

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

**CONGRÈS  
NATIONAL**  
CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg  
Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

# L'évolution des composantes de la relation de soin médecin généraliste-patient après l'introduction d'un assistant medical au cabinet selon une approche centrée sur la personne, du point de vue du patient

Présentation Dr Laura BLAKE (interne Lyon)

Supervision par Dr Irene SUPPER (MD PhD, médecin généraliste Lyon)

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

# CONGRÈS NATIONAL

CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg

Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

Pas de conflit d'intérêt

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

**CONGRÈS  
NATIONAL**  
CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg  
Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

## SOMMAIRE

1. Contexte
2. Concept
3. Méthode
4. Résultats
5. Discussion

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

# CONGRÈS NATIONAL

CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



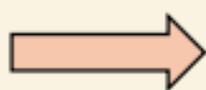
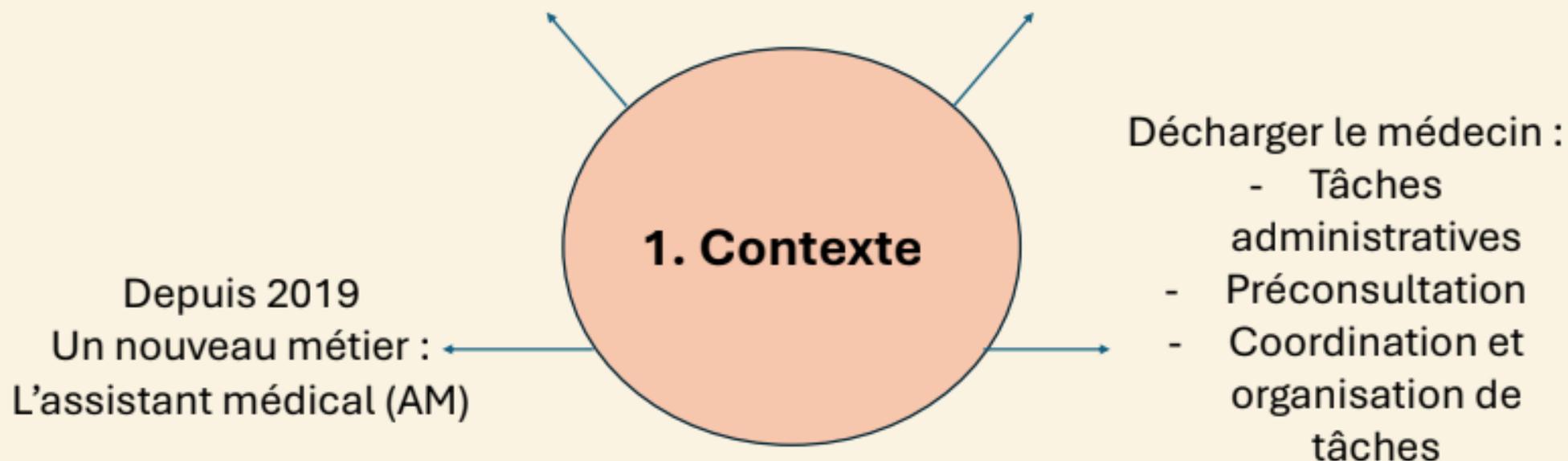
Strasbourg

Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

Zones en sous densité médicale  
Pénurie de médecins généralistes (MG)

« Ma santé 2022 »  
Promouvoir l'accès aux soins



Délégation de tâches, réorganisation du cabinet médical...  
Un impact sur la relation de soins médecin-patient !

