

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE



# Evaluation des relations entre les médecins généralistes du Beauvaisis et leur hôpital de proximité Etat des lieux, attentes et perspectives d'amélioration

Thèse du Dr Florence DUPONT

Présentation : Dr Stéphanie RIVIERE-BESNAULT

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# INTRODUCTION

- Coopération ville hôpital : indispensable et pourtant de nombreuses difficultés → enjeu majeur de la politique de santé avec réflexion au sein de chaque territoire
- Centre Hospitalier de Beauvais Simone Veil :
  - Etablissement support du GHT de l'Oise Ouest et Vexin
  - Territoire de Santé :
    - 3<sup>e</sup> plus peuplé de Picardie
    - Plus faiblement doté en MG // 2 fois moins de spécialistes qu'au niveau national
    - Plus faiblement doté en nombre de lits d'hospitalisation

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## OBJECTIFS / METHODES

- Principal : dégager les principales problématiques et attentes
- Secondaire : rechercher des pistes d'amélioration et des solutions concrètes
- Etude qualitative par entretiens individuels semi dirigés
- Echantillonnage ciblé MG thésés du territoire du Beauvaisis
- Visioconférence (un en présentiel)
- Retranscription manuelle / Anonymisation / Analyse via N'Vivo®

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## RESULTATS

- 32 médecins contactés :
  - 47% de réponse
  - 4 refus
- 11 entretiens :
  - 8 saturation des données
  - 3 complémentaires

MEDECIN	SEXE	AGE (années)	TYPE DE STRUCTURE	ACTIVITE AU SEIN DE LA MMG	DUREE D'INTSALLATION (années)	FACULTE
1	Femme	30 - 40	Cabinet d'associés	Oui	2 - 5	Amiens
2	Homme	> 60	Cabinet privé seul	Oui	> 30	Amiens
3	Homme	30 - 40		Oui	5 - 10	Amiens
4	Homme	30 - 40	Cabinet d'associés	Oui	2 - 5	Amiens
5	Homme	30 - 40	Cabinet d'associés	Oui	2 - 5	Lille
6	Homme	< 30		Oui	< 2	Amiens
7	Homme	50 - 60		Oui	20 - 30	Paris
8	Homme	30 - 40	Maison de santé pluridisciplinaire	Oui	2 - 5	Nice
9	Femme	50 - 60	Cabinet d'associés	Oui	10 - 20	Amiens
10	Homme	50 - 60		Oui	20 - 30	Amiens
11	Femme	50 - 60	Cabinet privé seul	Oui	20 - 30	Paris

#CNGE2021

[www.congrescng.fr](http://www.congrescng.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

