai pris, si je l'ai pas pris, mais ça ne m'inquiète pas tellement, c'est un tort mais enfin.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous avez dû interrompre certains de vos traitements ?

P5 : Non.

Interviewer : Non. Est-ce que vous avez eu des soucis, des incidents avec certains de vos traitements ?

P5 : Non.

Interviewer : Non. Avez-vous déjà dû être hospitalisé à cause de certains de vos traitements ?

P5 : Non, jamais j'ai été hospitalisé.

Interviewer : D'accord. Heu, quelle est votre attitude lorsque votre médecin traitant est absent, vous allez voir le remplaçant, vous allez consulter un des autres médecins ici, au sein de la maison de santé ?

P5 : Non, non ! Bah, il y a toujours un remplaçant. Donc, c'est lui qui, ça marche bien. Bon, j'ai pas de trop quand même, de soucis de santé, hein. C'est pas très, très important je pense. Mon état de santé, non ?

Interviewer : Vous consultez tous les combien de temps ?

P5 : Alors, là comme j'ai fait une prise de, une saignée tous les trois mois.

Interviewer : Oui.

P5 : Pour lui donner les résultats, lui c'est aussi tous les trois mois, le docteur D.

Interviewer : D'accord.

P5 : Comme ça, je lui donne, je lui donne les résultats d'Helfaut parce que ça, il ne les reçoit pas lui !

Interviewer : D'accord.

P5 : Donc, il a, il a ces résultats là, que je lui apporte, trois mois trop tard mais c'est rien, il voit quand même un peu l'évolution.

Interviewer : D'accord. Vous, sur votre prise de sang, vous savez ce qui est à regarder ?

P5 : Heu, ben oui parce que c'est coché en caractère gras, et ils font un cercle, hein comme ici, mais c'est arrivé que, là c'était le résultat de, puisqu'ils m'ont fait un test ADN.

Interviewer : Oui, d'accord. Et quand il y a quelque chose qui ne va pas sur la prise de sang, vous savez le repérer ?

P5 : Oui, je le repère mais comme je viens le lendemain, il me le dit tout de suite et puis en général ça marche très bien.

Interviewer : Donc, à Helfaut, hein ?

P5 : Oui.

Interviewer : C'est ça ?

P5 : Hum.

Interviewer : Très bien.

P5 : Mais ils ne transmettent pas au docteur D., les résultats. Alors je l'ai signalé là-bas, à Helfaut, ils m'ont dit : « Ben maintenant, on va le cocher », je sais pas une case et en principe, il va le recevoir mais il ne m'en a pas parlé la dernière fois donc

c'est qu'il ne les avait pas reçus ou alors c'est, c'est court, hein, comme délai puisque je prends toujours le rendez-vous au docteur D. le lendemain de la visite à Helfaut.

Interviewer : D'accord. Donc, c'est prise de sang, visite à Helfaut, docteur D.. C'est dans cet ordre-là ?

P5 : Hum. C'est, saignée mais quand j'ai fait la saignée, je n'ai ces résultats là à Helfaut que trois mois, ceux qui ont été faits trois mois avant parce que, ils ne peuvent pas me faire une saignée et me donner les résultats.

Interviewer : Oui.

P5 : D'accord ?

Interviewer : D'accord.

P5 : Donc, heu, mais je demande qu'ils me fassent une photocopie.

Interviewer : D'accord.

P5 : 3 mois avant. La saignée qui a été faite trois mois avant.

Interviewer : Voilà, c'est ça. D'accord. Heu ...

P5 : Comme là, demain, demain j'ai une saignée à Helfaut.

Interviewer : Oui.

P5 : Ils vont me donner les résultats, heu, du mois de mars.

Interviewer : D'accord.

P5 : Trois mois avant.

Interviewer : Oui.

P5 : Avant juin et mardi, mercredi je suis chez le docteur D., je vais lui donner ce papier.

Interviewer : D'accord, très bien, j'ai compris. Heu, vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter au sein de la maison de santé ?

P5 : Non.

Interviewer : D'accord.

P5 : Je parle assez fort pour heu...

Interviewer : Oui, faut pas hésiter. Heu, savez-vous que le dossier médical informatique est partagé entre différents professionnels ici au sein de la maison de santé ?

P5 : Ben oui, je me doute. Hein, oui, oui parce que quand, si c'était une urgence, il vient avec son portable donc automatiquement, il va voir, heu, ce qui est logique.

Interviewer : D'accord, mais on ne vous l'a pas...

P5 : S'il y a un patient, il va savoir heu, ce que le patient prend.

Interviewer : On ne vous l'a pas clairement expliqué ?

P5 : Heu,

Interviewer : C'est vous qui vous en doutez ?

P5 : Oui, je pense parce que, heu, bon c'est déjà arrivé pour ma femme que le docteur P., par exemple, il est arrivé il a vu tout de suite, il a dit : « bon, je sais tout de suite », ce que ma femme prend comme médicaments.

Interviewer : D'accord. Heu,...

P5 : Puis, comme j'ai fait de l'informatique aussi, à fond, ça a été mon domaine aussi, heu, j'ai fait une formation à l'université en informatique à 40 ans, 2 ans d'université, donc, heu, ici le docteur D., pense très bien que je suis au courant de tout ça.

Interviewer : D'accord. Heu, est-ce que vous ramenez votre ordonnance systématiquement à chaque consultation ?

P5 : Non.

Interviewer : Non, d'accord.

P5 : Oh mais je l'ai toujours hein. Mais c'est pas la peine, voyez, elle est toujours là.

Interviewer : Ouais.

P5 : Dans mon dossier, heu, bon ben comme je sais, je mémorise. Peut-être le docteur D. joue un peu pour voir ma mémoire et me dit, parce qu'il y a un moment, je confondais Hypérium et Irridium. C'est parce que j'avais fait un, des stages informatiques à l'Irridium alors parfois je mélangeais les deux.

Interviewer : D'accord. Votre médecin, il effectue ses ordonnances à la main ou sur l'ordinateur.

P5 : A la main.

Interviewer : A la main, il écrit ?

P5 : Hum.

Interviewer : D'accord. Si vous avez recours à un médecin remplaçant, est-ce que vous le voyez consulter votre dossier, vos ordonnances sur l'informatique ?

P5 : Ça ne pourrait être qu'en cas d'urgence. C'est ça que vous me posez ?

Interviewer : Non, pas forcément. Par exemple, si le docteur D. n'est pas là, parce qu'il est en vacances et que vous venez pour votre renouvellement.

P5 : Oui, mais lui il va, lui automatiquement c'est que quelqu'un va être prévu, hein !

Interviewer : Mais justement.

P5 : C'est pas moi qui vais choisir, c'est lui qui va, bon, m'orienter mais jusqu'à présent, jusqu'à présent, ça ne s'est jamais présenté cette affaire.

Interviewer : Vous n'avez jamais dû consulter un remplaçant, heu...

P5 : Non, c'était quelqu'un qui est déjà médecin, je suppose et qui vient ici, donc je me trouve devant quelqu'un, ça m'est arrivé je crois, aucun problème.

Interviewer : Mais est-ce que vous le voyez regarder sur l'ordinateur votre dossier ?

P5 : Ben oui hein ! Sinon, il ne pourrait pas établir une ordonnance, hein, je pense, il ne va pas prendre un risque alors qu'il le sait lui.

Interviewer : D'accord. Est-ce que, il y a un côté pratique, en cas d'absence du médecin traitant référent, d'avoir recours à un autre médecin ici, au sein de la maison de santé ? Pour vous ?

P5 : Non. Non, puisque ça ne pourrait se présenter qu'en cas d'urgence. Si j'arrivais ici, en cas d'urgence, à 5h, je ne serais pas bien, j'aurais un malaise ou bien, soit je ne peux pas venir chez moi avec le SAMU, bon je dis, ou je dis bon je peux me déplacer, je vais aller là-bas. Donc, je viendrais ici mais je prendrais automatiquement le médecin qui pourrait m'ausculter, je n'aurais pas de préférence.

Interviewer : D'accord.

P5 : Peut-être je souhaiterai, oui si, ma fille elle prend le docteur B., par exemple, bon peut-être j'en sais rien. C'est arrivé d'ailleurs, je ne sais plus pourquoi, le docteur P., heu, bon c'était lui mais il y a longtemps, hein, le docteur P. c'était lui qui remplaçait le docteur D., mais y'a aucun problème.

Interviewer : D'accord. Très bien. Combien d'intervenants consultez-vous au sein de la maison de la santé en dehors des médecins heu, des médecins traitants, des médecins généralistes ?

P5 : Aucun.

Interviewer : Aucun d'accord. Pas de kiné, pas d'infirmier, podologue ?

P5 : Infirmier, il faut bien, peut-être que oui, elle vient me faire mes, mais ça c'est les infirmières par exemple pour, heu, me faire une piqûre, pour, heu,

Interviewer : Les prises de sang !

P5 : Ouais. Ouais, mais c'est à ce niveau-là seulement.

Interviewer : D'accord, d'accord. Donc, c'est les infirmières d'ici, hein ?

P5 : Oui.

Interviewer : Ok. Très bien. Comment ressentez-vous la prise en charge médicale ici au sein de la maison de santé ?

P5 : La prise en charge médicale ?

Interviewer : Oui.

P5 : A quel niveau ? Comment ?

Interviewer : Ben comment vous ressentez votre prise en charge médicale ici au sein de la maison de santé ? Heu pour vous aider, par exemple, est-ce que vous avez noté un changement, une évolution par rapport à la prise en charge dans le cabinet antérieur. Pour vous aider, faire la comparaison entre les eux.

P5 : Non, je n'ai pas remarqué. Non. La prise en charge médicale, non. C'était bien avant, c'était bien maintenant pour moi. Bon, ben c'est, certainement qu'il y a eu une évolution, pour les médecins eux-mêmes, il y a eu une évolution mais moi, je ne la ressens pas tellement, extérieurement.

Interviewer : D'accord. Très bien. Heu, avez-vous la connaissance....

P5 : Parce que, avant, avant qu'il ne soit installé ici, là-bas aussi c'était un cabinet médical, il y avait les médecins, que, les 2/3 médecins, le docteur B., le docteur P. et puis c'est tout. Bon, ici il y en a peut-être un peu plus mais bon ben c'était, moi ça marchait, c'était bien.

Interviewer : D'accord.

P5 : C'était suffisant pour moi. Pour mon cas.

Interviewer : Très bien. Avez-vous connaissance de ce qu'est l'éducation thérapeutique ?

P5 : Non.

Interviewer : Non, jamais entendu parler du mot d'éducation thérapeutique ?

P5 : Ben je me doute que c'est pour euh..., je ne sais pas c'est pour des personnes qui commencent à se perdre un peu, non ? Non, pas forcément ? Oui !

Interviewer : Je vais vous le réexpliquer ouais, après.

P5 : Bon moi, j'ai ma femme qui était préparatrice en pharmacie, si j'ai un petit problème parfois, je peux lui demander pour un médicament ou quoi ou qu'est-ce, mais après !

Interviewer : D'accord, bon.

P5 : Non puisqu'on n'a pas des grosses, à part ma femme, mais moi j'ai pas de gros soucis dans ce domaine-là. Ça se présenterait, si je commence à perdre un peu la, hein, si je sens que je commence à mélanger mes médicaments, par exemple, le matin me tromper de médicaments, prendre, heu celui du soir, le prendre au matin. Heu, ne pas respecter un dosage. Donc là, ma femme me dirait, attention tu

commences à faire des bêtises. Est-ce que je serais capable de les capter ce qu'elle me dit, je n'en sais rien, ça c'est maladie d'Alzheimer qu'on parle, je ne sais pas là.

Interviewer : D'accord.

P5 : Et puis tant qu'on est deux, ça va. Après, tout seul, là se poserait certainement, et c'est même sûr, des problèmes se posent.

Interviewer : D'accord.

P5 : Hein ?

Interviewer : Je suis d'accord. Avez-vous autre chose à ajouter ? Est-ce que vous auriez des choses à proposer pour améliorer votre prise en charge, heu, et notamment concernant le respect de l'ordonnance ?

P5 : Pff, c'est difficile de répondre à ça parce que, nous on a eu nos parents chez nous. Nos parents sont restés chez moi.

Interviewer : Hum, hum.

P5 : Ils sont décédés chez moi. Donc, on surveillait tout . Mais ma mère, qui avait, et qui est décédée à 93 ans, qui avait perdu, qui avait Alzheimer depuis 2/3 ans, forcément, elle, elle était incapable, elle aurait été incapable de, donc il aurait fallu qu'elle soit placée quelque part et puis maintenant je pense que les maisons d'accueil pour tout ça sont bien formées, le personnel est un personnel qui est à la pointe, très formé pour tout ça, hein. C'est sûr mais après quant à moi, ben je ne sais pas. J'ai ma fille qui est là, qui n'est pas mariée, qui est chez moi, bon, on a un point d'appui mais c'est pas dit non plus, c'est pas une certitude, jusqu'où elle pourra aller. Donc après, il faudra bien qu'on rentre quelque part, qu'ils nous placent quelque part dans une maison. Ca, c'est l'évidence même, hein, non ? Si on n'a plus de famille, si on n'a plus les parents. A moins qu'on ait encore une certaine autonomie, à ce moment-là, on peut avoir, à faire à des infirmiers, heu, professions libérales, ça forcément c'est souhaitable. Mais jusqu'où va notre autonomie c'est là. Et arrive un moment, il n'y a plus, même eux, enfin je ne sais pas, c'est trop compliqué pour moi dans ma tête. Je ne sais pas jusqu'où ça peut aller.

Interviewer : D'accord.

P5 : Mais je souhaite que tout ça, qu'on évolue dans ce domaine. Bien sûr, c'est ce qu'on souhaite pour heu, rester le plus près de son chez soi, parce que c'est toujours difficile de quitter sa maison même pour une journée c'est compliqué.

Interviewer : Tout à fait.

P5 : Alors à plus forte raison si ça se prolonge dans le temps. Dans la durée disons.

Interviewer : Oui, très bien."

Verbatim de l'entretien du Patient N°6

Durée : 14 min 17 s - Lieu : salle de consultation

Interviewer : "Bonjour Madame D., je suis donc Mademoiselle R. C., interne en 6^{ème} semestre de médecine générale à la faculté de médecine de Lille et je réalise ma thèse de fin d'études afin d'obtenir le titre de docteur en médecine. Cette thèse, elle porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du sujet de plus de 75 ans, pris en charge à 100 % et suivi au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges. L'observance thérapeutique médicamenteuse, ça correspond au respect de l'ordonnance, à la prise correcte et adaptée des médicaments tel qu'inscrit sur votre ordonnance par votre médecin traitant.

Je vais réaliser un entretien individuel d'environ 30 minutes. Vous êtes libre de répondre ou non aux questions. Il faut rester sincère, spontanée, simple. Ces entretiens seront enregistrés, avec votre accord....

Patient 6 : Oui, oui.

Interviewer : Vous êtes d'accord ?

P6 : Tout à fait.

