



UNIVERSITÉ DE LILLE  
**FACULTÉ DE MÉDECINE HENRI WAREMBOURG**  
Année: 2022

THÈSE POUR LE DIPLÔME D'ÉTAT  
DE DOCTEUR EN MÉDECINE

**Effets de la présence de l'assistant médical sur la qualité de la  
prise en charge et de l'accompagnement : le point de vue du  
patient**

Présentée et soutenue publiquement le 22 septembre à 14 h  
au Pôle Formation  
par Mialy **RAZAFINDRALAMBO**

---

**JURY**

**Président :**

**Monsieur le Professeur *Christophe BERKHOUT***

**Asseseurs :**

**Monsieur le Professeur *Marc BAYEN***

**Directeur de thèse :**

**Monsieur le Docteur *Alain BARDOUX***

---

## **Avertissement**

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



### **Liste des abréviations :**

- AAA : American Association of Medical Assistants
  
- GMF : Groupes de médecins de famille
  
- CQP : le certificat de qualification professionnelle
  
- JCAHO : Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations
  
- AM : Assistant(s) Médical (aux)
  
- MSP : Maison de Santé Pluridisciplinaire
  
- DRESS : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
  
- COREQ : Consolidated criteria for reporting qualitative research
  
- ECG : Eléctrocardiogramme
  
- MDPH :Maison Départementale des Personnes Handicapées
  
- EHPAD: Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

## **TABLES DES MATIERES**

<b>RESUME</b> .....	<b>8</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>10</b>
<b>MATERIEL ET METHODE</b> .....	<b>15</b>
I- Type d'étude .....	15
II- La population étudiée .....	16
III- Méthode de recrutements .....	16
IV- Recueil des données .....	16
V- Analyses des données .....	17
VI- Ethiques et réglementaires .....	18
<b>RESULTAT</b> .....	<b>19</b>
I- Population étudiée.....	19
II- Caractéristiques de l'entretien .....	20
III- La relation médecin- patient.....	20
1- Les besoins de bases .....	20
a- Le besoin d'être « nourri » .....	20
b- La sécurité.....	21
c- L'appartenance .....	22
d- Le besoin d'estime.....	22
2- Les différents modes de relation médecin- patient .....	23
a- En partenariat.....	23
b- Patriarcale .....	23
c- En confrontation .....	24
d- Une relation familiale .....	24
e- Une relation asymétrique.....	25
f- Centrée sur la maladie .....	25
g- Amicale .....	25
IV - Une Relation de collaboration médecin- Assistant médical .....	26
1- Une ressource supplémentaire .....	26
2- Une médiation médecin -patient .....	27
3- Utilitaire.....	27
a- Dans la sélection .....	27
b- L'accueil.....	28

c- Allège le médecin.....	28
V – Les différents « styles » de relation patient- assistant médical .....	29
1- Une relation bienveillante.....	29
2- Une relation de longue date .....	30
3- Une relation collaborative .....	30
4- Méconnaissance du métier .....	31
5- Une relation « pas médicale ».....	31
6- Autonomie.....	32
7- La méfiance du patient vis-à-vis de l'assistant médical .....	32
8- L'indifférence.....	33
9- Une relation de proximité .....	33
<b>DISCUSSION .....</b>	<b>34</b>
I- Les principaux résultats.....	34
1- Le modèle explicatif .....	34
2- Une relation copie-collé entre médecin-patient et patient-AM .....	36
3- Un travail d'équipe et de collaboration au sein du cabinet .....	36
4- L'assistant médical n'est pas toujours connu ni accepté par le patient .....	37
II- Dans la littérature .....	38
1- Etude sur le métier assistant médical.....	38
2- L'assistant médical et le colloque singulier: les répercussions .....	39
a- La confiance dans la relation médecin-patient.....	39
b- La relation paternaliste .....	40
c- La relation affective .....	42
d- La transitivité de la relation .....	43
3- Impact sur la prise en charge et la pratique médicale en médecine générale.....	44
a- Les attentes de la société du médecin généraliste .....	44
b- Les compétences d'un assistant -médical .....	45
c- Le coût d'un AM.....	47
d- La qualité de la relation médecin-patient et patient -assistant médical .....	47
e- Recherche de la satisfaction.....	48
III- Les forces et les limites .....	49
1- Les faiblesses de l'étude .....	49
a- Lié à l'enquêteur .....	49
b- La sélection des participants .....	49
2- Les forces de l'étude .....	50

a- Le choix de la methode .....	50
b- La collecte des données .....	50
c- L'analyse des données .....	50
d- La grille de qualité .....	51
3 -Difficultés de l'entretien sur la méconnaissance du sujet.....	51
IV - Les perspectives .....	51
1- L'AM et la pratique en médecine générale.....	51
a- Les avantages du métier .....	51
b- Dénaturation de la qualité de la relation médecin-patient.....	52
2-Relation AM-patient au cabinet .....	53
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....</b>	<b>55</b>
<b>ANNEXE .....</b>	<b>59</b>
Annexe 1 : Guide d'entretien .....	59
Annexe 2 Lettre d'information.....	60
ANNEXE 3 .....	61
Annexe 4 Les options de financement possibles en fonction de l'organisation du médecin (31).....	62
Annexe5 Grille COREQ (36).....	63
Annexe 6 Verbatim .....	68

# RESUME

---

**Contexte** : Pour améliorer les inégalités et les problématiques d'accès au soin au sein des maisons de santé pluri-professionnelles, un nouveau métier d'assistant médical a été proposé par le gouvernement dans le cadre du projet « ma santé 2022 ». Or l'assistant médical est une tierce personne du colloque singulier. La consultation tripartite influe sur le déroulement de la consultation qui peut susciter un impact sur la relation du médecin-patient et la pratique de la médecine générale au cabinet.

**L'objectif** : Analyser les effets de la présence de l'assistant médical sur la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement, selon le point de vue des patients.

**Méthode** : Il s'agit d'une étude qualitative s'inspirant de l'analyse phénoménologique. Pour être inclus, le patient devrait être majeur, avoir consulté son médecin généraliste et l'assistant médical au sein d'une maison de santé pluridisciplinaire de Haut de France. Les données ont été recueillies par des entretiens individuels semi-dirigés.

**Résultat** : Les patients attendaient de leur médecin qu'ils leur procurent les besoins essentiels au quotidien tels que le besoin d'être nourri, d'être en sécurité, celui d'appartenance et d'être estimé. Différents modes de relation entre le patient et le médecin se présentaient: ce dernier se devait d'être paternaliste, en partenariat, amical et en confrontation. Les mêmes types de relations se retrouvaient chez l'assistant médical. Selon les participants, l'assistant médical constitue une ressource supplémentaire du cabinet, seconde le médecin pour lui décharger des parties administratives et réguler les urgences. Aussi il joue l'intermédiaire entre le patient et le médecin. Certains participants se méfiaient de l'assistant médical, car ils n'avaient pas confiance. D'autres faisaient abstraction de leur présence au cours d'une consultation au cabinet.

**Conclusion** : Selon les attentes des patients, l'assistant médical pourrait être un atout du cabinet. Mais leurs avis sont partagés sur le fait qu'il ne pouvait remplacer le médecin quant à la prise de décision thérapeutique du patient. Par ailleurs la présence de l'assistant médical pouvait dénaturer la relation médecin-patient.



# INTRODUCTION

---

En 2018, les Français ont accès en moyenne à 3,93 consultations par an et par habitant chez un généraliste, contre 4,06 consultations en 2015. Les inégalités s'accroissent entre les communes les moins bien dotées et celles qui le sont plus.

Cette moindre accessibilité s'explique principalement par la baisse du temps médical disponible(1).

En effet l'exercice de la médecine générale ne se résume pas aux activités de soins de la patientèle du cabinet: elle inclut également des temps de formation et de tâches de gestion (secrétariat, comptabilité...) qui leur incombent en tant que professionnels de santé libérale et qui s'entrecroisent avec les consultations.(2)

Pour améliorer les inégalités et les problématiques d'accès au soin au sein des maisons de santé pluri-professionnelles ou cabinet de groupe, libérer du temps médical au médecin est nécessaire.(3)

De ce fait, un nouveau métier d'assistant médical (AM) a été proposé par le gouvernement dans le cadre du projet « ma santé 2022 », annoncé en février 2019.

Le poste d'assistant médical est inspiré de modèles étrangers, mais aussi d'autres postes existant dans les autres branches de la médecine française.

Aux USA :

Le CMA (AAA) : a été fondé en 1955, mais ne devient officiel qu'en 1969.

Les assistants médicaux travaillent aux cotés des médecins, principalement dans les établissements de soins ambulatoires tels que les cabinets médicaux et les cliniques. Ils sont formés de manière croisée pour effectuer des tâches administratives et cliniques tels que :

-prendre des antécédents, expliquer les procédures de traitement aux patients, préparer les patients à l'examen , assister le médecin lors des examens, préparer et administrer les médicaments selon les directives d'un médecin, transmettre un renouvellement d'ordonnance comme indiqué, prélever du sang, manipuler les électrocardiogrammes, retirer et changer les pansements .(4)

-Les assistants médicaux sont essentiels pour aider les patients à se sentir à l'aise dans le cabinet du médecin et expliquent souvent les instructions du médecin.

Au Canada :

Au Québec, deux événements sont à l'origine des modifications des rôles et des tâches des infirmières : d'une part un changement législatif concernant les professionnels de la santé en 2003 et d'autre part, la mise en place des Groupes de Médecins de famille(GMF). Une nouvelle loi dispose que les infirmières ont des activités cliniques réservées, leur reconnaît un jugement clinique et une capacité de mise en œuvre et renforce leur rôle en première ligne.

La pratique infirmière constitue un enjeu majeur dans l'implantation de nouveau modèle d'organisation des services de santé - GMF, qui vise à améliorer la permanence et l'accès aux soins de première ligne. Ces structures, constituées de dix médecins en moyenne et d'infirmières, favorisent le travail en équipe et la délégation aux infirmières de certaines activités de conseil et de suivi.(5)

En Suisse :

Contrairement aux modèles nord américains, les assistants médicaux suisses exercent habituellement en cabinets privés ou en cabinets de médecins regroupés, certains exercent en hôpitaux ou cliniques. Les fonctions de l'assistant médical en Suisse oscillent entre secrétaire et infirmier. (6)

En France :

L'assistant médical a pour missions, dans trois domaines :

- Administrative : ces tâches consistent en des missions sans lien direct avec le soin, comme l'accueil du patient, la création et la gestion du dossier informatique du patient, le recueil et l'enregistrement des informations administratives et médicales, l'accompagnement de la mise en place de la télémédecine au sein du cabinet, etc.
  
- La préparation et le déroulement de la consultation : l'assistant médical pourrait aider le patient à l'habillage, au déshabillage, à la prise de constantes, à la mise à jour du dossier du patient concernant les dépistages, les vaccinations, les modes de vie, en générant si nécessaire des alertes à

l'attention du médecin, à délivrance des tests et kits de dépistage, la préparation et l'aide à la réalisation d'actes techniques.

- L'organisation et la coordination : les assistants médicaux peuvent remplir une mission de coordination notamment avec les autres acteurs intervenant dans la prise en charge des patients.(7)

Le diplôme nécessaire à la pratique de l'assistant est le CQP d' AM. Le poste est accessible aussi bien à des profils soignants comme infirmières ou non soignants comme les secrétaires médicales.(6)

Son rôle précis dépendra du médecin qui l'emploie.

En ce qui concerne la qualité des soins :

La JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations ) a proposé une liste de différentes composantes de la qualité des soins qui la rendent plus concrète et opérationnelle : accessibilité, délivrance au bon moment, acceptabilité, efficacité, caractère approprié, efficience, continuité, sécurité (8).

La qualité s'étend de l'efficacité à l'accessibilité et, au sein du concept d'efficacité, entre efficacité des soins cliniques et efficacité de la relation interpersonnelle.(9)

- Concernant l'efficacité dans la relation patient- médecin, l'opinion du patient joue un rôle de plus en plus important lorsqu'il s'agit de s'interroger sur la qualité des soins.(10)

La qualité de la relation médecin-patient est essentielle pour atteindre le meilleur résultat thérapeutique. Fondée sur l'écoute, l'empathie, le regard, l'examen physique, la clarté et la sincérité du langage, elle tend à instaurer la confiance, condition essentielle de l'acceptation du patient et de l'alliance thérapeutique. (11)

Le but de ce nouveau projet « Ma santé 2022 » est de libérer du temps médical au médecin en créant le poste d'assistant médical.

Or l'assistant médical est une tierce personne du colloque singulier. De ce fait la consultation tripartite influe sur le déroulement de la consultation qui peut susciter un impact sur la relation du médecin-patient et la pratique de la médecine générale au cabinet.

L'objectif de ce travail de recherche était alors d'analyser les effets de la présence d'assistant médical sur la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement en explorant les avantages et les inconvénients de ce nouveau métier, ainsi que la relation médecin-patient selon les points de vue des patients.

# MATERIEL ET METHODE

---

## I- Type d'étude

Le choix s'est porté sur une étude qualitative s'inspirant d'une analyse phénoménologique. L'objectif de la thèse étant d'explorer le point de vue des patients sur une expérience vécue avec un assistant médical au cabinet du médecin généraliste. Les données ont été recueillies par des entretiens individuels semi-dirigés.

Une approche qualitative s'inspirant d'une analyse phénoménologique est la plus appropriée pour cette étude, étant donné qu'elle s'intéresse sur le point de vue des participants, permettant ainsi d'exprimer leur ressenti en toute liberté et de manière anonyme sur une expérience vécue en commune. Aussi de décrire et de caractériser un phénomène vécu en commun par les participants.

Une revue simple de la littérature a été réalisée en utilisant les mots-clés : assistants médicaux, médecin généraliste, relation médecin-patient pour établir la grille d'entretien et argumenter la discussion.

## **II- La population étudiée**

Pour être inclus, le patient devait être majeur, avoir consulté son médecin généraliste et l'assistant médical au sein d'une maison de santé pluridisciplinaire de Haut de France au cours des 12 derniers mois.

## **III- Méthode de recrutements**

Les MSP de Haut de France qui embauchaient des assistants médicaux avaient été contactées par des appels téléphoniques et par courriels. Un rendez vous préalable avec les assistants médicaux ont été nécessaires pour expliquer le travail de recherche, afin d'informer les patients intéressés.

Le choix de sélectionnés des participants sur différentes maison médicales étalées sur la région de haut de France avait pour avantage d'explorer des populations variées, mais aussi d'observer une diversité de pratiques médicaux.

Les patients ont été sollicités pour participer à l'étude via l'appel téléphonique et le mail.

Les participants ont été sélectionnés au fur et à mesure selon l'analyse des données.

## **IV- Recueil des données**

Le recueil des données a été réalisé par des entretiens semi-dirigés selon une guide d'entretien (annexe1) établi au préalable, suite à la revue de la littérature, qui a été

testée sur les entourages de la chercheuse et modifiée au fur et à mesure des entretiens.

Les entretiens pouvaient durer de 10 minutes à 1h environ. La rencontre avait lieu à l'endroit du choix des participants en fonction de leur disponibilité et pouvaient également être téléphonique.

L'enregistrement des entretiens ont été réalisé à l'aide d'une dictaphone Olympus digital voice recorder VN-7800PC. Suite à l'enregistrement, les entretiens ont été transcrits en verbatim par le traitement de texte Word®. Chaque participants a été anonymisé à l'aide des codes P 1 pour patient 1, P2 pour patient 2, etc.

En recherche qualitative, l'objectif étant de comprendre un phénomène, aucune règle de calcul du nombre de participants ni de prédiction du nombre de participants étaient nécessaires(12). Les entretiens étaient menés jusqu'à ce que les entretiens n'apportent plus aucune nouvelle idée, ni de nouveau thème émergent.

## **V- Analyses des données**

Les premières analyses ouvertes ont bénéficié d'une triangulation par la confrontation des résultats et la discussion des thèmes émergents avec une autre thésarde. Les premiers entretiens ont été analysés « en aveugle », puis ont été discutés pour parvenir à un consensus. L'analyse axiale et intégrative ont été conduites à l'aide de la dernière version du logiciel de Nvivo.

## **VI- Ethiques et réglementaires**

- Les patients ont consenti librement leur participation à ce travail de recherche en toute connaissance de cause une lettre d'information et de consentement leur a été donné au début de l'enregistrement (annexe2). Leur réponses ont été anonymisées.

Les enregistrements ont été détruits après leur retranscription.

- Une déclaration auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés a été faite en février 2021 portant le numéro 48 au registre des traitements de l'université de Lille. (annexe3)

# RESULTAT

---

## I- Population étudiée

Les patients interrogés devaient avoir plus de 18 ans et ayant eu au moins une consultation avec un médecin généraliste et avec un assistant médical. Les entretiens se passaient avec des patients issus de 3 différentes maisons de santé pluri professionnelle ou cabinet de groupe étalés sur la région de Haut de France.

Les caractéristiques des patients sont présentées sur le tableau suivant :

Individu	Genre	Age
P1	Homme	18-30
P2	Homme	30-50
P3	Femme	>50
P4	Homme	30-50
P5	Femme	>50
P6	Femme	>50
P7	Femme	30-50
P8	Homme	>50
P9	Femme	30-50
P10	Homme	18-30
P11	Femme	>50

## **II- Caractéristiques de l'entretien**

11 entretiens ont été réalisés entre avril 2021 et mai 2022. Du fait de confinement, suite à la crise sanitaire liée au covid 19, 5 entretiens ont été réalisés par téléphone et le reste en présentiel. Le lieu étant choisi par le patient.

La durée des entretiens a varié de 7 min 20 secondes à 48 minutes pour une moyenne de 18 minutes et 35 secondes.

La suffisance des données est atteinte avec le patient P10, confirmée avec le patient P11, c'est-à-dire que les participants ont donné à peu près les mêmes informations. Chaque thème a été suffisamment bien décrit et caractérisé.

## **III- La relation médecin- patient**

### **1- Les besoins de bases**

#### **a- Le besoin d'être « nourri »**

Un des motifs de consultation chez le généraliste est d'avoir ses traitements en main pour rester en forme au quotidien

P1 :« *C'est lui qui procure les médicaments pour notre maladie »*

« *Pour les médicaments, c'est lui qui me donne les médicaments ou ce dont j'ai besoin »*

P5 « *Et quelquefois, je n'ai pas de problème de santé à part ce besoin d'ordonnance, pour pouvoir dormir, pour avoir mon médicament »*

## **b- La sécurité**

Le patient cherche à être rassuré par son médecin ou se rassurer lui-même après une consultation.

P5 : *« Ce que j'attends du médecin, c'est que quand je sors de son cabinet, que je sois rassuré par la consultation »*

P6 *« Mon médecin le sait très bien et il me rassure beaucoup parce que des fois, au moins, je euh ... comment je vais dire ça... Je pense que des fois je suis malade, j'ai toujours peur que je vais mourir ... vous voyez, ces trucs comme ça, mais lui il me rassure et je ne sais pas quand je viens le voir, je suis rassurée, en fait. »*

P8 *« Si déjà, il va confirmer ce que vous avez et effectivement qu'il n'y a pas grand-chose à faire, vous êtes rassurés »*

Qui dit se sentir en sécurité implique une confiance à son médecin généraliste :

P9 : *« Après je n'ai jamais connu de dépression. Donc c'est vrai qu'on se sent moins confiant, moins de confiance en soi, je veux dire ce n'est pas évident d'être vu sous cet aspect à quelqu'un du corps médical. Je veux dire même si eux comprennent bien évidemment mais par pudeur, enfin je suis quelqu'un de très pudique et expliquer tout ça, je veux dire toute cette faiblesse psychologique qui est tout à fait justifié hein ! Mais ce n'est pas évident quoi et voilà avec monsieur P je me sens vraiment bien quoi, tout qu'avec madame M c'est pareil, je me sens vraiment bien quoi »*

P9 : *« à l'aise dans le sens, où on peut échanger sans jugement, beaucoup de bienveillance voilà »*

*P11 « Un médecin généraliste c'est quelqu'un de confiance pour moi, c'est la première chose. Si j'arrive je ne veux pas me contenter de jugement c'est-à-dire quand je suis arrivée j'ai eu de problème d'alcool, je n'ai pas eu honte de lui dire. Il m'a aidé, accompagné pour aller dans tel centre. J'ai confiance en lui à cent pour cent, je sais qu'il ne va pas répéter .Ça, c'est ma première chose, après qu'il soit femme ou un homme, grand ou petit, ça m'est égal. C'est vraiment une histoire de confiance. »*

### **c- L'appartenance**

Le médecin généraliste connaît toute la famille, l'environnement du patient.

*P10 « Faut savoir, qu'il a connu 3 générations de ma famille du coup moi, mes frères, mes parents, mes oncles, mes tantes et mes grands parents également .... Du coup, il les avait connus avant ma naissance, du coup il y a une relation un peu plus amicale qu'un simple médecin traitant qu'on croise une ou deux fois dans l'année »*

### **d- Le besoin d'estime**

Le besoin d'estime correspond aussi avoir de la considération en termes de politesse et de courtoisie de la part du médecin.

*P8 : « Donc à partir de là euh... Je suis aussi quelqu'un d'intègre quand ça ne me va pas, je suis désolé, je me considère comme un client quelque part, donc on a droit aussi d'avoir une retombée »*

*P8 :« J'assimile client au patient en fait, car quelque part on paie pour pouvoir voir un médecin, c'est pour ça que je dis ça. »*

## **2- Les différents modes de relation médecin- patient**

### **a- En partenariat**

L'échange entre le médecin et le patient lors d'un entretien est important pour guider le médecin à trouver un diagnostic.

*P8 « je pense que son diagnostic, il se fait aussi en fonction de l'échange de ce qu'on a. C'est là ce que je voulais dire, que l'échange est important donc il y a quand même un climat de confiance.*

*P8 :« C'est en fonction de ce que vous lui dites qu'il creuse hein ! Et c'est ça qu'il vous a fait trouver le bon diagnostic et je suis persuadé de ce que je dis, parce que c'est comme ça que ça marche. Il a compris ce que je lui ai dit et son diagnostic, il est bon et donc, les médicaments je vais les prendre, car il a raison. »*

*P9 : « vraiment il y a de l'échange, de l'écoute et puis, une bonne prise en charge en fait, monsieur P m'a beaucoup aidé. »*

### **b- Patriarcale**

Le médecin décide pour son patient « soumis »

*P4 : « je n'ai rien à dire contre le médecin, il fait son boulot, franchement c'est très bien avec les traitements, non je n'ai rien à dire hein ! Franchement c'est bien. Tout est bien »*

*P5 : qu'il « prenne les bons décisions pour moi, quoi ».*

### **c- En confrontation**

Le patient peut ne pas être en accord avec ce que dit le médecin

*P1 : « Là il m'a conseillé de prendre le vaccin, mais ça ne m'intéresse pas. Je lui ai dit le vaccin, je peux attendre encore un peu. Et là il me dit non le vaccin ... Tu as des problèmes de cœur, tu as des problèmes d'artères, etc, etc. Mais moi ça ne m'intéresse pas. »*

*« C'est pour ça que le vaccin euh, rien à foutre ! (rire) mais le docteur était ligué contre moi, il voulait que je le fasse »*

*P11 « Après comme on doit faire le vaccin, je ne veux pas le faire, son rôle aussi c'est de convaincre : vous devez faire le vaccin, il doit me guider. Je ne l'ai pas fait, je reste sur ma décision et il a insisté en disant attention les risques. C'est son rôle aussi »*

### **d- Une relation familiale**

Certains patients considèrent leur médecin généraliste comme un membre de leur famille

*P1 : « Un médecin généraliste c'est de la famille »*

*P1 : « Oui, oui c'est le médecin de famille, donc ça fait tant d'années qu'on le consulte et on consultait son père avant .....Et son père m'a connu bébé, et ça fait très très longtemps, moi j'étais enfant hein. »*

#### **e- Une relation asymétrique**

Un patient peut se sentir inférieur face à son médecin traitant.

*P1 : « Parce qu'il vous tutoie et moi je le vouvoie c'est logique hein ! C'est un docteur et moi je suis simplement un patient. »*

*P11 « C'est comme ça hein ! C'est un docteur, il a la blouse et des fois, il n'a pas la blouse blanche, mais c'est toujours psychologique quand on voit la blouse, hein !*

#### **f- Centrée sur la maladie**

L'écoute active de la part du médecin permet au patient d'exprimer son ressenti et de le comprendre.

*P11 « euh, ça dure 5 min ou 10 min, ça va très vite boum, boum, je me pèse, il prend ma tension euh ok c'est tout. Une fois par an, il me fait voir le cardio, on n'a plus le temps, on n'a pas le temps ce n'est plus comme avant ... On n'a pas le temps de parler. Je suis là boum boum, j'ai ça ... »*

*P11 :« Je pense qu'un médecin doit recevoir un client minimum 15 minutes si ce n'est pas grave, au moins 15 minutes pour être à l'écoute euh ... je pense, avec dr L 5 minutes et c'est fait.*

*P11 :« ce sera complètement différent et je suis sûre qu'au moins le docteur passe au moins 20 à 25 minutes avec son patient, je suis persuadée ici non, c'est la chaîne ! »*

#### **g- Amicale**

Certains patients considèrent leur médecin traitant comme un ami.

*P10 « Du coup, il les avait connu avant ma naissance, du coup il y a une relation un peu plus amicale qu'un simple médecin traitant qu'on croise une ou deux fois dans l'année »*

*P10 « plus une relation amicale qu'un médecin je dirais »*

## **IV – Une Relation de collaboration médecin- Assistant médical**

### **1- Une ressource supplémentaire**

L'assistant médical permet de réaliser des actes techniques sur place.

*P2 : « Il fallait prendre un rendez-vous, qu'il fallait faire à l'extérieur, mais qu'ici ça ne se faisait pas. C'est un examen qu'on fait ici que récemment [ ...] Moi personnellement, je préfère qu'on fasse cet examen ici, madame X me fait l'examen ici. Je n'ai pas besoin d'aller à l'hôpital ni aller ailleurs. C'est bien : tout est fait sur place, c'est impeccable. »*

*P8 « elle pouvait faire ça et je lui ai dit que ça m'arrangeait, car cela m'éviterait de voir un autre praticien tout simplement et je me suis dit que c'était pas mal [..] Je me suis dit ce n'est pas mal ça, ça m'évite de courir à gauche et à droite »*

*P9 : « je pensais que c'était juste le rôle du secrétaire, mais je pense que justement maintenant elle fait des choses supplémentaires par exemple au niveau de polygraphie euh...Comment, euh [...] Entre autres après, j'ai eu aussi une autre dame qui m'a fait un ECG par exemple. »*

## **2- Une médiation médecin –patient**

L'assistant médical fait le relais entre le médecin et le patient

*P5 : « Mais madame X, ça été vraiment une façon d'être en contact avec le médecin, c'est vrai que les médecins, ils sont en consultation qu'il ne faut pas les déranger. »*

*P5 : « Elle m'a dit que je pouvais l'appeler, elle m'a donné son numéro et c'est vrai que plusieurs fois, surtout avec le petit problème que j'ai eu « infarctus », heureusement qu'il y avait madame X, que ça a été le lien entre le médecin et moi quoi ! [...] et chaque fois que j'ai recours à elle, elle a expliqué mon cas au médecin, et que le médecin « on ne peut pas le déranger quoi ». Madame X est beaucoup plus proche du malade, c'est vraiment quelqu'un qui fait le relais entre le médecin et le patient. »*

*P10 « C'est un rôle intermédiaire entre le médecin également »*

## **3- Utilitaire**

### **a- Dans la sélection**

L'assistant médical fait le tri entre ce qui est urgent ou pas

*P5 : « on voit bien qu'elle est capable de bien me diriger quoi, de voir si ce que je raconte est important ou pas, si c'est grave ou si ce n'est pas très grave »*

*P7 : « Quand on l'appelle au téléphone et qu'on a quoi que ce soit, on lui explique tout, elle sait diriger, elle sait si c'est un rendez-vous en urgence »*

### **b- L'accueil**

L'assistant médical assure et gère la prise de rendez vous.