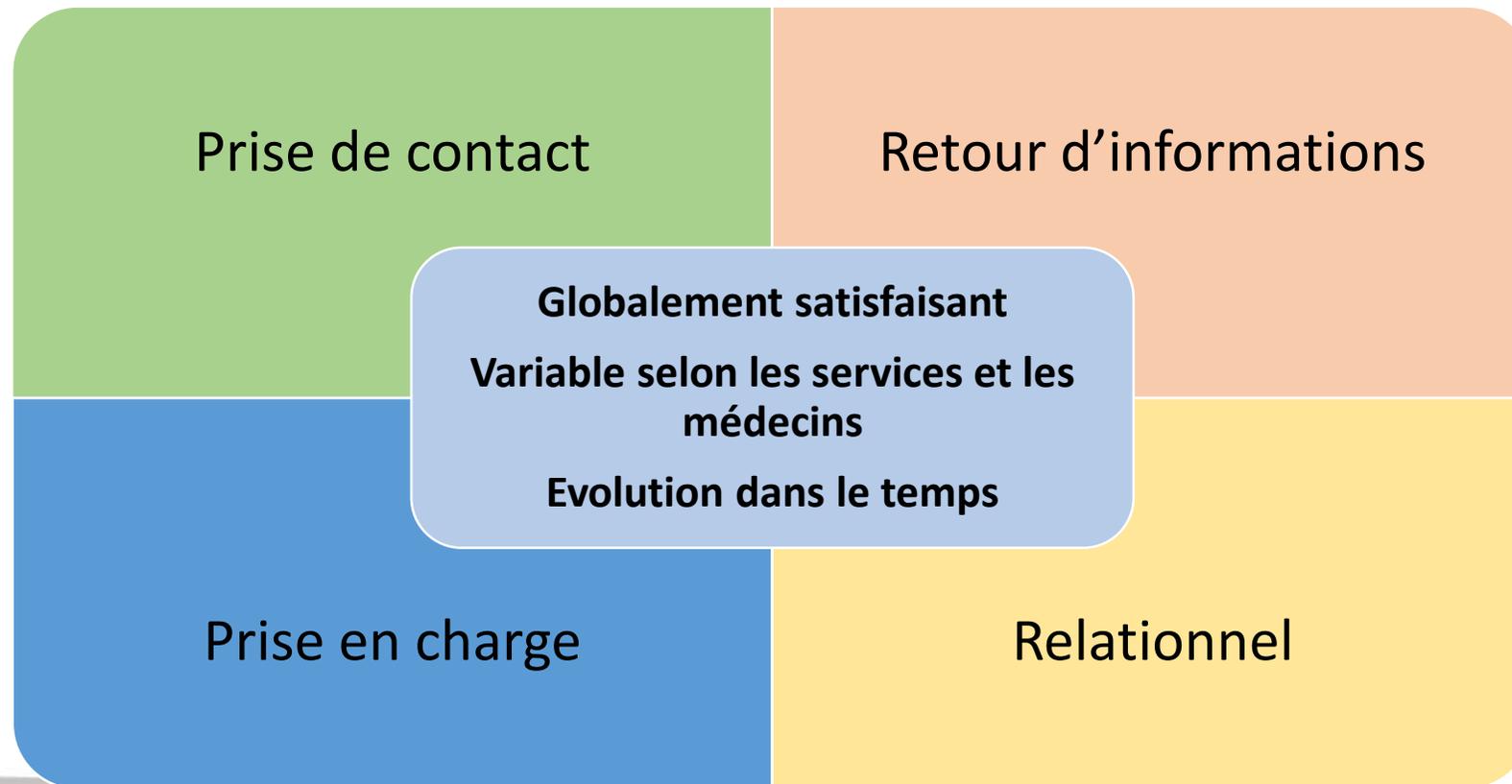
Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# 1. Etat des lieux de la relation



#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

# 21<sup>e</sup> CONGRÈS NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## 1.1 Difficultés dans la prise de contact

E1 : « Vous tombez sur l'infirmière qui vous dit de rappeler dans une heure, parce que le praticien est occupé »

- Efficacité du sta

E2 : « Tu perds une demi-heure, 20mn dans le meilleur des cas.