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

# CONGRÈS NATIONAL

CNCG Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



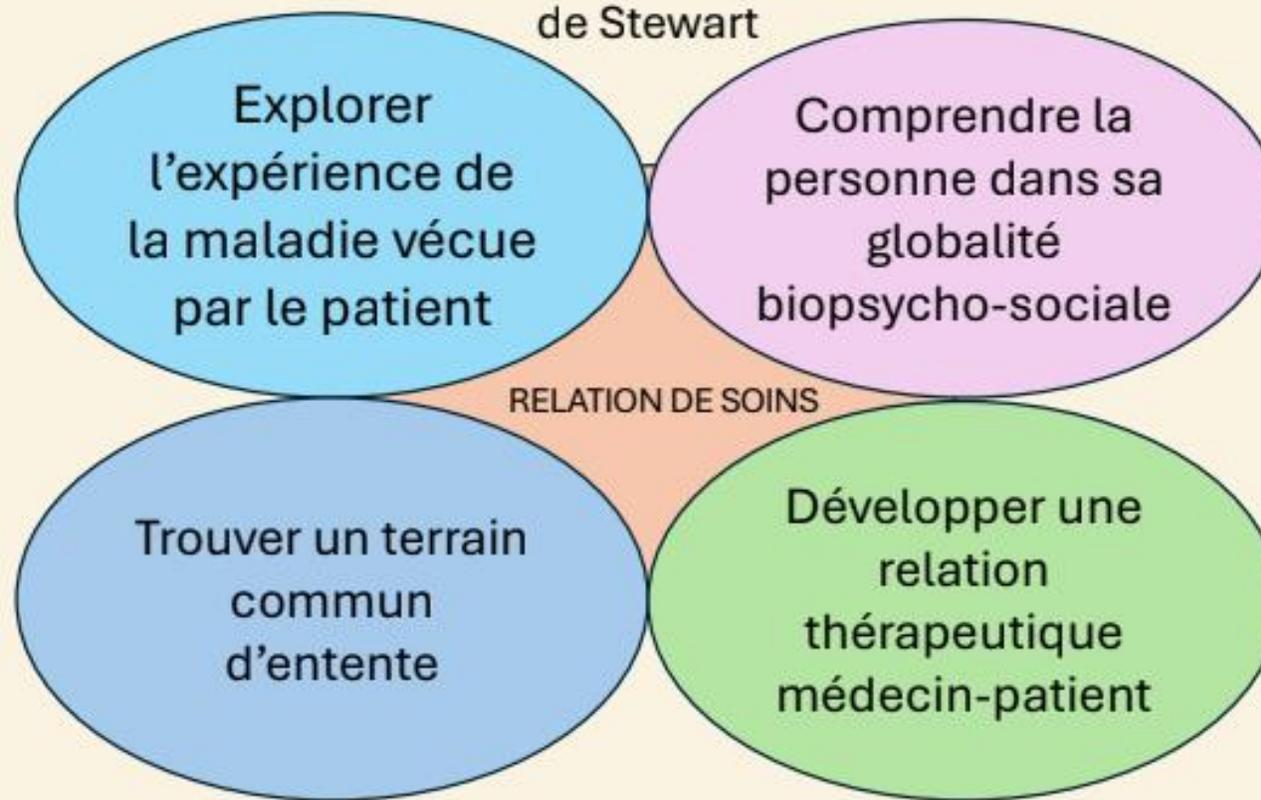
Strasbourg

Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

## 2. Concept

L'approche centrée sur la personne  
de Stewart



Quelle évolution après l'arrivée de l'AM ?

#CNGE2024

Stewart M et al. Patient-Centered Medicine: Transforming the Clinical Method. 4th ed. Boca Raton: CRC Press; 2024 ;  
Moreau et al. L'approche centrée patient : histoire d'un concept. Exercer 2021

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

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

**CONGRÈS  
NATIONAL**  
CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg

Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

### 3. Méthode

- ✓ Recrutement : 3 cabinets de médecine générale
- ✓ Critères d'inclusion
- ✓ Saturation des données (≈ 15)
- ✓ Méthodologie d'échantillonnage raisonné
- ✓ Entretiens individuels semi-dirigés
- ✓ Transcription manuelle, anonymisation des données
- ✓ Double-codage, analyse thématique de contenus selon le modèle d'ACP de Stewart
- ✓ CNIL 2228314 ; Comité d'éthique et de recherche Université Lyon 1 CEEI-IRB 2022-12-06-03



CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

# CONGRÈS NATIONAL

CNCG Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg

Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

## 4. Résultats

Département de l'Ain, Janvier-Mai 2022, Temps moyen d'entretien : 35 minutes

Participant	MG	Genre	Age	Temps passé à consulter un MG <12 mois	Temps de suivi avec MG	Expérience passée avec AM au cabinet	Autre expérience avec AM
1	1	Homme	26-45	6-10 fois	5-10 ans	Oui	Non
2	1	Homme	46-65	3-5 fois	5-10 ans	Oui	Non
3	1	Homme	> 65	3-5 fois	< 5 ans	Oui	Non
4	1	Femme	46-65	3-5 fois	5-10 ans	Oui	Non
5	1	Femme	46-65	6-10 fois	5-10 ans	Oui	Non
6	1	Homme	26-45	3-5 fois	5-10 ans	Oui	Non
7	2	Femme	46-65	> 10 fois	< 5 ans	Oui	Non
8	2	Homme	> 65	3-5 fois	< 5 ans	Oui	Non
9	2	Femme	> 65	3-5 fois	5-10 ans	Oui	Non
10	2	Femme	46-65	3-5 fois	5-10 ans	Oui	Ne sait pas
11	2	Femme	26-45	3-5 fois	< 5 ans	Oui	Oui
12	2	Homme	46-65	3-5 fois	< 5 ans	Oui	Non
13	3	Homme	26-45	6-10 fois	< 5 ans	Oui	Non
14	3	Femme	> 65	> 10 fois	5-10 ans	Oui	Non
15	3	Femme	46-65	3-5 fois	5-10 ans	Oui	Non
16	3	Femme	26-45	6-10 fois	5-10 ans	Oui	Non
17	3	Femme	26-45	6-10 fois	< 5 ans	Oui	Non
18	3	Femme	26-45	6-10 fois	< 5 ans	Oui	Non
19	3	Homme	26-45	3-5 fois	< 5 ans	Oui	Non

MG : médecin généraliste ; AM : assistant médical

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

# CONGRÈS NATIONAL

CNCG Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg

Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

## 4. Résultats

### L'approche centrée sur la personne de Stewart

Explorer  
l'expérience de la  
maladie vécue  
par le patient

Comprendre la  
personne dans sa  
globalité  
biopsychosociale

Relation de soins

Trouver un terrain  
commun d'entente

Développer une  
relation  
thérapeutique  
médecin-patient

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

# CONGRÈS NATIONAL

CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg

Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

## 4. Résultats des entretiens

Faire l'expérience  
de l'AM comme  
pair facilitant

Le MG assure un  
suivi médical  
complexe et  
global

Relation de soins

Trouver un terrain  
d'entente  
concernant les  
rôles et l'utilité de  
chacun

Trouver un équilibre  
entre qualité des  
soins et productivité  
pour l'alliance  
thérapeutique

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

**CONGRÈS  
NATIONAL**  
CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg

Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024



Faire l'expérience de l'AM comme pair facilitant

L'AM est considéré comme un pair.	Facilitant la continuité relationnelle des soins	Facilitant l'organisation du cabinet
<p>« Elle m'a parlé de sa vie privée. [...] ça m'a mis plus en confiance » (E1)</p> <p>« [Son arrivée] a vraiment facilité les échanges » (E14)</p>	<p>L'AM est "le lien" (E7), "un intermédiaire intelligent" (E14)</p> <p>« C'est vraiment appréciable d'avoir toujours la même personne au téléphone. Elle connaît... Elle a le suivi en tête. » (E16)</p>	<p><u>Temps d'attente</u>: « on attend moins longtemps » (E7)</p> <p><u>Rendez-vous</u>: « Là il y a une nette amélioration ! [...] j'avais limite abandonné à une période » (E5)</p> <p><u>Tri des urgences</u>: "c'est rassurant" (E16)</p>

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

**CONGRÈS  
NATIONAL**  
CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg  
Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024



Assurer un suivi médical complexe et global

10

Le médecin généraliste (MG) a de nouveaux rôles.