Interviewer : Me permettant ainsi de les retranscrire et de les analyser par la suite. Voilà, donc pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à m'interrompre. S'il y a une question que vous n'avez pas comprise, vous me faites répéter. D'accord, tout va bien ?

P6 : Oui, oui, oui.

Interviewer : Pas de question sur le sujet de la thèse ?

P6 : Non.

Interviewer : Donc, vous êtes madame D., et le Prénom ?

P6 : G.

Interviewer : G. Vous avez quel âge ?

P6 : Heu, j'ai eu 79 ans.

Interviewer : D'accord. Donc, votre situation de famille, Vous êtes mariée ?

P6 : Mariée, mère de famille.

Interviewer : Vous exercez quoi comme profession, madame D. ?

P6 : Mère de famille.

Interviewer : Mère de famille. Vous avez combien d'enfants ?

P6 : 5.

Interviewer : Qui habitent par ici ?

P6 : Oui, enfin je n'en ai plus que 4 parce que ma fille est décédée dans un accident de voiture, il y a 8 ans.

Interviewer : D'accord. D'accord. Et les 4 autres ?

P6 : Les 4 garçons, j'en ai 3 dans la région parisienne et un à Chambéry.

Interviewer : Très bien. Qui est votre médecin traitant madame D. ?

P6 : Le docteur C.

Interviewer : D'accord, depuis combien de temps vous consultez le docteur C. ?

P6 : Ben, depuis que le docteur P. est parti.

Interviewer : D'accord, donc ça fait environ ?

P6 : Heu, quelques mois. Hein, 2 ou 3 mois.

Interviewer : 2 ou 3 mois, d'accord. Le docteur P. vous le consultiez depuis combien de temps ?

P6 : Depuis qu'il était là, 12 ans.

Interviewer : Depuis 12 ans, d'accord.

P6 : Ah, oui, oui.

Interviewer : D'accord, il exerçait où avant ?

P6 : Ben il venait faire des remplacements, je crois, il venait quelques fois, et dès qu'il est arrivé là, je l'ai, je l'ai pris comme médecin.

Interviewer : D'accord, donc il effectuait des remplacements, heu, dans quel cabinet avant, parce que la maison de santé n'est là que depuis 2 ans.

P6 : Oui, mais chez le docteur B., ou oui, docteur B. surtout.

Interviewer : A l'ancien cabinet ?

P6 : Oui, oui. Voilà.

Interviewer : D'accord. Connaissez-vous vos soucis de santé madame D. ?

P6 : Oui, Oui. [rire]

Interviewer : Allez-y, je vous écoute.

P6 : Alors, là, bon ben, mes soucis maintenant ?

Interviewer : Tous les soucis que vous avez pu avoir !

P6 : Ah bon !

Interviewer : Ouais.

P6 : Alors, heu, j'ai eu la jambe cassée !

Interviewer : Hum, hum.

P6 : Donc avec opération 3 mois sans marcher, et voilà. Après j'ai fait une crise pancréatite donc, j'ai eu une opération de la vésicule. Après, heu, peuh, peuh, peuh, peuh, j'ai fait une embolie pulmonaire, après on m'a fait une arthrodèse et un pontage. Le pontage s'est passé ici en 2010. Voilà, maintenant me voilà avec de la polyarthrite et oui, et du diabète.

Interviewer : D'accord. Combien de médicaments prenez-vous chaque jour ?

P6 : [rire] Je crois que j'en prends 16 ! [rire]

Interviewer : Est-ce que vous sauriez me dire leurs noms ?

P6 : Non, leurs noms pas du tout parce que ma mémoire s'en va, mais je sais pourquoi je prends les médicaments oui, oui, oui.

Interviewer : D'accord, donc le matin par exemple ?

P6 : Le matin, je prends un médicament pour le cœur, pour la tension et 3 heu, 4 milligrammes de cortisone, hein, donc ça me fait 4 cachets.

Interviewer : Donc, la cortisone c'est pour ?

P6 : C'est pour ma polyarthrite depuis le mois de janvier, hein, j'ai commencé par 20 et j'en suis à 4 là. Et, qu'est-ce que je prends, ah oui pour le diabète. Voilà, ça c'est le matin.

Interviewer : Très bien.

P6 : Le midi, je prends du Kardégic et pour le diabète aussi, et le soir je reprends pour le diabète, pour le cholestérol, pour l'estomac et un autre, heu, qui est diabète et, c'est un petit cachet là, je ne sais plus, diabète et ...oui, c'est ça, c'est pour le diabète, oui.

Interviewer : Très bien.

P6 : Oui, voilà.

Interviewer : Votre médecin, vous l'a expliquée l'ordonnance.

P6 : Oui !

Interviewer : D'accord. Heu, comment s'organise la prise des médicaments ? C'est vous qui les préparez ?

P6 : Oui, je les prépare pour une semaine.

Interviewer : Pour une semaine. Dans un pilulier ?

P6 : Oui. Hum, hum.

Interviewer : Un semainier quoi !

P6 : Oui, oui c'est ça.

Interviewer : Vous les prenez régulièrement ?

P6 : Oui, ça m'arrive d'oublier le midi si je sors, heu, bon, j'oublie mais bon, j'essaye de m'arranger quand même pour prendre surtout mon Kardégic.

Interviewer : D'accord. Heu, avez-vous dû interrompre certains traitements ?

P6 : Non.

Interviewer : D'accord.

P6 : C'est-à-dire, si. J'avais un médicament et, il y a 15 jours parce que j'ai un peu moins d'appétit qu'avant. J'avais un peu de nausées et je trouvais que, peut-être, j'avais trop de médicaments et j'avais un médicament pour la, ha, comment ça s'appelle, l'allergie, et ça le docteur me l'a enlevé quoi.

Interviewer : D'accord.

P6 : C'est simplement ça.

Interviewer : D'accord. Heu, avez-vous déjà eu des incidents avec heu, vos traitements ?

P6 : Non.

Interviewer : Avez-vous dû être hospitalisée à cause d'un traitement ?

P6 : Non, non, non.

Interviewer : D'accord. Vous êtes diabétique, vous ne faites pas d'insuline madame D. ?

P6 : Si !

Interviewer : Vous faites de l'insuline.

P6 : Oui.

Interviewer : Le soir ?

P6 : Le soir. Oui !

Interviewer : Vous connaissez le nom de votre insuline ? Non, très bien. C'est vous qui vous la faites ?

P6 : Oui.

Interviewer : Très bien. Quelle est votre attitude madame D. lorsque votre médecin traitant est absent ? Vous allez voir le remplaçant, vous allez voir un autre médecin au sein de la maison de santé ?

P6 : Oui, oui.

Interviewer : Donc, plus quoi ? Le remplaçant, l'autre médecin ? Les deux ?

P6 : Non, n'importe.

Interviewer : Ça vous est arrivé d'aller voir un remplaçant ?

P6 : Oui, ou alors un autre, souvent je vais voir le docteur B. parce que, c'est ma nièce alors... [rire], si elle est là, je vais la voir.

Interviewer : D'accord. Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter au sein de la maison de santé ?

P6 : Non.

Interviewer : Très bien. Savez-vous que le dossier médical informatique est partagé entre différentes personnes ici ?

P6 : Oui.

Interviewer : Oui, donc entre quels acteurs de soin est partagé le dossier médical selon vous ?

P6 : Ben entre les médecins, oui.

Interviewer : Oui, d'accord. Est-ce qu'on vous l'avait expliqué ça, que ...

P6 : Non, non je n'ai pas souvenir, non, je savais. Comment je l'ai su, je ne sais pas, je le sais.

Interviewer : D'accord, vous vous en êtes rendu compte par vous-même.

P6 : Hum, hum.

Interviewer : Très bien. Est-ce que vous ramenez votre ordonnance à chaque consultation ?

P6 : Non, pas du tout.

Interviewer : D'accord.

P6 : Parce que je sais que c'est sur ordinateur donc je....

Interviewer : Très bien, donc votre médecin effectue-t-il les ordonnances à la main ou sur l'ordinateur ?

P6 : Ben, sur l'ordinateur, oui.

Interviewer : L'ordonnance, elle est bien tapée comme ça ?

P6 : Oui, oui.

Interviewer : D'accord. Si vous avez recours à un médecin remplaçant, est-ce qu'il regarde, il cherche les informations dans votre dossier médical ? Est-ce que vous voyez regarder ...

P6 : Oui, il pose quelques questions et puis je le vois, oui, oui. Bien sûr.

Interviewer : D'accord. Y a-t-il un côté pratique pour vous, en cas d'absence de votre médecin traitant, d'avoir recours à un autre médecin...

P6 : Bah, bien sûr.

Interviewer : Exerçant au sein de la maison de santé ?

P6 : Ben oui. Oui.

Interviewer : D'accord. Combien d'intervenants consultez-vous au sein de la maison de santé, en dehors des médecins généralistes ?

P6 : Ben, le dentiste.

Interviewer : Oui.

P6 : Et le kiné.

Interviewer : D'accord.

P6 : C'est tout pour l'instant.

Interviewer : Très bien. Heu, lorsque vous consultez, heu, un spécialiste, donc là, le dentiste, pour le seul spécialiste que vous consultez, heu, est-il au courant des traitements que vous prenez ?

P6 : Ben, il me demande, oui, il me demande.

Interviewer : D'accord, il vous a déjà posé la question, au moins heu, lors de la première consultation.

P6 : Oui, oui.

Interviewer : Est-ce que, heu, l'accès, justement à, à des consultations de spécialistes ici au sein de la maison de santé, heu, améliore votre parcours de soin. Améliore votre prise en charge ?

P6 : Ben bien sûr. Oui.

Interviewer : Comment ressentez-vous la prise en charge médicale, ici, au sein de la maison de santé ?

P6 : Bah, très bien.

Interviewer : Oui.

P6 : Oui, c'est parfait.

Interviewer : Est-ce que vous avez noté un changement ou une évolution par rapport à la prise en charge, heu, antérieure ?

P6 : Ah bah oui ! Oui quand même je me sens plus en sécurité quoi. Je sais que, c'est bien conduit, quoi. C'est sûr.

Interviewer : Et en quoi vous vous sentez plus en sécurité ?

P6 : Pff, ben, en tout ce qui a rapport avec ma santé.

Interviewer : D'accord.

P6 : Hum, hum.

Interviewer : Avez-vous connaissance de ce qu'est l'éducation thérapeutique ?

P6 : Oui. Oui et non quoi, c'est ...

Interviewer : Oui en quoi ?

P6 : Non, on va dire non.

Interviewer : On va dire non.

P6 : Voilà, on va dire non.

Interviewer : D'accord. Est-ce que, heu, vous effectuez des surveillances de vos glycémies avec le petit appareil ?

P6 : Oui, oui, oui tout à fait.

Interviewer : Ça, vous le faites !

P6 : Oui, oui je le fais.

Interviewer : Vous faites

P6 : Avant je le faisais 3 fois par jour et maintenant je le fais que le matin.

Interviewer : Que le matin !

P6 : Oui.

Interviewer : D'accord, vous notez les résultats sur...

P6 : Ah oui sur mon petit carnet, chacun est là, oui.

Interviewer : D'accord. Heu, est-ce que vous savez les interpréter les résultats ?

P6 : Ben oui !

Interviewer : Est-ce que vous savez, heu, repérer le moment où il y a un problème ?

P6 : Ben, c'est-à-dire que, heu, je fais, j'ai baissé mon, je ne sais pas comment on appelle ça, ma dose d'insuline par rapport à ce que j'ai, là en dessous de 160, je mets à 8 quoi. Et puis avant, j'étais à plus mais maintenant je suis en dessous de 160. Et je suis vers les 120/130 enfin 1,30.

Interviewer : Oui, j'ai compris. Donc, ça, heu, baisser comme vous dites, la dose d'insuline le soir, vous faites toute seule ?

P6 : Oui. Oui, oui.

Interviewer : D'accord. On vous avait expliqué ?

P6 : On m'a expliqué, oui.

Interviewer : Qui est-ce qui vous avait expliqué ?

P6 : Le docteur, le docteur, C.

Interviewer : D'accord. Très bien. Vous faites des prises de sang régulièrement ?

P6 : Ah oui, oui, oui, oui, oui. Régulièrement.

Interviewer : D'accord. Vous savez à quoi elles servent les prises de sang ?

P6 : Oui. Plus ou moins.

Interviewer : Ouais, allez-y !

P6 : Oui, ben je fais, pour ma glycémie, ben c'est pour le, je pense que c'est pour le diabète.

Interviewer : Ouais.

P6 : Et puis après, heu, j'en fais aussi avec le docteur heu, parce que je suis suivie par le docteur H., qui me fait faire des analyses tous les 15 jours à peu près. Mais, je ne sais pas exactement, lui, pour la glycémie, pour le potassium. Alors je ne vois pas pourquoi, heu, pour le potassium, il est quand même à cheval là-dessus !

Interviewer : Le docteur H. ?

P6 : Le docteur H., qui est rhumatologue parce que je le vois pour mon, ma polyarthrite. Hein, c'est lui qui a décelé ma polyarthrite.

Interviewer : D'accord, très bien. Que proposeriez-vous pour améliorer votre prise en charge concernant l'observance thérapeutique médicamenteuse ? Est-ce que vous avez des idées, des souhaits,

P6 : Non. Non. Non, je fais confiance, non c'est tout. Non, je. Non.

Interviewer : D'accord.

P6 : Non, je n'ai rien, non.

Interviewer : D'accord. Ok. Je vous remercie madame D."

Verbatim de l'entretien du Patient N°7

Durée : 11 min 46 s - Lieu : salle de consultation

Interviewer : "Bonjour, Monsieur L. donc moi je suis Mademoiselle R. C., je suis interne en 6^{ème} semestre de médecine générale à la faculté de médecine, donc je termine ma neuvième année de médecine. Et là, je réalise ma thèse de fin d'études nécessaire à l'obtention du titre de docteur en médecine. Cette thèse, elle porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du patient de plus de 75 ans, pris en charge à 100% comme vous l'a expliqué le docteur C. et consultant au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges. L'observance thérapeutique médicamenteuse, ça correspond au respect de l'ordonnance, à la prise correcte et adaptée de vos traitements comme inscrit sur l'ordonnance par votre médecin traitant. Donc, c'est sur ça que je réalise ma thèse.

Patient 7 : D'accord.

Interviewer : Je réalise un entretien qui va durer environ 30 minutes. Cet entretien, il est enregistré si vous êtes d'accord, ça ne vous pose pas de soucis que l'entretien soit enregistré ?

P7 : Pas de soucis.

Interviewer : Moi, ça me permet de retranscrire ce que vous allez me dire et de l'analyser par la suite. Vous êtes libre de répondre ou non aux questions, sachez qu'il faut rester simple, spontané, il ne faut vraiment pas avoir peur. D'accord, il n'y a pas de bonne, y'a pas de mauvaise réponse. Et s'il y a quoi que ce soit et bien vous n'hésitez pas à m'interrompre, d'accord, je reformule. Tout va bien pour le moment ?

P7 : Oui.