*P9 : « Elles sont vraiment essentielles au cabinet aussi bien au niveau de l'accueil, que du conseil. »*

*P9 : « En fait elles jouent vraiment un rôle essentiel au-delà de la prise de rendez-vous quoi, de la gestion de l'emploi du temps, des agendas, des reports de rendez-vous »*

*P10 : « je l'ai toujours vue en tant qu'assistante médicale ici, sur les prises de rendez-vous »*

*P10 : « Bah, pour ceux qui viennent maintenant par exemple, il y en a qui viennent sur rendez vous et d'autres pas, établir un ordre de passage, gérer ces choses là, etc. parce que maintenant on peut passer en ligne pour prendre les rendez-vous etc. et c'est bien de savoir qui est là »*

### **c- Allège le médecin**

L'assistant médical collabore avec le médecin pour pouvoir lui libérer du temps médical

*P3 : « Ça soulage le médecin, mais c'est très très bien ce qu'elle fait. »*

*P5 : « Pour le médecin je pense que ça va le décharger d'une partie de son travail. De le décharger de sa charge (rire) ce n'est pas très français ce que je viens de dire. (rire) »*

*P8 : « Mais eux, ils peuvent aider le médecin derrière, effectivement pour l'alléger .... Je ne vais pas dire aider, mais seconder le médecin car quelque part, elle seconde le médecin. »*

*P9 : « Je pense que oui effectivement, ça peut alléger le travail du médecin pour le désengorger euh justement pour lui accorder plus de temps pour des pathologies plus graves ... »*

*P9 « Ça permet aussi au médecin de prendre note de quelque chose, de remplir le dossier, de démarrer le compte rendu sur l'entretien médical qui est en cours par exemple. Je pense que ça peut optimiser effectivement et le rendez-vous et le temps qui leur est précieux. »*

*P9 « par exemple comme prendre la tension, quelque chose comme ça euh, un renouvellement simple chez un patient qui n'a pas de problème particulier de santé euh, un simple renouvellement je ne sais pas mensuel, trimestriel, voilà quelque chose comme ça [...] »*

*P10 « Ça soulage la charge de travail ici, parce qu'on est pas mal surmené en étant médecin généraliste, du coup euh, comment dire déléguer les tâches, du coup elle est une clé très utile et importante au cabinet »*

## **V – Les différents « styles » de relation patient- assistant médical**

### **1- Une relation bienveillante**

Le patient considère l'assistant médical comme une amie, une confidente

*P1 « Ah elle est bien, elle est cool avec les patients, elle est gentille et tout. Elle n'est pas vulgaire, elle est cool. Je suis ami avec elle. Elle est super sympa. »*

*P9 : « Et puis quand j'arrive, j'ai toujours un mot gentil pour les 3 et voilà on discute soit avant ou après le rendez-vous et après forcément, elle demande régulièrement comment je me sens quoi. »*

*P11 « on discute un petit peu, là c'est plus à la copine, on vient dire bonjour et... c'est différent de la secrétaire encore [...] Elle ne vient pas parler spécialement pourquoi je suis là, mais ah ben ça va, les enfants ont poussé. »*

## **2- Une relation de longue date**

Certains patients connaissent l'assistant médical depuis des années bien même avant son médecin traitant

*P1 : « elle est très sympa ! Je la connais ça fait longtemps ! »*

*P6 : « Alors je vais vous dire J, je ne l'ai pas connue ici. Je l'ai connue quand elle travaillait à la pharmacie....Et à chaque fois, elle s'occupait de moi. On a sympathisé. Et puis après, c'est elle qui m'a dit qu'elle va travailler chez le docteur X. Voilà, c'est comme ça que je connais J. »*

## **3- Une relation collaborative**

L'assistant médical collabore avec le patient en expliquant les faits et gestes au cours d'un examen

*P8 : « Quand je suis arrivé, elle m'a dit « C'est moi qui va le faire avec vous, je vais vous expliquer le protocole et que nous, on est capable de le faire », elle m'a expliqué. A partir du moment où elle m'a expliqué c'est toujours pareil, c'est une*

*question de confiance, donc j'avais confiance à mon médecin ce qu'il m'a dit, mais aussi j'avais confiance à la jeune fille qui m'a expliqué « On va faire comme ça »... Si je n'avais pas confiance, j'aurai dit non ! Donc je dis que je fais confiance aussi bien à l'un qu'à l'autre ».*

#### **4- Méconnaissance du métier**

Le métier assistant médical peut porter confusion chez certains patients.

*P8 : « En fait pour moi, elle était secrétaire. Enfin, à mon niveau, c'était une secrétaire. »*

*P8 : « Je ne sais pas la différence avec une infirmière, mais pour moi ça fait un tout petit peu infirmière quoi ! Je n'y connais rien, je vous le dis. »*

*P9 : « Je dois avouer vraiment que le cabinet euh, je ne sais pas vraiment si toutes les 3 ont le statut d'assistant médical ? C'est quoi, c'est plus que secrétaire médicale, c'est ça ?*

#### **5- Une relation « pas médicale »**

Le patient consulte l'assistant médical pour d'autres motifs non médicaux.

*P5 « On ne peut pas remplacer le médecin, mais ça ne me dérange pas »*

*P5 « Mais ça permet je pense au médecin traitant de se consacrer vraiment à la médecine »*

*P8 « C'est important que lui puisse être secondé, mais je ne pense pas que eux ils vont faire le métier du médecin. Ils n'ont pas fait les mêmes études. »*

## **6- Autonomie**

L'assistant médical agit indépendamment du médecin

*P5 « Et peut-être que l'assistante peut traiter sans qu'on dérange le médecin, quoi. »*

*P8 « Voilà, c'est simplement en discutant qu'elle m'a dit que ça peut être bien de voir de ce côté là quoi, et c'est tout à son honneur, parce qu'effectivement, on a trouvé que l'apnée du sommeil était, comment dire euh, à regarder quoi »*

## **7- La méfiance du patient vis-à-vis de l'assistant médical**

Certains patients se sentent plus en sécurité, plus en confiance en étant seul avec son médecin traitant

*P2 : « Je n'ai pas de pensée négative en occurrence sur le métier d'assistant médical. »*

*P11 : « Si j'ai envie de parler quelque chose de personnel, je n'ai pas envie de parler à l'assistante sociale. Euh, l'assistante sociale (sourire) la secrétaire médicale, elles sont au courant, non ! Je préférerais être toute seule dans ce cas là ! Je préférerais, ça ne la regarde pas, c'est privé la confiance ! C'est tout, c'est ça ! Je pense que ce n'est pas bon pour le client ça ! »*

*P11 : « On doit s'isoler avec son médecin sauf si je vous le dis madame C, je vous prends la tension et je vous laisse avec docteur après oui ! Mais pas pendant la consultation pour parler des problèmes perso ou de voilà ! »*

## **8- L'indifférence**

La présence de l'AM n'a pas d'importance pour le patient.

*P10 : « Je ne pense pas que c'est un élément fructueux plus que ça dans la consultation si elle est un élément que spectatrice [ ...] si demain, j'entre dans un autre cabinet, l'assistant, du coup, c'est son statut et là, ça ne me dérangerait pas plus que ça, j'aurai une consultation avec le médecin et je ferai une abstraction à sa présence sans plus »*

## **9- Une relation de proximité**

Et d'autres préfèrent les AM à son médecin traitant, car elles sont plus disponibles.

*P9 : « Elles font plus de chose, elles sont plus proches du patient en fait. »*

*P11 : « Au contraire, bien plus à l'aise peut-être qu'avec le docteur puisque c'est monsieur, c'était monsieur donc, je préférais. Voilà »*

# DISCUSSION

---

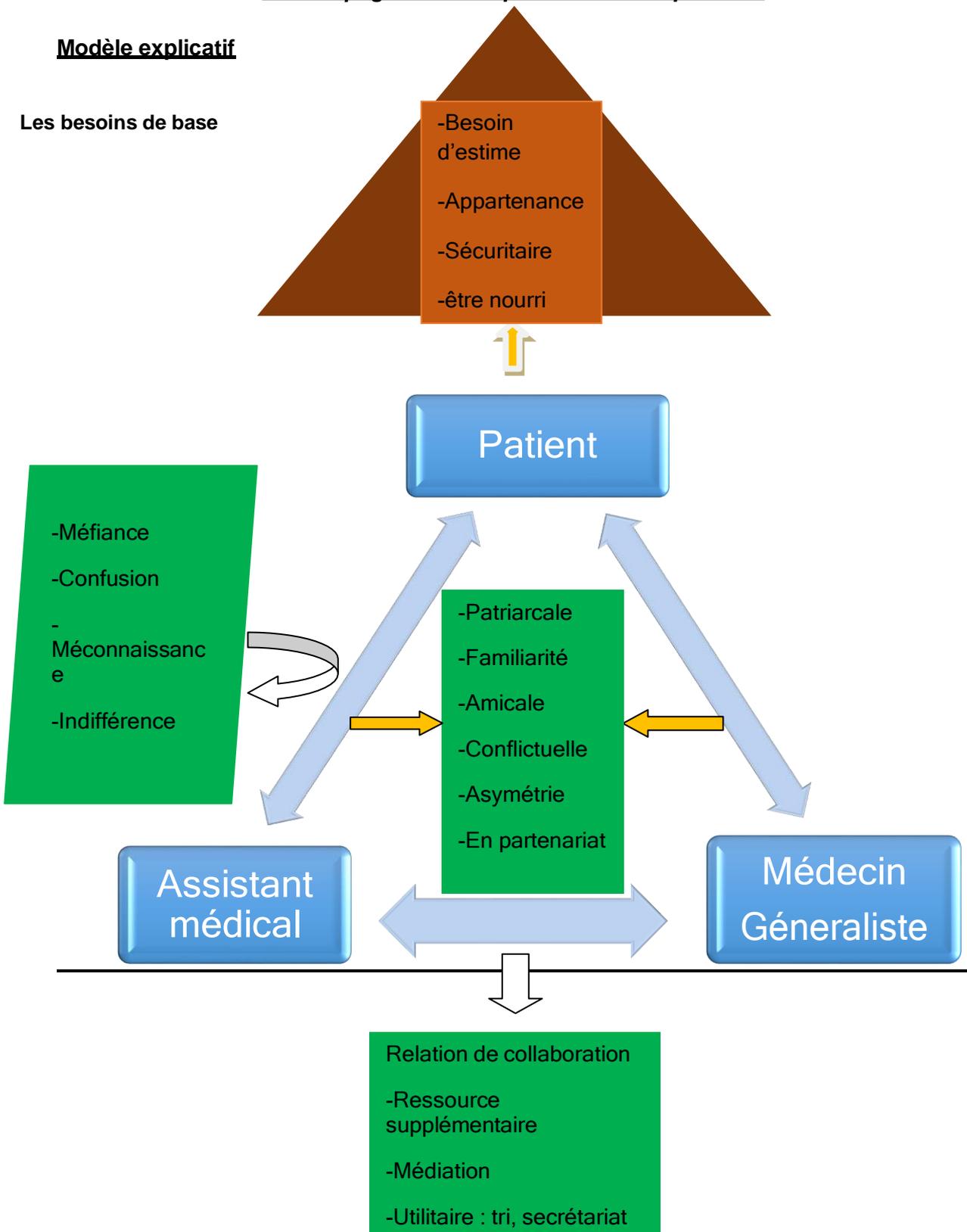
## I- Les principaux résultats

### 1- Le modèle explicatif

**« Effets de la présence de l'AM sur la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement: le point de vue du patient »**

**Modèle explicatif**

Les besoins de base



**Légende :**

- ↔ : Relation entre
- : Concordance
- ▭ (vert) : Les types de relations
- ▲ (brun) : Les besoins de base
- ↕ (jaune) : besoins recherchés
- ↓ et ↻ : les produits de la relation

## **2- Une relation copie-collé entre médecin-patient et patient-AM**

On décrit les besoins de bases du patient entre autre un besoin d'être nourri, d'appartenance, affective, sécuritaire et d'être estimé.

On a retrouvé différents modes de relation patient -médecin tel que le médecin paternaliste, la relation plutôt familiale ou amicale, la relation en partenariat avec le patient, la relation conflictuelle, la relation asymétrique, ou bien une relation centrée sur la maladie.

Nous avons constaté qu'un patient considérant son médecin comme un membre de la famille ou comme un ami, développe le même type de relation avec l'AM.

De même une relation médecin-patient plutôt patriarcale est retrouvée entre l'AM et le patient.

Nous voyons une espèce de concordance entre les deux relations.

## **3- Un travail d'équipe et de collaboration au sein du cabinet**

L'AM joue le rôle de l'intermédiaire entre le médecin et le patient. Pour le patient, le médecin ne peut pas être dérangé et son temps est précieux. L'AM est présent pour faire passer le message.

En effet le rôle de l'AM est plus qu'une secrétaire du médecin, car elle est une ressource supplémentaire pour le cabinet. Elle permet la réalisation des examens complémentaires comme la polygraphie ou l'ECG ou bien la réalisation des vaccins. Le patient n'aura plus à se déplacer ailleurs ou passer du temps à

chercher un rendez-vous chez le spécialiste, car tout se fait sur place au cabinet. Cela fait gagner du temps au patient.

Enfin, l'AM doit avoir une compétence dans la régulation des urgences. C'est elle qui prend les décisions, fait le tri des rendez-vous et avertit le médecin en cas d'urgence.

#### **4- L'assistant médical n'est pas toujours connu ni accepté par le patient**

Pour certains patients, c'est la secrétaire médicale et pour d'autres, c'est une infirmière. Leur champ de compétence est variable d'une AM à une autre et dépend du médecin qui l'emploie. Cela peut porter confusion chez les patients.

L'AM ne remplace pas le médecin, car ils n'ont pas fait les mêmes études. Le patient, par peur de l'incapacité de l'AM à comprendre leur problème, se méfie et se met en retrait.

Mais ce n'est pas toujours le cas, nous retrouvons des patients qui sont plus proches et plus à l'aise avec l'assistant médical. Ils préfèrent même l'assistant à leur médecin, car elle est plus disponible.

## **II- Dans la littérature**

### **1- Etude sur le métier assistant médical**

Des études ont été réalisées pour pallier le manque de médecin dans les déserts médicaux.

La DRESS a mené une enquête en 2020 auprès d'un panel de médecins généralistes français. Les 32% des participants qui considèrent que leur perspective démographique sur les zones d'exercice sont à la baisse, pensaient à recourir au dispositif de l'assistant médical.(13)

Des études ont été menées auprès des patients concernant l'assistant médical: nous avons trouvé une enquête d'opinion menée auprès de patient sur l'amélioration de l'accès aux soins avec l'intervention d'un assistant médical. Il s'agit d'une enquête quantitative.(14)

Une autre étude a été réalisée, dont l'objectif a été de savoir les attentes à propos de l'assistant médical en médecine générale. Il s'agit d'un entretien semi-dirigé mené auprès des patients de la Gironde.(15)

Des travaux d'études menés auprès des médecins ont été effectués dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais dont le but est d'identifier les représentations des médecins généralistes concernant le métier des assistants médicaux.(16)

## **2- L'assistant médical et le colloque singulier: les répercussions**

### **a- La confiance dans la relation médecin-patient**

La confiance est essentielle à la relation médecin-malade. Les définitions du terme sont multiples et varient selon les points de vue adoptés par les auteurs et le contexte dans lequel la notion de confiance est insérée. (17)

Diverses études ont montré que la confiance est la pierre angulaire d'une relation dont la relation médecin -patient.

De ce fait elle aurait un impact sur la satisfaction du patient, son adhésion aux traitements qui lui sont proposés, le maintien dans le temps de la relation avec le médecin, la délivrance par le patient d'informations favorisant un diagnostic précoce.(18)

Abaléa a affirmé la nécessité thérapeutique de la confiance: « La fidélité au médecin est la condition nécessaire pour qu'il puisse suivre l'évolution de l'individu ou du patient. Seul un médecin qui connaît bien le malade peut apprécier à sa juste valeur un symptôme, ne pas s'alarmer inutilement ou au contraire montrer une attention particulière à de petits détails qui pourraient paraître insignifiantes »(19)

La confiance permet au patient de se sentir en sécurité. Et pour cela, une écoute active et un échange sont nécessaires pour instaurer un climat de confiance. Ce climat de confiance a été évoqué plusieurs fois par les participants.

En effet Deborah Lupton réduit la confiance à une dimension émotionnelle, elle précise sa définition de la confiance et l'importance de celle-ci en s'appuyant sur une enquête de la définition du bon médecin par les patients. Pour elle: « La

confiance (trust) est construite dans la communication. On attend compassion, empathie et intérêt personnel du médecin bien plus et au-delà des connaissances expertes. Un mauvais médecin au contraire, vous traite comme si vous étiez interchangeable, il est pressé, n'écoute pas vos questions, il ne prend pas le temps il vous traite comme un patient anonyme ».(20)

Un des participants a évoqué justement que l'entretien avec son médecin traitant dure parfois que cinq minutes et pour ce participant il a l'impression de ne pas être écouté. De ce fait, il pense ne pas être compris et se pose la question si le diagnostic ou le traitement donné est adéquat par rapport à son problème de santé.

#### **b- La relation paternaliste**

Il existe, dans la pratique médicale actuelle, plusieurs modèles de relation médecin-malade. Chacun de ces modèles repose sur quelques présupposés fondamentaux qui déterminent les rôles spécifiques attribués aux interlocuteurs impliqués.

Le modèle paternaliste le plus classique, prépondérant depuis Hippocrate jusqu'aux années cinquante. Il s'agit d'un modèle foncièrement asymétrique construit autour d'une relation de dépendance.(21)

D'après Gerald Dworkin, le paternalisme consiste dans « une intervention sur la liberté d'action d'une personne, se justifiant par des raisons exclusivement relatives au bien-être, au bien, au bonheur, aux besoins, aux intérêts ou aux valeurs de cette personne contrainte ».(22)

De par ses connaissances techniques, on suppose que le médecin sait mieux que le patient ce qui convient à ce dernier. Le patient est ainsi infantilisé: dépourvu de connaissances médicales, souffrantes et angoissé par sa maladie, il est censé être dans l'incapacité de prendre une décision juste. En fin de compte, ce qui lui est demandé n'est qu'une confiance totale et une soumission aveugle envers son médecin.(21)

Toujours d'après Gerald Dworkin: « La principale justification du paternalisme médical reste cependant d'ordre instrumental. Elle consiste, d'une part, à affirmer que le médecin est la personne la plus compétente pour réaliser le bien-être du patient et, d'autre part, que le patient est intrinsèquement dans un état le rendant inapte à prendre des décisions pour lui-même ». (22)

D'un côté cela pourrait peut être rassurant pour le patient, car il se sent protégé par une figure paternelle bienveillante.

La philosophe américaine Annette Baier, dans son article « Trust and Anti-Trust » propose de penser la légitimité morale de certains rapports de confiance entre des personnes inégales (22), ici dans notre étude entre le médecin et son patient.

« Si la bienveillance ou l'amour apparaissent dans l'explicitation des motivations de la relation, on peut supposer que cette relation a subi avec succès le test de moralité. Le professionnalisme est un élément qui permet la qualification morale de la relation de confiance thérapeutique. Ainsi, un patient peut être bien fondé à s'en remettre à son médecin, car il sait à quel point celui-ci est moralement engagé dans l'exercice de sa profession, attentif et respectueux. L'acceptation de la vulnérabilité pourra être un bon choix car le patient est sûr que son

médecin le connaît et fera tout pour prendre la décision la plus raisonnable et la plus individualisée – il pense et choisit de penser que la personne la plus informée de la bonne décision est bel et bien son médecin. » (22).

Une des participants de l'étude a justement décidé de s'en remettre pleinement à son médecin concernant les prises de décisions, vu que son médecin connaît mieux qu'elle son état de santé et par peur de manque de connaissance, elle pourrait prendre la « mauvaise décision ».

Tout part du principe que la confiance mutuelle médecin - patient est la condition sine qua non d'une adhésion thérapeutique, élément nécessaire à la prise en charge et l'accompagnement du patient.

### **c- La relation affective**

Des études sur la théorie de l'attachement ont appliqué cette théorie à la relation médecin -patient afin de mieux illustrer comment les différents styles d'attachement de patients signifient l'observance.(23)

Dans notre étude, des patients considèrent leur médecin traitant comme un membre de leur famille ; le médecin a connu plusieurs génération d'une famille .Nous sommes dans une relation plus familiale qui va au delà d'une « simple » relation médecin-patient.

Les modes d'attachement entre humains sont de deux types: sécurisés ou insécurisés. Justement, un des besoins recherchés des participants en consultation chez leur médecin généraliste est de se sentir en sécurité.

Permettant ainsi d'affermir cette relation médecin-patient.

Le mode d'attachement n'est pas une caractéristique d'un individu, mais un déterminant de la relation que peut entretenir une personne avec une autre.(24)

« La théorie de l'attachement explique pourquoi il est précieux d'avoir un médecin régulier et plaide pour que la médecine générale ait une qualité particulière par rapport au système de santé restant. Il offre aux patients la possibilité souhaitée de s'attacher à un médecin de famille »(23)

#### **d- La transitivité de la relation**

Mais qu'en est il de cette relation si une tierce personne se met « au milieu », la confiance est -elle transitive?

Dans ce qui est précité plus haut, on retrouve le même type de relation entre médecin patient et patient assistant médical. S'il y a une confiance entre le médecin et son patient, cette confiance se transmet chez l'assistant médical car le médecin a confiance à son assistant médical. Si c'est un médecin bienveillant et à l'écoute, nous aurons une image d'un assistant médical à l'écoute.

A l'inverse, un patient qui a connu l'assistant médical bien avant son médecin, aura également une confiance à son médecin puisque la confiance se transmet.

D'après Vincent Mangematin : « C'est parce que la confiance est transitive que l'instauration des normes, des règlements et des institutions permet de créer la confiance entre des personnes étrangères. »(25)

« La confiance entre deux « étrangers » naît de la connaissance commune d'un tiers digne de confiance, ce tiers jouant le rôle de trait d'union dans un lien social inexistant. Le tiers connu des deux protagonistes recrée la proximité. L'institution

de la règle « universelle » qui s'applique à tous et que tous connaissent; produit la confiance entre deux inconnus car la règle crée aussi du lien, une proximité: chaque personne connaît la règle » (25)

### **3- Impact sur la prise en charge et la pratique médicale en médecine générale**

#### **a- Les attentes de la société du médecin généraliste**

Pour répondre aux attentes et aux exigences de la société, les rôles et fonctions du médecin généraliste français ont été définis et publiés dans différents travaux des médecins généralistes européens et français.(26)

6 compétences recouvrent la mission des médecins généralistes, dénommée “la marguerite des compétences” :

- Compétence approche globale, prise en compte de la complexité
- Compétence éducation, prévention santé individuelle et communautaire
- Compétence premier recours urgences
- Compétence continuité, suivi, coordination des soins autour du patient
- Compétence relation, communication, approche centrée patient
- Compétence professionnalisme (26)

Pour accomplir ses tâches et ses missions la pratique de la médecine générale implique un gros volume horaire important. (27)

Cela a été évoqué par les participants dans notre étude que la “charge de travail des médecins est important au point d’être pas mal surmenés” , un des participants pensait même “qu’on ne peut pas déranger les médecins” .

Pour alléger ses tâches et ses missions, la délégation des tâches auprès des AM est une solution. (28)

Des compétences sont également requises auprès des AM pour pouvoir seconder le médecin au cabinet.

#### **b- Les compétences d’un assistant –médical**

Les objectifs du CQP Assistant médical:

Le CQP Assistant médical en France répond aux besoins des médecins libéraux, généralistes.

Cette formation a des activités visées établis en quatre blocs:

- L’accueil et la prise en charge administrative des patients,
- La gestion du risque contaminant et des procédures de sécurité sanitaire
- L’assistance opérationnelle au praticien
- Le suivi du parcours de santé du patient.

Chaque bloc demande des compétences attestées. (29)

La plupart des compétences requises ont été évoquées par les participants tels que seconder le médecin dans les actes médicaux, gérer les situations

urgences, assurer l'accueil et le suivi des patients, expliquer aux patients le déroulement d'un examen.

Quant à la réalisation des actes complémentaires de façon autonome comme la polygraphie ou l'ECG évoqué par les patients, elle n'a pas été précisée dans les compétences requises.

Un des participants a évoqué également la possibilité de prescrire des ordonnances pour les "simples" renouvellement de médicaments dont le but d'aider le médecin dans ses tâches quotidiennes, afin de les soulager.

Or prescrire un médicament ou un acte médical relève de la fonction du médecin et ne font pas parties des compétences d'un assistant médical: "la liberté de prescription du médecin est essentielle à son action, elle est encadrée par la loi. Prescrire engage la responsabilité du médecin au plan déontologique, civil et pénal. La prescription obéit à des règles strictes dont l'objectif principal est de préserver la sécurité des patients".(30)

La prescription médicale est un acte qui ne peut être déléguée.

De ce fait, déléguer un renouvellement d'ordonnance à une AM engage la responsabilité morale, professionnelle et juridique du médecin.

Enfin, comme il a été annoncé plus haut, la mission de l'AM dépend essentiellement du médecin, de la pratique et de l'organisation du cabinet.

Sa formation continue auprès du médecin généraliste.

### **c- Le coût d'un AM**

Une aide à l'embauche d'une AM est ouverte pour les médecins généralistes mais sous certaines conditions:

Tous les médecins libéraux, y compris les médecins nouveaux installés, peuvent bénéficier de cette aide à l'embauche, dès lors qu'ils exercent en secteur 1 ou en secteur 2, avec engagements de modérations tarifaires(31).

Pour être éligibles à cette aide, les médecins généralistes doivent avoir un nombre de patients les ayant choisis pour médecin traitant de plus de 640 patients .Ils doivent également travailler dans un cabinet de groupe constitués d'au moins de 2 médecins ou dans un MSP.(31)

Si ce n'est pas le cas, les médecins éligibles à l'aide ont deux ans à s'engager dans une démarche d'exercice coordonné, après la prise de fonction de l'AM.(31)

### **d- La qualité de la relation médecin-patient et patient –assistant médical**

La qualité résulte de différentes exigences: celles du patient, celles du médecin et celles de l'environnement. La qualité peut être analysée au travers de la relation médecin patient à l'instar de la relation client fournisseur dans le domaine industriel et des services. (32)

L'évaluation de la qualité fait référence à des critères et des normes ou standards.

Selon les critères de qualités retrouvées dans la littérature, la satisfaction des patients est un bon indicateur de qualité d'une relation.

La satisfaction est considérée en soi comme un résultat légitime du processus de soins et un objectif nécessaire (mais pas suffisant) de toute relation médecin-patient. (33)

La qualité d'une relation est évaluée généralement par des enquêtes de satisfaction. (34)

#### **e- Recherche de la satisfaction**

En effet, on pourrait appliquer la pyramide de Maslow pour les besoins de bases du patient entre autre un besoin d'être nourri, d'appartenance, affective, sécuritaire et d'être estimé.

Les attentes du patient est justement de combler ce "besoin" et cela l'amène à consulter son médecin. Un besoin d'être rassuré pour se retrouver en sécurité, le besoin de se procurer un médicament pour pouvoir dormir.

Dans notre étude, certains patients pensent que l'AM n'est pas à la hauteur justement pour satisfaire ce besoin, pour eux l'AM est spectatrice de la consultation, d'autres expriment même de la méfiance vis-à-vis de l'AM.

La pyramide de Maslow est une des théories retrouvées dans la littérature pour interpréter la satisfaction des patients:

"Hills et Kitchen ont justifié que le degré de satisfaction des patients est le résultat de la satisfaction de la hiérarchie des besoins de Maslow".(35)

Johnson a proposé que “les besoins physiologiques, les besoins de sécurité, les besoins d'estime et d'amour et les besoins de réalisation de soi de Maslow soient parallèles au résultat d'éradication de la maladie, au résultat de performance du patient, au résultat de santé général et au résultat de satisfaction du patient de la hiérarchie des services de santé, respectivement”.(35)

### **III- Les forces et les limites**

#### **1- Les faiblesses de l'étude**

##### **a- Lié à l'enquêteur**

Le chercheur au début de l'enquête est une étudiante de dernière année d'internat spécialisée en médecine générale qui n'a pas eu assez de formation et d'expérience sur la recherche qualitative. Etant donné le manque d'expérience, les premiers entretiens étaient plus courts, directifs et pas assez enrichis.

##### **b- La sélection des participants**

Le déroulement de l'entretien:

Etant donné que la recherche a été débutée pendant la pandémie covid 19 certains entretiens ont été réalisés par téléphone. Les gestes non verbaux n'ont pas pu être décrits et cela pourraient impacter la qualité et la richesse de l'entretien.

La prise de contact avec les participants s'est fait également par téléphone.

Un participant a refusé de participer du fait du manque d'intérêt et de temps pour l'étude.

## **2- Les forces de l'étude**

### **a- Le choix de la méthode**

Une approche qualitative s'inspirant d'une analyse phénoménologique est la plus appropriée pour cette étude étant donné qu'elle s'intéresse sur le point de vue des patients. Il s'agit de décrire et de caractériser une expérience vécue en commune par les participants en réalisant des entretiens semi-dirigés.

### **b- La collecte des données**

Pour les 6 entretiens en présentiel, ils ont été réalisés au cabinet médical sans tierce personne.

### **c- L'analyse des données**

Les premières analyses ouvertes, thématiques et expérientielles ont été étudiées à « l'aveugle » avec une autre thésarde ayant un sujet similaire traitant le ressenti des médecins généralistes et qui pourrait être complémentaire à notre étude. Les analyses ont été mises en commun et discutées pour parvenir à un consensus.

La recherche s'est inspirée d'une approche phénoménologique. Les analyses ouvertes ont permis de faire émerger les thèmes et élaborés des thèmes

“superordonnés” en cherchant les connexions entre les différents thèmes. Cela nous a conduites à la production d’un modèle explicatif.

#### **d- La grille de qualité**

Pour notre analyse de données de recherche qualitative, nous nous sommes basée sur une grille de lecture COREQ traduit en français. (36) (Annexe 4)

### **3 –Difficultés de l’entretien sur la méconnaissance du sujet**

Certains participants ne connaissaient pas le terme « assistant médical » ou l’identifient par une autre appellation. Nous avons nommé la personne qui travaillait en tant qu’assistant médical pendant l’entretien, cela pourrait influencer les réponses des participants et constituer un “biais d’information”. En effet, l’utilisation des questions ouvertes et la confrontation des données avaient pour but de limiter ce “biais”.

## **IV – Les perspectives**

### **1- L’AM et la pratique en médecine générale**

#### **a- Les avantages du métier**

Selon les patients, l’AM joue le rôle d’interface entre eux et leur médecin, vu qu’ils ne pouvaient pas déranger le médecin.

L'AM a un rôle d'accompagnement et de suivi du patient en prenant en charge quelques actes techniques simples tels que la réalisation d'un électrocardiogramme ou d'une polygraphie du sommeil.

Dans notre étude les patients pensent que le renouvellement d'une ordonnance pourrait être réalisé par l'AM et cela permet de gagner du temps au patient et satisfaire ses besoins, mais cela engagerait la responsabilité du médecin sur le plan civil, professionnel et juridique.

