

# L'abord du motif de consultation en médecine générale: une recherche qualitative menée auprès des patients

Thèse soutenue le 05/10/23 par  
**Dr Aurore TCHAO, AUMG** <sup>1,2</sup>

Co-dirigée par  
**Dr Tan-Trung PHAN, MCA** <sup>1,3</sup>  
**Dr Jonathan YANA, MCA** <sup>1,4</sup>

# 23<sup>e</sup> CONGRÈS NATIONAL

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE



Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

29 NOV.  
1<sup>ER</sup> DÉC.  
2023

40 ANS  
du  
CNGE

Centre  
des congrès de  
*Lyon*

## Absence de conflit d'intérêt



FACULTÉ  
DE SANTÉ

DÉPARTEMENT UNIVERSITAIRE  
D'ENSEIGNEMENT ET DE RECHERCHE  
EN MÉDECINE GÉNÉRALE - DUERMG

#CNGE2023

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

# Introduction

- 2,6 motifs de consultations en moyenne
- Une majorité de motifs généraux ou peu spécifiques
- Différence entre motif et résultat de consultation

## ECOGEN : étude des Éléments de la Consultation en médecine GENérale

*The ECOGEN study: elements of the consultation in general practice*

Laurent Letrilliart,<sup>1</sup> Irène Supper,<sup>1</sup> Matthieu Schuers,<sup>2</sup> David Darmon,<sup>3</sup> Pascal Boulet,<sup>2</sup>  
Madeleine Favre,<sup>4</sup> Mad-Hélène Guérin,<sup>5</sup> Alain Mercier<sup>2</sup>

	n	Par résultat de consultation	Par consultation
Consultations	20 613		
Résultats de consultation	45 582		2,21 (2,19-2,23)
Motifs de consultation	54 589	1,20 (1,19-1,20)	2,65 (2,63-2,67)
Procédures de soins	97 779	2,15 (2,14-2,16)	4,74 (4,70-4,78)

Tableau 1. Fréquence des différences éléments de consultation

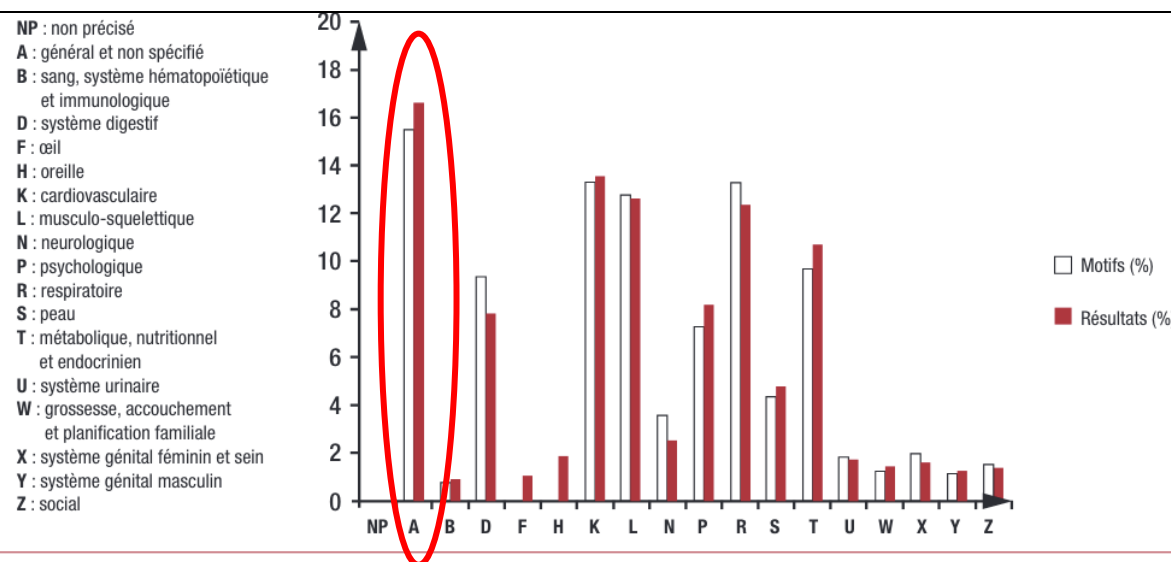


Figure 2. Distribution des motifs et résultats de consultation par appareil



## Différentes manières d'aborder le motif de consultation

M. McWhinney – années 70  
Burack et Carpenter (1983)

“Oh, by the Way . . . ”:

The Closing Moments of the Medical Visit

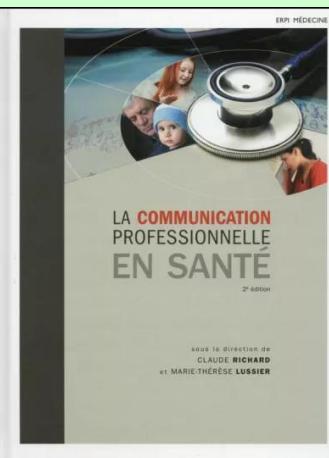
1994

JOCELYN WHITE, MD, WENDY LEVINSON, MD, DEBRA ROTER, PhD



Rédaction d'une liste de motifs en consultation  
de médecine générale- 2020

## Différentes stratégies communicationnelles pour le recueil d'information



- Grille Calgary Cambridge
- Temps du recueil de l'information
- Relance en début d'entretien

## Soliciting the Patient's Agenda

Have We Improved?

1999

- Saisir le motif de consultation est un enjeu majeur pour le médecin généraliste
- Implication de plusieurs facteurs communicationnels et relationnels
- Manque d'études sur le sujet

### Original research

## Navigating the unknown: understanding and managing parental anxiety when a child is ill

Elise Simoens,<sup>1</sup> Lauren Michiels,<sup>1</sup> Jaan Toelen,<sup>1,2,3</sup> Peter de Winter  <sup>2,3,4</sup>

## « Au fait docteur... ? » : la demande de fin de consultation

Étude qualitative auprès de patients consultant en médecine générale

Rédaction d'une liste de motif de consultation de médecine générale: motivations et ressentis des patients – étude qualitative (2020, Maïwenn ROBIN)

**Quels facteurs influencent la manière dont le patient aborde son motif de consultation en médecine générale ?**

## Matériel et Méthode

### Recrutement

- Direct et indirect
- De proche en proche



### Lieu

- Maison de Santé  
Pluriprofessionnelle  
Universitaire de Saint-  
Maur-des-Fossés
- Ile-de-France

### Critères d'inclusion

- Majeur

### Critères d'exclusion

- Non francophone
- Trouble de l'élocution
- Trouble cognitif
- Trouble mental non stabilisé
- Mesure de protection juridique
- Refus

- Etude qualitative
- Guide d'entretien validé
- Entretiens enregistrés, écoutés, retranscrits
- Suffisance des données
- Analyse phénoménologique interprétative



## Population

- 12 patients au total
- 5 recrutés à la MSPU de Saint-Maur-des-Fossés, 5 de proche en proche, 2 connaissances
- Suffisance des données après 10 entretiens
- 6 hommes et 6 femmes
- Durée moyenne des entretiens : 55 minutes

## Le motif de consultation

*Généralement, c'est au début. J'essaie de tout dire **d'un coup**. (P6)*

*Moi je lui apporte des **précisions** naturellement (...). (P7)*

*Alors bien sûr, j'ai **pleuré** sur la table de consultation. (P10)*



## Les attentes du patient

(...) Mais les angoisses et tout ça m'ont fait penser à plein de choses et je me suis dit, **pour avoir un dernier mot sur ces angoisses**, je prends la parole du médecin. (P5)

J'étais content parce que j'avais mon certif' et que du coup j'allais pas être à la bourre pour les trucs administratifs. **Mais j'avais pas d'attente particulière**, en gros je savais que c'était ça le plus important. (P9)

Déjà, j'attends qu'il me pose des questions, qu'il **creuse** un peu (...). (P9)

C'est lui aussi qui **dirige**. C'est son job (...). (P3)