- Certains spécialistes

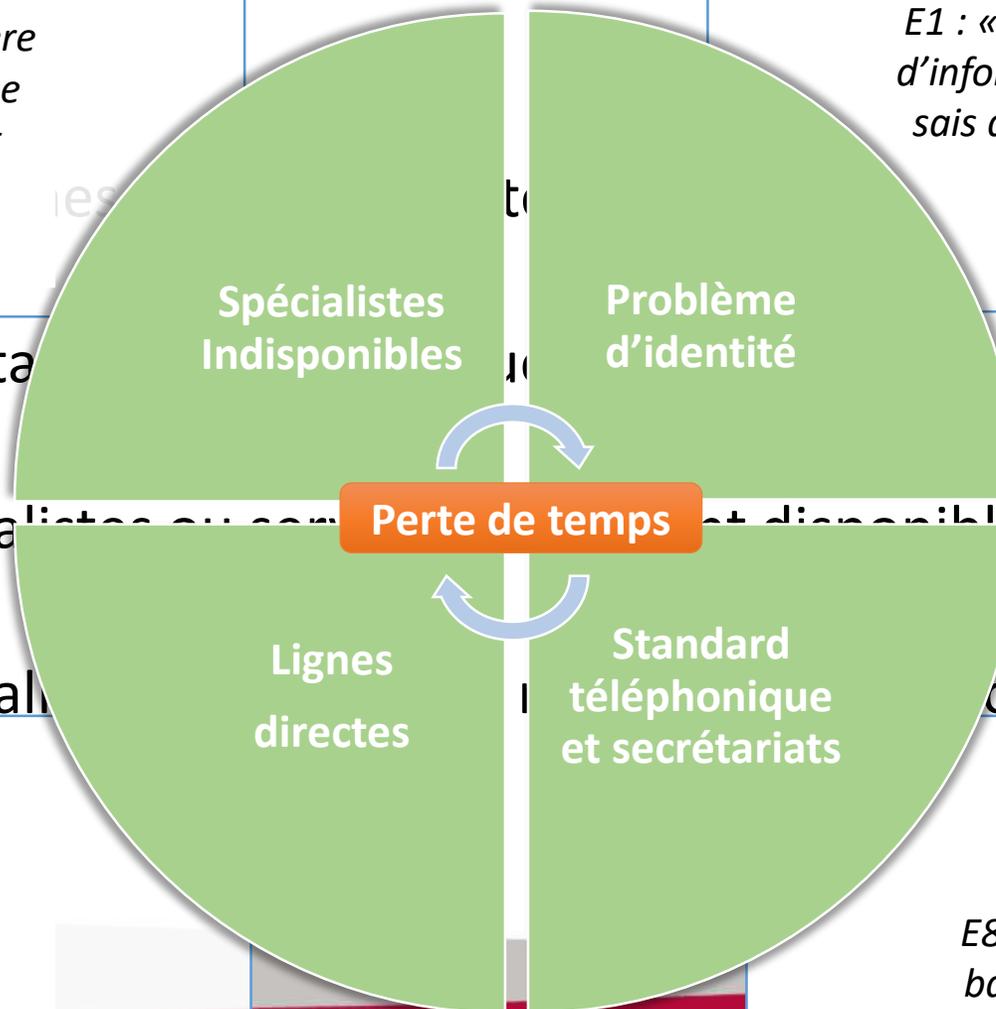
E3 : « Je pense que des efforts peuvent être encore plus mis là-dessus, pour que les médecins aient des numéros directs pour avoir un avis. »

E1 : « Bon ils n'ont pas le droit de donner d'informations par téléphone, même si je sais que médicalement on n'a pas le droit. [...] qui accepte de croire que vous êtes bien médecins. »

E2 « Et puis si tu as 3 fois à le faire dans la journée, tu as perdu une heure et demie. C'est horrible, c'est chronophage. »

one personnel

E8 : « Quand j'appelle l'hôpital on me balance de secrétaire en secrétaire. »



01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## 1.2 Difficultés liées au retour d'informations

E8 : « Ce qui me pose problème quand quelqu'un va à l'hôpital.. pour moi je n'ai pas de retour avant au moins 1 mois de délai »

