

Réponse aux soins non programmés par les généralistes : intérêt des maisons de santé pluriprofessionnelles ?

A Hurtaud, K Busson, L Bouazzi, M Lorient, F Lallier, S Sanchez, C Barbe

Thèse du Dr Kathleen Busson, juin 2023

Conflits d'intérêt : aucun

CONTEXTE

- **Soins ou consultations non programmé(e)s (SNP)**
 - 30 % de l'activité de médecine générale (MG)
 - > 4 millions de passages aux urgences en 2016 classés CCMU1
- **Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP)**
 - 2251 MSP en France
 - Mission socle : participer à la réponse aux SNP

OBJECTIFS

Principal

- ✓ Comparer la capacité des MG exerçant en MSP à répondre à une demande de SNP, par comparaison aux MG n'y exerçant pas

Secondaires

- ✓ Décrire l'organisation des MG pour répondre aux demandes de SNP
- ✓ Décrire les recours proposés en cas de besoin

MÉTHODE

- Etude transversale comparative : MG exerçant en MSP vs hors MSP
 - Groupe MSP : 1 MG tiré au sort dans chacune des 66 MSP de Champagne-Ardenne
 - Hors MSP : tirage au sort stratifié sur le département - ratio 1:1
 - MG non-inclus : centre de santé, hôpital, MEP exclusif
- Enquête téléphonique, entre 8H et 10H en semaine (mai-juin 2022)
- Scénario d'appel standardisé
 - Demande de RdV urgent pour un enfant de 6 ans
 - Otalgie et fièvre depuis 48h
 - Hors patientèle MT (nouveaux arrivants)

MÉTHODE

- **Données recueillies pendant l'appel**

Réponse à l'appel téléphonique	Proposition & délai de RdV	Si pas de RdV : type de réorientation
--------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

- **En fin d'appel : explication de l'étude et recueil de données sur le cabinet**

Rural / urbain	Avec/sans RdV	Secrétariat (physique, plateforme, mixte)
Rdv hors MT	Organisation établie pour réponse aux SNP	Type d'organisation pour réponse aux SNP

RÉSULTATS

	Total N=132	MSP N=66	Autre N=66	P
Nombre de MG dans la structure, médiane [écart interquartile]	2 [1-7]	3 [2-4]	2 [1-3]	0.0002
Situation géographique				0.16
Rural	68/130 (52.3)	38/65 (58.5)	30/65 (46.1)	
Urbain	62/130 (47.7)	27/65 (41.5)	35/65 (53.8)	
Gestion des rendez-vous				0.36
Sur rendez-vous uniquement	116/122 (95.1)	61/63 (96.8)	55/59 (93.2)	
Mixte	6/122 (4.9)	2/63 (3.2)	4/59 (6.8)	
Type de patient				0.01
Uniquement médecin traitant déclaré	19/121 (15.7)	5/64 (7.8)	14/57 (24.6)	
Autre	102/121 (84.3)	59/64 (92.2)	43/57 (75.4)	
Gestion des appels				0.01
Secrétariat physique et plateforme en ligne ¹	94/122 (77.0)	55/64 (85.9)	39/58 (67.2)	
Autre (Télésecrétariat, plateforme en ligne)	28/122 (23.0)	9/64 (14.1)	19/58 (32.8)	
Existence d'une organisation type autour de la gestion des soins non programmés au sein du cabinet	70/122 (57.4)	47/64 (73.4)	23/58 (39.7)	0.0002
Si oui,				0.33
Par ajout après accord du médecin	20/70 (28.6)	13/47 (27.7)	7/23 (30.4)	
Via des créneaux dédiés ouverts chaque jour	45/70 (64.3)	29/47 (61.7)	16/23 (69.6)	
Autre ²	5/70 (7.2)	5/47 (10.6)	0/23 (0.0)	