En dehors de la réalisation des actes techniques, l'AM a aussi un rôle dans la régulation des urgences et des soins non programmés.

D'ailleurs il est intéressant de savoir ce qu'en pense justement l'AM de leur métier, savoir leur ressenti sur leur vécu et leur propre expérience sur le terrain.

#### **b- Dénaturation de la qualité de la relation médecin-patient**

Plusieurs participants de l'étude qui font confiance en leur médecin ont tendance à accepter l'AM au cours d'une consultation et développe le même type de relation médecin-patient avec l'AM.

D'autres se méfient de l'AM et n'acceptent pas une relation à trois, de peur d'une violation du secret médical par la révélation d'une information à caractère secret.

Par ailleurs, vu que l'AM est plus disponible que le médecin, la relation AM patient s'affirme davantage jusqu'à ce qu'un certain participant « préfère » même l'AM à leur propre médecin traitant. L'AM, dans ce cas, pourrait fragiliser la relation du colloque singulier.

## **2-Relation AM-patient au cabinet**

Un travail analogue à notre étude serait intéressant en analysant la relation AM-patient. Si l'AM agit en autonomie ou dépend essentiellement du médecin, comment la relation patient -AM se développerait-elle?

# CONCLUSION

---

Le nouveau métier d'AM semble prometteur d'après les patients qui ont participé aux études. Les AM jouent un rôle clé au bon déroulement de l'accueil et dans l'administration du cabinet. Ils secondent le médecin qui les emploie. Ils constituent une ressource supplémentaire du cabinet.

Par ailleurs, les avis sont partagés sur le fait que l'AM pourrait remplacer le médecin quant à la prise de décision thérapeutique du patient.

La relation médecin-patient est basée sur la confiance. La qualité de cette relation est évaluée par des enquêtes de satisfaction auprès des patients. La satisfaction des patients est estimée par le comblement de ses besoins.

L'AM s'est immiscé dans la relation médecin -patient et pouvait dénaturer cette relation.

Si l'AM agit en autonomie ou si elle dépend essentiellement du médecin comment la relation patient -AM se développerait-elle?

Quant à leur formation que pense l'AM? Est -il suffisant pour gérer ses missions au cabinet ? Qu'en est -il de son ressenti vis-à-vis de son métier ?

# REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

1. Legendre B. En 2018, les territoires sous-dotés en médecins généralistes concernent près de 6 % de la population. La DRESS [Internet]. févr 2020 [cité 3 mars 2022] ;(1144):6. Disponible sur : <http://drees.solidarites-sante.gouv.fr>
2. Jakoubovitch S. Les emplois du temps des médecins généralistes. Etudes et Résultats. 2012;(797):1-8.
3. Ministère de la santé et de la prévention. Ma santé 2022 un engagement collectif [Internet]. 2018 [cité 30 sept 2022]. Disponible sur: <https://solidarites-sante.gouv.fr/>
4. What Is a Medical Assistant? [Internet]. American Association of Medical Assistants. [cité 15 janv 2021]. Disponible sur: <https://www.aama-ntl.org/medical-assisting/what-is-a-medical-assistant>
5. Bourgueil Y, Marek A, Mousques J. Pratiques, rôles et place des infirmières en soins primaires dans six pays européens, en Ontario et au Québec. Recherche en soins infirmiers. 2008;93(2):94-105.
6. Abt R. Assistant médical en France: l'opinion des médecins généralistes et internes de médecine générale sur la délégation de tâches [Thèse d'exercice]. [Limoges]: Université de Limoges. Faculté de médecine et de pharmacie; 2020.
7. Journal officiel « lois et decret ». Arrêté du 14 août 2019 portant approbation de l'avenant n° 7 à la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie signée le 25 août 2016 [Internet]. 0192 aout, 2019. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000038934376>
8. Vanmeerbeek M. La médecine générale doit contribuer à l'amélioration continue de la qualité des soins et y intégrer la promotion de la santé. Presse Médicale [Internet]. sept 2009 [cité 20 juill 2022];38(9):1360-5. Disponible sur: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S075549820900058X>
9. Campbell SM, Roland MO, Buetow SA. Defining quality of care. Social Science & Medicine. 2000;51(11):1611-25.
10. Flocke SA, Miller WL, Crabtree BF. Relationships between physician practice style, patient satisfaction, and attributes of primary care. Journal of Family Practice. 2002;51(10):835-40.
11. Bontoux D, Autret A, Jaury P, Laurent B, Levi Y, Olié JP. Rapport 21-09. La relation médecin-malade. Bull Académie Natl Médecine. oct 2021;205(8):857-66.

12. Lebeau JP, Aubin-Auger I, Cadwallader JS, Gilles de la Londe J, Lustman M, Mercier A, *et al.* Groupe universitaire de recherche qualitative médicale francophone. Initiation à la recherche qualitative en santé. Global Média Santé CNGE, 2021 : p.196. ISBN : 978-2-919-61637-4.
13. Chaput H, Monziols M, Ventelou B, Zaytseva A, Chevillard G. Difficultés et adaptation des médecins généralistes face à l'offre de soins locale. Drees [Internet]. janv 2020;(1140):5. Disponible sur: <http://drees.solidarites-sante.gouv.fr>
14. Vigouroux L. Les patients accepteraient-ils d'être reçus en préconsultation par un(e) assistant médical(e) avant une visite chez leur médecin généraliste ? : enquête auprès de 3 cabinets de la région Occitanie [Internet] [Thèse d'exercice]. [Montpellier]: Université de Montpellier. Faculté de médecine; 2017 [cité 22 sept 2022]. Disponible sur: <https://ged.scdi-montpellier.fr/florabium/jsp/nomem.jsp?NOMEM=2017MONT1069>
15. Besnier Douence C. Attentes à propos du métier d'assistant médical en médecine générale: entretiens semi-dirigés auprès de patients de Gironde [Internet] [Thèse d'exercice]. [Poitiers]: Université de Poitiers; 2020 [cité 22 sept 2022]. Disponible sur: <http://nuxeo.edel.univ-poitiers.fr/nuxeo/site/esupversions/d75b4484-55b2-4be9-a699-8494c7e1faae>
16. Pirer S. Représentations et attentes des médecins généralistes concernant les assistants médicaux et les infirmiers de pratique avancée [Internet] [Thèse d'exercice]. [Lille]: Université de Lille; 2019 [cité 22 sept 2022]. Disponible sur: [https://pepite-depot.univ-lille.fr/LIBRE/Th\\_Medecine/2019/2019LILUM475.pdf](https://pepite-depot.univ-lille.fr/LIBRE/Th_Medecine/2019/2019LILUM475.pdf)
17. Amarandei RS, Mahut S, Sixou P, Jami A. Le patient, le médecin et la confiance : traduction, adaptation culturelle et validation de l'échelle de confiance de Wake Forest. *exercer*. oct 2021;(176):364-359.
18. Calnan M, Rowe R. Trust and Health Care. *Sociol Compass*. sept 2007;1(1):283-308.
19. Cresson G, Schweyer FX. Les usagers du système de soins [Internet]. Presses de l'EHESP; 2000 [cité 21 juill 2022]. Disponible sur: <http://www.cairn.info/les-usagers-du-systeme-de-soins--9782859526399.htm>
20. Lupton D. Consumerism, reflexivity and the medical encounter. *Soc Sci Med* [Internet]. août 1997 [cité 21 juill 2022];45(3):373-81. Disponible sur: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S027795369600353X>
21. Abella A. Fantômes inconscients dans la relation médecin-malade. *Rev Med Suisse*. 2016;(12):518-21.
22. Jaunait A. Comment peut-on être paternaliste ? Confiance et consentement dans la relation médecin-patient. *Raisons Polit* [Internet]. 2003 [cité 22 juill 2022];11(3):59. Disponible sur: <http://www.cairn.info/revue-raisons-politiques->

23. Guillemeney J, Clary B, Labadie-Fobis A, Oude Engberink A, Pavageau S. La théorie de l'attachement est une ressource pour la relation médecin-patient : méta-synthèse qualitative. *Ann Méd-Psychol Rev Psychiatr* [Internet]. avr 2019 [cité 24 juill 2022];177(4):335-41. Disponible sur: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0003448718302221>
24. Bazin-Boquien É, Vinay A, Garnier F, de Casabianca C, Bellanger W. Apports de la théorie de l'attachement dans l'analyse de la relation de soins en médecine générale. *exercer*. nov 2021;(177):409-404.
25. Formarier M, Jovic L. *Les concepts en sciences infirmières*. 2e éd. Lyon: Éd. Mallet conseil; 2012.
26. Compagnon L, Bail P, Huez JF, Stalnikiewicz B, Ghasarossian C, Zerbib Y, et al. Définitions et descriptions des compétences en médecine générale. *exercer*. 24(108):155-148.
27. Chanu A, Caron A, Ficheur G, Berkhout C, Duhamel A, Rochoy M. Préférences des médecins généralistes libéraux en France métropolitaine quant à la délégation des tâches médico-administratives aux secrétaires assistant(e)s médico-social(e)s : étude en analyse conjointe. *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique*. 1 mai 2018;66(3):171-80.
28. Mouries DR. L'épuisement professionnel des médecins libéraux franciliens: témoignages, analyses et perspectives. URML Ile-de-France, 2007 : p.59. Disponible sur : [https://www.urml-idf.org/upload/etudes/etude\\_070723.pdf](https://www.urml-idf.org/upload/etudes/etude_070723.pdf) (Consulté le 01/10/2022).
29. France Compétences. Répertoire national des certifications professionnelles CQP Assistant médical [Internet]. Disponible sur: <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36358/#ancre7>
30. Berland-Benhaïm C, Bartoli C, Karsenty G, Piercecchi-Marti MD. Prescrire un médicament en 2013 : aspects légaux. *Prog En Urol* [Internet]. nov 2013 [cité 7 août 2022];23(15):1201-7. Disponible sur: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1166708713006994>
31. L'aide à l'embauche d'assistants médicaux dans les cabinets libéraux [Internet]. *L'assurance maladie*. 2021. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/medecin/exercice-liberal/vie-cabinet/aides-financieres/aide-embauche-assistants-medicaux>
32. Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé. Qualité des soins: revue à travers la littérature des outils et des critères utilisés en

médecine ambulatoire. Paris, France: ANAES; 1999. 64 p.

33. Moreau A. Attentes et perceptions de la qualité de la relation entre médecins et patients. *Rev Prat -Médecine Générale*. 20 déc 2004;18(674/675):5-1.
34. Moreau A. Selon quels critères évaluer la qualité de la relation médecin-malade. *Rev Prat -Médecine Générale*. 15 nov 1999;13(477):1835-8.
35. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health* [Internet]. sept 2015 [cité 7 août 2022];135(5):243-50. Disponible sur: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1757913915594196>
36. Gedda M. Traduction française des lignes directrices COREQ pour l'écriture et la lecture des rapports de recherche qualitative. *Kinésithérapie Rev* [Internet]. janv 2015 [cité 16 août 2022];15(157):50-4. Disponible sur: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1779012314004331>

---

# ANNEXE

---

## **Annexe 1 : Guide d'entretien**

Dans le cadre d'une recherche en médecine générale concernant la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement du patient au cabinet, mon travail s'intéresse plus particulièrement , au point de vue du patient ,sur le nouveau métier d'assistant médical et les effets qui pourraient modifier la qualité de la prise en charge .

- 1/ Pour vous qu'est ce qu'un médecin généraliste? (Par rapport aux autres spécialités)
- 2 / Pour quels motifs consulteriez vous votre médecin généraliste?
- 3 / Comment décririez- vous votre relation avec le médecin-généraliste
- 4/ Que pensez-vous du métier assistant médical? (Quelle est votre première impression?)
- 5/ Quelle est votre expérience concernant l'assistant médical (Pourriez vous me décrire votre relation avec l'assistant médical?)
- 6/ Que penseriez vous de la présence de l'assistant médical au cours de la consultation?
- 7/ Pourriez vous me décrire votre consultation idéale? (Quelle est votre attente? Pourriez vous me donner des exemples?)
- 8/ Si vous avez d'autres suggestions, des remarques ou des questions, pourriez vous m'en faire part ?

## Annexe 2 Lettre d'information

*" Bonjour, je suis RAZAFINDRALAMBO Mialy, étudiante en 3eme année spécialité médecine générale. Dans le cadre de ma thèse, je souhaite réaliser un entretien semi dirigé sur les effets de la présence de l'assistant médical au cours d'une consultation chez le généraliste. Il s'agit d'une recherche scientifique ayant pour but d'étudier la qualité de la prise en charge du point de vue du patient. Si vous le souhaitez, je vous propose de participer à l'étude.*

*Pour y répondre, vous devez être majeur, ayant consulté votre médecin généraliste et l'assistant médical au cours des 12 derniers mois.*

*Votre participation à l'étude est facultative. Vous pouvez mettre fin à votre participation à tout moment.*

*Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits d'accès, rectifications, effacement et d'opposition sur les données vous concernant.*

*Aussi, pour assurer une sécurité optimale, ces données vous concernant seront traitées dans la plus grande confidentialité et ne seront pas conservées au-delà de la soutenance de thèse.*

*Cette étude fait l'objet d'une déclaration portant le n° 48 au registre des traitements de l'Université de Lille.*

*Pour toute demande, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : [dpo@univ-lille.fr](mailto:dpo@univ-lille.fr).*

*Vous pouvez également formuler une réclamation auprès de la CNIL.*

*Merci à vous !*

*« Merci beaucoup pour votre participation ! Pour accéder aux résultats scientifiques de l'étude, vous pouvez me contacter à cette adresse:*

*[mialyherintsalama.razafindralambo.etu@univ-lille.fr](mailto:mialyherintsalama.razafindralambo.etu@univ-lille.fr) »*

## ANNEXE 3



Direction  
Données personnelles  
et archives

### RÉCÉPISSÉ

### DÉCLARATION DE CONFORMITÉ

Délégué à la protection des données (DPO) Jean Luc

TESSIER Responsable administrative Yasmine GUEMRA

La délivrance de ce récépissé atteste que votre traitement est conforme à la réglementation applicable à la protection des données personnelles. Vous pouvez désormais mettre en œuvre votre traitement dans le strict respect des mesures qui ont été élaborées avec le DPO et qui figurent sur votre déclaration.

Toute modification doit être signalée dans les plus brefs délais: [dpo@univ-lille.fr](mailto:dpo@univ-lille.fr)

#### Responsable du traitement

<b>Nom</b> : Université de Lille	<b>SIREN</b> : 13 00 23583 00011
<b>Adresse</b> : 42 rue Paul Duez 59000 LILLE	<b>Code NAF</b> : 8542Z Tél. : +33 (0) 3 62 26 90 00

#### Traitement déclaré

<b>Intitulé</b> : L'assistant médical et le confort du patient
<b>Référence Registre DPO</b> : 2021-48
<b>Responsable du traitement / Chargé (e) de la mise en œuvre</b> : M. Dominique LACROIX <b>Interlocuteur (s)</b> : Mme Mialy-Herintsalama RAZAFINDRALAMBO – M. le Dr Alain BARDOU

Fait à Lille,

Jean-Luc TESSIER

Le 3 mars 2021  
Direction Données  
personnelles et archives  
42 rue Paul Duez

59000 Lille

[dpo@univ-lille.fr](mailto:dpo@univ-lille.fr) | [www.univ-lille.fr](http://www.univ-lille.fr)

Délégué à la Protection des Données

## Annexe 4 Les options de financement possibles en fonction de l'organisation du médecin (31)

Montants des versements				
Options	1re année	2e année	3e année et suivantes	Cas particuliers (médecins à forte activité)
<b>Tiers-temps</b>	12 000 €	9 000 €	7 000 € (1)	La 3e année (1) et au-delà : aide majorée à 8 350 € pour les médecins en P90-P95 et à 12 000 € toute la durée du contrat pour les médecins avec activité > à P95.
<b>Mi-temps</b>	18 000 €	13 500 €	10 500 € (1)	La 3e année (1) et au-delà : aide majorée à 12 500 € pour les médecins en P90-P95 et à 18 000 € toute la durée du contrat pour les médecins avec activité > à P95.
<b>Plein temps (en zone déficitaire)</b>	36 000 €	27 000 €	21 000 € (1)	La 3e année (1) et au-delà : aide majorée à 25 000 € pour les médecins en P90-P95 et à 36 000 € toute la durée du contrat pour les médecins avec activité > à P95.

## Annexe5 Grille COREQ (36)

N°	Item	Guide questions/descriptions
Domaine 1 :Equipe de recherché et de réflexion		
Caractéristiques personnelles		
1	Enquêteur/animateur	Quel(s) auteur(s) a (ont) mené l'entretien individuel ou l'entretien de groupe focalisé (focus group) ?  La thésarde
2	Titres académiques	Quels étaient les titres académiques du chercheur ?  Interne en médecine générale
3	Activité	Quelle était leur activité au moment de l'étude ?  Interne en médecine générale puis remplaçante en médecine générale
4	Genre	Le chercheur était -il un homme ou une femme?  Une femme
5	Expérience et formation	Quelle était l'expérience ou la formation du chercheur?  Formation de médecine générale, parcours ACTE de la faculté de médecine de Lille.
Relations avec les participants		
6	Relation antérieure	Enquêteur et participants se connaissaient-ils avant le commencement de l'étude? Non
7	Connaissances des participants au sujet de l'enquêteur	Que savaient les participants au sujet du chercheur? Par exemple: objectifs personnels, motifs de la recherche.  Pas d'information à caractère personnelle, seulement le but de la recherche qualitative.
8	Caractéristiques de l'enquêteur	Quelles caractéristiques ont été signalées au sujet de l'enquêteur /animateur? Par exemple : biais, hypothèses, motivations et intérêt pour le sujet de recherche

		Etudiante en médecine générale, réalisant une recherche sur le métier de l'assistant médical
Domaine 2: Conception de l'étude		
Cadre théorique		
9	Orientation méthodologique et théorie	Quelle orientation méthodologique a été déclarée pour étayer l'étude? Par exemple théorie ancrée, analyse du discours, ethnographie, phénoménologie , analyse de contenu  Approche s'inspirant de l'analyse phénoménologique
Sélection des participants		
10	Echantillonnage	Comment ont été sélectionnés les participants ? Par exemple : échantillonnage dirigé, de convenance, consécutif, par effet boule-de-neige  Echantillonnage dirigé avec appel des volontaires au fur et à mesure des entretiens via l'AM
11	Prise de contact	Comment ont été contactés les participants? Par exemple : face-à-face, téléphone, courrier, courriel  Par appel téléphonique et face à face
12	Taille de l'échantillon	Combien de participants ont été inclus dans l'étude? 11 participants
13	Non participation	Combien de personnes ont refusé de participer ou ont abandonné? Raisons?  1 personne par manque de temps et d'intérêt pour l'étude
Contexte		
14	Cadre de la collecte de	Où les données ont -elles été recueillies? Par exemple:

	données	domicile, Clinique, lieu de travail  Au cabinet du médecin généraliste
15	Présence de non-participants	Y avait-il d'autres personnes présentes, outre les participants et les chercheurs ?  Non
16	Description de l'échantillon	Quelles sont les principales caractéristiques de l'échantillon?  Par exemple: données démographiques, date  Patients majeurs ayant eu un entretien ou ont été vus par l'AM et le médecin
Recueil des données		
17	Guide d'entretien	Les questions, les amorces, les guidages étaient-ils fournis par les auteurs? Oui  Le guide d'entretien avait-il été testé au préalable? Oui
18	Entretiens répétés	Les entretiens étaient -ils répétés? Si oui, combien de fois?  Un entretien par participant
19	Enregistrement audio/visuel	Le chercheur utilisait-il un enregistrement audio ou visuel pour recueillir les données? Enregistrement audio
20	Cahier de terrain	Des notes de terrain ont -elles été prises pendant et/ou après l'entretien individuel ou l'entretien de groupe focalisé (focus group)? Oui
21	Durée	Combien de temps ont duré les entretiens individuels ou l'entretien de groupe focalisé?(focus group)  Entre 7 min 20 secondes et 48 minutes pour une moyenne de 18 minutes et 35 secondes.

22	Seuil de saturation	Le seuil de saturation a-t-il été discuté? Oui, jusqu'à la suffisance des données
23	Retour des retranscriptions	Les retranscriptions d'entretien ont -elles été retournées aux participants pour commentaire et/ou correction? Non
Analyse et resultats		
Analyse des données		
24	Nombre de personnes codant les données	Combien de personnes ont codé les données?  Deux
25	Description de l'arbre de codage	Les auteurs ont-ils fourni une description de l'arbre de codage?  Oui
26	Détermination des themes	Les thèmes étaient-ils identifiés à l'avance ou déterminés à partir des données?  À partir des données
27	Logiciel	Quel logiciel, le cas échéant, a été utilisé pour gérer les données?  La dernière version de Nvivo
28	Vérification par les participants	Les participants ont-ils exprimé des retours sur les résultats ? Non
Rédaction		
29	Citations présentées	Des citations de participants ont-elles été utilisées pour illustrer les thèmes/résultats ? Chaque citation était-elle identifiée ? Par exemple : numéro de participant  Oui P1 à P11

30	Cohérence des données et des résultats	Y avait-il une cohérence entre les données présentées et les résultats ?  Oui
31	Clarté des thèmes principaux	Les thèmes principaux ont-ils été présentés clairement dans les résultats ?  Oui
32	Clarté des thèmes secondaires	Y a-t-il une description des cas particuliers ou une discussion des thèmes secondaires ?  Oui

## Annexe 6 Verbatim

### Patient numéro 1

Entretien en présentiel

I: Pour vous qu'est ce qu'un médecin généraliste par rapport aux autres spécialistes?

P1: Un médecin généraliste c'est de la famille. C'est lui procure les médicaments pour notre maladie; parce que moi j'ai plusieurs médecin, j'ai un addictologue, j'ai un psychiatre, après je me souviens plus ...

I: d'accord c'est de la famille?

P1: oui c'est de la famille

I: ok et pour quels motifs vous consulterez votre médecin généraliste?

P1: Disons que j'ai une polynévrite, j'ai une artère bouchée là et c'est lui qui m'a refait tous mes dossiers, puisque ca fait pendant des années que je ne fais plus attention à mes médicaments.

I: d'accord c'est pour les médicaments alors?

P 1: Pour le suivi, la MDPH euh j'ai une polynévrite, j'ai décidé d'arrêter de boire et j'ai fais 2 semaines en addictologies.

Disons que dr X ca fait longtemps que je l'ai pas vu .Je le voyais de temps en temps mais pour moi c'était l'alcool, les amusements. Je m'en foutais et je ne le voyais plus.

Là il m'a conseillé de prendre le vaccin mais ca ne m'intéresse pas. Je lui ai dit le vaccin je peux attendre encore un peu. Et là il me dit non le vaccin .... Tu as des problèmes de cœurs, tu as des problèmes d'artères ect ect ....Mais moi ca ne m'intéresse pas. Je suis négatif, je le sais parce que j'ai fais 2 Examens à l'hôpital. Je ne suis pas positif je suis négatif, je sors jamais de la maison, je reste à la maison.

I : d'accord et comment décrirez-vous votre relation avec le médecin généraliste ?

P1 : ca va ! Avec dr X, je n'ai jamais vu un docteur qui tutoie ses patients. Parce qu'il vous tutoie et moi je le vouvoie c'est logique hein c'est un docteur et moi je suis simplement un patient.

Mais il est cool, il est comme son père. Son père était beaucoup plus cool bien sur , il m'a connu depuis que j'étais bébé .

Parfois il m'a déjà énervé mais c'est normal, c'est un docteur il fait son boulot et basta. Je ne comprends ...pas de problème

P1 : je reviens sur ce que vous m'avez dit au tout début c'est de la famille ?

Ah oui, ben j'ai moi, j'ai mes sœurs, j'ai ma mère il y a tout le monde qui le consulte

I : ah d'accord dans ce sens la !

P1 : oui, oui c'est le médecin de famille donc ca fait tant d'année qu'on le consulte et on consultait son père avant.

Et son père m'a connu bébé, et ca fait très très longtemps, moi j'étais enfant hein..

J'avais 2 docteurs ici, j'avais docteur L il est décédé il y a 10 ou 15 ans ....J'avais 2 docteurs quand le docteur X n'est pas là j'avais le 2eme mais quand il on fait le truc qu'on devait choisir qu'un seul docteur j'ai chosi dr X , c'est le docteur de la famille donc euh ...

Pour les médicaments c'est lui qui me donne les médicaments ou qu'est ce que j'ai besoin et pour les médicaments psychiatrique c'est dr C qui me les donne et il est génial.

Disons que j'ai 2 docteurs pour les médicaments qui me suivent. Et là c'est les médicaments pour qu'est ce que j'ai comme problème et l'autre docteur c'est pour la psychiatrique .Parce que j'avais plusieurs truc en 2000 : tentative de suicide.. Tous les trucs comme ca ... et la je le verrais le mois prochain.

I : d'accord et que pensez vous du métier assistant médical

P1 : elle est très sympa ! Je la connais ca fait longtemps !

I : et votre première impression ?

P1 : ah elle est bien, elle est cool avec les patients, elle est gentille et tout .Elle n'est pas vulgaire, elle est cool. Je suis ami avec elle. Elle est super sympa.

I : pouvez développer ce que vous voulez dire par sympa.

P1 : euh non, elle comprend bien les choses, c'est elle qui a appelé les gens pour moi pour voir l'artère bouché de jambe gauche, elle m'a expliqué j'ai dit si c'était grave ; elle m'a dit que ca va aller. Elle savait bien que c'était une artère bouchée, moi je le savais parce que avant de venir, avant d'aller en post cure, le dr R mon autre docteur m'a dit que j'avais une artère bouchée donc je le savais, ca faisait déjà 6 semaines que je le savais. Peut être qu'ils ont eu peur de me le dire mais je le savais déjà donc euh.. Dr X me l'a dit juste après mais moi je lui ai dit que je le savais avant que je partais en addictologie donc euh... Ca ne me faisait rien, pour moi la maladie je m'en fous.

C'est pour ça que le vaccin euh rien à foutre ! (rire) mais le docteur était lié contre moi, il voulait que je le fais.

I : d'accord et que pensez vous de la présence de l'assistant médical au cours de la consultation ? C'est à dire si elle intervient au cours de la consultation

P1 : Ca me dérangerait pas parce que quelque fois quand j'irai voir un psychologue ou une infirmière de service, elle demandait à un collègue de suivre ma consultation donc ca ne me dérangerait pas. Ca ne m'a jamais dérangé. Non, non !

Supposons que j'ai une consultation avec dr X et qu'elle se pointe et qu'elle voudrait assister à ma consultation, moi je ne dirai rien, ca ne me dérangerait pas ;

Avant si, quand j'étais vraiment dans les problèmes tentatives et tout la je n'étais pas bien, dans les tentatives de suicide .Et la tout le monde était parti, et j'étais mieux.

I : d'accord ! Et pourriez vous me décrire votre consultation idéale. C'est-à-dire quelle est votre attente ?

P1 : euh là quelle est mon attente ? Ah c'est de faire les examens que mon docteur m'avait demandé et après me faire refaire mon dossier MDPH parce que j'en ai besoin.

I : ok, mais pour vous c'est quoi votre consultation idéale chez le médecin ?

P1 : ca va la mais je lui embête un peu ; je parle de trop avec lui (rire) je parle, je parle c'est bien (rire) et il me dit ah je ne comprends plus rien ... ect ect

I : et vous parliez de tout, vous êtes ouvert à tout ?

P1 : oui mais ca c'est à cause de l'anxiété, j'ai une anxiété sévère donc l'anxiété me fait dire de truc euh... quand je parle de quelque chose je peux changer constamment de dialogue mais je parle beaucoup beaucoup

I : et vous partager tout avec votre médecin ?

P1 : c'est pour ça que le docteur me dit qu'il comprenait plus rien, c'est l'anxiété ... Disons que avant j'avais du seroplex et le psychiatre l'a changé en un autre truc et là j'ai dit au docteur vous me donnez du valium parce que ca ne va pas, je n'arrive plus à manger ... Je mange mais je ne mange plus comme avant. Avant je mangeais à ma faim et la il ma donné mon valium.

I : D'accord est ce que vous avez des suggestions, des questions ou des remarques ?

P1 : non, non c'est clair !

I : je vous remercie Monsieur.

P1 : ok

I : Au revoir, bon courage !

## **Patient numéro 2**

Entretien en présentiel

I : En fait je vous explique un peu le but de ma recherche, c'est pour savoir dans le cadre de la médecine générale, la qualité de la prise en charge du patient selon leur point de vue.

Alors pour vous qu'est ce qu'un médecin généraliste ?

P2 : un docteur qui soigne tout ? (rire)

I : d'accord, oui et par rapport aux autres spécialités ?

P2 : euh je pense qu'il doit connaître tous les autres spécialités, dans une peut être plus petite mesure sinon il sera spécialiste.

Non ?

I : d'accord ...Pour quels motifs vous consulterez votre médecin généraliste

P 2 : Moi, en occurrence parce que j'ai euh une maladie euh comment appelle ca, j'ai le diabète en fait. Euh j'ai une pathologie voilà ! J'ai une pathologie donc je suis diabétique, donc je viens à peu près tous les mois pour faire le point et le renouvellement des médicaments et voir l'état général en fait et entre 2 si j'ai quelques problèmes qui soient.

Comme aujourd'hui en occurrence ce n'est pas pour le diabète mais pour un problème d'épaule.

I : Et vous venez tous les mois vous m'avez dit ?

P2 : oui tous les mois concernant ma pathologie.

Et entre deux, je viens si j'ai un autre souci bien évidemment.

I : ca fait longtemps que vous euh,

P2 : que j'ai le diabète ?