Interviewer : Oui. Vous pouvez bien vous assoir sur la chaise, hein vous pouvez vous rapprocher un petit peu.

P7 : Oui, ça va, je suis bien.

Interviewer : Très bien. Donc, monsieur L. et le prénom ?

P7 : Y.

Interviewer : Y. Quel âge avez-vous monsieur L ?

P7 : 77.

Interviewer : 77 ans.

P7 : Oui.

Interviewer : Quelle est votre situation de famille ?

P7 : Père de famille, hein, c'est sûr ! 3 enfants.

Interviewer : Ouais. Vous êtes marié ?

P7 : Oui.

Interviewer : Vos enfants habitent dans la région ?

P7 : Heu, une en Bretagne, et les deux autres dans le Pas de Calais.

Interviewer : Vous exerciez quoi comme profession auparavant, monsieur L. ?

P7 : Avant j'étais restaurateur avec mon épouse et j'ai été contrôleur de Plaine.

Interviewer : D'accord, ça a toujours été dans la région ?

P7 : Toujours.

Interviewer : D'accord. Qui est votre médecin traitant ?

P7 : Docteur C.

Interviewer : Depuis combien de temps consultez-vous le docteur C. ?

P7 : Ben depuis qu'on est revenu ici, donc il y a 6 ans.

Interviewer : D'accord, donc, avant vous étiez où ?

P7 : Sur Lumbres, c'était le docteur H.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous connaissez vos maladies ?

P7 : Hum.

Interviewer : Vos soucis de santé ?

P7 : Mes soucis de santé, beh oui on l'apprend par le médecin.

Interviewer : Ouais. Donc, qu'est-ce que vous avez comme soucis de santé ?

P7 : Ben, ça a été la prostate.

Interviewer : Ouais.

P7 : Avec des petits points cancéreux.

Interviewer : D'accord.

P7 : J'ai dû faire des rayons.

Interviewer : D'accord.

P7 : 38 séances, oui.

Interviewer : D'accord. En dehors de la prostate, est-ce qu'il y a d'autres soucis de santé ?

P7 : Non, heu, hémorroïdes un peu, parce qu'ils me les ont brûlées en même temps.

Interviewer : Ouais, d'accord.

P7 : Mais pour l'instant, ça va mais il faut que je fais très, très attention. C'est tout.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous prenez des médicaments chaque jour ?

P7 : Oui. Lesquels vous allez me dire !

Interviewer : Voilà, je vous écoute.

P7 : Oh, je ne sais pas. Je ne vais pas vous mentir, attendez. Daflon !

Interviewer : Ouais.

P7 : Heu, le petit c'est ça aussi...

Interviewer : D'accord.

P7 : Après c'est, pff ...

Interviewer : Le Daflon, vous savez à quoi il sert ?

P7 : Oui, pour les veines.

Interviewer : Oui.

P7 : Hein, c'est ça ?

Interviewer : Et le Permixon ?

P7 : Permixon ça c'est pour, heu, problème urinaire, hein, c'est ça ?

Interviewer : Très bien.

P7 : Après je prends du, 1 cachet le midi pour les douleurs, c'est du Pff, je ne sais pas, je ne vais pas vous le dire.

Interviewer : D'accord.

P7 : Vous, vous me dites des noms, je vous dirais oui.

Interviewer : Non, mais ce n'est pas grave. Le Daflon vous le prenez à quel moment de la journée ?

P7 : Le matin, 1 le matin et 1 le soir.

Interviewer : D'accord et le Permixon ?

P7 : Aussi. Pareil !

Interviewer : D'accord.

P7 : Et c'est Ah, je ne sais plus, il y a le cachet, ½ cachet pour dormir c'est Je ne sais plus quoi, je ne sais plus vous savez, le nom. J'aurais su, j'aurais tout pris hein, j'ai tout dans l'auto si....

Interviewer : Moi, je préfère qu'on fasse sans, sans l'ordonnance.

P7 : Bon.

Interviewer : Heu, comment s'organise la prise des médicaments ? Qui les prépare ?

P7 : Heu, soit mon épouse soit moi. Ça dépend.

Interviewer : D'accord. Vous les préparez comment, heu...

P7 : Dans une petite boîte.

Interviewer : Pour la journée ?

P7 : Pour la journée.

Interviewer : D'accord. Vous les prenez régulièrement ?

P7 : Ah oui.

Interviewer : Comme c'est inscrit sur l'ordonnance ?

P7 : Exact.

Interviewer : Avez-vous dû interrompre certains traitements ?

P7 : Non. Tout a été bien.

Interviewer : Avez-vous eu des soucis avec vos traitements ?

P7 : Assez lourd à la fin des rayons.

Interviewer : D'accord.

P7 : J'étais... J'avais perdu heu, 22/23 kilos.

Interviewer : D'accord. Avez-vous dû être hospitalisé à cause de vos traitements ?

P7 : Non.

Interviewer : D'accord. Lorsque le docteur C. est absente, quelle est votre attitude ?

P7 : Ça m'embête un peu puisqu'on est habitué à, au docteur C. comme avant avec le docteur H. C'est tout.

Interviewer : D'accord. Vous consultez son remplaçant, vous allez voir un autre médecin ?

P7 : Non, je consulte son remplaçant. Je trouve que les jeunes doivent faire leur place quoi.

Interviewer : Très bien.

P7 : J'ai deux nièces qui font ça aussi et puis un neveu qui est médecin aussi.

Interviewer : D'accord.

P7 : Et ils sont en 5^{ème} année, deux jumelles.

Interviewer : D'accord.

P7 : C'est pour ça qu'il faut aider pour avancer. Hein !

Interviewer : Vous connaissez tout ça ! Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter au sein de la maison de santé ?

P7 : Non.

Interviewer : Non, d'accord. Savez-vous que le dossier médical informatique est partagé entre différents professionnels ici au sein de la maison de santé ?

P7 : Non, je ne le savais pas.

Interviewer : Ça vous ne le saviez pas ?

P7 : Non.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous ramenez votre ordonnance lorsque vous venez consulter ?

P7 : Oui mais maintenant moins parce qu'on sait que c'est sur ordinateur.

Interviewer : D'accord, donc votre médecin effectue les ordonnances sur l'ordinateur.

P7 : Voilà.

Interviewer : D'accord. Lorsque vous avez recours à un médecin remplaçant, est-ce qu'il regarde votre dossier ?

P7 : Oui.

Interviewer : Vous le voyez regarder le dossier sur l'ordinateur ?

P7 : Oui, oui.

Interviewer : D'accord. Très bien. Est-ce qu'il y a un côté pratique pour vous, en cas d'absence de votre médecin traitant, d'avoir recours à un autre médecin exerçant au sein de la maison de santé ?

P7 : Oui, c'est bien. Pour moi c'est bien.

Interviewer : Très bien. Combien d'intervenants, heu, consultez-vous au sein de la maison de santé en dehors des médecins généralistes ?

P7 : Heu, non !

Interviewer : Consultez-vous d'autres médecins spécialistes ?

P7 : Ah oui, pour la prostate, pour les rayons. Le docteur He.

Interviewer : C'est ici ?

P7 : A Boulogne.

Interviewer : C'est à Boulogne, d'accord.

P7 : Oui, chez comment c'est, Joliot Curie, c'est ça ?

Interviewer : Oui.

P7 : Oui, c'est ça.

Interviewer : Et ici au sein de la maison de santé est-ce qu'il y a d'autres professionnels que vous consultez ?

P7 : Non.

Interviewer : Non.

P7 : Je suis habitué avec Madame C., elle me connaît donc tout est comme ça.

Interviewer : Très bien. Les kinés, les infirmiers vous n'avez pas à faire à eux ici ?

P7 : Non, sinon pour ma prise de sang c'est tout.

Interviewer : Pour la prise de sang c'est les infirmières d'ici ?

P7 : D'ici oui.

Interviewer : Vous faites des prises de sang tous les combien de temps ?

P7 : Oh, ça dépend, ici un petit bout, y'a au moins 3 ou 4 mois que j'en ai pas fait.

Interviewer : D'accord.

P7 : Selon ce que, pour voir si mes globules montent ou pas. Comment que ça va. Pour le moment ça va.

Interviewer : D'accord, on surveille, heu, on surveille les globules par rapport à quoi ?

P7 : Heuuu, la prostate d'abord hein, je crois pour heu, comment vous appelez ça, les ... gammas, c'est ça ?

Interviewer : Les PSA.

P7 : PSA, voilà. C'est pour suivre ça, voilà, c'est pour suivre ça, c'est tout.

Interviewer : D'accord, très bien. Comment ressentez-vous la prise en charge médicale au sein de la maison de santé ?

P7 : Bien.

Interviewer : En quoi ?

P7 : En tout. En tout, quand on demande, on a. Voilà, c'est pour ça que j'aime bien, c'est bien. Moi je trouve que c'est bien. C'est peut-être, je ne sais pas, parce qu'on connaît, parce que notre docteur nous connaît, nous on le connaît, peut-être que c'est ça mais c'est très bien. On n'a rien à dire là-dessus.

Interviewer : D'accord, est-ce qu'il y a eu un changement ou une évolution par rapport à la prise en charge antérieure ? Heu, parce que là, ça fait 6 ans que vous consultez docteur C., auparavant, elle était dans un autre cabinet.

P7 : Oui.

Interviewer : Est-ce que il y a une évolution ?

P7 : Non.

Interviewer : Entre l'ancien et ici ?

P7 : Non. Non pour moi les deux docteurs étaient très bien. Le docteur H. était très bien.

Interviewer : Hum, hum et le docteur C. au cabinet, à l'ancien cabinet à Fruges par rapport à la maison de santé, est-ce que

P7 : J'ai pas connu avant, hein !

Interviewer : Avant vous n'aviez pas connu !

P7 : J'ai connu que ici.

Interviewer : D'accord.

P7 : Elle a commencé ici, avant elle travaillait au docteur à Fressin.

Interviewer : B ?

P7 : C'est ça.

Interviewer : D'accord.

P7 : Avant elle travaillait et puis après elle, dès qu'elle, nous on a déménagé donc on a su qu'elle ouvrait, on est venu tout de suite ici.

Interviewer : D'accord.

P7 : Hein, dès qu'on a su qu'elle ouvrait à la maison de santé, on est venu, on a bien fait puisqu'on la connaissait un peu donc, heu, hein.

Interviewer : Très bien. Avez-vous connaissance de ce qu'est l'éducation thérapeutique ?

P7 : Non.

Interviewer : Non ?

P7 : Non.

Interviewer : D'accord. Très bien. Est-ce que vous auriez des choses à proposer pour améliorer votre prise en charge ici au sein de la maison de santé et notamment concernant la prise des médicaments ? Est-ce que vous avez des choses à proposer pour faciliter le respect de l'ordonnance ?

P7 : Non. Non absolument pas parce que quand elle juge qu'elle en a de trop, elle en supprime un. Je suis ce qu'elle dit.

Interviewer : D'accord. Très bien. Je vous remercie monsieur L."

Verbatim de l'entretien du Patient N°8

Durée : 17 min 11 s - Lieu : salle de consultation

Interviewer : "Bonjour monsieur T., donc je suis Mademoiselle R. C. interne en 6^{ème} semestre de médecine générale à la faculté de médecine de Lille et je réalise ma thèse de fin d'études afin d'obtenir le titre de docteur en médecine. Cette thèse, elle porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du sujet de plus de 75 ans, pris en charge à 100% et suivi au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges. L'observance thérapeutique médicamenteuse, ça correspond au respect de l'ordonnance, à la prise correcte et adaptée de vos médicaments comme indiqué sur l'ordonnance par votre médecin traitant.

Je vais réaliser un entretien individuel d'environ 30 minutes. Vous êtes libre de répondre ou non aux questions mais sachez qu'il faut rester simple, spontané, et sincère.

Patient 8 : D'accord.

Interviewer : Ces entretiens seront enregistrés, donc, si vous le permettez ?

P8 : Oui, pas de problème.

Interviewer : Comme ça, ça me permettra de les retranscrire et de les analyser par la suite. Voilà, donc s'il y a quoi que ce soit, vous n'hésitez pas à m'interrompre, à me faire répéter.

P8 : D'accord.

Interviewer : Voilà.

P8 : Pas de problème.

Interviewer : Donc monsieur T., vous avez quel âge ?

P8 : 78 ans.

Interviewer : 78 ans, quelle est votre situation de famille ?

P8 : Alors, je suis marié, heu, père d'une fille, papa d'une fille et papy de deux petits enfants.

Interviewer : D'accord.

P8 : Deux garçons.

Interviewer : Très bien. Vous exerciez quelle profession auparavant ?

P8 : Alors auparavant, j'étais chauffeur, heu, si je démarre au départ, j'étais représentant en aliment bétail après j'étais parti, j'étais représentant en carburant.

Interviewer : Oui.

P8 : Après, j'ai fait livreur carburant et ensuite j'ai fini ma carrière de 23 ans chez les handicapés à Fruges. Comme chauffeur toujours !

Interviewer : D'accord. Très bien. Qui est votre médecin traitant ?

P8 : Le docteur D.

Interviewer : Très bien. Depuis combien de temps consultez-vous le docteur D. ?

P8 : Oh, ça remonte à une bonne vingtaine d'années, ah oui, certain, 20 ans !

Interviewer : D'accord. Connaissez-vous vos pathologies, vos maladies monsieur T. ?

P8 : Alors comme maladie, heu, Dieu merci, j'en n'ai pas fait beaucoup. J'ai heu, disons, heu, j'ai aucune allergie, je suis comment dire, j'ai été opéré d'un cor comme tout le monde, enfin comme beaucoup malheureusement. J'ai été opéré d'une hernie, comment on dit, heu, je ne sais pas comment on appelle ça ?

Interviewer : Inguinale !

P8 : Inguinale. Alors, j'étais jeune, j'avais, heu, 20 ans, heu, depuis là, cette année ça n'est jamais revenu. Ensuite j'ai été opéré, heu, des varices, y'a 30, 35 ans, des varices. J'avais des varices aux jambes et ça a été fait par le docteur P. à St Pol sur Ternoise, la clinique. Et de ce fait, jamais, j'ai eu une varice qui est réapparue après, j'ai des jambes saines comme tout le monde, comme on dit, comme ceux qui n'ont jamais de varices. Voilà, ensuite heu, j'ai eu comme on dit ici, un problème, y'a attendez, y'a 3 ans, j'ai eu comme on dit, une tumeur à la vessie, dans la vessie qui a été opérée par le docteur H. à Cucq et heu, depuis 2 ans ça allait mais là c'est revenu, cette année ça a repoussé. Donc j'ai été à nouveau réopéré ici y'a 3 mois et ici, je viens de passer une visite de contrôle, ben, c'était bon à ce niveau-là sauf que, pas de chance, j'ai fait une infection urinaire la veille, m'enfin là, c'est passé, elle m'a donné un médicament qui était radical parce que en rentrant, elle m'a dit : « allez à la pharmacie, prenez ce médicament vite fait », c'est du monu, monu, monu2...

Interviewer : Monuril.