(E5) « *Quand le docteur a fini son autre consultation il vous rejoint et relit les notes prises par l'assistante [...] et après cela permet au docteur d'aller un peu plus vite dans la prise en charge* »

Le MG reste un **expert médical, spécialiste de la complexité**

(E9) « *Pour des gens qui ont des graves maladies [...] C'est peut-être quand même plutôt le rôle du médecin.* »  
« *C'est un travail profond.* »

Le MG reste la **principale figure de confiance.**

(E4) « *Un bon médecin, [c'est] une relation de confiance déjà. Quelqu'un à qui on peut tout dire, comme un curé ! Rires.* »

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

# CONGRÈS NATIONAL

CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg

Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024



Trouver un terrain d'entente concernant les rôles et l'utilité de chacun

**Les missions de l'assistant sont peu claires et inconnues**

« *Je sais pas si elle est médecin...* » (E1)

**L'assistant assure un temps pseudo-médical**

Répétition: « *avec l'assistante médicale il y a quand même une récurrence dans ce qu'on va dire.* » (E2)

« *Est-ce que ça vaut vraiment le coup que je lui pose des questions ?* » (E6)

**L'assistant ne joue pas de rôle dans la décision médicale partagée**

« *Ce n'est pas elle qui me soigne. Ça reste mon médecin qui me soigne* » (E5)

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

**CONGRÈS  
NATIONAL**  
CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg  
Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024



Trouver un équilibre entre qualité des soins et  
productivité pour l'alliance thérapeutique

L'assistant contribue à  
la relation médecin-patient

*“Maintenant, c'est humain.” (E16)*

*« On sent que (le médecin) est déchargé  
de quelque chose.*

*Il est plus dans l'écoute, dans notre besoin  
» (E1)*

Pas d'impact: *“Il était déjà très disponible”  
(E18).*

Mais le système reste **pressurisé** avec un **risque de déshumanisation**

Un système pressurisé: *« Je vois bien qu'ils sont sous pression, qu'il n'y a pas le temps d'être à l'écoute, dans une logique de rendement... [...] L'impression qu'ils courent. » (E1)*

L'AM, un bouclier émotionnel: *« Il n'arrête jamais ! pas de pause. Alors que là, c'est quand même plus cool.[...] Je pense il est plus calme, plus détendu. » (E3)*

Risque de déshumanisation:

*« On est très robotisé » (E1) « On est du bétail !... On passe à la chaîne... » (E2)*

*« Il faut un juste milieu » (E17)*

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

# CONGRÈS NATIONAL

CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg

Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

## 4. Résultats des entretiens

Faire l'expérience  
de l'AM comme  
pair facilitant

Le MG assure un  
suivi médical  
complexe et  
global

Relation de soins

Trouver un terrain  
d'entente  
concernant les  
rôles et l'utilité de  
chacun

Trouver un équilibre  
entre qualité des  
soins et productivité  
pour l'alliance  
thérapeutique

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

**CONGRÈS  
NATIONAL**  
CNGE Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg  
Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024

## 5. Discussion

- La délégation de tâches et les consultations « mineures »

McDermott et al. NIHCR 2022 ; Kuschick D, et al. BMC Prim Care. 2023 ; Letrilliart et al. ECOGEN. Exercer. 2014 ; Damarell et al. BMC Fam practice 2020 ; Schuttner et al. J Gen Intern Med. 2022

- Perte d'attractivité de la profession médicale ?

Bodenheimer T et al. JAMA Intern Med. 2014 ; DeChant PF et al. Mayo Clin Proc Innov Qual Outcomes. 2019 ; Soler JK et al. Fam Pract. 2008

- Définir un clair cadre médico-légal

Jackson J et al. Int J Nurs Stud Adv. 2024

CO-ORGANISÉ  
AVEC LES COLLÈGES  
RÉGIONAUX

• Strasbourg • Reims • Dijon  
• Nancy • Besançon

# CONGRÈS NATIONAL

CNCG Collège Académique



24<sup>e</sup>

EXERCER  
ET ENSEIGNER  
LA MÉDECINE  
GÉNÉRALE



Strasbourg  
Palais de la musique et des congrès

20 • 21 • 22 NOVEMBRE 2024



**Merci de votre attention**