RÉSULTATS

	Total N=132	MSP N=66	Autre N=66	P
Nombre de MG dans la structure, médiane [écart interquartile]	2 [1-7]	3 [2-4]	2 [1-3]	0.0002
Situation géographique				0.16
Rural	68/130 (52.3)	38/65 (58.5)	30/65 (46.1)	
Urbain	62/130 (47.7)	27/65 (41.5)	35/65 (53.8)	
Gestion des rendez-vous				0.36
Sur rendez-vous uniquement	116/122 (95.1)	61/63 (96.8)	55/59 (93.2)	
Mixte	6/122 (4.9)	2/63 (3.2)	4/59 (6.8)	
Type de patient				0.01
Uniquement médecin traitant déclaré	19/121 (15.7)	5/64 (7.8)	14/57 (24.6)	
Autre	102/121 (84.3)	59/64 (92.2)	43/57 (75.4)	
Gestion des appels				0.01
Secrétariat physique et plateforme en ligne ¹	94/122 (77.0)	55/64 (85.9)	39/58 (67.2)	
Autre (Télésecrétariat, plateforme en ligne)	28/122 (23.0)	9/64 (14.1)	19/58 (32.8)	
Existence d'une organisation type autour de la gestion des soins non programmés au sein du cabinet				0.0002
Si oui,				0.33
Par ajout après accord du médecin	20/70 (28.6)	13/47 (27.7)	7/23 (30.4)	
Via des créneaux dédiés ouverts chaque jour	45/70 (64.3)	29/47 (61.7)	16/23 (69.6)	
Autre ²	5/70 (7.2)	5/47 (10.6)	0/23 (0.0)	

RÉSULTATS

	Total N=132	MSP N=66	Autre N=66	P
Nombre de MG dans la structure, médiane [écart interquartile]	2 [1-7]	3 [2-4]	2 [1-3]	0.0002
Situation géographique				0.16
Rural	68/130 (52.3)	38/65 (58.5)	30/65 (46.1)	
Urbain	62/130 (47.7)	27/65 (41.5)	35/65 (53.8)	
Gestion des rendez-vous				0.36
Sur rendez-vous uniquement	116/122 (95.1)	61/63 (96.8)	55/59 (93.2)	
Mixte	6/122 (4.9)	2/63 (3.2)	4/59 (6.8)	
Type de patient				0.01
Uniquement médecin traitant déclaré	19/121 (15.7)	5/64 (7.8)	14/57 (24.6)	
Autre	102/121 (84.3)	59/64 (92.2)	43/57 (75.4)	
Gestion des appels				0.01
Secrétariat physique et plateforme en ligne ¹	94/122 (77.0)	55/64 (85.9)	39/58 (67.2)	
Autre (Télésecrétariat, plateforme en ligne)	28/122 (23.0)	9/64 (14.1)	19/58 (32.8)	
Existence d'une organisation type autour de la gestion des soins non programmés au sein du cabinet	70/122 (57.4)	47/64 (73.4)	23/58 (39.7)	0.0002
Si oui,				0.33
Par ajout après accord du médecin	20/70 (28.6)	13/47 (27.7)	7/23 (30.4)	
Via des créneaux dédiés ouverts chaque jour	45/70 (64.3)	29/47 (61.7)	16/23 (69.6)	
Autre ²	5/70 (7.2)	5/47 (10.6)	0/23 (0.0)	

RÉSULTATS

	Total N=132	MSP N=66	Autre N=66	P
Nombre de MG dans la structure, médiane [écart interquartile]	2 [1-7]	3 [2-4]	2 [1-3]	0.0002
Situation géographique				0.16
Rural	68/130 (52.3)	38/65 (58.5)	30/65 (46.1)	
Urbain	62/130 (47.7)	27/65 (41.5)	35/65 (53.8)	
Gestion des rendez-vous				0.36
Sur rendez-vous uniquement	116/122 (95.1)	61/63 (96.8)	55/59 (93.2)	
Mixte	6/122 (4.9)	2/63 (3.2)	4/59 (6.8)	
Type de patient				0.01
Uniquement médecin traitant déclaré	19/121 (15.7)	5/64 (7.8)	14/57 (24.6)	
Autre	102/121 (84.3)	59/64 (92.2)	43/57 (75.4)	
Gestion des appels				0.01
Secrétariat physique et plateforme en ligne ¹	94/122 (77.0)	55/64 (85.9)	39/58 (67.2)	
Autre (Télésecrétariat, plateforme en ligne)	28/122 (23.0)	9/64 (14.1)	19/58 (32.8)	
Existence d'une organisation type autour de la gestion des soins non programmés au sein du cabinet				0.0002
Si oui,				0.33
Par ajout après accord du médecin	20/70 (28.6)	13/47 (27.7)	7/23 (30.4)	
Via des créneaux dédiés ouverts chaque jour	45/70 (64.3)	29/47 (61.7)	16/23 (69.6)	
Autre ²	5/70 (7.2)	5/47 (10.6)	0/23 (0.0)	