P8 : Monuril et de ce fait, je l'ai pris tout de suite et le lendemain, plus de problème, j'avais déjà plus d'infection. Voilà, c'est tous les problèmes, comme on dit, de santé que j'ai eu, heu, puis quand j'étais gosse, bien sûr j'ai été opéré des amygdales à l'âge de, de 7 ans alors qu'aujourd'hui j'en ai 78, voyez-vous ! [rire], y'a 71 ans !

Interviewer : Très bien. Prenez-vous des médicaments chaque jour ?

P8 : Oui, alors je prends pour le cœur, heu, Micardis plus, je prends du Tahor pour le, du Tahor 20 pour le, le cholestérol et je prends aussi un médicament, mais là c'est générique, c'est pour le, l'estomac parce que, quand je fais tous les 5 ans, une

coloscopie, en même temps, j'ai fait une fibroscopie et ils se sont aperçus que j'avais un ulcère à l'estomac, donc ils m'ont donné, je ne sais plus ce médicament, et là je vais repasser, ici, le 2 juillet, une fibroscopie de contrôle pour ce fameux, comme on dit, heu, pour l'estomac disons, parce que, je dis, il faut faire très attention parce que si on ne se soigne pas c'est des fois, un futur cancer de l'estomac, voilà. C'est tout et c'est ce que j'ai là pour l'instant.

Interviewer : A quel moment de la journée vous prenez les traitements que vous m'avez cités ?

P8 : Alors, je prends alors, le matin et puis je prends du Tanakan aussi pour le, c'est vrai alors, heu, le matin, le matin je prends Micardis plus avec le Tanakan et je prends aussi un Kardégic 75. A midi, je prends un Tanakan et le soir je prends un Tanakan, je prends ce médicament que je n'ai plus en tête pour le, l'estomac et puis je prends heu, le Tahor 20. C'est tout, voilà.

Interviewer : Très bien. Comment s'organise la prise des médicaments, c'est vous qui les préparez ?

P8 : Oui, je les prépare moi-même, oui parce que j'chu bien, et dieu merci pour moi, encore bien dans ma tête, comme on dit, de ce fait, je prépare tout moi-même mais ça va.

Interviewer : A la journée ?

P8 : Non, oui, non, non en allant.

Interviewer : En allant.

P8 : En allant !

Interviewer : D'accord. Vous les prenez régulièrement ?

P8 : Tous les, régulièrement, le matin, le midi et soir comme c'est prévu, comme ça a été prédit, heu, prescrit par le docteur D. et puis voilà.

Interviewer : Très bien. Avez-vous dû interrompre certains traitements ?

P8 : Non.

Interviewer : Non. Avez-vous eu des incidents avec vos traitements ?

P8 : Heu, non. J'en n'ai pas eu, non.

Interviewer : D'accord.

P8 : Non, j'en n'ai pas eu. La seule chose que je peux dire, c'est moi qui le dis, heu, je pense que, avant je prenais du Kardégic 175

Interviewer : Oui.

P8 : Hein, et heu, y'a 3 ans, quand j'ai justement eu mon problème au niveau urinaire, que j'avais une tumeur qui était poussée à la, comme on dit, dans la vessie, en dessous de l'uretère droit, et heu, j'ai uriné du sang, bon alors c'est comme ça qu'on a fait, ça a donné l'éveil et puis bref après tous les examens ils ont venus, ils se sont aperçus que c'était ça et moi j'en ai après ce Micardis 175 pourquoi ? Parce que je pense que ça fluidifie le sang mais c'est un bonheur pour moi.

Interviewer : Le Micardis ou le Kardégic ?

P8 : Non, le Kardégic pardon ! Je m'excuse, le Kardégic. Le Kardégic et je pense que c'est lui qui m'a sauvé dans un sens parce que, en me fluidissant le sang, le sang fluidit, fluide, et bien de ce fait, ben disons que ça, heu, ça a fait éclater peut-être le mal et puis que ça, au lieu que, du coup ça part, ça part et puis voilà. Je pense mais maintenant, du coup elle m'a fait arrêter quand même le Micardis le docteur H. et maintenant, je reprends du 75.

Interviewer : D'accord.

P8 : Je suis parti en dessous, là. Que je prends tous les jours.

Interviewer : Très bien.

P8 : Voilà.

Interviewer : Quelle est votre attitude lorsque le docteur D. n'est pas là ?

P8 : Oh, écoutez, là, honnêtement parlé, là, il est rare, parce que moi, je viens chez le docteur tous les 3 mois. Puisque ma santé me le permet, le docteur me fait un renouvellement de médicaments, de ce que je prends, de ce que je viens de vous dire pour 3 mois. Bien sûr, je vais, tous les mois à la pharmacie, chercher mes médicaments, renouveler ! Mais bon, de ce fait, alors il n'est pas là. Quand il n'est pas là, écoutez, honnêtement parlé, je préfère avoir le docteur D., mais je, ça ne me perturbe pas. Pourquoi, parce que moi, je fais confiance à la médecine et puis voilà.

Interviewer : Donc vous allez plutôt à faire à un remplaçant ou aux autres médecins ?

P8 : Au remplaçant du docteur D.

Interviewer : D'accord.

P8 : Hein, y'a son remplaçant quand il n'est pas là, ben c'est lui que j'ai à faire. Demain, il n'y aurait vraiment personne, bien sûr automatiquement je taperais sur heu, y'a aussi l'histoire que pour la sécurité sociale, qu'il faut rester dans hein, y'a ça quoi. Alors donc, on ne peut pas faire non plus ce que l'on veut ! Hein, mais sinon, heu, non. Moi, je, j'ai confiance dans la médecine donc, je dis le docteur D., il est pas là, pour des raisons personnelles à lui, ce qui fait que, il a un remplaçant, je pense

qu'il ne va pas prendre, comme on dit, un remplaçant, qui, qui a pas, qui a pas ses valeurs ! Donc, pour moi je fais confiance quoi.

Interviewer : Très bien monsieur T.. Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter au sein de la maison de santé ?

P8 : Non.

Interviewer : Savez-vous que le dossier médical informatique est partagé entre différents professionnels au sein de la maison de santé ?

P8 : Non, ça je ne sais pas.

Interviewer : D'accord. Vous ne le saviez pas !

P8 : Non, ça, je ne le savais pas. Alors donc, du coup qu'il est partagé, c'est peut-être aussi pour qu'ils se consultent, le cas échéant, ensemble, par exemple, si un cas un peu, un peu personnel, enfin pas personnel, un peu dur, un peu bizarre, tout ce qu'on veut, ils se consultent pour savoir s'ils ont les mêmes idées, voilà.

Interviewer : Alors, c'est... non, c'est plus dans le sens, par exemple si vous consultez un remplaçant ou un autre médecin, si le docteur D. n'est pas là,

P8 : Ouais

Interviewer : Même si ce n'est pas votre médecin, il va dans l'ordinateur et il a accès au dossier médical, d'accord ?

P8 : Ah, d'accord.

Interviewer : A l'ensemble du dossier médical.

P8 : D'accord.

Interviewer : Il faut savoir aussi qu'il n'y a pas que les médecins, docteur C., docteur B. et docteur D. qui ont ce dossier médical partagé ici au sein de la maison de santé, il y a également les kinés...

P8 : Ah les kinés, d'accord.

Interviewer : Les infirmiers...

P8 : Ouais, et ?

Interviewer : Qui, heu, qui ont accès à ce dossier médical partagé.

P8 : D'accord.

Interviewer : D'accord ?

P8 : D'accord. Oui mais enfin tout ça c'est bien parce que, dans un sens c'est normal qu'ils le sachent, et puis après c'est du secret professionnel hein ! C'est tout, ça s'arrête là quoi.

Interviewer : Ramenez-vous votre ordonnance lorsque vous consultez ?

P8 : Oui.

Interviewer : Hum, hum. Votre médecin effectue-t-il les ordonnances à la main ou sur l'ordinateur ?

P8 : A la main encore, le docteur D.

Interviewer : D'accord. Si vous avez recours à un médecin remplaçant, consultez-vous votre dossier, vos traitements sur l'ordinateur ?

P8 : Oui. Oui ça, je vois, je m'en suis aperçu, pour le peu que ça m'est arrivé, je m'en suis aperçu, oui.

Interviewer : Très bien. Y'a-t-il un côté pratique, en cas d'absence de votre médecin, d'avoir recours à un autre médecin exerçant à la maison de santé ?

P8 : Ben y'a pas de problème, je pense que demain le docteur D., il est vraiment en panne ou autre, ben, il faut agir autrement. S'il le faut, il le faut alors donc, pas de problème.

Interviewer : Très bien. Combien d'intervenants consultez-vous au sein de la maison de santé en dehors des médecins généralistes ?

P8 : Ben à l'heure actuelle, personne. Pour l'instant, pour l'instant.

Interviewer : D'accord.

P8 : Bien sûr, l'infirmier, hein, docteur, enfin il est pas docteur, l'infirmier Ci. parce que, enfin son équipe quoi, l'équipe Ci. : M. et puis je ne sais plus encore qui, le troisième, heu, Mademoiselle Be. ou Madame Be. je ne sais plus son prénom, enfin bref. Ces trois-là parce que, si j'ai une prise de sang à faire, j'ai automatiquement à faire à eux, quoi !

Interviewer : Très bien.

P8 : Mais eux, ils se, par rapport à l'heure actuelle, ils se déplacent encore chez nous, sur place. Y'a des régions, il faut venir, par exemple, ici. Tandis qu'ici à l'heure actuelle, ça se fait encore qui se déplacent. Donc, ils viennent à la maison, je ne viens pas ici pour une prise de sang. Pour l'instant !

Interviewer : Très bien. Comment ressentez-vous la prise en charge médicale au sein de la maison de santé ?

P8 : Ben heu, bien, moi je trouve que, heu, rien à redire, heu, ils sont tous là pour nous donner, comment je vous dirais, pour ben, nous donner nos droits sans plus et puis heu, pour moi ça va quoi.

Interviewer : Est-ce que vous avez noté un changement ou une évolution par rapport à la prise en charge antérieure dans l'ancien cabinet ?

P8 : Ah d'accord. Oui, c'est vrai qu'il y a du changement, beaucoup de changements à mon avis. Mais bon, le changement, ça ne convient peut-être pas toujours aux patients mais d'un autre côté, moi je dis que si c'est arrivé ainsi c'est parce qu'il fallait que ça arrive pour que, disons, améliorer la vie, heu, la vie, disons professionnelle, des docteurs quoi. Je pense que c'est à cause de ça.

Interviewer : D'accord.

P8 : C'est tout ce que je, je ne vois pas autre chose.

Interviewer : Très bien.

P8 : Qu'est-ce que vous en pensez ? Rien d'accord. [rire]

Interviewer : Avez-vous connaissance de ce qu'est l'éducation thérapeutique ?

P8 : Alors là, pas beaucoup. Non.

Interviewer : Non ?

P8 : Non, non je n'ai pas connaissance.

Interviewer : Très bien, heu, que proposeriez-vous pour améliorer votre prise en charge, heu, au sein de la maison de santé et, heu, la prise en charge d'une manière globale concernant l'observance médicamenteuse ?

P8 : Ben écoutez, heu, pff, je ne sais pas parce que, à l'heure actuelle, moi je trouve que, bon, puisque j'ai à faire avec le docteur D., le docteur D. il est prévoyant, il explique bien, vous lui demandez telle et telle chose, il vous l'explique. Vous lui demandez le médicament qui vous donne, heu, à quoi il contribue, il vous l'explique et tout. Heu, je ne vois pas. Je ne vois pas, pour moi, pour l'instant, heu, c'est pour moi c'est clair et net, heu, y'a pas, y'a pas, je ne vois pas qu'on pourrait trouver quelque chose heu, de mieux, peut-être ça existe, c'est possible, je ne le ressens pas, je ne le vois pas mais pour l'instant, moi je suis, que ce soit moi ou mon épouse, on est bien ici, pourquoi, parce que, encore une fois on nous explique bien ce que l'on demande bien sûr. Si vous ne demandez rien, on ne vous dit rien.

Interviewer : Très bien.

P8 : On est d'accord ? Mais vous demandez, on vous le dit !

Interviewer : Très bien.

P8 : Peut-être que, il y a des choses qui ne veulent peut-être pas, on en sait de rien, on s'en rend pas compte que, encore une fois médecine, vous savez c'est très, heu, très compliqué, heu, on est toujours à dire quand vous, ... c'est secret, secret, secret, secret professionnel d'accord. Alors, y'a peut-être certaines choses, qu'ils veulent pas dire ou alors des termes chirurgicaux qu'on emploie que nous on ne connaît pas.

Donc nous, on se sait pas ce que ça veut dire. Y'a que ça. Mais sinon, pff, moi quand je demande au docteur D., vous savez faut être clair avec moi, faut être précis, moi je ne veux pas qu'on tourne autour du pot, je veux que ce soit direct. Je suis un monsieur direct, je veux que ce soit direct. Et, il me connaît, il est direct. Moi je lui ai dit : « demain, je suis condamné, je veux que vous me le dites », voyez-vous, je suis comme ça. Ça dépend des gens, y'a des gens ils ont peur mais moi, j'ai pas peur, c'est comme ça, c'est la vie, on sait qu'on n'est pas là pour y rester, on est de passage alors donc, heu, le plus tard possible, bien sûr, hein attendez, c'est pas pour ça que je veux partir, non, non. Mais, mais heu, moi je suis direct, je veux savoir et c'est tout. Voilà.

Interviewer : Très bien.

P8 : Mais à l'heure actuelle, nous ici à Fruges, bien ! Le seul reproche que je peux faire c'est le week-end, malgré tout, je dis, maintenant, on n'a plus le droit d'être malade le week-end, y'a que ça. Parce que bon, ben, encore une fois, ils ont leur vie personnelle, leur vie familiale, c'est là que je suis d'accord mais la seule que je trouve qui, avant, il y avait de la permanence. Il y avait toujours un docteur de permanence avant que, ce cabinet médical qui soit là, qui avait donné à sa place, il y avait G. il était à sa place enfin, tous les docteurs ils étaient chez eux, hein, et il y avait une permanence. Mais maintenant, il n'y a plus de permanence, depuis que le cabinet médical a été instauré, il n'y a plus de permanence. Le samedi c'est fermé, y'a plus de docteurs. Il faut avoir une urgence, si y'a une urgence, vous faites le 15 ou autre mais y'a plus de docteurs, c'est ça que, que je peux reprocher.

Interviewer : D'accord.

P8 : Mais bon, heu après je ne dis rien hein, parce que, encore une fois, leur vie personnelle, familiale, ils ont le droit aussi d'avoir une vie de famille. Nous, on est content d'avoir notre week-end, hein, moi je vois, j'ai passé mon week-end, voyez je suis en retraite, ben j'avais mon petit-fils qui venait à Paris avec mes enfants et tout ça et bien qu'est-ce qu'on a fait, on est partis le week-end à Paris pour se rencontrer parce que mes enfants c'est là-bas dans le sud, hein donc ça fait loin. Bon, ben ça fait une coupure et bon ben voyez-vous, donc on a passé un week-end impeccable avec la famille, ben c'est normal que vous, docteurs, ça soit pareil. Voilà.

