



HAL
open science

Indicateurs de qualité des soins primaires en groupes d'exercice coordonné du point de vue des patients en situation complexe et de leurs aidants : analyse qualitative secondaire des données recueillies sur cinq sites et comparaison des résultats aux données de la littérature

Marine Carton

► **To cite this version:**

Marine Carton. Indicateurs de qualité des soins primaires en groupes d'exercice coordonné du point de vue des patients en situation complexe et de leurs aidants : analyse qualitative secondaire des données recueillies sur cinq sites et comparaison des résultats aux données de la littérature. Sciences du Vivant [q-bio]. 2019. dumas-02092390

HAL Id: dumas-02092390

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02092390v1>

Submitted on 8 Apr 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

THESE DE DOCTORAT EN MEDECINE

DIPLOME D'ETAT

Année : 2019

Thèse présentée par :
Madame CARTON Marine
Née le 03/07/1991 à LANNION

Thèse soutenue publiquement le 04 Avril 2019

Indicateurs de qualité des soins primaires en groupes d'exercice coordonné
du point de vue des patients en situation complexe et de leurs aidants :
analyse qualitative secondaire des données recueillies sur cinq sites et
comparaison des résultats aux données de la littérature.

Président

Mme/Mr le Professeur LE RESTE Jean-Yves

Membres du jury

Mme/Mr le Docteur DANY Antoine

Mme/Mr le Docteur DERRIENNIC Jérémy

Mme/Mr la Professeure LE BORGNE-UGUEN Françoise

Mme/Mr le Docteur NABBE Patrice

UNIVERSITE DE BRETAGNE OCCIDENTALE
FACULTE DE MEDECINE ET DES SCIENCES DE LA SANTE DE BREST

Doyens honoraires

FLOCH Hervé
LE MENN Gabriel (†)
SENECAIL Bernard
BOLES Jean-Michel
BIZAIS Yves (†)
DE BRAEKELEER Marc (†)

Doyen

BERTHOU Christian

Professeurs émérites

BOLES Jean-Michel	Réanimation
CENAC Arnaud	Médecine interne
COLLET Michel	Gynécologie obstétrique
JOUQUAN Jean	Médecine interne
LEHN Pierre	Biologie cellulaire
MOTTIER Dominique	Thérapeutique
YOUINOU Pierre	Immunologie

Professeurs des Universités – Praticiens Hospitaliers en surnombre

LEFEVRE Christian	Anatomie
OZIER Yves	Anesthésiologie-réanimation

Professeurs des Universités – Praticiens Hospitaliers de Classe Exceptionnelle

BERTHOU Christian	Hématologie
COCHENER-LAMARD Béatrice	Ophthalmologie
DEWITTE Jean-Dominique	Médecine et santé au travail
FEREC Claude	Génétique
FOURNIER Georges	Urologie
GENTRIC Armelle	Gériatrie et biologie du vieillissement
GILARD Martine	Cardiologie
GOUNY Pierre	Chirurgie vasculaire
NONENT Michel	Radiologie et imagerie médicale
REMY-NERIS Olivier	Médecine physique et réadaptation
SARAUX Alain	Rhumatologie
ROBASZKIEWICZ Michel	Gastroentérologie

Professeurs des Universités – Praticiens Hospitaliers de 1^{ère} Classe

AUBRON Cécile	Réanimation
BAIL Jean-Pierre	Chirurgie digestive

BEZON Éric	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire
BLONDEL Marc	Biologie cellulaire
BOTBOL Michel	Pédopsychiatrie (<i>jusqu'en décembre 2018</i>)
BRESSOLLETTE Luc	Médecine vasculaire
CARRE Jean-Luc	Biochimie et biologie moléculaire
DE PARSCAU DU PLESSIX Loïc	Pédiatrie
DELARUE Jacques	Nutrition
DEVAUCHELLE-PENSEC Valérie	Rhumatologie
DUBRANA Frédéric	Chirurgie orthopédique et traumatologique
FENOLL Bertrand	Chirurgie infantile
HU Weiguo	Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
KERLAN Véronique	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
LACUT Karine	Thérapeutique
LE MEUR Yannick	Néphrologie
LE NEN Dominique	Chirurgie orthopédique et traumatologique
LEROYER Christophe	Pneumologie
MANSOURATI Jacques	Cardiologie
MARIANOWSKI Rémi	Oto-rhino-laryngologie
MERVIEL Philippe	Gynécologie obstétrique
MISERY Laurent	Dermato-vénéréologie
NEVEZ Gilles	Parasitologie et mycologie
PAYAN Christopher	Bactériologie-virologie
SALAUN Pierre-Yves	Biophysique et médecine nucléaire
SIZUN Jacques	Pédiatrie
STINDEL Éric	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
TIMSIT Serge	Neurologie
VALERI Antoine	Urologie
WALTER Michel	Psychiatrie d'adultes

Professeurs des Universités – Praticiens Hospitaliers de 2^{ème} Classe

ANSART Séverine	Maladies infectieuses
BEN SALEM Douraied	Radiologie et imagerie médicale
BERNARD-MARCORELLES Pascale	Anatomie et cytologie pathologiques
BROCHARD Sylvain	Médecine physique et réadaptation
BRONSARD Guillaume	Pédopsychiatrie (<i>à compter du 1^{er} décembre 2018</i>)
CORNEC Divi	Rhumatologie
COUTURAUD Francis	Pneumologie
GENTRIC Jean-Christophe	Radiologie et imagerie médicale
GIROUX-METGES Marie-Agnès	Physiologie
HERY-ARNAUD Geneviève	Bactériologie-virologie
HUET Olivier	Anesthésiologie-réanimation
L'HER Erwan	Réanimation
LE GAC Gérald	Génétique
LE MARECHAL Cédric	Génétique
LE ROUX Pierre-Yves	Biophysique et médecine nucléaire
LIPPERT Éric	Hématologie
MONTIER Tristan	Biologie cellulaire
NOUSBAUM Jean-Baptiste	Gastroentérologie
PRADIER Olivier	Cancérologie
RENAUDINEAU Yves	Immunologie

SEIZEUR Romuald	Anatomie
THEREAUX Jérémie	Chirurgie digestive
TROADEC Marie-Bérenghère	Génétique

Professeurs des Universités de Médecine Générale

LE FLOC'H Bernard
LE RESTE Jean-Yves

Professeur des Universités Associé de Médecine Générale (à mi-temps)

BARRAINE Pierre
CHIRON Benoît

Professeur des Universités

BORDRON Anne

Biologie cellulaire

Professeur des Universités Associé (à mi-temps)

METGES Jean-Philippe

Cancérologie

Maîtres de Conférences des Universités – Praticiens Hospitaliers Hors Classe

JAMIN Christophe	Immunologie
MOREL Frédéric	Biologie et médecine du développement et de la reproduction
PERSON Hervé	Anatomie

Maîtres de Conférences des Universités – Praticiens Hospitaliers de 1^{ère} Classe

ABGRAL Ronan	Biophysique et médecine nucléaire
DE VRIES Philine	Chirurgie infantile
DOUET-GUILBERT Nathalie	Génétique
HILLION Sophie	Immunologie
LE BERRE Rozenn	Maladies infectieuses
LE GAL Solène	Parasitologie et mycologie
LE VEN Florent	Cardiologie
LODDE Brice	Médecine et santé au travail
MIALON Philippe	Physiologie
PERRIN Aurore	Biologie et médecine du développement et de la reproduction
PLEE-GAUTIER Emmanuelle	Biochimie et biologie moléculaire
QUERELLOU Solène	Biophysique et médecine nucléaire
TALAGAS Matthieu	Histologie, embryologie et cytogénétique
UGUEN Arnaud	Anatomie et cytologie pathologiques
VALLET Sophie	Bactériologie-virologie

Maîtres de Conférences des Universités – Praticiens Hospitaliers de 2^{ème} Classe

BERROUIGUET Sofian	Psychiatrie d'adultes
BRENAUT Emilie	Dermato-vénéréologie

REMERCIEMENTS

Mes sincères remerciements,

Au Professeur Jean-Yves LE RESTE pour m'avoir fait l'honneur de présider ce jury de thèse.

Au Docteur Jérémy DERRIENNIC pour m'avoir confié ce sujet de thèse, pour sa grande disponibilité et ses nombreux conseils avisés durant la rédaction de ce travail.

Au Docteur Antoine DANY pour son aide apportée lors des groupes de thèse et sa présence dans ce jury de thèse.

Aux Docteurs Françoise LE BORGNE-UGUEN et Patrice NABBE pour avoir accepté de participer à ce jury de thèse.

A Marie DOHOLLOU pour sa participation à ce travail.

A Anabelle HOFNUNG et Margaux SEI pour leur collaboration.

A ma famille pour leur soutien tout au long de mes études.

A mes amis pour leurs encouragements et les bons moments passés ensemble.

A tous mes co-internes et aux médecins qui m'ont formée au cours de ces 3 années d'internat.

Table des matières

REMERCIEMENTS	6
RÉSUMÉ	9
ABSTRACT	10
LISTE DES ABRÉVIATIONS	11
INTRODUCTION	12
DEFINITION DES SOINS PRIMAIRES	12
L'ÉVOLUTION DES PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ AU COURS DU TEMPS ET L'APPARITION DU CONCEPT DE MULTIMORBIDITÉ	12
L'APPARITION ET LE DÉVELOPPEMENT DES GECO (GROUPES D'EXERCICE COORDONNÉ)	13
PLACE DU PATIENT DANS LES SOINS	13
PLACE DU PROCHE-AIDANT	14
ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOINS	14
L'ÉTUDE QUALSO PRIM.....	15
MATÉRIEL ET MÉTHODE	16
RÉSULTATS	18
<i>Figure 1 : localisation des 5 GECO</i>	18
<i>Tableau 1 : Caractéristiques de l'échantillon</i>	18
<i>Tableau 2 : Tableau de synthèse</i>	20
A) ACCESSIBILITE	24
A1- Gestion de la prise de rendez vous	25
A2- Accessibilité physique et géographique	25
A3- Soins à domicile	25
A4-Accessibilité des soignants hors rendez vous	25
A5-Accessibilité financière	25
B) DISPONIBILITE	26
B1- Délai d'obtention des rendez vous	26
B2- Flexibilité d'organisation des soins	27
B3- Ponctualité.....	27
B4- Disponibilité du professionnel.....	27
C) AMENAGEMENT DES LOCAUX	28
C1- Aménagements de confort	28
C2- Aménagements récréatifs	28
C3- Confidentialité.....	28
C4- Équipements de la maison de santé.....	28
D) SOINS MEDICO-TECHNIQUES.....	29
D1- Compétences du professionnel.....	29
D2- Certificats et démarches administratives	30
D3-Coordination du parcours de soins	30
D4- Efficacité des soins	30
E) RELATIONS AVEC LE PROFESSIONNEL.....	31
E1-Communication.....	31
E2-Relations humaines.....	31
E3-Recherche des souhaits et besoins.....	31
E4-Relation de confiance.....	32
E5-Secret médical.....	32
E6-Facteurs influençant le choix du professionnel.....	32
F) PLACE DU PATIENT DANS LES SOINS	33
F1- Évaluation du retentissement psycho-social.....	33
F2- Informations au patient.....	33
F3- Séances d'éducation thérapeutique	34
F4- Soutien du patient.....	34
F5- Implication du patient	34

G) PLACE DE L'AIDANT DANS LES SOINS	35
G1-Retentissement sur l'aidant	35
G2-Informations à l'aidant	36
G3- Soutien des aidants.....	36
G4- Implication de l'aidant	36
H) ORGANISATION DES SOINS DANS LA STRUCTURE.....	37
H1- Permanence des soins sur la MSP	37
H2- Continuité des soins au sein de la structure.....	37
H3- Communication entre les professionnels	37
H4- Coordination des soins.....	38
H5- Formation des étudiants.....	39
H6-Diversité de l'offre de soins	39
H7-Prise en charge générale.....	39
I) ORGANISATION TERRITORIALE DES SOINS.....	40
I1- Démographie médicale	40
I2- Répartition géographique	40
I3- Permanence des soins	40
DISCUSSION	41
SYNTHESE DES RESULTATS	41
APPORTS DE L'ETUDE AU REGARD DE LA LITTERATURE	41
LIMITES DE L'ETUDE	44
CONCLUSION.....	45
BIBLIOGRAPHIE	46
ANNEXES.....	49
TABLEAU 3	49
TABLEAU 4	50
TABLEAU 5	51
TABLEAU 6	52
TABLEAU 7	54
TABLEAU 8	56
TABLEAU 9	88
TABLEAU 10	124
TABLEAU 11	135
TABLEAU 12	150
SERMENT D'HIPPOCRATE.....	160

RÉSUMÉ

Introduction : La prise en charge des patients multimorbides en soins primaires faisait intervenir de nombreux professionnels. Une coordination des soins était nécessaire. Les structures pluri-professionnelles répondaient à ce besoin. Une revue de littérature a montré une faible qualité des outils d'évaluation de la qualité des soins primaires existants. L'objectif de cette étude s'inscrivant dans le projet QualSoPrim était de déterminer les indicateurs de qualité des soins primaires en groupes d'exercice coordonné du point de vue des patients en situation complexe et de leurs aidants et de les comparer aux données de la littérature.

Méthode : Analyse qualitative secondaire des résultats de 5 études réalisées dans les GECO de Bédée-Pleumeleuc-Bréteil, Lanmeur, Le Faou, Louargat et Ploërmel ayant chacune déterminé les aspects pertinents des soins primaires pour les patients et leurs aidants à partir d'entretiens de couples patients-aidants nécessitant une prise en charge pluri-professionnelle coordonnée et vécue comme complexe par les professionnels.

Résultats : Vingt-six entretiens ont été analysés dont vingt de couples patients-aidants. L'analyse a permis d'identifier 187 aspects spécifiques d'expérience du soin catégorisés en neuf dimensions : la disponibilité, l'accessibilité, l'aménagement des locaux, les soins médico-techniques, la relation avec le professionnel, la place du patient dans les soins, la place de l'aidant dans les soins, l'organisation des soins dans la structure et l'organisation territoriale des soins.

Discussion : L'analyse a retrouvé l'ensemble des dimensions du soin de la littérature. De nouveaux aspects du soin ont émergé concernant la place de l'aidant dans les soins, la coordination au sein de la structure ainsi que l'organisation territoriale des soins. L'aspect prévention est à développer davantage. Ces données vont servir de base à la réalisation de l'échelle de qualité des soins primaires en pôles et maisons de santé pluri-professionnels du projet QualSoPrim.

ABSTRACT

Background: The management of multimorbid patients in primary care involved several health professionals. A coordinated care pathway was necessary. Multi-professional structures seemed to be the answer to this care model. This study takes part in the QualSoPrim project. Its aim was to highlight the aspects of care which are relevant to the patient and his caregiver, in complex care situation in the context of multi-professional structures and compare them to data from the literature.

Method: Secondary qualitative analysis of the results of five studies carried out in the coordinated exercise groups of Bédée-Pleumeleuc-Bréteil, Lanmeur, Le Faou, Louargat and Ploërmel. These five studies were conducted using individual interviews of patients-caregiver couples. They determined the essential aspects of primary care from the patients' and their caregiver's point of view.

Results: Twenty-six interviews were analyzed, including twenty patient-caregivers couples. The analysis revealed 187 specific aspects of care experience, grouped into nine dimensions of care: availability, accessibility, accommodation design, medico-technical care, professional-patient relationship, the patient's place in care, the caregiver's place in care, organization of care within the structure, and the territorial organization of care.

Discussion: The analysis found all the dimensions of care of literature. New aspects of care appeared. These mainly concern the caregiver's place in care, the multi-professional coordination and the territorial organization of care. The prevention aspect seems insufficiently explored. These data will be used for the achievement of the quality scale of primary care in multi-professional structures of the QualSoPrim project.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

- OMS : Organisation Mondiale de la Santé
- GECCO : Groupe d'exercice coordonné
- MSP : Maison de santé pluri-professionnelle
- loi HPST : loi Hôpital Patient Santé Territoire
- SROS : Schémas régionaux d'organisation des soins
- ARS : Agence régionale de santé
- DGOS : Direction générale de l'offre de soins
- HAS : Haute Autorité de Santé
- ROSP : Rémunération sur objectif de santé publique
- BPB : Bédée-Pleumeleuc-Bréteil
- RDV : Rendez vous
- IDE : infirmier(e)
- ALD : Affection longue durée
- HAD : Hospitalisation à domicile

INTRODUCTION

Définition des soins primaires

Les soins de santé primaires ont été définis par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en 1978 dans la déclaration d'Alma-Ata comme des « soins essentiels » constituant « le premier niveau de contact avec le système national de santé ». Leur proximité avec le lieu de vie des personnes y était décrite comme importante. La définition donnée était vaste et regroupait de multiples missions telles que la prévention et le traitement des maladies, la fourniture des médicaments, la promotion de la santé mais aussi l'éducation sanitaire et alimentaire avec des mesures d'assainissement, d'approvisionnement en eau saine et d'accès au logement. Divers intervenants participant aux soins primaires étaient cités dans cette déclaration : médicaux, paramédicaux, auxiliaires et agents communautaires ainsi que les praticiens traditionnels. L'accent était mis sur le travail collaboratif et sur l'égalité d'accès aux soins (1) (2). En 1996, de nouvelles missions de soins primaires ont été détaillées par l'OMS dans la charte de Ljubljana : l'amélioration de la qualité de la vie, la réadaptation des patients ainsi que la prise en charge des personnes souffrantes et en fin de vie (3). En 2008 dans le rapport « Soins de santé primaires, maintenant plus que jamais » l'OMS accordait cette fois une attention particulière à la dimension humaine des soins (4).

En France, la définition des soins de premier recours a été donnée par la loi n° 2009-879 « Hôpital, patients, santé et territoires » du 21 juillet 2009 (5). Les mêmes éléments que dans la définition de l'OMS des soins primaires étaient retrouvés : la notion de proximité et la liste des différentes missions des soins de premier recours (prévention, éducation, dépistage, diagnostic, traitement et suivi des patients, dispensation des thérapeutiques, orientation dans le système de soins et le secteur médico-social). Les rôles du médecin généraliste y étaient décrits avec les notions de coordination et de permanence des soins.

L'évolution des problématiques de santé au cours du temps et l'apparition du concept de multimorbidité

La définition des soins primaires évoluait au fil des années pour s'adapter aux problématiques de santé de son temps. En cinquante ans, les progrès de la médecine avaient conduit à un allongement de l'espérance de vie. Les maladies non transmissibles avaient remplacé les maladies infectieuses (6). Sur la période 1985-2005, la prévalence des maladies chroniques avait doublé. Avec le vieillissement de la population la part des patients avec plusieurs maladies chroniques avait augmenté considérablement (7).

Dans ce contexte, le concept de la multimorbidité émergea. Elle a été définie par l'OMS en 2008 comme l'association d'au moins 2 conditions médicales chroniques (4). Ses conséquences étaient une diminution des capacités fonctionnelles et de la qualité de vie des patients, une polymédication, un risque accru de décès prématuré et une surconsommation du système de santé avec le coût que cela représentait pour la société (8). Plusieurs études provenant de différents pays avaient cherché à déterminer sa prévalence. Une revue de la littérature a montré que les résultats obtenus étaient très variables allant de 13,1 % à 71,8 % à 75 ans dans la population générale. Ses différences de résultats étaient expliquées par le choix de la population étudiée, la tranche d'âge ciblée, les méthodes de collecte de données utilisées et surtout la définition de la multimorbidité retenue. Elles étaient en effet très différentes selon les études et, comme le terme « condition » de la définition de l'OMS, souvent floues (9) (10).

La définition de la multimorbidité a été enrichie et adaptée aux soins primaires par l'european general practice research network (EGPRN) (11). Elle a été validée au niveau européen puis traduite dans les différentes langues européennes (12). Elle était alors définie comme la combinaison d'une maladie chronique avec au moins une autre maladie (aiguë ou chronique) ou un facteur biopsychosocial ou un facteur de risque somatique.

La prise en charge des patients multimorbides nécessitait la participation de nombreux professionnels de santé et ressources du secteur médical, sanitaire et social. Cette multiplicité des intervenants pouvait

conduire à une fragmentation des soins, ce qui s'avérait inefficace voir nocif pour la prise en charge des patients multimorbides (13). Chez ces patients complexes, il fallait privilégier une approche globale avec des soins centrés sur le patient plutôt que des soins centrés sur la maladie (14). Pour y parvenir une collaboration et une coordination entre les différents professionnels œuvrant pour le patient était nécessaire (6).

L'apparition et le développement des GECO (groupes d'exercice coordonné)

Le système de soins français devait s'adapter aux nouveaux besoins de ces patients multimorbides, et ce dans un contexte d'inégalité de répartition territoriale de l'offre de soins de premiers recours. Le regroupement des professionnels au sein des GECO apparaissait comme une solution à ces problématiques. Le but était de faciliter l'accès aux soins notamment dans les déserts médicaux, d'améliorer la qualité des soins et le suivi des patients grâce à la coopération interprofessionnelle (15). Ce mode d'exercice devait répondre de plus aux attentes des jeunes diplômés qui recherchaient un meilleur compromis entre la vie professionnelle et la vie privée que l'exercice individuel rendait difficile (16).

Les GECO correspondaient à toutes les organisations professionnelles qui produisaient de l'exercice coordonné. Ils pouvaient s'organiser de différentes façons, en pôles et maisons de santé ou alors s'organiser autour de prises en charge spécifiques telles que le suivi de la femme enceinte et du nouveau-né, le parcours de la personne âgée ou l'élaboration de programmes d'éducation thérapeutique (17).

Le concept de maison de santé pluri-professionnelle (MSP) a été défini en 2007 par l'article L.63233 du code de la santé publique introduit par la loi de financement de la sécurité sociale (18) : « Les maisons de santé assurent des activités de soins sans hébergement et peuvent participer à des actions de santé publique ainsi qu'à des actions de prévention et d'éducation pour la santé et à des actions sociales. Les maisons de santé sont constituées entre des professionnels de santé. Elles peuvent associer des personnels médico-sociaux ». La définition a été modifiée plusieurs fois ensuite. La loi Hôpital Patient Santé Territoire (HPST) du 21 Juillet 2009 (5) ajoutait que les professionnels exerçant en MSP « élaborent un projet de santé, témoignant d'un exercice coordonné et conforme aux orientations des schémas régionaux ». La loi Fourcade du 10 Août 2011 (19) définissait la maison de santé comme « une personne morale constituée entre des professionnels médicaux, auxiliaires médicaux ou pharmaciens ». La loi de modernisation du système de santé du 26 Janvier 2016 (20) donna la dernière version de la définition des maisons de santé en y décrivant la maison de santé pluri-professionnelle universitaire.

L'état mit en place différentes mesures de financement pour favoriser l'exercice coordonné et le développement des GECO. Parmi ces mesures, les nouveaux modes de rémunération avaient été introduits dans la loi de financement de la sécurité sociale de 2008 (21). Ils se sont généralisés et pérennisés en 2015 avec la mise en place du règlement arbitral (22) qui fut substitué en 2017 par l'accord conventionnel interprofessionnel (23). Il s'agissait d'une rémunération basée sur l'atteinte d'indicateurs pour financer le temps de coordination et d'informatisation des dossiers patients et l'offre de nouveaux services aux patients (tel que l'éducation thérapeutique). Les schémas régionaux d'organisation des soins (SROS) permettaient de plus aux MSP situées dans des zones où l'offre de soins primaires était faible voir insuffisante de prétendre à des aides des agences régionales de santé (ARS) si leur projet de santé avait été validé (15).

Grâce à toutes ses mesures qui furent mises en place, les maisons de santé pluri-professionnelles affichèrent une pleine expansion. De 150 à 200 comptabilisées par la direction générale de l'offre de soins (DGOS) en 2010, elles étaient passées au nombre de 910 en 2017, avec plus de 300 MSP en projets supplémentaires (24).

Place du patient dans les soins

Depuis quelques décennies, il s'était opéré un changement de modèle de la relation médecin malade. Le modèle paternaliste, avec des médecins qui décidaient pour les patients sur le principe de la bienveillance fut remplacé par un modèle de décision médicale partagée où le respect de l'autonomie du patient était primordial (25) (26).

Cette implication du patient dans les soins s'était faite progressivement au cours du temps, encadrée par des lois laissant de plus en plus de place au patient dans sa prise en charge. Cela débuta par la notion de consentement, apparue en 1994 dans la loi no 94-653 relative au respect du corps humain (27) : le consentement devait être recueilli avant tout acte pouvant « porter atteinte à l'intégrité du corps humain ». Puis en mars 2002, dans la loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (28), il était précisé que : « Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé ». En 2013 la Haute Autorité de Santé (HAS) définissait le concept de la décision partagée dans son rapport « Patient et professionnels de santé, décider ensemble » (29) comme un modèle qui décrivait 2 étapes clés de la relation entre le professionnel de santé et le patient qu'étaient l'échange d'informations et la délibération en vue d'une prise de décision acceptée d'un commun accord concernant la santé individuelle du patient.

Les répercussions de cette nouvelle implication des patients dans les soins ont été étudiées. Il a ainsi été démontré que la participation accrue du patient aux décisions médicales qui le concernent diminuait son anxiété et améliorait sa santé (30).

Les maisons de santé pluri-professionnelles avaient dans ce contexte également cherché à développer l'implication et l'autonomisation des patients multimorbides dans la prise en charge de leurs problèmes de santé (31) (32). Pour cela elles se sont notamment appuyées sur l'éducation thérapeutique des patients que ce soit lors des consultations individuelles de suivi du patient ou lors de séances spécifiques dédiées à l'éducation thérapeutique.

Place du proche-aidant

De la même façon que pour les patients, le concept de l'implication de l'aidant dans les soins se développa progressivement. En France, en 2008, plus de 8 millions de personnes accompagnaient leur proche en raison d'une maladie, d'un handicap, d'un accident voire de leur âge. Chez les patients atteints de pathologie chronique, avec des limitations fonctionnelles, l'entourage était particulièrement sollicité. Cela pouvait être pour les tâches de la vie quotidienne que le patient ne pouvait plus effectuer, mais également pour les soins de base du patient (alimentation, hygiène, mobilisation) voir pour des actes thérapeutiques. L'entourage était également d'un grand soutien psychologique pour le patient. Le nom de « proche-aidant » fut donné à ses personnes. Leur rôle était primordial pour le patient, le maintien à domicile en dépendait souvent. Dans une approche de soins centrés sur le patient il était important de se renseigner sur la présence de ce proche-aidant, du rôle que celui-ci exerçait et de son propre état de santé pour détecter et éviter un épuisement de ce dernier (33).

Évaluation de la qualité des soins

L'évaluation de la qualité des soins apparaissait comme une démarche fondamentale pour améliorer le système de santé d'un pays. D'après l'OMS la France avait la réputation « de meilleur système de santé dans le monde », cependant elle était en retard sur l'étude de la qualité des soins.

Pour évaluer la qualité des soins, il fallait savoir à quoi ce concept correspondait. Une étude avait en effet montré que la plupart des professionnels de santé n'avaient pas d'idée précise sur cette notion de qualité (34). Les définitions de la qualité des soins étaient nombreuses. Avedis Donabedian fut l'un des premiers à s'être intéressé à la qualité des soins. Il définissait en 1980 les soins de haute qualité comme « les soins visant à maximiser le bien-être des patients après avoir pris en compte le rapport bénéfices / risques à chaque étape du processus de soins » (35). En 1982 l'OMS donnait également sa définition : « L'évaluation de la qualité des soins est une démarche qui doit permettre de garantir à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques lui assurant le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour le même résultat, au moindre risque iatrogénique, pour sa plus grande satisfaction en termes de procédure, résultats, contacts humains à l'intérieur du système de soins ». La définition la plus largement admise venait de l'institut de médecine des Etats-Unis en 1990 : « Capacité des services de santé destinés aux individus et aux populations d'augmenter la probabilité

d'atteindre les résultats de santé souhaités, en conformité avec les connaissances professionnelles du moment » (36).

En France l'évaluation de la qualité des soins débuta suite au plan Juppé avec les ordonnances de 1996 (37). Cette préoccupation avait d'abord concerné les établissements de santé. A partir de 2008, la HAS développa des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (38), toujours pour les établissements de santé. Le recueil de ces indicateurs permettait de voir quels étaient les aspects des soins à améliorer. Leur suivi dans le temps mesurait les progrès obtenus et permettait d'orienter les nouvelles mesures à prendre. Pour ce qui était de l'évaluation de la qualité des soins en soins premiers, la rémunération sur objectifs de santé publique (ROSP) permettait aux médecins une certaine évaluation de leur pratique. Pour les équipes pluri-professionnelles des maisons de santé, la HAS avait proposé une matrice de maturité qui permettait une auto-évaluation du niveau de développement organisationnel (39).

Ces mesures d'évaluation de la qualité des soins restaient cependant très médico-économiques, limitées dans leurs champs d'évaluation et ne prenaient pas en compte le point de vue des patients. Pourtant la place du patient dans l'évaluation des soins s'était particulièrement développée au cours des dernières années, surtout dans le monde anglo-saxon, sous le concept de patient reported outcome. Il avait été défini par l'Agence du médicament américaine comme « toute mesure de l'état de santé du patient qui est rapportée directement par le patient, sans interprétation du médecin ou d'une tierce personne » (40). Il a été démontré qu'il y avait une bonne corrélation entre la qualité des soins rapportée par les patients et celle mesurée par d'autres outils. La mesure de l'expérience des patients était cependant plus discriminative que la mesure de satisfaction (41).

De nombreux instruments d'évaluation des soins primaires par les patients existaient dans la littérature internationale. Une revue de littérature réalisée par Pourtau (42) a étudié les questionnaires destinés aux patients évaluant la qualité des soins primaires en médecine générale. L'étude des 29 questionnaires retrouvés a montré une faible qualité méthodologique des évaluations de leurs propriétés psychométriques. De plus, aucun des questionnaires ne recouvrait l'ensemble des dimensions du soin jugées importantes par les patients (43).

L'étude QualSoPrim

En l'absence d'outil adapté et validé, l'étude QualSoPrim a entrepris d'établir une échelle d'évaluation de la qualité des soins primaires en pôles et maisons de santé pluri-professionnels en intégrant le point de vue des patients en situation complexe et celui de leurs aidants (44).

L'étude QualSoPrim est organisée en 3 phases.

La première phase de l'étude était qualitative et consistait à recueillir auprès des professionnels, des patients et de leurs aidants tous les éléments qui font la qualité du soin et ce dans 5 GECCO localisés en Bretagne. A partir de ces éléments une première échelle d'évaluation de la qualité des soins du point de vue des patients et de leurs aidants sera réalisée.

La deuxième phase de l'étude correspondra au développement et à la validation de l'échelle.

La troisième phase sera quantitative et évaluera la validité externe de l'échelle.

Cette thèse se situait dans la première phase de l'étude QualSoPrim. Son objectif était de déterminer les indicateurs de qualité des soins primaires en groupes d'exercice coordonné du point de vue des patients en situation complexe et de leurs aidants à partir des données recueillies sur les 5 sites puis de les comparer aux données issues de la littérature.

MATÉRIEL ET MÉTHODE

Il s'agissait d'une étude qualitative secondaire de travaux réalisés dans 5 GECO différents. Ces GECO étaient situés dans les villes de Lanmeur, Le Faou, Louargat, Ploërmel, et le regroupement Bédée-Pleumeleuc-Bréteil (BPB). Dans chacun de ces lieux une étude avait été menée dont l'objectif était de faire ressortir de l'expérience des patients en situation de soin complexe et pluri-professionnelle les aspects pertinents des soins primaires de leur point de vue et de celui de leur aidant (45) (46) (47) (48). Pour cela des échantillonnages orientés avaient été effectués. Le but était d'obtenir pour chaque site 4 à 6 couples patients-aidants nécessitant une prise en charge pluri-professionnelle coordonnée vécue comme complexe par les professionnels concernés. Les entretiens étaient individuels et semi dirigés. Le guide d'entretien avait été réalisé en amont par un groupe de 8 chercheurs et comportait 13 questions ouvertes.

Les résultats de ces différentes études étaient complets pour les 3 sites de Louargat, Le Faou et l'ensemble Bédée-Pleumeleuc-Bréteil. Ils étaient présentés sous forme de tableaux de synthèse de l'analyse thématique des verbatims (tableaux 3, 4 et 5). Une analyse secondaire des données de ces 3 GECO a été réalisée.

Pour les sites de Lanmeur et Ploërmel les données étaient incomplètes. Une analyse primaire a dû être réalisée pour ces 2 GECO. Étant donné que les 5 sites n'avaient pas d'objectif de saturation des données compte-tenu de la reproduction de l'étude sur les différents lieux, il était important de prendre en compte les données de tous ces sites pour que le travail final soit le plus exhaustif possible.

Le codage des entretiens de Lanmeur était disponible. L'anonymisation des retranscriptions des entretiens a été réalisée ainsi que la présentation des résultats sous la forme d'un tableau de synthèse de l'analyse thématique des verbatims (tableau 6).

Pour le GECO de Ploërmel, seules les retranscriptions anonymisées des entretiens étaient disponibles. L'analyse des entretiens de Ploërmel a été faite selon le principe de théorisation ancrée, en double aveugle, avec un codage ouvert, puis une catégorisation par codage axial et sélectif, à l'aide d'un tableur (Logiciel LibreOffice Calc). Les thèmes des codages n'étaient pas identifiés à l'avance, mais élaborés à partir des données dans une démarche inductive. Le codage ouvert repérait, à l'aide du thème étudié, les aspects spécifiques d'expérience du soin dans les verbatims (codage ouvert en double aveugle). Les sous-thèmes d'expérience du soin qui apparaissaient liés ont été comparés et regroupés pour former des catégories d'aspects du soin. Enfin ces catégories qui étaient apparues faisaient l'objet d'un codage spécifique sélectif dont l'objectif était de faire ressortir les grandes dimensions du soin et les liens entre elles. Les résultats ont été présentés sous la forme d'un tableau de synthèse de l'analyse thématique des verbatims (tableau 7).

Une fois les résultats des cinq GECO obtenus l'analyse secondaire a pu se faire. Dans un premier temps les tableaux de codage ont été appropriés et corrigés si des erreurs apparaissaient (hors sujet, doublon...). Les 5 tableaux de synthèse des analyses thématiques des verbatims ont ensuite été comparés. Tous les aspects spécifiques d'expérience du soin retrouvés ont été initialement retenus. Ces tableaux de synthèse ont été harmonisés pour obtenir des dénominations communes. Les aspects jugés trop proches ont ensuite été fusionnés. Les aspects trop vastes ont été scindés. Les aspects déclinés en plusieurs items selon le professionnel concerné (communication avec le médecin, communication avec l'infirmier(e)) ont été regroupés en un seul aspect qui concernait le soignant de façon générale.

Une colonne a été ajoutée dans les 5 tableaux de codage avec pour chaque verbatim la nouvelle dénomination de l'aspect spécifique du soin retenue (tableaux 8 à 12).

Les différentes dimensions et les aspects du soin définis dans chaque étude ont été comparés, de même que la répartition des aspects spécifiques d'expérience du soin dans ces catégories. Le tableau de synthèse final (tableau 2) a été réalisé en essayant d'être le plus représentatif de la majorité des études tout en respectant une certaine logique. Le classement des aspects et des aspects spécifiques dans chaque dimension a été fait selon un ordre chronologique du patient dans ses soins.

Le nombre d'occurrences des citations pour chaque aspect spécifique d'expérience du soin était comptabilisé pour chaque site puis totalisé et renseigné dans la colonne N du tableau de synthèse final (tableau 2).

Les résultats de ce tableau de synthèse étaient obtenus grâce au travail collaboratif de 2 internes et étaient régulièrement discutés avec d'autres chercheurs en groupe de thèse pour s'assurer de leur cohérence et de leur consistance avec les données. En cas de différent d'interprétation entre les chercheurs une réflexion de groupe était menée pour aboutir à un consensus. Lorsque cela était nécessaire le chercheur sénior tranchait entre les interprétations.

RÉSULTATS

Les échantillonnages des 5 études avaient permis la réalisation de 26 entretiens de patients au total, dont 20 en présence des aidants. Les caractéristiques de ces échantillons de couples patients-aidants qui ont constitué le matériel à la base de cette étude sont présentées dans le tableau 1.

La localisation des 5 GECO étudiés est exposée dans la figure 1.

Figure 1 : localisation des 5 GECO



Tableau 1 : Caractéristiques de l'échantillon

Nombre de participants	26 patients, 20 aidants
Age des patients	1 à 90 ans 3 mineurs, 18-39 ans : 2 patients, 40-59 ans : 5 patients, 60-79 ans : 11 patients, 80 ans et + : 5 patients
Sexe des patients	13 Femmes, 13 Hommes
Pathologies des patients	Neurologique 13, Cardiovasculaire 5, Endocrinologique 5, Psychiatrique 6, Dermatologique 3, Rhumatologique 3, Oncologique 1
Catégories de professionnels consultés au sein des 5 GECO	10 différentes : médecin généraliste, médecin homéopathe, infirmiers, kinésithérapeute, orthophoniste, pharmacien, diététicien, pédicure-podologue, psychologue, ostéopathe
Nombre de professionnels consultés par patient	2 pour 11 patients, 3 pour 6 patients, 4 pour 7 patients, 5 pour 2 patients
Profession des patients (et ancienne profession si retraités)	Retraités 15, invalidité 1, Non connue 3, école/formation 3, fonction publique 3, commerce 6, batiment 3, agriculture 2, ouvrier 1, autre : comptabilité, metreur, chauffeur routier
Lieu d'habitation des patients	Non connu 9, Pleumeleuc 2, Louargat 5, Tréglamus 1, Le Faou 2, Quimerc'h 3, Rosnoën 1, Lanmeur 2, Augan 1
Mode de vie	Seul 1, avec conjoint 18, celibataire avec enfant majeur 3, chez parents 4
Lien de l'aidant principal par rapport au patient	Parent 4, enfant 3, conjoint 14, pas d'aidant 4, aidant non présent à l'entretien 2
Age des aidants	19 ans à 88 ans

Les analyses thématiques des entretiens des 5 études avaient extrait 1286 codes ouverts au total. Après suppression des verbatims jugés hors sujet pour ce qui concerne les soins primaires, les verbatims n'apportant aucune information et les doublons il restait 1220 codes ouverts. Ces 1220 codes ouverts correspondaient à 187 aspects spécifiques d'expérience du soin. Ces derniers ont été catégorisés en 42 aspects du soin, regroupés en 9 dimensions du soin : la disponibilité, l'accessibilité, l'aménagement des locaux, les soins médico-techniques, la relation avec le professionnel, la place du patient dans les soins, la place de l'aidant dans les soins, l'organisation des soins dans la structure et l'organisation territoriale des soins.

La synthèse des analyses thématiques des verbatims des 5 sites est exposée dans le tableau de synthèse (tableau 2) et dans la carte heuristique 1.



Carte heuristique 1 : Dimensions du soin

Tableau 2 : Tableau de synthèse

Dimension	Aspect du soin	Aspect spécifique d'expérience du soin	N	
1) Accessibilité	Gestion de la prise de rendez vous	Satisfaction globale de la prise de rendez vous	5	
		Prise de rendez-vous par le secrétariat téléphonique	13	
		Prise de rendez-vous sur place au secrétariat	2	
		Prise de rendez-vous directement auprès des soignants	4	
		Prise de rendez-vous sur internet	2	
	Accessibilité physique et géographique	Proximité de la structure de soins primaires du domicile		21
			Praticité du regroupement spatial pluri-professionnel	15
			Accessibilité en transport individuel	3
			Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	6
	Soins à domicile	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile		22
			Déplacement du pharmacien au domicile	1
	Accessibilité des soignants hors RDV	Niveau de filtration de l'accès aux soignants		3
			Accès téléphonique aux soignants	12
			Différents modes de communication possibles (mails, sms)	3
	Accessibilité financière	Coût des transports		5
			Coût des soins non remboursés	10
			Avance des frais de santé	2
			Coût des aides à domicile	5
			Investissement dans du matériel de rééducation	1
			Réalisation de travaux d'adaptation	1
Réalisation d'actes gratuits ou à tarifs minorés			2	
2) Disponibilité	Délai d'obtention des rendez-vous	Satisfaction générale du délai de rendez-vous	12	
		Délai d'obtention des rendez-vous de suivi	3	
		Délai d'obtention des rendez-vous en situation urgente	24	
		Disponibilité du professionnel pour se rendre au domicile en situation urgente	4	
	Flexibilité d'organisation des soins	Choix du professionnel		5
			Choix du créneau de consultation	5
			Choix du créneau de passage à domicile	6
			Souhait de plages de consultations en sans rendez-vous	10
			Regroupement de rendez-vous si souhait du patient	6
			Envoi d'un SMS de rappel de rendez-vous	1
	Ponctualité	Temps d'attente lors des consultations sur rendez-vous		11
			Temps d'attente lors des consultations sans rendez-vous	1
			Ponctualité lors des passages à domicile	2
	Disponibilité du professionnel	Temps de soin disponible		20
			Temps de consultation non dérangé par le téléphone grâce au secrétariat	3
			Disponibilité hors consultation	2
	3) Aménagement des locaux	Aménagements de confort	Aménagement des espaces intérieurs	1
			Confort acoustique	1
			Confort thermique	1
		Aménagements récréatifs	Commodités	
Jeux pour enfants				2

	Confidentialité	Qualité de l'insonorisation	2
		Confidentialité du suivi psychiatrique/ psychologique	2
	Équipements de la maison de santé	Matériel de kinésithérapie	2
4) Soins médico-techniques	Compétences du professionnel	Connaissance du patient	1
		Hygiène	1
		Minutie de l'examen clinique	3
		Technicité des soins infirmiers	3
		Technicité des soins de kinésithérapie	2
		Prescription d'examens complémentaires	1
		Traitement des examens complémentaires	4
		Qualité du diagnostic	3
		Prise en charge thérapeutique	9
		Importance d'être ouvert aux médecines douces	4
		Pédagogie	5
		Suivi de la pathologie chronique	8
		Dynamisme du professionnel	2
	Certificats et démarches administratives	Aide à la réalisation des démarches administratives	6
		Réalisation des demandes d'ALD	1
		Réalisation des bons de transport	2
	Coordination du parcours de soins	Orientation vers le spécialiste	6
		Orientation vers les professionnels paramédicaux	7
		Aide à la prise de rendez-vous chez le spécialiste ou le professionnel paramédical	8
		Hospitalisation organisée par le médecin traitant	1
		Consultation spécifique de suivi en sortie d'hospitalisation prévue par le médecin traitant	1
		Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	10
	Efficacité des soins	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	29
		Objectif de maintien à domicile	2
		Objectif de qualité de vie	2
		Prise en charge de tous les symptômes en une consultation	2
	5) Relation avec le professionnel	Communication	Importance de l'écoute
Attention portée au patient			3
Facilité de communication			25
Aisance avec les enfants			2
Sujets tabous pour le patient			3
Relations humaines		Qualité de l'accueil au secrétariat	7
		Gentillesse	5
		Relation empathique	13
		Proximité relationnelle	19
		Respect	1
Recherche des souhaits et besoins		Individualisation du soin	10
		Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	11
		Prise en compte de l'avis de l'aidant dans la prise en charge	3
Relation de confiance		Confiance du patient envers les soignants	22
		Confiance de l'aidant envers les soignants	6
Secret médical		Gêne du patient de donner des informations médicales aux secrétaires	4

		Respect du secret médical par les professionnels	2
		Demande de consentement pour la communication aux autres soignants à propos du patient	4
	Facteurs influençant le choix du professionnel	Hasard du choix du médecin généraliste	1
		Choix du médecin car médecin de famille	7
		Choix du médecin pour ses compétences particulières	1
		L'âge du professionnel	1
		Le genre du professionnel	1
		Choix du professionnel car conseillé par d'autres personnes	3
		Choix du professionnel dans la maison de santé pour la coordination	5
		Fidélité à son professionnel	7
6) Place du patient dans les soins	Évaluation du retentissement psychosocial	Retentissement socio-économique lié à la maladie	2
		Retentissement psychologique	8
		Retentissement sur les activités	8
		Acceptation des aides	14
		Évaluation du soutien de l'entourage	11
	Informations au patient	Informations sur la maladie	14
		Informations sur le traitement	11
		Informations sur les aides extérieures	12
		Informations sur les échanges entre professionnels	22
	Séances d'éducation thérapeutique	Promotion et organisation du planning des séances d'éducation thérapeutique	3
		Acquisition de connaissances en séance d'éducation thérapeutique	2
		Intérêt de la dynamique de groupe en séance d'éducation thérapeutique	3
	Soutien du patient	Soutien psychologique réalisé par le professionnel	8
		Motivation du patient par le professionnel	5
		Proposition d'une prise en charge psychologique	1
		Instauration et réévaluation des aides à domicile	5
	Implication du patient	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	23
		Rôle du patient dans l'alliance thérapeutique	5
		Implication du patient dans le traitement	5
		Implication du patient concernant son devenir	2
		Directives anticipées	1
7) Place de l'aidant dans les soins	Retentissement sur l'aidant	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	11
		Rôle de l'aidant dans l'organisation des soins	8
		Report sur l'aidant du refus de la mise en place d'aides par le patient	3
		Difficultés pour l'aidant au domicile	7
		Répercussions sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	10
		Présence d'un entourage soutenant pour l'aidant	4
		Surveillance psychologique de l'aidant	8
		Temps d'attente de l'aidant dans la structure	1
	Informations à l'aidant	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	18
		Education de l'aidant par le professionnel	9
		Recherche d'informations dans les médias par l'aidant	4

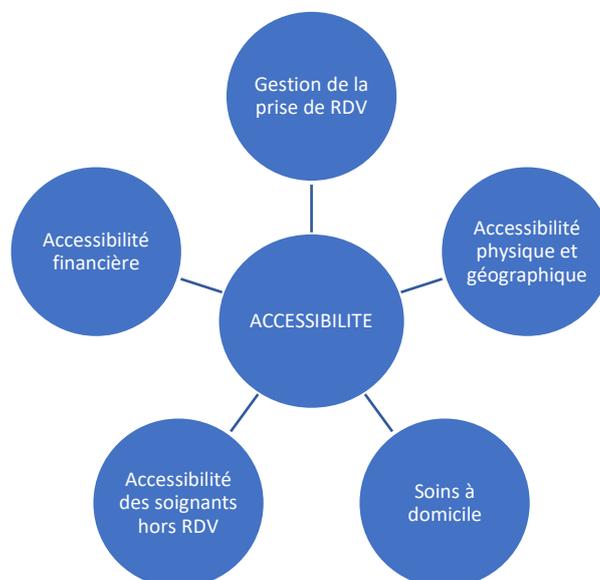
Soutien des aidants	Matériel instauré pour aider l'aidant	2	
	Relai de l'aidant par le professionnel	13	
	Mesures instaurées pour favoriser le repos de l'aidant	6	
	Relation thérapeutique du soignant avec l'aidant	3	
	Soutien psychologique proposé à l'aidant	7	
	Prise en charge de la relation de couple patient aidant	3	
	Implication de l'aidant	Présence de l'aidant lors des rendez-vous ou visites à domicile	13
	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	12	
	Implication de l'aidant sur le devenir du patient	5	
	Majoration de l'implication de l'aidant grâce à la maison de santé	5	
	Participation de l'aidant aux soins	7	
	Participation de l'aidant à la prise en charge thérapeutique	8	
	Acceptation des aides extérieures par l'aidant	1	
8) Organisation des soins dans la structure	Permanence des soins sur la MSP	Possibilité d'être reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	12
		Horaires d'ouverture de la maison de santé	2
Continuité des soins au sein de la structure		Stabilité du suivi par un médecin référent	5
		Adaptation difficile pour le patient si volatilité des intervenants	2
		Continuité des soins dans la structure en l'absence du médecin référent	8
		Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	12
Communication entre les professionnels		Transmissions aux soignants par le secrétariat	2
		Communication entre les médecins et les professionnels du secteur paramédical	28
		Communication entre les infirmier(e)s	2
		Communication entre les professionnels de la maison santé et la pharmacie	4
		Communication avec l'HAD	2
		La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	6
		Transmissions interprofessionnelles rapides lors de situations critiques	9
		Utilisation d'un carnet de transmission au domicile	4
		Confiance entre les professionnels	2
		Mutualisation des connaissances	3
Coordination des soins		Satisfaction de la coordination des soins	16
		Coordination pluri-professionnelle favorise la prise en charge des situations complexes	5
		Coordination du retour à domicile post hospitalier	3
		Coordination favorise la prise en charge à domicile	7
		Prise en charge pluri-professionnelle améliore la confiance du patient	7
		L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	11
		Réunions pluri-professionnelles centrées sur le patient	7
		Consultations pluri-professionnelles	13
Formation des étudiants		Le professionnel demande l'accord du patient pour que l'étudiant assiste à la consultation	1
		Confiance envers les étudiants	3

	Diversité de l'offre de soins	Méconnaissance du patient/aidant sur la totalité de l'offre de soins de la maison de santé	1	
		Satisfaction de la diversité des soins primaires	11	
		Satisfaction de la diversité des exercices médicaux	7	
		Souhait d'étendre les professionnels de soins primaires	8	
		Satisfaction de l'accès à des professionnels de second recours	8	
		Souhait d'étendre les soins de second recours	16	
Prise en charge générale		Améliorations apportées par la maison de santé	2	
		Satisfaction de la prise en charge à la maison de santé	10	
		Cohérence d'équipe	3	
9) Organisation territoriale des soins	Démographie médicale	Désertification médicale	10	
		Saturation des patientèles	11	
		Relève médicale	9	
		Difficultés d'accès aux spécialistes	3	
		Délais de rendez-vous des soins de second recours	1	
	Répartition géographique		Distance de l'hôpital	1
			Distance de la pharmacie de garde	1
			Distance des soins de second recours	1
	Permanence des soins		Conscience et acceptation par le patient / aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice	11
			Diffusion d'informations sur la permanence des soins	3
			Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	13
			Total	1220

Chaque dimension du soin est représentée par une carte heuristique (cartes 2 à 10).

Chaque aspect spécifique d'expérience du soin présenté dans le tableau de synthèse est illustré ci-dessous par un extrait exemplaire du verbatim.

A) Accessibilité



Carte heuristique 2 : Accessibilité

A1- Gestion de la prise de rendez vous

La satisfaction globale de la prise de rendez-vous rendait compte de la facilité pour obtenir un rendez-vous « - F : *Et alors pour autant, quand vous avez besoin d'un rendez-vous, est ce que vous arrivez à l'avoir assez facilement.* - A : *Oui, il n'y a pas de souci. (Le Faou PA4-128/135)* ». Les différentes modalités de prise de rendez-vous ont été abordées : **la prise de rendez-vous par le secrétariat téléphonique** « CR : *C'est une perte de temps monumentale pour moi. Euh...donc c'est au secrétariat quand on n'a pas attendu plus de 10 minutes pour avoir quelqu'un au téléphone (PA11-400/401 BPB)* », **la prise de rendez-vous sur place au secrétariat** « Mme R : (...) *je préfère aller sur place. Au téléphone je ne suis pas très à l'aise. Je ne sais pas comment expliquer ça. Et du coup je vais sur place. Je préfère. (PA5-836/837 Louargat)* », **la prise de rendez-vous directement auprès des soignants** « FP : *Et vous appelez directement à la maison de santé, enfin au secrétariat de la maison de santé ou... ? Patiente : Non j'appelle directement chez... chez elle, [PRO11]. FP : Et vous l'avez en direct... Patiente : Oui, oui, c'est elle qui dit quand elle peut venir (PA6-125/128 Le Faou)* » et **la prise de rendez-vous sur internet** « CR : *je crois qu'elle paye un service pour qu'on puisse prendre des rendez-vous sur internet, ça fonctionne pas, ça fonctionne très mal. [...] Non, mais ça serait une perte de temps monumentale pour moi. (PA11-394/399 Le Faou)* ».

A2- Accessibilité physique et géographique

Les patients et les aidants ont évoqué l'importance de la **proximité de la structure de soins primaires du domicile** « - F : *Je reviens à ce que vous avez dit. Vous avez dit « nous on voulait un médecin, n'importe », donc c'est en gros on voulait un médecin à proximité de votre domicile quand vous avez dit ça, ça sous-entendait à proximité.* - A : *oui, tout à fait. (PA4-65/69 Le Faou)* ». Ils ont apprécié de pouvoir consulter plusieurs professionnels sur un même lieu, traduisant **la praticité du regroupement spatial pluriprofessionnel** « Mme L : (...) *quand j'ai su qu'il y avait une kiné, qu'il y avait une pédicure, il y avait une diététicienne, enfin, les infirmiers, bon, là je dis, c'est bien quoi, on avait tout au même endroit. (PA1-289/291 Louargat)* ». **L'accessibilité en transport individuel** était jugée importante par les patients « *Il est assez grand le parking quand même, c'est... Et puis en général il a rendez-vous tôt, donc il y a pas mal de places. (PA3-82/83 Le Faou)* » ainsi que **l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite** « Mme A : *Non, parce que le médecin est de plain-pied, le dentiste qui est à côté est de plain-pied, le kiné est de plain-pied. (PA6-602/603 BPB)* ».

A3- Soins à domicile

Du fait de difficultés de transport, les patients et les aidants ont souligné **l'importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile** « F : (...) *comment ça se fait que vous êtes patients de la maison de santé ? Est-ce que vous aussi vous-y êtes ? Mme L : Oui. F : Oui. Et alors comment ça s'est fait ? Mme L : Avant on était à B, à la maison de santé de B, mais le problème c'est que le médecin traitant ne venait pas à la maison (PA1-218/231 Louargat)* ». Un patient a également fait part du **déplacement du pharmacien au domicile** « *Oui, c'est le fils (du pharmacien) qui est venu après pour ajuster le fauteuil (PA1-1207 Lanmeur)* ».

A4-Accessibilité des soignants hors rendez vous

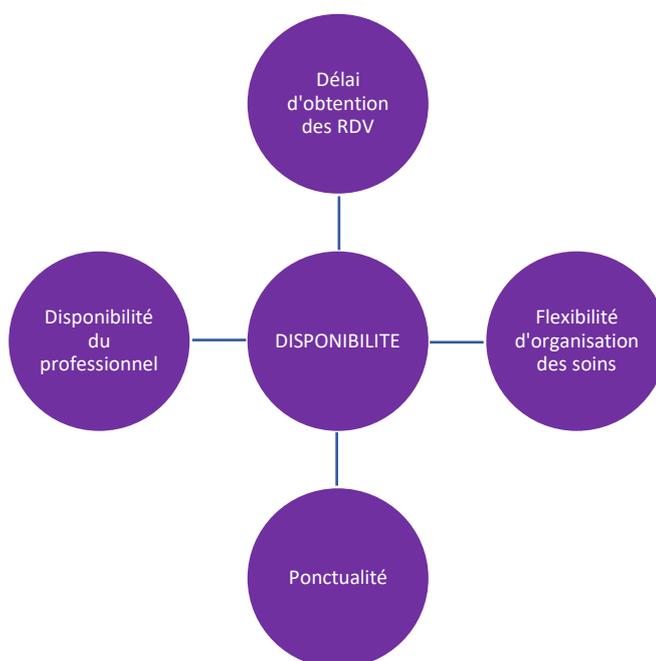
Le niveau de filtration de l'accès aux soignants par les secrétaires a été abordé « *On a plus accès direct à notre médecin. Avant on téléphonait au médecin et tout, on avait le médecin. Maintenant c'est fini, c'est la secrétaire qui prend au téléphone et le médecin vous rappelle après si... Moi je trouve que maintenant on n'est pas mieux servi, pour parler qu'avant de ce côté-là. (PA1-165/168 Le Faou)* », ainsi que **l'accès téléphonique aux soignants** « *Aidant : J'ai demandé à avoir Mme F, elle m'a dit ne quittez pas, elle m'a mis en ligne avec. [...] Et ça n'a jamais été compliqué pour la joindre ? Aidant : Non, Non. (PA14-1491/1496 BPB)* ». Certains patients avaient la possibilité d'utiliser **différents modes de communication possibles (mails, sms)** pour communiquer avec les professionnels. « - F : *Est-ce que ça vous arrive de solliciter [PRO6] ou [PRO3] ou même Mr [PRO4] en dehors des consultations, et notamment par des mails ou des coups de téléphone ? - P : Par téléphone ou par SMS. Ça m'est arrivé. (PA3-516/520 Le Faou)* ».

A5-Accessibilité financière

Les patients mettaient en avant **le coût des transports** « *Parce qu'il y a ce problème aussi de se déplacer. Il y a les frais de taxi. Quand vous n'êtes pas pris en charge, tout le monde ne peut pas mettre, c'est au moins 70 euros aller à Brest, au moins, et dès après qu'il y a une attente et tout. (PA1-349/351 Le Faou)* », **le coût**

des soins non remboursés « Mais moi je n'ai pas les moyens, de me payer des séances (psychologue) (PA3-417 Lanmeur) », **l'avance des frais de santé** « CR : Et puis quand il a vu que ça faisait un moment, un grand moment que j'étais pas venue, il a tout de suite compris qu'il y avait certainement un problème de paiement, il a pas tergiversé. Donc, il m'a avancé un tube de cortisone (PA11-291/293 Le Faou) », **le coût des aides à domicile** « Oui, et on a fait un constat. Et elle a dit oui vous pouvez avoir donc... Tout de suite PB a été classé en GIR 2. Je ne sais pas si, hein ? Et donc on nous a attribué 26h. (PA1-960-961 Lanmeur) », **l'investissement dans du matériel de rééducation** « Et il marchait là, il marchait dans le couloir. R m'avait fait acheter une glace pour qu'il se voit marcher. R m'a fait acheter un verticalisateur, un appareil où on le met debout dedans avec une tablette (PA1-754/756 Lanmeur) », **la réalisation de travaux d'adaptation** « Sa douche qui a été faite cette année, donc une douche avec une chaise et puis des soutiens, sinon non rien de... si dans les toilettes des barres de soutien, pour se relever. (PA2-631/632 Lanmeur) » et la **réalisation d'actes gratuits ou à tarifs minorés** par le professionnel « et puis une fois, bon ben on payait, ben je dis « Normalement c'est plus cher pendant la nuit », « Laissez tomber ça » il me dit. Ou alors des fois, bon ben j'avais trois enfants, bon ben, il y a des fois ils étaient tous les trois malades, eh ben je payais qu'une visite. Il n'aurait jamais fait payer trois visites. Même des fois quand on allait à deux, je n'ai jamais payé deux visites. Sur l'autre papier il marquait « acte gratuit ». (PA5-836/841 Le Faou) ».

B) Disponibilité



Carte heuristique 3 : Disponibilité

B1- Délai d'obtention des rendez vous

Les patients ont évoqué leur **satisfaction générale du délai de rendez-vous** « C'est difficile, parce que pour améliorer, on vous dit qu'on a beaucoup de monde dans les histoires de rendez-vous, de pouvoir être pris plus rapidement. Mais bon, bah c'est comme ça l'organisation. (PA1-1029/1031 Le Faou) ». Leurs attentes étaient différentes selon le motif du rendez-vous. Ils ont en effet distingué le **délai d'obtention des rendez-vous de suivi** « Oui renouveler les médicaments c'est... elle fait pour tous les trois mois et puis... non il faut dire huit jours d'avance pour qu'elle fasse son programme sans doute aussi quoi, mais quand c'est urgent elle viendra dans la journée même. (PA6-171/173 Le Faou) », du **délai d'obtention des rendez-vous en situation urgente** « mais attendez c'était quand ? je devais partir en vacances, puis j'avais eu des diarrhées, quelques choses de terribles, terrible, je ne sais pas quoi, j'en sais rien. Donc Dr [PRO2] m'avait prise en urgence, elle m'avait fait faire au labo, ce que j'avais rejeté et tout, et elle m'avait prise en urgence aussi. Ça j'avais trouvé ça super bien. Ah oui, oui, quand c'est urgent oui (PA2-226/229 Le Faou) » et de **la disponibilité du professionnel pour se rendre au domicile en situation urgente** « Et il n'allait plus bien

du tout du tout, il était 7h30, j'appelle les infirmiers, il y en a un qui était là 5 minutes après. C, quand elle a pu capter était avec moi, ils sont restés jusqu'à ce que le SAMU arrive, jusqu'à ce que... Ils ont appelé un interne, vous vous rendez compte un peu (PA1-683/686 Lanmeur) ».