I : non

P2 : que je consulte le médecin ?

C'est une bonne question ca !! (Rire)

P2 : bah oui, bah oui en fait, comment dire grippe, mal de ceci euh ca remonte pff très loin ! Très très loin.

I : d'accord

P2 : j'ai toujours consulté tant que je me souviens, j'ai toujours consulté le médecin. Lorsque j'étais beaucoup plus jeune, j'avais des soucis au niveau des bronches .Je faisais des bronchites à répétition donc je n'étais pas suivi spécialement mais j'allais souvent, à chaque fois que j'avais des bronchites ca va, ca prenait des ampleurs un peu machin ... j'ai soufflé fort ect ... Donc j'allais souvent chez le médecin.

I : d'accord

P2 : Mais ca fait il y a très longtemps

I : Et comment décririez -vous votre relation avec le médecin ?

P2 : cordialement ! Non non, en fait moi je connais le papa, j'avais le papa comme médecin le dr B .Et la en occurrence le papa est parti en retraite et donc c'est A qui a repris donc voilà j'ai une relation « cordial » dirons nous .Voilà, relation correcte, très bien même, tout va bien !

Oui, oui très bien !

I : vous ne plaignez pas (rire)

P2 : hummm non je n'ai pas de plainte particulière à ...aucune remontrance en occurrence. Tout va bien

I : d'accord, et que pensez vous du métier assistant médical, c'est quoi votre première impression vu que ce n'est pas un médecin.

P2 : euh moi je pense que c'est très bien

En occurrence je dis que même si ce n'est pas un médecin, c'est sous œil du médecin donc assistant médical j'imagine qu'il est formé par ce travail et que je n'ai pas de pensée négative en occurrence sur le métier d'assistant médical. Donc voilà je pense que c'est un métier comme un autre et puis si madame X est là ... car elle connaît son travail. En occurrence pour Madame X c'est la première fois que j'ai à faire à elle avant Madame X était secrétaire, je le vois souvent mais pas au titre d'examen particulier comme aujourd'hui. Mais sinon tout va bien ! Impeccable !

I : d'accord et que pensez vous de la présence d'une assistante au cours d'une consultation ? C'est à dire une consultation à trois ?

P2 : Une assistante ? Une assistante de quel genre ? Comme Madame X ?

I : oui !

P2 : C'est-à-dire le médecin, l'assistant en même temps ?

I : oui !

P2 : euh ...

I : ca ne vous dérange pas ?

P2 : Non pas du tout non, euh c'est dire que j'ai réfléchi et pourquoi ca me dérangerai en fait .Je ne vois pas

Et moi je me permets de vous poser la question : et qu'est ce qu'apporterai l'assistante au moment de la consultation à 3 ?

I : mais justement pour aider le médecin comme vous l'avez dit

L'assistant médical est un nouveau métier qui permet de donner en fait du temps médical

P2 : oui d'accord, ca me semble bien, ca me va très bien ouais. Il y a des choses comme l'examen que je viens de faire avec madame X, je crois si je ne dis pas de bêtises, qu'avant il fallait déléguer ca, il faut aller à l'hôpital quelque chose comme ca je ne sais pas. Il fallait prendre un rendez-vous, qu'il fallait faire à l'extérieur mais qu'ici ca ne se faisait pas. C'est un examen qu'on fait ici que récemment.

Moi personnellement, je préfère qu'on fasse cet examen ici, madame X me fait l'examen ici. Je n'ai pas besoin d'aller à l'hôpital ni aller ailleurs. C'est bien tout est fait sur place, c'est impeccable.

I : d'accord !

P2 : C'est une question pratique on va dire, c'est pratique. On tout cas moi en occurrence c'est pratique.

I : Pourriez-vous me décrire votre consultation idéale ?

C'est quoi votre attente, pourriez-vous me donner des exemples ?

P2 : Ma consultation idéale ?

I : oui

P2 : Ce n'est pas de ne pas en avoir, ca veut dire que si je ne viens pas, que je ne suis pas malade en occurrence mais autrement euh ... je n'ai pas d'attente particulière sur un sujet précis juste je vais bien, mon médecin me connait, il me connait. C'est tout ce j'ai besoin, ca va bien.

Je n'ai rien de particulier à attendre, de plus que j'ai là maintenant.

En plus, avant je n'ai que le médecin mais maintenant j'ai aussi madame X en tant qu'assistant et on fait encore des choses. On est bien ! On est bien je pense.

Il y a peut être encore des choses à améliorer je ne sais pas. Lesquelles ? en tout cas en occurrence quand je viens chez le médecin je suis pris en charge, j'ai le secrétaire qui annonce ma venue, le médecin qui me prend en charge, les examens sont faits en temps et en heure. Il y a de l'écoute.... Euh tout va bien, il y a de la réactivité, parce que je pense à.. Au début du confinement par exemple , le premier confinement du mois de mars 2020 où le médecin prend la décision que je dois rester à la maison parce que je suis quelqu'un qui est à risque ect ...Les arrêts de travaux et les ordonnances m'ont été tout envoyés par les mails et ca a crée une facilité alors je trouve que c'est bien. On est bien !

Après peut être suite à votre travail, il y a encore une amélioration ! (rire)

I : d'accord, vous avez d'autres remarques ? Ou suggestions ?ou d'autres questions ?

P2 : Ecoutez euh pas particulièrement à part ce que je vous ai dit. Non je ne vois pas. On a un cabinet qui ... Certain diraient qu'on manque des choses. Mais on a tous des attentes différentes. Notre temps n'est pas le même que celui de l'autre, chacun a une attente particulière. En occurrence pour moi, j'ai envie de dire que je ne suis pas un patient parfait (rire) je n'attends pas quelque chose de particulier. Quand j'ai besoin de quelque chose ben euh... ca va. La je suis arrivé et je suis rentré vite. Le seul truc moi qui m'embête c'est dès fois d'attendre quand il y a beaucoup de monde .Mais là en occurrence avec le covid et tout ca, ca se passe très bien, il n'y a pas d'attente particulière et ca circule rapidement. Là on est bien encore une fois, je répète mais là on est bien (rire) et pourvu que ca continue.

Ca sera tout ?

I : il y a autre chose ?

P2 : non, ca me va très bien, bon écoutez bonne continuation

I : Merci au revoir, bonne journée.

P2 : Merci au revoir.

### **Patient numéro 3**

Par téléphone

I: Pour vous qu'est Ce qu'un médecin généraliste?

P3: Ah lorsqu'on a une maladie un truc comme ça quoi, généraliste c'est global

I: comment? Guérir le mal?

P3: Comment?

I: je n'ai pas bien entendu vous m'avez dit guérir le mal?

P3: non c'est global, c'est global pour moi

I: D'accord c'est global, pardon

P3: Je parle de tout avec le généraliste, avec le médecin

I: d'accord, et avez-vous déjà vu d'autres spécialités? Que pensez-vous des autres spécialités par rapport au généraliste

P3: oui un neurologue car j'ai une sclérose en plaque. Je vois le neurologue avec un rendez vous qu'il me donne

I: et pour quels motifs vous allez consulter votre médecin généraliste?

P3 : ah par exemple quand je suis enrhumée, quand j'ai un problème avec mes hanches, mes prothèses, ça m'arrive un moment où je suis coincée donc il me donne un calmant un truc comme ça quoi !

I: d'Accord, et ça fait combien de temps que vous connaissez votre médecin?

P3: oui, ça fait 21 ans!

I: d'accord et comment vous me décrivez votre relation avec votre médecin?

P3: Ah c'est ...euh je peux lui parler ouvertement, je ne vais pas me casser, s'il me met sur les nerfs je lui dis.

I: d'accord, je si je comprends bien, vous êtes plutôt proche de votre médecin

P3: oui voilà! C'est exactement ça!

I: D'accord et que pensez vous du métier AM (assistant Médical) comme fait Madame D?

P3: oui!! C'est très bien! C'est très très bien!

P3 : Ca soulage le médecin, mais c'est très très bien ce qu'elle fait, ah je vous le dit pour moi comme les infirmiers que je vois tous les jours, ils sont là pour servir à cause de ma sclérose en plaque . Pour moi je parle ouvertement aux médecins, aux infirmiers, à tout le monde quoi.

I: Et ca fait longtemps que vous connaissez madame D?

P3: oui madame D je la connais depuis longtemps, avant elle travaillait dans une pharmacie, ah depuis 21 ans. Et puis elle est partie travailler là avec le médecin;

I: Et avez-vous compris le métier de AM?

P3: Ca soulage je pense le médecin, je ne sais pas trop ce qu'elle fait mais je pense comme ca. Je pense que c'est un peu ca non?

I: Oui mais ce que je voulais dire c'est comment avez-vous su ce que c'est un AM, on vous a expliqué?

P3: Comment dire, alors au départ franchement non! Puis on a parlé un petit peu avec les secrétaires et tout ca et c'est là que j'ai compris, en parlant. De toute façon il faut toujours parler!

I : d'accord, et vous en pensez quoi d'une consultation à 3 avec la présence de AM

P 3: Ah c'est très très bien, ca me dérange pas du tout, franchement non

Excusez moi si elle est la ca ne dérange pas le médecin?

I: je n'ai pas entendu

P3: ah, si elle est la en consultation euh comment dire, elle est une assistante et elle soulage le médecin du coup, je pense! et du coup ca ne me dérange pas du tout

Pas du tout au contraire, c'est très très bien

I: pouvez vous me décrire votre consultation idéale?

P3: Un médecin c'est quand on souffre de quelque chose par exemple quand on a mal à la gorge quelque chose comme ca. Il soulage le malade quand même, bien même

I: d'accord, avez-vous des questions? Remarques?

P3: non pas du tout, je vous ai parlé ouvertement et sincèrement

I: Je vous remercie Madame

P3: A bientôt, bon courage à vous

I: Merci, au revoir, bonne soirée

P3: Au revoir

#### **Patient numéro 4**

Entretien par téléphone

I: Bonjour, merci d'accepter cet entretien, si vous êtes d'accord je vais l'enregistrer, est ce que vous avez quelques minutes à m'accorder?

P 4: oui, oui, pas de problèmes

I: Je vous explique mon travail, en fait je fais une thèse sur l'AM, c'est un nouveau métier, si vous ne savez pas

P4: oui; oui

I: Ma thèse a pour but de savoir un peu ce qu'en pensent les patients mais aussi de leur relation avec le médecin

P4: oui

I: Alors pour commencer, pour vous c'est quoi un médecin généraliste par rapport aux autres spécialités?

P4: UN médecin généraliste, c'est un médecin pour tout, c'est un médecin qui consulte, qui soigne tout le monde hein, toutes les maladies hein. Après, il envoie directement chez le spécialiste

I : Et vous allez chez les autres médecins spécialistes?

P4 : oui, c'est le médecin généraliste qui vous envoie, c'est obligé hein ! Alors votre médecin généraliste c'est votre médecin traitant.

I: d'accord, et pour quels motifs vous venez voir votre médecin généraliste?

P4: Ah c'est général, quand j'ai la toux, quand je suis fatiguée, quand j'ai mal tout partout. Le médecin je l'ai vu pour du rhino, pour de l'angine.

I: si j'ai compris pour des douleurs?

P4: oui c'est pour les douleurs, après c'est lui qui vous dirige vers le spécialiste

I: alors si j'ai bien compris, je reformule vous allez voir votre médecin pour une maladie?

P4: oui, si je ne suis pas malade, si je n'ai rien du tout, je ne viens pas voir le médecin

I: d'accord. Et vous décrivez comment votre relation avec votre médecin

P4: impeccable, très très bien

I: pouvez vous développer?

P4: très bien, ben ça dépend de ce que j'ai, je lui explique, j'ai mal là, j'ai mal là, et c'est lui qui explique la consultation après

I: et vous le considérez comment votre médecin traitant?

P4: euh ça dépend du médecin, comme maintenant c'est dr R mon médecin, ben combien d'année je suis avec lui, euh ça remonte hein, ça fait des années. Car avec mon ancien médecin, il est décédé et il a été remplacé par dr R.

Ca fait, si je peux dire, entre dr R et l'autre médecin, ça fait 30 ans hein! Euh c'est dire entre les 2 car l'autre est décédé et il a été remplacé.

Mais ça fait longtemps, dr R je ne me souviens plus quand il a été remplacé ici, 10 ans passé hein déjà .Oui ça fait 10 ans qu'il a remplacé ici.

Oui, oui, ça remonte, ça remonte.

I: Et que pensez vous du métier AM comme fait madame D

P4: impeccable, c'est un beau métier, c'est un métier raisonnable ... euh bon courage et bonne continuation

I: euh... et c'était quoi votre première impression?

P4: c'est-à-dire?

I: ce que vous avez pensez d'elle la première fois que vous avez eu à faire à elle ?

P4: ah franchement, elle était très bien. Madame D franchement elle est serviable, souriante, elle est très très bien, je n'ai rien à dire de plus

I: vous pourriez m'en dire plus, l'expérience que vous avez eue avec madame D

P4: franchement elle est bien depuis qu'elle est là, franchement j'ai rien à dire de plus, elle est serviable avec tout le monde, elle est souriante. Elle rende service à tout le monde, elle travaille avec tout le monde. Franchement je n'ai rien à dire contre elle.

I : ok, mais ce que je voulais dire, votre propre expérience à vous

P4: ah si si elle est intervenue plusieurs fois, pour les autres médecins et tout . AH c'est obligé l'assistante médicale intervient dans toutes les maladies hein.

Ah mais c'est bien, elle est intervenue plusieurs fois, elle a fait les démarches, elle a fait tout hein.

Voilà!

I: Et vous en pensez quoi d'une consultation à 3 avec madame D

P4: Ecoutez des que je rentre, je vois le grand sourire de madame D , c'est déjà une très belle journée (rire). Un grand sourire avec tout le monde, c'est déjà le top.

Un grand sourire avec tout le monde, à l'accueil des gens, à l'accueil des malades, franchement c'est le top.

I: d'accord, et pour vous c'est comment votre consultation idéale?

P4: C'est-à-dire quoi consultation idéale?

I: c'est-à-dire qu'est ce que vous attendez d'un médecin quand vous le consultez?

P4: ah mais c'est impeccable, hein, je n'ai rien à dire contre le médecin, il fait son boulot, franchement c'est très bien avec les traitements, non je n'ai rien à dire hein. Franchement c'est bien. Tout est bien.

I: ah mais ce n'est pas pour demander s'il y a des choses contre les médecins mais de savoir ce que vous en pensez, du coup vous avez rien à dire?

P 4: non je n'ai rien à dire mais c'est que du bien, que du bien!

I: ok, des questions? Des remarques?

P4: non j'ai rien à dire, contre les médecins, contres l'AM. Tout est bien! RAS comme on dit (rire)

I: Merci Monsieur

P4: ah si vous avez d'autres questions n'hésiter pas, vous pouvez m'appeler à n'importe quelle heure, pas de problème je vous réponds.

I: très bien, c'est gentil de votre part en tout cas

P4: Allez merci beaucoup et bonne continuation

I: merci Monsieur!

P4: allez bon courage au revoir

I: Au revoir !

## **Patient numéro 5**

Entretien téléphonique

P5 : Allo, bonjour, écoutez elle m'appelé mais j'étais entrain de marcher avec des amis, on s'entendait pas très bien, elle m'a dit que vous alliez me rappeler, elle m'a dit que vous allez me parler pour des informations. J'avais dit qu'il n'y a pas de problèmes et je lui ai dit que je vous rappellerez quand je serai rentrée de la marche et c'est pour ca que j'ai tardé à vous rappeler .Donc voilà je suis à vos dispositions mais je ne sais pas pourquoi [rire].

I : C'était pour savoir si vous avez du temps à m'accorder.

P5 : oui, oui

I : Alors, en fait je fais une thèse sur l'assistant médical, vu que c'est un nouveau métier depuis 2019, et du coup je fais cette thèse pour savoir le point de vue des patients concernant ce métier ...

P5 : allo ?

I : Allo.

P5 : Je ne vous entendais plus, je ne sais pas ce qui c'est passé, j'ai entendu que si c'est utile ? et après je ne vous ai plus entendu .Vous m'entendez ?

I : ah je vous entends, très bien.

P5 : bon, excusez-moi

I : il n'y a pas de souci .Alors je vous disais enfin je vous expliquais le but de ma thèse .Ma thèse est justement de savoir votre point de vue concernant ce métier.

P5 : Oui, je comprends.

I : Alors je vais vous posez quelques questions sur l'assistant médical et votre médecin généraliste.

Alors, pour vous qu'est ce qu'un médecin généraliste ?

P5 : Le médecin généraliste c'est déjà le médecin qui vous connait bien, c'est le premier médecin qu'on voit quand on a un problème .Pour moi c'est ce qu'on

appelle le médecin traitant, c'est vraiment le premier contact avec le médecin quand on a un problème de santé.

C'est un médecin de confiance, car on général le médecin généraliste, on le connaît, et puis voilà, on est à l'aise pour lui expliquer nos problèmes. Et voilà c'est médecin qu'on a pour premier contact pour moi.

P5 : par rapport aux autres spécialités, vous avez vu d'autres médecins spécialistes ?

I : Non, je vois toujours mon médecin traitant, c'est le dr X en occurrence, mais je vois toujours lui et c'est lui qui me dirige, bon voilà là j'ai de problème, j'ai eu un infarctus, ben j'ai du appeler car je ne savais pas ce qui m'arrivais, que j'étais entrain de faire un infarctus, alors c'est lui qui m'a dirigé de voir le cardiologue au départ et ensuite m'a dirigé vers d'autres médecin. Mais, je ne vais jamais de moi-même, vu que j'étais en bonne santé à part ce « petit infarctus » (rire) mais quand même c'est vraiment lui qui fait le lien avec les autres spécialistes pour moi.

Et le fait d'avoir madame X (assistant médical) maintenant, moi je ne savais pas hein, mais la vous me dites, vous m'apprenez que c'est un métier qui est récent donc je ne sais pas si ça réponde à votre question. MAIS madame X ça été vraiment une façon d'être en contact avec le médecin , c'est vrai que le médecin ils sont en consultation qu'il ne faut pas les déranger , mais madame X était toute suite , il ne faut pas exagérer mais elle m'a mis en confiance , elle m'a dit que je pouvais l'appeler , elle m'a donné son numéro et c'est vrai que plusieurs fois , surtout avec le petit problème que j'ai eu « infarctus » , heureusement qu'il y avait madame X , que ça été le lien entre le médecin et moi quoi !

Voilà, je ne sais pas si j'ai répondu.

I : d'accord, je pense que là ... pour quels motifs consulteriez vous votre médecin généraliste.

P5 : bah, pour quels motifs, écoutez je vais être honnête. Avant, euh en général j'ai été toujours en bonne santé mais j'avais besoin... Déjà c'était le médecin que j'allais voir pour mes enfants, donc j'ai continué aller le voir, je n'avais pas de problème à part j'ai un problème car je dors très mal donc je viens le voir régulièrement pour qu'il puisse me prescrire un traitement et puis j'allais le voir si euh.. à chaque fois que j'ai un problème, je viens voir mon médecin généraliste. J'essaie toujours de voir ce médecin car il me suit depuis longtemps et il savoir ce qui je suis donc il n'y a pas de problème quoi ! Et même si je n'ai pas de gros problème, je viens le voir régulièrement. Je suis suivi par lui donc ...

I : D'accord, même si vous n'avez pas de gros problème, c'est-à-dire ?

P 5 : même si je n'ai pas de problème de santé mais bon , mais je veux dire que je suis obligé de le voir moi pour avoir , pour qu'il puisse me prescrire mes traitements

. Ce sont des médicaments qu'on peut avoir qu'avec une ordonnance « le stilnox » donc je ne peux pas aller à la pharmacie sans avoir vu le médecin.

Et quelques fois je n'ai pas de problème de santé à part ce besoin d'ordonnance, pour pouvoir dormir, pour avoir mon médicament, mais je le vois quand même car je n'ai pas d'autres médecins à voir quoi.

Et après tous les ans je le vois pour.. par exemple le vaccin de la grippe, je vais le voir euh... Je disais dès que j'ai un problème je viens voir mon médecin traitant.

I : D'accord et comment vous décririez vous votre relation avec le médecin traitant.

P5 : Mais moi hein (rire) je le connais depuis 30 ans donc c'est quelqu'un à qui je peux me confier quoi , je peux parler, je suis à l'aise avec lui ... Bon après quand on voit un autre spécialiste qu'on ne connaît pas donc on est plus « réservé » . Le médecin traitement c'est le médecin de famille, c'est ça quoi, il connaît mes enfants, il sait un peu ma vie. On a de bonne relation de confiance.

I : ca fait longtemps du coup que vous le connaissez ?

P5 : dr X je le connais depuis 30 ans.

I : je pense que vous avez répondu mais du coup pouvez-vous me dire plus sur le métier de l'assistant médical

P5 : alors je trouve ca ... j'étais étonnée quand madame X m'a dit qu'elle était l'assistante du médecin, je ne savais pas que ca existait, vous me dites que ca existait que depuis peu ce métier. Mais ca permet je pense au médecin traitant de se consacrer vraiment à la médecine et je pense que madame X elle fait la relation entre le médecin et le patient quoi. Là j'ai besoin de conseils, d'être rassuré, et étant donné qu'elle m'a dit que je pouvais l'appeler ... et chaque fois que j'ai recours à elle, elle a expliqué mon cas au médecin, et que le médecin « on ne peut pas le déranger quoi ». Madame X est beaucoup plus proche du malade, c'est vraiment quelqu'un qui fait le relais entre le médecin et le patient. Une secrétaire euh qui est à l'accueil c'est pour prendre un rendez -vous, quand c'est urgent, je ne pourrai pas expliquer ce qui m'arrive alors que madame X a quand même des connaissances, on voit bien qu'elle est capable de bien me diriger quoi, de voir si ce que je raconte est important ou pas, si c'est grave ou si ce n'est pas très grave mais après elle fait le lien avec le médecin.

I : elle fait le lien...

P5 : pour moi elle fait le lien, voilà...

I : Et que pensez vous de la présence de l'assistant médical au cours d'une consultation ... Vous allez voir votre médecin et madame X est juste à coté.

P5 : Je ne serai pas gêné, au contraire, ça ne me dérange pas car je lui fais confiance hein ! Elle n'est pas médecin. C'est vrai que peut être mon cas n'est pas vraiment important (rire), moi j'y vais pour que le médecin me prend la tension, il m'ausculte et même si madame X est là ça ne me dérangerait pas du tout. Je la fais confiance, je la connais .Je ne suis pas gênée, que comme si avait quelque fois il y a ses remplaçants ou étudiants, ça ne me gêne pas. On ne peut pas remplacer le médecin mais ça ne me dérange pas. Madame X connaît mon cas.

I : d'accord, pourriez vous me décrire votre consultation idéale, quand vous venez voir votre médecin quelle est votre attente ?

P5 : (rire) je sais que quand je viens voir mon médecin j'aurais de l'attente (rire) ça je le sais, mais néanmoins je préfère avoir de l'attente d'avoir lui que d'aller voir un autre médecin.

Vous voyez, même s'il y a de l'attente je le sais, je sais qu'il va avoir une heure d'attente (rire) .Mais je sais qu'il y a des cas plus grave que le mien .Donc je comprends hein, pour moi ce n'est pas dramatique. Maintenant je ne travaille plus, je suis à la retraite, je peux attendre quand même.

I : d'accord, en fait ce que je voulais dire c'est qu'est-ce que vous attendiez d'un médecin ?

P5 : Ce que j'attends du médecin, c'est que quand je sors de son cabinet que je sois rassurer par la consultation, par ce qu'il m'a dit et qu'il « prenne les bon décisions pour moi quoi ». Voilà je pense que c'est ça. Et moi je lui fais confiance. Que quand je suis sortie du cabinet, je serai mieux que quand je suis rentrée (rire). Qu'il s'occupe bien de moi, qu'il soit à mon écoute.

I : d'accord. Si vous avez des suggestions, des remarques ou vous avez des questions, pourriez vous m'en faire part ?

P5 : euh excusez moi, est ce que j'ai des questions ?

I : oui des questions, ou des remarques

P5 : par rapport a quoi ?

I : ah de tout ce qu'on avait parlé, de l'assistant médical

P5 : moi je trouve que c'est vraiment une bonne chose , que je ne connaissais pas et que ça fait pas longtemps que ça été mise en place . Euh ça fait un an peut être. Je ne savais pas hein. Ce qui est dommage c'est on n'avait pas entendu parlé de ce métier , je n'avais jamais entendu parlé , moi je pensais que c'était propre au docteur X , au cabinet médical .Qu'ils avaient décidé , étant donné que dr X avait beaucoup de consultation , que madame X étaient là pour le soulager mais je ne savais pas que c'était quelque chose qui existait. Pour moi c'est bien quoi ! Je pense que ça va devenir indispensable car les médecins sont de moins en moins

nombreux et qu'il y a de plus en plus de patients. Et peut être que l'assistante peut traiter sans qu'on dérange le médecin quoi.

I : en fait si vous voulez, ça été mise en place depuis 2019 au niveau des maisons de santé, pour pallier le désert médical, ce n'est pas au sein de tous les cabinets.

P5 : moi je trouve que c'est utile en tout cas .Pour le médecin je pense que ça va le décharger d'une partie de son travail. De le décharger de sa charge (rire) ce n'est pas très français ce que je viens de dire. (Rire) .Mais aussi pour les patients c'est aussi une sécurité, si on ne peut pas voir le médecin. L'assistante elle fait quand même, moi je trouve qu'elle fait bien le « relais », lui expliqué le problème et puis qu'elle explique au médecin. Le médecin nous rappelle ou madame X nous rappelle après avoir vu le médecin pour nous expliquer ce qu'il pense de notre problème.

Vous voyez j'ai eu un infarctus et peu de temps après j'ai eu un rendez vous avec un cardiologue, mon rendez vous a été déplacé, il y avait que le cardiologue m'a dit d'arrêter mon traitement. L'autre cardiologue pour la même chose m'a dit de ne pas arrêter le traitement.

J'ai appelé madame X, pour lui demander au dr X que je dois faire car je ne savais pas ce que je devais faire. Dr x était occupé, c'est elle qui a pris le relais quoi, elle s'est renseignée. Moi je trouve que c'est un métier « utile » et valable pour tout le monde. Voilà

I : d'accord, je vous remercie pour tout

P5 (rire) : je n'ai pas trop dit ?

I : en tout cas c'est gentille de votre part de m'accorder tout ce temps.

P5 : oh mais ça m'a pas dérangé.

I : je vous enverrai les résultats de mes recherches.

P5 : ah oui bien sur, ça m'intéresserai. Et si vous avez besoin je suis disponible en tout cas

I : merci, c'est gentil

P5 : c'est moi qui vous remercie. Bon après midi alors

I : merci a vous aussi, au revoir

## **Patient numéro 6**

Entretien en présentiel

I : On y va, alors pour commencer pour vous, qu'est ce qu'un médecin généraliste?

P6: Un médecin généraliste c'est Un médecin traitant qui (raclement de gorge) qui ... (Silence) Médecin traitant qui est sur qui, qui je ne sais pas ...

I : Par rapport aux autres spécialités, vous savez cardiologue, neurologue. Pour vous, c'est quoi un médecin généraliste

P6 : Ah oui c'est vrai, le cardiologue c'est pour le cœur. Le médecin je ne sais pas hein c'est pour à peu près toutes les maladies, on va dire, mais c'est lui qui vous dirige si je lui dis j'ai mal là sur le côté gauche, c'est lui qui m'envoie voir un cardiologue .Si j'ai mal à ma jambe il va m'envoyer voir un podologue. Après disons que j'ai déjà eu une bronchite par exemple, ben c'est lui qui me « note »les antibiotiques. Puis que je suis diabétique déjà à la base et j'en passe. Avant, je faisais beaucoup de bronchites. Voilà je ne sais pas dire quoi de plus.

I : Vous avez déjà eu l'occasion de voir une autre spécialité ?

P6 : Un autre médecin ? Un autre spécialiste ?

Oui, j'ai déjà vu. J'ai déjà vu un cardiologue comme je vous dis. Je suis diabétique. J'ai déjà vu un dermatologue aussi. Toujours vis à vis de mon médecin traitant.

I : Et pour quel motif vous allez voir votre médecin ?

P6 : Alors, pour le motif des gens, comme je vous dis encore je suis diabétique, j'ai un traitement à longue durée, donc des fois, je viens le voir et je fais de l'hypertension. Donc, je viens le voir déjà pour qu'il prenne ma tension parce que j'ai au début, j'avais une hausse de tension. Je viens le voir pour qu'il me fasse l'ordonnance pour tous les mois, pour mon suivi diabétique et donc mon ordonnance. Des fois, ça arrive. Je viens le voir pour autre chose. Ça peut arriver comme l'a récemment j'avais mal au bras. Je suis encore. Je suis inscrite ici, justement, chez mon médecin ou kiné. J'ai été voir avant. C'est lui qui m'a... euh Il m'a donné une ordonnance, mais ça n'a pas marché.

Après, il m'a fait faire une IRM, une radio .Là, maintenant, c'est avec le kiné, je suis soulagée, mais ça peut revenir. Voilà.

I : Donc, si j'ai bien compris, c'est quand vous avez des douleurs si je résume.

P6 : Oui.

P6 : Ah oui, oui, là, je n'irai pas le voir si je n'avais rien. Mais ça peut arriver que c'est juste pour l'ordonnance par exemple, même je ne suis pas malade ou quoi. Je le fais par Internet et il m'envoie par Internet avec « doctolib ». Il peut me l'envoyer, je l'appelle et puis il me fait l'ordonnance que je viens chercher au secrétariat ou

soit des fois il me l'envoie par Internet mais rien d'autre, quoi, c'est juste le traitement que je dois renouveler. Mais sinon, je viens le voir bah oui, si j'ai un problème, c'est sur.