Interviewer : Très bien. Merci monsieur T.

P8 : Voilà, c'est très bien, je pense que j'ai répondu à peu près correctement à vos..."

Verbatim de l'entretien du Patient N°9

Durée : 14 min 06 s - Lieu : salle de consultation

Interviewer : "Bonjour Monsieur B., donc moi je suis Mademoiselle R. C., interne en 6^{ème} semestre de médecine générale à la faculté de médecine de Lille et je réalise ma thèse de fin d'études nécessaire à l'obtention du titre de docteur en médecine.

Patient 9 : Bonjour mademoiselle.

Interviewer : Donc, cette thèse, elle porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du sujet de plus de 75 ans, pris en charge à 100% et suivi au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges. L'observance thérapeutique médicamenteuse, c'est quoi ? C'est le respect de l'ordonnance, la prise correcte et adaptée de vos traitements comme inscrit sur l'ordonnance par le médecin traitant. Je réalise un entretien individuel d'environ 30 minutes. Vous êtes libre de répondre ou non aux questions, mais sachez qu'il faut rester simple, spontané, et sincère.

Patient 9 : Ok.

Interviewer : Ces entretiens seront enregistrés, donc avec votre accord ?

P9 : Bien sûr ! Pas de problème.

Interviewer : Me permettant ainsi de les retranscrire et de les analyser. S'il y a quoi que ce soit, vous n'hésitez pas à m'interrompre. S'il y a une question que vous n'avez pas comprise, je reformule. Il n'y a pas de problème. D'accord.

P9 : Ok.

Interviewer : Donc, Monsieur B, vous avez quel âge ?

P9 : Je vais avoir 76 ans.

Interviewer : 76 ans.

P9 : Le 13 septembre.

Interviewer : D'accord. Quelle est votre situation de famille ?

P9 : Marié.

Interviewer : Oui. Avez-vous un entourage proche en dehors de madame ?

P9 : Oui, les enfants. Les enfants, les petits et les arrière.

Interviewer : Oui. Ils sont tous dans la région ?

P9 : Oui. Du côté de Béthune et puis Arques.

Interviewer : D'accord. Vous exerciez quoi comme profession auparavant ?

P9 : Directeur de production.

Interviewer : D'accord. Ici, dans la région ?

P9 : Non, dans la Marne. A Montmirail !

Interviewer : Donc, vous êtes par ici depuis quand ?

P9 : Le 11 juillet 1997.

Interviewer : D'accord, très bien. Qui est votre médecin traitant ?

P9 : Le docteur D.

Interviewer : Depuis combien de temps consultez-vous le docteur D. ?

P9 : Depuis le temps que nous sommes revenus, même avant parce qu'on a fait un aller-retour sur Fruges et je suis reparti pour des raisons professionnelles. Donc, ça fait plus de 20 ans que je connais le docteur.

Interviewer : D'accord.

P9 : Docteur 3D : Docteur D. D. !

Interviewer : C'est pas mal ! Connaissez-vous vos maladies monsieur B. ?

P9 : Oui, bien sûr.

Interviewer : Allez-y, je vous écoute.

P9 : Et bien, j'ai fait un infarctus.

Interviewer : Oui.

P9 : Le 26 janvier 2002.

Interviewer : Oui.

P9 : Et depuis, bon ben, je suis pris à 100%, j'ai un traitement médicamenteux et un régime assez, assez draconien quoi, au niveau alimentation. Ensuite, bon ben c'est tout, hein. Les petits aléas de la vie, j'ai eu quelques interventions chirurgicales : appendicite, ensuite deux hernies inguinales, et la pose de 4 stents quoi.

Interviewer : La pose de 4 stents à quel niveau ?

P9 : Alors deux côté cœur, un artère iliaque et un à l'artère fémorale gauche.

Interviewer : D'accord. C'était en quelle année tout ça ?

P9 : Oh ben, ces deux-là ça devait être tout de suite après l'infarctus en 2002 et les autres, ça s'est passé 3-4 années après.

Interviewer : D'accord.

P9 : Suite à des douleurs à la poitrine, donc je suis venu re-consulter et puis on m'a renvoyé pour, heu, pour mettre deux, deux stents.

Interviewer : D'accord. Heu, prenez-vous des médicaments tous les jours ?

P9 : Oui.

Interviewer : Sauriez-vous me les citer ?

P9 : Bien sûr.

Interviewer : Allez-y !

P9 : Alors, le matin je prends Procoralan et puis Covéram, non, non pas Covéram, Nébivolol.

Interviewer : Oui.

P9 : Le midi je prends Inégy, Covéram, $\frac{1}{2}$ je ne me souviens plus lequel, non Nébivolol c'est le midi pardon ! Et puis, et puis Kardégic 160. J'ai toujours sur moi une bombe de Natispray au cas où ! Et puis c'est tout comme médicaments.

Interviewer : Le soir ?

P9 : Pardon, je vais recommencer parce que ...

Interviewer : Allez-y !

P9 : Le matin, je prends, merde, c'est lequel, c'est Nébivolol, oui avec $\frac{1}{2}$ Procoralan. Oh là, là ! Le matin : Procoralan et $\frac{1}{2}$ Nébivolol.

Interviewer : Très bien !

P9 : Le midi : Inégy, Covéram, Kardégic et puis, et puis, et puis encore un autre mais je ne m'en rappelle plus !

Interviewer : D'accord. Pas de médicaments le soir ?

P9 : Non.

Interviewer : Très bien. Tous les médicaments que vous venez de me citer là, vous savez à quoi ils servent ?

P9 : Ben heu, oui, heu, en fait Inégy, je pense que c'est pour l'estomac ! Je ne sais pas, je dis ça c'est peut-être pour autre chose hein ! Ensuite Covéram et puis Nébivolol se sont des pavés autobloquants ! [rire], des bétabloquants et puis, et bien Kardégic, c'est pour fluidifier le sang.

Interviewer : Ok ! Après il y a le Procoralan ?

P9 : Je ne sais pas exactement.

Interviewer : D'accord. Heu, le docteur D., il vous les a expliqués tous ces traitements ?

P9 : Oui, bien sûr.

Interviewer : La prise des médicaments s'organise de quelle manière ? C'est vous qui les préparez ?

P9 : Oui.

Interviewer : A la journée, à la semaine, en allant ?

P9 : Non, je ne sais pas pourquoi, je mets 5 cachets de ça, 5 cachets de chaque et puis je prends ce qu'il me faut, donc, je prépare pour 5 jours quoi, en fait.

Interviewer : Pour 5 jours, d'accord, c'est dans un pilulier ?

P9 : Ouais, ouais, ouais.

Interviewer : D'accord. Vous les prenez régulièrement ?

P9 : Ah oui !

Interviewer : Toujours comme c'est indiqué sur l'ordonnance ?

P9 : Ah oui, oui, oui. Régulièrement et les, et même si on s'absente, qu'on va chez les enfants, ou n'importe quoi, heu, qu'on reste le midi ou le soir et bien j'ai, j'ai ...- le soir j'en prends pas - j'ai les médicaments.

Interviewer : D'accord. Avez-vous dû interrompre certains traitements ?

P9 : Non.

Interviewer : Non ?

P9 : Non !

Interviewer : Avez-vous eu des incidents avec vos traitements ?

P9 : Non.

Interviewer : Non plus. Heu, avez-vous dû être hospitalisé à cause de certains de vos traitements ?

P9 : Non.

Interviewer : D'accord. Quelle est votre attitude lorsque votre médecin traitant est absent ?

P9 : Ça me gêne ! Ça me gêne parce que si c'est un remplaçant, il n'est pas au courant de mon dossier. Si c'est pour un renouvellement d'ordonnance, il n'y a pas de problème mais si c'est pour une visite bien ciblée, bien précise, heu, je préfère le docteur D.

Interviewer : D'accord.

P9 : Parce qu'il est au courant de mon cas.

Interviewer : D'accord. Quand ça doit se présenter, vous allez plutôt voir le remplaçant du docteur D. ou vous avez plutôt à faire au docteur B. ou docteur C. ?

P9 : Non, non, non. Ah oui ! J'ai déjà eu à faire au docteur C., oui ! J'ai déjà eu à faire au docteur C. et une fois, malheureusement, le, la dame à la réception ne m'avait pas dit que le docteur D. était présent, il y avait un remplaçant, en fait quoi, alors je me suis excusé et je lui ai dit : « Non, monsieur je ne passe pas la visite » et puis voilà, quoi.

Interviewer : D'accord.

P9 : Je préfère avoir le docteur D.

Interviewer : Très bien.

P9 : Et puis il est marrant comme bonhomme ! Il est super bien, hein. [rire]

Interviewer : Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter au sein de la maison de santé ?

P9 : Non.

Interviewer : D'accord. Savez-vous que le dossier médical est partagé entre différents acteurs au sein de la maison de santé ? Le dossier informatique !

P9 : Oui. Je le sais, je ne sais.... plus à quel titre j'en ai discuté et avec qui, mais en fait bon si on va voir, heu, le docteur C. au lieu du docteur D., il faut qu'il puisse avoir accès, heu, au dossier quoi ! Hein ?

Interviewer : Oui. Donc ça, vous êtes au courant ?

P9 : Oui.

Interviewer : Heu, vous en a-t-on expliqué l'intérêt ?

P9 : Non, pas forcément, pas spécialement.

Interviewer : Pas particulièrement !

P9 : Pas spécialement non, mais je l'ai compris en fait, hein. Pour que les gens puissent avoir accès au dossier de, du patient, hein.

Interviewer : Et savez-vous entre quel, heu, quels professionnels de santé ici, il est partagé ? En dehors des médecins ?

P9 : Non.

Interviewer : Non.

P9 : Non, non.

Interviewer : Non, d'accord. Ramenez-vous votre ordonnance lorsque vous consultez ?

P9 : Oui.

Interviewer : Oui. Heu, le docteur D., il effectue les ordonnances à la main ou sur l'informatique ?

P9 : A la main.

Interviewer : A la main.

P9 : Oui.

Interviewer : D'accord. Bon, si vous avez recours à un médecin remplaçant, ...

P9 : Mais je n'aurai pas recours à un médecin remplaçant !

Interviewer : Ça ne vous est jamais arrivé ?

P9 : Non !

Interviewer : Même pour un renouvellement d'ordonnance ?

P9 : Non plus, non.

Interviewer : D'accord, très bien. Donc, je ne poserai pas la question.

P9 : Ben, j'y répondrai pas !

Interviewer : Heu, combien d'intervenants consultez-vous au sein de la maison de santé en dehors de votre médecin traitant ?

P9 : Un seul ! Le docteur H.

Interviewer : D'accord. Sa spécialité ?

P9 : Ben, je pense qui, quand on a un blocage quelconque, il nous remet ça en place ou bien il me fait, j'ai eu plusieurs infiltrations. Ah, j'ai oublié de vous signaler que j'avais été opéré également d'une hernie discale.

Interviewer : D'accord. Très bien.

P9 : Pas fiscale hein ! Discale !

Interviewer : C'est bien noté ! Donc, docteur H. !

P9 : Oui madame, mademoiselle, pardon !

Interviewer : Heu, le docteur H. est-il au courant des traitements que vous prenez ?

P9 : Il me demande l'ordonnance, oui, oui, oui.

Interviewer : Oui, d'accord. Heu, est-ce que l'accès à des consultations avancées de spécialistes améliore votre parcours de soins, votre prise en charge médicale ?

P9 : Non, pas spécialement. Non.

Interviewer : D'accord. Comment ressentez-vous la prise en charge médicale au sein de la maison de santé ?

P9 : Très bien.

Interviewer : D'accord.

P9 : Et c'est une excellente initiative d'avoir fait cette maison de santé ici dans...., sur Fruges quoi en fait.

Interviewer : Hum, hum. Donc, en quoi ça améliore votre prise en charge ?

P9 : Et bien précédemment, pour aller voir le docteur H., il fallait que j'aille sur St Omer, par exemple. Et puis, ensuite bon ben, c'est tout il fallait aller, c'est l'ancien bureau du docteur D., B. et puis C. quoi et docteur P. également à l'époque.

Interviewer : D'accord, donc, est-ce que vous avez noté un changement, une évolution par rapport à la prise en charge antérieure ?

P9 : Non, non pas spécialement, si ce n'est que c'est un peu plus facile, heu, d'accès et puis ben, les rendez-vous on les a assez relativement rapidement.

Interviewer : D'accord. Avez-vous connaissance de ce qu'est l'éducation thérapeutique ?

P9 : Non, mais vous allez me le dire. Je pense que ça doit être quelque chose pour instruire les gens au niveau de leur traitement !

Interviewer : Voilà, donc en gros, on, l'éducation thérapeutique, ça vise à donner des conseils, à informer les gens, heu, pour les rendre plus compétents dans la gestion de leur maladie, de leur traitement. Donc, l'éducation thérapeutique elle est, heu, elle est pratiquée par le médecin avec son patient ou par une infirmière avec un patient ou avec un groupe de patients ayant la même maladie. D'accord, donc, on donne des informations concernant cette maladie, on donne des conseils aux gens. Par exemple pour les gens diabétiques, on, bah des conseils heu, concernant l'alimentation.

P9 : Oui.

Interviewer : Ou heu, si les gens sont sous insuline, on leur donne des conseils pour adapter leur traitement, voilà. Pour les rendre plus autonomes dans la prise en charge de leur maladie. Bon, voilà. Donc heu, que proposeriez-vous pour améliorer votre prise en charge et notamment en ce qui concerne le bon suivi des traitements. Est-ce que vous avez des choses à me faire part ?

P9 : Non, aucune observation, aucune remarque, non. Non, je pense que tout se déroule comme ça doit être.

Interviewer : Hum, hum.

P9 : C'est tout.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous effectuez des prises de sang régulières vous monsieur B. ?

P9 : Non. Tous les ans.

Interviewer : Tous les ans.

P9 : Tous les ans, oui au moment de passer, heu, tous les ans j'ai un contrôle également de, électrocardiogramme, et puis de temps en temps, une fois tous les 2-3 ans un test d'effort. Donc, avant d'aller passer l'électrocardiogramme, je viens voir le docteur D. et je lui demande une prise de sang de façon à la présenter, heu, au docteur qui fait l'électrocardiogramme.

Interviewer : D'accord.

P9 : CHO de St Omer.

Interviewer : D'accord. Très bien.

P9 : Il doit avoir de la batterie votre téléphone !

Interviewer : C'est parfait monsieur B."

Verbatim de l'entretien du Patient N°10

Durée : 12 min 53 s - Lieu : salle de consultation

Interviewer : "Bonjour monsieur C., donc moi je suis Mademoiselle R. C., je suis interne en 6^{ème} semestre de médecine générale donc je termine ma neuvième année de médecine. Je suis à la faculté de médecine de Lille et je réalise ma thèse de fin d'études nécessaire à l'obtention de mon doctorat donc du titre de docteur en médecine. Cette thèse, elle porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du patient de plus de 75 ans, pris en charge à 100% et suivi au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges. L'observance thérapeutique médicamenteuse, ça correspond au respect de votre ordonnance, à la prise correcte et adaptée des médicaments comme inscrit sur l'ordonnance par le médecin traitant. D'accord ?