B2- Flexibilité d'organisation des soins

La **possibilité de choix du professionnel** intéressait certains patients seulement « M : ça s'est fait, bah coup de fil, on m'a dit : « il y a Dr L qui est de garde donc est-ce que ça vous convient », bah je dis : « de toute façon un docteur c'est un docteur hein ». Je n'ai pas cherché à savoir trop qui était le meilleur ou pas. (PA3-160/163 Louargat) ». Le **choix du créneau de consultation** « Et il y a des heures où je ne veux pas aller. Comme elle peut me prendre à 13h, ou midi. Moi il n'est pas question, je mange à heure pile avec mon diabète, donc il n'est pas question. (PA1-1013/1016 Le Faou) », et le **choix du créneau de passage à domicile** quant à eux étaient importants pour la majorité des patients et des aidants « Et du coup on a demandé que plutôt le passage des infirmiers, le 3e passage se fasse pour le lever de la sieste, pour le mettre au fauteuil quand je ne suis pas là. (PA1-37/39 Lanmeur) ». Certains patients ont émis le **souhait de plages de consultations sans rendez-vous** « Bah ils seront obligés de s'y prendre à l'avance pour les rendez-vous. [...] Pour ça ces gens-là rouspètent, disent « on ne va pas au Faou, parce qu'au Faou il faut qu'on prenne rendez-vous ». Voilà maintenant. Et ça sera comme ça partout maintenant. (PA1-964/967 Le Faou) » et la possibilité de **regroupement de rendez-vous si le patient le souhaite** « - AK : Pour faire les deux rendez-vous à la suite ? - Aidant : Oui pour essayer de... enfin quitte à avoir, admettons, un abattement d'une demi-heure, ça ce n'est pas un problème, pour éviter de pas toujours, toujours, faire la navette... elles essayent toujours de s'arranger, ça elles sont bien ici les secrétaires... elles sont bien. (PA5-1246/1249 Le Faou) ». Ils ont trouvé pratique l'**envoi d'un SMS de rappel de rendez-vous** « Ce qui est bien c'est qu'ils nous envoient des messages quand on a rdv, la veille. Enfin la veille, ils nous renvoient un message. [...] F : Un texto quoi J : Oui voilà L : Pour rappeler la date de rdv (PA13-536/542 Ploërmel) ».

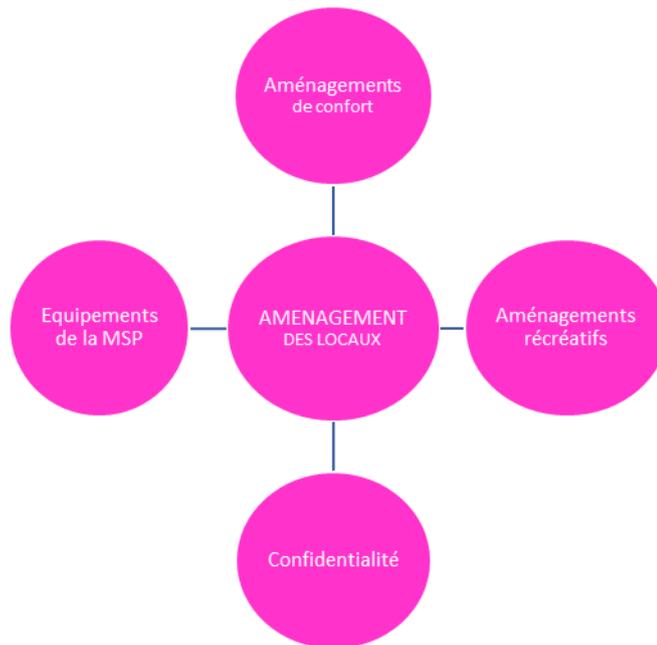
B3- Ponctualité

Les patients ont pointé du doigt le **temps d'attente lors des consultations sur rendez-vous** « - S : Et globalement sans parler de la justification du temps d'attente, vous trouvez que le temps d'attente est court, important, moyen ? - P : Non, ça dépend. Dès fois 5 minutes, parfois 10 minutes. C'est quoi dans la vie 5 minutes, 10 minutes. C'est rien du tout. (PA2-380/383 Le Faou) », le **temps d'attente lors des consultations sans rendez-vous** « Fils : on reste trois quatre heures dans la salle d'attente parce que c'est sans rendez-vous, c'est pas... Il y a des matinées sans rendez-vous c'est pas... il y en a trois, mais c'est pas... c'est trop (PA10-926/927 BPB) » et la **ponctualité lors des passages à domicile** « C'est rare qu'il soit à l'heure (PA6-135 Le Faou) ».

B4- Disponibilité du professionnel

Les patients et les aidants avaient besoin que le professionnel leur consacre suffisamment de temps. Ils décrivaient le **temps de soin disponible en consultation** « Parce que là-bas quand j'allais « vous allez bien » « oui » « bon voilà tolala toc, allez hop c'est parti » ; tant dis que là à chaque fois on me prend la tension, on regarde les problèmes que j'ai partout et tout. Elle prend le temps, voilà dirons nous. (PA2-66/68 Le Faou) », le **temps de consultation non dérangé par le téléphone grâce au secrétariat** « Mme A : Elle n'avait pas de standard téléphonique (...), elle prenait ses rendez-vous (...) en consultation, elle décrochait le téléphone (...), là, il y a un pôle (...) elle n'est pas dérangée, ça fait gagner du temps ! (PA6-166/169 BPB) » mais aussi la **disponibilité hors consultation** « M.M : Bah des fois il nous voit mais on se dit : « bonjour » simplement. [...] Mme M : Si une fois, on m'avait appris mon cancer et je commençais à devenir un peu stressée. Et il est sorti et il m'a vue et je lui ai dit : « oh il faut que je vous parle ». Il m'a dit : « il n'y a aucun problème, dès que vous avez un problème, vous venez me voir » il m'avait dit. Donc c'est vrai que ça m'avait rassurée aussi parce que j'étais un peu stressée. (PA4-793/804 Le Faou) ».

C) Aménagement des locaux



Carte heuristique 4 : Aménagement des locaux

C1- Aménagements de confort

Les patients ont donné leurs avis sur **l'aménagement des espaces intérieurs** « - FP : Au niveau des salles d'attente, de l'accueil, des locaux, de je ne sais pas ? - Aidant : Il n'y a rien, non on a rien à dire, rien à dire... moi je trouve qu'on a rien à dire, au contraire c'est rudement bien. (PA5-1300/1302 Le Faou) », **le confort acoustique** « Parce que c'est bruyant là le... (PA1-1087 Le Faou) » et **le confort thermique** « - P : Non, là ici, je ne respire pas ces trucs BBC. Ah non, non, il n'y a pas d'air là. [...]Bah on ne respire pas. Et là on leur a rajouté un petit peu des pare-soleils, ils ne tenaient pas là l'été quand il y a du soleil. - F : Parce qu'il faisait chaud alors. - P : Trop, trop chaud. - F : A l'intérieur ? - P : A l'intérieur oui. (PA1-1119/1133 Le Faou) ».

C2- Aménagements récréatifs

Les patients et les aidants ont suggéré la présence de **commodités** en salle d'attente « Oui. Je disais ça il manque une petite machine à café peut être, pour les parents. [Rires] Ce serait bien oui. (PA3-483/485 La Faou) ». Ils ont fait référence également aux **jeux pour enfants** « même au niveau jeux, parce que bah dedans ils ont des jeux ; c'est plus pratique avec les filles quand il pleut qu'il y ait des jeux quand même dans le cabinet médical. (PA3-623/625 Le Faou) ».

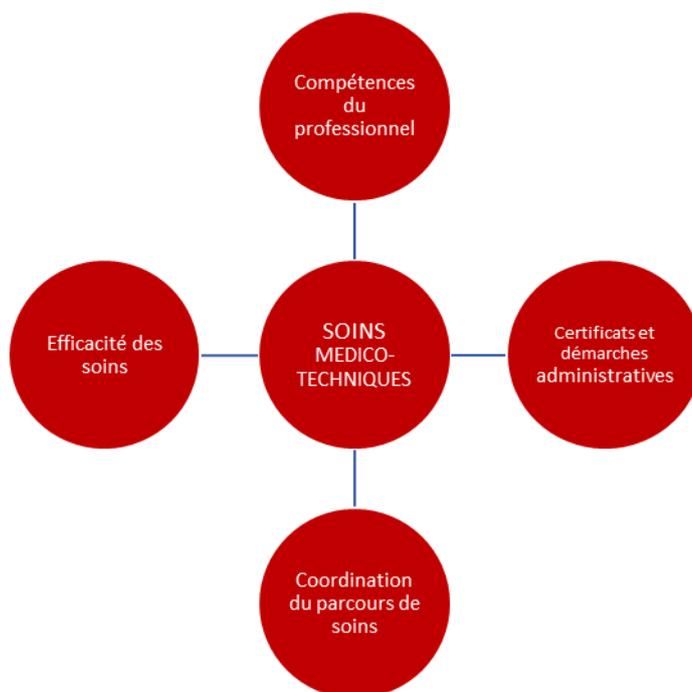
C3- Confidentialité

La **qualité de l'insonorisation** a été mentionnée « P : Ah, non, non. Disons que c'est les usagers, enfin les médecins, la podologue tout ça qui trouvaient que l'on entendait tout ce qui se passait à côté quoi. (PA1-1139/1140 Louargat) » ainsi que **la confidentialité du suivi psychiatrique et psychologique** « - A : Il était à l'entrée en fait quand on rentre dans le parking. Il était tout de suite à l'entrée au pignon. Il y en a qui n'osaient pas justement à cause de ça, pour ne pas qu'ils soient... - P : Bah, c'était au vu et au su de tous les voisins. Et voilà, il est allé chez le psychiatre, ou là, je ne sais plus. Et voilà il en ressort etc. Et voilà vite fait les gens faisaient le tour. (PA4-1043/1048 Le Faou) ».

C4- Équipements de la maison de santé

Les patients ont exprimé leur opinion à propos du choix et de la qualité du **matériel de kinésithérapie** présent à la maison de santé « F : (...) Est-ce qu'il y a des choses dans la maison de santé que vous aimeriez que ça figure ? [...] M.F : Ah si c'est une piscine à Louargat qu'il manque, de rééducation (PA3-749/753 Louargat) ».

D) Soins médico-techniques



Carte heuristique 5 : Soins médico-techniques

D1- Compétences du professionnel

Les compétences des professionnels mises en avant par les patients étaient **la connaissance du patient** « Pour vous, ça serait quoi des soins de qualité dans une maison de santé avec des professionnels ? Me : Bah déjà, d'avoir des médecins voilà qui connaît son patient, (PA12-570/572 Ploërmel) », le respect de **l'hygiène** « A : Donc ce qui est important pour vous du coup c'est quoi dans les soins ? Mme A : Euh c'est l'hygiène qu'ils ont, ils passent leurs mains là, leurs produits là, moi j'avais les mains sèches avec ça. Ah non très propres, ils se lavent les mains et tout. (PA2-571/574 Louargat) », **la minutie de l'examen clinique** « Mme T : Et pour me consulter, il consulte mieux que docteur B. F : Ouais, c'est-à-dire qu'il, je ne sais pas moi... Mme T : Il regarde tout, les jambes et tout. (PA6-684/686 Louargat) », **la technicité des soins infirmiers** « Aidant : Les trois infirmiers d'ici, vous ne sentez pas les piqûres. Patiente : Non. Et puis tu ne bleuis pas. (PA14-1753/1754 BPB) », **la technicité des soins de kinésithérapie** « il m'a encouragé, il m'a donné de l'espoir. Et ça c'est chouette, et puis je continue la kiné avec lui. Parce qu'il m'a dit, pour vous c'est important...je suis restée aliter pendant 3 semaines, j'avais perdu toute ma masse musculaire, mes cuisses c'était...Donc il me faut de la kiné, et puis ça me fait du bien. Je sens que j'en ai encore besoin, au niveau des muscles. (PA3-362/366 Lanmeur) », **la prescription d'examen complémentaires** « Mme T : Lui il me fait faire des prises de sang plus régulièrement, toutes les semaines ont fait des prises de sang tandis que Dr B il m'en faisait jamais. F : D'accord il y a cette différence-là. (PA6-1209/1212 Louargat) », **le traitement des examens complémentaires** « Elle suit de manière, bon voilà ça c'est quelque chose qu'on apprécie aussi. Dès qu'on fait une prise de sang s'il y a un problème, les médecins, elle ou ses remplaçants appellent. (PA4-539/545 Le Faou) », **la qualité du diagnostic** « - P : Parce que si j'ai perdu, disons l'usage de ma jambe gauche, les nerfs. On a mis trop longtemps à m'opérer, c'est un peu pour moi de la faute du Dr [Exmédecin2] et du rhumatologue que je voyais à Brest. [...] Contrairement à ici, je crois qu'il y a une docteure ici qui de ce côté-là, Mme [PRO1], que les gens disent qu'elle est énergique. (PA1-479/492 Le Faou) », **la prise en charge thérapeutique** « Et il y a une chose c'est dans les moments où elle va moins bien, dans les moments de crise, il essaye souvent de changer le traitement pour que ça aille mieux quoi. Donc il essaye aussi de s'adapter au...F : Il n'est pas figé sur... il essaye d'améliorer toujours les choses (PA2-888/892 Lanmeur) », **l'importance d'être ouvert aux médecines douces** « Mme L : (...) en plus il n'est pas fermé aux méthodes, médecines douces (PA1-933/934 Louargat) », **la pédagogie** « Si j'en avais besoin oui, mais... oui si on a besoin d'information on peut avoir des rendez-vous ou on peut être là quand le docteur passe, il va être à notre écoute, il va nous expliquer si on a une question à lui poser, Dr T va nous

expliquer. Il est bien avec ça car il est très pédagogue. PF : Oui, oui, il est diplomate... pédagogue c'est le mot. F : Il explique bien les choses (PA2-843/848 Lanmeur) », **le suivi de la pathologie chronique** « M.F : (...) Et le suivi. F : Alors qu'est-ce que vous entendez par suivi ? [...] Je ne sais pas comment dire ça, parce qu'avec Dr B c'était comme c'était, mais bon, il n'y avait pas trop de suivi, c'était : « t'allais bien, tu reportais, bah aller, c'est bon quoi ». M : Ouais. Lui il était dur. M.F : Là il y a quand même plus de suivi c'est pour ça que je dis ça. Je ne sais pas comment le formuler autrement. C : Tu te sens plus accompagné. M.F : Oui voilà, accompagné. Je ne sais pas si c'est plus clair mais... (PA3-913/923 Louargat) » et **le dynamisme du professionnel** « est-ce que vous voyez une différence entre cette médecine-là de Dr L ? Mme T : Ah oui, plus énergique ! (PA6-1195/1201 Louargat) ».

D2- Certificats et démarches administratives

Les patients appréciaient recevoir une **aide à la réalisation des démarches administratives** « Moi quand j'ai des papiers à remplir, je l'appelle, je lui dis « moi je ne comprends pas ça », « bah viens tout de suite je vais te faire ton dossier ». Parce que c'est plein de paperasses quand même (PA3-218/219 Le Faou) ». Ils mentionnaient de plus la nécessité de **la réalisation des demandes d'ALD** « Et tout de suite, hein, dès qu'il a eu la maladie, il a fait tout de suite la demande à 100 % (PA5-984 Le Faou) », et de **la réalisation des bons de transport par les professionnels** « Même là quand il est allé au cardiologue, comme il est à cent pour cent pour son cœur, bon elle a demandé s'il fallait faire un bon de transport, j'ai dit « ben oui », donc elle fait les bons de transport systématiquement, quoi. (PA6-459/461 Le Faou) ».

D3-Coordination du parcours de soins

Le rôle de coordinateur du médecin généraliste comprenait **l'orientation vers le spécialiste** « Mme : L'orientation forcément. C'est vrai qu'on demande au médecin généraliste de nous orienter vers des spécialistes (PA11-368/369 Ploërmel) », **l'orientation vers les professionnels paramédicaux** « J : En fait j'avais commencé par le kiné, ça ne marchait pas. J'avais toujours mal au dos. Du coup, elle m'a envoyée voir l'ostéopathe. Bon ça n'a pas marché non plus mais... (PA13-23/24 Ploërmel) », **l'aide à la prise de rendez-vous chez le spécialiste ou le professionnel paramédical** « Et puis là le rendez-vous chez le cardiologue c'est le médecin qui prend aussi, donc c'est quand même assez réactif quoi. (PA6-525/527 Le Faou) », **l'organisation des hospitalisations par le médecin traitant** « Donc le docteur T l'a vue ici, et il a pris la décision de l'emmener, elle n'a pas eu le temps de dire ouf (PA2-213/216 Lanmeur) », **la consultation spécifique de suivi en sortie d'hospitalisation prévue par le médecin traitant** « Ah oui, oui-oui, tout de suite, il a voulu me voir et tout. En plus il nous donne rendez-vous le jour que je sortais de l'hôpital le mercredi (PA5-637/638 Le Faou) » et **la continuité des soins avec les intervenants extérieurs** « je suis allé avec ma dernière radio de la hanche, après mon opération, elle dit « oui, j'ai reçu le compte rendu du Dr [Chir ortho] » (PA2-246/247 Le Faou) ».

D4- Efficacité des soins

L'efficacité des soins se traduisait par **l'amélioration ou la stabilisation de l'état de santé** « Tu as souffert, on voit le bout du tunnel PB ? Au départ c'était de la taille d'une balle de ping-pong et assez profond. Et là c'est quasiment... [...] Tandis que maintenant au moins ça répond.(PA1-213/219 Lanmeur) », par une prise en charge qui répondait à **l'objectif de maintien à domicile** « Et le maintien à domicile aussi, il a fait en sorte de faire qu'elle reste aussi à domicile, suivant l'envie du patient, donc il a mis des choses en place aussi pour que ça puisse marcher (PA2-885/886 Lanmeur) », ou à **l'objectif de qualité de vie** « Après moi je, enfin le soin qu'on lui apporte c'est pour qu'elle aille mieux quoi. Parce que de toute façon on sait très bien qu'elle ne peut pas guérir (PA2-882/883 Lanmeur) » ainsi que par **la prise en charge de tous les symptômes en une consultation** « Mme M : (...) Mais je me rends bien compte mais donc quand je vais, je suis arrivée et il faut qu'il me donne quelque chose pour enlever toutes ces douleurs et lui il a dit : « non, chaque chose en son temps ». (PA4-583/590 Louargat) ».

E) Relations avec le professionnel



Carte heuristique 6 : Relations avec le professionnel

E1-Communication

La communication apparaissait primordiale pour les patients qui ont évoqué **l'importance de l'écoute** « *Les soins de qualité c'est déjà des fois, bon ben, comment je vais dire ça, qu'on nous écoute c'est déjà une bonne chose, le fait d'être écouté, ça c'est... pour moi ça c'est important. (PA5-672/673 Le Faou)* », **l'attention portée au patient** « *F : Vous trouvez ça bien et pourquoi vous trouvez ça bien ? Mme T : Ben ils s'occupent bien de moi, je vois que ça, qu'ils sont attentifs à ... à ma plaie. (PA6-338/339 Louargat)* » et **la facilité de communication** « *On peut poser pleins de questions et tout, moi je trouve super. (PA2-68 Le Faou)* », **l'aisance avec les enfants** « *[PRO6] c'est vrai qu'il est ... enfin ça passe avec les enfants ; [PRO3] aussi, donc... Parce qu'il est suivi aussi par une orthoptiste sur Chateaulin par exemple, et là il va en reculant on va dire. (PA3-452/454 Le Faou)* ». Les patients n'osaient pas tout confier au professionnel. Il existait en effet des **sujets tabous pour le patient** « *F : Il le sait que vous allez voir l'ostéo? Me : Oui il le sait. Magnétiseur non je n'ai pas fait. Je n'ai pas osé. (PA12-773/774 Ploërmel)* ».

E2-Relations humaines

La qualité de l'accueil au secrétariat était appréciée par les patients « *L'accueil aussi, ils sont très agréables (PA2-351 Le Faou)* ». Ils recherchaient chez le professionnel de **la gentillesse** « *Mme A : (...) il n'y a pas de problème hein, ils sont tous aimables, ils sont tous sympas. (PA2-749/750 Louargat)* », **une relation empathique** « *C : (...) ils ont été agréables parce qu'ils m'ont demandé comment il allait et ils m'ont demandé de ses nouvelles, vraiment par empathie et pas que pour le côté professionnel. (PA3-993/996 Le Faou)* », **une proximité relationnelle** « *Ah oui, avec elle. On parle de la famille et tout. Parce que depuis qu'elle est installée au Faou on la connaît. Alors on bavarde ; et des fois le Dr [PRO4] quand il entend ma douce voix à côté, il vient faire le curieux. (PA1-431/433 Le Faou)* » et **le respect** « *Mme L : (...) et qu'il y ait le respect aussi. (PA1-881 Louargat)* ».

E3-Recherche des souhaits et besoins

La recherche par le professionnel des souhaits et besoins du patient apparaissait à travers **l'individualisation du soin** « *j'avais eu aussi de la balnéo, et moi j'ai la phobie de l'eau, j'ai peur de l'eau, mais je faisais parce qu'on m'a dit « fait de la balnéo, ça va te faire du bien », et je me souviens d'une séance de balnéo, on m'avait laissé toute seule dans la piscine. Alors que j'ai la phobie de l'eau ; alors après c'était fini, je n'y*

suis plus allé (PA2-264/267 Le Faou) », la prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge « Mme L : (...) C'est cet échange aussi qu'il y a. Bon lui en tant que professionnel il connaît les médicaments, les conséquences mais il ne nous impose pas. (...) c'est cet échange permanent qu'il y a, c'est super ça. (PA1-936/938 Louargat) » mais également la prise en compte de l'avis de l'aidant dans la prise en charge « C : Est-ce que vous avez l'impression d'être plus intégrée dans les décisions de traitement, de prise en charge ? Mme A : Oui, oui. (...) Parce que je vous dis, avant de prendre une décision, enfin s'il y en a un qui pense à un truc, il va m'en parler, et bon, on met en place. (PA6-776/778 BPB) ».

E4-Relation de confiance

Une distinction était faite entre la **confiance du patient envers les soignants** « *je me sens en confiance avec lui en fait, c'est euh ouai je ne sais pas expliquer, peut-être parce que oui parce que, parce qu'il y a un historique [rires] et puis même je, voilà je me sens en confiance (PA15-232/234 Ploërmel) » et la confiance de l'aidant envers les soignants « *Oui je surveille quand même, mais... enfin j'ai confiance en tout cas avec le Dr T que je connais depuis longtemps. C'est vrai que j'ai beaucoup confiance en lui. (PA2-607/608 Lanmeur) ».**

E5-Secret médical

Les patients ont abordé la notion de secret médical avec le **gêne du patient de donner des informations médicales aux secrétaires** « *Alors ici il faut passer par la secrétaire. Alors ça c'est encore un problème. Parce que la secrétaire veut toujours, vous pose des questions, veut savoir (PA1-164/165 Le Faou) », le respect du secret médical par les professionnels « *Me : Mais du fait que je sais que ça reste confidentiel avec le médecin généraliste comme avec le psy, ça nous permet aussi de pouvoir parler pleinement. (PA12-238/239 Ploërmel) » et la demande de consentement pour la communication aux autres soignants à propos du patient « *Tu as dit tout à l'heure que c'était l'ostéopathe qui avait pris contact avec S., est ce qu'avant elle t'a demandé l'autorisation ? J : Oui, ouai ouai. Parce qu'elle m'a dit : est-ce que je pourrai en parler avec S par rapport à te faire une radio et tout ? Du coup moi j'ai dit bah pas de problème, parce que c'est mon médecin. (PA13-471/475 Ploërmel) ».***

E6-Facteurs influençant le choix du professionnel

Les facteurs qui influençaient les patients dans le choix du professionnel étaient le **choix du médecin car il était le médecin de famille** « *Ah oui, oui, depuis 2000 quasiment on a toujours eu que T quasiment pour toute la famille en fait. Pour toute la famille, c'est le médecin traitant de toute la famille en fait (PA2-58/59 Lanmeur) », le choix du médecin pour ses compétences particulières « *Oui à la CC toujours. Mais comme il était homéopathe, d'ici, j'ai préféré aller à C. (PA12-30 Ploërmel) », l'âge du professionnel « *M.R : C'est la voisine d'en face qui avait déjà eu à faire à la maison de santé et elle m'a dit : « Pro2 il est plus jeune, il est gentil ». J'ai pris Pro2. (PA5-64/65 Louargat) », le genre du professionnel « *L : Et ça vous trouvez que, pour vous, c'est plus facile ? Mme T : Oui, une femme, oui, je préfère. (PA6-1536/1537 Louargat), le choix du professionnel car il avait été conseillé par d'autres personnes « *Et puis parce qu'elle a sa réputation. F : Oui ça joue ça ? Me : Oui. (PA12-355/356 Ploërmel) », le choix du professionnel dans la maison de santé pour la coordination « *il m'a conseillé d'aller voir une psychologue, il m'a dit vous savez, il y en a dans la maison de santé et le fait aussi qu'il puisse se mettre en relation s'il y avait besoin. (PA12-351/353 Ploërmel) », la fidélité à son professionnel « *Alors le dentiste, je ne l'ai pas vu. Dentiste, j'ai commencé à Plougasnou, donc je continue à aller le voir (PA3-440/441 Lanmeur) », ou en l'absence de préférence le hasard du choix du médecin généraliste « *F : Ouais, d'accord. Et Dr L d'ailleurs comment ça se fait, que vous l'avez choisi ? M.M : Ah c'est le hasard. (PA4-188/189 Louargat) ».********

F) Place du patient dans les soins



Carte heuristique 7 : Place du patient dans les soins

F1- Évaluation du retentissement psycho-social

Les répercussions de la maladie sur la vie du patient étaient évoquées à travers plusieurs composantes : **le retentissement socio-économique lié à la maladie** « *Et puis d'un autre côté on dépense beaucoup moins aussi. On ne sort plus, il n'y a plus de vacances, il n'y a plus de week-end... Alors cet argent là que nous mettions pour nous aider à la maison et ben voilà... (PA1-970/972 Lanmeur)* », **le retentissement psychologique** « *Et il prend des nouvelles même au niveau de son moral, comment ça va, des choses comme ça*^[13] *F : Ah oui, je crois que l'une des premières choses d'ailleurs c'est ça qu'il demande (PA2-1293/1296 Lanmeur)* » et **le retentissement sur les activités et l'ennui** « *je pense qu'il y a le fait, surtout dans cette maladie et puis avec la vieillesse en général, de se sentir inutile et je sais que souvent elle me demandait de lui donner des trucs à faire, des patates à éplucher, n'importe quoi ; parce que sinon elle se sent inutile (PA2-1084/1086 Lanmeur)* ». L'acceptation de la perte d'autonomie par le patient était évaluée par **l'acceptation des aides** « *Oui, enfin moi les miens, je prends ça du bon côté puisque Dr [Chir. Ortho] la dernière fois que je l'ai vu il m'a dit qu'il n'y avait plus aucun espoir, il m'a fait une ordonnance pour un petit déambulateur, que j'ai dans mon garage. Je lui ai dit « je ne vais pas encore le prendre tant que je peux », parce qu'il dit « ça serait mieux que votre canne » qu'il m'a dit. Mais enfin, je trouve que le déambulateur ça fait encore plus décrépi que la canne. (PA1-676/680 Le Faou)* ». Les aides apportées par les proches étaient également prises en compte par **l'évaluation du soutien de l'entourage** « *Ben j'avais votre soutien aussi, [...] Le soutien c'est quand même quelque chose d'hyper-important. J'ai été chiante, parce que voilà, il y avait ça et ça qui n'était pas fait, le ménage et tout ça...Ils m'ont toléré. Ils ont accepté. Ils m'ont pris avec mes travers, parce que je n'étais pas toujours facile. Après, ils ont été vachement présent (PA3-584/593 Lanmeur)* ».

F2- Informations au patient

Les différentes informations fournies au patient étaient détaillées : **les informations sur la maladie** « *Mais par contre, par contre voilà oui bien sûr qu'on m'a expliqué ce qu'il se passait, comment je pouvais changer les choses ou me donner des pistes en tout cas pour changer les choses (PA15-554/556 Ploërmel)* », **les informations sur le traitement** « - *F : Est-ce que vous comprenez la finalité à chaque fois des soins suivis, des traitements qu'on vous donne, des activités qu'on vous fait faire comme la kiné par exemple. Vous avez le sentiment de bien comprendre ? - P : Ah oui, oui. Oui, on m'explique bien (PA2-252/254 Le Faou)* », **les informations sur les aides extérieures** « - *AK : Vous n'avez pas forcément cherché des conseils sur les aides auprès des professionnels de la maison de santé ? - Fille : Non, c'est qui qui t'as donné l'adresse des repas ? Pour les repas c'était... avec qui t'avais eu l'adresse là, le contact quoi ? - Époux : Oh, avec le*

docteur sans doute. - *Patiente : Le docteur. (PA6-468/473 Le Faou) » et les informations sur les échanges entre les professionnels « Ils nous le disent oui. Ils disent « bah voilà, on a parlé de [PA3] hier, ou la semaine dernière (PA3-140/141 Le Faou) ».*

F3- Séances d'éducation thérapeutique

Les différents aspects de l'éducation thérapeutique jugés importants par les patients étaient **la promotion et l'organisation du planning des séances d'éducation thérapeutique** « *parce que des fois il y a des réunions qui ne m'intéressent pas alors je ne viens pas. Je le dis tout de suite « non, ce n'est pas pour moi ». Elle sait d'ailleurs la secrétaire, elle dit « je vous le dis, mais je ne pense pas que », « non-non, ne comptez pas sur moi ». (PA1-703/706 Le Faou) », l'acquisition de connaissances en séance d'éducation thérapeutique « - F : Alors justement c'est ça qu'est-ce qu'on ? C'est des cours ? Si vous pouviez nous décrire qu'est-ce qu'on fait dans ces groupes ? - P : Bah les gens posent des questions et tout. Et puis elle, elle répond. Elles font le schéma, elles font leurs petits dessins. Vous avez tout, le pancréas, et tout. C'est un petit cours si on veut. (PA1-599/603 Le Faou) » et **l'intérêt de la dynamique de groupe en séance d'éducation thérapeutique** « - F : C'est intéressant parce que peut être on est avec plein de gens ? je ne sais pas, puis qu'on discute. - P : Bah, oui. Parce que des gens posent des questions assez amusantes des fois ou pas. Bah, on se renseigne, on en profite. - F : Donc vous ne comptez pas arrêter ce groupe là. - P : Ah non, ça non. Tant que ça sera des choses qui peuvent m'intéresser (PA1-695/703 Le Faou) ».*

F4- Soutien du patient

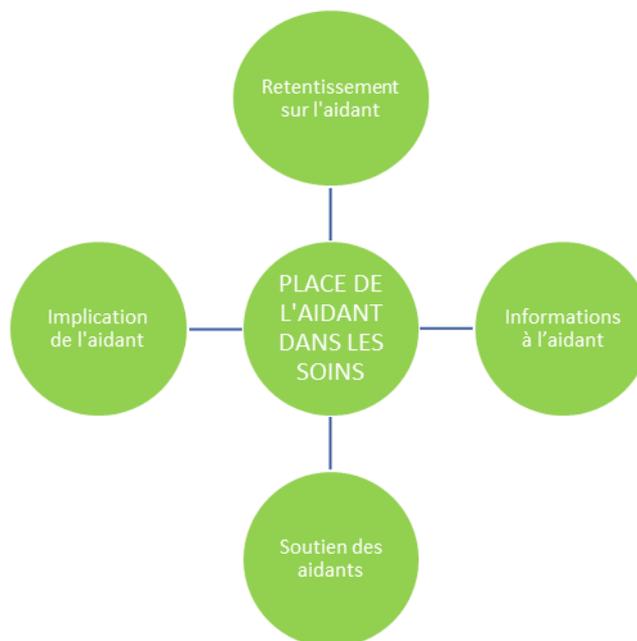
Les patients exprimaient le besoin d'un **soutien psychologique réalisé par le professionnel** « *Mme L : Oui et puis quand il y a une baisse de moral. Il y a quelques temps, j'ai été voir Pro2 parce-que je n'arrêtais pas de pleurer, c'était les nerfs qui lâchaient, bah il a su m'écouter. Et il ne m'a pas abruti de médicaments non plus. Il y a eu un échange, il m'a dit : « bon bah on va prendre quand même quelque chose de léger dans un premier temps » mais il a su écouter mon mal être quoi, que j'avais mal et ça c'est important ça. (PA1-892/896 Louargat) ». Une proposition de prise en charge psychologique semblait nécessaire « *On m'a proposé de faire partie de groupe de paroles. (PA1-616 Lanmeur) » ainsi que l'instauration et la réévaluation des aides à domicile « Et donc là on a tout mis, aidé par le Dr T, tout mis en place. Des services à la personne donc j'ai l'infirmier, nous avons le kiné qui vient de partir, 85 hein ? Et puis donc cette femme-là qui vient le mardi et le jeudi quand je pars à mes activités. (PA1-83/86 Lanmeur) ». La motivation du patient par le professionnel apparaissait comme un atout dans la prise en charge « *M.M: (...) Je dis : « Oui, oui, au contraire, comme ça je verrais, comme ça, ça me motive à continuer ». M.M : Si je ne la voyais pas, peut-être que je me relâcherais, peut-être. Je dis ça mais je pense que ouais, je me relâcherais peut-être (PA4-514/518 Louargat) ».***

F5- Implication du patient

Les patients se sentaient impliqués dans leur prise en charge. Ils ont décrit différents aspects d'implication : **l'implication du patient dans les décisions qui le concernent** « - S : *Quand vous dites que vous discutez c'est-à-dire que vous avez la possibilité de négocier. - P : Non, non mais savoir. Comme là, mon potassium monte. Bon, alors quand j'ai fait ma prise de sang annuelle on s'est aperçu que j'avais 6. [...] puis là j'ai dit au Dr [PRO4], on va attendre que je repasse à 6 l'année prochaine quand on refera une prise de sang qu'on refera tout. Alors c'est là que j'en ai refait une : 51. - F : Que vous avait prescrit Mr [PRO4], pour le coup qui vous l'a prescrite. - P : Oui, parce que j'ai insisté, j'ai dit on ne va pas attendre encore l'année prochaine. (PA1-503/519 Le Faou) », le rôle du patient dans l'alliance thérapeutique « *F : (...). Donc est-ce que le patient dans l'écoute et le suivi a un rôle à jouer pour vous ? S : Bah oui il vaut mieux ouais. C : Si on ne parle pas il n'y a pas besoin d'être écouté. S : C'est ça. Rires. Ni d'être suivi. F : Ok, ok. Le patient a un peu sa part dans sa quoi ? S : Bah oui, forcément. Parce que la confiance on ne peut pas la donner d'un côté ou de l'autre, il faut que ça marche dans les deux sens, sinon ça ne peut pas fonctionner. (PA3-1008/1019 Louargat) », l'implication du patient dans le traitement « - Aidant : *Et ça, il fait ça à la maison. Comme entre deux, il fait du petit vélo, on a le vélo à la maison, entre deux, on a le truc là pour faire les [...] - FP : On voit là, ouais. - AK : Et ça c'est plutôt la kiné qui a donné ce genre d'exercices, alors ? - Aidant : Oui. Ben oui ben comme maintenant qu'il ne peut pas y aller parce qu'il a sa côte là. Comme elle lui a dit « Ben si vous avez le vélo », ben on a un vélo d'appartement, ben il fait un peu de vélo d'appartement. (PA5-471/476 Le Faou) », l'implication du patient concernant son devenir « *Et bien c'est ce que l'on souhaite, son maintien à domicile, tant qu'on pourra le faire. La veille ou l'avant-veille de son AVC, du premier au****

mois de juin 2016, il a été voir son frère en maison de retraite. Et tu es sorti de là tu étais... Comment tu étais quand tu as vu ton frère ? Là-bas à Saint Pol ?^[SEP]PB : Anéanti (PA1-587/592 Lanmeur) » et la réalisation de **directives anticipées** par le patient « dans le placard de sa chambre, il a fait un sac pour les infirmiers si jamais on a encore l'épisode qu'on a eu cette année au mois de juin. Les 3 jours de coma là. Et bien il a donné des instructions aux infirmiers (PA1-653/655 Lanmeur) ».

G) Place de l'aidant dans les soins



Carte heuristique 8 : Place de l'aidant dans les soins

G1-Retentissement sur l'aidant

Les aidants souhaitaient que les professionnels prennent en compte le retentissement que la pathologie du patient avait sur eux. Ils ont pour cela mis en avant **le rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne** « s'il n'y avait pas ma fille, ça aurait été un gros, gros, souci, parce que moi je ne marchais pas, je ne pouvais pas me faire à manger. Moi, j'étais incapable de téléphoner, il fallait téléphoner là, là, là... c'est ma fille qui a téléphoné quoi... moi j'ai été incapable de rien du tout. (PA3-458/462 Lanmeur) », **le rôle de l'aidant dans l'organisation des soins** « Mme A : Oui. Moi, j'ai, toutes les mises en place, j'ai voulu que ce soit à suivre...[...] Donc j'ai dit « on bloque le lundi midi, le mercredi midi, le mardi, donc c'est le truc » et avant, le kiné c'était le vendredi, parce que c'était mieux. ! (PA6-896/902 BPB) », **le report sur l'aidant du refus de la mise en place d'aides par le patient** « Et puis là j'ai été opéré de la cataracte le 30, donc il y a les gouttes que mon épouse, j'ai réussi quand même à la prendre comme infirmière (PA1-284/286 Le Faou) », **les difficultés pour l'aidant au domicile** « si elle tombe moi je fais quoi ? Je ne peux pas la relever. Moi toute seule je ne peux pas... (PA2-452/453 Lanmeur) » **la répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant** « Enfin moi, je ne sais pas comment tu le perçois toi PB, notre vie sociale elle a aussi changé. PB tu t'occupais de plein de choses, moi aussi. On avait une vie, même à la retraite assez active. (PA1-777-780 Lanmeur) » et **le temps d'attente de l'aidant dans la structure** « Vous êtes dans la salle d'attente ? - Aidant : Moi je tricote, hein [Rire] - FP : D'accord [Rire]. Donc, dans la salle d'attente ? - Aidant : Ben, quand il fait beau, je m'en vais faire un tour. Si j'ai des courses à faire, je le dépose et je fais mes courses. (PA5-223/232 Le Faou) ». Ils appréciaient que le professionnel se renseigne sur la **présence d'un entourage soutenant pour l'aidant** « Ah donc ben, je suis un petit peu soutenue, un petit peu par... parce que je fais partie d'un club, donc un petit peu par les copines du club, quoi. En plus, j'ai une copine du club, son frère a la même maladie que mon mari. (PA5-284/286 Le Faou) » et qu'il réalise une **surveillance psychologique**

de l'aidant « [PRO3] souvent elle me prend à part pour me demander « comment ça va le moral, tout ça », parce que bah on sait très bien que [PA3] il n'est pas non plus très tendre on va dire. (PA3-384/386 Le Faou) ».

G2- Informations à l'aidant

Les informations qui étaient recherchées par les aidants se déclinaient en 2 aspects : **l'apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient** « - Aidant : Il y a des fois, elle me fait venir pour m'expliquer ce qu'il fait, pour voir ses progrès... (PA5-257/258 Le Faou) » et **l'éducation de l'aidant par le professionnel** « Mme L : (...) Donc là, j'ai comme consignes : si mon mari commence à tousser, il faut que j'appelle le médecin tout de suite. (PA1-386-388 Le Faou) ». **La recherche d'informations dans les médias par l'aidant** apparaissait comme un élément à prendre en compte « - FP : Et justement ce travail là d'explication de la maladie, parce que là vous avez l'air de connaître vraiment le terme, voilà. Où est-ce qu'on vous l'a fait ? Est-ce que c'était à la maison de santé ou est-ce que c'était plutôt à... - Aidant : J'ai souvent regardé sur internet (PA5-712/717 Le Faou) ».

G3- Soutien des aidants

Les mesures de soutien aux aidants qui leurs semblaient nécessaires étaient diverses : le **matériel instauré pour aider l'aidant** « On avait l'habitude d'avoir, comment on appelle ça, un verticalisateur, et je pensais pouvoir m'en servir et le Dr T a opté pour le lève-personne. (PA1-20/22 Lanmeur) », le **relai de l'aidant par le professionnel** « F : Et donc c'est vous qui l'emmeniez à la maison de santé ? Mme L : Non c'était le taxi, le taxi vient le prendre à la maison, il l'emmène et le ramène. (PA1-112/113 Louargat) », les **mesures instaurées pour favoriser le repos de l'aidant** « Mme R : (...) Je lui ai demandé : « Est-ce que je peux le placer pour que je puisse un petit peu souffler quoi ». Elle m'a dit : « bah je vais voir ». (PA5-225/227 Louargat) », la **relation thérapeutique du soignant avec l'aidant** « Mme A : Avec Mme A, j'ai discuté pas mal (...), Mais c'est vrai que ça fait du bien, bah de vider son sac quelques fois. (PA6-358/359 BPB) », le **soutien psychologique proposé à l'aidant** « Mme A : C'est vrai que j'étais quand même très très mal, et j'ai eu des séances avec un psychologue à Saint Hélier. (PA6-317/318 BPB) » et la **prise en charge de la relation de couple patient-aidant** « c'était... notre relation était très conflictuelle et après la mise en place en fin de compte de ça, bah ça va mieux. Il m'a même demandé l'autre jour Dr T comment ça se passait au point de vue caractère justement (PA2-951/955 Lanmeur) ».

G4- Implication de l'aidant

Elle s'est caractérisée par la **présence de l'aidant lors des rendez-vous ou visites à domicile** « - Aidant : Ah ben ça de toute façon [PRO4] je suis avec lui, hein. - AK : Vous êtes présente - Aidant : Mais même la fois passée, il avait rendez-vous à La Cavale. Bon ben, comme je disais au Dr [PRO4], là quand c'est comme ça on prend l'ambulance. Il me dit « Mais vous allez avec, hein ». Donc là, moi je suis présente, hein. (PA5-315/319 Le Faou) », **l'implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient** « Mme L : (...) elle m'a montré ce qu'elle voulait sur un catalogue et puis après on a vu ensemble pour le choix. Enfin c'est elle qui a décidé, plus que moi. F : Oui mais vous étiez quand même là, à décider avec elle. Mme L : Oui. (PA1-197/201 Louargat) », **l'implication de l'aidant sur le devenir du patient** « Oui, ils communiquent beaucoup quand même par rapport à... et même par rapport à l'évolution de PB, le Dr T, les choses ont été claires, on ne va plus l'hospitaliser à Morlaix, je le garderai ici à Lanmeur et... oui (PA1-538/540 Lanmeur) », **la majoration de l'implication de l'aidant grâce à la maison de santé** « - F : Et depuis justement que vous allez à la maison de santé pour [PA3], est-ce que vous avez l'impression d'être plus... Vous dites « je sais qu'il y a des bilans de fait » ; vous avez l'impression d'être plus intégrée dans les soins, l'accompagnement de [PA3]. - P : Tout à fait oui. (PA3-198/202 Le Faou) », **la participation de l'aidant aux soins** « Ah non, pas la perf, mais je vidais sa sonde oui (PA3-543 Lanmeur) », **la participation de l'aidant à la prise en charge thérapeutique** « Mme L : (...) Et puis après elle m'a donné un plan d'action. Bon, elle a dit vous commencez par diminuer la taille des assiettes, les quantités et puis elle dit vous revenez après, elle vous pèsera (PA1-340/342 Le Faou) », ainsi que **l'acceptation des aides extérieures par l'aidant** « Ouais, parce qu'il voulait me faire venir une infirmière, le Dr [PRO4], il voulait vraiment pas qu'une infirmière viennoise, je dis « Non, tant que je peux gérer, je gère ». (PA5-1111/1112 Le Faou) ».

H) Organisation des soins dans la structure



Carte heuristique 9 : Organisation des soins dans la structure

H1- Permanence des soins sur la MSP

Les patients étaient satisfaits de la **possibilité d'être reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si leur médecin traitant est absent** « *Au moins je me suis dit, que si j'avais besoin quand DR C. était absent et qu'il ne trouve pas de remplaçant, je me suis dit au moins, on peut peut-être facilement basculer sur un des médecins qui opère (PA12-285/287 Ploërmel)* ». Ils ont exprimé leur avis à propos **des horaires d'ouverture de la maison de santé** « *Ils commencent à 8h40 le matin les médecins jusqu'à 20h. Après c'est le 15. (PA1-191/192 Le Faou)* ».

H2- Continuité des soins au sein de la structure

La stabilité du suivi par un médecin référent était recherchée par les patients « *on a un médecin généraliste effectivement qui va nous suivre tout le temps mais quand on est malade, on se réveille on a une angine ou chose comme ça, on est pas sûr de l'avoir. C'est vrai que nous des fois ça nous embête un petit peu. (PA11-178/182 Ploërmel)* » ainsi que **la continuité des soins dans la structure en l'absence du médecin référent** « *je suis rentrée, après c'était les vacances, il y a eu son remplaçant, le dr O, qui est très, très, bien aussi. Que je vois depuis 2012 aussi, parce qu'il la remplace très régulièrement. Qui est aussi très à l'écoute (PA3-281/283 Lanmeur)* ». **La continuité des soins était facilitée par le dossier médical partagé** « *Chaque médecin effectivement ayant accès au dossier a vite fait lorsqu'on lui parle de quelque chose, c'est l'avantage de la technique à ce moment là. Hop, il se réfère, il a accès et il se réfère, il a vite fait de savoir un peu l'évolution de santé du malade (PA4-151/157 Le Faou)* ». Les aidants faisaient part **des difficultés d'adaptation pour le patient en cas de volatilité des intervenants** « *Elle s'est habituée. Et elle n'aime pas changer, elle préfère que ce soit les mêmes à chaque fois, s'il y a des nouvelles c'est plus compliqué. (PA2-345/346 Lanmeur)* ».

H3- Communication entre les professionnels

Les patients et les aidants ont évoqué **les transmissions aux soignants par le secrétariat** « - P : *Ah si, des fois je laisse un courrier pour mon médecin, des fois quand j'ai une bricole à faire, un papier à signer ou quelque chose comme ça. [...] Il y avait un papier qu'on m'a envoyé à signer, que j'ai déposé là au secrétariat et puis il l'a signé et j'ai récupéré après. (PA1-849/856 Le Faou)* », **la communication entre les**

médecins et les professionnels du secteur paramédical « *Entre infirmiers, et ils rencontrent aussi le Dr T au centre, au pôle santé. Et ils peuvent m'en parler. (PA1-479/480 Lanmeur)* », **la communication entre les infirmier(e)s** « *Alors. Tout ce qu'il se passe ici, l'état de PB, les 4 infirmiers se communiquent. Ils ont un temps ; je les entends dire, quand ils ont fini leur journée « oui mais j'ai le rapport à faire » transmettre à celui qui viendra le lendemain matin. (PA1-473/475 Lanmeur)* », **la communication entre les professionnels de la maison santé et la pharmacie** « *Mais avec les infirmiers oui, parce que les infirmiers vont souvent prendre les pansements pour Paul. Oui, très souvent. Je prends la grande majorité des changes et des àlèse chez eux (PA1-1125/1217 Lanmeur)* », **la communication avec l'HAD** « *Parce qu'en fait, l'HAD on a aucune relation, tout se fait par téléphone (PA3-198 Lanmeur)* » et **les transmissions interprofessionnelles rapides lors de situations critiques** « *C'est vrai que pour nous c'est quand même... pour nous les enfants c'est quand même rassurant tout la maison de santé là, parce qu'on sait que si par exemple le matin l'infirmière vient et qu'elle voit qu'il y a quelque chose qui va pas bien, elle va en référer au médecin en fait, et puis le médecin, bon ben, il vient ou il vient pas (PA6-521/524 Le Faou)* ». Il était notifié que **la proximité physique favorisait les échanges entre les professionnels** « *ou comme ils sont dans les mêmes murs, c'est plus facile pour eux de se rencontrer. (PA12-581/582 Ploërmel)* ». La communication pouvait se faire par **l'utilisation d'un carnet de transmission au domicile** « *Il est suivi de près, il y a un carnet de liaison entre eux. Chaque fois qu'il passe c'est noté. (PA1-280/281 Lanmeur)* ». Cette communication favorisait **la confiance entre les professionnels** « *F : Alors que là, vous sentez qu'il y a une confiance... Mme A : Voilà ! F : Entre les deux professionnels (PA6-26/28 BPB)* » ainsi que **la mutualisation des connaissances** « *Et le fait de pouvoir, ça je pense que le positif d'avoir tout le monde sous le même toit c'est ça, c'est que très rapidement on peut, enfin on peut, les médecins entres eux, les infirmières peuvent se rencontrer, se voir, se questionner mutuellement, se rassurer je pense que ça aussi ça doit être important ; et ça va très vite (PA4-813/820 Le Faou)* ».

H4- Coordination des soins

Les patients et les aidants ont exprimé leur **satisfaction de la coordination des soins** « *Oui je trouve ça bien parce qu'au moins elles peuvent se dire qu'est ce qui se passe avec le patient, si par exemple il lui a parlé d'un problème X et que l'autre lui a parlé d'un problème Y, ils peuvent faire la liaison entre les 2 quoi. (PA13-84/86 Ploërmel)* ». Différents aspects de la coordination étaient déclinés : **la coordination du retour à domicile post hospitalier** « *P : Il y avait une mauvaise C'est vrai que la mise en route, a été assez difficile, où l'infirmier venait, il manquait ci, il manquait çà...alors il essayait de laisser des mots, mais on ne regardait pas... (PA3-697/700 Lanmeur)* », **les réunions pluriprofessionnelles centrées sur le patient** « *Et puis même je sais bien que de temps en temps ils ont des réunions communes, un petit peu à la manière des équipes dans les services, pour parler de certains malades, chacun donnant son avis, ça c'est, je trouve que ça c'est vraiment positif (PA4-172/174 Le Faou)* » ainsi que **les consultations pluriprofessionnelles** « *Mme T : Oui, oui ben le docteur m'a dit qu'il voulait me voir avec l'infirmier quoi. F : C'est le docteur qui a dit ça ? Mme T : Oui, oui, oui. F : Ouais et, et ça il n'y a jamais eu ça avec le docteur... Mme T : Non, B, non, non, non. F : Il n'y a jamais eu ça ? Mme T : Non, non. F : Des, des prises en charge communes comme ça ? Mme T : Non, non. (PA6-775/783 Louargat)* ». Les bénéfiques de la coordination étaient multiples : **la coordination pluriprofessionnelle favorise la prise en charge des situations complexes** « *Oui, et je sais que par rapport au protocole ils étaient très en lien avec le Dr T par rapport au protocole pour son escarre. Il y a eu des tentatives de ceci... On a changé... Vous voyez ? (PA1-488/490 Lanmeur)* », **la coordination favorise la prise en charge à domicile** « *Je pense que l'intérêt de communiquer entre eux c'est pour le mieux-être du patient, et faire que son maintien à domicile se passe vraiment d'une façon bien quoi. (PA1-582/583 Lanmeur)* », **la prise en charge pluriprofessionnelle améliore la confiance du patient** « *Mais c'est ça qui rassure aussi, j'ai mon généraliste, j'ai ma psychologue qui sont ensemble, qui se connaissent, qui peuvent échanger, et ça, ça aide. (PA12-479/481 Ploërmel)* » et **l'organisation des soins en coordination pluriprofessionnelle facilite les démarches pour le patient** « *- Fille : Oui l'autre jour j'ai été à la pharmacie pour lui, et puis il y avait un médicament qu'il y avait plus, la pharmacie a appelé directement le médecin quoi en fait, et le médecin a emmené l'ordo... enfin l'infirmière a emmené l'ordonnance quoi. - AK : Directement à la maison ? - Fille : Oui voilà, c'est la pharmacie qui a pris l'initiative... qui m'a dit qu'elle appelait, et le médecin a fait l'ordonnance que l'infirmière a emmené. (PA6-684/689 Le Faou)* ».

H5- Formation des étudiants

A propos de la formation des étudiants, il était important que **le professionnel demande l'accord du patient pour que l'étudiant assiste à la consultation** « M.M : Ah mais ils nous demandent hein. Même Dr L, si on est d'accord que l'interne assiste (PA4-786 Louargat) ». **La confiance envers les étudiants** était difficile pour certains patients « Puis on a moins confiance. Parce que je dirais franchement quand je ne sais pas quel âge elles peuvent avoir, 26-27 ans, pour moi c'est l'âge de mes petits-enfants, alors avant on était habitué aux médecins qui étaient personnes d'un certain âge, hein, cravatés, qui faisaient vraiment sérieux et tout. Là les petits jeunes comme ça, on ne met pas en doute leurs compétences mais enfin ça fait jeune quoi. Enfin, il faut bien qu'elles débutent. (PA1- 456/460 Le Faou) ».

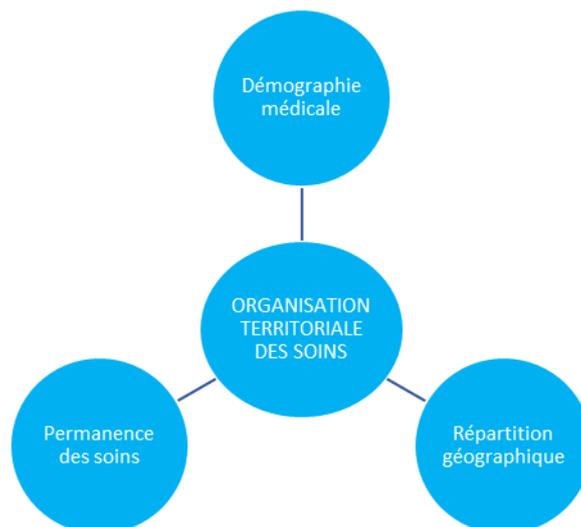
H6-Diversité de l'offre de soins

Il est apparu dans certains entretiens **une méconnaissance du patient/aidant de la totalité de l'offre de soins de la maison de santé** « Je ne savais même pas qu'il y avait une psychologue au cabinet. (PA3-413 Lanmeur) ». La diversité de l'offre de soin intéressait tout de même de nombreux patients qui ont exprimé **la satisfaction de la diversité des soins primaires** « - F : Oui. Donc vous êtes suivi par [PRO4] le docteur ; par quel autre professionnel dans la maison de santé aussi ? - P : Ici ? - F : Oui - P : Euh, bah la pédicure que je vois depuis qu'elle est installée au Faou, puisque maintenant je ne peux plus me baisser pour m'occuper de mes pieds. Et donc je vois [PRO11] régulièrement et puis le masseur [PRO10]. (PA1-91/100 Le Faou) », **la satisfaction de la diversité des exercices médicaux** « Oui, donc je vais voir également le Dr [PRO4] qui fait de l'homéopathie, donc ça aussi parce que je suis très plantes (PA2-13/14 Le Faou) », **le souhait d'étendre les professionnels de soins primaires** « Il n'y a qu'une chose qui nous manque c'est un dentiste. Parce qu'on a plus de dentiste au Faou. (PA1-341 Le Faou) », **la satisfaction de l'accès à des professionnels de second recours** « Enfin les différents spécialistes qui viennent de Brest. Et ça c'est vraiment une chance parce que c'est quand même, même si [Aidante] va encore facilement à Brest en voiture, il y a beaucoup d'anciens, c'est quand même plus facile d'aller sur le parking de la maison de santé au Faou que d'aller se perdre dans les dédales des rues de Brest. (PA4-83/86 Le Faou) » et **le souhait d'étendre les soins de second recours** « Après s'ils peuvent agrandir pour mettre d'autres médecins, par exemple des dermatos du coup ou des podologues (PA13-437/439 Ploërmel) ».

H7-Prise en charge générale

Les améliorations apportées par la maison de santé étaient rapportées par les patients et les aidants « Et pour vous, toute proportion gardée, sur la qualité de soins, il y a eu une amélioration ? P : Ah, bah oui. ^[1] _[SEP] JC : Dans votre rapport aux professionnels de santé ? P : Pour moi, on est vachement mieux suivi, ah oui... même au niveau du médecin, moi je trouve. Le médecin qui me suivait, pf...je crois qu'il me connaissait trop peut-être...je sais pas ...il ne me posait pas de question... (PA3-1067/1077 Lanmeur) » ainsi que **la satisfaction de la prise en charge à la maison de santé** « - Aidant : Ben moi je trouve que c'est génial d'avoir cette maison de santé là. - FP : Ouais ? - Aidant : Ah ouais, pour moi c'est génial. - Patient : Ah ben oui c'est génial. - Aidant : C'est la plus belle chose qui pouvait nous arriver par ici, hein. Vous vous rendez pas compte (PA5-75/79 Le Faou) » et **la cohérence d'équipe** « Aidant : Euh...je suis à l'aise avec le Dr F, je suis à l'aise avec le Dr C, je suis à l'aise avec l'autre Dr. Alors pourquoi ? I : Voilà, donc vous vous sentez bien avec toute l'équipe médicale qui est là-bas. (PA14-1246/1248 Le Faou) ».

I) Organisation territoriale des soins



Carte heuristique 10 : Organisation territoriale des soins

I1- Démographie médicale

Les patients et les aidants se plaignaient de **la désertification médicale** « *Et donc on s'est un peu précipité vers le Faou parce qu'à l'époque à pont de buis il restait 1 seul médecin et au Faou ça commençait à se remplir aussi assez rapidement (PA4-18/19 Le Faou)* », de **la saturation des patientèles** « *Parce que je voulais un rendez-vous rapidement parce que le Dr B, elle a beaucoup de monde maintenant. Avant on arrivait à avoir un rendez-vous pour le lendemain, maintenant il faut 3-4 jours quoi... (PA3-970/971 Lanmeur)* », des départs en retraite avec nécessité d'une **relève médicale** « *F : Et donc vous étiez suivie par quel docteur avant la maison de santé ? Mme T : Dr B F : Dr B d'accord, et alors pourquoi vous avez changé, parce qu'il est parti ? Mme T : Parce que oui, il a pris sa retraite. (PA6-40/43 Louargat)* », **des difficultés d'accès aux spécialistes** « *Et le souci, c'est qu'au niveau de l'hôpital de Morlaix, ils étaient 6 cardiologues, ils ne sont plus que 2... ils ne prennent plus de nouveaux patients. (PA3-180/182 Lanmeur)* » et **des délais de rendez-vous des soins de second recours** « *Donc j'ai un rendez-vous en février avec un cardiologue au niveau de Morlaix. (PA3-182/183 Le Faou)* ».

I2- Répartition géographique

Elle concernait **la distance de l'hôpital** « *Parce qu'on voit assez souvent à la télé des gens qui se plaignent « on ferme notre hôpital, il faudra que je fasse 20 minutes, 1/2h » mais ici c'est ça, qu'on aille à Landerneau, à Brest ou tout ça il faut compter ça. (PA1-330/332 Le Faou)* », **la distance de la pharmacie de garde** « *Et trouver les pharmacies de garde après c'est aussi... parce que là j'avais fait des kilomètres pour trouver une pharmacie. (PA6-577/578)* » et **la distance des soins de second recours** « *- S : Donc le fait d'avoir un spécialiste sur place, vous trouvez un avantage sur le fait de ne pas avoir besoin de vous déplacer. - P : Voilà, et puis moi j'ai peur de conduire dans Brest, avec le Tram et tout. (PA2-163/169 Le Faou)* ».