I : Et ça fait longtemps que vous connaissez votre médecin.

P6 : Ah oui, oui, oui.

I : Et vous décrivez comment votre relation avec votre médecin généraliste?

P6 : Bien, on s'entend bien il m'écoute, il comprend quand je lui ai dit que j'ai un problème. Franchement, avant lui, il y avait un autre médecin mais après j'étais toujours ici.

Avant lui, j'avais un autre médecin, malheureusement, le pauvre, il est décédé et c'est docteur X qui l'a remplacé. Et ça s'est très, très bien passé. Au début, j'étais un peu sceptique, c'est normal parce que quand on est un nouveau médecin qui vous connaît pas tout ça, mais franchement. Je ne pourrais pas aller ailleurs parce qu'il me connaît trop bien, il connaît ce que j'ai, il m'a toujours suivi. Je ne peux pas aller voir un autre médecin, un médecin traitant je parle.

I : D'accord. Et que pensez-vous du métier assistant médical que fait Mme X ? Qu'est ce que vous en pensez.

P6 : madame X ? Ici ?

I : oui, elle est assistante médicale, et qu'est ce que vous pensez de ce métier assistante médicale

P6 : Assistante médicale, c'est qu'elle assiste le médecin hein, c'est ça ? C'est elle qui aide le médecin je ne sais pas. C'est bien

Après, je ne sais pas vraiment. Je pense qu'elle doit faire ce que le médecin n'a pas le temps de faire peut être, dans les papiers, dans... voilà. Mais je trouve que c'est bien d'avoir une assistante médicale.

I : Vous avez déjà une expérience, du coup avec l'assistante médicale ?

P6 : non, jamais.

I : euh je veux dire est ce que vous avez déjà eu à faire avec elle dans ce sens là?

P6 : Non ! Parce que quand je prends rendez vous, je viens jusqu'ici pour demander un rendez vous avec mon médecin. Comme il me connaît bien, j'ai déjà eu à faire à des remplaçants et ils ne me connaissent pas donc je préfère avoir à faire avec mon médecin qui me connaît très, très bien.

I : d'accord. Et qu'est ce que vous en pensez si quand vous venez voir votre médecin et qu'il y a l'assistance médicale qui est à côté, c'est à dire qu'au lieu de 2 vous êtes à 3 en consultations.

P6 : ah ca ! Je l'ai déjà eu.

Non, moi, ca ne me dérange pas, non il n'y a pas de souci...Il me demande le médecin, des fois, il y a quelqu'un avec lui. Déjà, il y a des années où il y avait les médecins qui débutent, il m'a demandé si ça m'embêtait pas qu'il soit là. Pas de souci.

I : Du coup, ça vous dérange pas, je reprends ce que vous dites, ca vous ne dérange pas d'être a trois.

P6 : Non, parce que ça a déjà eu lieu. Donc voilà, moi, ça ne me dérange pas.

I : D'accord.

I : Et est ce que vous pouvez me décrire ce que ce que vous attendez quand vous venez voir votre médecin ? Pour vous, c'est quoi une consultation idéale?

P6 : beaucoup en premier. Je ne vais pas vous mentir, me rassurer. Me rassurer, pourquoi?

P6 : Parce que des fois, quand j'ai mal quelque part euh ... Je vis seule maintenant, mes enfants ont fait leur vie et c'est très difficile. Mon médecin le sait très bien et il me rassure beaucoup parce que des fois, au moins, je euh ... comment je vais dire ça... Je pense que des fois je suis malade, j'ai toujours peur que je vais mourir ... vous voyez, ces trucs comme ça mais lui il me rassure et je ne sais pas quand je viens de voir, je suis rassurée, en fait.

Voilà quand j'ai un problème, on a toujours peur quand on a mal sur les cotés .On imagine le pire en fait.

I : D'accord. Je reviens juste, vous avez dit alors que vous avez jamais eu à faire avec une assistante médicale, c'est à dire même indirectement.

P6 : Non, non, je ne pense pas.

P6 : Oui, si vous voulez, en fait même au niveau des résultats de prise de sang. Vous l'avez jamais eu au téléphone?

P6 : Non, non, non, non, non, non. On a déjà été à 3, je vous dis. Quand un médecin, un jeune médecin, comme par exemple le docteur X, il travaille ici, il a son cabinet.

Ben lui au début, quand il a commencé à travailler avec mon médecin traitant, il m'a demandé si ça ne me dérangeait pas.

Il n'était pas encore vraiment docteur, je pense. Il est venu voir comment ça se passe. C'est normal, peut être qu'il faisait son stage ou je sais plus. J'ai dit que ça ne me dérange pas qu'il soit là je sais très bien que les médecins, il consulte. Voilà et lui n'était pas un assistant. Après, il y a eu la jeune fille, comme je vous ai dit tout à l'heure, une fois j'étais avec le docteur X, il n'y a pas si longtemps que ça, et c'est elle qui a tapé mon ordonnance, en fait. Elle apprenait, elle était avec le médecin et ça me dérangeait pas qu'elle soit présente. Une assistante, je l'ai jamais eu par contre.

I : Même avant une consultation ?

P6 : NON

I : d'accord, même au téléphone ?

P6 : non

I : Et vous l'avez connu comment alors madame X ?

P6 : qui ca ?

I : euh l'assistante médicale madame X ?

P6 : euh je ne l'ai pas connu.

I : Vous l'avez vu hier, vous savez J.

P6 : ah !!!! c'est J (surprise)

I : oui c'est J l'assistante médicale !

P6 : ah ouais, il ne fallait pas me dire madame X (rire)

Alors je vais vous dire J, je ne l'ai pas connue ici. Je l'ai connue quand elle travaillait à la pharmacie.

I : ah D'accord, c'est ca.

P6 : Et à chaque fois, elle s'occupait de moi. On a sympathisé. Et puis après, c'est elle qui m'a dit qu'elle va travailler chez le docteur X. Voilà, c'est comme ça que je connais J.

I : Du coup, des fois est ce qu'elle se charge des choses pour vous aider?

P6 : Oui, oui, oui, oui, ça oui, des fois.

I : est ce que vous pouvez me raconter ?

P6 : A Voilà, par exemple, au sujet des vaccins pour le covid. Donc, déjà pour ma fille, c'est J qui a pris rendez vous pour elle, pour qu'on puisse aller au centre de vaccination.

Voilà. Si je lui demande, ça arrive qu'il faut prendre un rendez vous urgent avec le docteur X, elle le fait. Ça arrive que je fasse ça et ça m'arrange.

I : J c'est une assistante médicale, donc voilà vous connaissez maintenant. Du coup vous avez déjà à faire à une assistante médicale.

P6 : Oui, j'ai déjà eu. Voilà, c'est vrai. OK.

I : Est ce que vous avez des suggestions, des remarques, des questions concernant de ce qu'on avait parlé par rapport à votre relation avec le médecin, avec l'assistante médicale du moins?

P6 : Des questions, en fait non. Ce que je peux dire, j'ai un bon médecin et l'assistante médicale J franchement, c'est bien aussi. C'est tout ce que je peux dire. C'est des bons pour moi, personnellement .J j'ai besoin d'elle quand je ne pourrai pas voir le dr X, elle va me guider. C'est très, très bien. Voilà.

I : Vous avez des choses à ajouter?

P6 : Non.

I : je vous remercie. Oui, en fait, si vous voulez, je travaille avec d'autres maisons de santé.

P6 : Ah oui !

I : oui, pour voir un peu, j'avais déjà vu d'autres patients. Si vous avez des suggestions, d'autres questions ou des choses comme ça, c'est mon adresse email.

D'accord, vous pouvez m'écrire là-dessus.

P6 : Oui, c'est bien de savoir quand même.

I : Oui, n'hésitez pas si vous avez des choses à ajouter ou d'autres questions

P6 : D'accord. J'ai le mail ici.

I : je vous remercie.

P6 : voilà !

### **Patient numéro 7(P7)**

Entretien en présentiel

I : Je vais commencer, pour vous qu'est ce qu'un médecin généraliste par rapport aux autres spécialités ?

P7 : Bah c'est qu'il peut trouver ce qu'on a, il n'a pas de spécialité, il connaît plein de choses.

I : C'est- à dire ? Vous pouvez me dire un peu plus ?

P7 : Bah en fin de compte quand on y va... On peut avoir une angine, une bronchite, une laryngite ou bien il trouve ce qu'on a quoi, il y a plusieurs choses soit on a mal au ventre ... si on se fait mal il regarde, s'il pense qu'on a une fracture ou si on a autre chose ... Il est apte a faire plusieurs choses.

I : Et Avez vu d'autres médecins spécialistes ?

P7 : le cardiologue (silence)

I : Vous allez directement le voir ou vous faites comment ?

P7 : je suis suivie en fait, maintenant j'y vais tous les ans, avant non je n'y allais pas, si j'aurai été, ca été par l'intermédiaire du médecin.

I : Pour quels motifs consulteriez-vous votre médecin généraliste ? Si j'ai bien compris est ce que c'est juste pour les douleurs ? Ou pour autre chose aussi ?

P7 : Pour mes traitements maintenant, mes traitements ... ou si j'attrape la crève, si j'ai mal à la gorge, si j'ai un rhume, si je tousse ... Mais bon là maintenant c'est principalement pour mon traitement que j'y vais .Donc tous les 3 mois j'y vais pour mon renouvellement d'ordonnance. (Silence)

I : ça fait longtemps que vous avez connu votre médecin ?

P 7 : Oui, depuis 1991, ca fait longtemps ...

I : hum ca fait longtemps ! Et vous décririez comment votre relation avec votre médecin généraliste.

P7 : Très bonne, ca s'est toujours bien passée (long silence)

I : Vous n'avez jamais eu de souci avec lui ?

P7 : non, aucun souci, aucun (silence)

I : Je reviens sur l'assistant médical, qu'est ce que vous en pensez de ce métier ?c'est quoi votre première impression. C'est un nouveau métier comme je vous ai expliqué au début.

P7 : Ah, je ne connais pas, vous pouvez me réexpliquer à quoi ça consiste car je ne connais pas vraiment quoi ! Après je pense que vous pouvez aussi prendre des décisions car vous connaissez les bases de médecines aussi non ?

I : En fait l'assistante médical c'est comme fait Madame X, c'est elle qui assiste le médecin. Si vous voulez c'est un métier qui a été créer dont le but de décharger le médecin par exemple de tout ce qui est administratif, ca peut être aussi l'accueil du patient, la gestion du dossier.. mais après ca dépend du médecin qui l'emploie . Le médecin pourra avoir à ce moment la du temps à consacrer pour la partie médicale ...

Et vous qu'est ce que vous en pensez, vu que c'est un nouveau métier, ah quelle est votre première impression quand vous avez eu à faire à madame X par exemple ?

P7 : ça aide le médecin. Quand on l'appelle au téléphone et qu'on a quoique ce soit, on lui explique tout, elle sait diriger, elle sait si c'est un rendez vous en urgence .Après pour les papiers c'est pareille, s'il manque un papier je lui demande et elle le fait ... Et tout va bien quoi. Et ca va bien moins peser au niveau du docteur de pouvoir se libérer pour d'autres choses ; pour pouvoir bien consulter les patients et puis il y a madame X qui fait les papiers et tout ca. Des fois il y a des papiers qui ne nécessitent pas spécialement une visite chez le docteur.

Quand j'appelle madame X, c'est pareille, je lui explique ce que j'ai, je lui explique ce que je veux tout ca. Je n'ai pas de souci à se faire à ce niveau là, elle arrive tout le temps à gérer mon problème, me dire ce qu'il faut faire ou pas.

I : vous pouvez me donner des exemples quand est ce que vous avez eu des soucis et l'assistant médical était là pour vous aider .Est ce que vous pouvez m'en faire part,

P7 : La dernière fois c'est pour la vaccination, en fin de compte que je devais me faire vacciner, on me demandait de faire un « test pcr » et on me demandait aussi

un certificat du médecin tout ça .Et puis j'ai appelé ici au cabinet pour avoir ça. Je me suis rendu au cabinet pour avoir ça et quand je suis passée, elle m'a expliqué tout qu'il n'y a vraiment pas besoin d'un certificat d'éligibilité, que ce n'était pas la peine. Elle m'a expliqué, on avait parlé avec un médecin car mon docteur n'était pas là .Tout a été réglé, j'y suis allée et ça été .Je suis à l'EHPAD et je n'avais pas besoin de certificat. Madame X m'avait expliquée qu'on ne va pas faire des certificats à toutes les personnes qui devaient être vaccinés sinon on s'en sort plus. Mais après ça été, elle a su gérer le problème et j'ai pu aller me faire vacciner tranquillement sans être embêtée.

I : D'accord. Et qu'est ce que vous en pensez de la présence de l'assistant médical quand vous allez voir votre médecin ? C'est -à dire une consultation à 3 ?

P7 : ah oui, ça ne me dérange pas, comme je vous ai dit ça fait longtemps que je vais là bas, s'il y a l'assistante ou un médecin interne qui faisait une formation. Non, souvent j'accepte .Le médecin me demande si j'accepte et je dis oui. Je n'ai pas de réticence.

Après si c'est quelqu'un de jeune, si c'est quelqu'un qui est dans le métier ... Après il faut faire aussi, faire en sorte que ça puisse continuer car si personne ne le veut, ça ne va pas aller...

I : euh, si personne ne le veut, ça ne va pas aller ??

P7 : Bah pour les personnes qui veulent apprendre des choses, qui veulent continuer ... Comme là comme votre métier, si vous voulez continuer, si personne n'accepte que vous soyez là. Ça ne va pas aller, ce n'est pas comme ça que vous allez vous mettre dans le bain.

Il ne faut pas que les gens ne soient réticents à tout. Sinon on s'en sort plus.

I : Pourriez vous me décrire votre consultation idéale ? Qu'est vous attendez d'un médecin quand vous allez le voir ?

P 7 : Qu'il me soigne, qu'il me trouve ce que j'ai, « qu'il fasse en sorte de soulager le mal que j'ai ».

I : Vous pouvez m'expliquer un peu plus ?

P7 : Ah pff je ne sais pas, vous savez des fois on a tellement de chose. Des fois ça peuvent être pour moi, des fois ça peuvent être pour mes enfants. Comme je vous ai dit ça fait 30 ans que je vais là bas, 30 ans que je suis suivi. Il suit mes enfants et quand je suis allée et quand j'ai eu quoique ce soit, il ne s'est pas trompé sur le diagnostic, il ne s'est pas trompé là ou il devait m'envoyer à un spécialiste. Ça a tout le temps été bon. Souvent il ne se trompait pas .Oui il ne se trompait pas.

I : Est-ce que vous avez des questions ou des remarques ?

P 7 : Non, pas vraiment.

I : des suggestions ?

P7 : Non, pour l'instant ça ne vient pas, au cas où j'en parlerai à madame X, j'ai l'habitude (rire)

I : Vous avez l'habitude ?

P7 : (rire) Oui des fois, il y a quelque chose qui me passe par la tête et je vais lui dire mais là maintenant non.

I : Si jamais vous avez des remarques vous avez mon mail, vous pouvez m'écrire. Et puis je vous transmettrais le résultat également de mes recherches si ça vous intéresse.

P7 : Oui voir l'évolution, justement voir si ça va évoluer dans le bon sens.

I : d'accord. En tout cas je vous remercie du temps que vous m'avez accordé.

P7 : Mais de rien, c'est comme ça pour l'avenir. C'est comme dans tout le métier hein, c'est dans un magasin et une jeune caissière. Et on se dit ah elle ne va pas vite et il y a des gens qui râlent... Mais bon si on ne laisse pas le temps à des personnes pour apprendre et ne pas savoir la suite ...C'est difficile si on ne laisse pas le temps aux gens de faire quelque chose, on ne peut pas avancer comme ça. Des fois il y a des gens qui ont du mal à comprendre que pour avancer il faut d'abord faire certaine chose. Voilà ! (rire)

I : Merci Madame

P7 : Mais de rien

I : Je vous souhaite une bonne journée

P 7 : A vous aussi

I : merci, au revoir.

P7 : au revoir

## **Patient numéro 8**

Entretien par téléphone

I : Bonjour, je suis madame M, je suis étudiante en médecine générale, je vous explique dans le cadre de ma thèse sur l'assistant médical.

P8 : ah oui effectivement, madame D m'appelé hier pour me prévenir.

I : d'accord je vous explique en fait, dans le cadre de ma recherche sur l'as méd., je m'intéresse surtout le point de vue des patients .Vu que c'est un nouveau métier comme fait madame D, mis en place pour pallier le désert médicaux . Et je voulais savoir le ressenti des patients sur ce nouveau métier surtout sur la qualité de la prise en charge et l'accompagnement du patient au cabinet.

Aurez -vous quelques minutes à m'accorder, ca peut prendre 10 min à 20 min ou plus. Seriez-vous d'accord ?

P8 : oui allez y, il aucun problème

I : de ce fait, vous êtes un patient du cabinet ?

P8 : euh oui, je vais voir le Dr P et la dernière fois en fait j'avais à faire à madame D, elle m'a fait, je ne sais plus comment ca s'appelle le nom mais enfin pour voir si je ne fais pas une apnée du sommeil. Ah je ne sais pas comment ça s'appelle mais ca a duré une soirée en fait et c'est elle qui me l'a fait et elle m'a dit que dans le cadre de son travail elle pouvait faire ça en fait.

I : Et vous l'avez déjà croisé avant ?

P8 : euh oui, ah non, en fait pour moi elle était secrétaire enfin à mon niveau c'était une secrétaire mais elle m'a expliqué que dans le cadre de son travail, elle pouvait faire ça et je lui ai dit que ça m'arrangeait car cela m'éviterais de voir un autre praticien tout simplement et je me suis dit que c'était pas mal. Et c'est pour ça qu'elle m'a appelé si je suis d'accord pour répondre à vos questions et cela m'a semblé bien ça.

I : d'accord, très bien. On va commencer.

Pour vous qu'est ce qu'un médecin généraliste, par rapport aux autres spécialités

P8 : Un médecin généraliste comme son nom l'indique, c'est qu'on a quelque chose de particulier qui ne va pas et c'est lui qu'on va voir et c'est lui ou eux qu'on va voir. Et si on a quelque chose de particulier comme vous avez dit par exemple les yeux ou quelque chose comme ça, il va nous indiquer un spécialiste ou quelqu'un qui est spécialisé dans le domaine où lui ne peut pas intervenir .Pour moi c'est ça.

I : d'accord pour vous c'est quelque chose de global, de général, si c'est spécialisé il ne peut pas intervenir .J'ai repris ce que vous venez de me dire.

P8 : oui pour moi c'est ca dans mon niveau. Oui forcément parce que ça m'est déjà arrivé de voir un médecin par exemple hum euh, mon ex épouse par exemple, elle

avait eu des soucis avec une dent. Il lui avait dit je vais vous donner un truc pour vous soulager, et il faudrait voir un spécialiste parce qu'il n'y rien, il n'y a pas de truc de particulier donc je pense qu'à un certain niveau, bien sur il faudrait passer chez un spécialiste ... Je pense. Pour moi c'est comme ça que je comprends je n'ai pas dit que j'ai raison.

I : d'accord, l'important ... ce qui importe vraiment c'est ce que vous pensez, votre avis.

P8 : ouais, pour moi c'est ça , généraliste comme son nom il indique c'est un généraliste .Il est capable de vous soigner on va dire 85% mais des fois effectivement, nous on ne sait pas trop où aller euh ....Par exemple il nous dit écouter , je ne sais pas euh il nous dit d'aller voir un ORL parce qu'il n'est pas spécialisé la dedans ou un ophtalmo parce qu'on a quelque chose à l'œil qu'il peut soigner mais au bout de quelques jours ça ne se passe pas , je pense qu'il faut voir un ophtalmo . Je pense mais pour moi c'est ça en tout cas. C'est la définition que je donnerais au généraliste.

I : Pour quels motifs consulteriez vous votre médecin ?

P8 : pour un suivi... Pour moi personnellement je fais de l'asthme depuis quelques années et je venais le voir régulièrement. C'est un suivi et comme je vous le dit , la dernière fois il me l'a dit si tu es fatigué c'est parce que tu fais euh... Mais il n'étais pas sur et il m'a fait faire un test de euh.. Je vous ai dit toute à l'heure le test d'apnée du sommeil. Et si je n'ai pas fait d'apnée de sommeil, je ne suis pas parti allé le voir, je n'aurai pas pu être testé et je ne le saurai pas donc c'est l'avantage de voir (rire) son médecin traitant forcément.

Et je pense, comme je vous le dit à 85 % , ils savent quand même soigné , il n'y a pas de problème .

I : Et comment décrivez-vous votre relation avec votre médecin.

P8 : Très bien, c'est quelqu'un je pense à qui je peux faire confiance euh.... Il n'y pas de souci particulier euh... On est obligé de rentrer un petit peu dans les détails euh... Je dirais intime ...euh ... Si vous arrivez et que vous n'êtes pas trop bien effectivement il vous dit c'est du à quoi ... Je ne sais pas moi, ça peut être un divorce ou un décès dans la famille ...quelque chose qui fait que vous n'êtes pas bien. Je pense que c'est quelque chose où vous êtes obligé de vous confier pour que lui, il puisse comprendre le pourquoi de votre état physique ou mental donc je pense que moi personnellement avec le dr P, j'ai de très bonne relation, il n'y a pas de problème

I : d'accord, je reprends ce que vous avez dit, vous avez parlé d'intimité.

P8 : ouais, je pense qu'avec un médecin, il doit avoir une relation de confiance qui doit s'installer à tous les niveaux.

I : je reprends la confiance ...

P8 : Ouais, ça peut être intime ...Euh moi je le perçois comme ça ... Si vous vous n'ouvrez pas.. Excusez moi mais imaginez vous êtes médecin et moi si j'arrive chez vous, je ne suis pas bien et si je ne vous ai pas dit la raison par exemple qu'il y a eu un décès dans la famille. Vous allez peut être pas comprendre pourquoi je ne vais pas bien ...

Si je vous dis rien, vous n'allez pas devinez pourquoi je ne vais pas bien, voilà vous ne pouvez pas deviner... Alors je pense qu'il doit avoir une relation qui doit s'installer, de confiance.

La confiance pour moi ça passe aussi par une part d'intimité parce que quelque part ce n'est pas une psychiatre, ce n'est pas une psychanalyste mais vous êtes obligé je pense de vous confier en partie tout au moins ...Euh donc je pense qu'une relation de confiance qui doit s'installer.

Et s'il n'y pas ça, je ne vois pas comment il peut comprendre votre état physique ou mental, je ne vois pas.

Moi personnellement, si je suis médecin, s'il ne me dit pas qu'est ce qu'il se passe, je peux voir effectivement qu'il ne va pas bien, qu'il fait une dépression, ça je peux le voir mais la raison pour laquelle il fait une dépression ça c'est important de savoir quand même ... C'est ce que je pense.

I : Et ça fait combien de temps que vous connaissez votre médecin ?

P8 : Avant j'avais un médecin qui était sur B et pour tout vous dire mon ex épouse, elle travaille à la sécu, elle est déléguée d'assurance maladie, donc c'est elle qui passe chez le médecin, c'est elle qui vérifie ... euh donc je connais un petit peu le topo ...Euh et donc, je suis sur X maintenant parce qu'on est divorcé. Et quand on s'est divorcé, j'ai pris un petit appartement, c'est ce qui fait qu'il fallait que je trouve un médecin sur X et elle comme elle connaissait le dr P, elle m'adit d'aller le voir, et euh... Il ne prend pas beaucoup de client mais on verra s'il peut te prendre. Effectivement quand je suis allé, il m'a dit je vais vous prendre, il n'y a pas de souci, voilà ça fait 4 ou 5 ans que j'y vais maintenant.

Je vous le dit là bas tout le monde est gentil, sincèrement je suis contente d'y aller.

Je suis contente d'aller voir le médecin quand j'ai besoin hein (rire)

I : d'accord je reprends, ça fait 4 ou 5 ans que vous le connaissez, et votre relation depuis le début, euh.. Il y avait toujours cette relation de confiance.

P8 : Bien sur, elle s'est un tout petit peu étoffé avec le temps. Mais au départ je pense que c'est quelqu'un qui est très psychologue et ouvert si j'ose dire. C'est ce que je disais tout à l'heure, il inspirait un climat de confiance.

Et je pense qu'un médecin ou un personnel du corps médical doit effectivement savoir instaurer un climat de confiance.

Je vous dis un truc, moi j'étais directeur commercial avant. J'ai toujours dit qu'un commercial euh... Si vous arrivez avec le meilleur produit du monde et si vous avez une tête à ne pas faire passer à la porte ou si vous ne dites pas dire bonjour, vous arriviez jamais à vendre votre produit. Par contre si vous avez une tête qui aspire confiance, on peut commencer déjà à vous écouter ;

Ca m'est déjà..., il y a un médecin sur B que je ne pouvais pas voir parce que ses questions, sa façon de faire, ça ne me plaisait pas donc à partir de là c'est tout... C'était un pneumologue hein je vous le dis ... Donc voilà c'est tout, je n'étais pas parti plus loin, ben écoutez je lui ai dit qu'on va s'arrêter là parce que de toute façon il y a 2 solutions, ça ne me convient pas ou alors euh... Si c'est ça façon de faire avec les gens autour de moi c'est-à-dire les gens qui attendaient dans la salle ou même moi, je veux dire euh... bon ça n'allait pas. Donc à partir de là euh... Je suis aussi quelqu'un d'intègre quand ça ne me va pas, je suis désolé, je me considère comme un client quelque part donc on a droit aussi d'avoir une retombée. C'est pour ça que je vous dit qu'un climat de confiance doit s'instaurer et je pense que c'est la base de tout, s'il n'y pas de climat de confiance avec son patient, je ne vois pas comment vous pouvez rentrer comme je vous dit tout à l'heure dans une sorte d'une intimité pour pouvoir trouver ce qu'il ne va pas chez votre client, chez votre patient en fait. J'assimile client au patient en fait, car quelque part on paye pour pouvoir voir un médecin, c'est pour ça que je dis ça.

Mais depuis 4 ou 5 ans je n'ai pas eu de problème avec mon médecin, même avec son fils ou son remplaçant euh et j'en suis content parce qu'effectivement ça se passe très bien et c'est ce qu'on demande quand on va voir un médecin.

I : c'est ce que vous, vous cherchez surtout chez un médecin.

P8 :oui, parce que moi si vous vous discutez avec quelqu'un qui vous n'écoute pas ou vous avez l'impression qu'il est là juste pour prendre votre pognon et quelque part ça existe et que quelque part ce que vous lui dite ça lui passe au dessus de la tête. Vous n'avez pas l'impression ce qu'il va vous donner comme médicament ou comme suivi, vous allez vous dire qu'il n'a pas compris ce que j'ai exactement.

Ça ne change rien, le fait de l'expliquer, c'est toujours lui qui décide, euh je dirais son diagnostic mais je pense que son diagnostic, il se fait aussi en fonction de l'échange de ce qu'on a. C'est là ce que je voulais dire, que l'échange est important donc il y a quand même un climat de confiance.

J'espère que ça en fait vous l'avez bien assimilé parce que pour moi c'est bien important le climat de confiance.

Si on ne fait pas confiance à un médecin, on ne se confie pas. Et si on ne se confie pas, je ne vois pas comment lui, il peut trouver à 100% le bon diagnostic et ça va de

paire hein. Ils font des études, c'est très bien mais il faut les aider un petit peu hein si j'ose dire.

Si comme vous me dites, je venais d'arriver et vous me le dites je ne suis pas bien docteur et que si je ne vous dites pas que j'ai mal à la tête, vous ne pouvez pas devinez à 100% (rire) c'est pour ça que je vous le dis il faut un climat de confiance.

J'insiste la dessus car pour moi c'est très important mais euh ... J'ai 63 ans et j'ai déjà bien vu, je sais que quand il y a un climat de confiance, ben vous faites opérer ben la personne parle un peu avec vous et vous mets en confiance justement... Ben je pense que vous faites opérer c'est plus facile à passer ce stade d'opération ... S'ils vous répondent comme des chiens, il vous dit tu ne bouge pas et tu reste là euh... Je ne pense pas que vous allez vous faire opérer dans de bonne condition. Vous voyez ce que je voulais vous dire.

Et c'est ce qu'il faut aujourd'hui pour les personnes de certaines âges, je pense que quelque part ils ont trouvé la chose quoi ... Moi c'est comme ça que je le vois maintenant je ne dis pas que j'ai raison.

I : d'accord, vous avez bien souligné que c'est important.

Du coup, je reviens un peu sur ce qu'il s'est passé avec madame X, qu'est ce que vous pensez de l'ass méd, c'est quoi votre première impression ?

P8 : comme je vous le dit, je ne la connaissais pas, c'est elle qui m'a expliqué, il y a 15 jours maintenant ou 3 semaines et quand elle m'a dit euh... Quand le docteur m'a donné un rendez vous pour passer euh...Excusez moi, je ne sais plus le nom, elle m'a dit vous allez voir on va mettre un truc pour tester la nuit pour voir si vous faites l'apnée du sommeil. Ok pas de souci, sauf quand je suis arrivé là bas, elle me dit écoutez c'est moi qui va le faire parce que dans le cadre de mon travail... Ben nous on peut le faire.

Et je me suis dit, ça m'évite d'y aller à gauche à droite .... Demandez à notre médecin mais nous on peut le faire ... Et là elle me dit aujourd'hui c'est quelque chose qu'on fait régulièrement, ça fait partie de notre travaille. Et j'ai découvert effectivement EUH elle pouvait le faire donc voilà euh ben oui ce n'était pas mal et effectivement là pareille hein il y a une histoire de confiance...