RÉSULTATS

	Total N=132	MSP N=66	Autre N=66	P
Nombre de MG dans la structure, médiane [écart interquartile]	2 [1-7]	3 [2-4]	2 [1-3]	0.0002
Situation géographique				0.16
Rural	68/130 (52.3)	38/65 (58.5)	30/65 (46.1)	
Urbain	62/130 (47.7)	27/65 (41.5)	35/65 (53.8)	
Gestion des rendez-vous				0.36
Sur rendez-vous uniquement	116/122 (95.1)	61/63 (96.8)	55/59 (93.2)	
Mixte	6/122 (4.9)	2/63 (3.2)	4/59 (6.8)	
Type de patient				0.01
Uniquement médecin traitant déclaré	19/121 (15.7)	5/64 (7.8)	14/57 (24.6)	
Autre	102/121 (84.3)	59/64 (92.2)	43/57 (75.4)	
Gestion des appels				0.01
Secrétariat physique et plateforme en ligne ¹	94/122 (77.0)	55/64 (85.9)	39/58 (67.2)	
Autre (Télésecrétariat, plateforme en ligne)	28/122 (23.0)	9/64 (14.1)	19/58 (32.8)	
Existence d'une organisation type autour de la gestion des soins non programmés au sein du cabinet				0.0002
Si oui,				0.33
Par ajout après accord du médecin	20/70 (28.6)	13/47 (27.7)	7/23 (30.4)	
Via des créneaux dédiés ouverts chaque jour	45/70 (64.3)	29/47 (61.7)	16/23 (69.6)	
Autre ²	5/70 (7.2)	5/47 (10.6)	0/23 (0.0)	

RÉSULTATS

	Total N=132	MSP N=66	Autre N=66	P
Nombre de MG dans la structure, médiane [écart interquartile]	2 [1-7]	3 [2-4]	2 [1-3]	0.0002
Situation géographique				0.16
Rural	68/130 (52.3)	38/65 (58.5)	30/65 (46.1)	
Urbain	62/130 (47.7)	27/65 (41.5)	35/65 (53.8)	
Gestion des rendez-vous				0.36
Sur rendez-vous uniquement	116/122 (95.1)	61/63 (96.8)	55/59 (93.2)	
Mixte	6/122 (4.9)	2/63 (3.2)	4/59 (6.8)	
Type de patient				0.01
Uniquement médecin traitant déclaré	19/121 (15.7)	5/64 (7.8)	14/57 (24.6)	
Autre	102/121 (84.3)	59/64 (92.2)	43/57 (75.4)	
Gestion des appels				0.01
Secrétariat physique et plateforme en ligne ¹	94/122 (77.0)	55/64 (85.9)	39/58 (67.2)	
Autre (Télésecrétariat, plateforme en ligne)	28/122 (23.0)	9/64 (14.1)	19/58 (32.8)	
Existence d'une organisation type autour de la gestion des soins non programmés au sein du cabinet				0.0002
Si oui,				0.33
Par ajout après accord du médecin	20/70 (28.6)	13/47 (27.7)	7/23 (30.4)	
Via des créneaux dédiés ouverts chaque jour	45/70 (64.3)	29/47 (61.7)	16/23 (69.6)	
Autre ²	5/70 (7.2)	5/47 (10.6)	0/23 (0.0)	