Patient 10 : Hum, hum.

Interviewer : Donc, je vais réaliser un entretien d'environ 30 minutes. Vous êtes libre de répondre ou non aux questions, mais sachez qu'il faut rester sincère, spontané, simple. L'entretien va être enregistré, si vous me le permettez donc est-ce que vous êtes d'accord pour que l'entretien... ?

P10 : Oui, pas de problème

Interviewer : Ça me permettra de le retranscrire et de l'analyser par la suite. S'il y a quoi que ce soit, n'hésitez pas à m'interrompre. Si vous ne comprenez pas une question, vous le signalez et je reformule. D'accord. N'hésitez pas à parler avec une bonne voix, d'accord ?

P10 : Oui, oui.

Interviewer : Donc monsieur C., ça s'écrit comment ?

P10 : C

Interviewer : C Quel âge avez-vous ?

P10 : 79.

Interviewer : 79. Et votre prénom c'est ?

P10 : M.

Interviewer : M. Donc, votre situation de famille ? Vous êtes marié ?

P10 : Ah, bah bien sûr !

Interviewer : Avez-vous un entourage familial proche en dehors de madame ?

P10 : Mes enfants et puis c'est tout hein.

Interviewer : Ouais, vous avez combien d'enfants ?

P10 : 4.

Interviewer : Ouais, ils sont dans la région ?

P10 : Oh, non ! Ah si, y'en a qu'un, y'a qu'un garçon qui habite à Longuenesse.

Interviewer : Un garçon à Longuenesse.

P10 : A Longuenesse, oui. Après y'a une fille sur Reims.

Interviewer : Oui.

P10 : Après y'en a une aussi à, attendez, à Annecy

Interviewer : Oui.

P10 : Et puis l'autre c'est dans le Doubs.

Interviewer : D'accord. Très bien. Qu'est-ce que vous exercez comme profession dans le temps monsieur C. ?

P10 : Plombier.

Interviewer : D'accord. Votre médecin traitant ?

P10 : Ça a toujours été monsieur D.

Interviewer : D'accord. Depuis combien de temps vous consultez le docteur D. ?

P10 : Ah ! Depuis 2000, depuis 2000 qu'on est arrivé ! Oui, depuis l'arrivée dans le secteur ça a toujours été lui.

Interviewer : D'accord, vous êtes arrivés dans les années 2000, par ici.

P10 : 2004.

Interviewer : D'accord. Donc ça fait 10 ans que vous consultez le docteur D. !

P10 : Oui.

Interviewer : Très bien. Est-ce que vous connaissez vos soucis de santé ?

P10 : Comment ?

Interviewer : Est-ce que vous connaissez vos problèmes de santé ?

P10 : Pour le moment, moi je me sens bien, c'est parce que le docteur il m'a dit c'est le diabète et voilà.

Interviewer : Ouais et après, est-ce qu'il y a autre chose en dehors du diabète ?

P10 : Non ! Ah non, je me sens bien.

Interviewer : Vous n'avez jamais été opéré ?

P10 : Ah si, pour les yeux, peut-être, ah bah ça fait combien ? 1 an, 1 an que j'y ai retourné une deuxième fois parce que j'avais, ils m'ont mis un implant sur un côté et puis après, et bien c'était l'année dernière, je ne voyais plus. Il y avait comme un brouillard donc j'y suis retourné, là ils ont vu avec le laser, enfin et puis c'est

tout. Maintenant je ne porte plus de lunettes, enfin, j'ai des lunettes mais pour voir clair de près.

Interviewer : D'accord, donc l'opération c'était quel œil ?

P10 : Ah c'était pas grand-chose, les deux, à 1 mois d'écart à peu près, à peu près 1 mois d'écart quoi.

Interviewer : Et c'était, vous connaissez le nom de la maladie qui touchait les yeux ?

P10 : Cataracte, voilà.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous prenez des médicaments tous les jours monsieur C. ?

P10 : Ah bah oui, pour le diabète.

Interviewer : Vous connaissez le nom des médicaments ?

P10 : Ah non, ah, ah, absolument rien du tout.

Interviewer : D'accord.

P10 : Non, elle m'a encore posé la question tout à l'heure ! Je connais les boîtes, je sais ce que je dois prendre le matin. Enfin, je prends tout le matin de toute façon. J'ai demandé au docteur, je prends tout le matin.

Interviewer : D'accord.

P10 : Ah y'a que le soir, là j'en ai encore un à prendre le soir.

Interviewer : D'accord.

P10 : Je prends 1 le matin et 1 au soir.

Interviewer : D'accord, et le matin vous en avez combien ?

P10 : Heu, Amlor, celui je le connais, c'est le premier mais après les autres ?

Interviewer : On va faire sans l'ordonnance

P10 : Les noms, je ne saurais pas vous les dire !

Interviewer : D'accord et l'Amlor c'est pour quoi ?

P10 : Comment ?

Interviewer : L'Amlor ?

P10 : C'est pour le cœur d'après ce qu'on m'a dit !

Interviewer : D'accord. Donc qui prépare les médicaments ?

P10 : Comment ?

Interviewer : Qui prépare les médicaments ?

P10 : Le matin pour moi ? Ah bah c'est moi !

Interviewer : C'est vous ! Et vous les préparez au jour le jour ou vous les préparez à la semaine ?

P10 : Oh non, non, non tous les jours !

Interviewer : Tous les jours.

P10 : Ma boîte et je prends mes cachets tous les jours au matin.

Interviewer : D'accord. Très bien. Heu, vous les prenez régulièrement ?

P10 : Ah bah oui.

Interviewer : Ouais. Comme heu, comme c'est écrit sur, heu, sur l'ordonnance ?

P10 : Comme le docteur il m'a dit, le matin et puis l'autre c'est pour le soir.

Interviewer : D'accord.

P10 : Après, au début il m'avait dit d'en prendre 1 le matin, 1 le midi et 1 le soir. Moi, je lui dis c'est sûr et certain, je le prendrai peut être le matin mais après j'y penserai pas.

Interviewer : D'accord.

P10 : Alors il m'a dit vous le prenez le matin c'est tout, voilà.

Interviewer : Très bien. Avez-vous interrompu certains traitements ?

P10 : Non, il n'y a pas de traitement de rien, non.

Interviewer : D'accord. Avez-vous eu des problèmes avec certains de vos médicaments ?

P10 : Non, non, non pas de problème d'estomac, rien.

Interviewer : D'accord. Avez-vous déjà été hospitalisé à cause de certains de vos médicaments ?

P10 : Oh non, jamais.

Interviewer : D'accord. Heu, est-ce que vous avez de l'insuline pour votre diabète ?

P10 : Non.

Interviewer : Non, pas d'insuline, d'accord. Vous réalisez des prises de sang régulièrement pour votre diabète ?

P10 : Ah ouais, c'est tous les 4 mois, je crois, hein c'est bien ça, tous les 4 mois.

Interviewer : D'accord.

P10 : Autrement pour les médicaments tous les deux mois qu'on vient au docteur pour renouveler et au bout de 4 mois, comme ici on vient de les finir donc, heu, on a eu le résultat aujourd'hui. Deux fois deux mois puisque c'est tous les deux mois qu'on vient, dans 4 mois ben faudra refaire la prise de sang. C'est tous les 4 mois.

Interviewer : D'accord. Vous savez ce qu'on surveille sur la prise de sang ?

P10 : Comment ?

Interviewer : Vous savez ce que l'on surveille sur la prise de sang ?

P10 : On m'a dit que tout, il était très bon alors de toute façon, on n'y comprend rien. Ça, on ne sait pas les noms de rien du tout. Donc, parler des chiffres qu'il ne faut pas dépasser, telle heu, voilà c'est tout ce qu'on sait quoi. Ce qu'on peut dire quoi.

Interviewer : Très bien. Heu, quelle est votre attitude monsieur C. lorsque le docteur D. n'est pas là ?

P10 : Bah rien, c'est le remplaçant c'est tout. Ils sont bien.

Interviewer : D'accord. Est-ce qu'il vous est déjà arrivé de consulter docteur C. ou docteur B. ?

P10 : B., enfin pas pour moi il a venu pour ma femme qu'elle avait de la sciatique. Mais autrement, non.

Interviewer : Vous venez voir le remplaçant. Euh ...vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter à la maison de santé ?

P10 : Moi, non. Jusque maintenant, à part malade quand elle est venue, ben comme je vous l'ai dit, qu'elle ne pouvait pas marcher donc elle a été obligée de le faire venir.

Interviewer : Hum, hum. D'accord.

P10 : Comme le docteur il était en déplacement, donc heu, voilà.

Interviewer : D'accord. Savez-vous que le dossier médical informatique est partagé entre différentes personnes ici, au sein de la maison de santé ?

P10 : Ça, je ne suis pas au courant.

Interviewer : On ne vous l'a jamais expliqué ?

P10 : Non.

Interviewer : D'accord. Ramenez-vous votre ordonnance à chaque consultation ?

P10 : Ah oui.

Interviewer : Ouais. Votre médecin traitant, il effectue l'ordonnance à la main ou sur l'ordinateur ?

P10 : Non, sur l'ordinateur, mais il n'y a pas longtemps avant c'était à la main.

Interviewer : D'accord. Si vous avez recours à un médecin remplaçant, est-ce qu'il jette un coup d'œil sur l'ordinateur à votre dossier ?

P10 : Bah ! Certainement hein, c'est même sûr.

Interviewer : Vous vous en êtes déjà rendu compte ?

P10 : Bah oui, parce qu'il prend ma carte et puis il regarde, il me dit, je comprenais.....après il disait bien sûr l'ordonnance de la fois d'avant.

Interviewer : Très bien. Combien de personnes consultez-vous, heu au sein de la maison de santé en dehors du médecin généraliste ?

P10 : Personne. Non, hein.

Interviewer : Kiné, infirmières, pédicure ?

P10 : Non, non.

Interviewer : Personne !

P10 : Non, non.

Interviewer : Pas d'autre docteur ? Pas de spécialiste ? D'autres spécialistes ?

P10 : Non, non. A moins qu'il y en ait un pour les yeux mais il n'y en a pas ici, alors ! [rire] et le dentiste, j'ai vu qu'il y en avait deux, je crois, j'ai vu sur un bout de papier, je ne sais plus.

Interviewer : Les infirmières pour les prises de sang ?

P10 : Ah ben c'est toujours la même, c'est madame heu, l'infirmière c'est comment ? Elle est de Verchocq.

Interviewer : D'accord, c'est pas une infirmière de la maison de santé ?

P10 : Non, non. Parce que ça faisait trop loin pour le déplacement. C'est pour ça qu'au début, il nous a dit on prendra l'infirmière des environs quoi.

Interviewer : D'accord, très bien. Comment ressentez-vous la prise en charge médicale ici au sein de la maison de la santé ?

P10 : Ah bah ici c'est bien. De toute façon on est tout à 100% donc, heu, on ne règle rien quoi. C'est bon, les pharmacies non plus, hein.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous avez noté un changement ou une évolution par rapport à votre prise en charge antérieure ? Avant que la maison de santé soit ouverte ?

P10 : Non, on a toujours à faire pareil qu'avec le docteur avant qu'il était de l'autre côté, là, de la maison mais ça a toujours été pareil.

Interviewer : Il n'y a pas de différences entre l'ancien cabinet et maintenant ?

P10 : Non, non, non enfin c'est toujours la secrétaire aussi, quand on avait passé pour ravoir un rendez-vous, deux mois après quoi.

Interviewer : D'accord.

P10 : Mais ça a toujours été pareil, de la même façon, toujours le même personnel, hein, toujours les mêmes. C'est la secrétaire, c'est toujours la même, enfin, là c'est peut-être une remplaçante parce que c'est l'été quoi.

Interviewer : Très bien. Heu, avez-vous connaissance de ce qu'est l'éducation thérapeutique ?

P10 : Non, rien, non.

Interviewer : D'accord. Heu, est-ce que vous auriez quelque chose à proposer pour améliorer votre prise en charge ? Notamment concernant le, la prise des médicaments, heu....., savoir quel médicament à quoi il sert, etc. Est-ce que vous auriez quelque chose à proposer ?

P10 : Non. De toute façon, on n'y connaît pas grand-chose là-dedans alors donc. Ouais, mais à part que quand il y a des changements, avec leur nouveau système là, de toute façon comme on n'y connaît rien dans les médicaments, alors ils nous donnent ce qu'ils veulent, c'est, ça on peut rien y dire de toute façon. Non, il y a bien longtemps qu'ils nous ont changé le médicament parce que, il ne se, soit disant qu'il ne se faisait plus, maintenant Je connais la couleur et la grosseur mais...

Interviewer : C'est super !

P10 : Ben avant, c'était les jaunes, c'était bien pratique mais soi-disant que ça ne se fait plus alors, ils nous donnent un autre médicament.

Interviewer : D'accord. Ok.

P10 : Certainement qu'il est aussi bon parce que je ne ressens rien donc, heu, si j'aurais été plus mauvais ou bien n'importe j'aurais peut-être eu un, je ne sais pas, quelque chose qui, hein, qui aurait, hein, déplu quoi. Mais non. C'est pareil.

Interviewer : Très bien. Heu, vous avez déjà eu des soucis, au niveau de vos pieds, des petits bobos, des choses comme ça, à cause du diabète ?

P10 : Non.

Interviewer : Non ? Y'a jamais eu de problème, heu...

P10 : Non, j'ai jamais rien eu, hein

Interviewer : Pas de pansement, jamais eu de pansement à faire au niveau des pieds et des jambes ?

P10 : Oh non, non, non.

Interviewer : D'accord. Très bien. Est-ce que vous surveillez vos glycémies avec un petit appareil où on pique au bout du doigt ?

P10 : Non, on l'a jamais fait, ça, je l'ai déjà vu faire, hein, ma mère le faisait ça. C'était y'a souvent, je ne sais peut-être plus, les globules, je ne sais plus quoi.

Interviewer : Pour le diabète

P10 : Ouais, ouais pour le diabète, c'est une piqûre, hum.

Interviewer : Ça, vous, vous ne le faites pas ?

P10 : Non, non.

Interviewer : D'accord. Très bien monsieur C. Je vous remercie."

Verbatim de l'entretien du Patient N°11

Durée : 12 min 19 s - Lieu : Salle de consultation

Interviewer : "Bonjour, Monsieur P. donc moi je suis Mademoiselle R. C., donc je suis interne en 6^{ème} semestre de médecine générale donc cela veut dire que je termine ma neuvième année de médecine. Je suis à la faculté de médecine de Lille et je réalise ma thèse de fin d'études afin d'obtenir le titre de docteur en médecine. Donc cette thèse, elle porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du sujet de plus de 75 ans, pris en charge à 100% et suivi au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges. L'observance thérapeutique médicamenteuse, ça correspond au respect de l'ordonnance, à la prise correcte et adaptée de vos traitements comme inscrit sur l'ordonnance par votre médecin traitant.