Je la connaissais comme ça, quand je viens au centre c'était elle qui était derrière le comptoir qui vous dit bonjour tous ça et à force de venir on s'est dit bonjour et euh j'ai trouvé que c'était sympa, d'ailleurs la dernière fois, je lui rapportais une boite de chocolat. Tous ça pour vous dire euh ... Pour moi c'est pareille c'est une histoire de confiance, elle me dit écoutez ça je vais le faire, je vais le faire avec vous, je l'ai écouté et elle a fait mais c'est important car ça évite en fait euh... je ne sais pas moi, je connais rien ...je pense que ça peut désencombrer un petit peu tous les euh.... Alors qu'il fallait voir un spécialiste pour faire ça ben euh le fait qu'il peut le faire sur le coté ...

Ben écouté euh j'ai découvert un nouveau métier, et je trouve que c'est important au même titre comme si elle était capable de me faire le vaccin du covid ....  
Pourquoi voir un médecin pour vous faire le vaccin du covid si eux, ils sont capable de le faire. Après euh voilà... Le produit ce n'est pas eux qui le met dans l'injection, on leur demande de le faire donc c'est tout, je pense que c'est un métier qui est d'avenir puisque il n'y en n'a pas tant que ça en fait, je ne connaissais pas en tout cas en fait.

I : d'accord, je reprends ce vous m'avez dit au tout début, vous pensez que c'était la secrétaire.

P8 : ben en fait non, vous savez je viens en tant que client hein ! Vous arrivez, vous voyez quelqu'un derrière un comptoir, pour vous c'est une secrétaire médicale euh secrétaire euh, en fait je ne cligne pas sur son travail.

Et la elle m'expliquait comme je vous le dis, comme je suis passé chez le médecin et qu'il m'a donné un rendez vous. Il me dit ne vous inquiétez pas, c'est la secrétaire médicale madame D, c'est elle qui va le faire et j'étais étonné quand elle m'a expliqué qu'elle était amène de faire ce test. Donc elle m'a expliqué que c'est un nouveau travail, effectivement on fait ça maintenant. Je lui ai dit ben c'est très, très bien et c'est pour ça qu'elle m'a demandé hier, si vous pouvez m'appeler. Je lui ai dit oui parce que si ça pouvait aider, si peut aider oui ce n'est pas mal .Je pense que c'est bien, c'est une bonne chose.

I : et qu'est ce vous en pensez de la charge du médecin, pensez vous que l'as med peut l'aider, ou bien même peut être autonome ?

P8 : c'est ce que je dis en fait, là le médecin en fait c'est ce qui s'est passé, il m'a dit que vous aller passer un test je ne sais plus comme je vous le dis pour l'apnée du sommeil. Je pensais très honnêtement quand il m'a dit ça , je devais reprendre un autre rendez vous ou revoir lui ou un autre spécialiste mais en fait pour terminer il me dit ben non vous allez faire ça , vous allez voir ça avec ma secrétaire .La secrétaire va vous expliquer et c'est là qu'elle m'a expliqué qu'effectivement , elle était amène de le faire et elle m'avait tout expliqué tout ce qui va se passer , je trouve ça sympa d'ailleurs .Elle m'a dit vous venez à tel jour , à telle heure , c'est moi qui va voir ça avec vous .

Et quand je suis venu en fait, ça s'est fait tout de suite amical et je trouvais ça sympa et je me suis dit ce n'est pas mal ça, ça m'évite de courir à gauche et à droite. Et je ne savais pas qu'elle pouvait faire ça et je pense que c'est bien, au même titre par exemple si un jour si elles sont amène à faire des prises de sang ou des piqûres...Pourquoi pas ? A partir du moment où elles savent le faire pourquoi pas, ce n'est pas eux qui décide du produit qu'ils doivent vous injecter, c'est

simplement le fait qu'ils peuvent vous faire une piqure ou une prise de sang, vous voyez ce que je veux dire ce n'est pas eux qui vous disent la prise de sang c'est moi qui décide de le faire, ça sera toujours le médecin.

Mais eux, ils peuvent aider le médecin derrière, effectivement pour l'alléger et c'est le sens de votre question, je pense que oui c'est vachement intéressant ouais et c'est important que lui puisse être secondé mais je ne pense pas que eux ils vont faire le métier du médecin. Ils n'ont pas faits les mêmes études.

I : d'accord, et qu'est ce que vous pensez de la présence de l'ass méd. au cours de la consultation.

P8 : ca m'est déjà arrivé plus d'une fois, vous savez, sincèrement quand j'étais à B ou ici, quelques fois on me dit si ca vous gêne qu'il y a une personne ou je ne sais pas euh... Je ne connais pas grand-chose mais il ya 5 ou 6 ans il y a un étudiant je ne sais il était dans sa phase euh ... moi ca ne me gêne pas ... moi ca ne m'a pas gêné donc au contraire c'est une bonne chose.

En fait que ... la dernière fois c'est ce qui s'est passé c'est qu'il m'a ausculté et le médecin était derrière pour supervisé, ca fait partie du jeu. Il y a des gens qui n'acceptaient pas, le médecin m'avait dit qu'il y a des gens qui n'étaient pas d'accord. Moi personnellement ca reste des futurs médecins hein dans un ou un an et demi ils sont médecins donc ca change rien au problème.

Si je dis non là c'est que peut être dans 2 ans c'est peut être elle, euh là en occurrence c'était une dame qui va être médecin. Non au contraire je pense que c'est une bonne chose mais on nous demande toujours notre avis si on est d'accord .Je pense quand même qu'il ya des gens qui ne sont pas d'accord, moi personnellement ca ne me gêne pas parce que c'est une bonne chose en fait.

Eux ca les sécurise car ils ont un patient devant eux ,ils font ce qu'ils ont à faire , après si jamais ils dépendent un tout petit peu ou s'il y a quelque chose où ils ne sont pas sûrs comme si vous apprenez à conduire , vous avez le moniteur qui est juste à coté , ben là je pense que c'est la même chose et c'est comme ça comme je le ressens mais moi ça ne m'a pas gêné .

I : Si je comprends bien, je reprends ce que vous venez de me dire la personne vous à ausculter, vous étiez rassuré à ce moment là ?

P8 : oui parce que à coté, rassuré ou ....Je sais très bien qu'ils ont fait de très longues études, ils ne vont pas faire n'importe quoi. Je sais bien qu'à un moment donné elle a donné son avis, son diagnostic à elle et le médecin a bien confirmé que c'est bien ça. Et il a dit on va faire ça et ça mais euh... il a confirmé à 99% ce qu'elle avait dit ce que le médecin à confirmer.

Je vous le dis c'est comme vous apprenez à conduire s'il n'y a pas de moniteur à coté de vous même si vous avez 15 leçons de conduite vous etes plus euh... vous

n'êtes plus performant que comme si vous vous en avez un... Je veux dire pour avoir votre permis vous devez apprendre, là je pense que c'est la même chose mais moi ça ne m'a pas gêné, elle m'a ausculté .Elle m'a dit c'est ça, ça et ça .Le médecin, il était à son ordinateur, il écoutait, il regardait. Il n'y aucun problème et j'ai vu qu'il avait confirmé ce qu'elle avait dit.

Et moi je pense même pas à être rassuré, non non il n'y a pas eu de souci. Ça va être plusieurs fois même quand j'étais à B, à chaque fois que je vais chez le médecin, la dame elle me disait si ça ne vous dérange pas, j'ai fait 5 ans de médecine .Ça ne vous gêne pas ? Car il y a des gens qui ne sont pas d'accord.

Heureusement qu'elle demande votre avis et je trouve que ce n'est déjà pas mal après à moi ça ne me gêne pas mais je pense qu'elle doit passer par là pour être médecin. IL n'y a pas 36 solutions hein !

I : d'accord !

P8 :c'est comme vous hein ! Vous êtes obligé de passer certaines étapes pour faire ce que vous voulez faire après hein c'est normal hein !

I : vous avez déjà répondu, vous avez eu qu'une seule expérience avec l'ass méd. ..

P8 : non elle m'a dit que c'est nouveau comme métier donc elle m'a expliqué comme je vous ai dit toute à l'heure que je ne connaissais pas. Donc effectivement pour moi, c'était la secrétaire médicale. Elle m'expliquait qu'elle cumulait, je n'avais pas bien compris mais qu'elle faisait en même temps ass med euh il n'y a eu aucun problème. Je sais très bien qu'elle faisait son travail et puis elle m'a dit ouais c'est un nouveau Job ça maintenant.

Et je vous ai dit toute à l'heure comme le truc avec l'opération ... C'est bien pour seconder le médecin et ça ce n'est pas mal.

Je ne sais pas la différence avec une infirmière mais pour moi ça fait un tout petit peu infirmière quoi ! J'y connais rien je vous le dis.

Ce n'était pas les mêmes choses mais euh...C'est quelqu'un qui peut seconder le médecin .Une infirmière n'est pas le médecin .Ils n'ont pas fait les même études.

Ouais ce n'est pas mal le truc, vous m'avez posé la question !

C'est bien la première fois effectivement que j'ai à faire à une ass med , tout à fait !

I : Pour vous, c'est quoi votre consultation idéale ?

P8 : Consultation idéale ? (sifflement)

Ahhh euhh c'est peut être idiot ce que je vais dire mais quand vous arrivez chez le médecin, comme tout le monde. Soit vous ne savez pas ce que vous avez et des fois c'est un petit peu gênant, soit si vous avez mal à la tête et que vous n'êtes pas bien, vous vomissez euh vous supposez que vous avez une telle ou telle chose ... Je vais dire n'importe quoi une gastro ou autre chose. Bref vous pensez certaines choses.

Si déjà, il va confirmer ce que vous avez et effectivement qu'il n'y a pas grand-chose à faire, vous êtes rassurés.

Si ce n'est pas du tout ce que vous avez pensé et puis que c'est autre chose ben ahhh vous dites que vous ne savez pas ce que j'ai ça. Prenons ce cas de figure, pour répondre à votre question le fait d'aller chez le médecin, quand on sort, allez à 95% on sait ce qu'on a. On sait quand même, on est quand même rassuré quoi !

Après il n'y a pas de visite idéale, euh c'est que vous êtes arrivés vous pensez à quelque chose et vous ne savez rien mais euh .... Quand on va chez le médecin c'est qu'on a quelque chose ou on ne va pas voir le médecin.

Après c'est ce que je vous disais tout à l'heure hein !le fait que vous pouvez confier au médecin et ça se passe bien et que lui euh quelque part vous avez l'impression qu'il vous a écouté .Et effectivement il a répondu ce que vous vous avez envie qu'il vous dise et je pense que la visite ça se passe bien puisque de toute façon en fonction de ce que je lui dis, il m'a donné ce qu'il faut.

Par contre si vous avez l'impression qu'il vous a pas écouté et qu'ici c'est moi qui commande et c'est moi qui est le médecin j'exagère un peu mais il m'a dit ça mais est ce que c'est le bon diagnostic, vous voyez ce que je veux dire c'est pareille c'est toujours une question de confiance.

Vous avez confiance à votre médecin .... Euh votre médecin vous donne un médicament, vous ne savez pas c'est quoi comme médicament, vous allez en pharmacie, le pharmacien vous donne le médicament, il peut se tromper aussi... Le médicament c'est quand même vous qui va le prendre .Il y a 3 personnes entre deux qui vous donnent un médicament et il faut que vous les fassiez confiance.

Pour répondre à votre question c'est toujours une question de confiance. Quoique vous pouvez tourner dans tous les sens c'est toujours une question de confiance.

Même si le mot « confiance » est petit peu élargi, donc le bon truc quand vous allez chez le médecin est que quand vous sortez, vous êtes rassurés.

Le fait d'être rassuré, c'est ce que vous dites que écoutez il a compris effectivement ce que j'avais, les médicaments qu'il m'a donné je pense que ça va aller puisque c'est ça et quelque fois son diagnostic n'est pas du tout de ce que nous en pense donc vous dites c'est un bon médecin.

Vous voyez, moi l'apnée du sommeil je ne le savais pas, je ne pouvais pas le savoir .Il m'a dit vous faites un peu l'apnée du sommeil et je n'étais pas content lorsqu'il m'a dit que j'ai l'apnée du sommeil mais je suis content qu'il m'a trouvé ça car moi je n'avais aucune idée donc c'est une question de confiance car quelque part son diagnostic il était bon.

Je pense que son diagnostic il était bon c'est que quelque part il y a eu un échange. Il m'a écouté je lui dis que je suis fatigué, je ne dors pas bien. S'il ne vous écoute pas, il vous donne un médicament pour dormir et tout le monde est tranquille.

Mais il vous dit que c'est bizarre que vous êtes fatigué alors que vous dormez 8h et vous êtes fatigué. C'est que quelque part il y a autre chose.

C'est en fonction de ce que vous lui dites qu'il creuse hein et c'est ça qu'il vous a fait trouver le bon diagnostic et je suis persuadé de ce que je dis parce que c'est comme ça que ça marche.

Ben votre question euh ben le truc idéal c'est que quand vous êtes arrivés comme je vous ai expliqué et puis que vous sortez de la et puis que tout compte fait c'est un bon médecin, il a compris que je lui ai dit et son diagnostic il est bon et donc les médicaments je vais les prendre car il a raison.

Pour moi c'est ça je vous le dis hein c'est mon avis perso (rire)

I : du coup je reprends ce que vous venez de me dire, si j'ai bien compris un bon médecin c'est un médecin qui a le bon diagnostic ?

P8 : C'est ça ! Un médecin qui est à l'écoute, qui inspire confiance et qui donne le bon diagnostic mais pour donner le bon diagnostic je pense qu'il faudra les 2 premiers éléments. Après je ne vous dis pas que j'ai raison mais dans l'absolu pour moi c'est ça !

I : je reviens un peu sur l'ass med, vous avez dit que vous ne connaissez pas l'ass med, c'est le médecin qui vous dit telle ou telle chose. Pour vous la confiance elle se place où ? Chez le médecin, car c'est lui qui vous a dirigé vers ass méd. ?

P8 : en fait quand j'étais chez le médecin il m'a dit on va vous faire un test pour l'apnée du sommeil, jusque là il n'y a pas de souci. Et moi je pensais qu'il va donner un rendez vous avec un spécialiste ou revenir.

Il m'a dit vous venez le 15 à telle heure et quand je suis arrivé j'étais étonné car pour moi la secrétaire médicale c'est la secrétaire médicale. Elle m'avait dit ne vous en faites pas, quand vous serez là, je vais vous expliquer. Je lui ai dit Ok.

Quand je suis arrivé, elle m'a dit c'est moi qui va le faire avec vous, je vais vous expliqué le protocole et que nous on est capable de le faire, elle m'a expliqué. A partir du moment où elle m'a expliqué c'est toujours pareille c'est une question de confiance donc j'avais confiance à mon médecin ce qu'il m'a dit mais aussi j'avais

confiance à la jeune fille qui m'a expliqué on faire comme ça ... Si je n'avais pas confiance j'aurais dit non ! Donc je dis que je fais confiance aussi bien à l'un qu'à l'autre.

Ca aurait été le même, même si elle m'a dit au départ c'est moi que vous allez voir, il y a aucun problème. Non je n'avais pas eu de souci particulier.

En fait j'étais prévenu donc c'est important aussi de savoir ce qu'on va faire. Si elle m'a dit vous venez à tel jour à tel heure et qu'il va se passer quelque chose, j'avoue que je me serais posé la question qu'est ce qu'ils vont me faire. Mais là elle m'a dit que c'est un appareil qu'on va vous mettre la nuit, ne vous inquiétez pas ... Je vais vous mettre tel jour à telle heure votre rendez vous, je m'occupe de vous, je verrai ça avec vous. Déjà je doute un peu que c'était elle.

Le jour où je suis arrivé, ça va toute seule, elle m'a tout expliqué. J'ai aussi bien confiance à mon médecin qu'à elle, honnêtement je n'avais pas plus confiance à l'un que l'autre, pour moi c'est pareille .J'avais aussi confiance aux 2, il n'y a pas de problèmes la dessus.

I : vous m'avez bien expliqué, en quoi l'as est une bonne chose.

P8 : Ouais c'est une bonne chose, je pense que c'est une bonne chose. On peut toujours dire qu'il y a quelque chose qui ne sert à rien .Mais je pense que si c'est pour venir euh... Je ne vais pas dire aider mais seconder le médecin car quelque part elle seconde le médecin.

Pour moi c'est au même titre qu'une infirmière hein, pour moi c'est la même chose. Je ne sais pas le nom de...Je ne sais pas ce qu'il faut comme étude ... Mais si on l'a appris à le faire et qu'elle le fait et si elle le fait bien c'est tout ce que je lui demande hein !

Je pense que c'est une bonne chose, c'est bon et ça m'a évité de courir à gauche et à droite. Là j'étais au centre où je vais d'habitude, c'était au même endroit. Elle m'avait fait passer dans une petite pièce derrière, ça aussi j'ai aimé car c'était assez convivial et confidentiel donc il n'y avait pas eu de souci particulier bien au contraire hein ! On a rigolé un petit peu donc...Je vous le dis ça aide hein !

I : pour vous c'est comme une infirmière mais...

P8 : Car je ne sais pas ! Excusez moi de vous couper car je ne sais pas jusqu'à quel niveau va leur compétence ! Donc pour une infirmière c'est quelqu'un qui est capable de faire un prise de sang, euh...plusieurs choses.

Je me suis dit une ass med peut être aussi qu'elle est capable de le faire, mais je ne le sais pas du tout ce qu'elles sont capables de faire.

La j'ai à faire une fois sur quelque chose que je ne connaissais pas par rapport à un test, je ne sais plus le nom...Pour l'apnée du sommeil mais je pense qu'elle est capable de faire autre chose hein !là je ne sais pas, je ne peux pas vous répondre.

I : je vous explique c'est un métier qui a 2 branches différentes : il y a des ass infirmière et des ass qui sont secrétaires.

P8 : ah d'accord, c'est un jeu de mot en fait ass med veut dire venez aider le médecin en fait pour moi c'est ça

I : est ce que vous avez des suggestions, des remarques de tout ce qu'on avait parlé ?

P8 : Non je ne pense pas, pour savoir un petit peu vous. Excusez moi de vous posez la question. En quoi vous euh...Vous aiguilliez vers ce métier là c'est ca ?

I : Je suis étudiante en médecine générale, et c'était dans le cadre de ma thèse comme je vous ai dit au tout début, je soutiens la thèse et après ca je serais docteur ...

Je suis actuellement médecin remplaçant ... Et c'est dans le cadre de ma thèse l'entretien de ce jour, puisque j'aimerais savoir le ressenti, le point de vue des patients vu que c'est un nouveau métier mis en place pour pallier le désert médical.

P8 : ah vous aimerez ce que pense les patients.. Vous aimerez faire une synthèse, ce qui est palliant.. S'ils vous disent ça sert à rien, moi je n'ai pas confiance, je préfère mon médecin... Euh toutes ces réponses là !

Moi je pense euh ... Vous, vous avez des études pour être médecin ... Non si ca peut aider dans le bon sens et je pense que c'est dans le bon sens. Le médecin est là pour être suppléer ... Ben oui c'est une bonne chose car ça peut vous alléger par rapport à ce que vous faites et d'un autre coté c'est quand même vous qui prônait, qui a les gardes comme si vous avez des chiens de traineaux et si vous devez changer un chien qui est plus fatigué que les autres ca ne va pas changer cap. Vous allez toujours au même endroit et peut être vous allez toujours au même vitesse mais celui là il est toujours fatigué et qu'il faut le changer ... ben là en occurrence c'est vous qui tient les rênes donc c'est personnes là, ils sont là pour vous suppléer, je pense hein, c'est comme ça que je le prends.

Mais c'est quand même vous qui est responsable mais bien sur eux ils font leur boulot, il n'y a pas de souci derrière.

Moi je n'ai pas eu de souci particulier comme je vous le dis, la question de confiance je le mets de chaque coté peut être aussi par ce que je la connaissais un petit peu et que je la voyais entre deux.

C'est pour ça que je vous le dit, en mon humble niveau, la question de confiance est très importante.

Moi je vous le dis j'étais dicteur commercial avant ! J'ai commencé comme simple acheteur, sous directeur et puis directeur, j'ai toujours eu de très bon rapport avec mes commerciaux. J'en ai X sur toute la France hein !

Pourquoi j'en ai un bon truc, car quand ca n'allait pas j'allais les voir, j'ai expliqué.. J'écoutais j'avais un souci car j'ai eu ceci ... J'allais les voir et le gars dans la discussion ... Vous voyez il y a une question de confiance maintenant vous allez comprendre pourquoi je vous ai dit ca...Parce que le gars il avait des problèmes, je ne vais pas entrer dans les détails. Je comprenais pourquoi dans son travail ca n'allait pas trop bien puisqu'au niveau familial au niveau de sa tête ca n'allait pas bien et forcément à coté de ça il y a une répercussion dans son travail.

Le fait qu'il m'avait parlé, écoutes ce que tu va faire, tu vas prendre quelques jours et je lui ai donné son samedi après-midi il expliquait que ca n'allait pas avec son épouse... Et puis je lui ai dit ca va s'arranger tu vas voir, tu ne dois pas être mangé par ton boulot.

Ca va ! Moi j'étais comme ca, mais tout le monde n'était pas comme moi. J'essayais de comprendre.

Tout à l'heure j'ai essayé de vous expliqué mais en fait pour moi la question de confiance est très important parce que le médecin en qui vous faites confiance ... Et je vous souhaite très sincèrement que vous soyez l'un des meilleurs médecins de la région et vous verrez que la question de confiance est très important.

Si la personne en confiance en vous, je pense que derrière ca va vous aider beaucoup à faire votre diagnostic ; si la personne elle ne vous parle pas, elle vous dit rien, je ne pense pas que.. Honnêtement à moins que vous voyiez qu'il y a une blessure par bal .Mais si vous ne voyez pas, moi je pense que c'est important la confiance, et c'est comme ça qu'on garde ses clients et c'est la base de votre métier à la base hein ! C'est un métier qui est fait de communication hein ! comme on dise hein le médecin, vous faites beaucoup d'études mais à l'arrivée vous consacrez aux gens, il n'y a pas de plus beau métier au monde hein je vous le dis , je ne sais pas le faire (rire) mais je respecte tout à fait .

Même secrétaire médicale, le mot me revient jamais, ass med vous me le dites c'est ca ?

I : oui c'est ca !

P8 : Ben c'est des gens qui à mon niveau très important, moi j'ai un garçon qui a x ans, le parrain et la marraine ils sont dans le domaine médical. Ils travaillent dans les EHPAD quelque chose comme ça

C'est .....

I : des aides soignants ?

P8 : voilà c'est ça, excusez moi je ne sais plus le nom, les aides soignants il en faut, ca fait parti de l'échelle hein !

Vous faites partie d'une chaine, où chaque maillon est important donc oui ... pour moi s'ils font ces études et que vous faites ce thèse car quelque part vous sentez que ca peut être important

I : d'accord, je n'ai plus de question mais si vous avez d'autres remarques ?

P8 : ben non, je suis content si je vous ai un tout petit peu apporté d'éclaircissement. Je vous ai répondu le plus sincèrement du monde hein. Je ne pouvais pas vous répondre autre chose hein, je vous ai répondu par ce que moi je ressens et je ne dis pas que j'ai raison mais si ca peut vous aider tant mieux. En tout cas, ça ne m'a pas gêné, je vous ai dit il y a aucun problème la dessus.

I : je vous remercie Monsieur, juste une dernière petite question vous êtes de la région de B ?

P8 : non à la base je suis de L mais je vais toujours à B en fait et ils sont super sympas et madame D quand elle m'a appelé hier pour me demander si vous pouvez m'appelé tous ca. Elle savait que de tout façon je vais vous dire oui car je suis quelqu'un d'assez ouvert et je suis tres conciliant vous savez.

Je sais que vous faites des études et en plus vous m'avez dit très gentiment que vous allez être médecin tant mieux, c'est un très beau métier, je ne sais pas su le faire (rire) car je ne suis pas assez intelligent pour le faire (rire) . Je vous souhaite en tout ca s de vous réussir. Si ca peut vous aider dans votre thèse, j'espère en tout cas que je vous ai bien répondu.

I : En tout cas merci beaucoup de m'avoir répondu et de m'avoir accordé du temps.

P8 : Je vous remercie de votre gentillesse mais aussi du temps que vous m'avez accordé hein (rire) et écoutez bonne chance dans la suite de ce que vous allez faire et je vous le dis j'espère que j'ai pu vous aider un peu avec la petite conversation qu'on a eu ensemble (rire)

I : merci Monsieur

P8 : bonne chance pour la suite, au revoir

I : au revoir, bonne journée !

## **Patient numéro 9**

Entretien par téléphone

I : Bonjour, est ce que Madame D, vous a expliqué un peu ?

P9 : oui, vous faites une thèse sur l'ass med c'est ça ?

I : oui ! c'est ça, en fait je suis une étudiante en médecine générale et dans le cadre de ma thèse qui s'intéresse à l'ass med . Je ne sais pas si vous connaissez un peu mais du coup l'ass med c'est un nouveau métier établi dans le cadre de « ma santé 2022 » mis en place par le gouvernement pour pallier le désert médical. D'accord ?

P9 : d'accord !

I : et ma thèse, elle est dessus, elle s'intéresse sur le point de vue des patients, leur ressenti par rapport à ce nouveau métier et voilà. Est-ce que vous avez quelques minutes à m'accorder ?

P9 : Bien sur !

I : L'entretien peut durer d'une dizaine à une trentaine de minutes, ca dépend..

P9 : oui !

I : Oui, et c'est pour vous dire aussi, l'entretien sera enregistré, si vous êtes d'accord ? et ca se fait de manière anonyme hein !

P9 : d'accord ! Entendu !

I : Pour commencer, pour vous, qu'est ce qu'un médecin généraliste ?

P9: la médecine générale pour moi, ca concerne un tout petit peu euh toute les pathologies je dirai de manière générale. Je dirai par exemple si on desserre un problème cardiaque, on oriente par la suite vers un cardiologue.

Je dirai qu'il a besoin de toutes les connaissances requises pour déceler les pathologies, sans pour autant que..Euh que ce soit plus approfondie qu'un spécialiste .Si vraiment lui va approfondir plus encore le diagnostic en faisant faire des examens. Voilà un petit peu mon ressenti, bon après franchement je ne suis pas du domaine.

Pour moi c'est aussi bien connaitre, les os, le système nerveux euh, le système respiratoire, la circulation sanguine, le sang euh hum le problème sanguin, voilà ! Le problème psychologique.

Je dirai un tout, le généraliste pour moi c'est vraiment un tout. C'est peut être aussi la raison pour laquelle les études sont aussi longue. Voilà c'est un petit peu mon ressenti, mais après je ne sais pas si je dis les choses avec exactitude.

I : c'est ce qu'on recherche c'est votre ressenti, et vous consultez votre médecin généraliste pour quels motifs ?

P9 : Alors, moi je suis en dépression, j'ai subi des harcèlements moraux au travail pendant 4 ans et ça a découlé beaucoup de problèmes de santé euh l'apnée du

sommeil, là je dois me faire opérer du canal carpien. J'ai des problèmes d'estomac, je suis suivi pour des problèmes d'estomac, euh j'ai désormais des problèmes au niveau cardiaque, euh d'hypersomnie aussi, je dors 16h par jour, j'ai beaucoup de problème respiratoire. Je suis très essoufflée, j'ai beaucoup de problème de mémoire, ça a enclenché beaucoup de chose. J'ai eu aussi une entorse, ca fait 3 ans maintenant, ca ne guérit pas j'ai mal dans toutes les articulations. J'ai pris 22 kg en 2 ans de temps.

Voilà tous les problèmes, les problèmes intrafamiliaux que ca peut engendrer la dépression car je dors énormément. Ca engendré beaucoup de chose.

Voilà un petit peu, le nombre de chose, je vous le dis j'en ai plus surement hein, j'ai un gros dossier médical maintenant alors que je n'ai jamais eu de problème de santé auparavant.

Voilà euh beaucoup de nausées, de vomissements, d'étourdissements, de malaise euh et puis difficile de vivre normalement quand on dort 16h par jour quoi ! ca engendre beaucoup de chose ...on ne peut pas faire ce je veux, je faisais énormément de sport, tout ca, ça s'est arrêté.

J'étais très active au niveau professionnelle, au niveau sport, au niveau amical, collégial enfin j'étais quelqu'un de très dynamique et de très optimiste ... Et aujourd'hui je suis réduite à pas grand-chose quoi !

Voilà ce que je ressens aujourd'hui quoi ! je suis dans un état, je dirai je me sens comme un légume quoi même si je reste optimiste et je me suis dit qu'un jour ça va aller mais vous voyez, il n'y a pas longtemps que je me suis réveillée.. Et en se couchant de bonheur ; l'après midi c'est entre 3 à 4 h de sieste euh ce n'est pas drôle quoi.

I : d'accord, je reprends un peu ce que vous venez de me dire, c'est surtout de l'ordre physique, de pathologie que vous allez voir votre médecin, mais aussi de l'ordre psychique, psychologique.

P9 : vous voyez j'ai un suivi psychologique avec madame M à la maison médical, je ne sais pas si vous la connaissez. Voilà !

On se voit tous les 15 jours et monsieur P je le vois à la demande en fait mais au minimum une fois par mois.

I : d'accord, mais moi je parle de votre médecin généraliste en fait, vous avez un médecin généraliste à la maison médical ?

P9 : oui, c'est monsieur P le père F !

I : ah d'accord, et vous décrivez comment votre relation avec votre médecin généraliste ?