RÉSULTATS

	Total N=132	MSP N=66	Autre N=66	P
Nombre de MG dans la structure, médiane [écart interquartile]	2 [1-7]	3 [2-4]	2 [1-3]	0.0002
Situation géographique				0.16
Rural	68/130 (52.3)	38/65 (58.5)	30/65 (46.1)	
Urbain	62/130 (47.7)	27/65 (41.5)	35/65 (53.8)	
Gestion des rendez-vous				0.36
Sur rendez-vous uniquement	116/122 (95.1)	61/63 (96.8)	55/59 (93.2)	
Mixte	6/122 (4.9)	2/63 (3.2)	4/59 (6.8)	
Type de patient				0.01
Uniquement médecin traitant déclaré	19/121 (15.7)	5/64 (7.8)	14/57 (24.6)	
Autre	102/121 (84.3)	59/64 (92.2)	43/57 (75.4)	
Gestion des appels				0.01
Secrétariat physique et plateforme en ligne ¹	94/122 (77.0)	55/64 (85.9)	39/58 (67.2)	
Autre (Télésecrétariat, plateforme en ligne)	28/122 (23.0)	9/64 (14.1)	19/58 (32.8)	
Existence d'une organisation type autour de la gestion des soins non programmés au sein du cabinet	70/122 (57.4)	47/64 (73.4)	23/58 (39.7)	0.0002
Si oui,				0.33
Par ajout après accord du médecin	20/70 (28.6)	13/47 (27.7)	7/23 (30.4)	
Via des créneaux dédiés ouverts chaque jour	45/70 (64.3)	29/47 (61.7)	16/23 (69.6)	
Autre ²	5/70 (7.2)	5/47 (10.6)	0/23 (0.0)	

RÉSULTATS

	Total N=132	MSP N=66	Autre N=66	P
Réponse	121 (91.7)	64 (97.0)	57 (86.4)	0.03
Délai de réponse, médiane [EIQ], minutes	2 [1-4]	2 [1-4.5]	2 [1-4]	0.78
Tentative d'appel				0.91
Premier essai	99 (81.8)	52 (81.2)	47 (42.5)	
Deuxième essai	10 (8.3)	5 (7.8)	5 (8.8)	
Troisième essai	12 (9.9)	7 (10.9)	5 (8.8)	
Proposition de rendez-vous	66 (54.5)	37 (57.8)	29 (50.9)	0.44
<i>Si oui,</i>				
Délai de rendez-vous, médiane [EIQ], heures	5.8 [2.7-8.2]	5.6 [3.0-7.4]	6.0 [2.6-8.3]	0.45
Médecin du rendez-vous				0.73
Rendez-vous avec le médecin demandé	44 (66.7)	24 (64.9)	20 (69.0)	
Rendez-vous avec un autre médecin de la structure	22 (33.3)	13 (35.1)	9 (31.0)	
<i>Si non,</i>				
Réorientation	32 (58.2)	20 (74.1)	12 (42.9)	0.02
Type de réorientation				0.80
SOS médecin	6 (18.7)	4 (20.0)	2 (16.7)	
Vers la permanence de soins ambulatoire	11 (34.4)	6 (30.0)	5 (41.7)	
Vers un autre médecin généraliste des alentours	10 (31.2)	6 (30.0)	4 (33.3)	
Téléconsultation	5 (15.6)	4 (20.0)	1 (8.3)	
Motif de refus				0.03
Pas de nouveaux patients	31 (56.4)	10 (40.0)	21 (70.0)	
Pas de place disponible	24 (43.6)	15 (60.0)	9 (30.0)	

RÉSULTATS

	Total N=132	MSP N=66	Autre N=66	P
Réponse	121 (91.7)	64 (97.0)	57 (86.4)	0.03
Délai de réponse, médiane [EIQ], minutes	2 [1-4]	2 [1-4.5]	2 [1-4]	0.78
Tentative d'appel				0.91
Premier essai	99 (81.8)	52 (81.2)	47 (42.5)	
Deuxième essai	10 (8.3)	5 (7.8)	5 (8.8)	
Troisième essai	12 (9.9)	7 (10.9)	5 (8.8)	
Proposition de rendez-vous	66 (54.5)	37 (57.8)	29 (50.9)	0.44
<i>Si oui,</i>				
Délai de rendez-vous, médiane [EIQ], heures	5.8 [2.7-8.2]	5.6 [3.0-7.4]	6.0 [2.6-8.3]	0.45
Médecin du rendez-vous				0.73
Rendez-vous avec le médecin demandé	44 (66.7)	24 (64.9)	20 (69.0)	
Rendez-vous avec un autre médecin de la structure	22 (33.3)	13 (35.1)	9 (31.0)	
<i>Si non,</i>				
Réorientation	32 (58.2)	20 (74.1)	12 (42.9)	0.02
Type de réorientation				0.80
SOS médecin	6 (18.7)	4 (20.0)	2 (16.7)	
Vers la permanence de soins ambulatoire	11 (34.4)	6 (30.0)	5 (41.7)	
Vers un autre médecin généraliste des alentours	10 (31.2)	6 (30.0)	4 (33.3)	
Téléconsultation	5 (15.6)	4 (20.0)	1 (8.3)	
Motif de refus				0.03
Pas de nouveaux patients	31 (56.4)	10 (40.0)	21 (70.0)	
Pas de place disponible	24 (43.6)	15 (60.0)	9 (30.0)	