### • **Cependant :**

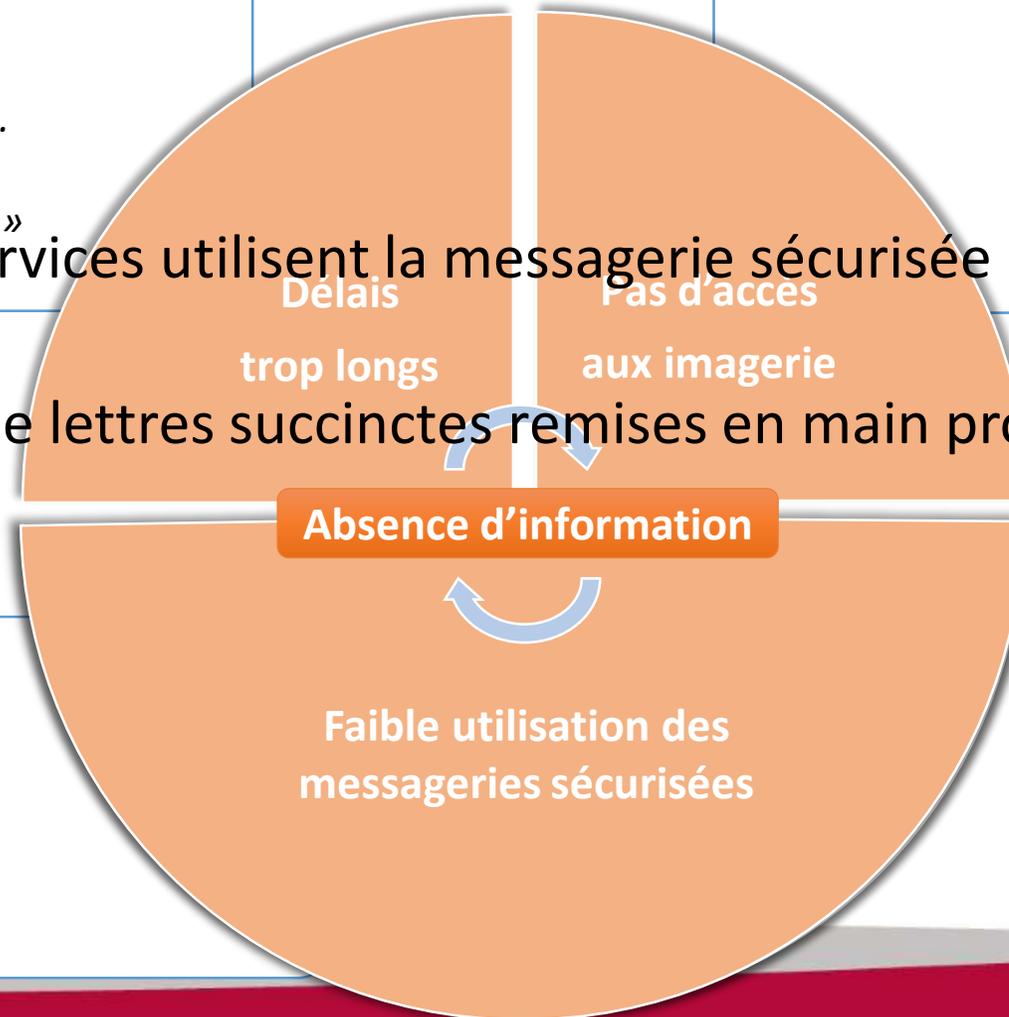
- Certains services utilisent la messagerie sécurisée

E3 : « L'autre problème, c'est peut-être les examens complémentaires qu'on a plus de mal à récupérer. »

- Existence de lettres succinctes remises en main propre aux patients

E10 : « Car très régulièrement on est appelé chez le patient et on a rien, ça arrive très fréquemment »

E2 : « On m'envoie encore un courrier papier ! C'est nul ! Que j'ai 15 jours après. »



## 1.3 Difficultés dans l'organisation des prises en charge

### • Cependant :

E11 : « Ils sont très techniques, c'est toujours très long de délai. »

- Plateau technique conséquent, avec de nombreux services
- Coordination avec la clinique
- Certains spécialistes jouent le jeu pour les urgences
- Une prise en charge globalement satisfaisante

E5 : « C'est préjudiciable parce que par moment tu as des services où tu vas avoir une carence de professionnels. »

E3 : « ils sont submergés aussi, avec des lits pas forcément disponibles »

Complicite la prise en charge

E2 : « on a passé tant de temps à discuter pour finalement : l'interne ou l'autre médecin au bout du fil nous dise « ben il vaut mieux l'envoyer aux urgences » »