P9 : Ah très bien ! Très compétent, très à l'écoute euh, il a bien pris en charge tous mes problèmes de santé euh ...il me conseille aussi ...euh il sait décrire des choses euh il n'a pas hésité à me faire des examens voilà, pour approfondir les ... et chercher tous les problèmes collatéraux et puisque la dépression est une chose mais d'autre chose qui ce sont ajoutée. Mais il m'a dit que c'est essentiellement la dépression mais c'est vrai qu'il y a d'autre chose comme par exemple l'apnée du sommeil .On a fait 4 polygraphies pour l'appareillage, maintenant je suis appareillée euh des choses comme ça.

Je lui explique vraiment euh ... Je me sens euh... C'est la première fois que je me sens comme ça avec un médecin quoi... Je veux dire, il sait un peu comment fonctionne je veux dire je ne suis pas malade enfin je n'ai jamais eu de problème de santé... Dieu merci ! donc il sait très bien si je viens le voir, je me sens vraiment en confiance avec lui , je lui dit tout euh même des choses un peu plus personnel Voilà j'ai vraiment une relation de confiance , c'est vraiment quelqu'un de bienveillant , pour moi c'est vraiment un bon médecin , j'attends d'un médecin vraiment cette relation de confiance , parce que ce n'est pas facile d'expliquer des choses personnels quoi !

Voilà, je lui fais confiance, il me suit maintenant depuis une dizaine d'année depuis que je suis arrivée sur B.

J'ai eu son fils également, c'est pareil ! Je veux dire père et fils pour moi c'est vraiment le même genre de personne à l'écoute euh ils savent pertinemment que quand j'y vais c'est vraiment que ça ne va pas quoi !

Quand je suis arrivée le soir où je n'en pouvais plus, de toute façon le fait d'être harceler puisque ça fait 4 ans que ça a duré .Quand je suis arrivée voilà, euh quand je suis arrivée sans rendez vous ce n'est pas du tout mon genre et il m'a tout suite pris en main, je lui expliqué quoi, je lui ai tout expliqué et puis j'ai eu une très bonne prise en charge quoi voilà !

Pour moi c'est quelqu'un de comment dire, euh ... de très compétent euh et puis très compréhensif par rapport à ce que je disais où est ce que j'avais mal, ce que je ressentais. On n'a fait pas mal d'examen, de chose ensemble.

C'est vraiment la conscience, c'est vraiment très important d'avoir un médecin qui est à l'écoute et en qui on peut avoir vraiment confiance quoi ! C'est vraiment quelqu'un du domaine médical, voilà !

Mon psychologue madame M et monsieur P c'est vraiment 2 personnes qui sont importants dans cette période de ma vie qui est très difficile à gérer, très difficile physiquement, psychologiquement.

C'est vraiment 2 personnes, je dirai sur lesquelles je peux vraiment me confier euh voilà ! (rire) je ne sais pas quoi vous dire .Après je n'ai jamais connu de dépression donc c'est vrai qu'on se sent moins confiant, moins de confiance en soi, je veux dire

ce n'est pas évident de ce fait avoir sous cet aspect à quelqu'un du corps médical. Je veux dire même si eux comprennent bien évidemment mais par pudeur enfin je suis quelqu'un de très pudique et expliquer tout ça, je veux dire tout cette faiblesse psychologique qui est tout à fait justifié hein mais ce n'est pas évident quoi et voilà avec monsieur P je me sens vraiment bien quoi, tout qu'avec madame M c'est pareil, je me sens vraiment bien quoi.

Ils m'aident beaucoup dans cette période

I : d'accord ! Je reprends un peu ce que venez de me dire. Cette relation de confiance, est née à partir ... enfin parce que vous le connaissez depuis longtemps ?

P9 : ca fait 10 ans que je suis sur B donc en fait voilà c'était encore son ancien cabinet quand je l'ai connu et puis je ne sais plus euh je ne sais plus qui a été malade, un de mes enfants peut être je ne me souviens plus mais oui effectivement un bon suivi ... un relationnel qui est je veux dire qui est ... c'est vraiment un bon médecin , bon voilà vous comprenez ce que je veux dire, il est tout à fait abordable euh moi je me sens vraiment à l'aise avec lui quoi .

I : à l'aise dans quel sens ?

P9 : A l'aise dans le fait, comme je vous le dit avant je le voyais presque jamais donc c'était vaccin pour les enfants ou voilà une petite angine euh voilà des choses pas très graves euh des choses saisonnières quoi !

A l'aise euh ! J'ai vraiment découvert quand je lui ai appelé à l'aide quoi au début de mon arrêt, voilà quoi ! C'était vraiment un appel à l'aide, c'était de façon plus qu'au dessus de la limite de euh... J'aurai du consulter avant quoi et vraiment il m'a pris en charge de façon euh toute de suite. Il a bien senti que j'étais au bout, il fallait vraiment m'apporter quelque chose quoi. Je lui ai tout expliqué quoi ! tout mon passé, toutes les choses qui m'ont vraiment beaucoup abîmé, dans la dernière chose l'harcèlement moral qui a duré 4 ans.

Avec le recul aujourd'hui je me suis dit comme j'ai pu attendre aussi longtemps, quand je vois les conséquences aujourd'hui sur la santé, je me suis dit que j'aurai du euh ... mais bon je suis pudique et ca aurait du bien aller si vous voulez je m'écoute pas trop .... Mais bon, maintenant j'ai bien compris que la santé c'est important, quand on l'a pas, on n'a pas grande chose au final.

Donc, l'aise oui !!! À l'aise dans le sens, où on peut échanger sans jugement, beaucoup de bienveillance voilà ! Je ne sais pas trop expliquer (rire) Je n'ai pas préparé ma thèse non plus (rire) je n'ai pas préparé aux questions (rire)

I : non pas de souci, c'est vraiment le but

P9 : oui c'est vraiment de manière spontanée (rire)

I : Et que pensez vous du métier ass méd ?

P9 : Euh, je dois avouer vraiment que le cabinet euh, je ne sais pas vraiment si toutes les 3 ont le statut d'ass méd ? C'est quoi c'est plus que secrétaire médicale, c'est ça ?

I : il y a ass med secrétaire, mais aussi en ass méd. Infirmière.

Vous avez eu récemment madame D je pense euh il me semble

P9 : Je vois régulièrement madame D , madame euh je ne sais pas son nom (rire) euh parce qu'ils disent leur prénom , c'est A

I : c'est madame R !

P9 : voilà ! Euh il y a C aussi, c'est ce que je dis à madame M (psy) euh vraiment le cabinet... c'est le trio vraiment à l'entrée c'est quelque chose de très important. Elles sont vraiment essentielles au cabinet aussi bien qu'un niveau de l'accueil, que du conseil.

Voyez madame M qui m'a conseillé de refaire une polygraphie, euh qui n'a pas hésité à rechercher des informations... Après je ne sais pas trop, je pensais que c'était juste le rôle du secrétaire mais je pense que justement maintenant elle fait des choses supplémentaires par exemple au niveau de polygraphie euh...Comment euh

Entre autre après, j'ai eu aussi une autre dame qui m'a fait un ECG par exemple.

Je trouve que leur rôle s'est élargi à des actes je dirai un peu plus accès sur le médical quoi, des choses qui sont un peu plus accessible par les ass med quoi.

En fait elles jouent vraiment un rôle essentiel au-delà de la prise de rendez vous quoi, de la gestion de l'emploi du temps, des agendas, des reports de rendez vous. Je trouve que ça s'est élargi, c'est très bien car je pense que ça allège un petit peu le médecin généraliste.

Après je ne sais pas, elles sont justes en relation avec les généralistes ou spécialistes, je ne sais pas trop ou juste par exemple chez un dentiste ou chez une diététicienne. Je ne sais pas si elles font pour tout le monde ou elles ont un rôle que pour le médecin généraliste, je ne sais pas du tout comment ca fonctionne.

C'est vrai que la médecin médicale, s'est agrandi et s'est diversifié dans les différentes spécialités

I : d'accord, vous me dites qu'elle vous a proposé de faire une polygraphie ?

P9 : En fait euh j'en ai fait déjà 3 donc j'en ai fait une avec un pneumologue, 2 à la maison médicale, puisque après ils m'ont dit que voilà, on fait maintenant ce genre d'examen et j'ai dit bon d'accord.

Et puis, c'est sur que le résultat doit être faussé parce que j'ai peu très dormi ces nuits là, enfin l'appareil me gênait beaucoup et puis j'ai peu dormi donc j'avais spécifié que... Je pensais que l'examen était pas vraiment le reflet d'une nuit normale quoi.

Et puis quand j'arrive j'ai toujours un mot gentil pour les 3 et voilà on discute soit avant ou après le rendez vous et après forcément elle demande régulièrement comment je me sens quoi.

Donc je leur avais dit que j'ai besoin de beaucoup de sommeil, j'ai peu d'énergie en fait dans la journée et bon voilà je disais que je suis encore vraiment fatiguée et elle me dit, faut peut être creusé du côté l'apnée du sommeil, voilà ça c'est fait comme ça !

Enfin après, j'en parle aussi à monsieur P et à madame M, voilà c'est vraiment un problème récurrent depuis mon arrêt de travail quoi.

Et ça s'est vérifié puisqu'on a refait une polygraphie et effectivement je faisais de l'apnée obstructive et puis comment euh... Désormais je suis appareillée depuis un peu plus de 3 semaines maintenant.

Je ne veux pas dire que c'est monsieur P qui ne veux pas reposer surtout pas ... je vous le dis que c'est vraiment mon médecin, c'est quelqu'un qui me soigne quoi !

Mais simplement en discutant que j'ai dit que je me sens fatigué voilà, que je viens de me réveiller.

Car madame D elle sait très bien que je dors beaucoup et je pense qu'elle vous a dit oui faut pas l'appeler à 8h du matin , elle dort encore (rire)

I : oui, bien sur !

P9 : voilà, c'est simplement en discutant qu'elle m'a dit que ça peut être bien de voir de côté là quoi et c'est tout à son honneur parce qu'effectivement on a trouvé que l'apnée du sommeil était comment dire euh à regarder quoi !

I : d'accord, vous venez de me décrire l'expérience sur la polygraphie avec une ass méd.

Et de ce fait votre relation avec les ass med vous les décririez comment ?

P 9 : Excellent ! je trouve qu'elles sont très attentives avec les clientèles, vous voyez même quand je suis en salle d'attente, je les entends parce que forcément elles sont au milieu de la maison médicale. Je leur trouve une bienveillance, très à l'écoute, très polie, très courtoise, vraiment très agréable, je veux dire que...Il y a des endroits où ce n'est pas forcément le cas où j'ai l'impression de les déranger mais je trouve qu'elles sont vraiment arrangeante sur par exemple les heures de

rendez vous, sur euh... enfin par forcément avec moi mais je veux dire avec l'ensemble de la clientèle, c'est vraiment l'impression qui en ressort c'est qu'elles sont vraiment au top quoi ; elles sont vraiment bien dans leur métier . C'est vraiment quelque chose d'essentielle l'accueil, quand on entre quelque part, ben la première idée qu'on se fait c'est vraiment l'accueil quoi !

C'est une ambiance, on sent bien une ambiance entre les 3, elles sont solidaires l'une de l'autre .On sent vraiment qu'il y a quelque chose de plus que leur rôle .Je pense qu'elles font vraiment leur métier avec amour et avec passion.

Madame D notamment je dirai que j'ai plus de relation de euh comment dire, un peu médicale si vous voulez, puisqu'on a fait des polygraphies, on parle de ce que j'ai ect.. Donc c'est au-delà je veux dire que quelque part moi je les considère comme des secrétaires mais finalement c'est plus assistante en fait. Elles font plus de chose, elles sont plus proche du patient en fait.

I : elles vous avez fait une polygraphie, à part cela euh avez-vous déjà eu une autre consultation, est ce qu'elle vous prend en consultation ?

P9 : euh je ne sais pas, euh enfin je suis déjà allée une fois dans un bureau avec elle pour la polygraphie euh après je vous avouerai je ne me souviens pas de tout, j'ai beaucoup de problème de mémoire euh il y aussi le petit bureau derrière l'accueil où j'étais déjà avec elle. J'étais déjà dans un bureau aussi avec elle euh par exemple si j'ai rendez vous avec monsieur P, c'est lui qui me reçoit je veux dire euh je pense que c'était juste pour la polygraphie, il me semble hein je ne peux plus m'assurer à 100% parce que j'ai beaucoup de rendez vous depuis le début de mon arrêt.

I : je reviens sur ce que vous m'avez dit, l'ass med est là pour alléger le médecin .Qu'en pensez-vous du charge du médecin, pensez vous que l'ass med peut remplacer le médecin ?

P9 : Je pense qu'aujourd'hui, forcément ça dépend des régions, je pense qu'on manque de médecin, on voit euh...Moi je m'intéresse beaucoup au domaine médical, je voulais à la base travailler dans le médical. Je pense qu'on manque de médecin, je pense qu'ils ont beaucoup à faire, plus maintenant avec la pandémie qui a désorganisé totalement le circuit médical .Je pense qu'effectivement avoir une ass med qui prend en charge je dirai peut être sans être péjorative hein mais un peu plus simple, tout à fait réalisable par une assistante ou un assistant. Je pense que ou effectivement ça peut alléger le travail du médecin pour lui désengorger euh justement pour lui accorder plus de temps pour des pathologies plus graves ... Voilà , pourquoi pas , ca peut être un tremplin je dirai entre les 2 , entre vraiment le métier du médecin et le patient . Par exemple une polygraphie,

installer l'appareil, oui ça peut être fait par un assistant par exemple. Après je ne sais pas encore quels autres actes pourraient être faits mais je suis certaine qu'il y a des actes qui pourraient être faits par une assistante justement pour alléger l'emploi du temps du médecin.

Je pense que monsieur P a beaucoup de rendez vous, on voit justement à la maison médicale qu'il a beaucoup de patient, je pense qu'il y a beaucoup de rendez vous, ça tourne bien. Je pense qu'il y a vraiment de la demande.

Après est ce qu'on est dans une région où on a beaucoup de médecin, qu'on en manque, ça je ne sais pas bien évidemment. Je sais qu'il y a des régions en France où il en manque cruellement quoi !

Après ici c'est une grosse agglomération, je pense que ça doit à peu près répondre à la demande, on a quand même des rendez vous à la maison médicale je dirai rapidement. Je pense qu'il y a quand même une organisation aussi de l'emploi du temps.

On a un rendez vous rapidement et un bon suivi ... Je pense que c'est un métier qui peut évoluer effectivement vers des actes je n'aime pas dire simple mais tout à fait réalisable sans avoir de qualification de bacc+ 8, c'est ça c'est bacc+8 je crois ?

I : oui bacc+9, ça dépend de la spécialité.

P9 : par exemple comme prendre la tension quelque chose comme ça euh, un renouvellement simple chez un patient qui n'a pas de problème particulier de santé euh un simple renouvellement je ne sais pas mensuel, trimestriel, voilà quelque chose comme ça, après je ne sais pas si déontologiquement c'est possible, après il y a aussi un cadre médical à fixer. Après (rire) ce n'est pas moi qui décide quoi, je donne simplement mon avis quoi. Je pense qu'effectivement, ça peut être tout à fait réalisé par des assistants voilà ! Dépasser un petit peu leur cadre primaire quoi !

I : l'ass med peut prendre la tension, alors que pensez vous d'une consultation à 3 ?

P9 : Je suis tout à fait pour, ça ne me gênerai aucunement. Je crois qu'une fois même, Madame D a participé à euh ... oui c'est vrai maintenant je me souviens, à un rendez vous avec monsieur P ah comment dire hum pour les vaccins voilà ! Et elle m'a expliqué hein, elle va seconder un petit peu monsieur P pour la vaccination. De toute façon ça l'intéresse beaucoup de faire des actes comme ça madame D. Elle aime dépasser un peu sa cadre initial quoi, elle s'intéresse beaucoup à ce qu'elle peut faire de plus quoi.

I : d'accord, je reprends, ça ne vous gêne pas du temps, si l'assistant médical qui prend votre tension à la place du médecin.

P9 : non pas du tout, puisque c'est mettre un brassard et puis l'activer et euh lire la systole, la diastole et le rythme cardiaque et voilà et puis transmettre immédiatement au médecin. Puisque de toute façon l'appareil est tourné vers le médecin donc voilà ! Je pense que c'est un acte qui peut être tout à fait réalisé par un assistant.

Ca permet aussi au médecin de prendre note de quelque chose, de remplir le dossier, de démarrer le compte rendu sur l'entretien médical qui est en cours par exemple .Je pense que ca peut optimiser effectivement et le rendez vous et le temps qui leur est précieux.

I : Pour le médecin le temps est précieux ?

P9 : ah oui je me doute hein, je le ressens hein, puisque ne serait ce que via la plateforme doctolib c'est 15 minutes ! Voilà c'est .... Aujourd'hui le temps comme dans tous les métiers de toute façon, le temps est très précieux. Il faut sans cesse, se remettre en question, remettre l'organisation en question pour justement répondre à cette demande que je pense croissante depuis quelques années.

I : Et il n'y a pas eu d'impact sur la relation avec votre médecin vu que le temps de l'entretien a été écourté ?

P9 : ah non ! Puisque en fait jamais par exemple on me dit c'est 15 minutes jamais, si le rendez vous dure 20 minutes. En général je fais une liste parce que souvent j'oublie des choses, donc je prépare ma liste des choses que j'ai à dire à chaque rendez vous donc tout est préparé voilà ! Sinon ca n'a aucun impact je veux dire ca ne me gênerai en rien ma relation avec monsieur P, je suis exactement pareil quand elle est là ou pas là c'est pareil.

Ca n'a aucun impact car de toute façon, pour moi elles font parties du corps médical.

I : d'accord, pourriez-vous me décrire votre consultation idéale

P9 : Ma consultation idéale ?

I : oui, quelle est votre attente ?

P9 : Honnêtement, j'ai X ans aujourd'hui, j'ai eu 4 médecins, car avant j'ai habité à H, mes enfants étaient tous petits et j'avais pris un autre médecin il y a une dizaine d'années aussi. Je dirai que je ne me suis jamais aussi senti bien avec un médecin qu'avec monsieur P.

Je dirai que la relation idéale c'est celle que je connais aujourd'hui, vraiment il y a de l'échange, de l'écoute et puis une bonne prise en charge en fait, monsieur P m'a beaucoup aidé. La maladie psychologique c'est autre chose, je veux dire par

exemple pour un cancer, il y a un protocole. Le psychologique à mes yeux c'est plus complexe que euh le cancer on va faire des rayons, de la chimiothérapie, il va avoir tout un protocole en fonction de l'organe atteint. Et la psychologie est différent, je pense que c'est plus complexe pour eux à soigner en fait si le patient ne s'exprime pas, si elle n'a pas pleine confiance à son médecin, il ne va pas pouvoir comprendre et puis orienter.. Moi, il m'a orienté vers madame M, voilà des choses comme ça en fait.

Une bonne prise en charge en fait, quand il y a vraiment besoin, par exemple avant ça je le voyais quasiment pas et des que j'ai eu euh... au début de cette période j'avais eu vraiment une bonne prise en charge, une bonne écoute, des conseils, des examens à réaliser.

C'est être bien orienté en fait, en fonction de ce qu'on a je pense que c'est être bien orienté, être bien aidé, être bien soigné en fait tout simplement, un peu l'accompagnement du patient évidemment.. Euh vers le spécialiste aussi forcément puisque le médecin généraliste ne peut pas tout gérer. Son rôle lui c'est de déceler les pathologies et ensuite adresser son patient à un spécialiste qui approfondi, qui a plus de connaissance voilà ! C'est chacun son métier évidemment

Je pense que rôle du médecin généraliste est très très important puisqu'une fois que lui a déterminé le spécialiste sur lequel il faut s'orienter, c'est qu'il a fait une bonne découverte de la pathologie. C'est parce qu'il a fait des examens en amont qui ont permis justement de découvrir le problème puisque le corps humain est quand même assez complexe, on peut dire que j'ai mal là alors que c'est autre chose quoi !

Je pense que c'est vraiment quelque chose de très très complexe la médecine. C'est vraiment un monde très difficile, il y a tellement de maladies, tellement de chose, de complexité, d'interaction entre les maladies.. C'est difficile tous ça je pense.

C'est ce que je vois, j'ai travaillé dans le milieu hospitalier pendant 7 ans quand j'étais étudiante, j'ai vu beaucoup de chose, j'ai appris beaucoup de chose. Je pense que c'est un domaine très très intéressant voilà : (rire)

I : d'accord !

P9 : Mais la relation idéale c'est celle que j'avais avec mon médecin aujourd'hui à X ans, j'ai atteint la relation médicale idéale. C'est grâce à lui que je suis encore là aujourd'hui quoi !

I : Et pensez-vous que l'as med est bonne chose alors ? Vous avez peut être déjà évoqué

P9 : Oui je pense ! Tout à fait, l'as med c'est un bras droit en fait hein. Je pense qu'elle a un rôle à joué, peut être un développement d'un nouveau métier. Je pense

que c'est vraiment une chose importante pour aider le médecin généraliste, pour apporter son aide voilà ! je pense que c'est vraiment quelque chose d'importante le développement de ce métier.

Vous m'avez dit que c'était depuis 2000 ??

I : oui je vous ai dit depuis 2019 , en fait c'était évoqué dans « Ma santé 2022 » et on essaie de voir un peu ce que ça donne

P9 : vous êtes au début de votre thèse ? Non ?

I : Non, ça fait déjà un bout de temps que je passe des entretiens à des patients...

P9 : vous êtes euh en phase terminal ?

I : oui on peut dire ça en phase terminal de la thèse

P9 : d'accord !

I : Auriez-vous des suggestions, des remarques ou des questions ? Vous pouvez m'en faire part ?

P9 : oui d'accord, comme je vous ai dit le monde médical m'intéresse (rire) après dans l'immédiat je pense qu'on a bien échangé sur ce sujet, je ne sais pas après vous allez ? Vous êtes de par ici si ce n'est pas trop indiscret ? (rire)

I : euh je suis de L , je travaille un peu au alentour

P9 : d'accord (rire) j'espère vous avoir aidé dans votre thèse, j'espère vous avoir apporté un petit quelque chose.

I : c'est moi qui vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé.

P9 : Mais de rien si ça peut vous aider dans vos études, ça fait plaisir (rire)

Monsieur P a souvent des élèves en médecine et c'est vrai que j'aime beaucoup échanger avec eux, savoir en quelle année ils sont, savoir comment ça se passe. S'ils s'orientent vers le général ou la spécialité, vraiment ça ...C'est quelque chose qui m'intéresse voilà ! Je suis assez bienveillante donc ça me fait vraiment plaisir !

I : très bien, merci.

P9 : je vous en prie, je vous souhaite une bonne journée, bonne continuation dans votre et puis je vous souhaite le meilleur !

I : merci madame, bonne journée

P9 : je vous en prie, au revoir

I : au revoir

## **Patient numéro 10**

Entretien en présentiel

I : Je m'appelle M, je suis une étudiante en médecine générale, je prépare une thèse sur l'assistant médical, vous avez une petite idée de ce que c'est ce métier ? Vous avez eu déjà un examen avec elle ?

P10 : ouais ! bien sur

I : Cet entretien a pour but de connaître votre point de vue concernant ce métier.

Alors, on commence, pour vous qu'est-ce qu'un médecin généraliste ?

P10 : Pour moi c'est l'intermédiaire entre le médecin spécialisé, c'est lui qui va nous diriger pour les cas spécifiques. C'est le médecin pour les plus petits et les plus grosses blessures, les problèmes ect ...ouais voilà, comment dire c'est la première des solutions lorsqu'on sent le besoin d'aller voir un médecin ou un spécialiste etc. C'est ça !

I : D'accord, je reformule, c'est quand vous êtes malades ...

P10 : c'est ça ouais, on a besoin d'aller chez le médecin pour le coup oui !

I : Vous avez déjà eu l'occasion de voir un autre spécialiste ?

P10 : Ah non, pour les choses bénignes comme ça, je viens voir le médecin généraliste et si besoin il me dirigera ect donc euh parce qu'on n'a pas forcément connaissance des professionnels, qui seront là pour nous pour différents besoins. Du coup c'est le généraliste en premier ensuite il nous dirige avec une ordonnance justement euh... Il nous dirige par exemple vers le pédiatre, faire une IRM, vers les hôpitaux ect ...

I : D'accord, c'est dr L votre médecin traitant ?

P10 : oui

I : ça été toujours lui ?

P10 : Euh oui !

I : d'accord

Vous m'avez déjà dit tout à l'heure, pour quels motifs consulteriez-vous votre médecin généraliste

P10 : Ben oui, moi je l'évite d'aller quand j'ai des maladies récurrentes comme des rhumes , des toux ,des choses là où on peut guérir soi entre guillemet où il nous a vu plusieurs fois et on sait quel médicament prendre ect ... Après je suis déjà pour des tendinites ou quelque chose comme ça où c'est plus problématiques où il m'a dirigé à faire des IRM du coup .

Du coup c'est pour des choses plus problématiques comme ça mais pour les petites maladies virales comme ça, j'évite d'y aller, parce qu'on a à peu près tout à la maison ou à la pharmacie sans forcément besoin d'une ordonnance.

I : je reprends ce que vous me dits, que pour les maladies ou vous n'avez pas les médicaments nécessaires à la maison.

P10 : Oui, j'ai du sirop, des vitamines ect.. Où je n'ai pas besoin de voir un médecin je pense pour consulter.

I : d'accord, et comment décririez-vous votre relation avec le médecin généraliste

P10 : Faut savoir, qu'il a connu 3 générations de ma famille du coup moi, mes frères, mes parents, mes oncles, mes tantes et mes grands parents également.

Du coup, il les avait connus avant ma naissance, du coup il y a une relation un peu plus amicale qu'un simple médecin traitant qu'on croise une ou deux fois dans l'année. Du coup il connaît mes parents, il prend de ses nouvelles quand je passe le voir ect ... Ah mais du coup il y a une très bonne relation étant donné que mes parents, ils viennent le voir plus souvent que nous, mon père a une maladie chronique ect.. Il a des visites fréquents donc euh... Il y a bien qu'une simple relation médecin-patient je pense.

I : d'accord, je reprends ce que vous venez de me dire, une relation amicale, et après pouvez vous me dire un peu plus sur le simple relation médecin- patient

P10 : oui, il y bien plus qu'une simple relation

Une simple relation c'est-à-dire une consultation pour voir ce qu'il se passe, pour donner un diagnostic et puis voilà quoi.

Mais là on discute sur les études ect , la vie privé en générale ect ... pas forcément que ça devient une discussion trop longue mais voilà on discute , il connaît mes parents , mes grands parents tous ça . Il sait mon environnement.

I : et vous le considérer comme votre ami alors ?

P10 : oui, plus oui moins, mais plus une relation amicale qu'un médecin je dirais.

I : d'accord !

Et que pensez-vous du métier assistant médical,

P10 : J'ai presque connu toujours madame M, c'est un rôle clé aussi je pense parce sans assistance ce sera un peu euh.. Ce sera trop dispersé tous ça donc euh...C'est un rôle intermédiaire entre le médecin également. C'est très utile, ça soulage le charge de travail ici, parce qu'on est pas mal surmené en étant médecin généraliste, du coup euh comment dire délégué les tâches, du coup elle est une clé tres utile et important au cabinet.

I : d'accord, vous disiez que vous l'avez connu depuis longtemps. Vous l'avez connu ici ? Vous l'avez connu comment ?

P10 : du coup quand je n'avais même pas encore toute ma conscience (rire) je venais voir docteur L je suppose et il m'a vu grandir ect aussi. Et ce cabinet a connu 3 générations de ma famille. C'est pour qu'il s'entend tres bien avec mon père.

Du coup je la connais ici au cabinet.

I : Et pouvez-vous me parler un peu plus sur l'expérience que vous avez avec madame M

P10 : je l'ai toujours vu en tant qu'assistante médicale ici, sur les prises de rendez-vous, la prise en charge des patients avant le médecin et je sais qu'elle s'occupait pour les vaccins aussi, je ne sais pas si elle faisait elle-même ou pas mais je sais par exemple pour le vaccin du covid elle s'en occupait aussi .Elle est là pour vraiment soulager le médecin je pense, et voilà.

I : Et qu'est ce que vous entendez par « la prise en charge des patients avant de voir le médecin » ?

P10 : Bah, pour ceux qui viennent maintenant par exemple, il y en a qui viennent sur rendez vous et d'autres pas , établir un ordre de passage , gérer ces choses là ect parce que maintenant on peut passer en ligne pour prendre les rendez vous ect ... et c'est bien de savoir qui est là euh ... établir un ordre de priorité ces choses là . Et savoir pourquoi ils étaient là aussi, par exemple pour faire le vaccin, il y avait une queue, certain consultaient le médecin et d'autres pour faire le vaccin. Et fallait emmener les gens en haut alors qu'il pouvait patienter ou non, savoir pourquoi ils étaient là ect... Du coup voilà gérer ces choses !

I : Pour résumé, c'est plus gérer des choses un peu secrétariat si j'ai bien compris.

P10 : oui, mais je pense que c'est aussi son rôle à madame M, dans ses missions euh c'est une de ses missions c'est ca s'occupait de l'administratif globalement en plus d'être assistant du coup.

I : Vous m'avez dit tout à l'heure ça soulage le travail du médecin, pensez vous que l'assistant médical peut faire gagner du temps au médecin ?