I3- Permanence des soins

La conscience et l'acceptation par le patient et son aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice ressortait fréquemment « *bon, parce que toi tu faisais beaucoup de coliques néphrétiques. Ben une fois il est arrivé en pleine nuit à trois heures et demi du matin. On va plus faire venir un docteur à trois heures et demi du matin, il faut appeler SOS Médecins. Tandis que nous, on pouvait l'appeler, lui. Et il venait (PA5-833/836 Le Faou)* ». Les patients et les aidants exprimaient le souhait d'une **diffusion d'informations sur la permanence des soins** « *enfin il est arrivé une fois tu étais allé à Château... ou Pont de Buis, oui il y avait une qui était de garde là ensemble pour tout le secteur, faut lui téléphoner et puis faut savoir l'heure qui faut aller c'est ça. (PA6-568/570 Le Faou)* » et **le souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé** « *Mme A : (...) la seule chose que je regrette à la maison de santé c'est qu'il n'y a personne de garde le samedi et le dimanche. (...) Ça ce n'est pas normal. F : Donc il n'y a pas de médecin de garde ? Mme A : Il n'y a pas de médecin de garde (PA2-715/740 Louargat)* ».

DISCUSSION

Synthèse des résultats

L'objectif de cette étude était de déterminer les indicateurs de qualité des soins primaires en groupes d'exercice coordonné du point de vue des patients en situation complexe et de leurs aidants à partir des données recueillies sur les 5 GECO de Bédée-Pleumeleuc-Bréteil, Lanmeur, Le Faou, Louargat et Ploërmel. Neuf dimensions du soin sont ressorties de cette étude : la disponibilité, l'accessibilité, l'aménagement des locaux, les soins médico-techniques, la relation avec le professionnel, la place du patient dans les soins, la place de l'aidant dans les soins, l'organisation des soins dans la structure et l'organisation territoriale des soins. Ces dimensions se déclinaient en 42 aspects différents du soin, au sein desquels 187 aspects spécifiques d'expérience du soin étaient identifiés.

Certains aspects spécifiques d'expérience du soin pouvaient correspondre à plusieurs aspects de différents domaines. Pour remédier à ce problème, une vérification de la divergence et de la convergence des items en fonction de leurs domaines est prévue dans la suite de l'étude QualSoPrim.

Les aspects pertinents du soin retenus étaient très nombreux. Dans un but d'exhaustivité des résultats il n'a volontairement pas été cherché à les regrouper davantage pour réduire leur nombre. Pour la suite de l'étude, dans la conception des questions de l'échelle de qualité, plusieurs aspects spécifiques d'expérience du soin pourront être regroupés dans une même question. Le fait d'avoir le détail de tous les aspects spécifiques d'expérience du soin auxquels la question se rapporte permet d'assurer une meilleure formulation de la question. Dans un deuxième temps, il est prévu dans l'étude après un test du questionnaire sur le terrain qu'une simplification de l'échelle soit faite en éliminant les items non discriminants.

Apports de l'étude au regard de la littérature

Analyse des différentes dimensions et description des aspects inédits

Cette étude a retrouvé l'ensemble des dimensions du soin décrites dans la littérature : celles de l'étude qualitative de Wensing et al (49) recherchant les indicateurs de qualité des soins en médecine générale, celles des différentes revues de littérature portant sur les outils d'évaluation de la qualité des soins primaires (50) (51) (52) ainsi que celles de Pourtau dans le cadre de l'étude QualSoPrim (42). La majorité des outils d'évaluation de la qualité des soins primaires ne traitaient chacun que de quelques dimensions à la différence de cette étude qui les a toutes regroupées, avec un découpage parfois différent de la littérature. Au sein des 9 dimensions de cette étude, la majorité des aspects du soin de la littérature sont également retrouvés. Tous les critères des questionnaires d'évaluation des structures hospitalières mis en place par la HAS et qui étaient transposables aux soins primaires sont présents dans cette étude (53). Les 20 aspects significatifs du soin présentés dans l'étude de Wensing et al sont retrouvés (49). De nouveaux indicateurs de qualité des soins ont été révélés.

Les dimensions de disponibilité et d'accessibilité ont été séparées contrairement à la majorité des études où elles étaient associées.

L'accessibilité est représentée par la facilité pour l'utilisateur d'accéder à un service de façon physique, géographique, financière ou communicationnelle. Il ressort de cette étude l'importance d'assurer des soins de proximité pour les patients multimorbides. Il apparaît une influence du regroupement spatial pluri-professionnel sur la prise en charge des patients. Les principales nouveautés concernent les nouvelles technologies (la prise de rendez-vous sur internet et la communication avec le professionnel par mail ou sms) et l'accessibilité financière (coût des transports, des aides à domicile et l'avance des frais de santé).

La disponibilité fait intervenir une notion de temps : le temps pour avoir son rendez-vous, le temps d'attente et le temps que le professionnel consacre au patient. Les aspects originaux sont le regroupement des rendez-vous si le patient le souhaite, la ponctualité lors des passages à domicile et l'envoi d'un SMS de rappel de rendez-vous.

L'aménagement des locaux a fait l'objet d'une dimension à part entière, ce qui était rarement le cas dans les autres études. La confidentialité du suivi psychiatrique et psychologique est un critère inédit.

A propos des soins médico-techniques, l'évaluation de l'ensemble des professionnels et pas uniquement des médecins a permis de faire ressortir de nouveaux critères spécifiques à une profession comme la technicité des soins infirmiers et de kinésithérapie. Il apparaît important que le professionnel soit ouvert aux médecines douces. L'aspect administratif est également nouveau, de même que les objectifs de qualité de vie, de maintien à domicile et la prise en charge de tous les symptômes en une consultation.

La dimension « Relation avec le professionnel » montre que les soins ne reposent pas que sur des compétences médicales mais nécessitent également des qualités humaines. Les facteurs influençant le choix du professionnel tels que l'âge et le genre sont des facteurs non modifiables sur lesquels il est bien évidemment inenvisageable de juger les professionnels. Ces aspects ont tout de même été conservés pour expliquer les préoccupations des patients, au même titre que le choix du professionnel pour sa réputation ou ses compétences particulières. Les nouveaux aspects concernent l'aisance du professionnel avec les enfants, le relationnel avec l'aidant, la demande de consentement pour la communication aux autres professionnels, la fidélité à son professionnel ainsi que la gêne du patient de donner des informations médicales aux secrétaires.

La dimension « Place du patient dans les soins » correspond à la dimension « Information et soutien » décrite dans plusieurs études à laquelle le retentissement sur le patient et l'implication du patient sont ajoutés. Ces aspects ont été groupés dans la même dimension du fait d'un chevauchement entre eux. En effet la notion d'éducation thérapeutique repose sur une information délivrée au patient dans un but de soutien et d'une majoration de son implication dans les soins. L'originalité de cette étude réside dans les aspects concernant les séances d'éducation thérapeutique, l'information du patient sur les échanges entre professionnels, l'instauration des aides à domicile et l'implication du patient concernant son devenir notamment avec les directives anticipées.

Un parallèle de cette dimension a été créé, reprenant les mêmes aspects mais concernant l'aidant dénommé « Place de l'aidant dans les soins ». Cette dimension consacrée à l'aidant est inédite et est composée essentiellement de nouveaux aspects pertinents du soin. L'attention, l'information et le soutien de l'entourage du patient avaient été cités dans l'étude de Wensing et Al (49) de façon générale mais cette étude les a précisés et détaillés. Le retentissement sur l'aidant, son état psychologique et ses difficultés sont prises en compte. Les notions d'éducation de l'aidant, d'instauration d'aides pour le soulager ainsi qu'un soutien psychologique qui lui est propre sont apparues. Un aspect du soin jamais évoqué dans la littérature a également été détaillé. Il s'agit de l'implication de l'aidant dans les soins qui apparaît majoré grâce aux MSP. L'apparition de ces aspects est liée au souhait de cette étude d'étudier la place de l'aidant en ayant fait participer pour chaque patient si il était d'accord l'aidant à l'entretien. Des questions spécifiques aux aidants figuraient dans la grille d'entretien.

La dimension « Organisation des soins » a été répartie en 2 dimensions différentes.

D'un côté il y a l'organisation des soins dans la structure, la précision du lieu répondant à l'originalité de cette étude d'étudier les GECO. Les patients et les aidants décrivent bien les améliorations concernant la coordination et la permanence des soins. Seule la thèse de Rimetz-Pal s'était intéressée aux maisons de santé en France (54), expliquant que ce soit la seule référence où les aspects spécifiques suivants aient déjà été décrits : la continuité des soins dans la structure facilitée par le dossier médical partagé, la mutualisation des connaissances, la diversité des exercices professionnels au sein de la structure et la réalisation de réunions pluri-professionnelles. La communication entre les professionnels de la maison de santé a été détaillée en plusieurs aspects, ce qui n'avait jamais été fait auparavant : la transmission aux soignants par le secrétariat, la communication entre les infirmiers, entre le médecin et les paramédicaux, l'utilisation d'un cahier de transmission et la rapidité des transmissions lors des situations critiques. L'exercice coordonné avait lui déjà été mis en avant dans la littérature, cependant la facilité des démarches pour le patient grâce à la coordination pluri-professionnelle est un nouvel aspect spécifique qui est apparu.

De l'autre côté, l'organisation territoriale des soins est apparue comme une dimension inédite. Elle met en avant de nouveaux aspects pertinents du soin dans le contexte actuel français que sont la désertification médicale, la saturation des patientèles, les délais de rendez-vous des soins de second recours et leurs

distances du lieu de domicile des patients. Ces aspects rendent compte de la répercussion de la démographie médicale et de la répartition géographique des soins sur la prise en charge et la santé des patients.

Données de la littérature non retrouvées

Sur les 40 aspects du soin rapportés dans la revue de littérature de Krucien (52) évaluant les principaux outils d'évaluation de la qualité des soins en médecine générale du point de vue des patients, 36 sont retrouvés. Les aspects manquants concernent la prévention, la propreté de la structure, l'ambiance dans la structure et l'information sur le temps d'attente. L'ambiance n'est pas décrite comme telle dans cette étude mais plusieurs aspects participent à son évaluation : le confort acoustique et thermique, l'aménagement des espaces intérieurs, la présence de commodités et de jeux pour enfants. Cette étude a pris en compte l'hygiène du professionnel mais celle de la structure n'est pas apparue. Ceci peut être expliqué par le fait de s'être intéressé aux patients multimorbides qui pour la plupart étaient vus au domicile et non pas dans les locaux de la maison de santé. Concernant la prévention, cette étude s'est intéressée à la prévention psychologique des patients et des aidants ainsi qu'à l'éducation thérapeutique. Il n'apparaît cependant pas d'aspect concernant les mesures de prévention générale avec les règles hygiéno-diététiques, la prévention des addictions ou les dépistages systématiques. Cet aspect de prévention est pourtant fréquemment retrouvé dans la littérature : dans l'étude qualitative de MD Beaulieu ayant pour objectif d'élaborer des indicateurs de qualité de la prise en charge de 6 maladies chroniques fréquentes (55), dans la revue de littérature de Portau (42), dans la thèse de Rimetz-Pal (54) et dans de nombreux questionnaires d'évaluation de la qualité des soins du point de vue des patients (ACES (56), CSS (57), EUROPEP (58), PEQ (59) et Ware 35 (60)). Une des explications possibles est le fait que la grille d'entretien n'abordait pas la question de la prévention et ne permettait pas d'orienter les patients sur cet aspect comme cela était réalisé dans l'étude de Rimetz-Pal. Il aurait été bénéfique d'enrichir la grille d'entretien pour mieux faire préciser cette notion. Il semble important d'intégrer dans l'échelle de qualité des soins de l'étude QualSoPrim des questions concernant cet aspect de prévention bien qu'il n'ait pas été suffisamment développé dans cette étude.

La revue de littérature de Pourtau avait mis en évidence vingt-neuf questionnaires concernant les outils d'évaluation de la satisfaction des patients desquels étaient ressortis 58 construits différents. Les construits non retrouvés dans cette présente étude sont la prévention, la sensibilité culturelle, la participation communautaire et l'équité. La sensibilité culturelle apparaît tout de même prise en compte dans cette étude à travers les aspects sur la connaissance du patient, la pédagogie et l'individualisation du soin. Le concept de participation communautaire est décrit dans la revue de littérature de Lévesque et Al (43) comme l'implication des patients et des membres de la communauté dans les décisions concernant la structure de soins et les services fournis (via des comités consultatifs par exemple). Il est ressorti que cette notion est mieux mesurée par les professionnels que les patients, ce qui explique qu'elle n'apparaisse pas dans cette étude. L'équité est décrite comme la fourniture de l'accès aux soins de santé et à des services de qualité de manière équitable pour tous, sur la base des besoins en matière de santé, sans distinction par rapport aux caractéristiques individuelles et sociales. De nombreux aspects de notre étude représentent ce principe d'équité avec l'accessibilité aux personnes handicapées, les soins à domicile, l'accessibilité financière et les aides proposées ainsi que la répartition géographique des structures de soins sur le territoire.

A propos des compétences du professionnel, il a été évoqué dans les focus groupes de l'étude de Wensing et al (49) et celle de Papp et al (61) les aspects de formation médicale continue, de pratique par le médecin de soins en respectant des protocoles en rapport avec la médecine basée sur les faits, et ce selon les dernières recommandations. Cependant tous ces aspects n'ont été cités que par les professionnels, ils n'apparaissent pas pertinents du point de vue des patients, expliquant le fait qu'ils n'aient pas été retrouvés dans cette étude.

Une thèse similaire à la nôtre a été effectuée en 2018 par Rimetz-Pal (54) dans une autre région, en Auvergne-Rhône-Alpes, dont l'objectif était de déterminer les critères de qualité des soins du point de vue des patients d'une maison de santé pluri-professionnelle. La population étudiée était différente de la nôtre, l'échantillonnage devait être représentatif d'une population de médecine générale et ne concernait pas uniquement les patients multimorbides. Les dimensions et les aspects présentés étaient bien moins nombreux que dans notre étude. Les quelques aspects qui n'étaient pas retrouvés dans notre étude ont été décrits dans

les paragraphes précédents : l'hygiène des lieux, différents aspects de prévention (facteurs de risque cardiovasculaire, conduites addictives, vaccination ...) et la formation continue.

Limites de l'étude

- Validité interne :

Plusieurs biais étaient possibles dans cette étude.

Biais de sélection

Le choix des 5 GECO était responsable d'un biais de sélection du fait d'une population d'étude essentiellement rurale, provenant d'une même région, la Bretagne.

L'objectif de 4 entretiens de binômes patients-aidants par site n'a pas été atteint à Lanmeur ce qui a pu provoquer un biais de sélection localement. Seulement 3 entretiens réalisés en présence du patient et de son aidant ont été fournis. Cependant le nombre total d'entretiens a dépassé l'objectif des 40 entretiens sur les 5 GECO car 43 entretiens ont été réalisés au total : 23 patients interrogés (les 3 jeunes patients de 1, 5 et 6 ans n'ont pas été comptés comme ayant participé aux entretiens) et 20 aidants. Une bonne diversité d'échantillon a été obtenue pour les critères de sexe, d'âge et de condition d'habitation. La représentativité de l'échantillon était assurée pour les caractéristiques de multimorbidité et de pluriprofessionnalité. Les pathologies principales étaient diverses. La richesse du matériel recueilli a permis de réaliser la saturation des données et de limiter le biais de sélection (62).

Biais d'information

La comparaison des données des 5 GECO a montré des différences entre les sites. Certains avaient des domaines sur-représentés comparativement aux autres sites et d'autres sous-représentés. Ceci peut poser la question de l'influence du lieu de l'étude mais également de la variabilité des personnes qui ont mené les entretiens. Un biais lié à l'interviewer a été possible, ses capacités d'entretien et sa subjectivité ont pu influencer les réponses des patients et des aidants malgré le fait que les entretiens étaient semi-directifs. Une extraction insuffisante des données dans certains GECO a également pu expliquer les différences de nombre de verbatims codés par site. Ceci n'a pas eu de conséquences sur les résultats car chaque site n'avait pas d'objectif de saturation des données. De plus l'objectif était de faire ressortir les aspects pertinents des soins et non pas de les quantifier. Les nombres d'occurrences ont été mentionnés dans le tableau de synthèse final (tableau 2) mais ces données sont à relativiser et ne permettent pas d'établir des conclusions car il s'agissait d'une étude qualitative.

Biais de confusion

Les codages des verbatims de BPB, Lanmeur et Ploërmel comportaient un possible biais de confusion. Les codages de BPB et de Lanmeur avaient été réalisés par une seule personne. Il y avait un risque que ces codages soient insuffisamment centrés sur les verbatims. Ces codages ont été revus et corrigés au cours de cette étude ce qui a permis de réduire ce biais. Le codage des verbatims de Ploërmel a été effectué dans cette étude par un binôme de 2 internes n'ayant pas assisté aux entretiens. Ceci a pu entraîner une mauvaise interprétation des données. Le fait d'avoir réalisé un double codage permet cependant d'assurer l'objectivité des résultats. Le travail de synthèse a également été réalisé par ce binôme puis validé en groupe de thèse, limitant ainsi le biais de confusion.

- Validité externe :

Toutes les dimensions du soin décrites dans la littérature sont retrouvées dans cette étude ainsi que la majorité des aspects du soin, ce qui révèle une certaine efficacité des choix méthodologiques de cette étude à faire ressortir les aspects du soin.

CONCLUSION

Cette étude met en évidence les aspects pertinents des soins primaires pour les patients multimorbides et leurs aidants. Elle a pour particularité de se pencher sur la place de l'aidant dans le soin en lui donnant la parole. Elle est adaptée aux structures de soins pluri-professionnelles, dans le système de santé et le contexte socio-économique français actuel, ce qui en fait son originalité.

De nouveaux aspects du soin ont émergé concernant la place de l'aidant dans les soins, la coordination au sein de la structure ainsi que l'organisation territoriale des soins. Il semblerait nécessaire de détailler l'aspect de prévention, seul aspect relativement peu abordé dans cette étude comparativement aux données de la littérature.

Cette étude nécessitera d'être confrontée aux deux thèses qui ont été réalisées en parallèle dont l'objectif était de déterminer les aspects du soin jugés pertinents par les professionnels de santé.

A partir des résultats de cette étude et de celle de la 2^{ème} interne du binôme, une première série de questions destinées aux patients et aux aidants pour évaluer la qualité des soins reçus va être réalisée par 2 autres internes. La suite de l'étude QualSoPrim prévoit que ce questionnaire soit testé en terme de compréhension puis une validation quantitative de la stabilité interne et de la validité externe sera réalisée. L'objectif final étant d'obtenir une échelle disposant d'une bonne validité afin d'évaluer par un outil scientifiquement validé les soins primaires dispensés dans les structures pluri-professionnelles.

BIBLIOGRAPHIE

1. Organisation Mondiale de la Santé. Rapport de la conférence internationale sur les soins de santé primaires : Les soins de santé primaires. Alma-Ata. Éditions de l'OMS 1978.
2. Bourgueil Y. Systèmes de soins primaires : contenus et enjeux. *Rev Francaise Aff Soc* 2010;(3):11-20.
3. Organisation mondiale de la santé. La Charte de Ljubljana sur la réforme des systèmes de santé. Ljubljana.1996. Disponible à : http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0013/113305/E55365.pdf?ua=1. (consultée le 17 janv 2019).
4. Organisation Mondiale de la Santé. Rapport sur la santé dans le monde 2008. Les soins de santé primaires : maintenant plus que jamais. Genève. Éditions de l'OMS 2008.
5. République Française.LOI n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires. 2009. Disponible à : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.docidTexte=JORFTEXT000020879475&categorieLien=id>. (consultée le 17 janv 2019).
6. Widmer D, Ninane F, Fauchère MP, et al. Multimorbidité et interprofessionnalité en médecine de famille. *Rev med suisse* 2016; 12:937-941.
7. Uijen AA, Lisdonk EH van de. Multimorbidity in primary care: Prevalence and trend over the last 20 years. *Eur J Gen Pract*. 2008;14(sup1):28-32.
8. Marengoni A, Angleman S, Melis R, et al. Aging with multimorbidity: a systematic review of the literature. *Ageing Res Rev* 2011;10(4):430-9.
9. Fortin M, Stewart M, Poitras M-E, et al. A Systematic Review of Prevalence Studies on Multimorbidity: Toward a More Uniform Methodology. *Ann Fam Med* 2012;10(2):142-51.
10. Haute autorité de santé. Note méthodologique et de synthèse documentaire. Prendre en charge une personne polypathologique en soins primaires. Disponible à : https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2015-04/note_methodologique_polypathologie_de_la_personne_agee.pdf. (consultée le 17 janv 2019).
11. Le Reste JY, Nabbe P, Manceau B, et al. The European General Practice Research Network Presents a Comprehensive Definition of Multimorbidity in Family Medicine and Long Term Care, Following a Systematic Review of Relevant Literature. *J Am Med Dir Assoc* 2013;14(5):319-25.
12. Le Reste JY, Nabbe P, Rivet C, et al. The European General Practice Research Network Presents the Translations of Its Comprehensive Definition of Multimorbidity in Family Medicine in Ten European Languages. *PLoS ONE* 2015;10(1). Disponible à : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4301631/>. (consultée le 17 janv 2019).
13. Onder G, Palmer K, Navickas R, et al. Time to face the challenge of multimorbidity. A European perspective from the joint action on chronic diseases and promoting healthy ageing across the life cycle (JA-CHRODIS). *Eur J Intern Med* 2015;26(3):157-9.
14. Koné Pefoyo AJ, Bronskill SE, Gruneir A, et al. The increasing burden and complexity of multimorbidity. *BMC Public Health* 2015;15:415-26
15. Marchand O, Seigneurin A, Chermant D, et al. Développement et fonctionnement des maisons de santé pluri-professionnelles dans la région Rhône-Alpes. *Santé Publique* 2015;27(4):539-46.
16. Lombrail P. Les maisons de santé pluri-professionnelles : penser localement, agir globalement ? *Sci Soc Sante* 2014;32(2):97-108.
17. URPS Médecins libéraux de Bretagne.GECO, Exercice coordonnée, Les différentes formes. Disponible à : <https://www.urpsmlb.org/sur-le-terrain/geco-exercice-coordonne/les-differentes-formes/>. (consultée le 17 janv 2019).
18. République Française.Code de la santé publique - Article L6323-3.2016. Code de la santé publique. Disponible à : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000017744182&cidTexte=LEGITEXT000006072665>. (consultée le 17 janv 2019).
19. République Française. LOI n° 2011-940 du 10 août 2011 modifiant certaines dispositions de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires. 2011. Disponible à : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024457033&categorieLien=id>. (consultée le 17 janv 2019).
20. République Française. LOI n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé. 2016. Disponible à : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031912641&categorieLien=id>. (consultée le 17 janv 2019).
21. République Française. LOI n° 2007-1786 du 19 décembre 2007 de financement de la sécurité sociale pour 2008. 2007. Disponible à : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000017726554>. (consultée le 17 janv 2019)

22. République Française. Arrêté du 23 février 2015 portant approbation du règlement arbitral applicable aux structures de santé pluri-professionnelles de proximité. 2015. Disponible à : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030289835>. (consultée le 17 janv 2019)
23. République Française. Arrêté du 24 juillet 2017 portant approbation de l'accord conventionnel interprofessionnel relatif aux structures de santé pluriprofessionnelles. Disponible à : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000035374159. (consultée le 30 janv 2019).
24. Direction générale de l'offre de soin. Les chiffres clés de l'offre de soins. Disponible à : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dgos_cc_2018_02_16_a_web_pages_hd.pdf. (consultée le 17 janv 2019).
25. Bouleuc-Parrot C. La décision médicale partagée. La revue Laennec N°4/2014. Disponible à : <http://www.revue-laennec.fr/parution/52>. (consultée le 17 janv 2019).
26. Verspieren P. Malade et médecin, partenaires. *Etudes* 2005 ;402(1):27-38.
27. République Française. LOI no 94-653 du 29 juillet 1994 relative au respect du corps humain. 1994. Disponible à : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000549619&categorieLien=id>. (consultée le 17 janv 2019).
28. République Française. Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. 2002. Disponible à : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000227015&categorieLien=id>. (consultée le 17 janv 2019).
29. Haute autorité de santé. Patient et professionnels de santé : décider ensemble. Disponible à : https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2013-10/synthese_avec_schema.pdf. (consultée le 17 janv 2019).
30. Fournier C, Kerzanet S. Communication médecin-malade et éducation du patient, des notions à rapprocher : apports croisés de la littérature. *Sante Publique* 2007;19(5):413-25.
31. Fédération des maisons médicales et des collectifs de santé francophone. Qu'est ce qu'une maison médicale ? Disponible à : http://www.prescrire.org/docu/postersangers/20a_fmm_1_maisonmedicale.pdf. (consultée le 31 janv 2019).
32. Fédération wallonne des maison médicales. Les associations de santé intégrée (maisons médicales) en Région wallonne. 2009. Disponible à : https://www.educasante.org/wp-content/uploads/2018/07/rw_2010_end_1.pdf. (consultée le 31 janv 2019)
33. Buthion V, Godé C. Les proches-aidants, quels rôles dans la coordination du parcours de soins des personnes malades ? *J Gest Econ Medicales*. 2014;32(7):501-19.
34. Safon M-O. Les indicateurs de la qualité des soins en France et à l'étranger. Bibliographie thématique. IRDES; 2018. Disponible à : <http://www.irdes.fr/documentation/syntheses/les-indicateurs-de-la-qualite-des-soins-enfrance-et-a-l-etranger.pdf>. (consultée le 17 janv 2019).
35. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment Exploration in quality assessment and monitoring. Health Administration Press. 1980 ;1.
36. Hurliman C. Approche conceptuelle de la qualité des soins. *Adsp* 2001;35:23-28.
37. République Française. Ordonnance no 96-346 du 24 avril 1996 portant réforme de l'hospitalisation publique et privée. 1996. Disponible à : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000742206&dateTexte=19960425>. (consultée le 17 janv 2019).
38. Haute Autorité de Santé. Indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS). Disponible à : https://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1500957/fr/indicateurs-de-qualite-et-de-securite-des-soins-iqss. (consultée le 17 janv 2019).
39. Haute Autorité de Santé. Matrice de maturité en soins primaires. 2014. Disponible à : https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2014-10/matrice_maturite.pdf. (consultée le 31 janv 2019).
40. Vincent-Giuliano C. Patient Reported Outcomes. Les débats publics de l'IPC. Disponible à : <http://www.lesdebatspublicsdelpc.com/les-debats/le-patient-acteur-de-sa-surveillance/preambule-patient-acteur-de-propre-surveillance/patient-reported-outcomes/>. (consultée le 17 janv 2019).
41. Greene J, Hibbard JH. Why does patient activation matter? An examination of the relationships between patient activation and health-related outcomes. *J Gen Intern Med* 2012;27(5):520-6.
42. Pourtau T. Evaluation de la qualité des soins primaires par le patient dans le contexte du regroupement pluri-professionnel: une revue de la littérature systématique et critique. Thèse de médecine générale. Faculté de médecine. Brest. 2017.
43. Lévesque J-F, Haggerty J, Beninguissé G, et al. Mapping the coverage of attributes in validated instruments that evaluate primary healthcare from the patient perspective. *BMC Fam Pract*. 2012;13:20.
44. Le Reste JY. PREPS. Etablir une échelle d'évaluation de la qualité des soins primaires en pôles et maisons de santé pluri-professionnels intégrant le point de vue des patients en situation complexe et de leurs aidants. Etude QualSoPrim. Brest : ERCR SPURBO : 2015.
45. Kerisit A. Quels sont les aspects pertinents du soin primaire pour les patients multimorbides et leurs aidants ? Thèse de médecine générale. Faculté de médecine. Brest. 2017.

46. Mongourdin Denoix A. Quels sont les aspects pertinents du soin primaire pour les patients multimorbides et leurs aidants ? Une analyse qualitative en exercice coordonné à Bédée, Pleumelec et Breteil. Thèse de médecine générale. Faculté de médecine. Brest. 2018.
47. Queffelec A. Quels sont les aspects essentiels du soin primaire en maison de santé pluri-professionnelle du point de vue des patients multimorbides et de leurs aidants ? Analyse qualitative de données recueillies auprès de patients suivis au sein de la maison de santé pluri-professionnelle de Louargat (Côtes d'Armor) et de leurs aidants. Thèse de médecine générale. Faculté de médecine. Brest 2018.
48. Scire JC. Quels sont les aspects pertinents du soins primaires du point de vue du patient en situation de soins complexe et de son aidant dans une prise en charge pluri-professionnelle ? Thèse de médecine générale. Faculté de médecine. Brest 2019.
49. Wensing M, Grol R, van Montfort P, et al. Indicators of the quality of general practice care of patients with chronic illness: a step towards the real involvement of patients in the assessment of the quality of care. *Qual Health Care* 1996;5(2):73-80.
50. Wensing M, Jung HP, Mainz J, et al. A systematic review of the literature on patient priorities for general practice care. Part 1: Description of the research domain. *Soc Sci Med* 1998;47(10):1573-1588.
51. Evans RG, Edwards A, Evans S, et al. Assessing the practising physician using patient surveys: a systematic review of instruments and feedback methods. *Fam Pract.* 2007;24(2):117-27.
52. Krucien N. Analyse de la qualité de l'offre de soins de médecine générale du point de vue des patients. Thèse de sciences. Paris 2012.
53. Haute Autorité de santé. Dossier de presse. Satisfaction des patients hospitalisés et résultats 2017: qualité et sécurité des soins dans les hôpitaux et cliniques de France. 2017. Disponible à : https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2017-12/presse_dp_satisfaction_patients_hospitalises_resultats_2017.pdf. (consultée le 17 janv 2019).
54. Rimetz-Pal A. Maison de santé pluriprofessionnelle et qualité des soins : quels critères du point de vue des patients ? Étude préliminaire par méthode qualitative au sein de la maison de santé pluriprofessionnelle d'Ambérieu en Bugey. Th : Méd : Bordeaux 2018.
55. Beaulieu M-D, Pomey M-P, Grande CD, et al. Élaboration d'indicateurs de qualité pour soutenir la gestion des maladies chroniques. *Sante Publique* 2015;S1(HS):67-75.
56. Safran DG, Karp M, Coltin K, et al. Measuring patients' experiences with individual primary care physicians. Results of a statewide demonstration project. *J Gen Intern Med* 2006;21(1):13-21.
57. Gasquet I, Villeminot S, Dos Santos AC. Adaptation culturelle et validation de questionnaires de satisfaction à l'égard du système de santé français. *Santé Publique* 2003 ;15: 383-402.
58. Wensing M, Mainz J, Grol R. A standardised instrument for patient evaluations of general practice care in Europe. *Eur J Gen Pract.* 2000;6(3):82-7.
59. Steine S, Finset A, Laerum E. A new, brief questionnaire (PEQ) developed in primary health care for measuring patients' experience of interaction, emotion and consultation outcome. *Fam Pract* 2001;18(4):410-8.
60. Ware JE, Snyder MK, Wright WR, et al. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Eval Program Plann* 1983;6(3-4):247-63.
61. Papp R, Borbas I, Dobos E, et al. Perceptions of quality in primary health care: perspectives of patients and professionals based on focus group discussions. *BMC Fam Pract.* 2014;15:128.
62. Aubin-Auger I, Mercier A, Baumann L, et al. Introduction à la recherche qualitative. *Exercer* 2008 ;84 :142-5.

ANNEXES

Tableau 3

Tableau de synthèse de l'analyse thématique des verbatims de Louargat

Dimension du soin	Aspect du soin	Aspect spécifique d'expérience du soin	N		
Accessibilité	Accès à des soins à domicile	-Visites à domicile	9		
	Accessibilité du professionnel	-Accès téléphonique	2		
		-Libre accès physique	1		
		-Libre choix de médecin traitant	5		
	Accessibilité du secrétariat	-Accessibilité physique du secrétariat	2		
		-Accessibilité téléphonique du secrétariat	4		
Accessibilité financière	-Coût de la consultation non remboursée de la pédicure-podologue	2			
	-Coût de la consultation non remboursée de la psychologue	1			
	-Priorité à la santé par rapport au coût de la consultation non remboursée de la diététicienne	1			
Accessibilité géographique	-Proximité des soins primaires	9			
Accessibilité pluri professionnelle	-Regroupement spatial pluri professionnel	7			
Disponibilité	Délai d'obtention d'un rendez-vous	-Délai d'obtention d'un rendez-vous de manière générale à la MSP	3		
		-Délai d'obtention d'un rendez-vous avec le médecin généraliste	2		
		-Délai d'obtention d'un rendez-vous en situation d'urgence	8		
		-Délai d'obtention d'un rendez-vous pour un renouvellement de traitement	2		
	Disponibilité du professionnel hors rendez-vous	-Disponibilité de l'infirmier hors rendez-vous	1		
		-Disponibilité du médecin généraliste hors rendez-vous	1		
	Ponctualité	-Temps d'attente au domicile	1		
Souplesse des créneaux de consultation	-Créneaux de consultations libres	5			
	-Créneaux de consultations sur rendez-vous	4			
Temps de soin	-Temps de soin des infirmiers	1			
	-Temps de soin des professionnels de manière générale	1			
	-Temps de soin du médecin généraliste	3			
Implication dans le soin	Implication de l'aidant dans le soin	-Implication -Retrait	24 9		
	Implication du patient dans le soin	-Décision partagée -Négociation -Observance	7 1 7		
Information et soutien	Education thérapeutique	-Education de l'aidant	8		
		-Education du patient	2		
	Information	-Information concernant la coordination	10		
		-Information concernant la maladie -Information téléphonique	8 2		
Retentissement psycho-social	-Autonomie -Entourage -Surveillance et soutien psychologique du patient	4 4 2			
	Retentissement sur l'aidant	-Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	18		
Organisation locale des services	Continuité des soins	-Dossier médical informatisé partagé	2		
		-Médecin remplaçant	1		
	Coordination des soins	-Communication inter-professionnelle -Consultations conjointes pluri-professionnelles -Opacité entre les professionnels -Organisation des soins en coordination pluri-professionnelle	14 4 1 2		
		Diversité de l'offre de soins	-Diversité de l'offre de soins primaires -Souhait d'étendre les consultations de soins de second recours avec un gynécologue	3 1	
Permanence des soins	-Relai entre les professionnels afin d'assurer une permanence	2			
Organisation territoriale des services	Démographie médicale	-Désertification médicale -Relève médicale -Saturation des patientèles	3 9 2		
		Permanence des soins	-Permanence médicale le week-end : Non-souhaitée (1), Souhaitée (2)	3	
	Communication professionnel-aidant	-Echanges professionnel-aidant	6		
Relation professionnel-patient	Choix du professionnel	-Genre féminin pour l'examen gynécologique -Jeune âge -Réputation	1 1 5		
		Communication professionnel-patient	-Echanges professionnel-patient	5	
		Recherche des souhaits et besoins du patient	-Accompagnement -Ecoute -Motivation -Réassurance -Respect -Soins centrés sur le patient	3 8 2 4 1 6	
	Relation de confiance		-Confiance envers les professionnels	11	
	Relation humaine		-Empathie -Proximité relationnelle -Sympathie	3 6 5	
			Secret médical	-Opacité face aux secrétaires -Respect du secret médical par les professionnels Transmission d'informations personnelles au secrétariat	2 1 1
	Soins médico-techniques	Actes	-Séances de rééducation en piscine avec le kinésithérapeute	1	
Compétences		-Attention -Diminution du nombre de médicaments par le médecin généraliste -Energie du médecin généraliste -Examen clinique complet par le médecin généraliste -Médecin généraliste ouvert aux médecines douces -Respect de l'hygiène	1 3 1 1 1 1		
		Coordination du parcours de soins	-Continuité des soins avec les intervenants extérieurs -Dynamisme du suivi -Orientation vers un spécialiste -Réévaluation en sortie d'hospitalisation	2 2 3 1	
			Efficacité des soins	-Amélioration de l'état de santé -Prise en charge de tous les symptômes en une consultation	14 2
			9	34	81

Tableau 4

Tableau de synthèse de l'analyse thématique des verbatims de Le Faou

Dimension du soin	Aspect du soin	Aspect spécifique d'expérience du soin	N	
Accessibilité	Accessibilité physique et géographique	Proximité de la structure	5	
		Regroupement géographique des soignants	4	
		Accessibilité en transport individuel	2	
		Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	1	
	Accessibilité des soignants	Accès à des conseils téléphoniques	5	
		Niveau de filtration de l'accès aux soignants	2	
		Transmissions aux soignants par le secrétariat	2	
	Gestion de la prise des rendez-vous	Autres modes d'accessibilité (courriers, mails, SMS)	2	
		Prise de rendez-vous auprès du secrétariat	5	
	Accès à des soins à domicile	Prise de rendez-vous auprès des soignants	3	
	Accès aux soins de second recours	Suivi médical au domicile	4	
	Accessibilité des services de permanence des soins	Proximité de l'hôpital	1	
	Accessibilité financière	Proximité de la pharmacie de garde	1	
Coût des soins non remboursés		2		
Disponibilité	Délai d'obtention d'un RDV	Coût des transports liés aux soins	6	
		Déai d'un RDV en soins primaires	11	
		Déai d'un RDV en second recours	1	
		Déai d'attente en situation d'urgence	9	
	Ponctualité	Créneaux de soins non programmés	4	
		Temps d'attente dans la structure	14	
	Temps de soin	Temps d'attente au domicile	1	
		Temps de soin disponible	6	
	Flexibilité d'organisation des soins	Adaptation du temps de soin à la situation	3	
		Flexibilité de choix du créneau de consultation	4	
		Flexibilité de choix du professionnel	2	
	Soins médico-techniques	Compétence	Possibilité de regrouper les RDV	6
			Attention accordée au problème médical	3
Minutie de l'examen clinique			1	
Rapidité diagnostique			1	
Réévaluation diagnostique			1	
Traitement des examens complémentaires			2	
Efficacité des soins		Mutualisation des connaissances	3	
		Respect des prescriptions par les paramédicaux	1	
Coordination du parcours de soins		Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	6	
		Orientation vers un avis spécialisé	3	
Relation professionnel-patient		Influence tutélaire	Aide médicale à la prise de RDV de spécialité	4
			Relais du suivi spécialisé	3
		Communication	Réévaluation en sortie d'hospitalisation	1
	Influence tutélaire sur les prescriptions		1	
	Relation humaine	Communication aisée	6	
		Aisance du soignant avec les enfants	2	
		Qualité de l'accueil	2	
	Relation de confiance	Proximité relationnelle	12	
		Relation empathique	5	
	Recherche des souhaits et besoins du patient	Confiance envers les soignants	8	
		Confiance envers les étudiants	2	
	Information et soutien	Implication du patient	Écoute active	7
			Individualisation du soin	4
Secret médical		Décision partagée	12	
		Observance	1	
Place de l'argent dans la relation		Respect du secret médical au secrétariat	2	
		Réalisation d'actes gratuits ou à tarification minorée	2	
Informations au patient		Informations concernant la maladie	7	
		Informations concernant le traitement	15	
Retentissement psycho-social		Informations concernant les aides	7	
		Informations concernant la coordination	12	
Soutien des aidants		Informations concernant les médecines non conventionnelles	4	
		Individualisation de l'information	1	
Séances d'éducation thérapeutique		Prise en compte du retentissement psycho-social lié à la maladie	1	
	Prise en compte du retentissement psycho-social lié à la perte d'autonomie	6		
Certificats et démarches administratives	Prise en compte du rôle de soutien de l'entourage	4		
	Accompagnement psychologique	3		
Organisation des soins dans la structure	Diversité de l'offre de soins	Apport d'informations aux aidants	11	
		Prise en compte de l'investissement de l'aidant	8	
	Organisation de la continuité des soins	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	9	
		Intégration de l'aidant dans la coordination des soins	3	
	Coordination des soins	Temps d'attente de l'aidant dans la structure	1	
		Apport de connaissances en séances d'éducation thérapeutique	4	
	Formation des étudiants	Dynamique de groupe en séance d'éducation thérapeutique	2	
		Acceptation de la présence d'étudiants	2	
	Permanence des soins	Concertations pluriprofessionnelles	5	
		Organisation de la permanence des soins	21	
	Démographie médicale	Consultations pluriprofessionnelles	9	
		Réunions pluriprofessionnelles centrées sur le patient	5	
	Aménagement des locaux	Coordination du maintien à domicile	2	
Aménagements de confort		Aménagements des espaces intérieurs	1	
Aménagements récréatifs	Confort acoustique des espaces intérieurs	1		
	Confort thermique des espaces intérieurs	1		
Respect de la confidentialité	Présence de commodités (machine à café...)	1		
	Présence de jeux pour les enfants	1		
Total Résultat	Aménagements extérieurs récréatifs	1		
	Qualité de l'insonorisation	2		
	Confidentialité du suivi psychiatrique	1		
	Confidentialité en salle d'attente	1		
		450		

Tableau 5

Tableau de synthèse de l'analyse thématique des verbatims de Bédée- Pleumeleuc- Bréteil

Dimension du soin	Aspect du soin	Aspect spécifique d'expérience du soin		
Accessibilité	Accessibilité personnes à mobilité réduite	Accès aux personnes à mobilité réduite		
		Prise de rendez-vous		
	Accessibilité financière	Avance de médicaments		
	Accessibilité géographique des soignant-es	Proximité domicile-cabinet Proximité géographique des cabinets médicaux et paramédicaux		
Disponibilité	Ponctualité	Temps d'attente en salle d'attente Passage infirmier à domicile à heure précise		
		Organisation des rendez-vous	Consultation à domicile Consultation sans rendez-vous Consultation sur rendez-vous Consultation régulière Consultation d'urgence à domicile Consultation d'urgence au cabinet	
	Disponibilité du médecin pendant la consultation		Prise de rendez-vous par le secrétariat permettant une disponibilité du médecin pendant la consultation Temps de consultation	
	Disponibilité du médecin hors consultation		Communication patient-e-soignant-e par téléphone Communication patient-e-soignant-e par mail	
	Organisation locale des soins		Continuité des soins	Auto-remplacement Remplacement pendant les absences
		Flexibilité	Flexibilité des soignant-es dans l'organisation des soins Prise en compte du quotidien de l'aidant-e dans l'organisation des soins	
Organisation territoriale des soins	Coordination ville-hôpital	Communication ville-hôpital Prise en charge hospitalière coordonnée par le médecin traitant		
Aménagement des locaux	Aménagement des espaces intérieurs	Confidentialité de la salle de consultation		
Coordination des soins	Coordination interprofessionnelle	Organisation entre pharmacie et médecin traitant Prise en charge pluridisciplinaire Protocole de soins Consultation avec médecin spécialiste orientée par le médecin traitant Consultation d'urgence avec le médecin traitant, prévenu par l'infirmier-e à domicile Consultation de renouvellement d'ordonnance demandée par l'infirmier-e à domicile Aide au maintien à domicile Administration de médicament à l'officine		
		Communication	Dossier médical commun Renouvellement d'ordonnance sans consultation via l'échange d'informations entre soignant-es hors consultation Échange d'informations médicales entre soignant-es hors consultation Accord patient-e/aidant-e pour échange d'informations médicales entre soignant-es Coordination de l'information donnée à l'aidant-e	
			Consultation pluriprofessionnelle	Échange d'informations médicales entre soignant-es pendant la consultation
		Relation inter- et intra-professionnelle	Confiance entre soignant-es Qualité relationnelle entre professionnel-les	
		Cohérence d'équipe	Confiance envers tous les soignant-es d'une équipe	
		Relation soignant-es-patient-e	Communication thérapeutique	Relation empathique Soins centrés sur le patient-e Écoute active des soignant-es Relation proche et humaine
	Professionnalisme			Confiance dans les qualités professionnelles des soignant-es Confiance du patient-e envers les soignant-es Relation professionnelle Travail du médecin avec les paramédicaux Qualité des gestes techniques des soignant-es
				Informations données au patient-e
	Suivi et évaluation			
	Rôle de l'aidant-e		Communication aidant-e-soignant-e	Prise en compte de l'avis de l'aidant-e dans les décisions de soins Présence de l'aidant-e aux rendez-vous médicaux et paramédicaux
Autonomisation de l'aidant-e			Apprentissage des soins par l'aidant-e en consultation Information donnée à l'aidant-e pendant les consultations	

Tableau 6

Tableau de synthèse de l'analyse thématique des verbatims de Lanmeur

Dimension du soin	Aspect du soin	Aspect spécifique d'expérience du soin	N
Généralités	Prise en charge générale	Amélioration de la prise en charge grâce à la maison de santé	1
		Satisfaction de la prise en charge	3
Accessibilité	Accessibilité géographique	Distance domicile cabinet	1
		Prise en charge à domicile	Impossibilité de prendre la voiture
	Visite à domicile du médecin traitant		3
	Déplacement du pharmacien au domicile		1
	Déplacement du kinésithérapeute au domicile		1
	Financière	Freins financiers des actes non remboursés	4
		Coût des aides à domicile	5
		Investissement dans du matériel de rééducation	1
Réalisation de travaux d'adaptation		1	
Disponibilité	Flexibilité du planning	Adaptation des horaires en fonction du patient	3
		Adaptation des horaires en fonction de l'aidant	2
		Délai d'attente en situation d'urgence	1
	Temps de soin disponible	Satisfaction de l'amplitude horaire de la prise en charge	1
Soins médico techniques	Compétences	Compétence du kinésithérapeute	1
		Technicité des soins infirmiers	2
		Adaptation thérapeutique	3
		Régularité du suivi médical	2
	Efficacité des soins	Amélioration de l'état de santé	3
		Objectif de maintien à domicile	3
		Objectif de qualité de vie	2
		Efficacité de la kinésithérapie	1
	Coordination du parcours de soins	Orientation vers le spécialiste	1
		Hospitalisation à la demande du médecin traitant	1
Position de maître d'orchestre du médecin traitant		1	
Relation professionnel patient	Relation de confiance	Confiance dans le professionnel	3
		Confiance de l'aidant	1
	Relation humaine	Qualités humaines des infirmières	1
		Proximité relationnelle	1
		Relation empathique	2
	Communication	Satisfaction de la communication	2
		Importance de l'écoute	2
		Médecine alternative évoquées	2
	Implication du patient	Contrôle plus important qu'à l'hôpital	4
		Souhait d'un maintien à domicile	2
		Directives anticipées	3
		Refus des aides	3
		Prise en compte de l'avis du patient	2
	Implication de l'aidant	Présence de l'aidant à la consultation	2
		Souhait d'un maintien à domicile	1
		Implication de l'aidant sur le devenir du patient	2
		Participation de l'aidant aux soins	5
Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient		2	
Choix du soignant	Médecin de famille	1	
	Fidélité à son professionnel	1	
Information et soutien	Retentissement psychosocial	Retentissement socio-économique lié à la maladie	1

		Évaluation du retentissement psychologique du patient	7
		Évaluation du retentissement psychologique de l'aidant	2
		Évaluation de l'ennui	7
		Soutien de l'entourage	4
		Aide apportée par l'aidant indispensable	5
		Retentissement sur les activités sociales de l'aidant	4
		Présence d'un entourage soutenant pour l'aidant	3
		Difficultés pour l'aidant au domicile	5
	Informations	Pédagogie	1
		Informations sur le traitement	2
		Informations sur les aides	5
	Soutien aux aidants	Accompagnement des aidants par le médecin traitant	1
		Mise en place d'aides à domicile pour soulager l'aidant	7
		Prise en charge de la relation de couple patient aidant	2
		Matériel instauré pour aider l'aidant	2
	Soutien du patient	Mise en place d'aides à domicile	6
		Soutien psychologique	1
Organisation locale des services	Offre de soins	Podologue	1
		Orthophoniste	1
		Ergothérapeute	1
		Pas de connaissance de l'ensemble des professionnels présents au pôle de santé	1
	Continuité des soins	Crainte d'une volatilité des intervenants	2
		Continuité des soins assurée en l'absence du médecin référent	1
		Suivi toujours par le même médecin	1
		Cohérence d'équipe	2
	Communication	Communication avec l'HAD	2
		Communication interprofessionnelle par un carnet	3
		Communication entre les médecins	1
		Communication entre les infirmiers	1
		Communication infirmiers-pharmacien	1
		Communication médecin-infirmiers	2
		Communication médecin -kiné	2
		Proximité physique favorise la communication entre professionnels	3
	Coordination	Coordination pour adaptation thérapeutique	3
		Coordination pour le maintien à domicile	2
		Retour au domicile post-hospitalier	3
		Passage simultané de plusieurs intervenants	2
		Existence de réunion	1
		Réactivité en situation d'urgence	2
Organisation territoriale des services	Démographie médicale	Difficultés d'accès au spécialiste	2
		Saturation des patientèles	1
Aménagement des locaux	Aménagement des espaces intérieurs	Matériel de kinésithérapie plus important qu'au domicile	1
Total			198

Tableau 7

Tableau de synthèse de l'analyse thématique des verbatims de Ploërmel

Dimension du soin	Aspect du soin	Aspect spécifique d'expérience du soin	N
Accessibilité	Accessibilité physique	Facilité d'accès en voiture	1
		Places de parking pour les personnes à mobilité réduite	1
		Aspect pratique d'avoir les professionnels au même endroit	2
	Soins à domicile	Visites à domicile	2
	Accessibilité des soignants	Communication par téléphone avec les infirmier(e)s	1
		Différents modes de communication possibles (mails , sms)	2
Accessibilité financière	Coût des traitements	1	
Disponibilité	Délai d'obtention d'un rendez vous	Délai de rendez vous	5
		Délai de rendez-vous en urgence	1
	Ponctualité	Temps d'attente à la maison de santé	1
	Organisation des soins	Facilité de prise de rendez-vous au secrétariat	1
		Prise de rendez vous directement auprès des professionnels paramédicaux par téléphone	1
		Adaptation des passages à domicile selon le souhait du patient / aidant	1
		Envoi d'un sms de rappel de rendez vous	1
	Disponibilité des soignants	Temps de soin disponible	3
		Pas de gêne du médecin en consultation par le téléphone	1
	Soins médico techniques	Compétences	Satisfaction de la prise en charge
Résultats d'examens complémentaires			1
Réévaluation thérapeutique			1
Importance d'être ouvert aux médecines douces			1
Régularité du suivi			4
Coordination		Orientation chez le spécialiste	2
		Orientation chez les paramédicaux	5
Administratif		Réalisation des dossiers mdph	1
		Aide à l'organisation des transports	1
		Prise de rendez vous chez un professionnel par le médecin	1
Efficacité des soins	Efficacité des soins	5	
Organisation locale des services	Diversité de l'offre de soins	Manque de professionnels dans la maison de santé	5
		Présence de médecin généraliste avec spécialisation	3
	Coordination	Satisfaction de la coordination	5
		La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	2
		Communication entre professionnels	6
		Informations sur les discussions interprofessionnelles	2
		Coordination interprofessionnelle améliore la prise en charge	3
		Coordination pluri-professionnelle pour les prescriptions	4
		Dossier médical partagé	2
		Partage de connaissances	1
	Continuité des soins	Remplacement du professionnel si absence	2
		Satisfaction lors de remplacement	2
		Stabilité du suivi par un médecin référent	3
Organisation territoriale des soins	Démographie	Désertification médicale	1

		Saturation des patientèles	3
Relation professionnel patient	Communication	Communication	3
		Ecoute	8
		Sujet tabou non abordé avec le professionnel	1
		Relations humaines	Accueil par les secrétaires
	Relation de confiance	Confiance dans le professionnel	6
	Secret médical	Respect du secret professionnel	1
		Demande de consentement pour communication avec les autres soignants	4
	Soins centrés sur le patient	Connaissance du patient	1
		Prise en charge personnalisée	2
	Critères de choix du soignant	Médecin généraliste choisi au hasard	1
		Importance du genre du médecin	1
		Choix du professionnel car conseillé par d'autres personnes	1
		Choix du médecin car médecin de famille	4
		Choix du médecin pour ses compétences particulières	1
Choix du professionnel dans la maison de santé pour coordination		5	
Fidélité à son professionnel		5	
Information et soutien	Evaluation psycho social	Prise en compte du soutien de l'entourage	1
		Refus des aides	1
		Refus des aides extérieures par l'aidant	1
		Difficultés de l'aidant pour s'occuper du patient	1
	Information	Informations sur la maladie	1
		Information sur le traitement	1
		Qualité de l'information délivrée	1
		Informations à l'aidant	2
	Soutien	Soutien par le professionnel	2
		Aide à la mise en place des aides	2
Implication	Implication des patients	Implication du patient dans la prise en charge générale	6
		Implication du patient dans sa prise en charge thérapeutique	2
	Implication de l'aidant	Implication de l'aidant	3
Aménagement des locaux	Aménagement des espaces intérieurs	Confidentialité du suivi chez le psychologue	1
Total			166

Tableau 8

Tableau de codage de Louargat

Code-ligne	Verbatim	Aspect spécifique final retenu	Aspect spécifique d'expérience du soin	Aspect	Dimension
PA4-746/747	Mme M : Ouais on a eu des soins à la maison. M.M : Les prises de sang quand ils se déplacent c'est bien.	Importance pour le patient de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visites à domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA2-409/410	A : C'était au domicile avant quoi ? Mme A : Oui. Pro2 il vient à chaque fois ici, oui, oui.	Importance pour le patient de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visites à domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA1-377/384	F : (...) Et alors quand il vient s'est pourquoi alors pour le coup ? C'est pour faire le point ? Mme L : Bah c'est...le point oui. F : Oui. Ça n'est pas sur votre demande particulière ? Mme L : Ah non, non, non. F : Donc c'est vraiment un suivi régulier tous les deux mois. Mme L : Régulier oui. Mais je sais que s'il y a un souci, bon je l'appelle et il viendra aussi, rapidement.	Importance pour le patient de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visites à domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA1-182/184	Mme L : Voilà. Alors elle, elle est venue à la maison et on a vu ensemble. F : Alors sur votre demande ? Mme L : Oui sur ma demande.	Importance pour le patient de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visites à domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA2-117/119	Mme A : (...) je les appelais, ils faisaient des tours et ils revenaient hein ! Ils venaient, à ça là-dessus je n'ai rien à leur reprocher. Ah non, non, non, ça..	Importance pour le patient de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visites à domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA2-254	Mme A : (...) Moi je sais que quand je l'appelle, il se déplace, il vient ici.	Importance pour le patient de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visites à domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA5-166/179	Mme R : (...) Donc il venait à chaque fois, je l'appelais à chaque fois et il venait. F : Et il venait ? Il se déplaçait à domicile ? Mme R : Ouais il se déplaçait bien parce qu'il ne pouvait pas se déplacer. F : Et quand il se déplace comme ça à domicile, c'est lié à des épisodes un peu critiques comme ça ? Mme R : Critiques ou tous les mois par rapport aux médicaments, au renouvellement de médicaments. (...) F : D'accord. Donc là en fait, il se déplace en ce moment, enfin en temps normal il se déplace tous les mois pour juste le renouvellement des médicaments ? M.R : Oui, oui, oui. Mme R : Oui. Et puis s'il y a un problème, je l'appelle. Si jamais il souffre. Ou quand il est tombé là. Après il a eu le bras dans le plâtre d'ailleurs, il a eu le bras cassé aussi.	Importance pour le patient de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visites à domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA2-110/114	F : Alors depuis combien de temps ils viennent ? Mme A : Euh...bah depuis deux ans à peu près. Bah depuis le temps que la maison médicale est ouverte. Depuis le temps que j'ai Pro2. J'ai ça, ils me mettent mes bas de contention et le soir ils viennent me les enlever parce que je ne peux pas les enlever. Et puis ils m'aident à la toilette aussi le soir. Mais eux...comme ça ! Geste de pouce en l'air.	Importance pour le patient de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visites à domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA1-218/255	F : (...) comment ça se fait que vous êtes patients de la maison de santé ? Est-ce que vous aussi vous-y êtes ? Mme L : Oui. F : Oui. Et alors comment ça s'est fait ? Mme L : Avant on était à Begard, à la maison de santé de Begard, mais le problème c'est que le médecin traitant ne venait pas à la maison. Et puis tous les mois il fallait contrôler son taux d'INR, enfin bon tous les mois il avait les contrôles sanguins, tous les mois il fallait que j'y aille. Donc moi, j'ai dit, je ne peux plus là, parce que je ne pouvais pas non plus demander le taxi à chaque fois. Donc, charger le fauteuil dans la voiture, le décharger là-bas enfin c'était trop quoi. Donc d'office j'en ai parlé à l'infirmière et elle m'a dit bah écoute le mieux ça serait la maison médicale quoi. (...) Et ça, ça m'a soulagé. Parce que mon mari il avait besoin d'un médecin tous les mois.	Importance pour le patient de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visites à domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité

PA1-413/414	A : Et à chaque fois c'est vous qui appelez le Pro2 ou c'est l'infirmière qui en parle au Pro2 ? Mme L : Non c'est moi.	Accès téléphonique aux soignants	Accès téléphonique	Accessibilité du professionnel	Accessibilité
PA1-185/187	F : Et vous l'avez fait parvenir cette demande comment ? Par l'intermédiaire du taxi justement ? Mme L : Non là je l'ai appelé.	Accès téléphonique aux soignants	Accès téléphonique	Accessibilité du professionnel	Accessibilité
PA4-373/380	Mme M: Et l'autre fois j'avais un papier à remplir, et mon expert que j'ai vu, voulais à tout prix que j'aille voir Pro1, de tapoter à sa porte et qu'il me remplisse le papier. J'ai dit : « non, il ne le fera pas ». « Mais si, si, si, essayez ». Donc j'ai essayé, mais la secrétaire, impossible ! Et puis comme je ne suis pas quelqu'un quand même qui va : « je me fou de la secrétaire, attendez, je passe », non, c'est pas mon style. Je dis, j'ai insisté : « excusez-moi mais c'est un papier très important, juste une signature ». « Non, non, non, non ». J'ai dit : « appelez-le ». Elle n'a même pas appelé, je n'ai même pas pu, j'étais en colère. J'ai dit : « ah non, bah, Dr B, lui, il aurait fait sur le pas de la porte, il aurait ouvert et puis il vous l'aurait fait ».	Niveau de filtration de l'accès aux soignants	Libre accès physique	Accessibilité du professionnel	Accessibilité
PA3-133/139	F : C'est Pro2 mais ça aurait pu être Pro1 en l'occurrence c'est Pro2 ? M.F : A oui, non je n'ai pas... M : C'est tombé comme ça. M.F : C'est tombé comme ça oui. (...) Bah le premier rendez-vous quand j'avais appelé c'est Pro2 qu'on m'a donné et puis j'ai gardé.	Choix du professionnel	Libre choix de médecin traitant	Accessibilité du professionnel	Accessibilité
PA5-58/65	F : Pro2. Et alors comment ça s'est fait l'entrée dans la maison de santé comme on est entrain de discuter de ça. En gros vous aviez choisir Pro2 comme ça ? Mme R : Bah oui, voilà, comme ça. M.R : Il y avait le choix. Mme R : Pro1 ou Pro2. Oh je ne sais pas pourquoi on a pris Pro2. On a pris Pro2 parce qu'il était plus jeune. Pro1 il a un certain âge. M.R : C'est la voisine d'en face qui avait déjà eu à faire à la maison de santé et elle m'a dit : « Pro2 il est plus jeune, il est gentil ». J'ai pris Pro2.	Choix du professionnel	Libre choix de médecin traitant	Accessibilité du professionnel	Accessibilité
PA3-160/163	M : ça s'est fait, bah coup de fil, on m'a dit : « il y a Pro1 qui est de garde donc est-ce que ça vous convient », bah je dis : « de toute façon un docteur c'est un docteur hein ». Je n'ai pas cherché à savoir trop qui était le meilleur ou pas. Il me fallait un docteur absolument de toute façon. Donc ça s'est fait comme ça aussi.	Choix du professionnel	Libre choix de médecin traitant	Accessibilité du professionnel	Accessibilité
PA4-194/197	M.M : Donc la secrétaire nous dit : « vous prenez quel médecin ? Il y en a deux ». Il nous en fait un, peu importe, le hasard. Bon elle dit : « Pro1 vous voulez ? ». Bah oui après tout hein parce qu'un médecin c'est un médecin hein. Donc on a pris Pro1 et j'ai été satisfait moi, j'ai continué avec lui.	Choix du professionnel	Libre choix de médecin traitant	Accessibilité du professionnel	Accessibilité
PA6-629/637	Mme T : Et il y a docteur D et docteur L, moi j'ai pris le docteur L. F : D'accord, et pourquoi vous avez pris, comme ça, enfin... Mme T : Oui. F : Vous n'aviez pas une préférence pour le docteur L ? Mme T : Non, non. F : Vous ne connaissiez pas. D'accord. Vous l'avez pris parce que, en gros vous avez appelé... Mme T : Oui, oui, oui. F : Et c'est le premier numéro qu'on vous a donné ? Mme T : Oui, oui.	Choix du professionnel	Libre choix de médecin traitant	Accessibilité du professionnel	Accessibilité
PA5-802/813	F : D'ailleurs ça me fait penser. Est-ce que vous avez des rendez-vous à prendre, si c'est vous qui appelez apparemment, des fois avec Pro2 ou de toute façon c'est fixé ? Vous n'appelez jamais en fait le secrétariat de la maison de santé ? Mme R : Non, moi je me déplace. Je vais carrément là-bas et je demande : « est-ce qu'il peut passer ? » F : D'accord. Mme R : Je lui demande quand il peut passer.(...) Je vais le lundi matin, je vois la secrétaire, elle a l'habitude. Je dis : « quand il peut passer ? », parce que je ne dis pas quel jour, c'est lui qui fixe le jour et puis il vient. Voilà, pour le renouvellement.	Prise de rendez vous sur place au secrétariat	Accessibilité physique du secrétariat	Accessibilité du secrétariat	Accessibilité
PA5-836/839	Mme R: (...) je préfère aller sur place. Au téléphone je ne suis pas très à l'aise. Je ne sais pas comment expliquer ça. Et du coup je vais sur place. Je préfère. Du coup, je dis ce que j'ai à dire et puis ça passe et elle marque ou elle lui dit. Mais il y a deux ou trois secrétaires là, c'est bien.	Prise de rendez vous sur place au secrétariat	Accessibilité physique du secrétariat	Accessibilité du secrétariat	Accessibilité

PA5-150/153	Mme R : Et du coup il est venu le lendemain et quand il a vu comment il était... Et puis je lui ai dit : « j'ai dit tout à votre secrétaire ». Il m'a dit que ça allait se régler. Moi j'étais un peu embêtée après. Après je ne sais pas, est-ce que la secrétaire avait fait son travail ou pas je ne peux pas savoir. Il m'a dit : « vous m'auriez dit », « mais je vous ai appelé hier » je lui ai dit.	Transmissions aux soignants par le secrétariat	Accessibilité téléphonique du secrétariat	Accessibilité du secrétariat	Accessibilité
PA1-663/670	F : Alors comment ça s'est passé après le retour avec le Pro2 ? Vous lui avez dit ? Vous lui avez raconté ? Mme L : Ah oui, l'après-midi je l'ai appelé. Bon je ne l'ai pas eu parce qu'il était en consultation mais j'ai eu U. J'étais énervée. Parce-que là, la colère ressortait quoi. Alors je lui dis, je dis : « bon ça c'est très, très mal passé ». Je lui explique en gros, elle a noté. Et je lui ai dit, je dis : « je veux un rendez-vous avec le Pro2 lundi ». Je l'ai appelé le vendredi, bah oui le vendredi après-midi. Le lundi après-midi j'expliquais tout au Pro2 qui lui était un peu surpris quand même. Donc là on est en train de chercher justement une structure.	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Accessibilité téléphonique du secrétariat	Accessibilité du secrétariat	Accessibilité
PA6-313/318	F : Et, et sinon vous appelez pour reprendre le rendez-vous ? Mme T : Oui, oui. F : Donc les secrétaires du pôle ? Mme T : Oui, oui. F : De la maison de santé ? Mme T : Du docteur oui.	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Accessibilité téléphonique du secrétariat	Accessibilité du secrétariat	Accessibilité
PA4-360/361	F : Ouais, mais alors vous appelez concrètement la secrétaire ? M.M : Ah oui on passe par la secrétaire automatiquement.	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Accessibilité téléphonique du secrétariat	Accessibilité du secrétariat	Accessibilité
PA2-606/617	Mme A : (...) la première, elle mettait une heure pour moi. Elle, en vingt minutes c'était fait (...) elle m'a pris dix euros pour couper un pied. Alors ça, ça m'a... j'ai dit : « là il y a de l'abus ». F : C'était un tarif, oui, par rapport à ce que vous payez avant ? Mme A : Ah bah moi je payais trente euros parce que ça me prenait déjà un déplacement, douze euros de déplacement. Et puis dix euros pour le seul pied à mon mari. Après elle mettait deux minutes pour couper les ongles. A : Alors que l'autre c'était moins cher ? Mme A : A l'autre elle prenait moins cher. Maintenant je vais à Guingamp.	Coût des soins non remboursés	Coût de la consultation non remboursée de la pédicure	Accessibilité financière	Accessibilité
PA4-827/834	Mme M : Non parce que la podologue, j'ai été combien ? Deux ou trois fois la voir. Et pourtant je devrais aller tous les six mois changer mes semelles. Mais bon c'est vrai que ça a un coût aussi. (...) Et puis c'est assez cher quand même les semelles. Mme M : Donc je devrais faire tous les six mois mais je ne fais même pas tous les ans. Je ne fais pas tous les ans, c'est question finances. Là c'est question finance oui.	Coût des soins non remboursés	Coût de la consultation non remboursée de la pédicure	Accessibilité financière	Accessibilité
PA1-838/845	A : Et la psychologue vous n'étiez pas allée la voir ? Mme L : Non, je n'ai pas été la voir. A : On vous a proposé ? Mme L : Bah le Pro2 commence à m'en parler oui. Mais le souci c'est qu'elle n'est pas prise en charge. F : C'est vrai. Mme L : Et ça, ça fait une sacrée somme quand même. Parce-que je ne pense pas qu'en un entretien elle pourra m'aider.	Coût des soins non remboursés	Coût de la consultation non remboursée de la psychologue	Accessibilité financière	Accessibilité
PA4-519/526	F : (...) les consultations elles sont remboursées par la... M.M : Non. F : (...) Et du coup c'est un coût ça ? M.M : C'est un coup ouais mais par rapport à ce que j'ai gagné au niveau traitement. Je ne regarde pas ça. Je dis : « je n'ai plus de cachets à prendre ». Pour moi c'est un gain. J'ai mis de l'argent de côté. Je dis : « je n'ai plus de cachets à prendre, c'est bien ». Et je me sens mieux aussi surtout, ça y fait aussi hein. Quand maintenant je fais du vélo, je ne suis même plus essoufflé quand je rentre et tout. Pour ma garde-robe, j'ai été obligé de la renouvelée.	Coût des soins non remboursés	La santé avant le coût de la consultation non remboursée de la diététicienne	Accessibilité financière	Accessibilité
PA5-453/455	Mme R : (...) Mais si je peux aller là ça sera plus près, pas besoin non plus d'aller à Guingamp. Je verrais ça avec Pro2. Si j'ai besoin, quand j'aurais besoin. Parce que ça fait du bien.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité des soins primaires	Accessibilité géographique	Accessibilité
PA4-767/769	Mme M : (...) On m'avait dit : « il y en a une à Louargat, sinon, vous en avez ailleurs, bon je dis : « pourquoi aller faire des kilomètres ?	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité des soins primaires	Accessibilité géographique	Accessibilité

PA6-568/571	L : Et vous, alors, pourquoi vous avez préféré être suivie heu, pas suivie votre médecin aussi comme votre mari en fait ? Mme T : Ah non, non, non, je préférerais venir ici à la maison médicale. Pour moi c'est plus facile, quand, je peux aller à pieds.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité des soins primaires	Accessibilité géographique	Accessibilité
PA4-44/45	M.M: (...) je suis du coin, donc c'est normal que j'aie aller voir là-dedans ce qui se passe.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité des soins primaires	Accessibilité géographique	Accessibilité
PA6-1704/1708	F : Non. Mais pour autant, vous allez quand même à la maison de santé qui est, pour l'enregistreur, à, je ne sais pas, à pieds on met combien de temps pour aller jusqu'à... Mme T : Oh moi je mets 20-25 minutes, 20 minutes. F : Ouais. Mme T : A pieds, oui.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité des soins primaires	Accessibilité géographique	Accessibilité
PA6-1191/1192	F : Puis vous allez à pieds à la maison de santé des fois. Mme T : Oui quand je peux, quand il fait beau.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité des soins primaires	Accessibilité géographique	Accessibilité
PA6-572/581	F : Oui vous allez à pieds, parce que tout à l'heure je vous ai demandé si... Mme T : Oui des fois il m'emmène, oui. F : C'est votre mari qui vous emmène ? Mme T : Oui. F : Alors il vous emmène des fois. Mme T : Oui. F : Mais des fois vous allez aussi à pieds quoi. Mme T : Oui à pieds. F : Sauf quand c'est l'infirmier qui vient vous chercher où là... Mme T : Oui, oui voilà	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité des soins primaires	Accessibilité géographique	Accessibilité
PA4-742	Mme M : Non. Moi c'est déjà bon bah c'est près aussi. On n'a pas à faire des kilomètres	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité des soins primaires	Accessibilité géographique	Accessibilité
PA4-673/675	M.M : Et moi je l'ai conseillé aussi. Je dis : « Quitte à aller à Lannion, bah c'est à côté hein. » F : C'est plus pratique. M.M : Voilà, c'est plus pratique.	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnels et influence dans la prise en charge du patient	Proximité des soins primaires	Accessibilité géographique	Accessibilité
PA4-434/436	M.M: (...) Et c'est grâce à ce cabinet là d'ailleurs parce que je ne n'aurais pas vu qu'il y a une diététicienne, je n'aurais jamais été la voir. Donc c'est une bonne chose.	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnels et influence dans la prise en charge du patient	Regroupement pluri-professionnel	Accessibilité pluri-professionnelle	Accessibilité
PA4-122/125	F : Et alors, vous avez dit : « j'ai été voir la diététicienne ». Est-ce que vous en aviez parlé à Pro1 avant ? Ou est-ce que c'est vraiment de votre initiative ? M.M : Ah non, c'est en allant voir Pro1, j'ai vu une diététicienne. Je dis : « c'est peut-être la seule qui pourra m'aider ».	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnels et influence dans la prise en charge du patient	Regroupement pluri-professionnel	Accessibilité pluri-professionnelle	Accessibilité
PA4-99/100	M.M: (...) j'ai vu qu'il y avait une diététicienne. Je dis : « tiens, peut-être que si j'allais la voir, je serais peut-être un peu mieux motivé ».	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnels et influence dans la prise en charge du patient	Regroupement pluri-professionnel	Accessibilité pluri-professionnelle	Accessibilité
PA4-198/223	F : Et donc c'est en allant voir, votre premier rendez-vous avec ce médecin là que vous avez vu qu'il y avait une diététicienne et que du coup vous êtes allé tous les deux à la première séance ? M.M : Ah ouais. (...) L : Et vous n'y aviez pas pensé avant d'avoir vu à la maison de santé ? M.M : Non	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnels et influence dans la prise en charge du patient	Regroupement pluri-professionnel	Accessibilité pluri-professionnelle	Accessibilité
PA1-208/217	Mme L: (...) Et pour la pédicure je m'arrange à ce qu'elle le prenne avant ou après la kiné. F : Ah d'accord, vous groupez les rendez-vous. Mme L : Oui, voilà, je groupe, il n'y a jamais de souci. F : Et donc ça, puisque l'on est là-dessus, est-ce que c'est un avantage très fort ça ? Mme L : Oui, il n'y a pas photo. Parce que ça m'évite de prendre rendez-vous dans un autre endroit, de commander le taxi, enfin de faire des démarches plus complexes. Alors que là, le taxi vient le prendre à 10h15, soit il passe à la pédicure...non à 10h30 tu as kiné...donc soit c'est avant soit c'est après comme ça le taxi après peut le prendre après ses séances et après sa pédicure.	Regroupement de rendez vous si souhait du patient	Regroupement pluri-professionnel	Accessibilité pluri-professionnelle	Accessibilité
PA1-289/291	Mme L: (...) quand j'ai su qu'il y avait une kiné, qu'il y avait une pédicure, il y avait une diététicienne, enfin, les infirmiers, bon, là je dis, c'est bien quoi, on avait tout au même endroit.	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnels et influence dans la prise en charge du patient	Regroupement pluri-professionnel	Accessibilité pluri-professionnelle	Accessibilité
PA4-264/266	Mme M : Et autrement nous on est content de la maison médicalisée parce que	Praticité du regroupement spatial pluri-	Regroupement pluri-	Accessibilité pluri-professionnelle	Accessibilité

	ça nous évite d'aller à Lannion faire des prises de sang. J'ai une prise de sang à faire, donc je vais directement là-bas, à Louargat.	professionnels et influence dans la prise en charge du patient	professionnel		
PA3-412/417	F : (...) est-ce qu'au niveau des rendez-vous que ce soit au niveau des kiné ou du Pro2 est-ce que vous avez des problèmes pour prendre des rendez-vous ? M.F : Non, pas spécialement. F : Comment vous faites ? Vous appelez à la maison de santé ? M.F : (...) Ouais j'appelle directement là-bas. Non je n'ai pas de problème spécifique.	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Délai d'obtention d'un rendez-vous à la msp	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA1-241/242	F : D'accord. Donc vous n'avez pas eu de soucis à être pris ? Mme L : Ah non, non, non c'était rapide.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'obtention d'un rendez-vous à la msp	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA1-281/283	F : Et alors dans quel sens ? Qu'est-ce que vous avez trouvé en fait, (...) à la maison de santé qui vous a plu ? Mme L : Bah là on avait la possibilité d'avoir un rendez-vous rapidement.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'obtention d'un rendez-vous à la msp	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA2-741/746	F : Et au niveau des prises de rendez-vous tout ça, vous n'avez pas de remarques à faire ? Mme A : Pas de problème ! Ce matin j'ai appelé, ma petite fille, elle va aller voir Pro2 ce soir. (...) F : (...) Pas de remarque à faire sur les temps d'attente ? Mme A : Ah non, non, non, les secrétaires non plus.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'obtention d'un rendez-vous avec le médecin généraliste	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA6-320/332	L : Et c'est facile de prendre rendez-vous comme ça, vous arrivez ? Mme T : oui. L : Ouais, ça ne vous pose jamais de souci quoi ? Mme T : Non, non, non. F : Et Mr L il est, il est libre quoi ? Mme T : Oui, oui. F : Vous arrivez à avoir le rendez-vous...oui. En un mois ça n'est jamais arrivé qu'il y ait un rendez-vous... Mme T : Non F : Dans un mois et demi ou deux... Mme T : Non, ah non. F : Parce que c'était pas possible. Mme T : Non, jamais.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'obtention d'un rendez-vous avec le médecin généraliste	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA1-404/412	F : Le médecin est venu, il a prescrit des antibiotiques, à chaque fois ? Sur les trois situations ? Mme L : Oui, oui, oui. (...) Mme L : (...) donc là d'office il l'a mis sous antibiotiques et ça s'est stoppé tout de suite. Donc là ça prouve bien qu'agir tout de suite c'est important.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'obtention d'un rendez-vous en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA6-1336/1437	F : (...) Et alors vous, par contre, vous disiez que... M.T : Ben un truc comme ça là, il y a dix fois le temps de mourir !	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'obtention d'un rendez-vous en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA4-815/818	F : Et vous avez pu avoir un rendez-vous à ce moment-là ? Mme M : Oui, oui. F : Vous l'avez pris ce rendez-vous pour discuter ? Mme M : Oui, j'ai pris un rendez-vous. Et puis on a discuté un petit peu.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'obtention d'un rendez-vous en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA2-276/277	Mme A : J'ai dit à... les secrétaires le savent. Je dis : « si je demande qu'il vienne tout de suite il faut venir ». Il m'a dit : « bon bah d'accord il n'y a pas de problème ».	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'obtention d'un rendez-vous en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA2-271/272	Mme A : Mais quand je dis : « bon bah vous venez tout de suite, j'ai un malaise, j'ai un problème », là il vient. Là c'est clair ils viennent.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'obtention d'un rendez-vous en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA2-336/338	Mme A : (...) Autrement moi Pro10 et Pro13, rien à redire. Ah non moi je les appelais à tout moment, ils étaient tout de suite là. Une fois je suis tombée, j'ai toujours mon téléphone à côté de moi, je les ai appelés, bah ils sont arrivés hein. Ah non ça là-dessus.	Disponibilité des infirmier(e)s pour se rendre au domicile en situation urgente	Délai d'obtention d'un rendez-vous en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA5-181/182	Mme R : (...) Et bah là il a vu tout de suite, il l'a hospitalisé tout de suite encore.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'obtention d'un rendez-vous en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA6-1439	Mme T : Ben non quand il y a des urgences ils prennent quand même !	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'obtention d'un rendez-vous en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA3-417/432	M.F : (...) Il faut juste ne pas oublier que les renouvellements de traitements c'est une semaine avant. M : Ouais c'est une semaine avant. (...) Parce que sinon on n'a pas les médicaments. M.F : Bah après c'est normal. Après c'est normal aussi, un renouvellement c'est pas urgent non plus. M : Ou alors il faut aller à la pharmacie demander une avance sur les médicaments mais certains	Délai d'obtention des rendez vous de suivi	Délai d'obtention d'un rendez-vous pour un renouvellement de traitement	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité

	médicaments ils ne les donne pas d'avance hein. F : Vous avez fait l'expérience de ça justement une fois vous aviez oublié d'appeler une semaine en avance ? M : (...) J'ai fait l'expérience et puis ça m'a coûté, enfin ça m'a coûté en sommeil surtout. Quand il n'y a plus de cachés pour dormir, qu'est-ce que l'on fait ? On tourne en rond dans le lit jusqu'à ce que le jour se lève pour aller travailler. On fait sa journée et on n'a pas dormi de la nuit et on rentre le soir, on mange une soupe et direction le lit.				
PA4-334/335	Mme M : Non mais maintenant c'est dur d'avoir un rendez-vous quand même. Renouvellement de médicaments, il faut attendre trois semaines.	Délai d'obtention des rendez vous de suivi	Délai d'obtention d'un rendez-vous pour un renouvellement de traitement	Délai d'obtention d'un rendez-vous	Disponibilité
PA1-492/496	Mme L : (...) Parce-que même quePro10elle ne travaillait pas, elle était en repos. F : En plus, ah oui, ah d'accord. Mme L : Oui. Donc ça c'est ça que j'apprécie, c'est qu'ils sont disponibles, quand il y a vraiment un souci, je peux compter sur eux et ça c'est important pour moi parce-que vous voyez on est tout seuls et un peu perdus et...	Disponibilité hors consultation	Disponibilité de l'infirmier hors rendez-vous	Disponibilité du professionnel hors rendez-vous	Disponibilité
PA4-793/804	F : Et c'est jamais arrivé que quand vous sortiez d'une consultation chez le kiné, chez la podologue, chez la diététicienne, qu'en sortant vous croisiez le médecin. (...) Mme M : C'est rare. M.M : Bah des fois il nous voit mais on se dit : « bonjour » simplement. Mme M : C'est rare. F : Il n'y a pas eu d'échange à ce moment-là, il n'y a pas d'échange qui se passe, d'infos ? M.M : Non. On se dit juste : « bonjour ». Ouais, c'est tout. Mme M : Si une fois, on m'avait appris mon cancer et je commençais à devenir un peu stressée. Et il est sorti et il m'a vue et je lui ai dit : « oh il faut que je vous parle ». Il m'a dit : « il n'y a aucun problème, dès que vous avez un problème, vous venez me voir » il m'avait dit. Donc c'est vrai que ça m'avait rassurée aussi parce que j'étais un peu stressée	Disponibilité hors consultation	Disponibilité du médecin généraliste hors rendez-vous	Disponibilité du professionnel hors rendez-vous	Disponibilité
PA5-130/137	Mme R : Oui, parce qu'il m'a dit, comme il est en tournée l'après-midi, je lui ai dit : « il n'est pas bien » je lui dis, j'avais tout expliqué et la secrétaire me dit : « oui, il passera cette après-midi ». Et puis, il n'est jamais passé ni rien, il ne m'a pas prévenu, il est passé que le lendemain. Et quand il a vu son état : « je regrette, j'avais une urgence hier » qu'il m'a dit, « mais je crois qu'ici c'était assez urgent ». F : D'accord. Mme R : Voilà, c'est le seul truc que je reproche. Que je bon...je reproche...que ça n'a pas marché parce que Pro2 n'avait pas vu.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Temps d'attente au domicile	Ponctualité	Disponibilité
PA4-323/333	F : Et alors là justement, Pro1, donc il y a des rendez-vous aussi à prendre ? Dr B j'imagine que c'était sans rendez-vous ? M.M : Oh sans rendez-vous (...) C'est ça qui nous a un peu perturbé au début. (...) J'allais pour y aller, elle me dit : « non, il faut prendre rendez-vous ». Je dis : « oui mais moi je ne sais pas quand est-ce que je suis malade. Pour un renouvellement d'accord mais quand on est malade, si je prends rendez-vous, dans trois jours, je vais crever pendant trois jours, je vais être malade pendant trois jours. ». Mais non, il nous prend quand même l'après-midi. Parce que dans la tête c'était pas clair, prendre rendez-vous quand on est malade. Je dis : « tiens c'est bizarre parce que là on ne sait pas quand on est malade ».	Souhait de plages de consultations en sans rendez vous	Créneaux de consultations libres	Souplesse des créneaux de consultation	Disponibilité
PA4-340/344	M.M : Bah il commençait à sept heures, il finissait à vingt et une heure lui. Je ne sais pas comment il faisait. Mme M : Donc c'est vrai que, même les personnes âgées qui sont ici, ils trouvent du changement. C'est vrai que l'on a trouvé du changement là. M.M : C'était un médecin d'une autre génération.	Souhait de plages de consultations en sans rendez vous	Créneaux de consultations libres	Souplesse des créneaux de consultation	Disponibilité
PA2-252/254	Mme A : Bah c'est-à-dire, non, non, je n'avais pas peur de ne pas avoir de place mais enfin, vu que comme maintenant c'est des heures régulières, normales, c'est... Il faut respecter aussi leur truc hein.	Souhait de plages de consultations en sans rendez vous	Créneaux de consultations libres	Souplesse des créneaux de consultation	Disponibilité
PA4-338/339	Mme M : Mais oui mais j'ai trouvé dur quand même. Le Dr B, lui il nous prenait, il y avait du monde dans sa salle d'attente mais il devait finir à des heures pas possibles, c'est sûr.	Souhait de plages de consultations en sans rendez vous	Créneaux de consultations libres	Souplesse des créneaux de consultation	Disponibilité

PA4-350/351	Mme M : Non mais bon quand on est vraiment malade, c'est vrai que l'on trouve dur, de ne pas avoir le rendez-vous assez vite. Surtout les petits...	Souhait de plages de consultations en sans rendez vous	Créneaux de consultations libres	Souplesse des créneaux de consultation	Disponibilité
PA6-1411/1419	F: (...) des personnes comme vous qu'on a pu rencontrer, beaucoup nous disait qu'il voyait une différence entre les médecins d'avant, le médecin de campagne et de famille qui était bien disponible. (...) Et le médecin de maintenant qui l'est un peu moins quoi. (...) alors d'abord pour madame qui, qui côtoie justement Pro1, est-ce que vous pensez ça aussi ou ? Mme T : Non.	Conscience et acceptation par le patient de la fin d'un ancien mode d'exercice	Créneaux de consultations sur rendez-vous	Souplesse des créneaux de consultation	Disponibilité
PA4-345/349	Mme M : C'est vrai, ils ont leur vie aussi, ils ne peuvent pas... On n'est plus dans l'ancien temps, il faut qu'ils vivent avec leur temps aussi. Ils ont leurs loisirs. M.M : Il nous avait donné des mauvaises habitudes Dr B. F : Vous trouvez que c'est des mauvaises habitudes ? M.M : Bah oui parce-que, c'est pas logique. On l'aimait bien mais bon, c'est pas logique.	Conscience et acceptation par le patient de la fin d'un ancien mode d'exercice	Créneaux de consultations sur rendez-vous	Souplesse des créneaux de consultation	Disponibilité
PA5-842/848	F : D'accord. Et donc oui, vous n'avez pas de remarques à faire sur les rendez-vous. Enfin, ça ne vous choque pas justement qu'il faut prendre rendez-vous ? Parce qu'on sait en fait que Dr B ne prenait pas de rendez-vous et je crois que vous l'avez dit d'ailleurs. Mme R : Non, il venait le jour même. F : Il fallait venir le jour même. Mme R : Ouais lui il venait le jour même. Bah, pfff... Bah maintenant on s'habitue hein ! On sait, bon, que tel jour il vient et puis voilà.	Souhait de plages de consultations en sans rendez vous	Créneaux de consultations sur rendez-vous	Souplesse des créneaux de consultation	Disponibilité
PA6-1424/1433	F: (...) Et le fait qu'il faille prendre rendez-vous heu, parce que ça peut être contraignant, enfin il y a des médecins dans le temps, qui acceptaient qu'on débarque dans leur cabinet. (...) Et ils nous prenaient à n'importe quelle heure, voilà, là, il, on sait qu'à la maison de santé il faut prendre rendez-vous. (...) Même pour des renouvellements justement. Mme T : Oui, oui. F : Et ça, ça ne vous dérange pas ? Mme T : Non ça ne me dérange pas.	Souhait de plages de consultations en sans rendez vous	Créneaux de consultations sur rendez-vous	Souplesse des créneaux de consultation	Disponibilité
PA6-707/710	F : (...) vous trouvez qu'ils passent beaucoup, enfin le temps suffisant ici ou ? Mme T : Oui, oui. F : Vous aimeriez qu'ils soient plus longtemps ? Mme T : Ah non.	Temps de soins disponible	Temps de soin des infirmiers	Temps de soin	Disponibilité
PA6-355	Mme T : Ils prennent le temps.	Temps de soin disponible en consultation	Temps de soin des professionnels	Temps de soin	Disponibilité
PA3-194/196	F : Et est-ce que vous sentez une différence au niveau de la durée de consultation ou alors... M.F : Oui, elles sont plus longues, un peu plus longues oui quand même. Pas spécialement non plus, ça doit être 5 minutes de plus, ce n'est pas non plus...	Temps de soin disponible en consultation	Temps de soin du médecin généraliste	Temps de soin	Disponibilité
PA6-676/682	F : Est-ce que, est-ce que vous sentez que dans la consultation que vous avez plus de temps, quand vous êtes avec lui ? Mme T : Oui. F : Pour évoquer les choses. Mme T : Oui, oui. F : Ouais ? Mme T : Oui il prend plus son temps, oui.	Temps de soin disponible en consultation	Temps de soin du médecin généraliste	Temps de soin	Disponibilité
PA5-1057/1071	F : Quand il passe Pro2, combien de temps il reste ? C'est variable ? En fonction de ce qu'il y a à faire ou c'est à peu près ? Mme R : Non c'est variable. Ça dépend comment il est quoi. Il prend son temps, il discute. M.R : Oh oui il est ouvert. Mme R : Il est bien. Après il vient avec moi, il discute aussi. Ouais, ouais, quand il fait les papiers il discute aussi, il discute avec son patient. Si, si, il prend son temps. Ah ouais. M.R : C'est pas une machine. Mme R : Ah Dr B était une machine plutôt. Enfin, je n'ai rien à dire de Dr B mais il était très rapide lui. Rires. C'était pas la même chose. Je préfère Pro2, il est plus posé. F : Il prend son temps ? Mme R : Il prend son temps, c'est ça qui est bien. Ouais parce qu'on a même trouvé drôle au départ. Je dis : « Oh la, la, ici c'est bien quand même parce qu'on prend le temps de discuter ». L'autre : « viouuu », oh, c'était...on était habitué parce qu'on avait vu que lui, on ne l'avait pas souvent mais quand on l'avait, oh, « popof »... Bon d'accord. Mais enfin tout le monde le disait. Après c'est bien parce qu'ici on a le temps quoi.	Temps de soin disponible en consultation	Temps de soin du médecin généraliste	Temps de soin	Disponibilité
PA5-583/594	Mme R : Oui mais là, mercredi prochain il va à l'hôpital donc j'ai eu un rendez-vous pour qu'il aille enlever son plâtre. F : D'accord. Mme R : Et je vais en	Rôle de l'aidant dans l'organisation des soins	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin

	taxi. J'aurais le taxi à appeler. F : D'accord, c'est vous qui appelez tout ? Mme R : C'est moi qui fais tous les rendez-vous, ouais c'est moi qui fait. Ouais je fais tout. Tout ce qu'il y a à faire c'est moi qui fait. F : Et vous avez un agenda du coup, s'il n'y a pas de carnet pour noter les rendez-vous ? Mme R : Oui, j'ai un tableau avec tous mes rendez-vous comme dans les cuisines. Rires. F : Il y a un tableau. Mme R : Oh pendant un moment il y en avait ! Pff, oh la, la, la. Je dis : « il ne faut pas que je me plante ! ». Avec les papiers qui allaient avec tel rendez-vous.				
PA5-848/850	Mme R : (...) Je m'arrange, il faut que je calcule aussi avant qu'il n'en ai plus mais de toute façon la pharmacie le dépanne si jamais il ne peut pas venir, que je me prend trop tard. Parce que des fois...	Rôle de l'aidant dans l'organisation des soins	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA5-328/337	F : (...) En termes de soins et d'aides que vous pouvez apporter dans la vie quotidienne, qu'est ce que vous pouvez nous dire ? Donc il y a le pilulier mais vous prenez vos médicaments seul après ? Mme R : C'est moi qui m'en occupe. M.R : C'est elle qui me serre. Mme R : Je m'en occupe parce qu'il y a deux boîtes de sachets en même temps donc il y en a un sachet le matin avec les cachets, à midi c'est un autre sachet et le soir c'est encore un sachet. Donc je prépare sa boîte. Bah c'est moi qui fait le déjeuner le midi, le souper, les cachets. Voilà.	Participation de l'aidant à la prise en charge thérapeutique	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-523/528	F : Ouais. Parce-que c'est dur au quotidien de voilà, il y a... Alors justement, ça c'est une de nos questions aussi : est-ce que vous avez des tâches que l'on vous a délégué de soins ? Du travail de soin, des tâches de soins que les infirmiers ou le Pro2 par exemple vous ont montré qu'il fallait faire et que vous faites au quotidien ? Mme L : Je n'ai que les médicaments à lui donner. A lui préparer son pilulier pour la semaine et à lui donner les médicaments le matin et le soir. C'est tout ce que j'ai à faire.	Participation de l'aidant à la prise en charge thérapeutique	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-340/342	Mme L : (...) Et puis après elle m'a donné un plan d'action. Bon, elle a dit vous commencez par diminuer la taille des assiettes, les quantités et puis elle dit vous revenez après, elle vous pèsera	Participation de l'aidant à la prise en charge thérapeutique	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-628/632	Mme L : Oui j'avais pris rendez-vous avec elle pour voir qu'est-ce qu'on pouvait avoir comme aides pour la sortie de mon mari. Donc là c'est elle qui m'a donné tous les contacts. Et puis bah j'ai demandé les dossiers et j'ai rempli les dossiers toute seule. Pour que ça soit effectif au moment où il sorte. Comme ça... L'auxiliaire de vie était prévue aussi dès que mon mari est sorti.	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA5-396/397	Mme R : (...) C'est tout le temps ici. Tout le temps. C'est...pfff... Les papiers, les dossiers, c'est vrai que j'avais tout à faire toute seule.	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA2-64/67	F : (...) Et donc tout ce temps là vous étiez en relation avec les infirmiers ? Mme A : Ah bah j'étais, tous les jours j'étais à Guingamp, après à Paimpol j'y allais tous les jours. Je ne conduis pas c'est une amie qui m'emmenait. Tous les jours, tous les jours, tous les jours.	Rôle de l'aidant dans l'organisation des soins	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA6-287/288	F : (...) Et au cabinet c'est vous qui emmenez madame, comment ça se passe ? Mme T : (...) la dernière fois c'est lui qui m'a emmenée oui	Rôle de l'aidant dans l'organisation des soins	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-114/116	F : D'accord. Et c'est un taxi, pareil, pour lequel vous avez pris contact avec lui, c'est vous qui avez fait ça ? Mme L : Oui	Rôle de l'aidant dans l'organisation des soins	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-85/86	F : (...) quand vous dites j'ai pris en main les choses, c'est à dire que c'est vous qui avez appelé les infirmiers ?	Rôle de l'aidant dans l'organisation des soins	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-78/79	Mme L : (...) comme je savais à quel moment il allait arriver, moi j'avais tout mis en place déjà pour qu'il n'y ait pas de coupure	Rôle de l'aidant dans l'organisation des soins	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-357/362	F : (...) vous étiez là tous les deux ? Mme L : Tous les deux oui. F : Tous les deux, oui, ok. Mme L : Bah oui comme elle a des questions à poser et que mon	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin

	mari ne peut pas répondre. Donc moi je sers d'intermédiaire quoi.				
PA1-165/169	F : Et est-ce que ça vous arrive d'ailleurs d'être présente sur certaines séances en particulier ? Et si oui pourquoi ? Pour quelles séances ? Mme L : Oui. Bah quand il avait fait une crise d'œdème, ça a été important, pendant quinze jours, donc là je l'avais accompagné pour expliquer et pour montrer à Pro7 à quel endroit il fallait qu'elle fasse des drainages.	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-331/333	F : Parce qu'en gros la diététicienne elle vous a demandé tout ça quoi, qu'est-ce que vous mangez, et donc vous étiez tous les deux chez elle ? Mme L : Tous les deux, oui, oui.	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-197/201	Mme L : (...) elle m'a montré ce qu'elle voulait sur un catalogue et puis après on a vu ensemble pour le choix. Enfin c'est elle qui a décidé, plus que moi. F : Oui mais vous étiez quand même là, à décider avec elle. Mme L : Oui.	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA4-632/637	M.M : Oui parce que la dernière fois j'étais avec toi, ça s'est bien passé. M.M : Mon mari m'a dit : « je vais t'accompagner » parce que tu parles trop. F : D'accord, vous êtes allé tous les deux, ouais. M.M : J'ai dit : « comme ça au moins, on va faire ça, on va faire par étape ». Et tu vois ça s'est bien passé. Mme M : Bah oui, j'ai écouté, j'ai pas parlé.	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-538/539	F : Mais bon c'est assez simple finalement. Vous avez réussi à faire ça assez rapidement ? Mme L : Ah oui. Oh oui ça fait facilement un an que je m'en occupe de ça.	Participation de l'aidant à la prise en charge thérapeutique	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA5-629/633	Mme R : Oui en plus. Euh si, ceux que je donne moi. Ouais, ceux que je donne moi. Montre les médicaments. Alors je donne ça, plus. Alors le matin, bah ouais, le matin il à ça. Le midi, le soir et après quand il est au lit. Donc voilà, je me débrouille comme ça. Ça va du Doliprane à des choses pour la tension, pour l'infarctus. Mme R : Ouais voilà, je tiens une pharmacie.	Participation de l'aidant à la prise en charge thérapeutique	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-138/141	Mme L : (...) il fallait que je continue à le solliciter avec des jeux, des jeux de société, qu'il fallait trouver des jeux pour essayer de continuer à faire travailler le cerveau, avec des dominos, des jeux de l'oie des choses comme ça, donc j'ai acheté tout un tas de jeux.	Participation de l'aidant à la prise en charge thérapeutique	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-347/348	Mme L : (...) je notais aussi, elle m'avait dit de noter, tout ce que... tous les repas que l'on mangeait	Participation de l'aidant à la prise en charge thérapeutique	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA5-238/239	F : C'était vous qui l'accompagniez ? M.R : Oui.	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA5-533/535	F : Et vous madame c'est pareil ? Vous vous sentez en tant qu'aidante écoutée ? Si jamais vous avez envie de dire quelque chose, vous êtes... Mme R : Oui, je le dis.	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA5-895/898	F : Ok. Et vous madame, vous, vous sentez pleinement en mesure d'aider votre proche ? A part le fait que ce que vous nous avez dit, que c'est dur et qu'il y a besoin de soupape pour évacuer, mais sinon, vous êtes pleinement en mesure de l'aider quand il faut ? Mme R : Oui, oui. Ça va pour l'instant, j'arrive à gérer	Participation de l'aidant aux soins	Implication	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA3-984/986	F : (...) Quand vous allez faire votre renouvellement, là, tous les trois mois, vous ne l'accompagnez pas ? C : Non.	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Retrait	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA6-356/366	F : Ouais, et alors vous monsieur quand ils sont là les infirmiers, est-ce que vous êtes... M.T : Non je ne reste pas. F : Non ? Mme T : Ben des fois il est là, des fois. M.T : Ouais, mais non. F : Oui, vous, enfin vous êtes dans la pièce à côté ? Mme T : Oui. F : Vous êtes pas loin ? M.T : Non. F : Non. M.T : Mais je prends pas part, enfin, voilà, bon.	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Retrait	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-162/164	F : Et donc le moyen de déplacement d'aller là-bas c'est aussi le taxi ? Ce n'est pas vous qui l'emmenez ? Mme L : Oui, c'est le taxi.	Relai de l'aidant par le professionnel	Retrait	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin

PA1-79/81	Mme L : (...) Déjà pour faire la toilette, pour l'habiller, pour les soins quoi, moi je ne peux pas, franchement, et je ne pense pas qu'il ne le veuille non plus, chacun à sa place quoi.	Participation de l'aidant aux soins	Retrait	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA6-1253/1262	F : D'accord, et vous n'avez jamais eu de rapport avec les soignants, parce que quand les infirmiers viennent vous êtes là ? M.T : Ah je suis là, je les connais. F : Ouais vous les connaissez quand même. Mme T : Hmm. M.T : Mais jamais je ne prends... F : Vous ne parlez pas des soins ? Mme T : Non, non. F : Avec les infirmiers. M.T : Non je ne prends pas part.	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Retrait	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA6-1243/1252	L : Et vous, vous n'êtes jamais en consultation avec votre... Mme T : Non. L : Votre femme ? Mme T : Non. M.T : Non parce que moi je dis, voyez mes idées, mon caractère. Rires. Mme T : Non. F : Donc vous restez, quand vous l'amenez par exemple, vous... M.T : Ben je reste dans la salle d'attente. Mme T : Dans la voiture. M.T : Ou dans la voiture.	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Retrait	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-112/113	F : Et donc c'est vous qui l'emmenez à la maison de santé ? Mme L : Non c'était le taxi, le taxi vient le prendre à la maison, il l'emmène et le ramène.	Relai de l'aidant par le professionnel	Retrait	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA3-1035/1049	F : (...) vous n'avez pas eu à solliciter les professionnels de la maison de santé concernant votre fils ? (...) M : Non. F : (...) est-ce que vous l'emmenez à la maison, enfin, faire les consultations par exemple de renouvellement ? (...) M : Euh, non t'allais tout seul hein. Euh si j'ai dû t'emmener une fois. M.F : Une fois c'est tout. M : Une fois parce que tu ne pouvais pas marcher, t'arrivais pas à marcher. M.F : Pas à conduire. M : Euh pas à conduire oui. F : Mais vous n'avez pas à cette occasion-là, rencontré les professionnels de santé ? M : Non. C : Non t'as fait comme moi, t'as attendu dans la voiture. Rires. F : Ouais c'est ça. C : Moi j'y suis déjà allé dans ce cas-là mais j'ai attendu dans la voiture.	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Retrait	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA3-968/971	F : (...) Est-ce que vous avez été en relation avec les professionnels de la maison de santé déjà ? C : Non, du tout, du tout. Je n'ai jamais été en relation avec les professionnels de santé de Louargat.	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Retrait	Implication de l'aidant dans le soin	Implication dans le soin
PA1-944/946	Mme L : Bah oui parce qu'on est partie prenante, tous les deux aussi bien le médecin que le patient. Bon c'est vrai que vous avez fait des études, on n'est pas médecin mais on peut, quand on exprime le ressenti, que ça soit pris en compte quoi. Ça c'est important ça.	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Décision partagée	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA1-936/938	Mme L : (...) C'est cet échange aussi qu'il y a. Bon lui en tant que professionnel il connaît les médicaments, les conséquences mais il ne nous impose pas. (...) c'est cet échange permanent qu'il y a, c'est super ça.	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Décision partagée	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA6-202/205	Mme T : Et le, le médecin fait des, des photos de mon pied quoi, et on voit sur l'ordinateur le, le, le changement tous les mois quoi, l'évolution. L : Il vous montre aussi ? Mme T : oui, oui, oui.	Implication du patient dans le traitement	Décision partagée	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA6-805/815	Mme T : Il veut même me diminuer mes comprimés aussi. F : Ouais. Et qu'est-ce que vous en pensez de ça ? Mme T : Ben je ne suis pas trop d'accord pour ça. F : Ouais, et alors vous lui dites ? Mme T : Oui, oui. F : Et qu'est-ce qu'il... Mme T : Mais il ne supprime pas quoi. F : Il répond : « bon ben d'accord » ? Mme T : Oui, oui, oui. F : « On les garde quoi » ? Mme T : Oui, on les garde oui.	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Décision partagée	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA4-510/514	F : C'est sur votre demande qu'il y a un suivi tous les 6 mois ou c'est elle qui vous a conseillé ? M.M : C'est elle (...) Enfin elle m'a demandé si je voulais, ah ouais, elle ne m'a pas imposé.	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Décision partagée	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA3-396/399	M.F : On a jugé tous les deux, tous les deux que c'était le moment pour faire une pause, que là, ça allait mieux. Donc on s'est dit qu'on pouvait essayer de faire une pause pour voir ce que ça donne, bah là ça donne bien mais par contre elle me disait bien s'il y a le moindre problème, il ne faut pas hésiter à rappeler, qu'on reprendrait. On a jugé tous les deux ouais.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Décision partagée	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin

PA4-645/649	F : Mais alors le kiné que vous avez c'est justement Pro1 qui vous l'a prescrit ? Qui a dit : « il faut que vous fassiez du kiné ? ». Mme M : Voilà, il m'a dit : « il faut que vous fassiez du kiné ». Mais il ne m'a pas dit : « allez au cabinet là ». C'est pas lui qui m'a dit, c'est moi. Parce que moi j'allais voir un ostéopathe à Lannion.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Décision partagée	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA2-784/805	F : (...) est-ce que vous êtes des fois dans la négociation de telle chose ? Mme A : Ah oui, avec Pro2, je pose des questions quand même, (...) F : (...) est-ce que ça vous arrive d'être si directive avec les professionnels de santé ? Est-ce que ça vous est arrivé de dire ça à Pro2 ou aux infirmières en disant : « moi je ne veux pas que vous fassiez ça » ? Mme A : Ah bah je lui ai dit et puis il est prévenu que je ne veux pas aller dans les hôpitaux hein. (...) F : Et qu'est-ce qu'il a répondu ? (...) Mme A : Bah il me dit : « si vous êtes obligée ». Je lui dis : « si je suis...il faut que je sois dans le coltard » que je lui ai dit. Je lui dis : « il faut que je n'aie plus conscience de rien », alors là, hein ! Mais autrement, il est hors de question que je reste là-bas hein. Ils m'y emmèneront, oui, ça peut-être, ils m'y emmèneront mais hors de question que je reste là-bas. Une heure après je suis dehors. Ah ça c'est clair.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Négociation	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA4-491/494	M.M: (...) Et on l'écoutait surtout. (...) Parce que le tout, c'est de l'écouter.	Rôle du patient dans l'alliance thérapeutique	Observance	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA1-897/901	F : Bon, d'accord, et est-ce que ça vous est arrivé, d'avoir dû négocier ou d'avoir voulu négocier des soins alors pour soit vous pour vous aider ou soit pour vous monsieur, sur... « bah voilà, moi je veux tels soins ». D'avoir été dans la négociation en fait avec les professionnels ? Mme L : Non.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Observance	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA3-925/932	F : (...) est-ce que vous avez la possibilité de négocier sur des traitements ? Est-ce que vous êtes dans la négociation des fois ou ça n'est pas une posture que vous adoptez face aux professionnels de santé parce que c'est pas... M.F : (...) Non, parce que pour moi je ne suis pas professionnel donc... C : Tu fais confiance à l'avis des médecins. M.F : Ouais voilà, c'est ça, normalement...	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Observance	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA3-900/910	F : (...) est-ce que vous avez le sentiment, peut-être plus qu'avant (...) de décider les choses qui vous concerne sur vos soins quand vous êtes face au Pro2. (...) est-ce que vous avez l'impression de pouvoir décider, euh, voilà, « j'ai plus de prise quoi ». M.F : Non, mais après je fais confiance quand même, je fais confiance quand même donc s'il dit qu'il y a quelque chose qui peut m'aider, je fais confiance, donc... C : Tu ne cherches pas vraiment à décider quoi. M.F : Non, parce que c'est eux les professionnels, ce n'est pas moi. Voilà, tout simplement. F : Donc vous êtes en confiance quand même avec lui ? M.F : Oui là-dessus oui, là-dessus oui.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Observance	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA4-852/862	F : D'accord. Ouais vous écoutez comme vous dites. M.M : Moi je mets ma vie entre leurs mains pour ainsi dire. Mme M : Oui, c'est pareil. M.M : Bah c'est des spécialistes. Je dis : « bon, je leur fais confiance ». F : Ouais, c'est ça que j'allais vous demander. Vous leur faites confiance ? M.M : Ah ouais, entièrement. Mme M : Bah comme on ne connaît pas, on n'a pas le choix de toute façon. M.M : Ah bah ouais, c'est un médecin, il doit connaître. (...) Et pour l'instant je ne regrette pas, la preuve. Mais bon je les écoute aussi, je fais ce qu'ils me disent.	Rôle du patient dans l'alliance thérapeutique	Observance	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA4-846/851	F : Est-ce que vous diriez qu'avec les différents professionnels que vous avez au sein de la maison de santé, vous décidez sur vos soins ? Enfin, vous avez prise un petit peu sur vos soins, sur votre maladie, le diabète. Est-ce que vous diriez ça ? Que vous avez une prise, que vous pouvez décider vraiment ? M.M : Ah non. Moi j'écoute les spécialistes. (...) Je ne ferais pas (...) quelque chose qu'ils ne m'ont pas recommandé à faire ou un truc comme ça.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Observance	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin
PA5-880/894	F : (...) Est-ce que vous avez aussi l'impression de pouvoir au moins avoir prise sur vos soins, de décider un petit peu de certaines choses ou est-ce que de toute	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Observance	Implication du patient dans le soin	Implication dans le soin

	façon ce n'est pas votre caractère aussi et vous faites confiance et que voilà ? Est-ce que si j'aimais il fallait dire, je ne sais pas moi, dire : « je veux prendre tel médicament plus que tel autre parce que ce médicament là ne me convient pas », est-ce que ça vous pouvez le dire ? M.R : Non, je fais confiance. F : Ouais, d'accord. M.R : Je n'ai pas de médicaments qui me rebutent donc. F : D'accord, ok. Vous avez l'impression d'avoir prise un petit peu quand même sur vos soins ? D'avoir une prise, enfin de décider un petit peu ou d'être un peu « passif » ? M.R : Non c'est la confiance. F : Ouais, c'est la confiance. Vous, vous en remettez à eux, vous estimez qu'ils sont compétents ? M.R : Voilà.				
PA5-300/301	Mme R : Oui, enfin c'est Pro4 qui m'a aidé. Il m'a dit d'aller faire ça comme ça, d'aller téléphoner.	Education de l'aidant par le professionnel	Education de l'aidant	Education thérapeutique	Information et soutien
PA1-325/328	Mme L : (...) Je ne mets pas en cause sa compétence, elle est vraiment très bien, elle m'a donné des petits trucs pour les plats, diminuer les assiettes, des petits trucs comme ça, diminuer les portions mais Pro10 m'a dit il y a aussi les médicaments qui jouent.	Education de l'aidant par le professionnel	Education de l'aidant	Education thérapeutique	Information et soutien
PA1-529/532	F : D'accord. Et alors, parce-que ça on vous a expliqué comment faire ? On vous a expliqué ? Mme L : Oui bah j'ai regardé. Au début c'était l'infirmier qui faisait, ou l'infirmière, qui faisait la boîte, enfin le pilulier puis après je dis non, je dis bon, moi je peux le faire hein. Donc au début ils ont vérifié et après bon bah ils me font confiance quoi.	Education de l'aidant par le professionnel	Education de l'aidant	Education thérapeutique	Information et soutien
PA1-386-388	Mme L : (...) Donc là, j'ai comme consignes : si mon mari commence à tousser, il faut que j'appelle le médecin tout de suite.	Education de l'aidant par le professionnel	Education de l'aidant	Education thérapeutique	Information et soutien
PA1-400/401	Mme L : (...) dès qu'il y a le moindre souci de toux, il faut que je l'appelle pour enrayer tout de suite l'infection, pour pas que ça s'aggrave.	Education de l'aidant par le professionnel	Education de l'aidant	Education thérapeutique	Information et soutien
PA5-611/614	M.R : Une infirmière qui fait les piluliers. F : Ah oui d'accord. Mme R : Ouais, ouais. Alors heureusement qu'ils sont là parce que moi je me perds, c'est pas évident. Franchement non.	Relai de l'aidant par le professionnel	Education de l'aidant	Education thérapeutique	Information et soutien
PA5-850/852	Mais c'est Pro4 qui me dit : « il est temps d'appeler ». Et comme il vient tous les vendredis. Donc je sais. Par rapport aux médicaments il sait si je peux faire la semaine ou pas. C'est lui qui me guide aussi. Pro4 il me guide beaucoup	Education de l'aidant par le professionnel	Education de l'aidant	Education thérapeutique	Information et soutien
PA5-594/595	Mme R : (...) J'ai demandé à l'infirmière : « est-ce que c'est bon ? ». Des fois je demande à l'infirmière de m'aider.	Education de l'aidant par le professionnel	Education de l'aidant	Education thérapeutique	Information et soutien
PA3-897/898	M.F : Ils m'ont donné par contre, comme la kiné, elle m'a donné beaucoup d'astuces pour essayer de contrer un peu ou d'améliorer le quotidien, ça par contre, oui	Education de l'aidant par le professionnel	Education du patient	Education thérapeutique	Information et soutien
PA3-732/736	F : ça s'est passé comment, est-ce que vous l'avez informé ou pas ? M.F : Ah oui bah oui. Bah j'avais été le voir directement avant. Et il m'a dit quand c'est ce cas-là, parce qu'il y a un service spécialisé à Saint-Brieuc, hôpital de jour en neuro qui prennent justement ça, il m'avait dit d'appeler, du coup j'avais été, nickel et puis ça avait continué. L'injection et puis feu patate !	Pédagogie	Education du patient	Education thérapeutique	Information et soutien
PA4-413/421	F : Euh, oui, je reviens sur les échanges qu'il pourrait y avoir. Est-ce que vous avez une vision sur comment ils échangent ou pas ? Est-ce que vous savez ? M.M : Par téléphone je sais parce que la diététicienne me l'a fait une fois devant moi et Pro1 m'a dit : « bah oui, j'ai vu la diététicienne le soir, on a parlé de vous » donc... Mais bon ils m'ont pas dit quoi. Mme M : Oui et puis ils se voient parce que comme ils ont une salle où ils se regroupent aussi pour prendre le café. M.M : Ils ont le cabinet en face hein. Il y en a un qui est là et l'autre est en face donc. Bon elle, elle est là qu'une fois par semaine hein, le lundi seulement.	Informations sur les échanges entre professionnels	Information concernant la coordination	Information	Information et soutien
PA4-392/397	F : (...) Tout à l'heure vous avez dit : « je sais qu'ils échangent avec Pro1 ».	Informations sur les échanges entre professionnels	Information concernant la	Information	Information et soutien

	M.M : Ah ouais mais c'est elle qui me le dit, même Pro1 me le dit : « on a parlé de vous, vous êtes un exemple parmi les...nos, nos patients ». F : C'est la diététicienne qui dit ça ? M.M : Ouais, ouais et Pro1 aussi, ah ouais.		coordination		
PA5-358/365	F : Et alors, vous dites « oui » comme ça. Qu'est-ce qui vous fait dire « oui » justement ? Mme R : Parce qu'on en parle tous les vendredis et on discute tous les deux, quand il met ses cachets. Et puis il a les relations avec... D'ailleurs Pro2 demande à Pro4 comment ça va aussi. Ils se communiquent sur son point de vue. F : D'accord. Ouais vous le savez parce qu'E vous le dit ? Mme R : Voilà. F : « J'ai vu Pro2 et... » d'accord. Mme R : Oui.	Informations sur les échanges entre professionnels	Information concernant la coordination	Information	Information et soutien
PA6-1503/1506	F : Ouais ? Elle vous, enfin elle vous a dit ça ? Mme T : Oui, oui, oui. F : « J'en ai parlé à Pro1 » ou ? Mme T : Oui, oui.	Informations sur les échanges entre professionnels	Information concernant la coordination	Information	Information et soutien
PA4-684/699	F : Ouais d'accord. Et est-ce que vous savez, c'est pareil, s'ils échangent, Pro1 et le kiné ? Mme M : Si, il m'a dit. Parce que des fois je lui en parle et il m'a dit : « oh, Pro1, Pro1 » et il me taquine. M.M : Ouais parce que ton kiné sait que tu as perdu quatorze kilos, donc c'est Pro1 qui lui a dit. Que tu avais pris quatorze kilos. Mme M : Et alors il m'en parle, il me dit : « avec vous, il n'a pas la patience Mme M » et il me taquine. (...) F : Donc oui ils échangent quand même ? M.M : Ils ont l'air d'échanger. Mme M : Je pense, si, si, d'après moi. (...) Mme M : Oui, il m'a dit : « je me suis permis de dire à Pro1 ». (...) ils doivent échanger.	Informations sur les échanges entre professionnels	Information concernant la coordination	Information	Information et soutien
PA5-711/715	Mme R : Il m'a demandé : « Est-ce que Pro4 vous en a parlé ? ». « Parlé de quoi ? Non, il n'a rien dit ». Et il est venu le lendemain parce qu'il avait une prise de sang à faire. Et puis c'est là qu'il me dit : « Oui, il y a Pro2 qui veut faire une réunion ». Et je dis : « Je sais, il m'a appelé ». « Ah bah oui parce que l'autre fois j'ai oublié de te dire » qu'il dit. Oui, oui, ils se communiquent beaucoup.	Informations sur les échanges entre professionnels	Information concernant la coordination	Information	Information et soutien
PA3-335/355	F : (...) est-ce que vous aviez remarqué ou vous avez remarqué que des échanges d'information se passaient entre les kiné et Pro2 ? M.F : Oui. Oui ils s'échangeaient pas mal d'informations par contre. F : Et alors comment vous l'avez su ? M.F : Bah justement c'est pour ce fameux certificat médical que bah la kiné était d'accord avec moi, elle ne comprenait pas et puis bah elle en a parlé au Pro2. Il n'a pas changé de position mais elle a dit qu'elle comprenait son point de vu aussi donc. (...) F : D'accord. Et vous ne savez pas si elle, par ailleurs, elle a discuté vraiment de ça avec le Pro2. M.F : Si je pense, si, si, je pense. (...) parce qu'on a pas mal reparlé avec la kiné justement de tout ça. (...) F : Et le Pro2, lui parlait aussi, disait que : « bah j'ai vu le kiné », est-ce que vous avez eu des retours comme ça ? M.F : Oui, oui. Il me demandait avec le kiné comment ça se passait. Mais...oui, si, si, il me demandait comment ça se passait à chaque fois.	Informations sur les échanges entre professionnels	Information concernant la coordination	Information	Information et soutien
PA6-1501/1502	F : Et alors est-ce que vous savez si elle a échangé avec Pro1 là-dessus ? Mme T : Oui, oui, ils ont échangé, oui.	Informations sur les échanges entre professionnels	Information concernant la coordination	Information	Information et soutien
PA1-431/441	F : Mais ils vous disent quand même, enfin, au moins pour l'infirmière, elle vous dit, je vais en parler. Mme L : Oui. F : ça, souvent elle vous dit ça ? Mme L : Oui. F : Oui. Et donc vous savez qu'il y a un échange mais vous ne savez pas comment, comment ils échangent ? Mme L : Voilà. Oui. Et limite je ne sais pas si j'ai le droit de la savoir. F : Et du côté du médecin est-ce que c'est pareil ? (...) Mme L : Aussi, oui, oui.	Informations sur les échanges entre professionnels	Information concernant la coordination	Information	Information et soutien
PA2-312/318	F : Ouais. Et alors est-ce que vous avez l'impression qu'entre les infirmiers et Pro2 il y a des échanges ? Est-ce que vous savez ça ? Mme A : Ah oui. Oui, je crois qu'ils se parlent tous les huit jours, tous les quinze jours ensemble. D'ailleurs, il me le...attend...comment...j'ai su ça... Je ne le savais pas parce que j'ai dit : « bon bah les deux là ils n'y vont pas parce qu'ils ont trop de boulot ». Elle m'a dit : « oh bah si on parle des états quand même des malades,	Informations sur les échanges entre professionnels	Information concernant la coordination	Information	Information et soutien

	des patients ». Oui, oui, çaPro10elle me l'a dit une fois et puis même Pro2 il me l'a dit aussi.				
PA3-893/899	C : Toi tu connais parce que tu te renseigne mais c'est pas forcément la maison médicale qui t'a renseigné. M.F : Non, voilà, c'est ça. F : Ce n'est pas les professionnels de la maison de santé qui ont... M.F : (...) sur la maladie, je ne vois pas spécialement.	Informations sur la maladie	Information concernant la maladie	Information	Information et soutien
PA3-861/868	F: (...) est-ce que vous pensez que ça a amélioré quelque chose dans vos soins ou dans la connaissance du problème qui vous touche, en l'occurrence la sclérose, ou pas du tout ? Est-ce que vous pensez avoir une meilleure connaissance du problème qui vous touche ? M.F : Pas spécialement non. F : Non ? Ok. Vous êtes aux faits, enfin, votre maladie, il y a des antécédents dans la famille. M.F : Bah je pense que c'est pour ça aussi que je vois un peu qu'est ce que ça va donner plus tard.	Informations sur la maladie	Information concernant la maladie	Information	Information et soutien
PA4-604/611	Mme M : (...) il m'a dit : « si vous avez des questions, venez me voir ». Mais là aussi il y a eu un petit truc. Parce que quand j'ai eu mon cancer, bah je n'ai pas compris. Je lui ai demandé : « est-ce que j'ai un cancer ? ». Il a dit que ce n'était pas sa pathologie, ce n'était pas comment (...) Son protocole.	Informations sur la maladie	Information concernant la maladie	Information	Information et soutien
PA5-872/879	F : Et vous avez donc tous les deux l'impression de connaître, enfin, votre pathologie ? De connaître ce qu'il faut faire ? Enfin, d'être armés pour affronter ça même si c'est dur ? Mme R : Ouais, ouais. F : Effectivement vous l'avez fait sentir, pour vous. Vous avez l'impression quand même de connaître pourquoi vous en êtes là ? Pourquoi il faut faire ça ? Mme R : Moi ouais, ça va, je m'en sors. F : Ouais, tous les deux quoi ? Mme R : Oui, oui.	Informations sur la maladie	Information concernant la maladie	Information	Information et soutien
PA4-810/813	Mme M: (...) Mais à la fin, plus on me disait ceci, on me disait cela, je dis : « ça commence à me stresser » et donc j'avais besoin d'en parler avec lui. Il m'a dit : « pas de problème, venez ». Je dis : « excusez-moi mais là c'est vrai, je suis arrivée... », parce que l'opération commençait à s'approcher, je commençais à être stressée.	Informations sur la maladie	Information concernant la maladie	Information	Information et soutien
PA6-223/235	F : Mais est-ce que, une fois que vous partez, il y a un compte-rendu qui vous est adressé de, de cet échange, de ce moment, je ne sais pas, par courrier ? (...) Mme T : Non. (...) Le médecin me dit ce qu'il en est quoi. F : Par contre oui, sur le moment ? Mme T : Oui, oui sur le moment, oui. F : D'accord, il vous dit : « ben voilà, votre plaie elle est comme ça » ? Mme T : Oui, oui. F : « On va continuer si, on va... » ? Mme T : Oui, oui.	Informations sur la maladie	Information concernant la maladie	Information	Information et soutien
PA2-782/783	F : Ouais. Et est-ce que vous diriez que vous avez toutes les infos pour vous soigner ? Mme A : Ah oui, oui, oui. Moi quand je demande, on me répond hein.	Informations sur la maladie	Information concernant la maladie	Information	Information et soutien
PA4-910/915	F: (...) Et alors, donc vous madame, vous avez dit qu'évidemment avec votre prise de poids il n'y a pas la même évolution que pour votre mari mais est-ce que vous avait le sentiment, pour autant de bien savoir les choses sur votre maladie, enfin sur les différents soins que vous avez ? Mme M : Au début non, au début non, c'est vrai. Et puis je ne cherche pas non plus à connaître trop, (...) pour ne pas avoir peur. Je laisse venir.	Informations sur la maladie	Information concernant la maladie	Information	Information et soutien
PA4-618/626	Mme M: (...) Mais j'ai eu un appel téléphonique mais, c'est pas que j'avais peur, l'appel téléphonique, j'ai eu du mal à savoir si j'avais un cancer ou pas. M.M : Ils ne disent pas par téléphone. Mme M : Par téléphone. Non elle m'a appelé : « Madame », et je ne savais pas que j'allais avoir une intervention. « Madame ici on a pris rendez-vous avec votre gynéco-chirurgien », « Ah bon ? Pourquoi ? ». « Vous allez avoir une intervention ». Bah je dis : « ah bon ? ». Comme on ne m'avait toujours rien dit, j'étais toujours sans le doute. Donc, c'est peut-être moi aussi qui a mal interprété aussi. Je ne sais pas. En tout cas il y a eu des petits trucs comme ça qui... Et on s'est mal compris aussi pour le mi-temps thérapeutique	Informations sur la maladie	Information téléphonique	Information	Information et soutien