Et je suis très bavarde parce que je lui donne, en fait, je me dis, je lui donne tout et **elle fait le ménage**, oui. (P7)

## La communication du médecin généraliste

*Il y a, y a **un vrai temps pour moi d'accueil** quoi y a... On arrive, on prend des nouvelles rapides euh... Et puis elle me dit : "Bon, maintenant, pourquoi vous êtes là ?". (P5)*

*Il est très patient, il est... Il sait **écouter**. (P10)*

*On peut déconner un peu aussi (...) Oui ! Oui il sait des fois on se marre, **il faut se marrer**, parce que j'ai toujours des trucs compliqués (Rires). (P3)*

*Mais **il s'est levé** de derrière le bureau, il est venu et il s'est assis à côté de moi et on a regardé le truc ensemble. (P3)*

## La relation médecin patient

*Bah moi **j'suis très en confiance** avec elle donc euh... J'me trouve bien prise en charge. (P1)*

*T'as plus confiance, **j'ai plus trop confiance**. Là ça va, je suis jeune et donc j'ai pas de gros problème, mais je devrais... Demain, j'ai un problème gastro, j'irai pas vers lui. (P8)*

*Ah donc ça fait quoi ? Ça fait **38 ans**. 38 ans, on voit pas. (P3)*

*J'ai pas de médecin généraliste qui me suit depuis 10 ans. Ça c'est quand j'étais petit. Oui, mais là, comme **j'ai beaucoup bougé**. J'ai plus trop ce lien-là, on va dire. (P10)*



## Les représentations du patient

*Donc euh... Il faut, généralement, **mesurer ce que vous allez dire**, en sachant que lui, il a la montre là (Tapote une montre imaginaire), et la salle d'attente est.. (Rires) est pleine ! (P3)*

*Moi j'ai été élevé un peu à la dure donc **tant que je marche et tant que je peux travailler...** (P12)*

*Je dis, quand **j'expose mon diagnostic** (Rires), quand j'expose en tout cas ce que, ce pourquoi je viens, je dis: "bon, je vais être honnête avec vous, j'ai pensé à ça-ça-ça-ça-ça". (P5)*

*Et c'était pour une aponévrosite. Une petite douleur au pied que j'avais déjà eu avant, donc c'est pas grand-chose mais, **je sais qu'il faut, faut le soigner** parce que sinon ça part pas tout seul quoi. (P10)*

## MOTIF DE CONSULTATION

Avoir un motif  
Etre poussé par l'entourage  
Sujet abordé par le médecin

Parler au début de la consultation  
Ecrire des listes  
Parler facilement  
Partager son ressenti  
Ajouter des détails

## Comparaison avec la littérature

- Les représentations des patients sont **différentes** pour un même problème
- Les patients attendent du médecin qu'il leur accorde du **temps** et de **l'écoute**
- Cette écoute **favorise** l'expression du patient

- Motifs **cachés**
- Demande de **fin de consultation** non retrouvée
- Certains aspects communicationnels



## Discussion

### Forces de l'étude

- **Originalité**
- Grille d'entretien **validée et testée**
- **Suffisance des données**
- Concordance avec la **littérature**
- Triangulation des données
- Utilisation de grilles de qualité **COREQ** et **RATS**

### Limites de l'étude

- Biais de **sélection**
- Biais de **mémorisation**
- Biais de **désirabilité**
- Première étude qualitative de l'investigatrice
- Absence de retour des participants

## Conclusion

- Motifs de consultation d'ordre varié en médecine générale
- **Attentes et représentations** orientent la façon dont le patient s'exprime
- **Différents profils de communication du patient**, à la rencontre de différents profils de communicateur du médecin généraliste...
- ...au service d'une **relation médecin patient de qualité**
- Intérêt des **formations** de communication
- Manque des études quantitatives sur l'impact clinique

# 23<sup>e</sup> CONGRÈS NATIONAL

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE



Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale



29 NOV.  
1<sup>ER</sup> DÉC.  
2023

40 ANS  
du  
CNGE

Centre  
des congrès de  
*Lyon*

## Merci beaucoup pour votre attention



#CNGE2023

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