E7 : « Il faut quand même le dire. Je pense que mine de rien, les gens se plaignent beaucoup, mais on est quand même prévenu le cardiologue en disant que ça allait être une prise en charge aux urgences »

E10 : « ça fait 2h et demi qu'il attend aux urgences... »

évidemment ! »

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## 1.4 Difficultés relationnelles et implication dans la formation continue

E2 : « Je l'ai dit à de multiples interlocuteurs à l'hôpital de Beauvais [ ] Cependant ! ça fait 10 ans ! C'est incompréhensible. »

- Organisation de rencontres via des formations continues
- Existence d'un journal de l'hôpital

E4 : « On ne se connaît pas, et du coup c'est plus compliqué d'appeler un spécialiste. »

E11 : « Personnellement j'arrive plus à suivre. Je ne sais plus qui est ce qui est là, qui n'est plus là, ça change toutes les 5 minutes. »

E2 : « Pourquoi, plutôt que de dire : Ces cons de médecins généralistes ... Il n'envoie pas un petit mail, en disant : bon maintenant dans ça, on fait ça comme ça ... »

E3 : « Je suis conscient que l'hôpital parfois organise des rencontres, mais en pleine semaine et non en soirée, et on ne peut pas trop se rendre disponible. »

Manque d'écoute et de compréhension

Manque de connaissance de l'inconnu

Méconnaissance

Manque de communication sur les nouveautés

Peu de rencontres ou horaires inadaptés

#CNGE2021

www.congrescngc.fr

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

# 21<sup>e</sup> CONGRÈS NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## 2. Attentes et solutions

### Faciliter le contact

- Ligne directe pour chaque spécialiste
- Standard dédié aux généralistes
- Numéro de téléphone personnel
- Développer l'utilisation du mail
- Annuaires

### Accélérer le retour d'information

- Développer les lettres succinctes provisoires
- Email à la sortie des urgences
- Envoi via messagerie sécurisée
- Accéder aux imageries

### Accélérer les prises en charge

- Plages de rendez vous spécialisées d'urgence
- Faciliter l'hospitalisation directe
- Développer des « guichets uniques »

### Faire connaissance Communiquer

- Formations plus fréquentes et aux horaires adaptés
- Grande réunion régionale
- Communication à grande échelle par mail

#CNGE2021

www.congrescngc.fr

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# DISCUSSION

Question de recherche et Type d'étude	Population étudiée	Recueil des données
<ul style="list-style-type: none"><li>- Etude qualitative / versus quantitative</li><li>- Entretiens semi-dirigés / versus « Focus Group »</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Choix de la zone de recrutement (étude du territoire)</li><li>- Profils des médecins interrogés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Visioconférence / versus entretiens en présentiel</li><li>- Guide d'entretien</li><li>- Biais d'investigation</li></ul>

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

## Ressenti général

- Variabilité

## Difficulté lors de la prise de contact

- Lignes directes
- Développement de l'utilisation du mail
- Annuaire

## Difficulté concernant le retour d'informations

- Délai des comptes rendus / Absence
- Lettre de liaison
- Abandon du courrier papier / Messageries sécurisées
- Accès aux imageries et différents examens

## Difficulté lors des prises en charge

- Offre de soins et coordination
- Plages de consultations spécialisées réservées aux urgences
- Salle de consultation d'avis aux urgences
- Hospitalisation directe

## Difficulté relationnelle - Méconnaissance

- Se rencontrer : Formations, Réunions régionales
- Communication à grande échelle sur les nouveautés