P 10 : Oui, je pense que ca peut faire gagner énormément du temps parce que tous les euh. ... je ne sais pas quelle partie elle doit directement remplir ou elle doit

s'occuper ect mais je pense qu'elle a de quoi elle-même s'occuper et si les médecins étaient emmener à faire ça aussi en plus des patients je pense que leur journée va être très longue. Après leur consultation je pense qu'ils seront encore sur leur ordinateur, s'occuper des papiers, envoyer des dossiers ect .. Donc je pense que ca peut être délégué, étant donné qu'il travail dès l'ouverture jusqu'à la fermeture, ils ont des patients.

I : Pensez vous que l'assistant médical est une bonne chose ?

P10 : Pour le coup comme je disais ouais ! ca leur soulage une charge de travail , ça permet de plus concentrer sur leur patient , sans avoir à penser dans le coin de leur tête qu'ils doivent envoyer ceci cela , faire ceci , faire des photocopies , enregistrer des choses ect . Comme ça ils peuvent se concentrer pleinement sur leur métier principal fonction de médecin généraliste.

I : et pouvez- vous me dire l'expérience à vous avec l'assistant médical ?

P10 : Ah c'est à dire l'expérience ?

I : Ah racontez le déroulement d'un examen ou autre ... votre propre vécu

P10 : j'ai des contacts très vague avec l'assistant médical, sur les prises de rendez vous euh comment dire elle me dit si on a des rendez vous ect , on patiente et voit le médecin directement . A part ça, je n'ai pas d'interaction plus que ça avec.

I : du coup vous l'avez connu plutôt à l'accueil

P10 : oui c'est ca

I : d'accord et que pensez vous de la présence de l'assistant médical au cours de la consultation ?

Vous m'avez dit tout à l'heure que votre médecin est votre ami et si vous êtes à 3 en consultation avec l'assistant médical. Que pensez-vous ?

P10 : euh je n'ai jamais eu ca ! Mais je pense qu'elle a doit avoir le secret professionnel également comme les médecins et après elle travaille dans le domaine médical donc je ne pense pas qu'il n'aura pas forcément des gênes ou quoique ce soit à sa présence. La question est de savoir si elle sera vraiment utile entre guillemet étant donné que c'est le médecin qui établit le diagnostic ect mais finalement elle ne me gênerait pas plus que ça euh voilà elle travaille dans ce milieu, dans ce contexte, elle voit des patients tous les jours. Elle discute avec le médecin euh ... elle a déjà sûrement euh déjà du avoir des consultations en général etc. Je ne pense pas que c'est un élément fructueux plus que ça dans la consultation si elle est un élément que spectatrice.

I : donc ca ne vous gêne pas ?

P10 : non pas plus que ça, après je peux comprendre une personne, si elles sont gênées euh sur la question de pudeur, de timidité ou ces choses là mais je ne pense pas qu'elle gênerait dans le sens médicalement.

I : est ce que c'est le fait que vous connaissait Madame M depuis des années que vous dites ca ou ?

P10 : non absolument , mais c'est juste euh comment dire c'est dans son milieu également, elle travaille ici , elle a un aspect médical pas de la même façon que le médecin certes mais elle baigne dans ce milieu donc euh si demain j'entre dans un autre cabinet , l'assistant du coup c'est son statut et là ca ne me dérangerait pas plus que ça , j'aurai une consultation avec le médecin et je ferai une abstraction à sa présence sans plus .

I : Pour vous le médecin peut il se tromper ? Vous m'avez tout à l'heure que vous faites confiance à votre médecin, s'il se trompe sur votre diagnostic que pensez-vous ?

P10 : Je ne blâmerai pas forcément après ce sera en fonction de l'erreur, si c'est quelque chose de vraiment dangereux ou pas, s'il se trompe entre un rhume ou une grippe ca ne me dérangerait pas plus que ca. Certes il n'est pas censé se tromper, il a fait des études poussées, beaucoup d'expérience ect mais je ne pense pas que c'est quelque chose de grave s'il se trompe, ca peut arriver vu que c'est un simple généraliste, ce n'est pas qu'il est spécialisé, qu'il connait spécifiquement . Ca peut etre compréhensible même si je pense que ça arrive très rarement puisqu'ils doivent voir forcément les mêmes cas pas tous les jours mais presque je pense et même pour les choses très générales du coup. Donc c'est normal qu'il peut se tromper mais je pense qu'avec les connaissances qu'il pouvait acquérir ça devient arriver très rarement je pense.

I : du coup si je comprends bien, il n'est pas censé se tromper c'est ça ?

P10 : oui, comment dire il est spécialisé, c'est sa profession etc. .. Le statut de docteur montre quand même que euh.. C'est quelque chose dont il a passé énormément, consacrer sa vie même je pense hein à la médecine tout simplement, à l'apprentissage, à l'exécution donc, c'est normal qu'il ne se trompe pas dans un sens même si comment dire ce n'est pas sensé être un robot non plus tout simplement. Moi je comprends parfaitement que quelqu'un puisse se tromper, c'est la profession.. c'est compréhensible, les gens ne savent pas ect , ils travaillent il peuvent être fatigués , ils peuvent être surmenés ect et ca peut arriver malgré tout .

Le contexte est moins grave que si ça passe dans un bloc opératoire où s'ils se trompent là ca peut être fatale. Ici ca peut euh ce n'est rien de grave, on peut reconsulter s'il y a une erreur ou on voit que ca n'a pas changé ou ça s'est aggravé ... On peut revenir tout simplement, c'est plus accessible que si c'est un truc d'urgence ou à l'hôpital ect moi je comprends qu'il peut se tromper parfois.

I : Donc on peut tolérer ?

P10 : oui on peut absolument toléré

I : Et pour pourriez vous me décrire votre consultation idéale ?

P 10 : Ma consultation type idéale c'est exposé son ressenti, ce qu'on ressent ensuite une analyse générale du médecin, la respiration, la fréquence cardiaque etc. .. Ensuite comment dire ils se sentent plus ce qu'on lui a indiqué. Si par exemple on a des difficultés respiratoires, douleur articulaire ect il va se concentrer plus sur ça après avoir analyser généralement le corps et proposer un domaine, un médicament, un antibiotique ou une consultation chez un spécialiste tout simplement. Et c'est ca une consultation type

I : une consultation type idéale ?

P10 : oui c'est ca !

I : Auriez-vous des questions, des remarques, des suggestions ?

P10 : euh non je ne pense pas, c'était des questions pour votre thèse, qui sont pertinentes et utiles donc non pas de questions particulières.

I : je vous remercie pour le temps que m'avez accordé

P10 : merci à vous

I : au revoir, bonne journée

P10 : au revoir

## **Patient numéro 11**

Entretien en présentiel

I : Je suis une étudiante en médecine générale, et mon travail de recherche concerne le point de vue du patient sur l'assistant médical. Je vous remercie d'avoir accepté cet entretien.

Pouvez-vous vous présenter ?

P11 : Je suis N, je suis une femme de X ans, question santé , je n'ai pas de problème de santé sauf que j'étais greffée de la cornée de l'œil gauche , c'est le seul problème que j'ai sinon je n'ai pas de problème de santé .

I : d'accord, je vous informe que j'enregistre en même temps et que ce sera vraiment de manière anonyme.

P11 : rire oui, N accepte sourire

I : Pour vous qu'est ce qu'un médecin généraliste ?

P11 : Un médecin généraliste c'est quelqu'un de confiance pour moi, c'est la première chose. Si j'arrive je ne veux pas me contenter de jugement c'est-à-dire que je suis arrivée j'ai eu de problème d'alcool, je n'ai pas eu honte de lui dire .Il m'a aidé, accompagné pour aller dans tel centre .J'ai confiance en lui à cent pour cent, je sais qu'il ne va pas répéter .Ca c'est ma première chose, après qu'il soit femme ou un homme, grand ou petit ça m'est égal. C'est vraiment une histoire de confiance.

Après comme on doit faire le vaccin, je ne veux pas le faire, son rôle aussi c'est de convaincre : vous devez faire le vaccin, il doit me guider. Je ne l'ai pas fait, je reste sur ma décision et il a insisté en disant attention les risques. C'est son rôle aussi. Voilà le premier rôle d'un médecin.

Et il écoute, être à l'écoute de son patient, il doit enregistrer les données pourquoi il m'a soigné euh ... Peut être aussi prendre l'état psychologique d'une personne parce qu'aujourd'hui je suis fragile, je suis en télé travaille, étant donné le covid, je ne suis pas vaccinée. Je suis plus fragile aujourd'hui que 3 ans en arrière je voyais du monde, là je suis vraiment isolée et peut être dès fois je suis malade alors que je ne suis pas. Là c'est important ! euh le covid je pense...

Après c'est un médecin qui me soigne la totalité générale mais comme à mes yeux il m'a dit, faut aller voir un spécialiste. Lui, il me fait le plus gros, la tension, il va faire mon cœur, il m'a apporté des conseils : arrêtez de fumer... Il m'a guidé pour l'alcool, il m'a guidé pour l'alcool à un tel endroit, mes yeux à un tel endroit. C'est vraiment pour le plus gros, il n'y a pas de spécialité lui, ce docteur là !

Il sait tout mais en gros, comme pour mes yeux il me dit je ne suis pas un spécialiste des yeux.

Si j'ai mal aux dents pas exemple, il va me donner un petit cachet pour calmer et si je reviens, je sais qu'il va m'envoyer chez le dentiste voilà.

Un généraliste c'est un tout, qui connaît tout mais après chacun sa spécificité.

I : d'accord, je reprends vous m'avez dit la première chose c'est la confiance. Cette confiance là, c'est parce que vous connaissez depuis longtemps ou ...

P11 : non ! ca fait 4 ans que je suis ici, j'ai repris l'appartement de ma fille et en fait j'ai eu un accident de voiture et ben... J'étais en bus et mon docteur S qui est à R et en plus j'habitais à une heure et demi et ce n'était pas possible donc je me suis dit je vais prendre le premier venu et j'ai pris ici.

Ca été dure les 2 ou les 3 premières fois et un petit peu à la fois je me suis confiée.Ah bah oui c'est bien, je ne suis pas là pour vous juger, je ne suis pas là

pour vous juger mais je vais vous conseiller de ... Et ça c'est important et puis la franchise mais c'est vrai que le départ de tout c'est la confiance.

Donc 2, 3 fois on vient juste pour les cachets de tension , pour un renouvellement , on parle de rien et un petit peu à la fois et après j'ai eu confiance et c'est vrai ca c'est important pour moi. Après j'ai X ans, quelqu'un qui on a 30 voilà peut être les générations....

Et demain si je déménage, je n'ai pas peur de voir un autre médecin , je ne suis pas du style à voir le même médecin toute ma vie .Si demain je vais y aller dans le nord pas de calais , je vais chercher un autre médecin , je vais y aller 2 ou 3 fois , je vais voir comment il parle , comment je vais réagir donc d'abord la confiance et s'il me dit je ne suis pas là pour vous juger c'est le mot magique ( sourire) je peux vous dire toute suite c'est le mot magique . Et ensuite, on voit qu'il me guide euh... vers le spécialiste quoi ! Voilà !

I : d'accord, et pour quels motifs consulteriez vous votre médecin généraliste

P11 : juste pour le renouvellement de mes médicaments, cachets de tension, d'estomac c'est tout ou là je suis allée voir pour mes yeux à l'hôpital, j'ai un ophtalmo et là je viens juste pour renouveler les ordonnances de l'hôpital. Je ne vais pas à l'hôpital à attendre 2 heures et prendre la place de quelqu'un qui est en urgence en sachant que mon généraliste peut renouveler mon ordonnance, ca c'est logique, en lui expliquant aussi pourquoi bien sur hein ! tout de façon il connaît mon cas.

Donc pour un renouvellement.

I : d'accord, vous avez de ces médicaments

P11 : ben oui ! J'ai même demandé s'il peut me faire pour 3 mois et lui n'a pas voulu mettre 3 mois, car il veut que je me fasse vacciner donc il souhaite me voir tous les mois. Et là ce n'est pas la peine d'insister car je ne vais pas faire le vaccin, c'est un choix personnel même si je sais qu'il a bien raison mais je ne le ferais pas c'est tout.

I : d'accord, comment décrieriez-vous votre relation avec le médecin généraliste ?

P11 : euh ca dure 5 min ou 10 min, ca va très vite boum, boum, je me pèse, il prend ma tension euh ok c'est tout. Une fois par an il me fait voir le cardio , on n'a plus le temps , on n'a pas le temps ce n'est plus comme avant ... On n'a pas le temps de parler . Je suis là boum boum, j'ai ça ... plus madame oui, monsieur moins. Madame prend plus le temps, monsieur non ... il prend la tension ok nanana et voilà ! C'est plus ça !

Le médecin femme elle était plus à l'écoute, maintenant si c'est plus un problème de femme, je veux dire un problème de poitrine par exemple je ne vais pas aller voir

monsieur ... Ca c'est plus madame et elle est plus à l'écoute je pense. Je pense qu'une femme ... Après j'avais mon docteur à R c'est un homme ça s'est passé bien ... Après c'est selon le caractère de la personne mais il connaît bien son métier, il n'y rien à dire, c'est un très bon médecin.

I : donc si je résume c'est juste une simple relation entre guillemet une relation médecin patient pas plus

P11 : c'est ça

I : vous m'avez dit que Madame est plus à l'écoute, vous vous confiez plus à madame ?

P11 : oui, plus à madame !

I : madame c'est votre médecin généraliste ?

P11 : Bon à chaque fois que je viens, je prends celui qui est disponible et ça tombe toujours sur lui, mais plus facilement Madame et je pense que la majorité des clientes ici c'est comme ça , que madame elle prend plus le temps .Elle est plus posée .

I : d'accord, pour vous l'écoute est importante comme vous avez dit tout à l'heure

P11 : bien sur, c'est tres important, ne pas juger et la confiance c'est ma priorité. Je me rappelle néanmoins, il y avait un médecin dr w je l'ai eu il y a des années, chaque fois que j'y allais je me confiais à lui ...C'est important la confiance et puis l'expérience aussi, on le voit quand même.

On ressent maintenant que l'avantage est le « tchat », je prends quand même l'avis des gens et voilà c'est important aussi enfin un bon nombre d'avis, moi je le fais personnellement sur place hein. Voilà !

I : d'accord, et que pensez-vous du métier assistant médical ?

P11 : pour moi c'est une secrétaire, M ca fait 4 ans que je le connais euh...hum le jour où on prend le numéro euh où vous attendez et c'est vrai cet hiver s'il n'y a personne aussi je parle un tout petit peu ...Alors madame C ça ne va pas aujourd'hui euh c'est aussi ça dépend du secrétaire, après il y a M que je lui dis bonjour ça va ? et on discute un petit peu, là c'est plus à la copine, on vient dire bonjour et...C'est différent de la secrétaire encore.

Elle ne vient pas parler spécialement pourquoi je suis là mais ah ben ca va les enfants ont poussé, voilà c'est ca une secrétaire médicale. Elle va prendre mon rendez vous voila ! C'est plus une copine je dirais et c'est différent quoi ! (avec le sourire)

C'est différent ! Je suis quelqu'un qui vient souvent, je suis conseillère téléphonique donc déjà vous savez que euh bonjour N à votre écoute et il faut sourire hein à l'accueil ...si si je veux un rendez vous tout de suite, la secrétaire médicale doit rester euh ... je comprends bien madame, j'ai compris hein et avec le sourire surtout.

Ah !!! Choisissez une secrétaire qui ... même si le client est agaçant qu'elle sourit ... d'accord ... je vois le médecin s'il peut vous recevoir euh... Vous patientez un petit instant, elle souffle et reprend l'appel mais le sourire ah !!! (Soupire) ça c'est mon métier et je peux vous dire s'il n'y a pas le sourire ... Choisissez bien votre secrétaire votre secrétaire médicale (rire) je suis en retraite dans 3 ans (rire)

I : d'accord (rire) du coup je reprends, avez-vous d'autres expériences avec l'assistant médical en dehors du secrétariat.

P11 : si comme on a fait pour mon cœur donc là c'est justement l'assistante enfin M qui m' a fait monter tout à ça et m'a mis à l'aise parce que le docteur est rentré , elle a mis un paravent justement parce qu'on est entre femme . Au contraire bien, plus à l'aise peut être qu'avec le docteur puisque c'est monsieur, c'était monsieur donc je préférerais voilà ! Oui c'est plus copine, c'est différent parce qu'on a rigolé, ben voilà ! on ne parlait pas.. ca va aller ... nanana , on parlait d'autre chose .On ne parlait pas du soin qu'elle est entrain de faire , je n'avais pas l'impression de faire un soin avec elle parce qu'on parlait d'autre chose.

Puisque comme je suis en télétravail ça me fait du bien, là on discute, on voit du monde, c'est important aussi.

Je pense qu'un médecin doit recevoir un client minimum 15 minutes si ce n'est pas grave, au moins 15 minutes pour être à l'écoute euh ... je pense, avec dr L 5 minutes et c'est fait. Le docteur d'avant je le vois 15-20 minutes ...

Bonjour, ca va oui, je me pèse, ca va la tension...Expliquez- moi qu'est ce qui vous arrive madame C aujourd'hui, d'accord ! Ah ok parfait ! Ah tiens à propos la dernière fois vous n'êtes pas vacciné, qu'est ce que vous en pensez ...Il continue à s'échanger avec le vaccin que je ne vais pas faire et un autre l'examen bio là ! C'est simple je viens pour mes cachets et à coté de ceci il va me prévenir de la maladie, de l'alcool de plein de choses quoi ...

I : d'accord, vous n'avez pas cette relation de copinage avec votre médecin comme vous avez eu avec l'assistant médical ?

P11 : Et bien je rentre, je m'assis, bonjour jeune homme, vous allez bien ? Si mais je ne rentre pas dans ma vie privée. C'est ce que je fais d'habitude quand je viens chez le médecin, vous allez bien, impeccable je suis contente hein ! Ça y est hein ! Je travaille

L'assistante n'est pas docteur voilà en gros ! C'est comme ça hein c'est un docteur, il a la blouse et des fois ils n'ont pas la blouse blanche mais c'est toujours psychologique quand on voit la blouse hein ... c'est quand même mieux un docteur sans blouse, ah c'est mon point de vue.

Ah quand je faisais ma radio quand je vois les blouses blanches ah l'hôpital c'est fiou !!! Ah on voit toute suite, ah je vais en soin ! On ne peut pas oublier, ici on oublie, même si je viens, ah c'est bon je viens euh ...ca détend ! Enfin je ne sais pas expliquer. Les blouses blanches j'ai peur , ca dépend des endroits, voilà !

I : si je résume et si je comprends bien ce que vous venez de me dire, avec l'assistant médicale vous êtes plutôt ouverte, vous êtes plutôt à l'aise.

P11 : oui, quand on est embêté pour quelque chose, euh ah !! tu sais la semaine dernière j'avais un problème, j'ai fumé, j'ai pris de la drogue tout ça et là elle va peut être dire il faut en parler avec le médecin quand même hein, là je parles de ces gens là

En plus la population d'ici je pense que ce n'est pas évident pour eux, population ça dépend du quartier mais ici c'est drogue, alcool ...Des fois je sais qu'il se bagarre pour avoir leur rendez vous tout ca.

I : et pour vous c'est une bonne chose alors une assistant médicale ?

P11 : oui bien sur ! En plus des rendez vous déjà ! là il faut que j'y ailles à l'hôpital euh à l'hôpital et je me suis dit je ne vais pas y aller travailler , j'ai vu tout de suite M et je lui dit je peux voir le médecin entre 2 car il me faut un arrêt de travail et elle me dit ok , patientez madame C .. Puis il m'a reçu et m'a fait mon arrêt de travail .Elle est là pour ça sinon ... ben non revenez demain madame C , il ya d'autres rendez-vous , ce n'est pas urgent alors , elle gère aussi c'est son rôle

I : c'est son rôle d'accord, et que pensez-vous de la charge du médecin ?

P11 : ah c'est un truc de fou ici, c'est l'usine ! (rire) avec le covid ... Dimanche il travaille, il fait le vaccin, mais je non je rêve (rigole), moi je dis c'est une histoire de pognon ... en plus tu vis , plus tu gagnes (rire) enfin c'est mon point de vue . En plus qu'est ce qui fait piquer les gens puisqu'il parle des vaccins, moi j'étais choquée dimanche c'était ouvert, tout le monde est venu ici, c'est l'usine, j'ai vu j'étais choquée. Maintenant c'est mieux, c'est calme car il n'y a pas de vaccin pour l'instant, ... c'est marqué sur internet rendez vous tous les quart d'heure ah il prend 5 rendez vous pour une demi heure donc c'est 10 rendez vous par heure... J'ai regardé, j'ai analysé donc c'est mieux, au moins on attend pour notre rendez

vous ...Alors on y va ! il prend 5 personnes pour se faire piquer et plus ils s'en allaient...Non c'est l'usine pour moi.

Mais maintenant c'est plus calme

I : pensez vous que l'assistant médical peut décharger le médecin

P11 : bien sur ! Là s'il y a des photocopies à faire, c'est qui va le faire, ce n'est pas le médecin qui va commencer euh ... je ne sais pas ce qu'elle doit y faire, comme là il y avait les vaccins, elle doit préparer les vaccins en haut, c'est elle qui m'a fait pour mon ECG oui bien sur !

I : D'accord ! et que penseriez-vous de la présence de l'assistant médical au cours de la consultation, c'est-à-dire une consultation à 3 : vous, l'assistant médical et le médecin ?

P11 : Avec madame M ça passerai bien car vu que j'ai eu un rendez vous toute seule avec, elle m'a mis à l'aise pour faire ECG , on dira à 3 je dirai oui .

Mais arriverait un jour une autre secrétaire médicale, je dirai non. Là je le sais, elle m'a déjà ausculté , elle s'est déjà occupé de moi , pour moi c'est un médecin peut être pas autant d'étude mais pour moi elle accompagne le médecin oui , oui elle l'accompagne et ça peut même l'aider en disant euh pendant que le docteur il est entrain de faire je ne sais pas quoi ces documents , et elle me dit madame C pesez vous , madame C je vais prendre votre tension en attendant que monsieur prépare après elle prend du recul et après le médecin prend le relais et écoute en même temps et il peut noter en même temps la tension , oui je pense que oui ça peut être sympa !

I : mais si ce n'est pas elle mais une autre assistant médical que vous ne connaissez pas ?

P11 : non ! Parce qu'après ça devient personnel, si j'ai envie de parler quelque chose de personnel, je n'ai pas envie de parler à l'assistante sociale, euh l'assistante sociale (sourire) la secrétaire médicale, elles sont au courant, non ! Je préférerais être toute seule dans ce cas là ! je préférerais, ça ne la regarde pas, c'est privé la confiance ! C'est tout, c'est ça ! Je pense que ce n'est pas bon pour le client ça !

Si on me prend a tension tout ça et qu'on m'avertit ça ...un peu comme le dentiste, il prépare tout ça et tient il y a une assistante chez le dentiste mais quand j'arrive

au début ben voilà je parle avec mon dentiste je lui fais confiance mais dès que l'assistante arrive c'est différent.

I : je reviens sur le fait que ce n'est pas bon pour le client ...

P11 : on ne se sent pas en confiance, les gens vont aller ailleurs je pense parce que le médecin c'est bien enfermé, c'est comme vous votez à l'élection on est tout seule avec son enveloppe comme on doit être tout seul avec son médecin. On doit s'isoler avec son médecin sauf si je vous le dis madame C, je vous prends la tension et je vous laisse avec docteur après oui ! Mais pas pendant la consultation pour parler des problèmes perso ou de voilà !

Maintenant oui ; si la secrétaire médicale me dit qu'ils ne sont pas disponible, madame M peut me recevoir et me faire l'ordonnance, oui elle voit le docteur et lui fait et voilà ! Je n'ai pas besoin de voir le docteur pour ça ! Il peut voir quelqu'un d'autre pendant ce temps là !

I : et ca c'est déjà arrivé qu'elle renouvelle votre traitement ?

P11 : non ça n'est jamais arrivé mais on ne sait jamais

I : d'accord, et pourriez vous me décrire votre consultation idéale ?

P11 : déjà que le médecin se rappelle de moi, là pour la prochaine fois, je vais venir dans 3 ,4 mois.

Je vais venir en lui disant je me suis coupée nanana ... il va me dire déjà d'accord et à propos votre œil comment ca va ? Qu'il se rappelle qu'autrement j'ai eu des problèmes parce que c'est mon médecin et il doit se rappeler pourquoi je suis venu il y a 3 mois.

Après il ne va pas se rappeler de tout le monde, mais bon bac + 10 un docteur et normalement on doit se rappeler, après je pense que c'est important tout ça !

La dernière fois que je suis venue, il m'a dit il faut faire l'examen pour votre cœur hein, je lui ai dit je l'ai fait il y a un mois, vous me l'avez demandé. Ca ne va pas ! Ce n'est pas sérieux ! Il y a quelque chose qu'il a loupé ! On est d'accord !

Mais comme une fois c'est madame et monsieur, tout en disant qu'il n'ont pas d'excuses car ils ont le même pc donc prends 2 ,3 minutes à lire mon dossier après tu pourrais dire comment allez vous madame C , alors ECG c'est bien passé ah !!! il se rappelle de moi. Ca c'est important aussi !

C'est mon point de vue hein ! Après je ne viens pas souvent.

OK ?

I : j'ai remarqué que vous utilisez souvent le mot client

P11 : oui parce que je suis sa cliente ! Je ne suis pas malade ! Dans ma tête je ne suis pas malade

Je vous explique, je viens juste pour renouveler, là mes yeux c'est vrai je vais à l'hôpital je suis malade.. Ici je suis une cliente, je ne sais pas comment vous expliquer ... A l'hôpital je suis malade, à l'ophtalmo je suis malade mais chez le généraliste je suis une cliente, je ne suis pas malade non ! Ce n'est pas un patient, ce n'est pas ... Ah c'est comme ça que je le ressens oui.

Peut être plus chez le spécialiste je dirai, oui je suis la patiente mais ici je me considère comme une cliente (rire) parce que je viens juste pour renouveler c'est tout .C'est comme ça, c'est mon ressenti.

I : d'accord !

Avez-vous des questions, des remarques, des suggestions.. ?

P11 : oui, vous allez professez où ? ça ne me regarde pas

I : ah je suis de L et pour l'instant je remplace un peu partout, je n'ai pas encore le statut de docteur

P11 : ah d'accord, les patients, les clients sont un petit peu différents, ici vous êtes dans une population comme je vous le dis... un petit peu cas soc, il y a très peu qui travaille ... La population ce n'est pas la meilleure qu'on peut avoir.

Si vous allez à B, ce sera complètement différent et je suis sûre qu'au moins le docteur passe au moins 20 à 25 minutes avec son patient, je suis persuadée ici non, c'est la chaîne !

Vous avez vu le nombre d'habitant qu'il y a ici ?

I : il manque cruellement de médecin ici ?

P11 : Je connais que lui, après je ne sais pas s'il y en a ailleurs, je ne sais pas dans les autres quartiers peut être !

I : d'accord !

P11 : c'est bon pour vous ?

I : Je vous remercie de tout ce temps, que vous m'avez accordé

P11 : ravie d'avoir vous aidé, avec plaisir. Je me suis exprimée (rire)

I : merci beaucoup Madame

Au revoir, bonne journée



**Date de soutenance : 22 septembre 2022**

**Titre de la thèse : Effets de la présence de l'assistant médical sur la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement : le point de vue du patient**

**Thèse - Médecine - Lille 2022**

**Cadre de classement : Médecine générale**

**DES : Médecine générale**

**Mots-clés : Assistants médicaux, relation médecin-patient, médecine générale,**

**Résumé :**

**Contexte :** Pour améliorer les inégalités et les problématiques d'accès au soin au sein des maisons de santé pluri-professionnelles, un nouveau métier d'assistant médical a été proposé par le gouvernement dans le cadre du projet « Ma santé 2022 ». Or l'assistant médical est une tierce personne du colloque singulier. La consultation tripartite influe sur le déroulement de la consultation qui peut susciter un impact sur la relation du médecin-patient et la pratique de la médecine générale au cabinet.

**L'objectif :** analyser les effets de la présence de l'assistant médical sur la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement selon le point de vue des patients.

**Méthode :** Il s'agit d'une étude qualitative s'inspirant de l'analyse phénoménologique. Pour être inclus, le patient devait être majeur, avoir consulté son médecin généraliste et l'assistant médical au sein d'une maison de santé pluridisciplinaire de Haut de France. Les données ont été recueillies par des entretiens individuels semi-dirigés.

**Résultat :** Les patients attendaient de leur médecin qu'ils procurent les besoins essentiels au quotidien tels que le besoin d'être nourri, d'être en sécurité, celui d'appartenance et d'être estimé. Différents modes de relation entre le patient et le médecin se présentaient : ce dernier se devait être paternaliste, en partenariat, amical et en confrontation. Les mêmes types de relations se retrouvaient chez l'assistant médical. Selon les participants, l'assistant médical constitue une ressource supplémentaire du cabinet, seconde le médecin pour lui décharger des parties administratives et réguler les urgences. Aussi il joue l'intermédiaire entre le patient et le médecin. Certains participants se méfiaient de l'assistant médical, car ils n'avaient pas confiance. D'autres faisaient abstraction de leur présence au cours d'une consultation au cabinet.

**Conclusion :** Selon les attentes des patients, l'assistant médical pourrait être un atout du cabinet. Mais leurs avis sont partagés sur le fait qu'il ne pouvait remplacer le médecin quant à la prise de décision thérapeutique du patient. Par ailleurs la présence de l'assistant médical pouvait dénaturer la relation médecin-patient.

**Composition du Jury :**

**Président : Professeur Christophe BERKHOUT**

**Assesseurs : Professeur Marc BAYEN**

**Directeur de thèse : Docteur Alain BARDOUX**