Je vais réaliser un entretien d'environ 30 minutes. Vous êtes libre de répondre ou non aux questions, sachez qu'il ne faut pas avoir peur, il faut rester simple, sincère, spontané. D'accord. L'entretien va être enregistré, si vous me le permettez, vous êtes d'accord pour que l'entretien soit enregistré ?

Patient 11 : Oui, d'accord.

Interviewer : Ça me permet, à moi, de les retranscrire et de les analyser par la suite. Voilà, donc s'il y a un souci, vous n'hésitez pas à m'interrompre. S'il y a une question que vous ne comprenez pas, surtout, vous me demandez, je reformule. Tout va bien pour le moment ?

P11 : Oui. Oui, ça va.

Interviewer : Oui ! Donc c'est monsieur P., votre prénom ?

P11 : A.

Interviewer : Vous avez quel âge ?

P11 : Je vais avoir 88.

Interviewer : 88 ans, d'accord. Votre situation de famille ? Vous êtes marié ?

P11 : Marié, ouais.

Interviewer : Marié.

P11 : 7 enfants.

Interviewer : 7 enfants, d'accord. Qui habitent dans la région ?

P11 : Oui, Créquy, toujours Créquy.

Interviewer : Créquy.

P11 : Je suis né à Créquy.

Interviewer : Tout le monde est à Créquy ?

P11 : Ah les enfants non ! Ah les enfants ils sont, il n'y en a qu'un à Créquy, après les autres ils sont partis... ils sont envolés assez loin quoi. Il y en a un en Vendée, le plus loin c'est la Vendée.

Interviewer : D'accord. Très bien. Vous exerciez quoi comme profession, heu ?

P11 : Ben moi j'ai travaillé à la Poste pendant 25 ans.

Interviewer : Ouais, ici ?

P11 : A Fruges oui.

Interviewer : A Fruges. D'accord. Qui est votre médecin traitant Monsieur P. ?

P11 : Le docteur D.

Interviewer : D'accord. Depuis combien de temps vous consultez le docteur D. ?

P11 : Oh, là, pff....., je ne sais pas. Oh bien plus de 20 ans, hein. Oh ouais, ouais, plus de 20 ans.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous connaissez vos maladies ?

P11 : Ben moi je sais pour les polypes à la vessie.

Interviewer : Oui.

P11 : Depuis 2003, je suis suivi par le docteur, heu, docteur H. de les Acacias.

Interviewer : Hum, hum.

P11 : Alors tous les ans je retourne aux Acacias pour examiner à l'intérieur de la vessie. Et quand il y a des polypes, elle les gratte. Et puis je reste là au moins 8 - 10 jours pour faire des lavages de vessie.

Interviewer : D'accord.

P11 : C'est ce qui me concerne le plus.

Interviewer : Est-ce qu'il y a d'autres soucis de santé ?

P11 : Ben, heu, non, en ce moment j'ai mal à un genou ! Je suis tombé, il y a 15 jours, je coupais la haie et puis j'étais en train de ramasser les épines là, puis je ne sais pas comment j'ai fait, je suis tombé et puis j'ai mal au genou. J'ai été passé la radio mais il n'y a rien de cassé.

Interviewer : D'accord.

P11 : Y'a plus qu'à attendre que ça se répare tout seul.

Interviewer : Est-ce que vous avez déjà été opéré ?

P11 : Opéré, j'ai la vésicule biliaire. Ouais.

Interviewer : Ouais, d'accord. Est-ce que vous prenez des médicaments chaque jour ?

P11 : Ah oui. Tous les jours oui.

Interviewer : Vous connaissez leurs noms ?

P11 : Oui. Kardégic tous les jours et Tadénan et Cyclo 3 fort.

Interviewer : Et vous savez à quoi ils servent ?

P11 : Quoi ?

Interviewer : Vous savez à quoi ils servent ?

P11 : Ben le Kardégic c'est pour le sang ça, hein ?

Interviewer : Oui.

P11 : C'est du 75, hein.

Interviewer : Oui.

P11 : Et puis après les autres, il y en a un c'est pour la vessie et l'autre je ne sais pas, je ne saurais pas vous dire.

Interviewer : Donc, celui pour la vessie, son nom c'est quoi ?

P11 : C'est ... oh, je ne sais plus. C'est une gélule blanche et rouge. Je ne sais plus son nom.

Interviewer : C'est pas grave.

P11 : Ça va revenir !

Interviewer : D'accord. Votre médecin vous a expliqué votre traitement ?

P11 : Oui.

Interviewer : Heu, est-ce que le pharmacien complète parfois pour vous expliquer l'ordonnance ?

P11 : Oui. Enfin, c'est souvent ma femme qui y va mais, oui chez le pharmacien, des fois on est à court de médicaments et le pharmacien nous délivre des médicaments en attendant l'ordonnance.

Interviewer : Oui, d'accord. Heu, qui prépare les médicaments à la maison ?

P11 : Quoi ?

Interviewer : Qui prépare vos médicaments ?

P11 : Moi, moi, moi, hum.

Interviewer : A la journée, à la semaine ?

P11 : Non, le matin, je prends tout le matin moi.

Interviewer : Vous prenez tout le matin d'accord.

P11 : Oui.

Interviewer : Vous les prenez régulièrement ?

P11 : C'est Cyclo 3 fort, là qui est le ...

Interviewer : D'accord ! Vous les prenez régulièrement ?

P11 : Tous les jours, oui. Tous les jours, le matin, oui.

Interviewer : D'accord. Avez-vous interrompu certains traitements ?

P11 : Ben quand je rentre à l'hôpital. Ils m'arrêtent le traitement. Oui.

Interviewer : D'accord. Avez-vous eu des incidents avec certains de vos traitements ?

P11 : Non. Non.

Interviewer : Avez-vous dû être hospitalisé à cause de vos traitements ?

P11 : Non. Non.

Interviewer : D'accord. Quelle est votre attitude lorsque votre médecin traitant n'est pas là ? Vous allez voir le remplaçant ou ...

P11 : Oui, le docteur B.

Interviewer : D'accord, vous avez à faire à un autre médecin qui travaille ici.

P11 : Voilà, mais rarement, rarement.

Interviewer : D'accord. Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter à la maison de santé ?

P11 : De ne pas pouvoir ?

Interviewer : Consulter à la maison de santé ?

P11 : Non, ça va toujours, ça s'est toujours bien arrangé.

Interviewer : D'accord. Saviez-vous que le dossier médical informatique est partagé entre différentes personnes ici au sein de la maison de santé ?

P11 : Oui, ici ça va, je suis bien.

Interviewer : Est-ce qu'on vous a expliqué que le dossier sur l'ordinateur était accessible à différentes personnes ?

P11 : Non, non.

Interviewer : Ça non ? D'accord. Lorsque vous venez en consultation, vous ramenez votre ordonnance ?

P11 : Oui ! L'ancienne.

Interviewer : Systématiquement ?

P11 : Oui.

Interviewer : D'accord. Le médecin il les fait à la main ou il les fait sur l'ordinateur ?

P11 : Maintenant, il le fait sur l'ordinateur.

Interviewer : D'accord. Lorsque vous avez recours à un médecin remplaçant, est-ce qu'il, heu, cherche des informations dans votre dossier sur l'ordinateur ?

P11 : Oui, oui, oui.

Interviewer : D'accord. Ça, vous l'avez vu faire ?

P11 : Oui, oui.

Interviewer : Très bien. Donc, pour vous est-ce qu'il y a un côté pratique lorsque votre médecin traitant n'est pas là, d'avoir recours à un autre médecin au sein de la maison de santé ?

P11 : Oui, ça arrive, oui. Avant, il y avait le docteur, il est parti maintenant mais qui habitait ici. Il est, je ne sais plus son nom !

Interviewer : Docteur P.

P11 : P., voilà, oui pas beaucoup hein. Une fois, deux peut-être mais en tout cas ça s'arrange toujours bien.

Interviewer : D'accord. Combien d'intervenants consultez-vous au sein de la maison de santé en dehors du médecin généraliste ?

P11 : Il n'y en a pas.

Interviewer : Pas de spécialistes, pas d'autres spécialistes ? Après les kinés, les infirmières, les podologues ? Vous n'avez jamais eu à faire à eux ?

P11 : Ah si, j'étais ... pour faire une infiltration, de celle de St Omer, là, je ne sais plus son nom !

Interviewer : Docteur H.

P11 : Voilà. Infiltration à l'épaule.

Interviewer : D'accord.

P11 : Oui, il y avait un problème.

Interviewer : D'accord. Est-ce que le docteur H. est au courant des traitements que vous prenez ?

P11 : Oui !

Interviewer : Il vous a posé la question ?

P11 : Voilà !

Interviewer : D'accord. Bon. Est-ce que l'accès à des consultations de spécialistes donc comme le docteur H., améliore votre parcours de soin ?

P11 : Oui. Oui, oui. Il est bien comme, j'ai même été le voir une fois à St Omer, toujours pour infiltration.

Interviewer : D'accord.

P11 : Là c'était au genou.

Interviewer : D'accord.

P11 : Le genou et l'épaule. Toujours du même côté.

Interviewer : D'accord. Là pour l'épaule c'était ici à la maison de santé !

P11 : Oui, parce que, avant il fallait aller à St Omer.

Interviewer : D'accord. Comment vous ressentez la prise en charge médicale au sein de la maison de santé ?

P11 : C'est bien. Bien, bien.

Interviewer : En quoi, vous trouvez que la prise en charge est bien ?

P11 : On est bien accueilli et la personne elle est bien, et le docteur aussi.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous avez noté un changement ou une évolution par rapport à la prise en charge, heu, antérieure, heu, dans l'ancien cabinet?

P11 : Non. Non, je ne vois, ça va toujours bien.

Interviewer : D'accord.

P11 : Oui, il n'y a pas de problème, non. C'est bon.

Interviewer : Ok. Est-ce que vous connaissez le terme d'éducation thérapeutique ?

P11 : Non.

Interviewer : D'accord. Ok. Heu, que proposeriez-vous pour améliorer votre prise en charge ? Surtout concernant la prise des médicaments, est-ce que vous avez des choses à apporter ?

P11 : Non, non je ... le docteur il m'explique bien ce qu'il faut prendre, non ça va. De ce côté-là, c'est bon.

Interviewer : D'accord. Heu, vous Monsieur P., est-ce que vous réalisez des prises de sang régulièrement ?

P11 : Tous les 2 ans.

Interviewer : Tous les 2 ans.

P11 : En moyenne, quelquefois un peu avant mais en moyenne tous les 2 ans, ouais.

Interviewer : D'accord. Très bien. Et bien écoutez...

P11 : Oh, ben la dernière je l'ai fait il y a, au CHAM il n'y a pas longtemps, là.

Interviewer : Ouais, pourquoi au CHAM ?

P11 : Parce que j'avais fait toujours hémorragie avec les polypes à la vessie, là.

Interviewer : D'accord. Donc, vous êtes allé aux CHAM pour ça ?

P11 : Oui parce que ça m'a pris le soir assez tard, je suis arrivé à 10h du soir aux CHAM et là j'ai été pris tout de suite, hein. Lavage tout de suite et prise de sang.

Interviewer : D'accord et donc il y avait un nouveau polype qui saignait ?

P11 : Voilà.

Interviewer : Donc, qui est-ce qui l'a pris en charge après ?

P11 : Docteur H.

Interviewer : Donc, vous avez été transféré aux Acacias ?

P11 : Oui. Je suis parti directement, on a téléphoné et on a été, j'ai été.... Pour comment, un rendez-vous aux Acacias et j'ai été pris tout de suite, tout de suite la nuit, la nuit les infirmières elles m'ont branché tout de suite.

Interviewer : Donc, vous êtes allé aux CHAM ou aux Acacias, j'ai du mal à comprendre ?

P11 : Aux Acacias.

Interviewer : Aux Acacias donc pas aux CHAM !

P11 : Pas au CHAM, non, non.

Interviewer : Donc, c'est aux Acacias qu'ils vous ont fait les lavages ?

P11 : Voilà.

Interviewer : D'accord.

P11 : Parce que le docteur H., il travaille aux Acacias.

Interviewer : Oui. Très bien.

P11 : C'est depuis 2003, je suis suivi par le docteur H.

Interviewer : D'accord, donc c'est vous qui, de votre initiative, quand vous avez vu que vous saigniez, vous avez appelé aux Acacias ?

P11 : Voilà, c'est exact.

Interviewer : Donc, vous êtes tombés sur qui en appelant ?

P11 : Ben c'était des infirmières de nuit.

Interviewer : C'était des infirmières de nuit ?

P11 : De nuit, oui, oh oui très bien, très bien.

Interviewer : Et ce sont elles qui vous ont accueilli là-bas la nuit ?

P11 : La nuit, oui, oui. Ils m'ont branché tout de suite pour faire les lavages.

Interviewer : D'accord.

P11 : En attendant que le docteur H, le lendemain, vienne pour opération.

Interviewer : Très bien.

P11 : Grattage.

Interviewer : D'accord. Merci, heu, Monsieur P."

Verbatim de l'entretien du Patient N°12

Durée : 14 min 48 s - Lieu : Salle de consultation

Interviewer : "Bonjour monsieur F., donc moi je suis Mademoiselle R. C., je suis interne en 6ème semestre de médecine générale à Lille, donc je termine ma neuvième année de médecine et je réalise ma thèse de fin d'études nécessaire pour l'obtention du titre de docteur en médecine. Donc cette thèse, elle porte sur l'observance thérapeutique médicamenteuse du patient de plus de 75 ans, pris en charge à 100% et suivi au sein de la maison de santé pluridisciplinaire de Fruges. L'observance thérapeutique médicamenteuse, ça correspond au respect de l'ordonnance, à la prise correcte et adaptée des médicaments tel qu'inscrit sur l'ordonnance par votre médecin traitant. Je vais réaliser un entretien d'environ 30 minutes, vous êtes libre de répondre ou non aux questions, sachez qu'il faut rester simple, sincère. Ces entretiens sont enregistrés, si vous me le permettez, ça ne vous pose pas de problème ?

Patient 12 : Non.

Interviewer : Me permettant ainsi de les retranscrire et de les analyser par la suite. Voilà, donc s'il y a quoi que ce soit, une question que vous ne comprenez pas, vous n'hésitez pas à m'interrompre pour que je puisse reformuler. Donc, vous êtes monsieur F. H. ?

P12 : Oui.

Interviewer : F

P12 :

Interviewer : Quel âge avez-vous monsieur F. ?

P12 : 76 ans

Interviewer : 76 ans. Votre situation de famille ?

P12 : Marié.

Interviewer : Oui.

P12 : Père de 3 enfants.

Interviewer : D'accord. Ils sont dans la région ?

P12 : Deux à Fruges et la fille à Arcachon, infirmière à Arcachon.