Comparaison avec les  
autres études

Moyens développés par  
le centre hospitalier de  
Beauvais

Oncopôle  
HDJ Gériatrie  
Hospitalisations directes

Lettre de liaison

Flyer numéros  
directs

Code d'accès  
imageries des  
urgences

Beauvais  
Medica

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

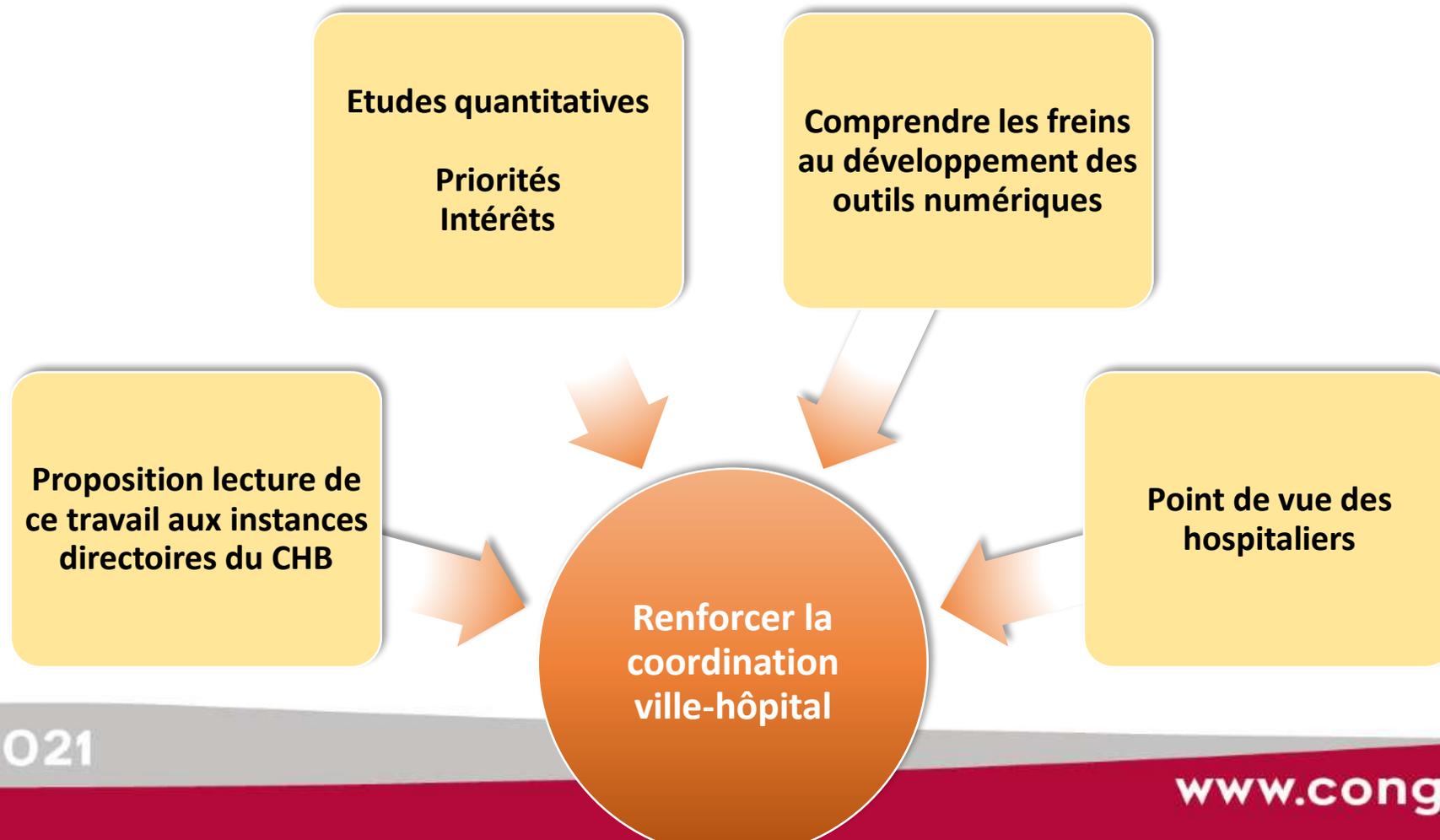
Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## Vers des études complémentaires et des solutions concrètes