RÉSULTATS

	Total N=121	Proposition de rendez-vous N=66	Pas de proposition d rendez-vous N=55	P-valeur
Type de structure				0.44
MSP	64/121 (52.9)	37/66 (56.1)	27/55 (49.1)	
Non MSP	57/121 (47.1)	29/66 (43.9)	28/55 (50.9)	
Situation géographique				0.07
Rural	61/120 (50.9)	38/65 (58.5)	23/55 (41.8)	
Urbain	59/120 (49.2)	27/65 (41.5)	32/55 (58.2)	
Existence d'une organisation type autour de la gestion des soins non programmés au sein du cabinet	70/121 (57.8)	38/66 (57.6)	32/55 (58.2)	0.95
Les données présentent l'effectif (pourcentage) ou alors indiqué. MSP=maison de santé pluridisciplinaire.				

DISCUSSION : principaux résultats

Principal

- ❖ Pas davantage de RdV de SNP obtenu MSP vs non-MSP
 - ❖ Rdv obtenu auprès 1 MG sur 2 (58% vs 51%, NS)

Secondaires

- ❖ Meilleure qualité de réponse des MSP aux demandes de SNP
 - ❖ ⊕ joignables : 97% vs 86%, $p=0,03$
 - ❖ ⊕ organisées /SNP : 73% vs 40%, $p<0,01$
 - ❖ ⊕ réorientation : 73% vs 43%, $p=0,02$
 - ❖ ⊖ refus hors patientèle MT : 40% vs 70%, $p=0,03$

DISCUSSION : forces et limites

- Sujet d'actualité : SAS, patients sans MT, débordement des SAU...
- Etude inédite
- Exhaustive sur les MSP de la région Champagne-Ardenne
- Originale / méthode du « testing »
- Données déclaratives du répondant (secrétariat)
- Période d'appels sur 2 mois, hors épidémies
- Manque de puissance sur le résultat principal ?
- Biais : création des MSP / problématiques de territoire ?

DISCUSSION : littérature

- Gestion des NSP en MG :
 - 56-96% des MG gèrent les SNP (*Chaput H, 2020 ; URPS-ML Ile de France, 2020*)
 - 49% contact patient => RdV le jour-même (*DREES, 2018*)
- MSP = effet groupe : 40 % /MG en groupe vs 27 % /MG seuls (*Chaput H, 2020*)
- Priorité aux patients MT (*Chaput H, 2020*)
- Accès hors patientèle : 80% des répondants (*URPS-ML Ile de France, 2020*)

23^e CONGRÈS NATIONAL

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

Exercer
et enseigner
la médecine
générale



29 NOV.
1^{ER} DÉC.
2023

40 ANS
du
CNGE

Centre
des congrès de
Lyon

DISCUSSION : perspectives

Autres intérêts des MSP :

- Information des usagers sur l'utilisation du système de santé en SNP ?
- Amplitude des SNP gérés en proximité (matériels, compétences) ?
- Organisations innovantes, délégation de tâches ?

**23^e CONGRÈS
NATIONAL**

CNGE COLLÈGE ACADEMIQUE



Exercer
et enseigner
la médecine
générale

29 NOV.
1^{ER} DÉC.
2023

40 ANS
du
CNGE

Centre
des congrès de
Lyon

Réponse aux soins non programmés par les généralistes : intérêt des maisons de santé pluriprofessionnelles ?

QUESTIONS