Interviewer : D'accord. Vous exercez quelle profession dans le temps ?

P12 : Marchand de charbon.

Interviewer : Marchand de charbon, d'accord. Oui.

P12 : Commerce en charbon, hein.

Interviewer : Heu, dans la région ?

P12 : Oui, à Fruges.

Interviewer : A Fruges. D'accord, qui est votre médecin traitant monsieur F. ?

P12 : Docteur B.

Interviewer : Docteur B. Très bien, depuis combien de temps consultez-vous le docteur B. ?

P12 : Pff, ...

Interviewer : A peu près.

P12 : Peut-être 15 ans. Oui, une dizaine d'années.

Interviewer : D'accord. Connaissez-vous vos soucis de santé ?

P12 : Oui.

Interviewer : Allez-y, je vous écoute.

P12 : Ben, depuis 2011 j'ai eu un grave accident de voiture, heu, je suis resté à Helfaut 4 mois, oui. Après, 1 an après, c'était en 2011 j'ai eu un abcès anal. J'ai été opéré à Helfaut.

Interviewer : Pour cet abcès ?

P12 : Pour cet abcès. Et 6 mois après, ça a repris j'ai eu une fistule anale.

Interviewer : D'accord.

P12 : J'ai toujours un élastique.

Interviewer : D'accord. Très bien.

P12 : Et je vois le docteur, heu, S. à Helfaut tous les 6 mois.

Interviewer : D'accord.

P12 : Oui, pour cette fistule, pour l'élastique quoi, qu'on me resserre l'élastique.

Interviewer : Hum, oui. Est-ce qu'il y a d'autres soucis de santé pour lequel vous êtes suivi par Madame B. ?

P12 : Ah oui la prostate, oui. Oui.

Interviewer : D'accord, qu'est-ce qu'il y a comme souci au niveau de la prostate ?

P12 : J'ai été opéré en ... 2007 et là, je revois le docteur Sc. tous les 6 mois.

Interviewer : D'accord, vous savez quel souci il y avait au niveau de la prostate ?

P12 : Oui, j'étais cancéreux, oui.

Interviewer : D'accord.

P12 : Et je fais une piqûre «d'éthanol» tous les 3 mois.

Interviewer : Très bien.

P12 : Oui, voilà.

Interviewer : Est-ce que vous prenez des médicaments tous les jours ?

P12 : Oui. On a pris la liste.

Interviewer : Alors on va essayer de faire sans la liste.

P12 : Alors je prends Seresta, 1 Seresta. 2 Athymil, le soir. Heu, les autres je ne sais plus le nom des ... les autres cachets c'est quoi déjà ? T'as pas la liste là ? Je prends un Lexomil comme là, j'en ai pris ¼ comme je devais, parce que je ne tiens pas à être enfermé, [rires].

Interviewer : D'accord.

P12 : Et quoi [Rires].

Interviewer : Donc, il y a l'Athymil et le Seresta, vous les prenez à quel moment de la journée ?

P12 : Heu, le soir après souper, ouais, avant...

Interviewer : Athymil et Seresta le soir.

P12 : Oui, 1 heure avant le coucher quoi.

Interviewer : D'accord. Le matin est-ce que vous prenez des médicaments ?

P12 : Non, non. Le matin, non.

Interviewer : Le midi ?

P12 : Non plus. Je prends le soir.

Interviewer : Non plus, c'est tout le soir !

P12 : Heu, ben.

Interviewer : Pour votre prostate, est-ce qu'il y a des médicaments à prendre ?

P12 : Non, non, non, non.

Interviewer : Non.

P12 : Non, c'est pour le cholestérol, ah et puis le nom [Rires], je ne sais plus.

Interviewer : Vous ne savez plus, non mais vous savez que c'est pour le cholestérol et c'est le soir.

P12 : Ah oui, oui.

Interviewer : D'accord. Est-ce qu'il y a d'autres médicaments, enfin est-ce que vous savez qu'il y a d'autres médicaments même si vous ne savez plus les noms ?

P12 : Non, pour l'instant non.

Interviewer : D'accord, à priori vous m'avez tout dit, d'accord, Ok. Heu, le médecin vous explique l'ordonnance quand il la réalise ou, d'accord, même si là ça doit faire longtemps que vous les prenez les médicaments !

P12 : Oh oui, oui il y a longtemps.

Interviewer : Mais il vous a expliqué l'ordonnance initialement ?

P12 : Hum.

Interviewer : Comment s'organise la prise des médicaments ? Est-ce que c'est vous qui les préparez ou est-ce que c'est madame ?

P12 : C'est madame !

Interviewer : D'accord.

P12 : Parce que j'ai eu un accident de voiture et j'ai les deux mains que...

Interviewer : Qu'est-ce qu'il y a eu à votre accident de voiture ? Les deux mains, elles ont encore des séquelles ?

P12 : Des séquelles, oui, oh oui. J'ai eu une fracture de la clavicule, le sternum.

Interviewer : Oui.

P12 : Heu, ici le coup là à l'épaule là. Les jambes, pas de fracture des jambes.

Interviewer : Donc du coup c'est madame qui prépare les médicaments.

P12 : Oui et je ne peux pas les ouvrir quoi, oui.

Interviewer : D'accord, elle les prépare à la journée ou elle les prépare à la semaine ?

P12 : Non, elle les prépare le soir, oui.

Interviewer : Le soir. D'accord, très bien. Vous les prenez régulièrement ?

P12 : Ah oui.

Interviewer : Oui. Est-ce que vous avez dû interrompre certains traitements ?

P12 : Ben, ceux, heu, Seresta et Athymil quand je me suis fait opérer quoi, là.

Interviewer : D'accord, très bien.

P12 : Enfin une journée, hein, seulement une journée.

Interviewer : Oui. Avez-vous eu des incidents, des soucis avec certains de vos médicaments ?

P12 : Alors oui, avec un mais il y a longtemps, c'est Anaframil, c'est ça ?

Interviewer : C'était ?

P12 : Anaframil ?

Interviewer : Anafranil !

P12 : Oui c'est ça.

Interviewer : Oui et qu'est-ce qu'il y avait comme souci avec ce médicament ?

P12 : Ben, je ne sais pas, ça me rendait fou si vous voulez.

Interviewer : D'accord. Est-ce que vous avez déjà dû être hospitalisé à cause de certains traitements ?

P12 : Non, non.

Interviewer : D'accord. Très bien. Quelle est votre attitude quand le docteur B. n'est pas là ?

P12 : Quand il y a un remplaçant ou une remplaçante ?

Interviewer : Elle, quand elle est pas là, voilà, est-ce que vous consultez le remplaçant ou est-ce que vous consultez un autre médecin de la maison de santé ou un médecin ailleurs ?

P12 : Son remplaçant ou remplaçante, oui.

Interviewer : D'accord, très bien. Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir consulter à la maison de santé ?

P12 : Non, non.

Interviewer : D'accord, saviez-vous que le dossier médical, qui est informatisé, est partagé entre différents professionnels de santé ?

P12 : Oui, oui.

Interviewer : Ça vous étiez au courant ! On vous en a informé ?

P12 : Oui. Le docteur B. Ils l'ont à Helfaut et à Rang du Fliers.

Interviewer : Ah le dossier médical !

P12 : Oui parce que je me suis fait opérer, enfin pas à Rang du Fliers à, aux « Acacias » c'était le Docteur Sc., je ne sais pas si vous le connaissez ?

Interviewer : Hum.

P12 : Oui, c'est lui qui m'a opéré maintenant il est à Rang du Fliers. Alors je passe les visites maintenant à Rang du Fliers.

Interviewer : D'accord, mais ici au sein de la maison de santé ?

P12 : Oui.

Interviewer : Rien qu'au sein de la maison de santé, est-ce que vous saviez que le dossier médical sur l'informatique, heu, est commun aux trois médecins ?

P12 : Oui, aux trois médecins, oui.

Interviewer : Ça vous le saviez et qui est-ce qui vous en avez parlé ?

P12 : Le docteur B.

Interviewer : Egalement, d'accord, il y a combien de temps ?

P12 : Oh ben, quand ça a été fait ici.

Interviewer : Donc, il y a deux ans à peu près ?

P12 : Deux ans, oui, oui.

Interviewer : D'accord. Heu, est-ce qu'on vous en a expliqué l'intérêt que ce dossier médical soit partagé ?

P12 : Ben oui, le docteur B. a exposé comme ça, pour heu, en cas de remplacement, hein, ils savaient tout de mon dossier quoi.

Interviewer : Très bien. Donc, il est partagé entre les médecins qui sont ici, est-ce que pour vous d'autres personnes qui travaillent ici ont accès, heu, au dossier médical ? D'autres professionnels de santé, ça, est-ce que vous le savez ?

P12 : Je ne sais pas, je ne sais pas du tout.

Interviewer : D'accord. Très bien. Est-ce que vous ramenez votre ordonnance à chaque fois que vous venez en consultation ?

P12 : Non, j'ai une feuille de médicaments, avec les médicaments d'inscrit.

Interviewer : Qui est-ce qui l'a faite cette feuille ?

P12 : Ma femme.

Interviewer : Très bien, votre médecin effectue t'il les ordonnances à la main ou sur l'ordinateur ?

P12 : A la main.

Interviewer : A la main ?

P12 : A la main, oui !

Interviewer : D'accord, lorsque vous avez recours à un médecin remplaçant, est-ce qu'il regarde votre dossier ?

P12 : Il regarde toujours le dossier avant.

Interviewer : Très bien.

P12 : Oui, il voit le nom et il regarde le dossier avant que je rentre, oui.

Interviewer : D'accord. Combien d'intervenants vous consultez ici au sein de la maison de santé en dehors des médecins, docteur C., docteur B., docteur D. ?

P12 : Personne.

Interviewer : Personne, d'accord. Pas de kiné, pas d'infirmière ?

P12 : Non, non. Ah si, les infirmiers, ah si, si.

Interviewer : Ce sont les infirmières d'ici ?

P12 : Oui.

Interviewer : D'accord, donc elles viennent pour ?

P12 : Ben elles viennent chez nous lorsque j'ai eu des soins, tout ça quoi. Que j'ai eu beaucoup de soins que, les fistules anales, l'abcès tout le machin, ça a duré 5 mois d'infirmières.

Interviewer : Oui, très bien.

P12 : C'est madame V., Madame Ci. et puis J.... B.

Interviewer : Très bien. Ok, donc les infirmiers faisaient les pansements, les soins ?

P12 : Hum.

Interviewer : Et docteur B., elle venait jeter un coup d'œil, ils faisaient comment ?

P12 : Ah oui, ah oui.

Interviewer : Elle venait jeter un coup d'œil ?

P12 : Ah oui !

Interviewer : D'accord. Heu, quoi d'autre, pas de consultation auprès d'autres médecins spécialistes ?

P12 : Ah non, non, non.

Interviewer : D'accord donc juste les infirmières. Très bien. Comment vous ressentez votre prise en charge médicale au sein de la maison de santé ?

P12 : Oh c'est très bien.

Interviewer : Et en quoi, en quoi vous avez l'impression que c'est bien ?

P12 : Ben parce qu'ils savent tout mon dossier. Oui c'est bien et puis pour nous ce n'est pas loin, on habite là juste à côté.

Interviewer : D'accord. Heu, est-ce que vous avez noté un changement ou une évolution par rapport à votre prise en charge antérieure, avant que la maison de santé ouvre ? Si vous deviez comparer avant et maintenant ?

P12 : Ha ! Ben avant c'était déjà pas mal mais Moi je n'ai pas trouvé de différences avant et puis maintenant ici disons. Non, non. Avant, c'était bien.

Interviewer : Très bien.

P12 : Ici c'est peut-être plus spacieux mais bon.

Interviewer : Ok. Est-ce que vous connaissez le terme d'éducation thérapeutique ? Non ? Education thérapeutique ?

P12 : Non. Ça ne me dit rien. J'en ai entendu causer mais je ne sais plus.

Interviewer : D'accord, ce n'est pas grave. Heu, est-ce que vous réalisez des prises de sang régulièrement monsieur F. ?

P12 : J'en faisais tous les 6 mois, oui, tous lesc'est tous les, oui tous les 6 mois !

Interviewer : D'accord.

P12 : Avant d'aller passer la visite pour la prostate.

Interviewer : Est-ce que vous savez ce qu'il surveille sur la prise de sang ?

P12 : Les PSA.

Interviewer : D'accord. Très bien, heu, que proposeriez-vous pour améliorer votre prise en charge ? S'il y a besoin d'améliorer et donc notamment, par rapport aux traitements, vous savez, par rapport au bon suivi de l'ordonnance, est-ce qu'il y a des choses qui pourraient vous aider ?

P12 : Pouah, non ça va comme ça. Oh oui, c'est très bien. Oui, rien à dire, non. Non.

Interviewer : D'accord. Très bien, je vous remercie monsieur F."

AUTEUR : Nom : ROUSSEL

Prénom : Charlotte

Date de Soutenance : 21 mai 2015

Titre de la Thèse : Observance thérapeutique médicamenteuse du patient pris en charge au sein d'une maison de santé pluridisciplinaire : A propos d'une étude qualitative menée chez des patients de plus de 75 ans

Thèse - Médecine - Lille 2014-2015

Cadre de classement : Médecine générale

DES + spécialité : Médecine générale

Mots-clés : Observance thérapeutique médicamenteuse, patients de plus de 75 ans, consultation, affection de longue durée, maison de santé pluridisciplinaire.

Résumé :

Contexte L'observance thérapeutique médicamenteuse chez les personnes âgées est un thème peu étudié dans la littérature. Les conséquences d'une mauvaise observance sont un problème de santé publique. Les maisons de santé pluridisciplinaire (MSPD) regroupent des acteurs de soin, adhérant à un projet de santé commun et ayant pour vocation la prise en charge globale du patient.

L'objectif de cette étude était d'évaluer l'apport ou non d'une prise en charge en MSPD sur l'observance thérapeutique médicamenteuse des personnes âgées.

Méthode : Etude qualitative, à partir d'entretiens semi-directifs, auprès de patients de plus de 75 ans, ayant un médecin traitant déclaré à la MSPD de Fruges. Une analyse triangulée des données a utilisé le logiciel NVivo 10®. Menés jusque saturation des données, 12 entretiens ont été réalisés en juin 2014.

Résultats : La plupart des patients étaient capables de citer le nom des différents traitements et quelques uns ont apporté des précisions concernant les dosages, les posologies, les horaires ou rythme de prise. Si certains ont une attitude passive concernant la gestion de leur traitement, d'autres manifestent leur souhait d'interaction avec les médecins et paramédicaux afin de mieux le comprendre ou de mieux l'adapter.

Conclusion : Le lien avec la prise en charge en MSPD reste difficile à établir devant le faible recours aux autres intervenants de la MSPD et la mise en place récente de séances d'éducation thérapeutique.

Composition du Jury :

Président : Professeur Raymond Glantenet

Assesseurs : Professeur François Puisieux

Professeur Jean-Marc Lefebvre

Directeur de thèse : Dr Didier Delette