#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

# 21<sup>e</sup> CONGRÈS NATIONAL

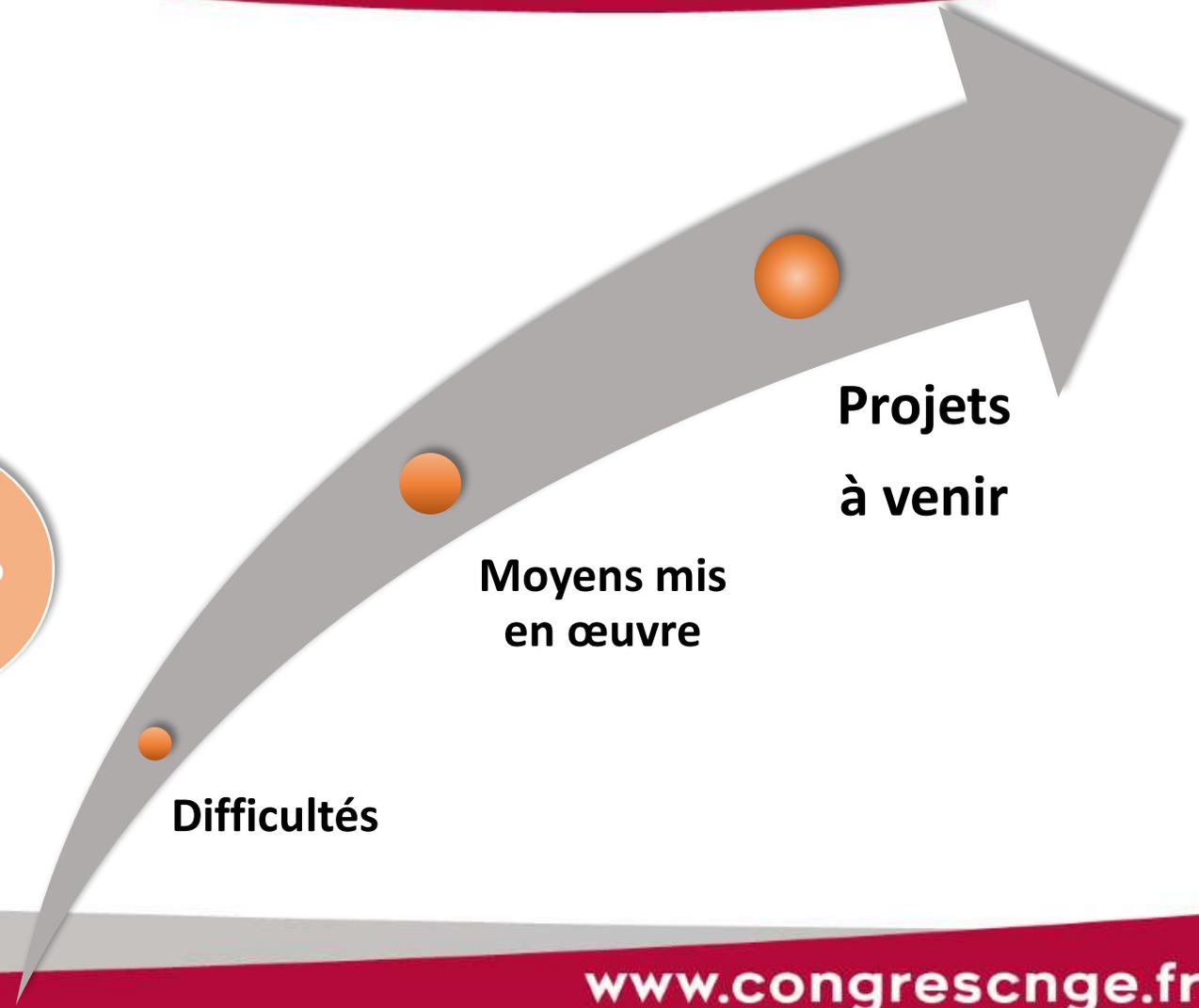
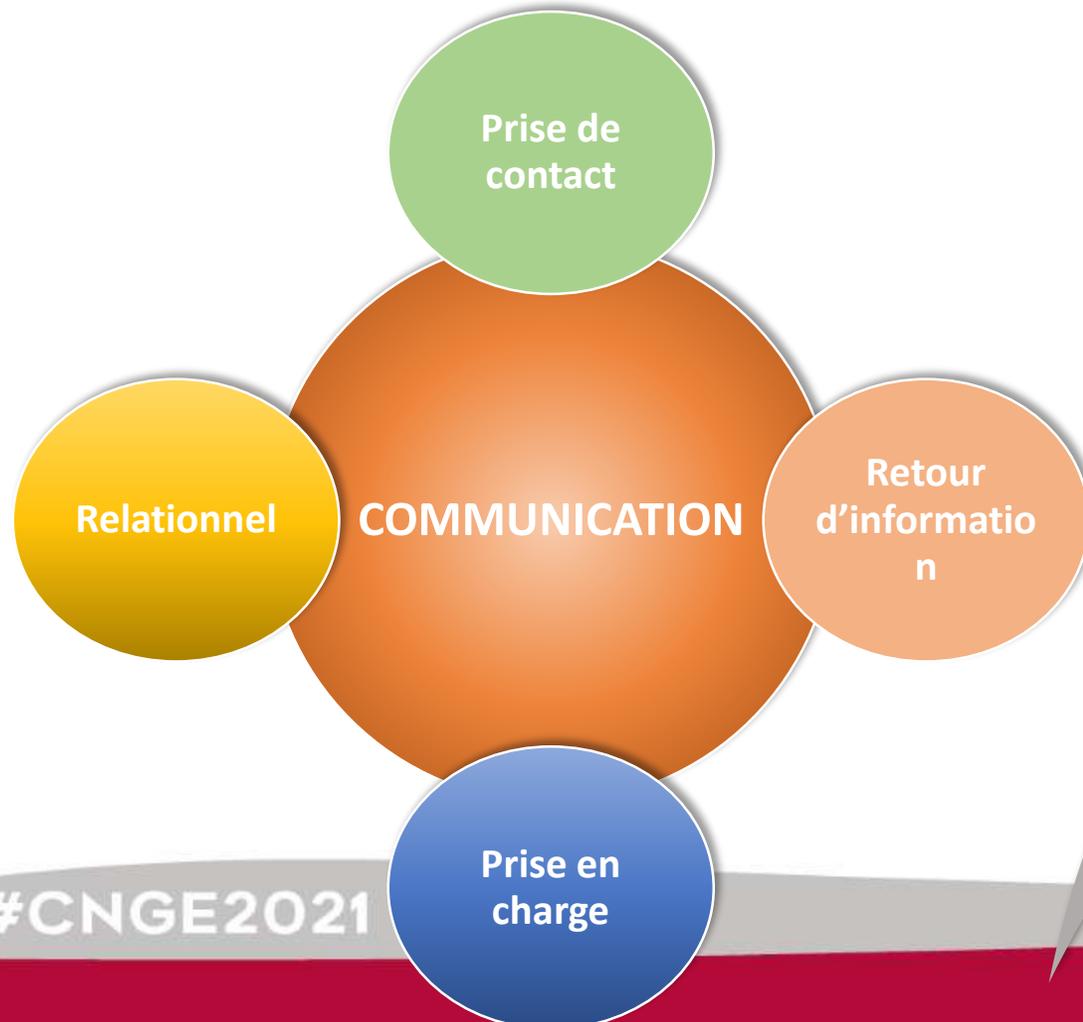
Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## CONCLUSION



#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)



01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021



# 21<sup>e</sup> CONGRÈS NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE



Grand Palais  
LILLE



# Merci de votre attention

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)