PA5-232/234	Mme R : Il m'appelle si les prises de sang ne sont pas bonnes ou des trucs comme ça. F : Voilà, d'accord. Mme R : Ouais, il m'appelle, il me dit, bah il passe à la maison quoi.	Traitement des examens complémentaires	Information téléphonique	Information	Information et soutien
PA3-686/693	F : Et au quotidien vous, vous l'aidez dans les tâches de la vie quotidienne j'imagine ? C : Ouais mais après c'est compliqué parce qu'il garde quand même sa force et sa fierté un petit peu donc difficile d'en faire beaucoup sans se faire taper sur les doigts parce qu'il n'a pas besoin non plus d'être assisté, il a envie de faire les choses de lui-même. M : Ah il ne veut pas. C : Il ne veut pas hein, donc... M : Même s'il souffre, même s'il est mal. C : Ouais il les fera quand même.	Retentissement sur les activités de loisirs /occupationnelles / autonomie	Autonomie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-320	Mme R : J'ai le droit à tout mais il a tout refusé. Il ne veut personne autour de lui.	Acceptation des aides	Autonomie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-1021/1032	F : Et votre fille infirmière d'ailleurs vous lui posez des questions ? Mme R : Oui, elle est en relation avec les médecins. F : Ah oui ! Mme R : De l'hôpital. F : Ah oui de l'hôpital ? Pas avec Pro2 ? Mme R : Non, non avec l'hôpital. Parce que j'avais mis son numéro en dessous du mien et comme une fois ils n'ont pas réussi à m'avoir pour telle ou telle raison, bah ils ont appelé l'autre numéro, ils ont appelé ma fille. Comme elle connaît mieux les termes et les choses, elle a pu discuter, ça passait bien. Après elle me racontait et tout, après elle me disait. F : Et elle ne fait pas ça avec Pro2 mais avec les infirmiers d'ici ? AvecPro4? Mme R : EuhPro4elle connaît. Non, il n'y a que l'hôpital. Comme il allait souvent dans le temps. C'est avec les médecins qu'elle avait plus de contacts.	Évaluation du soutien de l'entourage	Autonomie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-677/685	F : Et donc toutes les démarches à faire pour votre propre santé, les fils ne prennent pas en charge ça ? Enfin c'est vous qui gérez vraiment ? Mme A : C'est moi qui gère tout. F : Qui gère tout ouais. Mme A : Ouais. F : Ah ouais. Mme A : Au contraire, ça m'occupe. F : Ouais, ouais, ouais. Mme A : Rires. Comme ça il n'y a pas de boulettes !	Acceptation des aides	Autonomie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA3-997/1003	F : Et la prise des traitements vous, vous l'assumez seul ? Vous ne l'aidez pas sur la prise de traitements ? C : Ah non, il est grand. Rires. M.F : A moins que je commence à perdre la boule mais autrement ça va à peu près encore. C : Non, non. Ça il n'a pas besoin de moi pour ça. F : Non il n'y a pas d'acte spécial à faire ? C'est des cachés en fait ? C : Non, voilà c'est ça.	Acceptation des aides	Autonomie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-254/257	Mme A : (...) Ou alors...parce que je marche quand même avec deux béquilles hein. Ou alors, quand j'ai une amie qui est là et qui a une voiture bah je lui dis : « écoute, je vais prendre rendez-vous chez le Dr et puis j'y vais. »	Évaluation du soutien de l'entourage	Entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA4-168/175	F : Et vous n'avez pas commencé le suivi diététicienne avec la diététicienne ensemble ? M.M : Si, si. (...)on a été à la même, le premier jour, on a été ensemble tous les deux. Le premier jour qu'on a été la voir.	Prise en charge de la relation de couple patient aidant	Entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA4-131/132	Mme M : On a fait ensemble mais bon moi je... M.M : On est parti ensemble, tous les deux.	Évaluation du soutien de l'entourage	Entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-953-956	F : Ouais. Parce que là en termes de voisins ou d'amis ? Mme R : Je ne pensais pas du tout en arriver là quoi. Je pensais qu'on allait se promener, voir les enfants, déjà. M.R : Oui. Mme R : Faire plein de choses. Et puis, tout est tombé à l'eau.	Répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique du patient	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA3-524/528	F : (...) Est-ce que vous pourriez gérer ça sans médecin ? (...) M : Non, je ne pourrais pas gérer ça sans médecin. C'est trop lourd à porter.	Soutien psychologique réalisé par le professionnel	Surveillance et soutien psychologique du patient	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-996/999	F : Bah ce qu'il se dit c'est qu'après il faut s'inscrire justement au tricot ou... Mme R : Oui, c'est ça que je suis partie faire tout ça après. Et après bah lui il s'est dégingué et moi je me retrouve : « ah, bah je ne peux pas tout gérer là ». Et après les questions fusent. J'ai dit : « stop ». J'ai arrêté.	Répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien

PA5-923/930	F : Et est-ce que, sans parler d'associations comme ça spécifiquement dédiées à l'entraide mais est-ce que vous faites partie, je ne sais pas, d'une association, j'en sais rien moi... Mme R : Oui j'ai fait mais j'ai tout laissé tomber. (...) J'ai tout abandonné quoi parce que je ne pouvais pas tout gérer au départ. Pour moi c'est tombé comme ça et il fallait que je gère déjà ici. J'ai laissé tomber plein de choses.	Répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-931/936	Mme M: (...) Parce que comité des fêtes et tricot et tout ça il y a beaucoup de bavardages et je ne suis pas très... il y a des questions et je ne suis pas prête. Je préfère ne pas. Et je ne suis pas à Louargat ni à la gym ni à la marche. Je suis à Plounévez-Moëdec comme ça personne ne me parle de tout ça. Et j'aime autant. C'est ma vie privée. Parce qu'ici, tout petit bourg, tout se sait et ça pose des questions. Et ça me gonfle. C'est pour ça que j'ai tout arrêté.	Répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-937/942	F : Ouais. Parce que là en termes de voisins ou d'amis ? Mme R : J'ai juste une copine là. Mais comme elle n'est pas d'une santé terrible... Elle m'aide comme elle peut. On s'entraide. Je l'ai aidée aussi parce que son mari était très malade, je l'ai aidée beaucoup aussi. Et elle m'a aidé beaucoup. Voilà. Il n'y a qu'elle sur qui je peux compter. Je lui avais dit ça aussi à la personne qui m'avait posé des questions. Que je n'avais que ma voisine. Je n'ai personne sinon.	Répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-1001/1002	Mme R : Ouais, voilà. Et comme ça c'était très bien. J'ai plein d'amis là-bas, ça me fait du bien. C'est très sympa. Heureusement qu'il y a ça parce que ce n'est pas évident.	Répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-741/745	F : Vous estimez que vous-êtes bien, alors, sans parler de la psychologue à l'hôpital etc mais, vous estimez que vous en tant qu'aidante, vous êtes bien suivie ? Mme R : Oui. F : Tous les deux quoi ? Mme R : Oui.	Prise en charge à la maison de santé satisfaisante	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-947/949	F : Après il y a les professionnels de santé qui sont là et qui pourraient peut-être vous aiguiller dans le cas où vous avez envie d'en parler ? Mme R : Oui.	Relation thérapeutique du médecin avec l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA1-786/790	Mme L : Bah ça fait deux ans que je tiens le coup et là je me rends compte que plus ça va et plus c'est fatigant, que je fatigue. Mais ce n'est pas général, enfin c'est pas particulier à la maison médicale, mais c'est dans l'ensemble, en France quoi. Donc, que ça soit les aidants d'AVC, les aidants d'Alzheimer, tout le monde, les aidants sont épuisés. Et ça je ne sais pas si dans les hautes sphères ils en ont conscience quoi.	Difficultés pour l'aidant au domicile	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA1-782/783	Mme L: (...) Bah c'est pour ça qu'il essaie de trouver une place en hôpital de jour pour mon mari quoi, pour essayer de me ménager au maximum quoi.	Mesures instaurées pour favoriser le repos de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-1005/1006	F : Ok. Est-ce que vous avez des choses à rajouter que l'on n'a pas évoqué sur les soins ? Mme R : Non, je crois que j'ai dit ce que j'avais à dire, bah pour les aidants.	Relai de l'aidant par le professionnel	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA1-768/777	Mme L: (...) Par contre c'est pour les aidants. M.L : Oui. F : Alors c'est-à-dire ? Mme L : C'est-à-dire que pour les aidants il n'y a pas grand-chose de mise à disposition. F : Alors vous aimeriez quoi ? Est-ce que vous avez une idée précise ? Mme L : Bah c'est soit des associations qui s'occupent des aidants. Mais non en tant qu'aidant on est pas reconnu par... je ne dirais pas par les professionnels mais...en gros, tant que l'on tient, on tient. Et moi ça, ça commence à me faire peur, parce-que je sens que je fatigue. Et s'il m'arrive un pépin, comment ça va se passer ?	Soutien psychologique proposé à l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA1-823/836	F : Et à la maison de santé, vous aimeriez, je ne sais pas, je dis n'importe quoi mais s'il y avait un groupe de parole « aidants » ? Mme L : Ah oui. F : ça c'est quelque chose que vous aimeriez quoi ? Mme L : Ah oui. Pas forcément sur les AVC mais qu'il y ait un groupe de paroles pour les aidants, pour différentes pathologies. Ça, ça serait important ça. Parce-que les malades pourraient, enfin les malades et les, oui les malades pourraient échanger entre eux, enfin avec	Soutien psychologique proposé à l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien

	nous. Ça, ça serait bien ça. F : D'accord. Et est-ce qu'il y aurait autre chose aussi que vous avez en tête justement ou alors déjà le groupe de parole c'est... Mme L : Ah le groupe de parole c'est important. Parce-que vous ne vous rendez pas compte, rester des jours sans parler à quelqu'un. A part à Pro10le matin et le soir quoi. Bon mon mari je lui parle un petit peu mais ça le contrarie, ça l'énerve plutôt qu'autre chose puisqu'il ne peut pas répondre donc. Puis bon il y a des moments où je perds patience, je dois reconnaître.				
PA5-746/755	F : Il n'y aurait pas des améliorations à apporter ? Sans parler de critique hein mais d'améliorations que vous voudriez qu'il y ait ? Mme R : Bah moi, j'aimerais bien trouver un système où je puisse partir un peu. (...) F : Vous aimeriez éventuellement qu'on mette en place quelque chose par rapport à ça. Mme R : Oui, si j'ai envie de partir quelques jours.	Mesures instaurées pour favoriser le repos de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-403/408	Mme R : (...) Je fais garde malade quoi. C'est ça qui est dur. Parce que je ne peux pas aller voir mes enfants, je peux aller nulle part. Parce qu'il faut que je sois là matin, midi et soir. C'est ça qui me bloque un peu, que je trouve dur. F : D'où les pauses que vous pouvez solliciter via l'APA ou l'EHPAD. Mme R : Voilà, l'EHPAD.	Mesures instaurées pour favoriser le repos de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-225/229	Mme R : (...) Je lui ai demandé : « Est-ce que je peux le placer pour que je puisse un petit peu souffler quoi ». Elle m'a dit : « bah je vais voir ». Et puis elle a téléphoné et trois jours après elle m'a dit, elle m'appelle le lendemain et elle me dit : « c'est bon, il va mardi à Plouisy ». Oh bah ça m'a fait...c'était bien. Elle m'a aidé beaucoup.	Mesures instaurées pour favoriser le repos de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-200/203	Mme R : (...) après, il est parti à...je l'ai emmené, mis un mois à...là-bas, Plouisy. Pour que je puisse aussi moi me reposer. F : Souffler ? Mme R : Souffler un peu.	Mesures instaurées pour favoriser le repos de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-919/922	Mme R : Il y a des choses que je ne sais pas, c'est ça aussi. Ça serait bien d'avoir des aidants des fois. Quand j'en aurais besoin, c'est pas tout le temps, c'est juste pour un petit peu faire un break. C'est pour faire un break c'est tout que j'ai besoin des aidants. Autrement je me débrouille.	Mesures instaurées pour favoriser le repos de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA5-905/909	Mme R : Mais après quand il y a un problème bah je me débrouille. Rires. Pro2 est là, l'infirmier est là. Il y a toujours quelqu'un donc je suis... C'est bien, je suis aidée. Les aidants aussi ils ont besoin d'être aidés. F : Ouais bah oui. C'est les aidants qui ont besoin d'aide. Mme R : Ouais, c'est ça	Relai de l'aidant par le professionnel	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-286/290	F : Et est-ce que vous avez l'impression que quand vous allez voir un autre médecin que le Pro2, qu'il a toutes les informations en sa possession ? Toutes les informations qu'il faut quoi ? Mme A : Bah oui ils ont tout sur l'ordinateur. F : Ouais. Mme A : Rires. Ils ont tout sur l'ordinateur alors il n'y a pas de problèmes. Rires.	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Dossier médical informatisé partagé	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA4-318	M.M: L'informatique c'est mieux.	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Dossier médical informatisé partagé	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA5-247/263	F : Et vous trouvez ça d'ailleurs, puisqu'on est là-dessus, vous trouvez ça dommage de ne pas avoir tout le temps Pro2 ou ça ne vous dérange pas forcément qu'il y ait la remplaçante. Mme R : Bah elle est venue là la remplaçante et ça s'est très bien passé hein. (...) F : Mais sans parler de critique personnelle mais juste de point de vue du confort pour vous ? Mme R : (...) Toi, est-ce que tu veux que ce soit toujours Pro2 ou la remplaçante ? M.R : Oh bah non. A chaque fois, il a eu deux remplaçants différents. (...) Maintenant...euh...enfin ce sont des toubibs...euh... Ce sont des docteurs donc ils doivent connaître leur métier. Ils ont eu leur diplôme.	Continuité des soins dans la structure en l'absence du médecin référent	Médecin remplaçant	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA3-356/368	F : D'accord et ça, est-ce que, avant l'ouverture de la maison de santé quand vous étiez suivi par (...) Dr B. Est-ce qu'il y avait des échanges comme ça ?	Améliorations apportées par la maison de santé	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services

	M.F : Non, beaucoup moins. F : Avec d'autres professionnels, est-ce que vous avez remarqué ça ? Ouais, beaucoup moins ? M.F : Non, non, non, beaucoup moins ça par contre. Bah si, il avait les courriers de Saint-Brieuc, mais juste, les courriers, les comptes-rendus du neurologue. M : Oui il recevait les comptes-rendus, oui. M.F : Mais c'est tout, autrement il n'y avait pas d'échanges directs on va dire. Par courrier mais autrement non, il n'y avait pas d'échanges. Pas autant qu'à la maison médicale, ça c'est sûr.				
PA3-378/390	F : (...) le fait justement (...) qu'ils ont échangé à ce moment là de votre étape de soins là, de parcours de soins, (...) vous vous en fichez ou alors vous trouvez ça bien ? M.F : Non au contraire, je trouve ça très bien. (...) F : Et alors pourquoi ? Est-ce que vous pouvez essayer de creuser ? M.F : Bah c'est bien, parce que, la kiné elle a son point de vue, bien sûr mais au moins, elle le défend. Après peu importe mon opinion mais au moins elle défend aussi son point de vue et enfin, je vous dis, c'est toujours mieux d'avoir deux avis qu'un. Donc c'est pour ça je trouve vraiment bien par contre qu'ils parlent entre eux, qu'ils s'échangent justement les informations, que bah par exemple comme le médecin pourrait dire à la kiné : « il faudrait travailler un peu plus là-dessus ou plus là-dessus », c'est bien ça.	Prise en charge pluriprofessionnelle améliore la confiance du patient	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA2-575/589	F : (...) tout à l'heure vous avez dit : « oh je sais qu'ils échangent entre eux » (...) Mme A : ça ne me dérange pas hein. (...) Au contraire, il faut, il faut, si par exemple, j'ai un problème, qu'il y en a un qui est là, euh c'est normal qu'il le dise à d'autres, qu'il le dise au médecin. Moi je ne suis pas contre ça, au contraire. (...) c'est bien que les gens...qu'ils connaissent bien les gens, qu'ils savent ce qui se passe. Ah non, non, ça là-dessus je n'ai rien à reprocher à eux hein.	Transmissions interprofessionnelles rapides lors de situations critiques	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA5-383/391	F : D'accord. Oui, vous êtes en confiance donc vous leur accordez le fait qu'ils peuvent échanger sur vous ? Et vous-même, ça vous met en confiance, ça, qu'ils échangent justement ? M.R : Bah oui, ça aussi. F : Ouais. C'est un point positif ? M.R : Oui, tout à fait. F : Vous ne recherchez pas forcément ça mais ça se passe comme ça. Mme R : ça se passe comme ça. Et comme pour moi c'était... M.R : C'était évident ouais.	Prise en charge pluriprofessionnelle améliore la confiance du patient	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA6-333/335	F : D'accord. Et alors qu'est-ce que vous pensez de ça, des échanges entre vos infirmiers et le, votre médecin ? Mme T : Très bien.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA4-701/708	F : Et ça, oui, ça ne vous dérange pas non plus ? C'est comme l'échange entre la diététicienne et le médecin ? M.M : Ah moi au contraire, parce que moi, c'est vrai c'est des spécialistes entre eux donc ils peuvent savoir plus que nous, ce qui est bien, ce qui réussit et tout ça. Mme M : Non ça ne me dérange pas mais certains trucs si. Parce que, bon il blague mais on se dit : « qu'est-ce qu'il doit dire ? ». Parce que bon, on ne sait pas hein. J'ai dit : « qu'est-ce qu'il a raconté ? » comme je suis quelqu'un aussi qui aime bien blaguer mais bon, je raconte des bêtises sur le docteur.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA1-444/447	F : Oui. D'accord. Et ça vous trouvez ça positif ? Mme L : Oui. Ah oui, qu'il y ait un échange entre eux c'est vraiment super quoi. Parce-ce qu'on n'est pas tout seul devant le médecin ou le médecin devant mon mari, non c'est vraiment un échange bien quoi.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA1-416/424	Mme L : Mais je pense que l'infirmière elle en parle aussi. A : Oui. Si elle voit qu'il toussé plus que d'habitude elle va lui dire ? Mme L : Oui parce qu'elle est quand même un peu plus professionnelle que moi quoi. A : Et la kiné aussi elle pourrait en parler ? Mme L : Aussi, ah oui. (...) Mme L : S'il elle voit qu'il y a une toux, des oedèmes qui apparaissent. Parce-ce que bon, je fais attention, l'infirmière aussi mais des fois, je ne suis pas dans le coup. Donc, ils ont un échange vraiment entre eux, je trouve ça très, très bien.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA5-739/740	Mme R : Ouais, ouais, bah je trouve que ça se passe bien. J'aime bien. C'est	Communication entre le médecin et les	Communication inter-	Coordination des soins	Organisation locale

	sympa. Il y a de la communication. C'est ça que j'aime bien.	professionnels du secteur paramédical	professionnelle		des services
PA1-456/460	Mme L : (...) quand il a commencé à faire de l'oedème. Alors là, vraiment on était inquiets. (...) Donc là je pense qu'il y a eu pas mal d'échanges entre Pro10, Pro4 et le Pro2. Là ils ont bien échangé et après avec la kiné aussi. Parce-que là il fallait faire du drainage donc là je pense qu'ils se sont concertés tous ensemble, parce que son pied était énorme, c'était impressionnant.	Transmissions interprofessionnelles rapides lors de situations critiques	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA2-323/326	Mme A: une fois elle m'a dit, pour mes jambes qui étaient enflées, elle m'a dit : « bon bah je vais en parler à Pro2 ». J'ai dit : « bon bah t'en parle à Pro2 hein ». Et puis quand il est venu pour mes renouvellement, bah il m'a dit : « les jambes », j'ai dit : « oui les jambes elles sont enflées ».	Coordination pluriprofessionnelle favorise la prise en charge des situations complexes	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA1-490/492	Mme L: (...) Et puis le matin même,Pro10quand elle lui a fait sa toilette elle me dit bon là ça ne va pas, ça prend de l'ampleur et elle dit moi je vais en parler au Pro2 et ils sont venus tous les deux oui.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA1-237/240	Mme L: (...) Elle me dit : « mais essaye d'avoir un rendez-vous à la maison médicale ». Et elle en a parlé au Pro2 qui venait de...c'était récent...il venait de s'installer, et il nous a pris tous les deux.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA1-249/252	Mme L: Donc c'est pour ça j'en ai parlé à l'infirmière et puis elle me dit bon bah je vais voir, et puis ça s'est fait comme ça quoi. F : Donc vous pensez qu'elle est intervenue un petit peu ? Mme L : Oui, oui, je pense.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication inter-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA5-716/730	F : Et d'ailleurs, est-ce que s'est arrivé qu'ils se déplacent infirmier et médecin ensemble ? Mme R : Oui, ils sont venus plusieurs fois. F : Ah, pour quelles occasions ? Mme R : Parce qu'il avait besoin de l'un et l'autre. Pour les chutes. A chaque fois quand il n'était pas bien. F : D'accord. Mais là du coup ils vous préviennent déjà quand ils viennent à deux comme ça ? Mme R : Euh non ils s'appellent quand il y a vraiment besoin. Oui, entre eux. Quand l'un a besoin de l'autre. L : C'était...euh... il l'avait appelé une fois ici ? Ou ils étaient venus ensemble, c'était prévu qu'ils viennent ensemble ? Mme R : Une fois c'était prévu qu'ils viennent ensemble. L : Parce que sinon, c'est, par exemple, l'infirmier qui passe et qui a appelé après parce qu'il avait un souci. Mme R : Ah ouais, non, non, une fois ils sont venus ensemble et une autre fois ils se sont appelés. Enfin je ne sais pas trop quoi.	Consultations pluri-professionnelles	Consultations conjointes pluri-professionnelles	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA6-159/181	L : Et comment il a pris le relais alors sur Paimpol ? Mme T : Et ben il va avec, je vais une fois par mois le voir avec mon infirmier, heu, heu, sur les trois qui viennent le matin, j'ai, je prends rendez-vous avec mon docteur et puis l'infirmier m'emmène chez le, voir le docteur. Et ils se parlent entre eux quoi. F : D'accord. Mme T : C'est eux qui, qui jugent les pansements, quoi mettre et tout ça. F : Tous les mois ? Mme T : Oui, oui. F : Quand vous allez ils sont là tous les deux ? Mme T : Oui, oui. F : Il y en a un infirmier et... Mme T : Infirmier et le docteur. F : Et le médecin, et ça c'est tous les mois, tous les mois. Mme T : Oui, oui c'est tous les mois. F : Quand vous allez, d'accord. Et heu, comment ça s'est fait, ils vous ont prévenu qu'ils allaient faire ça à un moment donné ? Mme T : Ben c'est le docteur L, oui, qui m'a, m'a... F : Qui a dit et ben : « il y aura l'infirmier avec moi » ? Mme T : L'infirmier oui, oui. F : « Et on va discuter » ? Mme T : Oui. F : Et qu'est-ce que vous en avez pensé de ça ? Mme T : Ah ben c'était bien, au contraire, oui.	Consultations pluri-professionnelles	Consultations conjointes pluri-professionnelles	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA6-209/220	Mme T : Ben ils discutent entre eux et puis voilà, après il me nettoie ma plaie et il refait le pansement quoi. F : Alors qui, alors justement, qui nettoie la plaie, est-ce que c'est l'infirmier qui nettoie la plaie ? Mme T : Ben là, la dernière fois c'est le docteur, la dernière fois. F : Mais ça peut changer ? Mme T : Oui l'autre fois, avant c'était l'infirmier. F : D'accord. Mme T : Ils sont à deux et me remettre la bande c'est l'infirmier. F : Et ils se donnent des conseils quand ils... Mme T : Oui, oui. F : Ils se disent : « tiens il faudrait faire comme ça ». Mme T : Oui c'est ça, oui, oui.	Consultations pluri-professionnelles	Consultations conjointes pluri-professionnelles	Coordination des soins	Organisation locale des services

PA6-775/783	Mme T : Oui, oui ben le docteur m'a dit qu'il voulait me voir avec l'infirmier quoi. F : C'est le docteur qui a dit ça ? Mme T : Oui, oui, oui. F : Ouais et, et ça il n'y a jamais eu ça avec le docteur... Mme T : Non, B, non, non, non. F : Il n'y a jamais eu ça ? Mme T : Non, non. F : Des, des prises en charge communes comme ça ? Mme T : Non, non.	Consultations pluri-professionnelles	Consultations conjointes pluri-professionnelles	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA3-830/832	F : Mais dans l'idéal ça vous irait ou ça... Enfin, vous seriez d'accord pour qu'ils échangent ? Surtout dans la situation de maintenant ? Ou c'est pas ce que vous recherchez quoi ? M : C'est pas ce que je recherche, non.	Satisfaction de la coordination des soins	Opacité entre les professionnels	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA6-785/793	L : Est-ce que ça vous rassure un peu, du coup, les... Mme T : Oui. L : Les moments où vous ne voyez pas le médecin, pendant ce temps là et bien... Mme T : Oui. L : Les mois où vous ne le voyez pas, vous savez que c'est fait comme il voulait, ça vous rassure un peu ? Mme T : Oui, oui ça rassure. L : ça participe un peu aussi. Mme T : Oui.	Prise en charge pluriprofessionnelle améliore la confiance du patient	Organisation des soins en coordination pluri-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA4-529/530	M.M : Non, moi je suis content du cabinet. Parce que c'est un ensemble, c'est grâce à tout le monde.	Prise en charge à la maison de santé satisfaisante	Organisation des soins en coordination pluri-professionnelle	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA4-437/439	M.M: (...) Parce qu'il n'y aurait eu que le médecin, je n'aurais rien fait d'autre. Mme M : Oui parce que là on fait tout, les prises de sang, kinés, diététicienne et le médecin. M.M : Ah ouais, ça s'est bien. Là-dessus-oui.	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnels et influence dans la prise en charge du patient	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA3-767/770	M.F : Autrement, professionnels, non, je pense que c'est déjà pas mal ce que l'on a ici. On va pas demander un neurologue à Louargat parce que c'est sûr qu'il ne viendra pas mais... rires. Non mais autrement pour Louargat je trouve que c'est vraiment bien déjà. Pour ma part. Après il y a peut-être toujours des trucs qu'il manque mais... pour ma part c'est pas mal déjà.	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA4-745	M.M: (...) On a à faire à tout.	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA4-1019/1020	M.M : Gynécologue, à la maison de santé, ça serait bien qu'il y en ait un à la maison de santé.	Souhait d'étendre les professionnels de soins primaires	Souhait d'étendre les consultations de soins de second recours avec un gynécologue	Diversité de l'offre de soins de second recours	Organisation locale des services
PA2-278/282	A : Et le fait qu'il y ai Pro1 qui vous voit aussi parfois ça vous gêne ou c'est un avantage ? Mme A : Ah bah ça ne me dérange pas, pourquoi ? Bah c'est un avantage parce que s'il y en a un qui n'est pas là, comme il n'est pas là le mercredi, je tombe malade le mercredi, Pro1 il viendra où s'il y en a un troisième, le troisième il viendra, ça n'a aucune importance. Un médecin c'est un médecin hein !	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Relai entre les professionnels afin d'assurer une permanence	Permanence des soins	Organisation locale des services
PA2-257/259	Mme A : (...) C'est vrai ils sont sympas hein, tous. Parce qu'une fois j'ai été malade, j'avais une angine, un samedi, Pro2 n'était pas là, il y avait Pro1 il m'a pris hein. Il n'y a pas eu de problème ni rien.	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Relai entre les professionnels afin d'assurer une permanence	Permanence des soins	Organisation locale des services
PA1-243/249	F : Et ce n'était pas une inquiétude ça, d'avoir des places ? Mme L : Un petit peu pour moi, si. F : Parce qu'ici je ne sais pas, (...). Est-ce qu'ici il y a une idée qu'il n'y a pas beaucoup de médecins et que du coup c'est dur d'avoir une place parmi les gens du coin quoi. Mme L : Ah oui ça devient problématique. Là c'était une angoisse pour moi.	Désertification médicale	Désertification médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA4-1034/1038	F : Et là, actuellement, est-ce que vous savez si dans le coin ça se dit parmi les habitants du coin que c'est difficile de trouver un médecin ? Ou alors, du fait qu'il y ait la maison de santé... Mme M : Ah si, si, si. Et puis les anciens ils ont trouvé durs parce que Dr B, il prenait comme ça. Ils appelaient et il venait.	Désertification médicale	Désertification médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA4-1021/1033	Mme M : Bah si, il y a une sage-femme. Elle fait les frottis. On a eu du mal à trouver. Médecin non, Dr B il n'y a pas eu de problèmes. Mais c'est les spécialistes hein. M.M : L'oculiste, tout ça. Pour un oculiste, on va à Tréguier.	Difficultés d'accès aux spécialistes en milieu rural	Désertification médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services

	(...) Mme M : Gynéco c'est pareil. M.M : Ah ça a été la guerre quand on est arrivé ici. Mme M : Trouver les médecins. M.M : Pour trouver les médecins on a galéré. Mme M : Oui, oui, on a eu du mal. A part le généraliste. M.M : Bah oui parce qu'en vacances on allait le voir donc Dr B, lui il n'y avait pas de soucis, il prenait tout le monde. De ce côté-là il n'y avait pas de soucis. Mais pour le dentiste, tout ça, on a eu du mal. Ah ouais, ouais.				
PA6-40/43	F : Et donc vous étiez suivie par quel docteur avant la maison de santé ? Mme T : Dr B F : Dr B d'accord, et alors pourquoi vous avez changé, parce qu'il est parti ? Mme T : Parce que oui, il a pris sa retraite.	Relève médicale	Relève médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA5-52/57	F : Parce que donc d'accord, vous étiez suivi avant par le Dr B. Mme R : Par Dr B. F : Dr B qui est parti en retraite. Mme R : Oui, semi.F : Semi-retraite et donc depuis ce temps-là en fait... Mme R : Il a eu Pro2.	Relève médicale	Relève médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA6-624/627	F: (...) Et, et donc, vous êtes allés à Louargat, enfin à la maison de santé, c'est parce que heu, finalement c'était près, c'était près ? Mme T : Oui, oui, mais le docteur B m'avait dit de changer de médecin, de prendre un, comme il prenait sa retraite, de prendre un médecin de la maison médicale.	Relève médicale	Relève médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA6-1408/1410	L : Mais vous iriez de la même façon là, quand il sera en retraite à la maison de santé ? M.T : Ah ouais s'il y avait heu...Dr B donnerait mon dossier comme ils font tous et puis voilà, point final. A part le dossier si j'ai quelque chose c'est mon problème.	Relève médicale	Relève médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA4-191/192	M.M : Dr B est parti en retraite, on est arrivé à la maison de santé là. On dit : « bon on a besoin un médecin, maintenant que l'ancien est parti en retraite, il nous faut un médecin ».	Relève médicale	Relève médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA4-43/44	M.M : Qui est parti en retraite depuis et depuis bon je suis à la maison de santé de Louargat parce qu'il y en a une donc, il fallait bien	Relève médicale	Relève médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA4-28/30	M.M: (...) c'était avec l'ancien médecin que j'avais, qui est parti en retraite depuis. Donc c'est pour ça que je suis venu à la maison de santé.	Relève médicale	Relève médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA4-98/99	M.M: (...) Dr B est parti en retraite. Donc je suis venu chercher un médecin au centre.	Relève médicale	Relève médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA4-314/318	M.M: Il a tout mon dossier rentré. Bah Dr B m'avait donné tous les... Mme M : Ton dossier. M.M : Mon dossier et je lui ai remis à Pro1. Parce que Dr B c'était tout à la main donc il a fallu qu'il rentre tout le dossier donc il a fallu qui le garde pendant quatre mois Pro1, maintenant il est au courant de tout.	Relève médicale	Relève médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA2-249/250	A : Vous avez appelé tout de suite. Mme A : Ah moi j'étais dans les premières hein ! C'est clair hein !	Désertification médicale	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA2-236/241	Mme A : Parce que lui quand il aurait arrêté définitivement, eux, avec les patients qu'ils ont-ils ne nous auraient pas repris hein. F : Non, ouais. Mme A : Ah oui parce que là ils ont du monde hein ! A : Ouais. Mme A : Ils ont du monde hein !	Désertification médicale	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA5-756/764	F : Et tout à l'heure vous nous avez parlé du fait que les chutes étaient arrivées un week-end et qu'il n'y avait personne à la maison de santé. Mme R : Bah non. F : ça c'est pas quelque chose que vous aimeriez dans l'idéal ? Que ça soit amélioré quoi ? Des temps de garde ? Non ce n'est pas quelque chose qui vous est venu à l'esprit plus que ça ? Mme R : Non pas plus que ça. Avant Dr B était tout le temps là. Il n'y avait pas de soucis. Maintenant, lui, bon il a fait son programme, son planninPro10comme ça, c'est peut-être comme ça et puis c'est tout.	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Permanence médicale le week-end (non souhaitée)	Permanence des soins	Organisation territoriale des services
PA2-715/740	Mme A : (...) la seule chose que je regrette à la maison de santé c'est qu'il n'y a personne de garde le samedi et le dimanche. (...) Ça ce n'est pas normal. F :	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Permanence médicale le week-end (souhaitée)	Permanence des soins	Organisation territoriale des services

	Donc il n'y a pas de médecin de garde ? Mme A : Il n'y a pas de médecin de garde, on est obligé d'aller à l'hôpital. (...) Il y aurait un médecin ici...Moi je ne sais pas, ils sont deux ou trois. Un troisième, il paraît qu'il va y en avoir un troisième. Euh, chacun leur tour. Comme les pharmaciens. Mme A : ça c'est un manque ça. (...) Moi je pensais qu'il y aurait eu ça hein.				
PA2-847/848	Mme A : (...) il devrait y avoir un médecin de garde. Ils ont la place pour hein. Il y a une chambre, il y a tout.	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Permanence médicale le week-end (souhaitée)	Permanence des soins	Organisation territoriale des services
PA1-170/177	F : D'accord, donc elle vous a reçu juste avant la séance ? Mme L : Non, non, ensemble pendant la séance. Donc là on a pu échanger toutes les deux pour lui mettre son écharpe aussi, on a vu ça ensemble (...). Donc elle m'avait demandé de venir et puis là on a vu ça ensemble. Donc on a vraiment un échange tous les trois. Et puis quand elle a quelque chose de particulier à voir avec mon mari, parce qu'il ne peut pas me redire, comme il ne peut plus parler, quand il y a un souci ou qu'elle a quelque chose de particulier à me dire, bon bah, elle me fait transmettre par le chauffeur de taxi.	Facilité de communication	Echanges professionnel-aidant	Communication professionnel-aidant	Relation professionnel-aidant
PA1-778/782	F : Est-ce que c'est quelque chose que vous avez réussi à évoquer avec les professionnels ? Je pense avec Pro10. Mme L : Oui. Ah oui ça je lui en parle souvent. F : (...) Et quels retours vous avez ? Avec le Pro2 aussi vous avez... Mme L : Aussi, oui.	Facilité de communication	Echanges professionnel-aidant	Communication professionnel-aidant	Relation professionnel-aidant
PA5-366/373	F : Et quand vous dites, vous venez de dire là tout de suite : « on est avec Pro4 et on lui prépare le pilulier on discute ». Vous discutez des soins à ce moment-là ? C'est une occasion de discuter ? Mme R : Oui. F : Et donc il y a des échanges d'informations qui se font ? Qu'est-ce qu'il vous dit d'autre ? Mme R : Autrement il ne dit rien. Si je ne pose pas de questions il ne dira pas quoi. Il ne dira rien. Des fois je lui pose des questions et il me répond, et puis il me dit, bah oui pour tel ou tel truc je lui dis. « Je suis en contact avec Pro2 » qu'il me dit. Donc il sait tout.	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Echanges professionnel-aidant	Communication professionnel-aidant	Relation professionnel-aidant
PA5-272/278	F : Qui c'est qui a fait la démarche déjà de les appeler les aides-soignantes pour qu'elles viennent ? Mme R : Euh c'est l'infirmier qui m'a dit, qui m'a dit comment faire. F : Donc l'infirmier du cabinet de Louargat. Mme R : C'est E, l'infirmier du cabinet médical. C'est lui qui m'a donné les conseils. M.R : D'accord. Mme R : Et je le remercie beaucoup d'ailleurs. Il m'a beaucoup aidé aussi.	Informations sur les aides extérieures	Echanges professionnel-aidant	Communication professionnel-aidant	Relation professionnel-aidant
PA1-312/317	Mme L : Donc j'ai pris rendez-vous avec la diététicienne. F : D'accord. Et sans conseil du médecin ? Enfin c'est de votre propre initiative ? Mme L : En parlant aussi avec Pro10. On échange vraiment beaucoup avec Pro13 et Pro10, dès que j'ai un souci, bah je leur en parle quoi, dès que j'ai un petit truc qui me gêne je leur en parle et puis eux il me guide.	Facilité de communication	Echanges professionnel-aidant	Communication professionnel-aidant	Relation professionnel-aidant
PA5-1053/1056	Mme R : (...) Bon ici je discute mieux avec Pro2 qu'à l'hôpital parce qu'ils ne veulent pas tout simplement. (...) Donc je discute mieux avec Pro4 et Pro2.	Hors sujet	Echanges professionnel-aidant	Communication professionnel-aidant	Relation professionnel-aidant
PA5-64/65	M.R : C'est la voisine d'en face qui avait déjà eu à faire à la maison de santé et elle m'a dit : « Pro2 il est plus jeune, il est gentil ». J'ai pris Pro2.	L'âge du médecin	Jeune âge	Choix du professionnel	Relation professionnel-patient
PA5-64/65	M.R : C'est la voisine d'en face qui avait déjà eu à faire à la maison de santé et elle m'a dit : « Pro2 il est plus jeune, il est gentil ». J'ai pris Pro2.	Choix du professionnel car conseillé par d'autres personnes	Réputation	Choix du professionnel	Relation professionnel-patient
PA2-209/216	Mme A : Et puis j'ai appelé Pro2, parce que lui il a soigné mon mari à Guingamp. F : Ah bon ? Mme A : Il a fait des stages. A : Ah quand il était interne. F : Ah oui d'accord, vous le connaissiez. Mme A : Voilà il a fait des stages. Et quand on m'a dit il s'appelle Pro2, je me suis souvenue qu'il y avait une infirmière, elle l'avait appelé dans le couloir Pro2, donc je dis ça y est, c'est lui.	N'apporte pas d'information interprétable	Réputation	Choix du professionnel	Relation professionnel-patient
PA4-998/1001	M.M : Bah elle va chez la maison médicale. Alors qu'elle habite Grâces mais	Choix du médecin car médecin de famille	Réputation	Choix du professionnel	Relation

	elle vient dans la maison de santé à Louargat ouais. F : (...) Parce qu'elle l'avait avant ? M.M : Parce que nous on y va et je pense que...				professionnel-patient
PA4-1008/1013	Mme M : Oui, non ma fille elle a pris un docteur, parce que son docteur à son ami bah il est parti en retraite ou il était malade. Et donc après ils ont trouvé un autre médecin mais bon, c'était pas ça. Et c'est vrai beaucoup de gens se plaignait de ce médecin là mais bon je ne dirais pas son nom. Et donc ils ont dit : « maman, on peut venir chez toi ? ». Bah je dis : « enfin, ça vous fait des kilomètres, restez à Guingamp ». Mais bon, elle est venue avec ses deux petits.	Choix du médecin car médecin de famille	Réputation	Choix du professionnel	Relation professionnel-patient
PA4-220/221	M.M: (...) je l'ai même recommandée à d'autres personnes parce que moi chapeau pour ce qu'elle m'a fait faire.	N'apporte pas d'information interprétable	Réputation	Choix du professionnel	Relation professionnel-patient
PA6-1536/1537	L : Et ça vous trouvez que, pour vous, c'est plus facile ? Mme T : Oui, une femme, oui, je préfère.	Le genre du médecin	Genre féminin pour l'examen gynécologique	Choix du professionnel	Relation professionnel-patient
PA6-663/664	L : Vous arrivez à dire ce qui ne va pas ? Mme T : Voilà.	Facilité de communication	Echanges professionnel-patient	Communication professionnel-patient	Relation professionnel-patient
PA5-515/526	F : Ou est-ce que, justement, vous-êtes là en vous disant : « de toute façon ils connaissent leur métier et je les écoute et voilà » ? M.R : Ah non, s'ils posent des questions, moi je réponds ouvertement. S'ils ne posent pas de questions, bah moi, je n'ai rien à dire. (...) M.R : Bah s'ils n'ont rien à demander, je ne vois pas pourquoi j'irai leur raconter ma vie. F : Non mais sans parler de raconter votre vie, moi je pensais aux informations. M.R : Ah bah si j'ai mal quelque part et qu'ils ne peuvent pas... F : Voilà, c'est ça. M.R : Ah bah si je le dis quand même !	Facilité de communication	Echanges professionnel-patient	Communication professionnel-patient	Relation professionnel-patient
PA3-169/193	M.F: (...) c'est vrai qu'avec Pro2 on discute beaucoup plus qu'avec l'ancien médecin. Ça par contre c'est vrai. C'est une approche différente, différente. F : Vous discutez, donc c'est-à-dire ? M.F : Euh bah du travail comment ça se passe, euh...bah si je tiens le coup, si je ne suis pas trop fatigué, un peu tout ça, savoir comment ça va en général aussi quoi. F : Et alors vous n'avez pas ça avec l'ancien médecin ? M.F : Non, c'est complètement différent. Mais les deux sont bonnes. Il n'y a pas forcément une mieux que l'autre. F : Ouais ? M.F : C'est juste différent. M : C'est deux bons médecins. M.F : Oui, voilà, c'est ça, c'est juste différent, ce n'est pas... F : Non mais on ne cherche pas à savoir si c'est mieux, c'est juste les différences en fait. M.F : Non, non, je sais mais c'est pour dire, c'est deux méthodes complètement différentes et on s'adapte, c'est... on s'adapte. F : Et alors vous vous adaptez mais vous trouvez ça...enfin, pour vous qu'est-ce qui est, alors pas mieux ou pire hein mais qu'est-ce qu'il vous permet de faire Pro2 que vous ne pouviez pas faire euh avec... M.F : Discuter plus déjà. F : Ouais ? Et donc ça, la discussion c'est important ? Enfin pour vous quoi ? M.F : Un minimum, oui. Pourtant je ne suis pas quelqu'un de très bavard. Rires. Pas du tout, loin de là mais bon. Il y a des fois, oui, c'est bien d'avoir juste deux minutes. M : Je pense que c'est important de dire ce que l'on ressent et à quel niveau et comment et...	Facilité de communication	Echanges professionnel-patient	Communication professionnel-patient	Relation professionnel-patient
PA6-1612/1619	F : Ouais. Et les infirmiers savent tout ça ? Mme T : Oui. F : Est-ce que vous pensez que les infirmiers savent tout ça ? Mme T : Oui, oui, ben moi je leur parle, je leur parle aux infirmiers. F : Oui. Ils savent que vous... Mme T : Je suis à l'aise avec les infirmiers. F : Ouais. Ils connaissent, vous pensez qu'ils connaissent tous vos problèmes de santé ? Mme T : Oui, oui.	Facilité de communication	Echanges professionnel-patient	Communication professionnel-patient	Relation professionnel-patient
PA6-344/353	F : Vous pouvez dire des choses heu, à la fois aux infirmiers et aussi aux médecins ? Mme T : Oui, oui. F : Sans problème ? Mme T : Sans problème. F : Ouais, et quand les infirmiers viennent ici ? Mme T : Oui ? F : Ils viennent pour les soins, mais est-ce que vous discutez avec eux de... Mme T : Oui on discute, oui, oui. F : Ouais, vous discutez de...de la pluie et du beau temps ? De tout ? Mme T : De tout.	Facilité de communication	Echanges professionnel-patient	Communication professionnel-patient	Relation professionnel-patient

PA4-50/56	F : Bah il m'a prescrit des cachets, c'était de la metformine, un truc comme ça. Metformine, ouais, c'est ça. Bon, j'avais deux cachets à prendre par jour. Il me disait de faire de l'activité physique et aussi régime alimentaire. Mais là je n'ai personne pour m'aider donc je savais qu'il fallait faire régime alimentaire mais je ne savais pas comment. Ainsi de suite, j'ai trainé pendant deux, trois ans comme ça en essayant des régimes quelconques, n'importe lequel, qui ne marchaient pas du tout d'ailleurs parce que je n'avais pas de volonté non plus, je n'étais pas aidé, je n'étais pas soutenu, donc j'avais un peu du mal quoi.	Motivation du patient par le professionnel	Accompagnement	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA4-453/454	M.M: Tandis que moi avec la diététicienne, bah moi je continue, je suis satisfait d'elle, elle m'a bien conseillé	Prise en charge à la maison de santé satisfaisante	Accompagnement	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA3-913/923	M.F: (...) Et le suivi. F : Alors qu'est ce que vous entendez par suivi ? Autant l'écoute, on voit bien mais le suivi, qu'est-ce que vous entendez ? M.F : Bah le suivi, je ne sais pas comment dire ça, parce qu'avec Dr B c'était comme c'était, mais bon, il n'y avait pas trop de suivi, c'était : « t'allais bien, tu reportais, bah aller, c'est bon quoi ». M : Ouais. Lui il était dur. M.F : Là il y a quand même plus de suivi c'est pour ça que je dis ça. Je ne sais pas comment le formuler autrement. C : Tu te sens plus accompagné. M.F : Oui voilà, accompagné. Je ne sais pas si c'est plus clair mais...	Suivi de la pathologie chronique	Accompagnement	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA6-647/648	F: (...) tout à l'heure vous nous avez dit : « oui, je me sens écoutée », enfin... Mme T : Oui, oui.	Importance de l'écoute	Ecoute	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA5-527/532	F : Et vous estimez qu'il y a une bonne écoute ? Sans parler de la personne individuellement mais pensez en termes de soins quoi. Du médecin ? Des infirmiers ? Est-ce que vous vous sentez écouté ? M.R : Ah oui tout à fait oui. F : Vous pouvez dire ce que vous avez envie de dire si vous avez envie de la dire ? M.R : Ouais, ouais, ouais.	Importance de l'écoute	Ecoute	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA6-340/341	F : D'accord, et est-ce que vous vous sentez écoutée ? Mme T : Oui, oui, oui.	Importance de l'écoute	Ecoute	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA5-536/548	F : Ouais, ok. Et si on va là-dessus, c'est un peu une question générale mais, pour vous, ça serait quoi des soins de qualité ? (...) M.R : Oh bah, celles qui viennent me voir tous les jours, là, bah, je n'ai rien à reprocher, c'est super bien. Elles sont à l'écoute, souriantes, je ne vois pas qu'est-ce que je pourrais leur demander plus que ce que j'ai.	Importance de l'écoute	Ecoute	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA5-870/871	Mme R : Ouais. Ouais, ouais, je discute pas mal avec Pro2 aussi. Et il écoute. Je l'aime bien ce petit.	Importance de l'écoute	Ecoute	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA1-873/881	F : (...) C'est quoi des soins de qualité pour vous ? (...) Mme L : C'est l'écoute. F : L'écoute ouais, des soins de qualité c'est des soins où il y a de l'écoute ? Mme L : Ah oui, oui. Parce-que bon au niveau professionnel, bon ils savent, vous savez, vous avez fait des études pour donc quand il y a une pathologie, ils savent la soigner mais qu'il y ait une écoute	Importance de l'écoute	Ecoute	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA3-911/913	F : (...) si on vous disait comme ça, c'est quoi pour vous des soins de qualité, qu'est-ce que vous répondriez ? M.F : Des soins de qualité ? Bah il y a l'écoute déjà, je pense, première chose.	Importance de l'écoute	Ecoute	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA4-716/723	F: (...) Est-ce que du coup vous vous sentez dans les séances ou consultations que vous avez, d'une manière générale, écoutés ? Par Pro1, par le kiné, par les différents professionnels que vous voyez à la maison de santé. Est-ce que vous vous sentez écoutés ? Est-ce que vous pouvez dire des choses en fait ? Est-ce qu'on vous écoute ? M.M : Ah oui, moi oui je pense parce que les deux d'ailleurs ils m'écoutent pour tous les soucis que j'ai, je leur explique. (...) Tout est positif donc ils m'écoutent. Le moindre souci que j'ai. Mme M : Ouais le kiné aussi il écoute.	Importance de l'écoute	Ecoute	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA4-514/518	M.M: (...) Je dis : « Oui, oui, au contraire, comme ça je verrais, comme ça, ça	Motivation du patient par le professionnel	Motivation	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation

	me motive à continuer ». M.M : Si je ne la voyais pas, peut-être que je me relâcherais, peut-être. Je dis ça mais je pense que ouais, je me relâcherais peut-être donc c'est pour ça que j'ai besoin de la voir encore.			patient	professionnel-patient
PA4-508/509	M.M: (...) j'ai besoin de la voir. Elle me remotive, j'ai l'impression.	Motivation du patient par le professionnel	Motivation	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA4-710/711	M.M : Je pense que le kiné il essaye de te mettre à l'aise je pense. Ça fait partie de son travail je pense.	Soutien psychologique réalisé par le professionnel	Réassurance	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA4-494/499	M.M: (...) Et c'est bien parce que des fois quand il m'arrivait de prendre un peu de poids, elle disait : « ce n'est pas grave, il ne faut pas paniquer », vu ce que je lui expliquais. Parce qu'on lui expliquait ce qu'il s'était passé dans le mois. Et ce qu'on pensait, comment ça se fait que j'avais pris donc je lui disais : « bon c'est peut-être ça ou ça » (...) « Bon ce n'est pas grave ça, ne vous inquiétez pas, ça va revenir ».	Soutien psychologique réalisé par le professionnel	Réassurance	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA4-216/220	M.M: Elle nous a mis à l'aise aussi. Elle nous a dit : « ne vous inquiétez pas, si vous ne maigrissez pas au départ ce n'est pas grave, essayez », et tout, donc elle nous a mis à l'aise, que si on ne maigrissait pas, ça serait pas une catastrophe. C'est, c'est...il faut y aller progressivement. Elle nous a mis, enfin, moi, elle m'a mis à l'aise, toi aussi je pense hein. Très, très bien. Je n'ai rien à dire là-dessus	Soutien psychologique réalisé par le professionnel	Réassurance	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA4-751	Mme M : Mais on vous met à l'aise.	Soutien psychologique réalisé par le professionnel	Réassurance	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA1-881/885	Mme L: (...) et qu'il y ait le respect aussi. F : Ouais. Et là vous l'avez ? Vous l'estimez l'avoir ici ? Mme L : Ah oui. F : A la fois l'écoute et à la fois le respect ? Mme L : Oui. Parce-que par rapport à celui de Guingamp, c'est le jour et la nuit.	Respect	Respect	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA3-120/127	M.F : (...) c'est le Tramadol que j'avais eu avec mon ancien médecin. Et bah ça ne l'avait pas fait du tout, j'étais arrivé, c'est triste à dire mais complètement comme un camé donc j'avais voulu arrêter tout seul et ça a été très dur aussi. Et du coup j'ai vu avec Pro2 pour changer. Bah il me fallait quand même un anti-douleur parce que je ne tiens pas autrement. Mais je ne voulais plus du tout de Tramadol. F : D'accord et là du coup c'est vous, ça vient de vous quand même la demande ? M.F : La demande pour les anti-douleurs oui.	Individualisation du soin	Soins centrés sur le patient	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA4-113/120	M.M: (...) Mais il dit : « effectivement, vu les prises de sang, on va baisser, on va arriver maintenant à deux cachets pendant une période et si M.M continue à être sérieux », parce que bon, vu les antécédents que j'avais avec Dr B, comme il avait donné tout le rapport, il dit : « bon, s'il continue à tenir, et bah, on verra ». Et petit à petit, mois après mois, j'ai tenu le coup, et progressivement c'est parti de deux cachets à un et après, il y a deux ans de ça, un an et demi, il m'a dit : « bon on va supprimer le cachet complètement parce que vous êtes bien, vous avez perdu vingt kilos en un an et demi donc on va tenter le coup, mais on va vous suivre quand même ».	Individualisation du soin	Soins centrés sur le patient	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA2-376/379	Mme A : Bah oui ! Si j'en reveux, bah je demande à Pro2, il va m'en donner, il m'en donnera d'autres hein ! F : Ouais ? Mme A : C'est sûr.	Individualisation du soin	Soins centrés sur le patient	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA2-343/348	Mme A: (...) quand j'appelle et que je commence à avoir des angines, tout ça, parce que je suis sujette à ça, euh, je lui dis : « il faut me donner des antibiotiques tout de suite hein ». Parce que moi je descends en bronchite asthmatique hein. F : Direct. Mme A : Euh direct, ah bah ça ! Et puis là il le sait alors donc il me le fait tout de suite hein.	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Soins centrés sur le patient	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA1-927/931	Mme L: (...) Et au niveau du traitement, il adapte le traitement. Bon on a essayé pour dormir la nuit, on a essayé la Passiflore, tout ce qui est homéopathie et tout ça. Bon il a dit : « on va essayer, on va voir ». Ça n'a pas marché. Donc là il l'a	Individualisation du soin	Soins centrés sur le patient	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient

	mis sous Imovane, c'est un somnifère mais il m'a dit ça ne sera pas à vie, on va faire ça pendant 3 mois et après on verra. Bon c'est vrai que tu dors un peu mieux.				
PA6-188/193	F : Mais parce que vous aviez dit, parce que vous aviez fait la remarque comme quoi la... Mme T : Oui j'en prenais beaucoup. F : Morphine c'était pas bien. Mme T : J'en prenais beaucoup quoi. F : Ouais. Mme T : Je... ça me rendait à plat quoi.	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Soins centrés sur le patient	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA3-925/932	F: (...) est-ce que vous avez la possibilité de négocier sur des traitements ? Est-ce que vous êtes dans la négociation des fois ou ça n'est pas une posture que vous adoptez face aux professionnels de santé parce que c'est pas... M.F : (...) Non, parce que pour moi je ne suis pas professionnel donc... C : Tu fais confiance à l'avis des médecins. M.F : Ouais voilà, c'est ça, normalement...	Confiance du patient envers les soignants	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA3-221/249	F : Ouais, et alors pourquoi ce sentiment-là ? M.F : Je ne sais pas, il y a eu... Bah après... Il y a eu plusieurs réflexions peut-être qui sont un peu maladroites et qui n'ont pas fait forcément plaisir. (...) C'est juste une réflexion qui a été dure à entendre quand même, c'est... je ne sais plus pourquoi c'était... euh... il m'a dit en gros, je suis le gardien des sous de la sécu. Cette réflexion-là qui n'est pas... M : Qui n'est pas passée. (...) M.F : Donc, ce moment-là je n'avais pas... ça blesse quand même. Mais bon à part ça, c'est pareil, c'est peut-être maladroit, il ne l'a pas dit volontairement peut-être non plus, ça n'est pas... Ce n'est pas méchant mais ça blesse quand même. Et du coup c'est pour ça la confiance...	Confiance du patient envers les soignants	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA1-87/92	Mme L: (...) Les infirmiers ont les avait déjà depuis longtemps, parce qu'ils venaient nous faire les prises de sang, les vaccins, les choses comme ça donc on a suivi avec eux quoi. Parce que j'avais la possibilité aussi d'avoir des auxiliaires de vie et des assistantes par le CECAD, rendez-vous infirmiers, (...) mais j'ai préféré, comme je n'étais pas sûre d'avoir le même infirmier tous les jours, pour ne pas perturber mon mari j'ai préféré garder les infirmiers qu'on avait avant quoi.	Confiance du patient envers les soignants	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA6-1538/1547	F : Et la podologue c'est aussi Pro1 qui vous avait dit d'aller la voir ? Mme T : Non c'est moi. F : C'est vous ça. Mme T : J'ai, je, quand elle était là avant, je continue à aller la voir. F : Oui parce qu'elle avait un cabinet. Mme T : Oui, oui. F : Avant la maison de santé. Mme T : Oui. F : Et puis depuis elle est dans la maison de santé. Mme T : Oui.	Fidélité à son professionnel	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA2-554/558	F : Alors, que vous ici, pour les soignants de la maison de santé, vous êtes...vous estimez que vous êtes en confiance avec eux ? Mme A : Ah moi j'ai confiance en eux. F : Il n'y a pas eu de remarques comme ça ? Mme A : Moi j'ai confiance en eux, entièrement.	Confiance du patient envers les soignants	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA6-692/694	F: (...) Et alors, même question pour les infirmiers, est-ce que vous êtes en confiance avec eux ? Mme T : Oui, oui et puis depuis le temps maintenant.	Confiance du patient envers les soignants	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA3-1008/1019	F: (...) Est-ce que d'après vous un patient a un rôle à jouer dans cette qualité des soins ? D'après vous ? (...) Est-ce que vous avez un rôle à jouer ou pas dans l'amélioration des soins de qualité ? Donc vous avez cité l'écoute et puis vous avez dit le suivi. Donc est-ce que le patient dans l'écoute et le suivi a un rôle à jouer pour vous ? M.F : Bah oui il vaut mieux ouais. C : Si on ne parle pas il n'y a pas besoin d'être écouté. M.F : C'est ça. Rires. Ni d'être suivi. F : (...) Le patient a un peu sa part dans sa quoi ? M.F : Bah oui, forcément. Parce que la confiance on ne peut pas la donner d'un côté ou de l'autre, il faut que ça marche dans les deux sens, sinon ça ne peut pas fonctionner.	Rôle du patient dans l'alliance thérapeutique	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA6-650/654	Est-ce que vous avez plus confiance maintenant ? Mme T : Oui, oui docteur L. F : Qu'au docteur, comment il s'appelle... Mme T : B. F : B, vous avez plus confiance ? Mme T : Oui, oui, plus confiance.	Confiance du patient envers les soignants	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient

PA3-900/910	F: (...) est-ce que vous avez le sentiment, peut-être plus qu'avant (...) de décider les choses qui vous concerne sur vos soins quand vous êtes face au Pro2. (...) est-ce que vous avez l'impression de pouvoir décider, euh, voilà, « j'ai plus de prise quoi ». M.F : Non, mais après je fais confiance quand même, je fais confiance quand même donc s'il dit qu'il y a quelque chose qui peut m'aider, je fais confiance, donc... C : Tu ne cherches pas vraiment à décider quoi. M.F : Non, parce que c'est eux les professionnels, ce n'est pas moi. Voilà, tout simplement. F : Donc vous êtes en confiance quand même avec lui ? M.F : Oui là-dessus oui, là-dessus oui.	Confiance du patient envers les soignants	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA4-852/862	F : D'accord. Ouais vous écoutez comme vous dites. M.M : Moi je mets ma vie entre leurs mains pour ainsi dire. Mme M : Oui, c'est pareil. M.M : Bah c'est des spécialistes. Je dis : « bon, je leur fais confiance ». F : Ouais, c'est ça que j'allais vous demander. Vous leur faites confiance ? M.M : Ah ouais, entièrement. Mme M : Bah comme on ne connaît pas, on n'a pas le choix de toute façon. M.M : Ah bah ouais, c'est un médecin, il doit connaître. (...) Et pour l'instant je ne regrette pas, la preuve. Mais bon je les écoute aussi, je fais ce qu'ils me disent.	Confiance du patient envers les soignants	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA1-901/908	Mme L: (...) comme j'explique les problèmes, automatiquement je sais que je vais avoir la réponse ou l'aide. Peut-être pas tout de suite. Comme quand je demande quelque chose à G, bon si elle ne peut pas tout de suite bon je ne vais pas l'agresser qu'elle ne peut pas me rendre ce service là ou cette prise en charge mais je sais que je l'aurais. Comme là avec l'histoire de l'hôpital de jour, ça ne se fera pas en huit jours ou en quinze jours, je sais, parce qu'il doit y avoir des listes d'attentes, il doit y avoir des contraintes mais je sais que ça sera fait. Et si ça ne se fait pas, je sais que le Pro2 me dira pourquoi ça ne peut pas se faire. C'est pour ça c'est la confiance aussi.	Confiance de l'aidant envers les soignants	Confiance envers les professionnels	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA1-892/896	Mme L : Oui et puis quand il y a une baisse de moral. Il y a quelques temps, j'ai été voir Pro2 parce-que je n'arrêtais pas de pleurer, c'était les nerfs qui lâchaient, bah il a su m'écouter. Et il ne m'a pas abruti de médicaments non plus. Il y a eu un échange, il m'a dit : « bon bah on va prendre quand même quelque chose de léger dans un premier temps » mais il a su écouter mon mal être quoi, que j'avais mal et ça c'est important ça.	Soutien psychologique réalisé par le professionnel	Empathie	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA3-993/996	C: (...) ils ont été agréables parce qu'ils m'ont demandé comment il allait et ils m'ont demandé de ses nouvelles, vraiment par empathie et pas que pour le côté professionnel. C'était pas juste : « bon d'accord on annule et puis c'est tout », c'était par empathie qu'ils me posaient ces questions-là.	Relation empathique	Empathie	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA6-1788	Mme T : Ben là, j'ai un peu d'espoir avec le Pro1.	Soutien psychologique réalisé par le professionnel	Empathie	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA5-457/465	Mme R : Déjà, j'aime bien parler avec des gens que je ne connais pas. Je sais pas. F : C'est peut-être plus facile ? Mme R : C'est plus facile. F : Oui, voilà. Mme R : C'est plus facile. F : C'est sûr. Mme R : Avec Pro4, je ne suis pas... Pourtant je peux discuter de tout mais là-dessus je ne peux pas encore. Pourtant je connais bien Pro4 mais il y a des choses, je ne sais pas, ça ne vient pas comme ça. C'est... Voilà.	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA4-725	Mme M: (...) on dirait qu'il me connaît	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA1-515/522	F : D'accord, donc c'est important d'autant plus que les professionnels de la maison de santé soient assez disponibles pour vous quoi. Mme L : Ah oui. En fin de compte je me suis rendu compte que le seul lien qu'on a quotidiennement bah c'est Pro10 et Pro13. F : Ouais. Mme L : Et ça c'est important quoi parce-que bon on parle de choses et d'autres, on ne reste pas que dans le milieu médical. On échange vraiment de différentes choses et ça c'est important surtout pour moi.	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient

PA4-504	M.M : Parce que moi je ne sais pas, j'ai besoin. C'est un besoin que j'ai de la voir.	Motivation du patient par le professionnel	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA6-661/662	L : Vous vous sentez plus à l'aise ? Mme T : Oui plus à l'aise.	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA1-692-721	F : (...) Vous appelez pas mal de professionnels de santé par leur prénom finalement. Donc y compris la secrétaire mais il y avait aussi, je ne sais plus... Mme L : La kiné. F : Oui la kiné voilà. C'est quelque chose que vous pensez assez commun parmi les patients de la maison de santé ou c'est juste vous qui appelez par leurs prénoms. Est-ce que vous savez si les autres patients appellent aussi par leurs prénoms ? Mme L : Je pense oui. F : Ouais. En tout cas vous comment c'est venu ? C'est naturel parmi les gens ici de se tutoyer ? Mme L : Non. Et puis moi ce n'est pas non plus mon habitude. Ça s'est fait comme ça. (...) ça fait quinze ans qu'on les a comme infirmiers, donc... Mme L : Et Pro7 bah ça s'est fait, alors elle naturellement, quand elle est arrivée, quand elle m'a pris la première fois elle m'a dit je m'appelle Pro7 et vous ? Bah je dis mon prénom. Bon bah c'est bien. Et puis après, ça a été comme ça. F : D'accord. Et par contre, avec le Pro2, c'est le Pro2 ? Mme L : Ah oui, oui, oui, oui. F : Ok. Et pour les autres professionnels ? Mme L : Bah c'est différent avec la pédicure et Pro3, je ne l'appelais pas Pro3, parce-que j'avais moins de contact.	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA5-64/65	M.R : C'est la voisine d'en face qui avait déjà eu à faire à la maison de santé et elle m'a dit : « Pro2 il est plus jeune, il est gentil ». J'ai pris Pro2.	Choix du professionnel car conseillé par d'autres personnes	Sympathie	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA2-292/294	Mme A : Ah bah oui, voilà hein. Bon, c'est vrai qu'ils ne nous connaissent pas. Ils ne nous connaissent pas euh...comment on est, comment tout ça. Mais moi quand Pro1 il m'a reçu un samedi, très gentil, très aimable, correct, tout, non, non, hyper sympa.	Gentillesse	Sympathie	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA2-749/750	Mme A : (...) il n'y a pas de problème hein, ils sont tous aimables, ils sont tous sympas.	Gentillesse	Sympathie	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA4-748	Mme M : (...) Et puis gentils.	Gentillesse	Sympathie	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA5-536/548	F : Ouais, ok. Et si on va là-dessus, c'est un peu une question générale mais, pour vous, ça serait quoi des soins de qualité ? (...) M.R : Oh bah, celles qui viennent me voir tous les jours, là, bah, je n'ai rien à reprocher, c'est super bien. Elles sont à l'écoute, souriantes, je ne vois pas qu'est-ce que je pourrais leur demander plus que ce que j'ai.	Gentillesse	Sympathie	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA4-1044/1052	Mme M : C'est vrai que les rendez-vous et puis la secrétaire, il y en a une, elle insiste tellement, c'est vrai c'est embêtant. Parce qu'on lui dit... M.M : Ouais mais c'est son rôle. Elle est obligée. Enfin, je suppose que c'est son rôle. Mme M : Ouais mais des fois c'est vraiment. Même, il n'y a pas que moi qui dit. (...) La dame elle lui a dit : « non, ça ne vous regarde pas, vous n'avez pas à savoir ». Moi je n'ai pas rouspété mais c'est vrai que des fois on est gêné parce qu'il y a des choses que l'on a pas envie de dire mais bon moi je lui dis après tout.	Le patient est gêné de donner des informations médicales au secrétaires	Opacité face aux secrétaires	Secret médical	Relation professionnel-patient
PA4-364/372	Mme M : Mais par contre, oui, les secrétaires ici trient. Elles vous demandent mais par contre... M.M : Bah oui c'est normal. Mme M : Elles vous demandent mais elles sont quand même indiscrettes parce que : « c'est pourquoi ? » donc normalement on n'est pas obligé de leur dire notre pathologie. F : Oui, c'est vrai. Mme M : Mais ils insistent, ils insistent et c'est agaçant parce que, bah je sais qu'ils sont obligés de trier pour pas que n'importe qui arrive. M.M : Les urgences oui.	Le patient est gêné de donner des informations médicales au secrétaires	Opacité face aux secrétaires	Secret médical	Relation professionnel-patient
PA1-863/871	F : D'accord. La question de la confiance que l'on n'a pas évoquée vous diriez que vous êtes assez en confiance avec les professionnels de santé de la maison de santé que vous côtoyez ? Mme L : Oh oui, oui, sans problème. Entièrement	Respect du secret médical par les professionnels	Respect du secret médical par les professionnels	Secret médical	Relation professionnel-patient

	confiance et dans leur jugement et puis dans leur secret professionnel. Non ça ne me pose pas un problème qu'ils discutent entre eux. Mais je sais que c'est entre professionnels donc ça ne va pas aller sur le parvis de l'église hein. Non, non, ça j'ai entièrement confiance et ce que je dis au Pro2 ou à G, je sais que si je lui dis bah non, c'est un ressenti, souvent c'est, avec le Pro2 c'est un ressenti, quand j'en ai ras le bol je lui dis, bon à ma façon mais je lui dis, je sais qu'il le gardera.				
PA5-829/835	F : Et je reviens d'ailleurs, quand vous vous déplacez pour prendre rendez-vous, est-ce que vous avez des questions sur c'est quoi plus précisément votre rendez-vous, qu'est-ce que vous voulez ou est-ce qu'elle vous connaît ? Mme R : Elle nous connaît, elle a l'habitude maintenant. F : Ouais donc elle ne pose pas tant de questions que ça pour prendre le rendez-vous ? Mme R : Non moi je dis que c'est pour un renouvellement. Et puis quand il a un rhume je dis aussi.	Satisfaction globale de la prise de rendez vous	Transmission d'informations personnelles au secrétariat	Secret médical	Relation professionnel-patient
PA3-749/753	F : (...) Est-ce qu'il y a des choses dans la maison de santé que vous aimeriez que ça figure ? Des professionnels, des je ne sais pas, des ateliers de je ne sais quoi, des choses qui manqueraient quoi, pour votre situation ça serait bien ? Des choses que vous vous êtes dit à un moment donné : « là ça ne va pas et ça serait bien que... ». M.F : Ah si c'est une piscine à Louargat qu'il manque, de rééducation	Matériel de kinésithérapie	Séances de rééducation en piscine avec le kinésithérapeute	Actes	Soins médico-techniques
PA6-338/339	F : Vous trouvez ça bien et pourquoi vous trouvez ça bien ? Mme T : Ben ils s'occupent bien de moi, je vois que ça, qu'ils sont attentifs à...à ma plaie.	Attention portée au patient	Attention	Compétences	Soins médico-techniques
PA5-650/654	Mme R : (...) Enfin là, je crois qu'il y a moins. Parce qu'ils ont enlevé ça. Il y a des choses qui ont été enlevées. M.R : Oui, il y a moins de choses... Mme R : Qu'au début ! Oh ! Purée ! Je dis : « il se gave avec ça ! ». Et après on a plus faim, ah bah tu parles !	Prise en charge thérapeutique	Diminution du nombre de médicaments par le médecin généraliste	Compétences	Soins médico-techniques
PA5-636/639	Mme R : (...) Mais des fois ils aiment bien aussi donner beaucoup de choses qui ne servent à rien qui servent une fois par mois. Et t'as tout un paquet de... Donc je me retrouve à chaque fois avec des... Et puis à chaque fois, ils renouvellent, ils renouvellent.	Prise en charge thérapeutique	Diminution du nombre de médicaments par le médecin généraliste	Compétences	Soins médico-techniques
PA4-889/894	F : Ouais mais pour vos médicaments, vous auriez pu dire aussi : « moi je veux garder ces médicaments ». M.M : Ah oui, oui. J'aurais pu mais non. Parce que moi, au contraire, ça m'embêtait d'en prendre parce que je dis : « bon, ça soigne d'un côté mais ça doit esquinter de l'autre » donc moi je ne suis pas trop médicament. J'en ai pris avec mon asthme et tout ça donc je dis : « bon, si je peux éviter d'en prendre ce n'est que mieux ».	Prise en charge thérapeutique	Diminution du nombre de médicaments par le médecin généraliste	Compétences	Soins médico-techniques
PA6-1195/1201	F : (...) tout à l'heure je vous ai dit : « c'est un jeune médecin par rapport à celui que vous aviez avant », (...) est-ce que vous voyez une différence entre cette médecine-là de Pro1 ? Mme T : Ah oui, plus énergique ! F : Plus énergique.	Dynamisme du professionnel	Energie du médecin généraliste	Compétences	Soins médico-techniques
PA6-684/686	Mme T : Et pour me consulter, il consulte mieux que docteur B. F : Ouais, c'est-à-dire qu'il, je ne sais pas moi... Mme T : Il regarde tout, les jambes et tout.	Minutie de l'examen clinique	Examen clinique complet par le médecin généraliste	Compétences	Soins médico-techniques
PA1-933/934	Mme L : (...) en plus il n'est pas fermé aux méthodes, médecines douces	Importance d'être ouvert aux médecines douces	Médecin généraliste ouvert aux méthodes douces	Compétences	Soins médico-techniques
PA2-571/574	A : Donc ce qui est important pour vous du coup c'est quoi dans les soins ? Mme A : Euh c'est l'hygiène qu'ils ont, ils passent leurs mains là, leurs produits là, moi j'avais les mains sèches avec ça. Ah non très propres, ils se lavent les mains et tout. Non, non, ça là-dessus rien à redire hein. Non, non, c'est nickel !	Hygiène	Respect de l'hygiène	Compétences	Soins médico-techniques
PA1-83/84	Mme L : (...) Le premier mois c'était par Trestel, puis après les médecins ont pris la suite.	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA1-635/642	Mme L : (...) on est en train de voir avec Pro2 pour trouver une place à mon mari pour le mettre en hôpital de jour. (...) Il nous a obtenu un rendez-vous à	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques

	l'hôpital de Guingamp, à l'hôpital de jour				
PA6-1421/1423	Mme T : (...) Il est plus énergique. F : Ouais. Mme T : Ah oui beaucoup plus. Il prend, il prend mieux les choses en mains quoi.	Dynamisme du professionnel	Dynamisme du suivi	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA6-1209/1212	Mme T : Lui il me fait faire des prises de sang plus régulièrement, toutes les semaines ont fait des prises de sang tandis que Dr B il m'en faisait jamais. F : D'accord il y a cette différence-là. Mme T : Oui. F : Mais toutes les semaines il vous fait faire des prises de sang ? Mme T : Toutes les sept semaines. F : Ah toutes les sept semaines !	Prescription d'examen complémentaires	Dynamisme du suivi	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA6-1338/1355	F : Et qu'est-ce qui vous fait dire ça justement, que c'est des soins « bien » ? (...) Mme T : La dernière fois je suis allée, il m'a, il m'a bien nettoyé ma plaie, il m'a gratté et tout. F : Ouais. Mme T : Il m'a fait une biopsie parce que je dois voir un dermatologue en février, parce qu'autour de ma plaie j'ai des bulles, donc il a fait ça là, et il a téléphoné tout de suite au dermatologue pour que j'ai un rendez-vous. F : D'accord. Donc là il a téléphoné devant vous ? Mme T : Il a demandé à sa secrétaire, il a téléphoné à sa secrétaire et sa secrétaire m'a donné le, le rendez-vous. F : Ouais, d'accord et ça vous trouvez ça bien ? Mme T : Oui bien. F : Qu'il ait fait ça ? Mme T : Oui, oui. F : Oui. L : Qu'il prenne tout en charge ? Mme T : Oui, oui, oui.	Aide à la prise de rendez vous chez le spécialiste ou le professionnel paramédical	Orientation vers un spécialiste	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA4-933/937	F : Et est-ce que vous voyez des améliorations possibles ou est-ce que vous auriez des pistes d'amélioration possibles pour prendre en compte vos douleurs, vos pathologies au sein de la maison de santé ? Qu'est-ce qu'il faudrait qu'il y ait en plus ? Mme M : Peut-être quand on ne voit pas comment faire, quitte à donner les médicaments, aller voir un spécialiste.	Orientation vers le spécialiste	Orientation vers un spécialiste	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA4-968/970	F : Voilà, un rhumatologue. Il faudrait éventuellement qu'il y ait un rhumatologue dans la maison de santé ? Enfin vous voyez, en termes de manque qu'il y aurait ? Mme M : Non peut-être pas. Ou ProI nous dirigerait...	Orientation vers le spécialiste	Orientation vers un spécialiste	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA5-164/166	F : Mais comment vous savez qu'il savait ? C'est parce qu'après vous l'avez revu vous ? Mme R : Oui on l'a revu, quand il est rentré après je l'ai rappelé. Pour les médicaments ce n'était plus les mêmes, pour les soins, tout ça.	Suivi de la pathologie chronique	Réévaluation en sortie d'hospitalisation	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA4-100/108	M.M : (...) Donc j'ai été la voir. Et là je lui ai expliqué tous mes problèmes, que j'avais. « Ah oui mais il faut faire attention ». Donc elle m'a demandé ce que je mangeais, ce que je faisais comme sport. Donc je lui ai expliqué tout le problème que j'avais. Alors elle me dit : « bon on va essayer hein ». Donc elle m'a donné une liste de féculents, tout ce qu'il fallait pour manger correctement. Plus un peu de sport, elle me dit : « quarante minutes par semaine si vous arrivez à faire ça, soit vélo, soit marche, tout ça. » Donc elle a dit : « on se verra tous les mois ». Donc tous les mois j'allais la voir et, miracle, je maigrissais un petit peu. Ça allait. Donc ça m'a motivé au bout de deux, trois mois, j'ai perdu pas mal, ça allait mieux.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA4-120/121	M.M : (...) Et là ça fait un an et demi que je n'ai plus de cachets. J'ai eu du mal à démarrer. Et c'est grâce à la diététicienne	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA1-909/927	F : (...) est-ce que, en gros vous pensez avoir à un moment donné vu une évolution dans la façon où vous êtes suivis ? Est-ce que ça a changé quelque chose dans la façon dont vous êtes suivis ? Est-ce que le suivi a changé à un moment donné ? Est-ce qu'il a été réajusté ? Voilà, parce qu'il y avait des choses qui n'allaient pas ? Et alors sur quoi ? Mme L : Ah oui. Bah sur un truc. Notre médecin précédent avait mis mon mari sous morphine parce qu'il a des douleurs neuropathiques dues à son AVC mais (...) c'était un zombi(...) Donc quand on a vu le Pro2, je lui ai soulevé le problème. Il m'a dit : « on va continuer pour voir et puis après je déciderais ». Et le mois d'après il m'a dit : « bon alors, est-ce qu'il y a une évolution, est-ce que ça, les douleurs ont diminué ? » Je dis : « non c'est pareil ». Donc il m'a dit : « on arrête ». Alors là,	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques

	ça, ça a été... F : Ouais, il y a eu un gros changement. Mme L : Ah oui.				
PA1-950/957	Mme L : C'est bénéfique pour tout le monde en plus. Parce que je vois, là, ces médicaments ils ont nettement diminué. Il prend moins de médicaments. Avant c'était une dizaine le matin, douze la soir. M.L : Pff... Mme L : C'était mais...c'était lourd...lourd... F : Oui et puis avec sans doute un peu d'effets secondaires. Mme L : Ah oui. Bah il passait ses journées à être dans le fauteuil là complètement éteint. Alors que là non. La télé ça y est, il s'intéresse. Alors qu'avant non il ne s'intéressait à rien.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA6-1356/1369	M.T : C'est-à-dire qu'on a pas la même vision des choses : elle, elle se base « c'est bien », moi il n'y a que le résultat qui compte. Rires. F : Mais là en même temps il y a le résultat aussi. Mme T : Oui. F : Parce que sa plaie va mieux. Mme T : Oui, oui. F : Qu'est-ce que vous en pensez monsieur, vous ne trouvez pas que sa plaie va mieux ? M.T : Depuis le temps moi ! Mme T : Depuis le temps oui, mais j'en... M.T : On est toujours au point zéro alors ! F : Vous trouvez vous ? M.T : Pour moi oui ! F : Pour madame il y a une évolution en, en bien. Mme T : Oui.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA6-151/153	Mme T : Ils ne faisaient rien, tandis qu'avec le Pro1, il y a quand même, un peu d'amélioration. F : Oui vous trouvez ? Mme T : Oui un peu d'amélioration.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA4-399/404	M.M : Bah je suis arrivé chez eux, je prenais trois cachets, je faisais quatre-vingt-quinze kilos. Un an et demi après, deux ans, j'ai perdu vingt kilos et je n'ai plus de cachets donc pour eux c'est une réussite quoi. Pour eux deux quoi. Pour moi aussi mais pour eux deux c'est une réussite. Je ne sais pas s'ils parlent de moi à d'autres, parce qu'on est plusieurs comme ça à avoir réussi. D'après ce que m'a dit Pro1, on est deux ou trois cas comme ça. On a réussi à supprimer notre diabète type 2.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA6-800/803	F : Ouais. Mais voilà il traite vraiment, monsieur L. Mme T : Oui. F : Il traite. Mme T : Oui il traite la dépression.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA4-436/437	M.M: (...) Cette maison de santé m'a fait du bien pour ainsi dire.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA6-183/185	Mme T : Oui, oui, je prends moins de morphine depuis qu'il me, me guérit hein. F : Ouais, vous sentez que vous avez moins besoin de morphine ? Mme T : Oui, oui, oui.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA4-904/907	M.M: (...) C'est parce que je n'ai plus de cachet à prendre déjà et je me sens mieux dans...sur moi. Parce que bon, quand je marche je ne suis plus essoufflé, quand je fais du vélo je ne suis plus essoufflé ou très peu. D'ailleurs dans toutes les articulations j'ai mal mais quand je fais du vélo je n'ai plus mal nulle part, donc je me sens bien.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA6-793/797	Mme T : (...) Si là j'ai une petite amélioration, pas une grosse mais une petite, ça, ça se, avant s'infectait tout le temps et ça allait en s'empirant tandis que là, pour le moment, ça va...depuis qu'il m'a pris en mains. F : Et du coup, en fait vous voyez l'amélioration depuis qu'il vous a pris en mains ? Mme T : Oui, oui, oui.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA4-895/899	F : On voit à travers ce que vous avez raconté tout à l'heure que en fait vous percevez qu'il y a eu une évolution sur votre pathologie, en particulier le diabète depuis votre insertion dans la maison de santé. M.M : Ah oui complètement. Bah ils m'ont, pour ainsi dire, guéri. Maintenant je suis guéri. Moi je me considère guéri. Bon c'est à surveiller mais moi je me considère guéri.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA4-734/740	F : (...) qu'est-ce que ça serait pour vous des soins de qualités ? Parce que vous dites : « on est content de la maison de santé d'une manière globale ». Mais, si on devait un peu préciser, ça serait quoi pour vous des soins de qualité ?	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques

	<p>Pourquoi vous dites qu'en gros vous êtes contents de la maison de santé ? (...)</p> <p>M.M : Parce qu'il y a un résultat positif quoi, c'est surtout ça. F : C'est le résultat ? M.M : Voilà, c'est le résultat qui compte.</p>				
PA4-579/583	<p>Mme M: (...) Mais au début, je ne sais pas, entre Pro1 et moi, je ne sais pas, parce que moi je passe du coq à l'âne donc on a du mal à... On a du mal à... Il a du mal avec moi. M.M : Oui parce que Pro1 il aime bien, faire un truc, faire un autre après. Tandis que toi tu voudrais tout faire en même temps.</p>	Prise en charge de tous les symptômes en une consultation	Prise en charge de tous les symptômes en une consultation	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA4-583/590	<p>Mme M: (...) Mais je me rends bien compte mais donc quand je vais, je suis arrivée et il faut qu'il me donne quelque chose pour enlever toutes ces douleurs et lui il a dit : « non, chaque chose en son temps ».</p>	Prise en charge de tous les symptômes en une consultation	Prise en charge de tous les symptômes en une consultation	Efficacité des soins	Soins médico-techniques

Tableau 9

Tableau de codage de Le Faou

Code Ligne	Verbatim	Aspect spécifique final retenu	Aspect spécifique d'expérience du soin	Aspect du soin	Dimension du soin
PA6-659	Oui et puis ils sont disponibles pour venir à domicile quoi.	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Suivi médical au domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA6-663/669	- Fille : Oui, pour moi oui, hein, c'est bien parce qu'ils peuvent venir à domicile - Époux : Ah oui. - Fille : Parce qu'autrement si on était obligé d'aller tout le temps avec eux chez le médecin, on serait presque toutes les semaines. - Époux : Oui tant qu'on a pu on est allé chez eux mais... comme madame ne pouvait plus sortir... il fallait que je sois là aussi en plus, je pouvais pas partir.	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Suivi médical au domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA6-34/35	Jusqu'à ce qu'ils pouvaient aller eux-mêmes ils allaient eux-mêmes quoi, mais là bon maintenant ils viennent tous à domicile, c'est ça qui est bien aussi quoi	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Suivi médical au domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA6-166-167	- AK : Et le médecin, Dr [PRO1], elle vient au domicile aussi ? - Patient : Oui, oui	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Suivi médical au domicile	Accès à des soins à domicile	Accessibilité
PA1-330/332	Parce qu'on voit assez souvent à la télé des gens qui se plaignent « on ferme notre hôpital , il faudra que je fasse 20 minutes, 1/2h » mais ici c'est ça, qu'on aille à Landerneau, à Brest ou tout ça il faut compter ça.	Distance de l'hôpital	Proximité de l'hôpital	Accès aux soins de second recours	Accessibilité
PA6-577/578	Et trouver les pharmacies de garde après c'est aussi... parce que là j'avais fait des kilomètres pour trouver une pharmacie.	Distance de la pharmacie de garde	Proximité de la pharmacie de garde	Accessibilité des services de permanence des soins	Accessibilité
PA3-516/522	- F : Est-ce que ça vous arrive de solliciter [PRO6] ou [PRO3] ou même Mr [PRO4] en dehors des consultations, et notamment par des mails ou des coups de téléphone ? - P : Par téléphone ou par SMS. Ça m'est arrivé. Quand il y avait des dossiers en disant qu'il fallait le bilan pour le dossier de [PA3] ; voila je l'ai appelé en expliquant qu'il fallait le bilan et il me le postait ... 2 jours après c'était fait, je l'avais.	Accès téléphonique aux soignants	Accès à des conseils téléphoniques	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA3-552/556	- F : Vous vous autorisez à interpeller entre guillemets, enfin poser des questions en tous les cas aux divers professionnels ? - P : Ah oui, ça il n'y a pas de souci, et puis ils sont présents. Dr [PRO4] si j'ai une question à poser et que du coup il est en consultation, bah il va me rappeler.	Accès téléphonique aux soignants	Accès à des conseils téléphoniques	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA6-682/683	De toute façon si... s'il faut le docteur on le passe aussi quoi, il appelle après s'il y a quelque chose, s'il y a besoin d'un renseignement en plus.	Accès téléphonique aux soignants	Accès à des conseils téléphoniques	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA3-547/550	- S : Vous avez l'impression que si vous le disiez à une personne se sera répercuté sur l'ensemble ? - P : Ah oui, je pense oui. Après moi ça ne m'est jamais arrivé, donc je ne sais pas. Si j'ai besoin de parler à Dr [PRO4] je l'appelle et puis ...	Accès téléphonique aux soignants	Accès à des conseils téléphoniques	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA1-843/845	Puis il m'est arrivé de demander pour mon épouse avec Mme [PRO8] de pouvoir l'avoir au téléphone par le secrétariat, c'est arrivé une ou deux fois.	Accès téléphonique aux soignants	Accès à des conseils téléphoniques	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA2-386/390	- F : Est-ce que ça vous arrive de solliciter les médecins, kinés en dehors des consultations, par courriers, par mails ? - P : Non, moi je ne fais pas ça. - F : Par téléphone ? - P : Non	N'apporte pas d'information interprétable	Autres modes d'accessibilité (courriers, mails, SMS)	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA3-524/537	- F : D'accord, et vous parliez de SMS, ça c'est dans quel cadre ? - P : Euh, c'était pour un dossier aussi, je crois, ou ... pour un rendez-vous, je ne sais plus ce que c'était. - F : C'était avec Mr [PRO4] ou avec .. ? - P : Non c'est avec [PRO6]. Non Dr [PRO4] on ne s'envoie pas de SMS, on s'appelle. - F : D'accord, mais avec [PRO6] des petits SMS de temps en temps, donc pour des rendez vous. - P : Oui, pour des rendez vous ou alors là pour la réponse justement de l'assurance maladie ou de la MDPH. Il m'a dit « tu m'envoies un texto, tu m'appelle pour me dire si c'est bon ou pas » ; donc j'avais envoyé un texto pour dire que c'était bon, on l'avait », pour qu'il soit au courant aussi.	Différents modes de communication possibles (mails , sms)	Autres modes d'accessibilité (courriers, mails, SMS)	Accessibilité des soignants	Accessibilité

PA1-165/168	On a plus accès direct à notre médecin. Avant on téléphonait au médecin et tout, on avait le médecin. Maintenant c'est fini, c'est la secrétaire qui prend au téléphone et le médecin vous rappelle après si... Moi je trouve que maintenant on n'est pas mieux servi, pour parler qu'avant de ce côté-là.	Niveau de filtration de l'accès aux soignants	Niveau de filtration de l'accès aux soignants	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA1-173/176	Alors j'avais déjà dit ça au Dr [PRO4] qui m'a dit « oui il faudrait insister et tout, il faut insister ». Maintenant j'insiste parce que je suis connu. Ils me voient assez souvent. Mais je préférerais de ce côté-là le système d'avant, d'avoir accès à son médecin directement.	Niveau de filtration de l'accès aux soignants	Niveau de filtration de l'accès aux soignants	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA2-391/393	- S : Il vous arrive de laisser des messages à la secrétaire, des choses comme ça, pour vos médecins, ou vous attendez toujours les rendez-vous pour parler ? - P : Euh non, j'attends les rendez-vous	N'apporte pas d'information interprétable	Transmissions aux soignants par le secrétariat	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA1-849/856	- P : Ah si, des fois je laisse un courrier pour mon médecin, des fois quand j'ai une bricole à faire, un papier à signer ou quelque chose comme ça. Quand j'ai prolongé mon histoire d'handicapé, pour la voiture, vous savez pour la voiture. - F : Le macaron vous voulez dire. - P : Oui pour le macaron. Il y avait un papier qu'on m'a envoyé à signer, que j'ai déposé là au secrétariat et puis il l'a signé et j'ai récupéré après.	Transmissions aux soignants par le secrétariat	Transmissions aux soignants par le secrétariat	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA2-140/143	- S : Il pourrait y avoir un problème de remboursement. - P : Ce n'est pas remboursé ? - S : Ce n'est remboursé que dans les centres sinon ce n'est pas pris en charge. - P : Ah ok, ah bah je ne savais pas.	Coût des soins non remboursés	Coût des soins non remboursés	Accessibilité financière	Accessibilité
PA3-265/269	- F : Et donc est-ce que le temps de séance a augmenté ? - P : [PRO6] non, parce que c'est de notre poche en fait. Donc, c'est pour ça qu'on fait tous les 15 jours. Je lui ai dit on ne peut pas c'est quand même 30 € la séance, donc, mais là on est en train de faire une demande du coup d'aide.	Coût des soins non remboursés	Coût des soins non remboursés	Accessibilité financière	Accessibilité
PA5-1040/1041	De toute façon, je leur ai dit « Si vous remboursez pas, c'est pas un problème, mon mari prendra l'ambulance tous les jours, et on verra combien ça vous coûte »	Coût des transports	Coût des transports liés aux soins	Accessibilité financière	Accessibilité
PA5-1044/1047	Oh ben, c'est vrai quoi. Comme je leur ai dit, j'ai, moi, j'ai conduit, bon, il y a quatre kilomètres aller, quatre kilomètres retour, mais quatre fois par semaine, ça fait quand-même trente-deux, hein. Plus quarante-deux kilomètres, à vingt et un plus vingt et un pour aller à Chateaulin, c'est que ça en fait des kilomètres, quand-même ! Alors j'ai dit « Vous voulez pas rembourser, c'est pas grave, il prendra l'ambulance »	Coût des transports	Coût des transports liés aux soins	Accessibilité financière	Accessibilité
PA5-1034/1039	on le savait pas pour les kilométrages [NDR : parle de la prise en charge des frais de transport en véhicule personnel], hein. On nous l'avait pas dit. Et même la sécurité sociale elle a dit « Pourtant les médecins le savent ». Et il y a une personne qui nous l'avait dit. Donc j'ai fait mes kilométrages c'était... donc depuis le mois de juillet l'année passée et... alors au départ, la sécurité sociale avait refusé. Ils ont refusé donc moi j'ai tout mis ça en contentieux. Moi j'ai mis ça en contentieux, et puis j'ai fait faire la lettre par Dr [PRO4] et tout, et maintenant, ben, j'ai plus ce qu'on... enfin, j'ai retouché	Coût des transports	Coût des transports liés aux soins	Accessibilité financière	Accessibilité
PA5-1051/1053	- Aidant : Ouais, j'avais tout mis ça dans les mains du contentieux, hein. - FP : Et donc avec une lettre de [PRO4], donc ? - Aidant : Ah ben lui, il a fait la lettre et tout pour	N'apporte pas d'information utile	Coût des transports liés aux soins	Accessibilité financière	Accessibilité
PA1-349/351	Parce qu'il y a ce problème aussi de se déplacer. Il y a les frais de taxi. Quand vous n'êtes pas pris en charge, tout le monde ne peut pas mettre, c'est au moins 70 euros aller à Brest, au moins, et dès après qu'il y a une attente et tout.	Coût des transports	Coût des transports liés aux soins	Accessibilité financière	Accessibilité
PA1-360/363	Et puis quand il faut aller, aussi que j'allais à Chateaulin chez l'ophtalmo. Mon épouse ne conduit plus. Ah oui, alors comme vous ne pouvez pas conduire une fois qu'on vous a dilaté la pupille. Là la visite de contrôle maintenant, bah je reconduis, maintenant je vais moi-même, mais je ne prends plus le taxi	Coût des transports	Coût des transports liés aux soins	Accessibilité financière	Accessibilité
PA3-82/83	Il est assez grand le parking quand même, c'est... Et puis en général il a rendez-vous tôt, donc il y a pas mal de places.	Accessibilité en transport individuel	Accessibilité en transport individuel	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA5-1299	et puis même il y a toujours de la place, il y a pas de problèmes hein.	Accessibilité en transport individuel	Accessibilité en transport individuel	Accessibilité physique et	Accessibilité

				géographique	
PA5-1296/1297	Stationnement, il y a... de toute façon il y a la carte « handicapé » donc comme ça pas de problèmes pour le stationnement.	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA4-65/69	- F : Je reviens à ce que vous avez dit. Vous avez dit « nous on voulait un médecin, n'importe », donc c'est en gros on voulait un médecin à proximité de votre domicile quand vous avez dit ça, ça sous-entendait à proximité. - A : oui, tout à fait.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité de la structure	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA4-71/74	- F : Ça n'aurait pas été au Faou, ça aurait été éventuellement ailleurs s'il y avait de la place dans d'autres communes. - P : Ailleurs, tout est relatif.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité de la structure	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA2-157/160	- P : J'habite le Faou. - F : Et donc c'est un avantage pour vous d'avoir cette maison. - P : Ah oui. Même je peux venir à pied quand il fait beau	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité de la structure	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA2-315/318	euh oui, oui-oui. Mais j'allais jusqu'à Landerneau, je ne vais pas tout le temps aller à Landerneau, pff la route et tout. - S : Et à Landerneau du coup elle exerçait seule du coup ? - P : Oui, c'est un monsieur. Il était bien aussi, mais la route...	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité de la structure	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA2-163/169	- S : Donc le fait d'avoir un spécialiste sur place, vous trouvez un avantage sur le fait de ne pas avoir besoin de vous déplacer. - P : Voilà, et puis moi j'ai peur de conduire dans Brest, avec le Tram et tout. Et puis les gens qui ont des trucs dans leurs oreilles, qui n'écoutent pas, et moi j'ai une voiture hybride donc elle ne fait pas de bruit. Alors il faut faire très attention, parfois j'étais obligée de klaxonner parce que les gens n'entendent pas quand vous arrivez ils sont concentrés sur leur truc, machin dans les oreilles, donc moi j'ai peur. Je suis une froussarde.	Distance des soins de second recours	Proximité de la structure	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA5-85/87	Que... après les infirmières, bon c'était de l'autre côté, les infirmières elles sont là. Quand on a besoin des infirmières, elles sont au cabinet médical. Ce que... tout est sur place, hein. Il y a la kiné. Des fois de temps en temps tu as aussi la pédiatre.	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnel	Regroupement géographique des soignants	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA5-98	Oui, ils étaient beaucoup... je trouve que c'est une bonne chose d'avoir tout sur place comme ça	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnel	Regroupement géographique des soignants	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA5-1250/1251	- FP : Donc c'est côté le pratique là qui... qui a changé ? - Aidant : Oui le côté pratique, oui.	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnel	Regroupement géographique des soignants	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA4-76/80	Comme c'était la maison de santé, on préférerait ce côté là. Bon on avait déjà, ça fait des décennies déjà qu'on avait les kinés, enfin le kiné [Ex-kiné1], après [Ex-kiné2] qui s'est associé avec lui. Mais dont un couple a pris le relais de [Ex-kiné1], du coup [PRO10] et [PRO14] ; comme déjà nous on avait pris la suite au niveau kiné, bon [PRO11] la pédicure, moi je l'avais quand elle était près de l'église, elle est venue après à la maison de santé	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnel	Regroupement géographique des soignants	Accessibilité physique et géographique	Accessibilité
PA4-137/139	Sauf à l'occasion. Quand tu vas au cabinet et que je vais avoir besoin du passage du médecin ne serait ce que pour le renouvellement des ordonnances, bon à ce moment-là tu prends rendez vous directement. Autrement on passe par le cabinet.	Prise de rendez vous auprès du professionnel directement	Prise de RDV auprès des soignants	Gestion de la prise des RDV	Accessibilité
PA5-104/105	Non, c'est de temps en temps, tu fais une prise... et quand il y a les vaccins contre la grippe à faire. Hop on téléphone, on a rendez-vous.	Prise de rendez vous directement auprès des soignants	Prise de RDV auprès des soignants	Gestion de la prise des RDV	Accessibilité
PA6-125/128	FP : Et vous appelez directement à la maison de santé, enfin au secrétariat de la maison de santé ou... ? Patiente : Non j'appelle directement chez... chez elle, [PRO11]. FP : Et vous l'avez en direct... Patiente : Oui, oui, c'est elle qui dit quand elle peut venir	Prise de rendez vous directement auprès des soignants	Prise de RDV auprès des soignants	Gestion de la prise des RDV	Accessibilité
PA1-828/843	- F : Ça vous arrive de passer par le secrétariat, j'imagine souvent pour poser des questions peut être ou demander des rendez-vous. - P : Ah bah c'est pour les rendez vous. - F : Tout le temps les rendez vous. - P : Oui - F : Et pas pour autre chose ? Pour poser des questions... - P : Ah non, non - F : Ou faire passer un message à votre médecin, ou non ça. - P : Non, simplement pour prendre des rendez-vous	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Prise de RDV auprès du secrétariat	Gestion de la prise des RDV	Accessibilité
PA4-128/135	- F : Et alors pour autant, quand vous avez besoin d'un rendez-vous, est-ce que vous arrivez à l'avoir assez facilement. - A : Oui, il n'y a pas de souci. - F : Vous passez par	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Prise de RDV auprès du secrétariat	Gestion de la prise des RDV	Accessibilité

	le secrétariat en général ? - A : Oui				
PA6-678/680	- Époux : Ah oui, oui il faut téléphoner au secrétariat pour... - FP : Oui mais ça vous dérange pas ça ? - Époux : Ah non.	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Prise de RDV auprès du secrétariat	Gestion de la prise des RDV	Accessibilité
PA2-335/339	- F : Et alors vous préférerez quand vous avez accès à la professionnelle ou alors ça ne vous dérange pas de passer par le secrétariat. - P : Bah non, ça ne me dérange pas. - F : Oui, ça ne vous dérange pas ? - P : Bah non, non non. Pas du tout, c'est leur travail, le secret professionnel et tout, bah bien sûr.	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Prise de RDV auprès du secrétariat	Gestion de la prise des RDV	Accessibilité
PA5-853/855	- FP : Mais là, vous avez pour autant du mal à prendre rendez-vous avec votre médecin ? Non ? - Aidant : Non, parce que les secrétaires connaissent mon mari et savent très bien que si on téléphone, c'est qu'il y a un problème.	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Prise de RDV auprès du secrétariat	Gestion de la prise des RDV	Accessibilité
PA5-1300/1302	- FP : Au niveau des salles d'attente, de l'accueil, des locaux, de je sais pas ? - Aidant : Il y a rien, non on a rien à dire, rien à dire... moi je trouve qu'on a rien à dire, au contraire c'est rudement bien.	Aménagement des espaces intérieurs	Aménagements des espaces intérieurs	Aménagements de confort	Aménagement des locaux
PA1-1087	Parce que c'est bruyant là le...	Confort acoustique	Confort acoustique des espaces intérieurs	Aménagements de confort	Aménagement des locaux
PA1-1119/1133	- P : Non, là ici, je ne respire pas ces trucs BBC. Ah non, non, il n'y a pas d'air là. Moi quand je viens dans la salle d'attente, bah je me sens toujours mal à l'aise le peu de temps que j'y passe. - F : Ah bon ? - P : Ah oui oui. Bah on ne respire pas. Et là on leur a rajouté un petit peu des pare-soleil, ils ne tenaient pas là l'été quand il y a du soleil. - F : Parce qu'il faisait chaud alors. - P : Trop, trop chaud. - F : A l'intérieur ? - P : A l'intérieur oui.	Confort thermique	Confort thermique des espaces intérieurs	Aménagements de confort	Aménagement des locaux
PA3-483/485	Oui. Je disais ça il manque une petite machine à café peut être, pour les parents. (rires) Ce serait bien oui.	Commodités	Présence de commodités (machine à café...)	Aménagements récréatifs	Aménagement des locaux
PA3-623/625	Moi je trouve que c'est déjà bien ce qu'il y a ; niveau professionnels, euh, même au niveau jeux, parce que bah dedans ils ont des jeux ; c'est plus pratique avec les filles quand il pleut qu'il y ait des jeux quand même dans le cabinet médical.	Jeux pour enfants	Présence de jeux pour les enfants	Aménagements récréatifs	Aménagement des locaux
PA3-491/495	et puis bah quand il fait beau comme ça, bah il y a le petit parc de jeu sur le parking. Parce que j'ai les filles avec moi aussi, on ne peut pas tout le temps les faire garder non plus ; donc bah on va se promener. Et puis on revient 5 minutes avant qu'il sorte. Pour pas qu'il se retrouve tout seul non plus dans la salle d'attente.	Jeux pour enfants	Présence et qualité des aménagements extérieurs	Aménagements récréatifs	Aménagement des locaux
PA4-1043/1048	- A : Il était à l'entrée en fait quand on rentre dans le parking. Il était tout de suite à l'entrée au pignon. Il y en a qui n'osaient pas justement à cause de ça, pour ne pas qu'ils soient... - P : Bah, c'était au vu et au su de tous les voisins. Et voilà, il est allé chez le psychiatre, ou là, je ne sais plus. Et voilà il en ressort, etc. Et voilà vite fait les gens faisaient le tour.	Confidentialité du suivi psychiatrique/psychologique	Confidentialité du suivi psychiatrique	Respect de la confidentialité	Aménagement des locaux
PA2-357/370	- F : D'accord. Est-ce que selon vous, vous auriez un rôle dans cette qualité des soins ou est ce que ce serait indépendant, parce que vous dites l'écoute, l'accueil. Est-ce que pour vous le patient peut jouer un rôle dans cette qualité des soins là ? - P : Ah oui. Parce que parfois dans la salle d'attente je vois des personnes qui (mime celui qui râle, parle à voix basse), c'est pas possible, c'est dingue. Il y a des gens qui ne sont pas gentils. Mais ce n'est pas vrai quoi. Je ne suis pas méchante, je n'ai jamais été méchante, bon j'ai subi quand même quand j'étais enfant au village j'étais polonaise donc on se moquait de moi, donc le racisme j'ai connu. Donc de ce fait pour moi je ne peux pas être raciste, tout le monde est égal, que ce soit la couleur, les malformations tout. Donc quand je vois des personnes qui sont vraiment très bien fringués, et puis ils regardent les autres « raahraah » comme ça, je dis ce n'est pas possible quoi, ils n'ont jamais rien connu ou quoi ; ça je ne supporte pas. - F : Donc vous avez entendu, vous avez été témoin de choses comme ça dans la maison de santé. - P : Dans la salle d'attente oui « alala, non mais c'est pas possible ça » non mais c'est quoi, eh oh, pff. (Rires)	N'apporte pas d'information interprétable	Confidentialité en salle d'attente	Respect de la confidentialité	Aménagement des locaux

PA1-1139/1140	P : Ah, non, non. Disons que c'est les usagers, enfin les médecins, la podologue tout ça qui trouvaient que l'on entendait tout ce qui se passait à côté quoi.	Qualité de l'insonorisation	Qualité de l'insonorisation	Respect de la confidentialité	Aménagement des locaux
PA1-1088	Ils ont isolé un peu entre les cloisons déjà, parce que ...	Qualité de l'insonorisation	Qualité de l'insonorisation	Respect de la confidentialité	Aménagement des locaux
PA3-314/323	- S : Si on en reste sur Mr [Ex-médecin1], est-ce que... A priori ils n'avaient pas tout à fait les mêmes modes de prises de rendez-vous, ça vous a changé quelque chose ? - P : Non. Enfin pareil. Seul problème, enfin moi je n'ai jamais eu de souci au niveau des enfants, il me les a toujours pris en urgence. Mais je sais qu'il y en a certains qui disent ... bah voilà ils ont des problèmes, des fois ils ont des rendez-vous un peu loin, parce que c'est sur prise de rendez-vous. Quand Dr [Ex-médecin1] était là, il y avait certains jours, rendez-vous et d'autres jours libres. Mais ça je pense que c'est le secteur, enfin à la maison médicale ça a toujours été comme ça je crois. Toujours sur rendez-vous. C'est vrai que moi avec les enfants, il m'a toujours pris en urgences, ou entre deux rendez-vous.	Souhait de plages de consultations en sans rendez vous	Créneaux de soins non programmés	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-152/157	Parce qu'avant nous avions deux médecins. On leur téléphonait, on avait un rendez-vous pour le lendemain ou le surlendemain maximum, et quand vous aviez une urgence et tout, vous y alliez et puis ils vous prenaient entre 2 personnes et tout. Maintenant ici il faut prendre rendez vous. Alors les rendez vous moi c'est une semaine avant pour renouveler les médicaments. Bon bah ça ce n'est pas encore trop un problème. Mais quand vous avez une urgence ou quelque chose, maintenant c'est « rendez-vous, rendez-vous »,	Souhait de plages de consultations en sans rendez vous	Créneaux de soins non programmés	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA6-672/675	- FP : Et je reviens juste sur la prise de rendez-vous, les rendez-vous est-ce que vous aimeriez que ce soit comme la médecine d'avant, c'est-à-dire justement, on va quand on peut au cabinet ou pas, même si vous, en fait, vous vous déplacez très peu ? - Époux : Oh non, non.	Satisfaction globale de la prise de rendez vous	Créneaux de soins non programmés	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-964/967	Bah ils seront obligés de s'y prendre à l'avance pour les rendez-vous. Parce que là, le Dr [X] encore, il y a des gens du Faou qui lui téléphonent à 9 h « on a ci », bon bah à 9h30 il les prend. Alors voilà. Pour ça ces gens-là rouspètent, disent « on ne va pas au Faou, parce qu'au Faou il faut qu'on prenne rendez-vous. Voilà maintenant. Et ça sera comme ça partout maintenant.	Souhait de plages de consultations en sans rendez vous	Créneaux de soins non programmés	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA6-171/173	Où renouveler les médicaments c'est... elle fait pour tous les trois mois et puis... non il faut dire huit jours d'avance pour qu'elle fasse son programme sans doute aussi quoi, mais quand c'est urgent elle viendra dans la journée même...	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'attente en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-161/163	Oui, alors c'est ça moi j'ai mon épouse qui est en dépression depuis deux ans et des fois, bon elle, dans la journée je ne sais pas si c'est sérieux et tout, bon bah je ne peux pas faire le 15 comme ça pour je ne sais pas quoi, parce qu'on me demande	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'attente en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-204/212	- P : Parce que j'ai vu, on avait un vieux voisin il est décédé depuis, un matin les gens s'inquiétaient parce qu'il n'avait pas ouvert sa fenêtre, enfin qu'il avait rien ouvert, alors je suis allé chez lui, je l'ai trouvé couché et ça n'allait pas. Alors il me dit « appelez le curé ou le médecin », je lui dis « on va commencer par le médecin ». (rires) Parce que le curé on n'en a plus non plus. Alors le médecin est venu tout de suite, bon bah il est parti avec l'ambulance. - F : Donc c'était le médecin de la maison de santé ? - P : Ah non, c'était encore à l'ancienne. C'était le Dr [Ex-médecin2].	Hors sujet	Délai d'attente en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA3-327/328	J'appelle la secrétaire en disant « voilà [enfant1] ou [enfant2] a de la température, ça ne va pas, il faut qu'il me prenne », « bah oui, vas-y viens, je le préviens »	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'attente en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA3-330/333	- F : D'accord. Et pour [PA3] c'est arrivé aussi en urgence ? - P : Oui. C'est arrivé, et qu'il avait de la température, du coup j'ai appelé, elle me dit « oui, vas-y , viens ».	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'attente en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA2-226/229	mais attendez c'était quand ? je devais partir en vacances, puis j'avais eu des diarrhées, quelques choses de terribles, terrible, je ne sais pas quoi, j'en sais rien. Donc Dr [PRO2] m'avait pris en urgence, elle m'avait fait faire au labo, ce que j'avais rejeté et tout, et elle m'avait pris en urgence aussi. Ça j'avais trouvé ça super bien. Ah oui, oui, quand c'est urgent oui	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente		Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité

PA2-394/395	Quand c'est urgent, justement ce problème que j'avais eu, j'avais dis « je suis désolé, mais j'ai vraiment besoin de voir » et puis on m'a donné un rendez-vous. D'ailleurs j'avais remercié le médecin.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'attente en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA5-853/855	- FP : Mais là, vous avez pour autant du mal à prendre rendez-vous avec votre médecin ? Non ? - Aidant : Non, parce que les secrétaires connaissent mon mari et savent très bien que si on téléphone, c'est qu'il y a un problème.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'attente en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-327/329	Là, j'avais fait le 15. Bah c'était le matin à 7 h, il n'était pas question d'avoir quelqu'un d'autre. Et là pour avoir une ambulance 3/4 d'heure. C'est pareil, il ne faut pas que ça soit un AVC, parce que vous avez le temps de claquer avant qu'on vous envoie à Landerneau ou...	Hors sujet	Délai d'attente en situation d'urgence	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-190/191	Non, non, de ce côté-là maintenant c'est embêtant, un peu comme les spécialistes maintenant c'est rendez vous	Délais de rendez vous en soins de second recours	Délai d'un RDV en second recours	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA2-225/226	Bon, moi quand c'est un renouvellement d'ordo, je téléphone toujours une semaine avant pour ne pas embêter	Délai d'obtention des rendez vous de suivi	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-177/181	Parce que mon épouse est tombée un jour, alors je lui ai dit il va falloir prendre rendez vous. Il a fallu attendre et tout, donc après on a pas sûr si c'était un petit AVC qu'elle avait fait, ou quelque chose ; 2-3 jours après c'est trop tard. Et il y a beaucoup de gens qui se plaignent. Puisqu'on entend. Justement c'est difficile d'avoir un rendez-vous.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-186	ah non, ce sont les voisins et tout qui disent « oh bah non, on a du mal maintenant ».	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-1029/1031	C'est difficile, parce que pour améliorer, on vous dit qu'on a beaucoup de monde dans les histoires de rendez-vous, de pouvoir être pris plus rapidement. Mais bon, bah c'est comme ça l'organisation.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-1082/1086	Non, les médecins ils sont archi-bookés, alors c'est pour ça je vous dis il en faudrait un de plus, peut être, pour améliorer si on veut l'histoire de rendez-vous. Parce que là ça fait que trois médecins, puisqu'il y en a toujours un qui ... Entre les remises à niveau de temps en temps et puis les congés. Mr [PRO4] est en congés pour une semaine et je crois que Mme [PRO1] aussi, j'ai cru entendre ça ce matin la secrétaire qui parlait fort pour des rendez-vous.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA5-104/105	Non, c'est de temps en temps, tu fais une prise... et quand il y a les vaccins contre la grippe à faire. Hop on téléphone, on a rendez-vous.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA2-222/224	- F : Et donc au niveau du temps d'attente, je ne sais pas ... Est-ce que vous êtes satisfaite, est-ce que vous avez des choses à dire ? Au niveau des prises de rendez-vous ... - P : Bah oui, c'est bien.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA4-128/135	- F : Et alors pour autant, quand vous avez besoin d'un rendez-vous, est-ce que vous arrivez à l'avoir assez facilement. - A : Oui, il n'y a pas de souci. - F : Vous passez par le secrétariat en général ? - A : Oui	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA6-171/173	Oui renouveler les médicaments c'est... elle fait pour tous les trois mois et puis... non il faut dire huit jours d'avance pour qu'elle fasse son programme sans doute aussi quoi, mais quand c'est urgent elle viendra dans la journée même...	Délai d'obtention des rendez vous de suivi	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-267/270	Non, je n'ai pas eu. Ah si j'ai . Bah si, il est venu le Dr [PRO4] quand j'ai été opéré, quand je suis rentré, c'est là d'ailleurs que lui venait de prendre, que j'ai fait sa connaissance. Et Mme [PRO8] est venue pour mon épouse aussi un soir, que j'avais essayé vainement d'avoir quelqu'un toute la journée.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA6-175-176	- Patient : Une fois l'infirmière était là, nous on l'avait appelé et puis... - Époux : Ah oui elle était venue tout de suite là.	Disponibilité du professionnel pour se rendre au domicile en situation urgente	Délai d'un RDV en soins primaires	Délai d'obtention d'un RDV	Disponibilité
PA1-120/121	Toutes les semaines quand il est là. Quand il n'est pas en vacances ou ... Ou que moi je ne peux pas, que j'ai un rendez-vous ailleurs. Alors bah après ça saute.	Choix du créneau de consultation	Flexibilité de choix du créneau de consultation	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité

PA1-1013/1016	Et il y a des heures où je ne veux pas aller. Comme elle peut me prendre à 13 h, ou midi. Moi il n'est pas question, je mange à heure pile avec mon diabète, donc il n'est pas question. Il y a des heures ... hop.	Choix du créneau de consultation	Flexibilité de choix du créneau de consultation	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA6-237/239	- AK : Donc là vous trouvez que c'est plus facile de prendre des rendez-vous maintenant que avant ? - Époux : Oh oui moi j'ai trouvé que c'était pratique, des fois on était tous les deux en même temps, bon c'est facile quoi.	Regroupement de rendez vous si souhait du patient	Flexibilité de choix du créneau de consultation	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA3-90/95	- F : Et c'est vous qui décidez l'heure des rendez-vous ? - P : Non, j'ai vu ça avec eux. C'est eux qui ont décidé. Et puis 9 h moi, jeudi ça m'arrange bien, parce qu'après il va à l'école donc... je ne préférerais pas non plus qu'il ait une coupure dans la journée, que j'aille le chercher à l'école pour le ramener après à l'école.	Choix du créneau de consultation	Flexibilité de choix du créneau de consultation	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA1-973/974	Bah, quand je dis au Dr [PRO4] « mais on n'arrive pas à vous avoir », bah il dit « on a trop de patients », alors moi je ne sais pas ce qu'ils entendent par trop de patients	Hors sujet	Flexibilité de choix du professionnel	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA5-803/804	Mais pour le moment... ou alors changer de médecin. Il y en a quand-même quatre. Mais pour le moment on est content comme ça. Pourquoi ? Pourquoi aller ailleurs ?	Hors sujet	Flexibilité de choix du professionnel	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA2-217/221	- F : Donc quand vous allez à la maison de santé, tous les deux mois, est-ce que vous avez plusieurs rendez-vous dans la journée, ou est ce que c'est un rendez-vous spécifiquement. - P : Un seul. Oui, oui. - F : Vous venez pour un seul rendez vous. - P : Oui	Regroupement de rendez vous si souhait du patient	Possibilité de regrouper les RDV	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA3-608/613	- S : Oui, c'est deux professionnels où ça lui demande un vrai travail, mais avec Dr [PRO4] s'il a une consultation, un vaccin, un truc comme ça vous ne profitez pas que ce soit fait le même jour. - P : Non. Et puis après comme c'est sur rendez-vous aussi, lui ne peut pas tout le temps me prendre quand il a rendez-vous avec [PRO6] ou quand il a rendez-vous avec [PRO3]. Ce n'est pas facile pour lui non plus.	Regroupement de rendez vous si souhait du patient	Possibilité de regrouper les RDV	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA1-1018/1021	- F : Est-ce que du fait que ce soit une structure commune vous essayez de regrouper les rendez vous des différents professionnels le même jour. - P : Bah non, parce que je suis juste de l'autre côté	Choix du créneau de consultation	Possibilité de regrouper les RDV	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA5-1240/1242	Ce qui est bien avec la maison de santé, c'est quand on veut voir le docteur, le kiné ou bien alors... [PRO3]... en se débrouillant bien, ils essayent toujours, quand ils savent qu'il y a deux rendez-vous de bien séparer.	Choix du créneau de consultation	Possibilité de regrouper les RDV	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA5-1243/1244	Quand t'avais rendez-vous avec ta kiné et après t'avais rendez-vous pour tes pieds, la secrétaire elle a essayé de faire pour qu'il ne revienne pas.	Regroupement de rendez vous si souhait du patient	Possibilité de regrouper les RDV	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA5-1246/1249	- AK : Pour faire les deux rendez-vous à la suite ? - Aidant : Oui pour essayer de... enfin quitte à avoir, admettons, un abatement d'une demi-heure, ça c'est pas un problème, pour éviter de pas toujours, toujours, faire la navette... elles essayent toujours de s'arranger, ça elles sont bien ici les secrétaires... elles sont bien.	Regroupement de rendez vous si souhait du patient	Possibilité de regrouper les RDV	Flexibilité d'organisation des soins	Disponibilité
PA6-135	C'est rare qu'il soit à l'heure	Ponctualité lors des visites à domicile	Temps d'attente au domicile	Ponctualité	Disponibilité
PA1-986/989	- F : Mais vous, comme vous allez le matin, en fait vous n'attendez pas dans la salle d'attente plus que ça. - P : Ah, non, non. C'est pour ça que je prends mon jour. Je prends le mardi	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA6-230/233	- Époux : Oui, oui, j'allais au Faou, maintenant c'était sans rendez-vous alors des fois il fallait attendre longtemps et puis... à ce moment-là c'était comme ça. - FP : Oui il fallait aller dans le cabinet et puis attendre son tour quoi ? - Époux : [Rire] Oui attendre une heure, deux heures des fois.	Hors sujet	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA6-235/236	Tandis que maintenant ils font sur rendez-vous et tout, c'est facile, non c'était pratique alors, ben, on en avait pour une demi-heure à tout casser.	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA1-936/938	Ah bah, maintenant c'est quand même mieux avec rendez vous, parce que chez lui si vous étiez le 7e ou 8e, vous passiez à midi, alors que vous étiez à 8 h le matin. Tant dis qu'ici, bon, en comptant les retards, moi je prends toujours le premier rendez-vous	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité

PA1-1036/1041	Les spécialistes qui viennent de Pasteur c'est bien, eux ils prennent des rendez-vous c'est 9h15 le matin, ça fait qu'il y a 4-5 personnes qui sont là pour 9h15 ; comme ça au moins ils sont sûrs d'avoir... ils appellent puisque c'est commun la salle d'attente avec le kiné. Alors ils viennent, ils appellent, bah la personne n'est pas là, on en appelle une autre, comme ça ils ne perdent pas de temps, ça c'est pas mal ça de convoquer tout le monde à la même heure (rires). Mais ça, ça rend quand même service.	Hors sujet	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA1-938/945	Parce que sans être mauvaise langue, je dis « le médecin il prend son premier rendez-vous à 8h40, mais il arrive à 9 h souvent ». Alors voyez, vous avez donc un battement de 20 minutes, c'est bon mais après dans la journée le retard il s'accumule, il peut faire 1h, 1h30. Alors voyez. Mais enfin, quand même, sur rendez-vous en principe. Regardez ce matin j'avais rendez-vous à 9h. Bon, je dis « tiens le Dr [Remplaçant] il prend toutes les manies du Dr [PRO4]. Il est arrivé à 9h15, il a pris aussi une petite marge. Je lui ai dit « je dirai, je serai mauvaise langue ».	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA1-1032/1035	Parce que je ne sais pas finalement combien de personnes un médecin prend dans la journée. Parce qu'ils sont quand même là jusqu'à 20 h. Alors ça défile quand même. Parce que même si les salles d'attente ne sont pas pleines, comme c'est sur rendez-vous, voyez ça défile	Hors sujet	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA2-376/379	- S : Comment vous trouvez vous les temps d'attente par rapport à d'autres cabinets ? - P : Je pense que s'il y a un temps d'attente, c'est que la personne avant a beaucoup de choses à dire et tout, donc moi je le comprends, puisque moi on prend le temps de m'écouter, donc pour moi c'est tout à fait normal.	Hors sujet	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA2-380/383	- S : Et globalement sans parler de la justification du temps d'attente, vous trouvez que le temps d'attente est court, important, moyen ? - P : Non, ça dépend. Dès fois 5 minutes, parfois 10 minutes. C'est quoi dans la vie 5 minutes, 10 minutes. C'est rien du tout.	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA5-210/220	- Patient : mais le seul truc, bon, c'est avec [PRO14], vous savez, elle... - Aidant : Elle est pas à l'heure [Rire] - Patient : Elle est pas à l'heure. Elle n'arrive pas. Je crois qu'elle prend trop de clients. - Aidant : Ben disons que le « pas à l'heure », c'est surtout pris bon ben avec cinq ou dix minutes de retard. Oh ben dix minutes sur une journée, qu'est-ce que c'est ? Par contre, l'orthoptiste, elle c'est à... faut bien être à 11h20, comme demain matin le rendez-vous à 11h20, à 11h20 pile il est pris. Et c'est vingt minutes, c'est vingt minutes. Pas vingt-cinq minutes. Vingt minutes. Elle est pile à l'heure. [PRO3] c'est pareil, hein, on peut pas dire, mais ça peut arriver qu'il y a cinq minutes. - Patient : Elle regarde... quand on arrive, elle regarde la pendule pour voir. - Aidant : Et il peut arriver qu'il y a cinq minutes de retard. Qu'est-ce que c'est que cinq-dix minutes sur une journée ? C'est parce que ça paraît long quand on attend.	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA5-648/649	Non, quand il a rendez-vous à quatre heures, il est pris admettons à quatre heures cinq, voilà, et on n'en parle pas, hein	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA1-979/980	Ça dépend des heures. Le matin il n'y a personne, les gens n'aiment pas tellement se lever tôt. Autrement dans la journée, des fois il y a, et des fois il y a des salles d'attente où il y a plus	Hors sujet	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA1-980/982	Parce que vous avez des médecins qui sont plus rapides que d'autres. Il y a des médecins qui vont vous passer trois patients quand un autre va en passer un.	Hors sujet	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA1-982/984	Voyez, donc il y a des gens, ça dépend qui ils ont. Il y en a qui ont plus d'enfants que d'autres. Automatiquement c'est plus long. C'est comme les vieux, s'il faut qu'ils se déshabillent un peu ça commence à prendre du temps	Hors sujet	Temps d'attente dans la structure	Ponctualité	Disponibilité
PA4-677	Je pense que quand elle est venue la première fois, euh, le Dr [PRO2] a passé, 1h30, pas loin	Temps de soin disponible	Adaptation du temps de soin à la situation	Temps de soin	Disponibilité
PA4-709/713	Du temps qu'elle passe ? Bah c'est variable aussi. S' il n'y a rien de spécial à signaler. Donc elle va m'ausculter de manière assez précise, et puis ça va durer 20 minutes à ce moment-là, peut être. Mais si je dois aller m'allonger sur mon lit, s'il y a des choses	Temps de soin disponible	Adaptation du temps de soin à la situation	Temps de soin	Disponibilité

	plus précises, ça dure 1/2h, 3/4 d'heures. Elle prend le temps qu'il faut.				
PA3-162/165	- F : Et donc ça dure à peu près combien de temps ces rendez-vous le samedi quand il y a les bilans ? - P : Euh, bah la dernière fois ça a duré 1 h	Temps de soin disponible	Adaptation du temps de soin à la situation	Temps de soin	Disponibilité
PA2-66/68	Parce que là-bas quand j'allais « vous allez bien » « oui » « bon voilà lolala toc, allez hop c'est parti » ; tant dis que là à chaque fois on me prend la tension, on regarde les problèmes que j'ai partout et tout. Elle prend le temps, voilà dirons-nous.	Temps de soin disponible	Temps de soin disponible	Temps de soin	Disponibilité
PA2-263/264	j'avais eu des séances de kiné aussi à l'Hôpital-Camfrout, et je n'avais pas été très satisfaite parce qu'on vous prenait 10 minutes et après on vous lâchait	Hors sujet	Temps de soin disponible	Temps de soin	Disponibilité
PA6-263/264	- Époux : Certaines sont plus pressées des fois aussi quoi. - Patiente : Il y en a une qui est toujours... un peu de vitesse.	Temps de soins disponible	Temps de soin disponible	Temps de soin	Disponibilité
PA6-250/253	- FP : Est-ce que vous estimez que vous avez assez de temps ? Enfin, est-ce qu'ils vous consacrent assez de temps ? Quand ils viennent ici par exemple, est-ce que c'est très rapide et puis vous aimeriez que ce soit plus long je sais pas non... - Patiente : Non, [PRO1] elle prend son temps.	Temps de soin disponible	Temps de soin disponible	Temps de soin	Disponibilité
PA5-658/659	Le plus que je travaille avec, c'est la pédicure, puis... bon ben, elle fait son boulot normalement, sans courir, avec tout. Là c'est plus que vingt minutes, normalement.	Temps de soin disponible	Temps de soin disponible	Temps de soin	Disponibilité
PA6-260/262	- AK : Et les infirmières aussi ? - Époux : Oh oui. - Patiente : Les infirmières aussi oui.	Temps de soins disponible	Temps de soin disponible	Temps de soin	Disponibilité
PA3-218/219	Moi quand j'ai des papiers à remplir, je l'appelle, je lui dis « moi je ne comprends pas ça », « bah viens tout de suite je vais te faire ton dossier ». Parce que c'est plein de paperasses quand même	Aide à la réalisation des démarches administratives	Aide à la réalisation des démarches administratives	Certificats et démarches administratives	Information et soutien
PA6-459/461	Même là quand il est allé au cardiologue, comme il est à cent pour cent pour son cœur, bon elle a demandé s'il fallait faire un bon de transport, j'ai dit « ben oui », donc elle fait les bons de transport systématiquement, quoi.	Réalisation des bons de transport	Réalisation des bons de transport	Certificats et démarches administratives	Information et soutien
PA5-984	Et tout de suite, hein, dès qu'il a eu la maladie, il a fait tout de suite la demande à 100 %	Réalisation des demandes d'ALD	Réalisation des demandes d'ALD	Certificats et démarches administratives	Information et soutien
PA1-863/867	- F : Et donc c'est vous qui avez fait la demande spontanément, ou c'est des conseils d'un médecin ? - P : J'ai fait la demande quand j'ai été opéré du dos, avec le Dr [Chir. Ortho] qui m'avait fait la démarche au début et puis là, c'est le Dr [PRO4] qui l'a refaite	Aide à la réalisation des démarches administratives	Réalisation des demandes d'ALD	Certificats et démarches administratives	Information et soutien
PA4-831/836	A priori pour ce qui me concerne, je pense qu'on a à peu près... Et puis ce n'est pas tout qu'on nous bombarde d'informations, mais il faut être aussi à même de les assimiler, de les comprendre, parce que termes techniques, on a beau vous dire que vous avez ceci, ou cela, on vous explique mais malheureusement on n'est pas toujours à même de comprendre. Donc dans la mesure où on essaie d'avoir des renseignements, je pense que de ce côté-là il n'y a pas de problème.	Pédagogie	Individualisation de l'information	Informations au patient	Information et soutien
PA5-505/512	- FP : D'accord. Et alors est-ce que vous savez par exemple si entre – je sais pas – l'ortho, le kiné ou peut-être [PRO4] – je sais pas – Est-ce qu'ils échangent entre-eux sur... ? - Aidant : Oui, oui. - Patient : Ouais. - FP : Alors comment vous le savez ? Et sur quoi ? - Aidant : On le sait pas directement, mais on sait qu'ils le font. Ça on sait. Ils nous le disent pas, mais on le sait parce que... enfin, on s'en rend compte qu'ils le font. Si-si, mais ils vont pas nous le dire, mais on s'en rend compte.	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA3-155/160	- F : Et ça c'est en parallèle du suivi de [PA3] ou vous allez en plus ? Par exemple il y a [PA3] qui a un rendez-vous... - P : On va en plus. En général on va le samedi. Puisque par rapport à mon conjoint, par rapport à ses horaires ce n'est pas possible, il ne rentre pas avant 18 h le soir, donc, euh. Donc on a décidé que ça se passe le WE.	Apport d'infos aux aidants sur la santé du patient	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA3-145/149	A l'oral. Là, [PRO3], elle m'a fait le bilan parce que j'en avais besoin pour justement la pédiatre à [PA3]. Mais elle me le dit, puis avec [PRO3] on se voit régulièrement aussi rien que moi et mon conjoint et elle pour parler de [PA3], pour voir ce qu'on doit faire.	Apport d'infos aux aidants sur la santé du patient	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien

	Surtout là qu'il y a un gros problème, c'est là qu'il faut travailler justement avec lui, que nous on puisse travailler aussi avec lui.				
PA4-187/190	- F : Ils disent par exemple, parce que vous parliez d'une réunion en staff, commune. Est-ce que ça vous est arrivé qu'on vous dise « bon voilà on va parler de vous dans cette réunion-là » ? - P : Non, pas avant.	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA3-125	Parce qu'ils nous le disent. Ils disent « voilà, on a vu Dr [PRO4] ».	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA3-140/141	Ils nous le disent oui. Ils disent « bah voilà, on a parlé de [PA3] hier, ou la semaine dernière	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA4-182/185	Les infirmières nous le disent. Nous c'est le Dr [PRO2], « on va lui demander si ce produit-là fonctionne ou est approprié pour la situation », enfin c'est surtout Roger parce que moi je n'ai pas ... Et donc, bah voilà. Si, et puis ils nous le disent. Oui, ils nous le disent ; il n'y a pas de secret.	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA5-513/514	La dernière fois, [PRO3] elle me l'a dit qu'il faut que je voie [PRO14] pour... parce que je sais ce jour-là, j'avais fait du kiné du matin...	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA5-518/519	Non et puis après, ils se parlent entre-eux. Non-non, ils se parlent entre-eux. Parce que bon ben, ils le disent pas directement, mais ils font bien comprendre.	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA5-521	Oui, par des petites phrases et tout ça. On se rend compte qu'ils discutent entre-eux.	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA5-540/542	Parce que des fois même quand [PRO4], quand il dit comme ça admettons « Ben oui, j'ai vu [PRO3] », on a compris qu'il... on a compris quoi. Une petite parole comme ça, on a compris qu'est-ce qu'ils font, hein.	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA3-134/136	Non, non. Parce que nous, en fait, on est à part. On n'est pas là quand ils font les bilans, quand ils parlent de [PA3], on est pas là, ils nous racontent après en fait. Mais ils se réunissent tous les trois.	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations concernant la coordination	Informations au patient	Information et soutien
PA2-272/276	- F : Et lors des séances que vous pouvez suivre à la maison de santé ou des consultations auxquelles vous vous rendez, est-ce que vous autorisez à poser des questions aux professionnels de santé sur votre maladie ou sur je ne sais pas quoi d'autre ? Et diriez vous du coup si vous en posez, que vous vous autorisez plus que peut être avant quand vous étiez suivie par un seul médecin ? - P : Oui, peut être. Oui.	Majoration de l'implication de l'aidant grâce à la maison de santé	Informations concernant la maladie	Informations au patient	Information et soutien
PA5-720/721	- AK : Donc c'est pas tellement les professionnels, que ce soit la maison de santé ou ailleurs ? - Aidant : Ben, ils nous expliquent pas...	Informations sur la maladie	Informations concernant la maladie	Informations au patient	Information et soutien
PA2-294/295	- F : Est-ce que vous avez du coup l'impression que vous connaissez bien vos problèmes de santé ? - P : Oui - F : Qu'on vous explique bien ? - P : Oui	Informations sur la maladie	Informations concernant la maladie	Informations au patient	Information et soutien
PA1-797/804	- S : Sur votre maladie, par exemple le diabète, tout ce que vous avez appris, vous l'avez appris vous dans vos revues, c'est Mme [Endocrinologue] qui vous a appris, c'est... - P : C'est elle qui m'a donné disons la marche à suivre. Hein au départ, parce que c'est quelqu'un de compétant Mme [Endocrinologue] est sérieuse, pour ça j'aimais bien aller la voir parce que je notais un tas de choses, ça la faisait sourire quand elle me voyait sortir ma petite feuille puisque j'avais un tas de questions à lui poser. Oui, c'était bien, puis après bon bah ... Là c'est pareil, je pose les questions au Dr [PRO4] quand j'ai...	Informations sur la maladie	Informations concernant la maladie	Informations au patient	Information et soutien
PA5-721/724	enfin, comme, ben... comme le Dr [Neurologue] elle a dit « De toute façon, ça ne guérira pas ». La seule chose qu'il peut faire, c'est essayer de stopper de... enfin de ralentir le processus, quoi, hein. Mais c'est une maladie qui ne guérit pas... qui ne guérit pas. Ça, il ne peut qu'essayer d'améliorer.	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Informations concernant la maladie	Informations au patient	Information et soutien
PA5-694/697	- AK : Oui, et est-ce que vous trouvez que, du coup, votre prise en charge vous permet d'avoir une bonne connaissance de votre maladie ? - Patient : Au début, c'était... dur un	Informations sur la maladie	Informations concernant la maladie	Informations au patient	Information et soutien

	tout petit peu. - Aidant : Au début ouais, c'était dur, oui. T'avais pas trop de connaissances, oui.				
PA5-725/726	- Patient : Mais la seule personne avec qui on peut bien discuter, c'est quand-même avec [PRO3]. - Aidant : Oui, mais elle, c'est pas une professionnelle de la santé	Facilité de communication	Informations concernant la maladie	Informations au patient	Information et soutien
PA5-248	Oui, mais on comprend pas les... on comprend pas leurs termes à eux. On comprend pas, hein.	Pédagogie	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA5-447/451	- Patient : Ça c'est les exercices que je fais ici. - FP : D'accord, donc c'est... pour décrire un petit peu, là, c'est un cahier avec des pochettes où vous mettez donc des feuilles... - Patient : Des feuilles, et puis... j'ai des exercices à faire. - Aidant : C'est ce que l'orthophoniste lui fait faire.	Implication du patient dans le traitement	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA5-471/476	- Aidant : Et ça, il fait ça à la maison. Comme entre deux, il fait du petit vélo, on a le vélo à la maison, entre deux, on a le truc là pour faire les [...] - FP : On voit là, ouais. - AK : Et ça c'est plutôt la kiné qui a donné ce genre d'exercices, alors ? - Aidant : Oui. Ben oui ben comme maintenant qu'il peut pas y aller parce qu'il a sa côte là. Comme elle lui a dit « Ben si vous avez le vélo », ben on a un vélo d'appartement, ben il fait un peu de vélo d'appartement.	Implication du patient dans le traitement	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA5-249/251	- FP : D'accord. Et personne vous explique par exemple dans la séance, est-ce qu'on vous explique « Bon ben là, vous faites tel geste parce que ça va permettre de travailler ça » ? - Patient : Elle l'a expliqué au tout début, et après bon maintenant elle connaît mon cas, donc...	Informations sur le traitement	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA1-814/815	Non, là on essaye pour mon histoire de potassium et tout et puis de phlébite là et tout, de un peu arranger le traitement. On va voir dans 1 mois ce que ça a donné.	Informations sur le traitement	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA1-820/826	Ah bah non, sur des trucs que je lisais dans ma revue. Par exemple sur de nouvelles insulines ou tout ça. Parce que moi je suis à 2 piqûres par jour, et alors j'aurai voulu passer à la Lantus aussi, à 1 seule. Parce que ça n'existait pas la Lantus encore. Et Mme [Endocrinologue], je lui avais posé la question. Elle m'avait dit « non, parce qu'il faudrait vous hospitaliser pendant quelques jours pour trouver le bon traitement, alors comme ça vous convient finalement votre insulatard et tout », bon bah je fais mes deux piqûres et puis c'est rien	Informations sur le traitement	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA6-369/380	- AK : Et on parlait de la morphine, du coup, par rapport à tous ces médicaments ils vous ont donné des informations aussi pour savoir quand donner, comment faire ou alors vous lisez simplement l'ordonnance ? - Époux : Moi c'est un intervalle toutes les quatre heures que je dois donner. Une fois il y a... je lui dis quand elle est pas mal de trop je lui dis vaut mieux ne pas prendre trop, vaut mieux quand même se ménager un peu [Rire]. - FP : Ça c'est sûr. Mais ça on vous l'a, je sais pas, expliqué bien... comment on vous l'a expliqué, il faut prendre tel médicament, la morphine c'est très, très contrôlé, est-ce que c'était, je sais pas, dans le bureau du médecin très concrètement ou alors est-ce que c'était ici, comment ça c'est passé quoi ? - Époux : Comment ? - FP : Comment on vous a expliqué comment donner les médicaments ? - Fille : Pour la morphine, tu sais, c'est le médecin qui t'as expliqué comment donner ? - Époux : Oui et puis l'infirmière a marqué aussi sur la feuille.	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA2-298/299	- F : Et du coup les traitements aussi on vous explique bien ? - P : Oui	Informations sur le traitement	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA2-252/254	- F : Est-ce que vous comprenez la finalité à chaque fois des soins suivis, des traitements qu'on vous donne, des activités qu'on vous fait faire comme la kiné par exemple. Vous avez le sentiment de bien comprendre ? - P : Ah oui, oui. Oui, on m'explique bien	Informations sur le traitement	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA3-562/568	- F : Est-ce que vous pensez avoir une connaissance suffisante de ce qu'il faut faire avec [PA3], alors je ne parle pas dans les consultations mais au quotidien ? Est-ce qu'il faut faire d'ailleurs des choses avec [PA3] au quotidien ? Je ne sais pas, des exercices ? - P : Bah je sais, parce que justement [PRO6] et [PRO3] m'ont dit ce que je devais faire	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien

	en plus de ces séances. Donc du coup j'essaie de faire ce que je peux avec [PA3] mais bon après nous on est pas professionnels non plus.				
PA6-240/245	- FP : Et donc oui, en termes de, je sais pas, d'informations que vous pouvez avoir sur le traitement qu'il faut faire, est-ce que vous avez, vous percevez des différences, est-ce que vous êtes bien informés selon vous ? - Époux : Oui, oui ça... - FP : Sur les... je sais pas, ce qu'il faut faire ou ne pas faire, ce qu'il... des exercices... vous vous estimez assez informés ? - Patiente : Oui ils disent bien comment faire hein.	Informations sur le traitement	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA1-787/795	- F : Et du point de vue de vos problèmes de santé à vous, est ce que vous attendriez quelque chose de plus de l'accompagnement ? - P : Non. Dr [PRO4] s'occupe bien de moi. - F : Vous êtes satisfait du suivi ? Vous avez connaissance de ce qu'on fait avec votre maladie, avec le traitement ? - P : Oui, oui.	Informations sur le traitement	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA5-391/395	- FP : Et je reviens à une question qu'on a évoquée tout à l'heure vite fait, et ça m'a surpris, en fait, vous avez dit « On a des séances de vingt minutes, de trente minutes », alors, je sais plus pour quels professionnels mais comment vous savez la durée, on vous l'a dit ? C'est marqué sur les ordonnances ? - Aidant : Ah ben c'est marqué sur la feuille, hein.	Informations sur le traitement	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA5-407/408	C'est marqué là. Tous les rendez-vous sont marqués là. [Se rapprochant après avoir été chercher un agenda]. Tout est marqué. Là c'est marqué là, regardez : onze heures vingt, durée vingt minutes.	Hors sujet	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA5-416/423	- AK : Et donc pour la maison de santé, ils vous donnent aussi les rendez-vous comme ça ? Et la durée ? - Aidant : Ah ben on a les rendez-vous aussi... là ça c'est un ancien... ben c'est du deux, t'en as plus besoin. Regardez ! Tous les rendez-vous, regardez. Regardez, je suis obligée de tout noter comme ça. Et là regardez on a des rendez-vous jusqu'au mois de... - FP : Et donc vous notez « neuf heures trente »... - Aidant : Ah ben je suis obligée, hein. - FP : Mais pas la durée là, pour le coup ? - Aidant : Ah non-non-non, pas les durées, hein.	Hors sujet	Informations concernant le traitement	Informations au patient	Information et soutien
PA6-454/458	- FP : Et pour ces demandes très concrètes comme ça, alors ça peut être sur l'APA mais peut-être sur d'autre chose, est-ce que vous vous sentez aidée vous, l'aidante justement, est-ce que vous vous sentez aidée par les différents professionnels ? - Fille : Ah ben Madame [PRO1] quand on demande quelque chose tout de suite elle le fait. - Époux : Ah oui.	Aide à la réalisation des démarches administratives	Informations concernant les aides	Informations au patient	Information et soutien
PA6-468/473	- AK : Vous n'avez pas forcément cherché des conseils sur les aides auprès des professionnels de la maison de santé ? - Fille : Non, c'est qui qui t'as donné l'adresse des repas ? Pour les repas c'était... avec qui t'avais eu l'adresse là, le contact quoi ? - Époux : Oh, avec le docteur sans doute. - Patiente : Le docteur.	Informations sur les aides extérieures	Informations concernant les aides	Informations au patient	Information et soutien
PA5-914/924	- Patient : Le seul truc que j'ai, c'est que j'ai ma carte de véhicule. - FP : D'accord, donc vous avez fait la demande ? Comment ça s'est fait, alors ? - Patient : Ah ben, il faut faire la demande, hein. - FP : Ouais ? Donc auprès de... c'est qui qui vous a dit de faire la demande ? C'est Mr [PRO4] par exemple qui vous a dit... ? - Patient : Non-non. Qui c'est qui nous avait dit de faire la demande ? - Aidant : De quoi ? - Patient : Pour la carte - Aidant : Oh ben, c'était des gens qu'on avait connus en vacances. C'était des gens avec qui on était en vacances [revient s'asseoir avec ses papiers]. Ils ont dit « Pourquoi tu fais pas la demande ? ». Et ici normalement ils doivent refaire... Ben c'est ici.	Informations sur les aides extérieures	Informations concernant les aides	Informations au patient	Information et soutien
PA6-418/425	- Fille : L'aide-ménagère est venue, ben au départ elle est venue... toi t'as eu après ton opération, t'avais eu quelques heures non ? - Époux : Oui, oui. - Fille : Et après elle a été opérée de... du canal... - Patiente : Lombaire.- Fille : Lombaire, donc elle s'est retrouvée handicapée, elle a été opérée au mois de juillet et on lui avait prescrit normalement un mois de maison de repos, mais on a jamais trouvé de maison de repos, donc en fait on a mis tout en place pour venir à la maison quoi.	Informations sur les aides extérieures	Informations concernant les aides	Informations au patient	Information et soutien
PA5-961/962	- FP : Et est-ce que vous avez évoqué ça avec, je sais pas, [PRO4], avec [PRO3],	Informations sur les aides extérieures	Informations concernant les aides	Informations au patient	Information et soutien

	avec... ? - Aidant : Non, on en a pas parlé. On en a pas parlé, non.				
PA5-989/991	- FP : Et alors, donc du coup, vous avez pas trop évoqué la question de la dépendance avec [PRO4], avec [PRO3], avec... voilà. - Aidant : Non.	Informations sur les aides extérieures	Informations concernant les aides	Informations au patient	Information et soutien
PA6-432/441	- Patient : Moi j'ai l'APA oui. - Époux : Oui... non trois ans. - Fille : Non, fin 2014, fin 2014, et là on avait fait une demande de révision de dossier, il y a un an. - AK : D'accord, ça c'était à votre initiative ou c'était sur les conseils d'une infirmière, d'un médecin ? - Fille : Non c'était à notre initiative plutôt parce qu'elle devenait de plus en plus dépendante et il se fatiguait de plus en plus, quoi, donc... - FP : Donc là, oui c'est les enfants en fait qui ont dit à un moment donné... - Fille : Ben on s'est dit... parce qu'on nous avait dit s'il y avait un changement de situation de les prévenir, donc on a fait, on les a contactés	Informations sur les aides extérieures	Informations concernant les aides	Informations au patient	Information et soutien
PA2-282/285	- S : Mais ça par exemple sur les plantes où justement tous les médecins généralistes ne sont pas toujours très bien formés. Est-ce que vous vous autorisez du coup à discuter avec un des médecins, lui apporter une information que vous auriez, qu'il n'aurait peut-être pas. - P : Non, là je n'en parle pas. Je suis très discrète	Sujets tabous pour le patient	Informations concernant les médecines non conventionnelles	Informations au patient	Information et soutien
PA2-285/287	La dessus, justement pour les plantes je suis des émissions à la télé qui parlent de tout ça, et même il y a des magazines aussi et puis après je vais sur internet regarder un peu	Recherche d'informations dans les médias par l'aidant	Informations concernant les médecines non conventionnelles	Informations au patient	Information et soutien
PA2-280/281	Moi je vous dis je suis très plantes donc je vais en para, ou je vais dans les magasins bio, je prends des petites gélules des trucs comme ça, des tisanes aussi pour dormir par exemple	Importance d'être ouvert aux médecines douces	Informations concernant les médecines non conventionnelles	Informations au patient	Information et soutien
PA2-287/289	par exemple j'ai des problèmes de peau, par ce que je suis très sensible de la peau depuis que je suis enfant, j'ai des problèmes d'allergies, beaucoup d'allergie et mon mari a vu sur internet que le curcuma était très bon justement, alors là je prends du curcuma, je prends des choses comme ça.	Recherche d'informations dans les médias par l'aidant	Informations concernant les médecines non conventionnelles	Informations au patient	Information et soutien
PA5-279	Non. On a pas de soutien, hein. Pas du tout.	Soutien psychologique proposé à l'aidant	Accompagnement psychologique	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-704	Ouais, ouais. Ben c'est encore dur à accepter cette maladie.	Retentissement psychologique	Accompagnement psychologique	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-265/269	C'est pas évident, parce qu'il faut l'accepter et ça c'est pas facile, aussi bien pour lui que pour moi. C'est... pour l'un comme l'autre, c'est pas facile. Parce que lui il a été un moment, l'autre fois devant le Dr [PRO4], il commence à pleurer, parce qu'il en avait marre. Et Dr [PRO4], il lui a dit « Vous avez un problème, vous avez un handicap, il faut l'accepter ». Mais c'est pas facile, hein. C'est pas facile d'accepter un handicap.	Retentissement psychologique	Accompagnement psychologique	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-1182/1188	- Patient : La COTOREP pour les primes et tout ça, et le patron qui m'avait pris, il m'avait pris... - Aidant : Avec les aides de la COTOREP. - Patient : Et après il a dit comme ça « c'est bien j'ai des aides pour ça ». Elle a dit comme ça « dans deux ans t'es sorti dehors », et ça a pas loupé, jour pour jour. - Aidant : Ah ben je lui ai dit tel quel. Quand il m'a dit « le patron m'a dit qu'il m'avait pris pour les aides », alors j'ai répondu « ben t'inquiètes pas dans deux ans t'es dehors » et ça n'a pas loupé, deux ans, jour pour jour il était mis dehors... jour pour jour hein	Retentissement socio-économique lié à la maladie	Prise en compte du retentissement psycho-social lié à la maladie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-647/653	- F : Parce que du coup vous avez de l'aide à domicile ? - P : Non, on n'a pas. On a une femme de ménage, mais mon épouse ne supportera pas. C'est ça qui est dur. Parce que prendre quelqu'un pour faire à manger, elle n'a pas d'appétit, elle ne mangera pas plus avec... Faire venir les repas ; ils partiront à la poubelle comme presque tout. La moitié de ce qu'on mange part à la poubelle. Alors ce n'est pas la peine de faire venir, payer encore quelqu'un pour.	Acceptation des aides	Prise en compte du retentissement psycho-social lié à la perte d'autonomie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-668/669	Oui, oui, bah c'est sur mes impôts qu'en principe on m'en défalque. Non, mon épouse, je lui dis avec sa mutuelle le MGEN d'essayer d'avoir quelqu'un, mais elle ne veut pas demander.	Acceptation des aides	Prise en compte du retentissement psycho-social lié à la perte d'autonomie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-299	Et puis je ne voulais pas d'une infirmière 3 fois par jour	Acceptation des aides	Prise en compte du retentissement	Retentissement psycho-social	Information et soutien

			psycho-social lié à la perte d'autonomie		
PA1-307/309	Oui, pour faire mon pansement sur mon pouce de pied. Parce que ça, bah je ne peux plus maintenant, avant je m'occupais de moi, maintenant petit à petit je serai obligé d'avoir à faire appel à l'infirmière un jour, mais je retarderai au maximum.	Acceptation des aides	Prise en compte du retentissement psycho-social lié à la perte d'autonomie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-1111/1112	Ouais, parce qu'il voulait me faire venir une infirmière, le Dr [PRO4], il voulait vraiment pas qu'une infirmière vienne, je dis « Non, tant que je peux gérer, je gère ».	Acceptation des aides	Prise en compte du retentissement psycho-social lié à la perte d'autonomie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-676/680	Oui, enfin moi les miens, je prends ça du bon côté puisque Dr [Chir. Ortho] la dernière fois que je l'ai vu il m'a dit qu'il n'y avait plus aucun espoir, il m'a fait une ordonnance pour un petit déambulateur, que j'ai dans mon garage. Je lui ai dit « je ne vais pas encore le prendre tant que je peux », parce qu'il dit « ça serait mieux que votre canne » qu'il m'a dit. Mais enfin, je trouve que le déambulateur ça fait encore plus décrépiti que la canne.	Acceptation des aides	Prise en compte du retentissement psycho-social lié à la perte d'autonomie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-282/284	Surtout qu'en plus, bon ben j'ai mes enfants qui sont pas toujours là non plus. J'en ai... mes deux filles elles sont dans le nord, mon fils qui est par ici, mais il a sa vie, sa femme et ses gosses	Évaluation du soutien de l'entourage	Prise en compte du rôle de soutien de l'entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-1128/1139	De toute façon, j'ai déjà... ben, pour quand on a un problème, on sait qu'on a notre fils qui est là. Sinon, on a les petits jeunes, un jeune couple qu'on adore, qui sont venus manger dimanche. Bon ben c'est pareil, si on a un problème, on sait qu'ils sont là. J'ai mon club aussi. J'ai mon club, parce que je vous garantis que quand on vous apprend que vous avez un cancer, eh ben je vous garantis que j'ai pleuré pendant deux jours, mais alors, pleuré, pleuré, pleuré qu'à la longue j'avais plus de larmes. Eh ben, j'ai toutes les copines de club, elles m'ont toutes été là autour de moi, elles m'ont soutenu. La famille n'aurait peut-être même pas fait autant. Ouais, elle n'aurait peut-être pas fait autant. Et franchement, elles m'ont beaucoup soutenu, beaucoup aidé, et ça a fait du bien. Et après c'était... attends, j'avais su ça le vendredi, mon fils tout de suite il est venu aussi, ah j'ai même [ami1], [ami2], [ami3], elles sont toutes venues me remonter un peu le moral, quoi. Mais j'arrêtais pas de pleurer, on pleurait tous les deux [Rire], on pleurait tous les deux [Rire]. Hein, sans arrêt, sans arrêt, et c'est le dimanche, je me suis levée, plus pleuré je dis « Bon, c'est pas une petite bête qui va m'avoir », et puis pof c'était parti.	Évaluation du soutien de l'entourage	Prise en compte du rôle de soutien de l'entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-1165/1169	On donnait des coups de main, bon ben après vu la maladie... le problème que j'ai eu, toi ta maladie, bon ben on a arrêté de donner des coups de main, mais il y a la fois passée ils ont fait des remerciements pour le repas, ben le président nous a invité, alors qu'on ne fait plus rien, il est venu, il a ramené l'invitation, il dit « ben tu viens hein ? », ah ben ça nous a permis de connaître... donc on est pas isolé.	Évaluation du soutien de l'entourage	Prise en compte du rôle de soutien de l'entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA5-284/286	Ah donc ben, je suis un petit peu soutenue, un petit peu par... parce que je fais partie d'un club, donc un petit peu par les copines du club, quoi. En plus, j'ai une copine du club, son frère a la même maladie que mon mari.	Présence d'un entourage soutenant pour l'aidant	Prise en compte du rôle de soutien de l'entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-597	Bah non, je savais pratiquement tout sur la morphine sur tout, différentes insulines, tout	Acquisition de connaissances en séance d'éducation thérapeutiques	Apport de connaissances en séances d'ETP	Séances d'éducation thérapeutique	Information et soutien
PA1-622/631	- S : Et vous disiez que vous connaissiez déjà presque tout avant de venir. Mais ça vous apporte quand même quelque chose ces réunions ? - P : Oui, bah j'étais abonné à une revue sur le diabète. Alors, bah vous savez finalement il n'y a pas grand-chose. - F : Vous voulez dire ? Ah savoir sur la maladie ? - P : Bah non. Si on veut rentrer là-dedans, bon ben, on est pas toubib et tout alors euh. Il y a des problèmes d'hypoglycémie tout ça et tout, bon bah	Acquisition de connaissances en séance d'éducation thérapeutiques	Apport de connaissances en séances d'ETP	Séances d'éducation thérapeutique	Information et soutien
PA1-682/693	- F : Je reviens sur le groupe d'éducation thérapeutique le samedi matin, vous dites que vous n'avez rien à apprendre, et en même temps vous continuez à y venir. - P : Bah oui, oui parce que c'est toujours intéressant, et n'importe comment. - F : Qu'est-ce qu'on	Intérêt de la dynamique de groupe en séance d'éducation thérapeutique	Apport de connaissances en séances d'ETP	Séances d'éducation thérapeutique	Information et soutien

	trouve alors ? - P : Bah, ils vous demandent .. ils demandent quand même qu'il y ait du monde, parce que c'est un truc qu'ils ont monté. Alors si personne ne vient, bah je dis, je viens pour faire du nombre et puis c'est quand même intéressant, parce que pendant qu'on discute c'est tout, même si on le sait il y a des choses qu'on dit et puis qu'on a oubliées un quart d'heure après quand on est sorti, non mais c'est intéressant.				
PA1-599/603	- F : Alors justement c'est ça qu'est-ce qu'on ? C'est des cours ? Si vous pouviez nous décrire qu'est-ce qu'on fait dans ces groupes ? - P : Bah les gens posent des questions et tout. Et puis elle, elle répond. Elles font le schéma, elles font leurs petits dessins. Vous avez tout, le pancréas, et tout. C'est un petit cours si on veut.	Acquisition de connaissances en séance d'éducation thérapeutiques	Apport de connaissances en séances d'ETP	Séances d'éducation thérapeutique	Information et soutien
PA1-695/703	- F : C'est intéressant parce que peut être on est avec plein de gens ? Je ne sais pas, puis qu'on discute. - P : Bah, oui. Parce que des gens posent des questions assez amusantes des fois ou pas. Bah, on se renseigne, on en profite. - F : Donc vous ne comptez pas arrêter ce groupe-là. - P : Ah non, ça non. Tant que ça sera des choses qui peuvent m'intéresser	Intérêt de la dynamique de groupe en séance d'éducation thérapeutique	Dynamique de groupe en séance d'ETP	Séances d'éducation thérapeutique	Information et soutien
PA1-605/616	- F : Vous participez quand même ? - P : Oui, oui, on pose des questions. On essaie d'en poser des rigolotes de temps en temps, parce qu'autrement ça ne serait pas. - F : Oui, donc on pose des questions. Est-ce qu'on ferait des ateliers ou des jeux ? Je n'en sais rien. - P : Ah, non. Non. - F : Non, il n'y a pas de ça ? C'est un groupe de discussion ? - P : Oui, et après on part.	Intérêt de la dynamique de groupe en séance d'éducation thérapeutique	Dynamique de groupe en séance d'ETP	Séances d'éducation thérapeutique	Information et soutien
PA1-703/706	parce que des fois il y a des réunions qui ne m'intéressent pas alors je ne viens pas. Je le dis tout de suite « non, ce n'est pas pour moi ». Elle sait d'ailleurs la secrétaire, elle dit « je vous le dis, mais je ne pense pas que », « non-non, ne comptez pas sur moi ».	Promotion et organisation du planning des séances d'éducation thérapeutique	Flexibilité de participation aux séances d'ETP	Séances d'éducation thérapeutique	Information et soutien
PA1-565/567	- F : Qui vous a proposé ça ? [PRO4] ? Vous vous souvenez ? - P : Non, je ne sais pas si ce n'est pas l'infirmière.	Promotion et organisation du planning des séances d'éducation thérapeutique	Promotion des séances d'ETP	Séances d'éducation thérapeutique	Information et soutien
PA1-567/572	- Et maintenant ça passe par l'accueil. C'est elle qui vous appelle pour savoir si vous êtes d'accord pour tel ou tel jour. - F : Une des secrétaires vous voulez dire. - P : Oui,	Promotion et organisation du planning des séances d'éducation thérapeutique	Promotion des séances d'ETP	Séances d'éducation thérapeutique	Information et soutien
PA3-428/435	- F : Et alors je reviens sur ce que [PA3] fait dans la séance. Quel regard vous avez dessus. Enfin vous savez à peu près ce qu'il fait comme exercices très pratiques ? Est-ce que vous pouvez citer des exercices ? - P : Avec [PRO6] je ne sais pas. Je sais qu'ils jouent, il y a beaucoup de playmobil, tout ça. Donc [PA3] est très playmobil aussi. Avec [PRO3], je sais, bah qu'ils jouent aussi, mais après ce qui se passe entre eux, c'est entre eux.	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-1259/1262	- FP : Et vous, vous estimez que vous avez une connaissance suffisante de ce que vous devez faire avec la maladie de votre mari ? - Aidant : Pour le moment, pour le moment ça va, il arrive à me débrouiller... pour le moment j'arrive... tant que j'y arrive, tant que j'y arrive... tant que j'arrive à gérer, c'est ce que j'ai dit, tant que j'arrive à gérer.	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-254/255	Ben c'est pour ça qu'il y a des fois, de temps en temps, [PRO3], elle me fait venir pour m'expliquer, parce que lui il va oublier.	Apport d'infos aux aidants sur la santé du patient	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-257/261	- Aidant : Il y a des fois, elle me fait venir pour m'expliquer ce qu'il fait, pour voir ses progrès... Par contre, pas... pas [PRO14], hein. Il y a que [PRO3] qui fait ça. De temps en temps, elle va même parler pour expliquer ce qu'il fait et tout ça. - AK : Et c'est à quelle fréquence qu'elle vous demande de venir ? - Aidant : Oh, à peu près une fois par mois.	Apport d'infos aux aidants sur la santé du patient	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien
PA3-504/508	Bah en fait quand la séance est finie on demande juste si ça c'est bien passé, parce qu'après il y a d'autres clients qui sont là, donc ça ne les regarde pas trop non plus, donc du coup je demande juste si ça c'est bien passé, il me fait « oui, oui » ou si comme jeudi d'avant, bon il était un peu fatigué il était malade, il m'a dit « ça a été un peu dur parce que bon il est fatigué, il a un rhume », plus des petits détails.	Apport d'infos aux aidants sur la santé du patient	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien
PA3-558/560	- F : Et ça ce rapport-là vous l'aviez même avant avec Mr [Ex-médecin1] ? Poser des questions comme ça. - P : Oui. Oui, il n'y a pas de souci.	Hors sujet	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien

PA6-524/525	moi il a pas mon numéro de téléphone, mais il a le numéro de téléphone de ma sœur il peut appeler pour dire s'il y a quelque chose	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien
PA6-335/339	AK : Et vous trouvez que vous en tant qu'aidant par rapport à votre épouse, ou alors vous en tant qu'aidante pour vos deux parents, vous trouvez qu'on vous donne suffisamment d'informations pour comprendre la maladie des personnes que vous aidez ou pas ? À la maison de santé est-ce qu'ils vous apportent des informations pour comprendre et pour aider à la prise en charge ? Époux : Oh oui.	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-315/319	- Aidant : Ah ben ça de toute façon [PRO4] je suis avec lui, hein. - AK : Vous êtes présente - Aidant : Mais même la fois passée, il avait rendez-vous à La Cavale. Bon ben, comme je disais au Dr [PRO4], là quand c'est comme ça on prend l'ambulance. Il me dit « Mais vous allez avec, hein ». Donc là, moi je suis présente, hein.	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-706/711	Pourtant c'est vrai que maintenant, même dans les journaux il y a quand-même pas mal de... ils parlent beaucoup de la maladie de Parkinson, parce qu'il y a beaucoup de styles... il y a pas de... enfin, comment je vais dire ça, il y a... c'est les tremblements, mais il y a beaucoup de sortes de la maladie de Parkinson. Comme toi, c'est le syndrome de Steele-Richardson parkinsonien. Exactement. Exactement le terme qu'est-ce que c'est. Donc c'est une maladie de Parkinson mais c'est pas les tremblements... non, c'est... ça prend la lenteur, les jambes... Bon, il y a des moments, ben il oublie des choses.	Recherche d'informations dans les médias par l'aidant	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-712/719	- FP : Et justement ce travail-là d'explication de la maladie, parce que là vous avez l'air de connaître vraiment le terme, voilà. Où est-ce qu'on vous l'a fait ? Est-ce que c'était à la maison de santé ou est-ce que c'était plutôt à... - Aidant : J'ai souvent regardé sur internet [Rire] - FP : D'accord, donc il y a des professionnels de santé qui vous disent... - Aidant : Sur internet, j'ai regardé pour voir en quoi consiste cette maladie. Comme maintenant ils disent bien que c'est une déficience du cerveau, de toute façon. Et il y a beaucoup de choses qui marchent sur la vue et tout ça que c'est réel. Bon, ben je regarde sur internet les trucs	Recherche d'informations dans les médias par l'aidant	Apport d'informations aux aidants	Soutien des aidants	Information et soutien
PA3-207/213	Je trouve qu'il y a plus de dialogue avec eux. Parce que [PRO3] elle ne pouvait pas tout le temps aller au cabinet médical voir Dr [PRO4] ou [PRO6]. Alors là je sais que si, voilà par exemple l'autre fois on devait faire une lettre justement pour l'AVS, pour qu'il ait une AVS, euh, il y avait des trucs on ne savait pas trop, bah direct elle a appelé le Dr [PRO4], en 2 secondes il était là. C'est l'avantage que tu as. Parce qu'elle aurait été de l'autre côté, il n'aurait pas pu venir comme ça.	Majoration de l'implication de l'aidant grâce à la maison de santé	Intégration de l'aidant dans la coordination des soins	Soutien des aidants	Information et soutien
PA3-198/202	- F : Et depuis justement que vous allez à la maison de santé pour [PA3], est-ce que vous avez l'impression d'être plus... Vous dites « je sais qu'il y a des bilans de fait » ; vous avez l'impression d'être plus intégrée dans les soins, l'accompagnement de [PA3]. - P : Tout à fait oui.	Majoration de l'implication de l'aidant grâce à la maison de santé	Intégration de l'aidant dans la coordination des soins	Soutien des aidants	Information et soutien
PA3-376/380	- F : Par contre effectivement il y a des bilans qui sont faits, au niveau de [PA3]. - P : Voilà c'est ça. Et moi c'est ce qu'il y a de plus important, moi bon c'est [PA3], hein. Qu'il soit bien suivi, et que tout le monde autour soit à fond avec lui. Et avec nous. Pour l'aider.	Majoration de l'implication de l'aidant grâce à la maison de santé	Intégration de l'aidant dans la coordination des soins	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-152/160	- Aidant : Tous les jours. Sinon, le lundi, c'était... le lundi c'est l'orthophoniste, le mardi la kiné, le mercredi matin l'orthoptiste à Chateaulin, le jeudi encore l'orthophoniste, et le vendredi la kiné. Voilà mon emploi du temps. - FP : D'accord, puisque vous évidemment, vous êtes là... - Aidant : C'est moi qui le conduit partout. - Patient : Ah ouais, puisque je suis plus... c'est hors de question que je conduise. - Aidant : Mais je ne rentre pas, mais c'est moi qui le conduit partout. - Patient : Je peux plus conduire maintenant. - Aidant : Ouais, il n'a plus le droit de conduire.	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	Prise en compte de l'investissement de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-1093	Enfin, tout... c'est ce que Mme [Cardiologue] elle a dit, hein, tout repose sur moi	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	Prise en compte de l'investissement de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-1095/1099	Ses rendez-vous, comme là, j'ai même un papier tout près du téléphone, là-bas, sur... à	Rôle primordial de l'aidant dans les	Prise en compte de l'investissement	Soutien des aidants	Information et soutien

	côté du chauffage, avec tous les trucs de rendez-vous. Comme ça, même quand on prend le téléphone, je peux déjà regarder quand est-ce qu'on peut être libre et quand est-ce qu'on peut pas être libre. C'est pour ça que je savais que vous pouviez venir aujourd'hui. Parce que je suis près du téléphone et je le vois tout de suite. Hein, comme on avait pas de kiné, ben sinon c'était pas la peine.	tâches de la vie quotidienne	de l'aidant		
PA5-1087/1090	- Patient : Je peux plus faire comme je faisais avant. - FP : Tous les papiers, c'est pas vous qui pouvez faire ? - Patient : Ah non, je pourrais pas. Je pourrais pas. Avec mon écriture, on comprend rien du tout. - Aidant : De toute façon, j'étais déjà à m'occuper des papiers même quand t'avais pas de problème, alors	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	Prise en compte de l'investissement de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-295/297	D'ailleurs même Dr [PRO4] voulait faire venir une infirmière pour gérer son traitement. J'ai dit « Non, tant que je peux, je le fais ». Mais c'est vrai que je dois tout, tout, tout gérer. Et le surveiller ! Parce qu'il y a des fois, il fait des bêtises. Hein.	Report sur l'aidant du refus de la mise en place d'aides par le patient	Prise en compte de l'investissement de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA1-284/289	Et puis là j'ai été opéré de la cataracte le 30, donc il y a les gouttes que mon épouse, j'ai réussi quand même à la prendre comme infirmière. Parce que quand elle était institutrice à l'école elle mettait très bien les gouttes aux gosses à l'époque, et là maintenant elle ne se sent plus capable avec, elle dit « oui, je n'ai plus et tout, je tremble », je dis « ça ne fait rien si tu en mets à côté ce n'est pas grave, quand il n'y en aura plus il y en a encore à la pharmacie »	Report sur l'aidant du refus de la mise en place d'aides par le patient	Prise en compte de l'investissement de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA1-307/309	Oui, pour faire mon pansement sur mon pouce de pied. Parce que ça, bah je ne peux plus maintenant, avant je m'occupai de moi, maintenant petit à petit je serai obligé d'avoir à faire appel à l'infirmière un jour, mais je retarderai au maximum.	Hors sujet	Prise en compte de l'investissement de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-1111/1112	Ouais, parce qu'il voulait me faire venir une infirmière, le Dr [PRO4], il voulait vraiment pas qu'une infirmière vienne, je dis « Non, tant que je peux gérer, je gère ».	Report sur l'aidant du refus de la mise en place d'aides par le patient	Prise en compte de l'investissement de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA1-766/772	Mais elle ne veut pas suivre exactement ce qu'on lui dit de faire. Elle doit aller à des ateliers mémoire le vendredi. Elle ne veut plus y aller. C'est vrai elle a plein de problèmes de santé, mais, intestinaux et tout ça, ça doit être nerveux et tout. Alors comme en plus elle est têtue. C'est ça certainement que si elle voulait se prendre en main et tout ça irait mieux, mais il paraît que c'est comme ça les dépressions, c'est la maladie ; on vous dit « elle est malade ». Qu'est-ce que vous voulez ? Obligé de passer par là.	Surveillance psychologique de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-298/304	- FP : Et alors, est-ce que – je sais pas – du coup, vous aimeriez dans l'idéal qu'il y ait peut-être une prise en charge – je sais pas – psychologique, ou autre chose peut-être que vous voyez ? - Aidant : Ben oui, il y a des moments, parce que des fois j'ai de la difficulté quand-même, comme maintenant quand je le vois remuer sans arrêt, il y a des fois je dis « Arrête s'il te plaît », parce que ça... ça m'énerve, quoi. Bon, quelqu'un qui va le voir pendant une heure, mais moi des fois c'est des heures qu'il est là à se remuer, et puis il y a des fois il y a sa tête qui va ailleurs. Moi il y a des moments, ça me stresse, quoi. C'est difficile à accepter. C'est difficile pour lui, mais c'est difficile pour le conjoint. C'est pas facile, hein.	Soutien psychologique proposé à l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-281/282	Ben, c'est ce que [PRO14]... c'est ce que [PRO14]... c'est ce que [PRO3] elle avait une fois dit, qu'elle... elle dit « De temps en temps, vous auriez besoin d'un soutien », mais c'est pas facile, hein.	Soutien psychologique proposé à l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-291/293	- FP : Ouais. Et donc, vous avez pas forcément demandé aux autres professionnels, c'est [PRO3] qui vous a dit « Bon, vous devriez peut-être avoir un soutien » - Aidant : Oui, ben c'est ce qu'une fois elle m'avait dit, avoir des fois un soutien, parce que c'est pas facile.	Soutien psychologique proposé à l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-1117/1121	- Aidant : Ben, il y a des fois j'en avais un petit peu marre, c'est certain. C'est pas... Mais là, là en ce moment, ça va. - Patient : C'était pas... c'était un peu la galère ici à des moments. - Aidant : Ben, il y a une fois j'ai explosée, j'ai tout claqué par terre [Rire], et après j'ai... j'ai mis tout le paquet par terre et ça fait du bien [Soupir]. Ah quand j'ai eu fini, j'ai dit « Ça fait du bien ». [Rire]	Surveillance psychologique de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien

PA5-263/265	À peu près. Pour me tenir au courant, oui. Faire le bilan, quoi. Elle dit « Voilà, j'ai fait telle affaire ». Parce que, c'est vrai que, moi personnellement, il y a des fois j'ai un peu de la difficulté à accepter cette maladie	Hors sujet	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA1-670/671	C'est difficile, Mme [PRO8] ne sait pas très bien, elle me téléphone des fois, comment faire avec elle ; parce qu'elle est têtue et tout, elle ne suit pas les traitements et tout. C'est difficile.	Surveillance psychologique de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA3-382/388	- F : Voilà c'est ça. Vous sentez que vous avez besoin de soutien. Les parents, je parle à vous les parents. - P : Oui, c'est ça. Mais même eux, les professionnels savent ... [PRO3] souvent elle me prend à part pour me demander « comment ça va le moral, tout ça », parce que bah on sait très bien que [PA3] il n'est pas non plus très tendre on va dire. Là il a l'ordi, donc ça va il est calme, mais quand il n'y a pas d'ordi c'est très speed.	Surveillance psychologique de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA3-169/171	Parce que nous aussi on pose des questions. Elle, elle pose des questions, savoir comment ça va aussi à la maison. Puis nous aussi on a besoin de savoir comment ça se passe avec elle. Même si on sait très bien, il est tout le temps content d'aller la voir mais bon.	Surveillance psychologique de l'aidant	Surveillance et soutien psychologique de l'aidant	Soutien des aidants	Information et soutien
PA5-223/232	- FP : C'est ça, oui. Qu'est-ce que vous faites vous, du coup ? Vous êtes dans la salle d'attente ?- Aidant : Moi je tricote, hein [Rire] - FP : D'accord [Rire]. Donc, dans la salle d'attente ? - Aidant : Ben, quand il fait beau, je m'en vais faire un tour. Si j'ai des courses à faire, je le dépose et je fais mes courses. Et puis s'il fait pas beau, ben je prends mon tricot [Rire] - FP : D'accord. Et ça vous arrive des fois – je sais pas – de discuter avec – je sais pas – les secrétaires, avec, j'en sais rien, ou... ? - Aidant : Oh ça arrive, ouais. Ouais ça arrive de discuter mais avec des personnes âgées, pas avec des jeunes. Oui, quand c'est des jeunes, ils nous regardent déjà même pas, alors. Tandis que des personnes âgées, elles rigolent plutôt de moi parce que je tricote [Rire].	Temps d'attente de l'aidant dans la structure	Temps d'attente de l'aidant dans la structure	Soutien des aidants	Information et soutien
PA2-127/131	- S : Et quand elle dit « je sens que vous allez mieux ». Elle vous le dit à vous, est-ce que vous en discutez à plusieurs avec à la fois votre médecin traitant... - P : Non, avec elle, bon elle voyait déjà, elle me faisait faire plein de mouvements donc elle voyait que ça allait quand même beaucoup mieux, certains mouvements que j'arrive à faire, que je ne pouvais pas faire au début, maintenant que je fais ... même chez moi.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Concertations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA6-293/308	- FP : Par exemple vous avez le sentiment qu'on parle, je sais pas, de votre maladie ou de votre maladie entre les professionnels, est-ce que vous avez l'impression qu'ils se parlent ? Je sais pas l'infirmière qui parle à la kiné... - Époux : Oui, oui. - FP : Mais de votre maladie, est-ce que vous avez des exemples des fois où vous êtes dit « Tiens ah ! en fait là ils nous ont parlé de nous, ils ont l'air d'avoir parlé de nous parce qu'elle m'a dit ça », ou non vous avez pas d'exemple ? - Époux : Non, - Patient : J'ai pas fait attention à ça, on a pas fait attention à ça que... - Époux : Non. - AK : Mais vous avez quand même l'impression qu'ils le font ou c'est juste que vous supposez qu'ils discutent entre-eux ? - Patient : Oui ils doivent faire, je pense qu'ils discutent entre eux de chaque... des cas de chaque personne, hein [Aidant] ? - Époux : Oui je pense oui. - Patient : Je pense oui.	Satisfaction de la coordination des soins	Concertations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-533/538	- P : Oui, oui. Il est allé, il me suivait, puisqu'après l'avoir vu j'allais chez le kiné, il venait avec moi pour discuter avec le kiné. - F : Et donc là vous quand vous voyez ça. Est-ce que vous êtes content ? - P : Oui	Satisfaction de la coordination des soins	Concertations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-785/786	Peut-être, je ne sais pas, ça. Vous savez ils parlent des fois entre-eux que nous on sait pas toujours.	Satisfaction de la coordination des soins	Concertations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-311	Je pense qu'ils sont ensemble, donc ils doivent discuter du problème de leur patient, j'imagine.	La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	Concertations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-470/475	- F : Est-ce que vous avez l'impression, là du coup, à travers ce que vous nous dites, en consultation il y a des professionnels qui peuvent venir voir le travail d'un autre professionnel. Est-ce que ça vous donne plus de confiance envers les médecins et les	Prise en charge pluriprofessionnelle améliore la confiance du patient	Consultations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure

	professionnels de santé , que avant quand vous étiez avec Mr [Ex-médecin2]. Est-ce que vous avez plus confiance ? - P : Maintenant oui.				
PA3-215/219	- F : D'accord donc il est venu dans le... - P : Dans le bureau de [PRO3], pour nous dire voilà vous faites ça, ça, ça. Il est vachement bien.	Consultations pluri-professionnelles	Consultations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-521/527	- F : Est-ce que vous voyez une différence, entre avant quand vous étiez avec Mr [Ex-médecin2] et maintenant dans la façon donc vous pouvez vous occupez de vos problèmes de santé ? Il y a peut être plus de conseils maintenant ? ou moins ? - P : Maintenant on voit quand même plus de monde. Parce que là pour mon pied la podologue elle peut faire venir le médecin, lui demander son avis à côté, il vient. Qu'avant son cabinet était près du pont, on n'aurait pas pu faire venir quelqu'un comme ça	Consultations pluri-professionnelles	Consultations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-405/413	- P : Oui, parce que le Dr [PRO4], il est venu voir, ou il trouve ça après sur. - F : Et donc là pour le coup il est venu. - P : Là, il était à côté, il est venu voir. - F : Et alors qu'est-ce qu'il vous a dit. - P : Il a constaté, il était d'accord avec elle.	Consultations pluri-professionnelles	Consultations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA3-125/127	Parce que le médecin est très très présent aussi avec les enfants. Ça il faut le savoir. Parce que bah il n'est pas obligé d'être là au bilan de l'orthophoniste, euh, voilà. Et il est tout le temps aux rendez-vous.	Consultations pluri-professionnelles	Consultations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-319/322	- S : Et là par exemple les soins que vous avez avec la pédicure, pour vous quand vous y allez pour vos soins de pieds, vous ne voyez qu'elle. Il n'y a jamais un autre professionnel qui intervient pendant la consultation ? - P : Euh, non, non.	N'apporte pas d'information utile	Consultations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-543/551	- FP : Et est-ce que ça vous est arrivé, je sais pas, justement dans une séance, allez on va prendre le kiné, enfin [PRO14] par exemple, ou même [PRO3], est-ce que par exemple il y a un des professionnels qui vient aussi dans le bureau en même temps, est-ce que ça vous est arrivé ça ou pas ? Ou je sais pas, [PRO4] qui viendrait dans le bureau de [PRO3] au moment où vous y êtes ? - Aidant : Non - Patient : Non - FP : Non, ça c'est jamais arrivé ? Ouais. - Aidant : Non, on a jamais eu ça. On a jamais eu. Et ça fait combien de temps que tu fais ta... la kiné, ça fait quatre ans à peu près, et l'orthophoniste ça fait deux ans.	N'apporte pas d'information utile	Consultations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-435/448	- F : Mais si on revient sur l'épisode du pied justement. Il était là. Donc il y avait Mr [PRO4]. Est-ce qu'il y avait un autre professionnel qui est venu aussi. - P : Ah oui, une fois le Dr [PRO2] est venue aussi. Elle avait été convoquée pour voir la merveille. - F : D'accord, mais elle ne vous suit pas [PRO2]. - P : Ah, non, non. Mais comme ça , bah là ils sont là, elle a profité pour venir voir. - F : D'accord. Et comment ça se passe ? Elle vous prévient dans ces cas-là [PRO11] la podologue, elle vous dit « attendez je vais faire venir ». - P : Ah non, non. Elle voit, elle appelle, elle passe un coup de téléphone.	Mutualisation des connaissances	Consultations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA3-128/129	Le fait qu'ils soient tous ensemble, je pense, c'est plus facile pour lui d'être là aux rendez-vous aussi, qui se font. Donc ça c'est un avantage énorme.	Consultations pluri-professionnelles	Consultations pluriprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA6-529/530	et des fois je me dis qu'en maison de retraite ce serait peut-être pas aussi bien relayé tous les... tandis que là bon ben c'est direct.	Coordination favorise la prise en charge à domicile	Coordination du maintien à domicile	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-202/203	Ils ont des grosses situations, c'est vrai disaient certaines infirmières, c'est des cas lourds qui sont à domicile et au lieu d'être en EHPAD, ils restent à domicile mais encadrés quand même.	Coordination favorise la prise en charge à domicile	Coordination du maintien à domicile	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA3-114/116	Et puis l'avantage qu'ils soient tous ensemble aussi c'est qu'ils peuvent se parler ; d'avoir beaucoup plus de bilans par rapport à [PA3]. Parce qu'ils le font très régulièrement quand même. Ça c'est l'avantage quand même aussi.	Réunions pluri-professionnelles centrées sur le patient	Réunions pluriprofessionnelles centrées sur le patient	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA3-118/121	- F : Vous savez qu'il y a des bilans réguliers... - P : très, très régulièrement.	Réunions pluri-professionnelles centrées sur le patient	Réunions pluriprofessionnelles centrées sur le patient	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-172/174	Et puis même je sais bien que de temps en temps ils ont des réunions communes, un petit peu à la manière des équipes dans les services, pour parler de certains malades,	Réunions pluri-professionnelles centrées sur le patient	Réunions pluriprofessionnelles centrées sur le patient	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure

	chacun donnant son avis, ça c'est, je trouve que ça c'est vraiment positif				
PA4-198/200	Et je sais qu'à ce moment-là de temps en temps, il y a d'autres malades où ils prennent un peu de temps aussi pour voir comment ça évolue chacun dans sa discipline, et ça c'est positif.	Réunions pluri-professionnelles centrées sur le patient	Réunions pluriprofessionnelles centrées sur le patient	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA3-376/380	- F : Par contre effectivement il y a des bilans qui sont faits, au niveau de [PA3]. - P : Voilà c'est ça. Et moi c'est ce qu'il y a de plus important, moi bon c'est [PA3], hein. Qu'il soit bien suivi, et que tout le monde autour soit à fond avec lui. Et avec nous. Pour l'aider.	Réunions pluri-professionnelles centrées sur le patient	Réunions pluriprofessionnelles centrées sur le patient	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA3-539/545	- S : Est-ce qu'il vous arrive de passer par un professionnel pour donner une information que vous souhaitez communiquer à un autre professionnel. Par exemple si vous aviez une information à communiquer au Dr [PRO4], vous pensez qu'en le disant à [PRO6] par exemple ça lui sera rapporté ? Vous vous servez de ce moyen-là ? - P : Je ne sais pas ça ne m'est jamais arrivé. Mais je pense que si j'ai un message à faire passer je pense qu'il le ferait.	N'apporte pas d'information utile	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA6-684/689	- Fille : Oui l'autre jour j'ai été à la pharmacie pour lui, et puis il y avait un médicament qu'il y avait plus, la pharmacie a appelé directement le médecin quoi en fait, et le médecin a emmené l'ordo... enfin l'infirmière a emmené l'ordonnance quoi. - AK : Directement à la maison ? - Fille : Oui voilà, c'est la pharmacie qui a pris l'initiative... qui m'a dit qu'elle appelait, et le médecin a fait l'ordonnance que l'infirmière a emmené.	Communication entre les professionnels de la maison santé et la pharmacie	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA6-521/524	C'est vrai que pour nous c'est quand même... pour nous les enfants c'est quand même rassurant tout la maison de santé là, parce qu'on sait que si par exemple le matin l'infirmière vient et qu'elle voit qu'il y a quelque chose qui va pas bien, elle va en référer au médecin en fait, et puis le médecin, bon ben, il vient ou il vient pas	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-169/171	Enfin les infirmières n'ont pas, lorsqu'il y a les pansements, elles n'ont pas un truc précis, elles ne vont pas demander au médecin de repasser pour faire une ordonnance uniquement, le médecin leur fait directement l'ordonnance. Ça permet d'avoir rapidement le produit dont elles ont besoin	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-162/164	Et le fait, qu'ils, pour ce qui nous concerne au moins, qu'ils travaillent vraiment en équipe, et quand... j'allais dire entre guillemets « ils traînent dans les couloirs », en permanence ils se rencontrent, etc	La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA6-291/292	- AK : Donc vous trouvez qu'il y a une communication entre les différents professionnels ? - Époux : Oui beaucoup même je trouve.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-542/549	- F : Et vous avez l'impression que l'information circule bien entre les professionnels dans la maison de santé, par rapport à votre cas. - P : Oui. - F : Vous n'auriez pas de critique à émettre de ce point de vue là, sur l'information. - P : Non.	Satisfaction de la coordination des soins	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-212/213	Oui. Bah de temps en temps, l'un ou l'autre laisse échapper disant « oui, je sais parce que j'ai vu unetelle ou untel qui m'a dit que vous aviez été hospitalisé » par exemple.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-215/223	- A : Même au niveau des infirmières aussi c'est pareil, il y a un relai aussi, parce qu'elles interviennent, là maintenant on en a pas depuis quelques semaines, mais autrement bah elles interviennent... pendant 15 jours elles sont à 2 à intervenir à domicile et du coup elles se passent je vais dire elles font le compte rendu plus ou moins de patient. - P : de l'évolution des choses au médecin. Sans qu'il y ai une réunion formelle. - A : Et même entre collègues. Quand elles prennent le relai au bout de 15 jours.	Communication entre les infirmier(e)s	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-205/207	Et pour les infirmières il n'y a pas photo, entre autre, elles savent très bien que si elles ont un problème, bon elles appellent directement le médecin de l'endroit où elles sont, elles le rencontrent à la maison de santé, euh, ça les rassurent quelque part. Avant chacun était dans son petit coin.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure

PA1-527-529	et à l'époque en plus on ne prenait pas encore les photos comme ça. Et puis là c'est pareil, le kiné vous pouvez, le médecin peut dire au kiné ce qu'il fait en plus de donner une ordonnance il peut lui donner de vive voix les ...	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA6-284/285	Fille : Ben le médecin vient tout de... enfin tout de suite, dans la journée quoi, le médecin vient si elle a dit de venir	Transmissions inter-professionnelle rapides en situation urgente	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA6-285/287	et puis s'il y a des demandes d'ordonnances, bon les infirmières disent au médecin aussi, ou le médecin dépose les ordonnances, les infirmières les emmènent, c'est vrai que de ce côté-là c'est... pour relayer c'est bien, parce que ça se passe bien le relais.	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA6-279/280	Oui même [Infirmière] un jour, j'étais pas bien elle a téléphoné tout de suite au docteur pour venir tout de suite.	Transmissions interprofessionnelles rapides lors de situations critiques	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-147/149	parce que même entre les infirmières, le cabinet d'infirmières aussi que nous avons assez souvent eh bien, s'il y a un souci au niveau des infirmières elles sont là tout de suite pour demander au médecin éventuellement	Transmissions interprofessionnelles rapides lors de situations critiques	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA6-281/282	- AK : Oui, quand il y a un problème l'infirmière prévient le médecin ? - Époux et Patient : Oui.	Transmissions interprofessionnelles rapides lors de situations critiques	Transmissions interprofessionnelles	Coordination des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-337/340	Ah qui viennent ici. Ah bah oui. Ca c'est très bien ça. Parce que ça évite aux gens de la presqu'île qui viennent en taxi ou tout ça de s'arrêter au Faou que d'aller à Brest. Il y a des gens qui viennent de Carhaix aussi, c'est quand même mieux de s'arrêter au Faou. Ca c'est très bien. Parce qu'il y a un tas de gens, il y a aussi une sage femme qui vient, il y a ce qu'il faut.	Accès à des professionnels de second recours apprécié	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-1055/1057	Les chirurgiens de Pasteurs qui ... Orthopédistes non ? Les orthopédistes, ceux qui opèrent des épaules et tout ça. Ceux-là viennent aussi. Qui évite aussi, parce qu'il y a ceux de la presqu'île ...	Accès à des professionnels de second recours apprécié	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-83/86	Enfin les différents spécialistes qui viennent de Brest. Et ça c'est vraiment une chance parce que c'est quand même, même si [Aidante] va encore facilement à Brest en voiture, il y a beaucoup d'anciens, c'est quand même plus facile d'aller sur le parking de la maison de santé au Faou que d'aller se perdre dans les dédales des rues de Brest.	Accès à des professionnels de second recours apprécié	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-154/155	je suis contente que le Dr [Chir.ortho] vienne là, ça m'évite d'aller à Brest. C'est bien oui.	Accès à des professionnels de second recours apprécié	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-99/101	Eh bien pour l'instant non. Après mon accident j'avais consulté ici une psy, parce que j'avais besoin d'une psy pour m'aider, mais elle est partie maintenant, elle est partie je crois à Daoulas, et puis après j'en avais plus besoin elle m'a dit « c'est plus la peine, tout va bien, ça va mieux ».	N'apporte pas d'information interprétable	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-79/81	Et après, voilà c'est suivi, parce que comme il vient là c'est super bien quoi. C'est lui qui m'a opéré à la clinique Pasteur. Super aussi là-bas, le suivi, super, enfin moi j'en suis très contente.	Accès à des professionnels de second recours apprécié	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-178/179	mais là il m'a dit un autre rendez vous « vous voulez le Faou ? » « Bah oui, moi ça m'arrange »	Accès à des professionnels de second recours apprécié	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-16/19	Et puis le professeur [Chir.ortho] qui vient ici, qui s'occupe de tout ce qui est problème dos, parce que j'ai été opérée de la hanche, on m'a fait une prothèse ; il a son cabinet là-bas à Brest, pas loin de la clinique Pasteur, mais il vient ici également. Voilà, pour les rendez vous, donc là il m'a opéré, donc j'ai rendez-vous le mois prochain. Je me fais faire la radio donc à Plougastel et je viens le voir ici	Accès à des professionnels de second recours apprécié	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-81/85	Bon ben, rien que pour l'ORL, avant... parce qu'il a eu un neurinome, parce que je sais pas si vous connaissez peut-être pas ça, mais en 99 il s'est fait opérer d'un neurinome de l'acoustique, c'est-à-dire c'est une tumeur sur le nerf auditif, donc depuis ce moment-là, il est toujours suivi, comme maintenant tous les deux ans. Il devait aller à Pasteur. Bon maintenant il téléphone à Pasteur, son rendez-vous il l'a là. Ah c'est quand-même plus pratique	Accès à des professionnels de second recours apprécié	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure

PA1-1046/1048	Parce qu'autrement d'autres spécialistes ... Ophtalmo disent les gens. Mais ophtalmo il y a trop de matériel, parce que monter un cabinet d'ophtalmo, je pense qu'au prix du matériel maintenant. Dentiste c'est déjà aussi cher, mais ophtalmologue ça doit encore être plus cher	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-1307	Oui, mais la radiologue, tu te rends pas compte des matériels qu'il faut, toi ?	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-757/761	- F : Est-ce que du point de vue de votre femme, est-ce que vous estimez que vous avez une connaissance suffisante de ce qu'il faut faire pour l'aider ? Au niveau des actes à faire. Ou est ce que vous pensez que la maison de santé pourrait vous apporter quelque chose ? - P : Oh bah là non. Non parce qu'elle est suivie par une psychologue de l'hôpital de Landerneau	N'apporte pas d'information interprétable	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-774/785	- F : Et vous envisageriez éventuellement que la maison de santé, je ne sais pas certains professionnels vous aident, vous apportent des conseils, ou vous aimeriez ça, ou est ce que ? - P : Oh, bah ils ne peuvent pas tellement conseiller. Puisqu'elle voit sa psychiatre à Landerneau et tout, elle voyait tous les mois, maintenant elle voit tous les deux mois, elle ... - F : Oui, donc vous n'attendez pas spécialement quelque chose de la maison de santé. - P : Oh, bah non. Mme [PRO8] elle nous a téléphoné une ou deux fois en disant « je suis embêtée avec euh », ma fille elle disait « avec votre maman, parce que elle est têtue et tout ». Non, elle ne veut pas. J'en parle au Dr [PRO4] aussi qui compatit, mais on ne peut pas ... vous savez on ne peut pas faire plus quand la personne ne peut pas ou ne veut pas y mettre du sien, c'est...	N'apporte pas d'information interprétable	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-150/154	- S : Et si on reste sur ce terrain-là, vous disiez « ce serait mieux s'il y avait aussi un ergothérapeute », est-ce qu'il y a d'autres professions que vous souhaiteriez qui soit présent sur cette maison de santé, ou est ce que vous trouvez que c'est assez complet ? - P : Bah je ne sais pas. Enfin pour moi, ça me suffit. Je pense qu'il y a ... enfin les cardiologues il faut vraiment un équipement très spécialisé pour le cardiologue je pense	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-99/101	Bien que, bon ben la cardiologue c'est à Plougastel parce que c'est à Plougastel. Disons que dès le début on a été là, on continue d'aller là. Quand il faut faire une radio, on a l'habitude d'aller à Plougastel, on continue d'aller là. Hein, parce qu'ils sont pas là, les radiologues, il y en a pas là.	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-1266	Ben, qu'il mette la cardiologue là déjà ce serait pas mal, on aurait pas à aller à Plougastel	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-1061	Oui, un dermatologue on disait qu'on aurait bien aimé	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-1078/1080	Je ne sais pas, moi je trouve. Depuis longtemps je disais ça, un ou une dermatologue ça aurait été pas mal quand même, parce qu'il y a beaucoup des gens quand même concernés par ce genre de...	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-132/135	Et là-bas aussi, quand j'étais à Tréboul, on m'a fait des séances d'Ergothérapie. Oh, ça c'est super. Ça vous apprend plein de choses. Et j'ai appris d'ailleurs qu'on pouvait faire plein de choses avec ses pieds, bouger des vêtements, des trucs attraper avec ses deux pieds, mais c'est incroyable, incroyable, je ne savais pas qu'on pouvait faire tout ça. Ça ça m'a profondément aidé, oui.	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-145/149	Ah moi je trouve que ça aide, enfin à moi quoi. Et puis moi qui ai des problèmes de hanches, des messieurs avec les genoux, donc il adaptait les choses à chaque problème ; comment monter dans son lit, comment redescendre avec les jambes, monter dans sa voiture par exemple. Je suis resté quand même plus d'un mois sans pouvoir faire de voiture, parce que il fallait vraiment ... mais maintenant ça y est , je peux ; mais pas trop loin.	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-138/139	- F : Et vous aimeriez dans l'idéal, qu'il y ai de l'ergothérapie ici. - P : Ah je pense que ce serait bien aussi pour certaines personnes, je pense, ça pourrait aider.	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure

PA3-292/293	Du coup je suis obligée d'aller jusqu'à Brest. Donc c'est vrai que ça aurait été bien si Morvan et le cabinet médical s'associent. Mais bon après ça, à mon avis ce n'est pas possible.	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA3-285/288	- F : Et alors est ce que dans l'idéal, vous aimeriez avoir d'autres professionnels dans la maison de santé pour le suivi de [PA3] en particulier ? - P : Par exemple la pédiatre. Il est suivi par une pédiatre. Et elle est à Morvan.	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-172/173	- S : Vous trouvez qu'il y a des différences dans la consultation. - P : Ah non. Non, c'est pareil. Par contre là-bas il y a les radios qui fait faire les radios tout de suite	N'apporte pas d'information interprétable	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-99/101	Bien que, bon ben la cardiologue c'est à Plougastel parce que c'est à Plougastel. Disons que dès le début on a été là, on continue d'aller là. Quand il faut faire une radio, on a l'habitude d'aller à Plougastel, on continue d'aller là. Hein, parce qu'ils sont pas là, les radiologues, il y en a pas là.	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-1306	Un radiologue	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-1310/1312	- Aidant : La radio..., de toute façon tu passes une radio tous les combien de temps ? Il faut vraiment un problème. - Patient : Oui il n'y a pas que pour moi, je vois beaucoup de gens qui viennent...	Souhait d'étendre les soins de second recours	Diversité de l'offre de soins de second recours	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-341	Il n'y a qu'une chose qui nous manque c'est un dentiste. Parce qu'on a plus de dentiste au Faou.	Souhait d'étendre les professionnels de soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-343/348	- F : D'accord. Et vous vous trouveriez l'intérêt à avoir un dentiste dans la maison de santé. - P : Bah, oui. Il faudrait agrandir. Parce que c'est vrai on vieillit de plus en plus et les dentistes ne prennent plus personne. Ils ont leur, hein, maintenant on ne prend plus si vous n'êtes plus patient chez eux. On est booké. Alors s'il faut aller à Morvan pour se faire soigner les dents, vous voyez.	Souhait d'étendre les professionnels de soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-1045	Oui, si on pouvait avoir je vous dis 1 ou 2 dentistes ça serait le pied	Souhait d'étendre les professionnels de soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-186/187	- F : Vous voyez aussi le Dr [PRO4] ? - P : Pour l'homéopathie.	Diversité des exercices médicaux appréciée	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-13/14	Oui, donc je vais voir également le Dr [PRO4] qui fait de l'homéopathie, donc ça aussi parce que je suis très plantes	Diversité des exercices médicaux appréciée	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-32/35	bon j'essaie dirons-nous de prendre moins de médicaments chimiques entre guillemets, c'est pour ça que je me suis tourné vers l'homéopathie. Mais je suis obligée quand même de prendre autre chose, j'ai des problèmes de thyroïde donc il y a toujours un traitement à faire régulier.	Diversité des exercices médicaux appréciée	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-37/43	Euh, bah attendez, qu'est-ce que je prends. Levothyrox, pour la thyroïde ; euh, j'ai eu des problèmes de sommeil depuis mon accident je prends Imovane, mais ça y est j'arrive à scinder grâce à l'homéopathie. Et puis également pour aider pour le sommeil, l'Atarax. Parce que j'ai été faire une cure également à Saugeon où ils sont spécialistes pour la fibromyalgie. Parce que c'est l'arrière grand-père je crois qui avait remarqué que l'eau de source faisait du bien et ils ont ouvert cette cure ; j'ai vu d'ailleurs le monsieur à la télé il n'y a pas très longtemps, et on vient de très très loin pour faire des cures concernant ces douleurs et ça fait un bien phénoménal, grâce à ça justement j'arrive à scinder tout ce qui est somnifères et tout, oui	Diversité des exercices médicaux appréciée	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-535/537	En ce moment les infirmières ne viennent pas, elles sont venues il y a 15 jours, mais en ce moment elles ne viennent pas. Il y a [PRO10] qui vient 2 fois par semaine et puis le Dr [PRO2] qui vient tous les 2 mois. Là elle a dit qu'elle reviendrait comme tu as fait des prises de sang.	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-91/100	- F : Oui. Donc vous êtes suivi par [PRO4] le docteur ; par quel autre professionnel dans la maison de santé aussi ? - P : Ici ? - F : Oui - P : Euh, bah la pédicure que je vois	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure

	depuis qu'elle est installée au Faou, puisque maintenant je ne peux plus me baisser pour m'occuper de mes pieds. Et donc je vois [PRO11] régulièrement et puis le masseur [PRO10].				
PA6-35/37	et puis il y a le relais entre les infirmières et... comme les infirmières passent matin et soir c'est vrai que c'est facile quoi, elles peuvent pallier au médecin s'il y a un souci.	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA3-636/639	[PA3] du moment qu'il est suivi avec l'orthophoniste parce que c'est les principaux. Bah les principaux pour moi ils sont déjà dedans en fait, dans le cabinet médical. Donc c'est vrai que je ne trouve pas l'impression qu'il y ait besoin d'autre chose en fait.	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-13/16	Oui, donc je vais voir également le Dr [PRO4] qui fait de l'homéopathie, donc ça aussi parce que je suis très plantes. Euh ensuite, je suis suivie aussi par la pédicure, parce que j'ai des problèmes, des ongles incarnés depuis que je suis enfant. Donc je suis obligée de me faire suivre régulièrement ; c'est ce que je fais	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-31/32	- F : Pour cette maladie c'est juste le kiné ou c'est aussi [PRO2] ? - P : Euh, voilà Dr [PRO2] aussi	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Diversité de l'offre de soins primaires	Diversité de l'offre de soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-449/453	- F : Et donc vous, ça, ça ne vous dérange pas ? - P : Non, non. Non, il y a souvent, j'appelle ça des jeunes, des internes, puis ils demandent « ça vous dérange ? », non.	Le professionnel demande l'accord du patient pour que l'étudiant assiste à la consultation	Acceptation de la présence d'étudiants	Formation des étudiants	Organisation des soins dans la structure
PA1-460/461	Puisqu'on a eu le Dr [Remplaçant] aussi qui a été comme ça, et puis qui maintenant est indépendant.	N'apporte pas d'information interprétable	Acceptation de la présence d'étudiants	Formation des étudiants	Organisation des soins dans la structure
PA2-234/235	Oui, oui c'est ça. Je pense quand il y a des urgences c'est bien, et puis si ce n'est pas le docteur, peut être qu'on donne d'autres médecins.	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Continuité des soins en l'absence du médecin référent	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-141/144	Et si à tout hasard notre médecin titulaire n'est pas là, bah il y a toujours un ou une qui intervient. Ça c'est bien. C'est arrivé, nous, le samedi matin que tu ne sois pas bien, et puis qu'on descende à la maison de santé et que Dr [PRO2] n'est pas de service et bah il y a quelqu'un d'autre	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Continuité des soins en l'absence du médecin référent	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-235	Quand elle est absente aussi, elle a une remplaçante.	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Continuité des soins en l'absence du médecin référent	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA6-178/181	- AK : Donc en moyenne elle vient tous les trois mois et plus souvent s'il y a besoin ? - Fille : Oh oui plus souvent, là elle a été, il y a quinze jours elle est venue pour toi, l'autre jour tu as eu Madame... tu as eu lequel l'autre jour ? Lundi dernier ? - Patient : Madame [PRO8]	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Continuité des soins en l'absence du médecin référent	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-236/240	- F : Et alors à ce propos, est-ce que vous avez l'impression que les informations passent quand il y a une remplaçante justement, entre ces deux médecins, ou entre d'autres professionnels quand vous avez le kiné par exemple est ce que vous avez l'impression qu'il y a des informations qui circulent entre les professionnels de la maison de santé, sur votre cas à vous. - P : Avec le Dr [PRO4] oui, mais avec le kiné ça je ne sais pas	Continuité des soins assurée en l'absence du médecin référent	Continuité des soins en l'absence du médecin référent	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-1272/1274	On a déjà eu affaire à [PRO1], on a déjà eu affaire à [PRO8], parce que quand lui est pas là et qu'il y avait une urgence on les prenait hein mais... non, c'est un bien, parce que quand il y a pas l'un il y a l'autre, et c'est bien parce que...	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Continuité des soins en l'absence du médecin référent	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-1277/1278	- AK : Et vous trouvez que ça se passe bien de passer de l'un à l'autre... ? - Patient : Oui.	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Continuité des soins en l'absence du médecin référent	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure

PA5-1281/1282	Quand c'est urgent, bon ben admettons qu'elle va dire « ben il est pas là, si c'est urgent il y a celui-là », ben on va le prendre si c'est urgent mais sinon...	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Continuité des soins en l'absence du médecin référent	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-274/279	Parce que vous voyez, il faudrait presque 4 médecins ce n'est pas assez. Il en faudrait 5. Parce que comme il y en a toujours un de repos. Finalement il ne reste que 3 médecins. Le lundi PRO1 ne travaille pas, le mardi ça doit être Mme [PRO2], le mercredi c'est Mme [PRO8], le jeudi c'est Mr [PRO4]. Voyez ça fait que... En plus ils sont des fois en stage et tout alors on nous dit « ils sont en formation » ; alors tout ça, ça fait que finalement il faudrait un médecin de plus, qui occuperait disons le cabinet vacant.	Hors sujet	Continuité des soins en l'absence du médecin référent	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-146/147	En fait ils ont accès aux dossiers. Au dossier médical de chaque patient. Enfin on a donné l'autorisation, parce qu'il y en a qui ne le donne pas, et ça c'est bien	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Présence d'un dossier médical partagé	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-151/157	Chaque médecin effectivement ayant accès au dossier a vite fait lorsqu'on lui parle de quelque chose, c'est l'avantage de la technique à ce moment-là. Hop, il se réfère, il a accès et il se réfère, il a vite fait de savoir un peu l'évolution de santé du malade. Tandis que, s'il fallait qu'il passe beaucoup de temps à reposer des questions « qu'est-ce que vous avez fait ? Qu'est-ce que vous avez eu ? Etc », et quand on est patient on ne donne pas forcément les renseignements précis, ou alors on reste un petit peu dans l'à-peu près. Tandis que le médecin quand il a le dossier, il a vite fait de faire la synthèse et de voir un peu où on en est	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Présence d'un dossier médical partagé	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-382/386	Ah, bah oui, parce qu'ils passent, n'importe comment avec leur ordi, ils ont tout maintenant de l'un à l'autre ils sont au courant. Si vous allez ... Et puis regardez, là, le remplaçant ce matin, « Dr [Remplaçant] », et bah c'est pareil quand je suis venu avec, parce que hier j'ai été faire une prise de sang au labo à Chateaulin, je suis revenu avec mes résultats que j'avais pris sur internet, il m'a dit « ah, mais j'ai tout là »	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Présence d'un dossier médical partagé	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-387/389	Alors là il a tout dans l'ordinateur, ça au moins c'est un avantage sur avant où ils avaient leur carton à chaussure et qu'ils allaient chercher leurs fiches. C'était un peu vieux jeu.	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Présence d'un dossier médical partagé	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA1-391/403	- F : C'est sûr. Par exemple quand vous allez voir la podologue, elle a des informations sur vous ? - P : Ah oui, quand elle voit mon pouce, lui il a fait jaser, elle a pris des photos qu'elle a passé et tout au Dr [PRO4], à tout le monde. D'ailleurs il faut dire qu'en photo quand j'avais perdu l'ongle et tout c'était affreux. C'était sanguinolent et tout, vraiment ce n'était pas beau. - F : Et donc elle l'a pris en photo alors ? - P : Oui, elle a pris en photo avec son smartphone et puis elle met ça dans son ordi, puis elle passe à ses collègues. - F : Sur le moment même ?	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Présence d'un dossier médical partagé	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-242/243	Entre le Dr [PRO4] et le Dr [PRO2], elle sait que je vais voir le Dr [PRO4], oui elle le sait, et parfois quand elle voit sur l'ordi elle dit « ah non, ça c'est le Dr [PRO4] ».	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Présence d'un dossier médical partagé	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA5-1275	Ils ont tout. Avec l'ordinateur tout est dedans, tout.	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Présence d'un dossier médical partagé	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA2-5/6	Dr [PRO2], ça fait déjà un petit moment, depuis que ça c'est installé quoi, ça c'est super, c'est bien oui.	Stabilité du suivi par un médecin référent	Stabilité du suivi par un médecin référent	Organisation de la continuité des soins	Organisation des soins dans la structure
PA4-18/19	Et donc on s'est un peu précipité vers le Faou parce qu'à l'époque à pont de buis il restait un seul médecin et au Faou ça commençait à se remplir aussi assez rapidement	Désertification médicale	Désertification médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA4-30/31	Il y avait le Dr [X] sur Hanvec, il y avait donc un médecin [Y] sur Pont de Buis, Dr [Z]... à Loperhet et puis ça s'arrêtait là	Désertification médicale	Désertification médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA1-897/899	Du coup à Pont de buis ils sont jaloux, du coup ils en ont fait une aussi. On a eu aussi là des médecins qui ont travaillé un peu ici et qui sont installés au pont de buis maintenant.	Désertification médicale	Désertification médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA4-62/63	La proposition de médecin au Faou était faible aussi. Donc en fait, je pense que l'élément déclencheur ça a été la création de cette maison de santé.	Hors sujet	Désertification médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins

PA4-803/804	En tous cas ce qui est sûr, c'est que s'il n'y avait pas eu création de cette maison de santé et on s'en aperçoit un peu partout ailleurs. Eh bien je ne sais pas où on aurait été au niveau médecin.	Désertification médicale	Désertification médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA1-947/959	- F : Qu'est-ce que vous diriez aux habitants d'Hanvec par rapport à la maison de santé. Est-ce que c'est bien ? - P : Bah oui, qu'ils soient contents de récupérer des médecins. - F : oui, vous diriez ça. - P : Bah oui, parce qu'autrement si personne s'installe là, ils vont faire quoi ? Venir au Faou aussi ? Ou aller à l'Hôpital-Camfrout ? Il paraît qu'ils sont deux à l'Hôpital-Camfrout mais le Dr [X] arrive à la retraite aussi. Il y a une dame, qui a été un peu au Faou là, qui aurait voulu travailler avec Dr [Ex-médecin1] et [Ex-médecin2], puis qui après est partie je crois à Keraudren aux urgences et qui maintenant est venue s'installer il paraît à l'Hôpital-Camfrout, qui était très bien vue par les gens d'ailleurs.	Désertification médicale	Désertification médicale	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA1-1032/1035	Parce que je ne sais pas finalement combien de personnes un médecin prend dans la journée. Parce qu'ils sont quand même là jusqu'à 20 h. Alors ça défile quand même. Parce que même si les salles d'attente ne sont pas pleines, comme c'est sur rendez-vous, voyez ça défile	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA1-1006/1013	- F : La podologue aussi vous allez le matin tôt ? - P : Non, quand elle peut. Là, j'ai jeudi à 13h30. - F : Alors pourquoi cette différence ? Quand elle peut là, mais les autres le matin, pourquoi cette différence ? - P : Les autres ils sont moins bookés qu'elle. Parce qu'elle pour l'avoir, c'est difficile de l'avoir	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA1-423/426	Non, moi je prends rendez vous assez tôt, assez longtemps à l'avance parce qu'elle, elle est surbookée. Parce qu'il y a beaucoup de personnes âgées qui ne veulent avoir à faire qu'à elle, qui l'ont depuis longtemps sans doute. Vous savez plus l'on prend de l'âge, plus on est habitué, on n'aime pas changer.	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA4-28	On l'a eue juste, parce qu'il commençait à y avoir un certain nombre de patients	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA4-33/35	- F : Tous étaient pris ? Tous avaient leur clientèle ? - P : Tous ils étaient un peu saturés.	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA4-37/40	- F : Et vous avez ressenti quand vous êtes arrivés à la maison de santé que [PRO2] déjà c'était presque plein. - P : Bah oui	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA4-43/44	et puis je suis partie au mois d'Août pour voir quel médecin on pouvait avoir, ça nous était égal en fait, l'essentiel c'était d'en avoir un.	N'apporte pas d'information interprétable	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA5-210/220	- Patient : mais le seul truc, bon, c'est avec [PRO14], vous savez, elle... - Aidant : Elle est pas à l'heure [Rire] - Patient : Elle est pas à l'heure. Elle n'arrive pas. Je crois qu'elle prend trop de clients. - Aidant : Ben disons que le « pas à l'heure », c'est surtout pris bon ben avec cinq ou dix minutes de retard. Oh ben dix minutes sur une journée, qu'est-ce que c'est ? Par contre, l'orthoptiste, elle c'est à... faut bien être à 11h20, comme demain matin le rendez-vous à 11h20, à 11h20 pile il est pris. Et c'est vingt minutes, c'est vingt minutes. Pas vingt-cinq minutes. Vingt minutes. Elle est pile à l'heure. [PRO3] c'est pareil, hein, on peut pas dire, mais ça peut arriver qu'il y a cinq minutes. - Patient : Elle regarde... quand on arrive, elle regarde la pendule pour voir. - Aidant : Et il peut arriver qu'il y a cinq minutes de retard. Qu'est-ce que c'est que cinq-dix minutes sur une journée ? C'est parce que ça paraît long quand on attend.	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des soins
PA4-798/802	Parce que bon, autrefois, c'est autrefois, on ne peut pas revenir. Mais il y avait quand même sur les médecins du coin, ils établissaient une liste de garde qui paraissait dans la presse, le week-end dans le memento, médecin de garde : Dr untel, tel endroit, téléphone, et ça paraissait avec les différents services qu'ils pouvaient y avoir sur le week-end. Mais bon, il y a peut être une raison aussi, on ne sait pas .	Diffusion d'informations sur la permanence des soins	Diffusion d'informations concernant la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA6-568/570	enfin il est arrivé une fois tu étais allé à Château... ou Pont de Buis, oui il y avait une qui était de garde là ensemble pour tout le secteur, faut lui téléphoner et puis faut savoir l'heure qui faut aller c'est ça.	Diffusion d'informations sur la permanence des soins	Diffusion d'informations concernant la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins

PA6-577/578	Et trouver les pharmacies de garde après c'est aussi... parce que là j'avais fait des kilomètres pour trouver une pharmacie.	Diffusion d'informations sur la permanence des soins	Diffusion d'informations concernant la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA1-187/190	Alors vous avez des gens du Faou qui vont à Hanvec. Car tant qu'il y a le Dr [X], lui, il travaille à l'ancienne 24 h/24. Alors vous pouvez l'avoir lui. Parce qu'il y a des gens qui ont besoin d'un arrêt de travail ou quelque chose. Bah ils ne peuvent pas l'avoir ici d'urgence. Si ce n'est pas prévu.	Conscience et acceptation par le patient / aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA4-963/976	- P : Et , alors mais attention, on ne veut pas non plus, tout n'était pas négatif. Parce que le médecin, ce qu'on appelait le médecin de famille autrefois. On pouvait l'appeler du premier janvier au 31 décembre, j'allais dire... - A : 24h sur 24 - P : 24 h sur 24. Donc vous pouviez l'appeler, vous aviez une grosse fièvre dans la nuit du samedi, non trop facile, la fièvre du samedi soir (rires), au dimanche à 4 h du matin, pas de problème il venait vous voir. Bon... - A : C'était une autre époque aussi. - P : Ça, ça n'existera jamais plus. On peut comprendre que ça n'existe plus d'ailleurs. Mais on est peut être passé d'un excès à l'autre.	Conscience et acceptation par le patient / aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA4-798/802	Parce que bon, autrefois, c'est autrefois, on ne peut pas revenir. Mais il y avait quand même sur les médecins du coin, ils établissaient une liste de garde qui paraissait dans la presse, le week-end dans le memento, médecin de garde : Dr untel, tel endroit, téléphone, et ça paraissait avec les différents services qu'ils pouvaient y avoir sur le weekend. Mais bon, il y a peut être une raison aussi, on ne sait pas.	Conscience et acceptation par le patient / aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA1-191/192	Ils commencent à 8h40 le matin les médecins jusqu'à 20h. Après c'est le 15.	Horaires d'ouverture de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA1-194/202	- F : Donc, vous, ça vous est arrivé du coup d'appeler le 15 parce que ... - P : Oui, pour mon épouse. - F : Et avant par exemple vous auriez plutôt appelé le médecin. - P : Ah bah avant j'aurais appelé mon médecin oui. - F : Oui , donc il y a des choses qui ont changé.	Conscience et acceptation par le patient / aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA1-909/911	A Hanvec ils vont faire aussi pour remplacer le Dr [X]. Ils sont deux. Ils commencent à dire « mince on sera aussi aux rendez-vous, on ne sera plus 24/24 comme maintenant », bah non, les temps changent.	Conscience et acceptation par le patient / aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA1-921/931	Bah, n'importe comment il n'y a plus que ça maintenant. Vous n'allez pas trouver un médecin, surtout il n'y a plus que des femmes bientôt. Les femmes, elles n'ont pas tellement envie de s'installer à la campagne, puis elles ne vont pas faire jours et nuits ; si elles ont une famille, elles ne vont pas se lever à 1 ou 2 h du matin et se recoucher à 4h. Alors disait le Dr [X], il était appelé la nuit comme il dit par des mémés qui avaient une petite crise de cafard, elles appelaient le médecin, il « je passais 1 heure à leur remonter le moral et tout, après je rentrais je ne pouvais plus m'endormir et puis le matin il fallait remettre ça », sa salle d'attente elle était bourrée, on se poussait presque pour rentrer. Parce que lui ne prenait pas de rendez-vous. Alors c'est premier arrivé qui avait des chances d'être servi le premier. Alors dès qu'il ouvrait sa porte c'était la ruée. C'est tout juste si on ne se bastonnait pas pour passer le premier.	Conscience et acceptation par le patient / aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA5-833/836	bon, parce que toi tu faisais beaucoup de coliques néphrétiques. Ben une fois il est arrivé en pleine nuit à trois heures et demi du matin. On va plus faire venir un docteur à trois heures et demi du matin, il faut appeler SOS Médecins. Tandis que nous, on pouvait l'appeler, lui. Et il venait	Conscience et acceptation par le patient / aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA5-881/885	Ah ben c'est plus pareil. Là si on a un problème en plein nuit, il faut appeler le 115. Et on a cessé... premièrement, ils sont pas dans leur maison à eux. Tandis que avec le Dr [X], il faisait dans sa maison, il avait son habitation, il avait son cabinet médical à côté. Hein, c'est pas pareil. C'est plus pareil qu'avant, quoi, maintenant ils ont leur cabinet.	Conscience et acceptation par le patient / aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA5-889/894	- AK : C'est surtout pour la nuit que c'est différent. - Aidant : Ben ouais, mais la nuit... puisque pourtant on a pas eu d'occasion. C'est quand on était à Tourcoing que des fois, on a appelé la nuit. Regarde quand ta mère, quand elle est décédée, c'est le même docteur qu'on avait. De toute façon, c'est nous qu'on l'a connu et puis, après ses	Horaires d'ouverture de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins

	parents ils l'ont pris, et quand ta mère elle est décédée en pleine nuit, il est arrivé à trois heures et demie du matin, ben je crois que mon beau père, il a même pas fait payer mon beau père, hein. Ah non.				
PA4-94/106	- P : Ils sont une dizaine, c'est un peu dommage qu'ils ne prennent pas une permanence tous les 10 mois, le dimanche par exemple. Qu'il y ait une permanence de WE tous les 10 mois. Ça c'est un peu. - A : Tous les 10 mois ? P : Bah ça reviendrait à peu près. Non toutes les 10 semaines pardon. - F : Qu'ils se relaient, que le WE il y ait une permanence. - P : Il y a 20 ans, c'était encore comme ça et il y avait beaucoup moins de médecins. Ça éviterait aussi que les gens aillent courir pour un oui ou pour un non aux urgences à Brest.	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA4-124/126	J'en sais rien ; des fois on a une grosse fièvre, ce qui ressemble à une infection urinaire ou des choses comme ça, ça ne nécessite pas forcément d'aller aux urgences, d'attendre 6 heures pour s'entendre dire « ah oui ça doit être ça. Bon vous pouvez rentrer chez vous ».	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA4-794	Donc ce serait plus pour le dimanche et les jours fériés.	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA4-777/778	Le, pas un bémol mais. Pour vous dire cette histoire-là. Il y a une raison peut être qu'on ne connaît pas, c'est cette permanence-là qui pourrait se faire une fois tous les deux mois	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA6-541	Améliorer, je sais pas... un service de garde peut-être le week-end quoi.	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA6-556/557	Ah ben, c'est-à-dire que la nuit il faut appeler le 15, enfin le week-end c'est pareil, le week-end c'est encore pire	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA6-563/566	- Époux : Ou l'ambulance, quoi. Ouais, et puis on vous amène là-bas, on vous dépose là dans le couloir et puis, vous restez là trois heures à attendre... oh non, non, j'aime autant ne pas y aller. - FP : C'est sûr. - Époux : C'est pour ça moi je trouve un service de garde les week-ends ça, ça serait très bien.	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA6-573/576	AK : Oui l'astreinte comme ça sur la zone ça fonctionne pas bien vous trouvez ? - Époux : Oui il y aurait du au moins avoir un service de garde. - AK : Que sur la maison de santé ? - Époux : Je pense oui.	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA6-581/585	- Époux : Oui ben c'est ça, les week-ends quoi, c'est pas marrant. - FP : Et les jours fériés par exemple ça se passe ? - Fille : C'est pareil. - FP : C'est pareil que le week-end ? Les jours fériés ? Le lundi de Pâques, par exemple. - Époux : Tous les jours fériés et les week-ends c'est la même chose.	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA6-587/594	- Époux : Oui c'est ça qui manque un peu, quoi. Bon, dans le temps on trouvait le docteur tout le temps chez lui. - FP : Avant c'était ça oui, effectivement, il était là 24 h sur 24. - Époux : Oui nuit et jour qu'on le trouvait. - FP : Sept jours sur sept oui. - AK : Et ça vous trouvez que ça manque ? - Époux : Faut pas demander trop non plus, mais quand même je trouve un service minimum quand même c'est...	Conscience et acceptation par le patient / aidant de la fin d'un ancien mode d'exercice	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA6-650	Non, les urgences et puis le service de garde qu'il faudrait... très utile je pense, on peut dire quoi.	Souhait d'une permanence des soins ambulatoires sur le site de la maison de santé	Organisation de la permanence des soins	Permanence des soins	Organisation territoriale des soins
PA3-452/454	[PRO6] c'est vrai qu'il est ... enfin ça passe avec les enfants ; [PRO3] aussi, donc... Parce qu'il est suivi aussi par une orthoptiste sur Chateaulin par exemple, et là il va en reculant on va dire.	Aisance avec les enfants	Aisance du soignant avec les enfants	Communication	Relation professionnel-patient
PA3-458/461	Bah oui, elle ne sait pas trop s'y prendre. Et en plus comme [PA3] il est très speed et	Aisance avec les enfants	Aisance du soignant avec les	Communication	Relation professionnel-

	qu'il a une tête de mule aussi, quand il ne veut pas il ne veut pas. Donc des fois il faut un peu négocier, et elle n'y arrive pas. Donc du coup ... On a reculé à tous les deux mois d'ailleurs, parce qu'on, ce n'est pas la peine quoi.		enfants		patient
PA3-361/374	- F : Alors au niveau des échanges avec les professionnels, est-ce que le fait d'être soigné, d'être suivi en tous cas à la maison de santé. On l'a un peu évoqué, mais on veut vraiment insister là-dessus. Est-ce que le fait d'être soigné à la maison de santé ça facilite les échanges avec les professionnels, par rapport à ce que vous avez connu avant ? La comparaison entre l'avant et maintenant. - P : Oui c'est sûr. Mais moi mon ancien médecin traitant aussi était vachement , euh, dialogue aussi. Donc c'est vrai que ça n'a pas trop changé pour moi le fait d'être avec un médecin à part et après le cabinet médical. - F : Oui, vous ne voyez pas un changement net et précis. - P : Non, voilà c'est ça.	N'apporte pas d'information interprétable	Communication aisée	Communication	Relation professionnel-patient
PA4-674/676	- F : Et vous avez senti que c'était possible d'en parler ? - P : Ah tout à fait, ah facilement.	Facilité de communication	Communication aisée	Communication	Relation professionnel-patient
PA6-477/487	- FP : Et donc vous ne demandez pas forcément aux professionnels de santé pour des questions comme ça de la vie quotidienne, enfin des dossiers comme l'APA par exemple, mais est-ce que ça vous arrive de poser des questions, je sais pas, aux infirmières, au kiné, sur le traitement en lui-même, enfin sur le traitement, les traitements que vous prenez ou alors, je sais pas, les ateliers qu'on vous fait faire, enfin si c'est le kiné par exemple, les exercices pardon, qu'on vous fait faire, est-ce que vous posez des questions en fait aux professionnels, vous-même ? - Époux : Oh oui. - FP : Vous vous autorisez ça oui ? - Époux : Oui facilement on peut leur demander. - FP : Vous trouvez que vous pouvez leur demande facilement oui ? - Époux : Oh oui, oui, avec ça...	Facilité de communication	Communication aisée	Communication	Relation professionnel-patient
PA6-490/491	- FP : Mais vous trouvez que c'est facile de poser des questions ? - Époux : Oui ils sont abordables, oui avec ça... on a pas de problèmes avec elle et tout.	Facilité de communication	Communication aisée	Communication	Relation professionnel-patient
PA2-68	On peut poser plein de questions et tout, moi je trouve super.	Facilité de communication	Communication aisée	Communication	Relation professionnel-patient
PA2-290/293	- S : Mais pour autant vous n'osez pas en parler aux médecins qui vous suivent, même le Dr [PRO4] qui à priori est quand même un petit peu spécialisé... - P : Oui, il faudrait que je lui en parle d'ailleurs, parce que là c'est mon mari, on en avait parlé, donc il n'y a pas longtemps que j'en prends, je lui en parlerai quand je le verrai le mois prochain.	Facilité de communication	Communication aisée	Communication	Relation professionnel-patient
PA3-627/636	- F : Et au niveau de l'accompagnement en tant que tel vous avez l'impression de décider aussi. On vous accompagne bien, mais est ce que vous avez l'impression de pouvoir dire, je ne sais pas, « bah moi je préférerais par exemple avoir tel suivi ou telle activité ». Est-ce que ça vous diriez ça ? Ou pas ? - P : Non... Non - F : Vous ne ressentez pas le besoin de décider ? - P : Non je pense que c'est à eux de voir aussi.	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA3-641/650	- F : Et juste par exemple avec [PRO4], donc avec le médecin généraliste. Est-ce que ça vous arrive des fois de négocier avec lui ? En disant, je ne sais pas, je dis n'importe quoi là, des antibiotiques « oh non je ne veux pas d'antibiotiques, je veux plutôt ça ». Ça vous arrive d'être dans cette position-là ? - P : Non, parce que je lui fait entièrement confiance donc je sais très bien que si il me donne ça. Bon [PA3] a fait une infection pulmonaire il y a deux ans, donc il m'avait demandé des antibiotiques pour les filles, oui parce que je pensais qu'elles en avaient besoin. Je dis « si il donne c'est qu'il en a besoin, sinon il ne donnerait pas ». Voilà, je fais entièrement confiance à mon médecin et euh ...	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA5-994/998	- FP : Mais, est-ce que en consultation, vous vous autorisez... alors, vous, vous, je sais pas, à dire votre opinion sur les soins ? À dire, ben moi je pense qu'on devrait prendre tel traitement ou alors faire tel... ? - Aidant : Oh ben, ils s'y connaissent mieux que nous, hein. Ouais, je pense qu'ils s'y connaissent mieux que nous, quand-même.	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA1-496/501	- P : Non, non, mais je suis très content du Dr [PRO4]. Puisque maintenant que je	Majoration de l'implication de l'aidant	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-

	connais, je discute avec lui quand je suis pas d'accord je le dis. - F : Alors qu'avec Mr [Ex-médecin2], c'était moins le cas. - P : Bah, oui-oui, mais bon lui, on pouvait peut-être, il n'était pas très énergique.	grâce à la maison de santé			patient
PA5-1113/1115	- AK : Et ça, vous avez négocié ? Vous lui avez juste dit que vous vouliez pas, il a dit d'accord ? - Aidant : Ah ben non, il a dit plusieurs fois « Vous êtes sûre que vous voulez pas une infirmière », j'ai dit « Non ». je vais pas faire venir une infirmière, elles ont autre chose à faire.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA2-123/126	Non, maintenant c'est bon, d'ailleurs à la fin j'en avais encore trois séances, je dis « vous savez je crois que ça va », elle dit « oui, je sens que vous allez beaucoup mieux », que je fais des choses, elle dit « ce n'est pas la peine de continuer, au cas où, il vous reste 3 séances, vous venez et puis voilà », j'ai dit « je ne pense pas. »	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA4-928/929	Si-si . On nous dit. Mais je pense qu'on a le dernier mot quand même. Si on ne veut pas faire on ne fait pas	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA4-933/935	Si on regarde quand même, il y a des fois où on n'a pas le choix et on sent bien qu'on n'a pas le choix. Mais il y a d'autres fois, je n'ai pas en tête maintenant ... On a quand même le dernier mot.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA5-1113/1115	- AK : Et ça, vous avez négocié ? Vous lui avez juste dit que vous vouliez pas, il a dit d'accord ? - Aidant : Ah ben non, il a dit plusieurs fois « Vous êtes sûre que vous voulez pas une infirmière », j'ai dit « Non ». je vais pas faire venir une infirmière, elles ont autre chose à faire.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA1-503/519	- S : Quand vous dites que vous discutez c'est-à-dire que vous avez la possibilité de négocier. - P : Non, non mais savoir. Comme là, mon potassium monte. Bon, alors quand j'ai fait ma prise de sang annuelle on s'est aperçu que j'avais 6. Alors ma fille ainée venait de Paris, vendredi soir on allait sortir, aller, coup de fil d'un jeune médecin à 18h15 « oh la la, votre potassium, il faut refaire d'urgence une prise de sang demain matin », tout ça le samedi, il fallait trouver une infirmière sans garrot et tout. Mais je dis « mais enfin, je ne suis pas mort encore, parce que je n'aurai pas fait cette prise de sang on n'aurait pas su que j'étais à 6. Alors c'est là qu'après on m'a donné ce qu'il faut je suis descendu à 42, remonté à 49, puis là j'ai dit au Dr [PRO4], on va attendre que je repasse à 6 l'année prochaine quand on fera une prise de sang qu'on fera tout. Alors c'est là que j'en ai refait une : 51. - F : Que vous avait prescrit Mr [PRO4], pour le coup qui vous l'a prescrite. - P : Oui, parce que j'ai insisté, j'ai dit on ne va pas attendre encore l'année prochaine. Du coup bah 51 et c'est ce matin que Dr [Remplaçant] m'a changé un peu le traitement. On va voir. Et je refais une prise de sang fin avril, fin mai et fin juin. Voir.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA6-496-499	- AK : Et vous pouvez aussi éventuellement discuter, je sais pas, si vous êtes... si vous trouvez qu'il y a trop de kiné ou pas assez de kiné dans les séances prescrites, vous arrivez à discuter de ce genre de choses ou... ? - Fille : Oui. - AK : Si vous êtes pas tout à fait d'accord avec ce qui est prescrit, non, ça vous arrive ? - Époux : Ben oui. - AK : Et vous arrivez à en discuter avec les différents professionnels ? - Fille : Oh oui. - Époux : Ben oui.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA3-173/177	- F : Là par contre c'est que avec [PRO3]. Mais les bilans avec [PRO4] et puis avec [PRO6] par contre là vous n'y assistez pas. - P : Non, non. Ça c'est entre eux, après ...	Réunions pluri-professionnelles centrées sur le patient	Décision partagée	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA2-302/304	- F : De quelle manière par exemple ? Pour vous ça serait quoi « être investie dans vos soins » quand on vous dit ça pour vous ça serait quoi ? - P : Ah bah, je fais ce qu'on me dit de faire.	Rôle du patient dans l'alliance thérapeutique	Observance	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA2-324/326	Et puis elle me dit quand la séance est finie « si vous sentez des douleurs avant la prochaine séance vous n'hésitez pas à appeler », et puis une fois c'était arrivé comme ça, un truc qui me faisait encore mal, et puis elle a hop refait et puis « non, non vous ne me devez rien » c'est très bien.	Réalisation d'actes gratuits ou à tarifs minorés	Réalisation d'actes gratuits ou à tarification minorée	Place de l'argent dans la relation	Relation professionnel-patient
PA5-836/841	et puis une fois, bon ben on payait, ben je dis « Normalement c'est plus cher pendant la	Réalisation d'actes gratuits ou à tarifs	Réalisation d'actes gratuits ou à	Place de l'argent dans la relation	Relation professionnel-

	nuit », « Laissez tomber ça » il me dit. Ou alors des fois, bon ben j'avais trois enfants, bon ben, il y a des fois ils étaient tous les trois malades, eh ben je payais qu'une visite. Il aurait jamais fait payer trois visites. Même des fois quand on allait à deux, j'ai jamais payé deux visites. Sur l'autre papier il marquait « acte gratuit ». Mais ça, des médecins comme ça, on en trouvera plus. Ah non	minorés	tarification minorée		patient
PA2-376/379	- S : Comment vous trouvez vous les temps d'attente par rapport à d'autres cabinets ? - P : Je pense que s'il y a un temps d'attente, c'est que la personne avant a beaucoup de choses à dire et tout, donc moi je le comprends, puisque moi on prend le temps de m'écouter, donc pour moi c'est tout à fait normal.	Importance de l'écoute	Écoute active	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA2-340/344	- F : Si on vous demandait ce que représenterait pour vous des soins de qualité ? Pour vous patiente, ça serait quoi ? Est-ce que vous auriez des choses à dire ? voilà pour moi là qualité... Enfin les soins de qualité c'est quoi ? - P : En premier c'est l'écoute du patient. Hyper important, que le médecin prenne le temps. Enfin pour moi c'est important parce que tous les problèmes, je suis obligé d'expliquer pas mal de choses.	Importance de l'écoute	Écoute active	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA3-463/467	- F : Donc là vous avez l'air de dire en fait. Pour vous c'est l'écoute. Mais peut-être que j'interprète mal. Ça serait l'écoute que les professionnels ont qui serait pour vous un critère de qualité ? - P : Oui. Oui, c'est ça. L'écoute, le dialogue.	Importance de l'écoute	Écoute active	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA5-583/584	- FP : Vous vous sentez écoutés ? - Aidant : Oui. Ouais.	Importance de l'écoute	Écoute active	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA5-672/673	Les soins de qualité c'est déjà des fois, bon ben, comment je vais dire ça, qu'on nous écoute c'est déjà une bonne chose, le fait d'être écouté, ça c'est... pour moi ça c'est important.	Importance de l'écoute	Écoute active	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA5-673/675	Mais moi je pense qu'on est écoutés, il y a pas de problème, hein. Oh ouais, moi je trouve qu'on est écoutés, aussi bien d'un côté que de l'autre	Importance de l'écoute	Écoute active	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA5-687/693	- Aidant : Généralement ils sont bien, mais celui-là, j'en voudrais plus, hein. Oh non, l'autre il me dit « Il faut prendre sur vous », ça va aller ouais ! [Rire] - FP : Oui donc c'est bien l'écoute... - Aidant : Je connais quand-même le degré du mal. Vous savez quand on a passé avec tous les rayons que j'ai passé, la curiethérapie et tout ça, je sais ce que c'est que les problèmes, hein. Alors qu'on vienne pas me dire... Si je pleurais d'avoir mal à la gorge, c'est que j'avais vraiment un problème. Sinon, j'aurais pas pleuré, hein.	Importance de l'écoute	Écoute active	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA2-200/201	Dr [PRO2] c'est tous les mois ou tous les 2 mois. Elle me dit « c'est comment vous le ressentez »	Individualisation du soin	Individualisation du soin	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA2-264/267	j'avais eu aussi de la balnéo, et moi j'ai la phobie de l'eau, j'ai peur de l'eau, mais je faisais parce qu'on m'a dit « fait de la balnéo, ça va te faire du bien », et je me souviens d'une séance de balnéo, on m'avait laissé toute seule dans la piscine. Alors que j'ai la phobie de l'eau ; alors après c'était fini, je n'y suis plus allé, et comme on était installé ici je suis venue ici.	Individualisation du soin	Individualisation du soin	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA1-301/302	Parce que ça fait quand même 3 fois par jour, ça ferait ... hein, faire venir l'infirmière pour mettre 3 gouttes, 2 gouttes maintenant, ça fait vraiment un, moi je dis, de l'argent gaspillé.	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Individualisation du soin	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA6-71/74	Époux : Elle voulait la faire marcher alors que c'était des massages qu'il lui fallait en plus, marcher elle faisait avec son déambulateur là. Patiente : Elle voulait me faire marcher pendant un quart d'heure, elle m'avait envoyé dehors, sous la pluie... elle était pas raisonnable celle-là.	Individualisation du soin	Individualisation du soin	Recherche des souhaits et besoins du patient	Relation professionnel-patient
PA1-454/455	Il y a qu'avec certaines je me méfie parce qu'elles auraient trop tendance à vous trouver un tas de choses qui ne vont pas. (rires).	Confiance envers les étudiants	Confiance envers les étudiants	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA1-456/460	Puis on a moins confiance. Parce que je dirais franchement quand je ne sais pas quel âge elles peuvent avoir, 26-27 ans, pour moi c'est l'âge de mes petits enfants, alors	Confiance envers les étudiants	Confiance envers les étudiants	Relation de confiance	Relation professionnel-patient

	avant on était habitué aux médecins qui étaient personnes d'un certain âge, hein, cravatés, qui faisaient vraiment sérieux et tout. Là les petits jeunes comme ça, on ne met pas en doute leurs compétences mais enfin ça fait jeune quoi. Enfin, il faut bien qu'elles débutent.				
PA6-501/506	- FP : Par exemple vous, est-ce que vous avez un regard sur le traitement, les différents traitements qu'ils peuvent suivre, ou les ateliers qu'ils peuvent suivre, et vous aimeriez que ce soit autre chose ? - Fille : Ben non, ils ont les ordonnances avec les médecins, bon après on regarde un peu ce qu'il y a mais bon on fait confiance quoi. - FP : Vous faites confiance oui ? - Fille : Ben oui, je suis pas médecin moi [Rire]	Confiance envers les étudiants	Confiance envers les soignants	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA6-247/249	- FP : Et vous diriez que vous avez confiance aux divers professionnels qui viennent vous voir, à l'infirmière, au kiné, enfin à la kiné, à la médecin... vous êtes en confiance vous diriez ? - Époux et Patient : Oui, oui.	Confiance de l'aidant envers les soignants	Confiance envers les soignants	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA2-306	Ça je fais. Je fais confiance.	Confiance du patient envers les soignants	Confiance envers les soignants	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA4-770/775	- F : Vous diriez que vous avez confiance aux professionnels qui viennent chez vous, pour les soins, aux divers professionnels ? - P : Ah oui. - A : Oui, oui	Confiance du patient envers les soignants ; Confiance de l'aidant envers les soignants	Confiance envers les soignants	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA4-852	On lui fait confiance, moi je lui fais confiance. Je ne prendrais pas le relais du kiné	Confiance de l'aidant envers les soignants	Confiance envers les soignants	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA4-939/944	Lorsqu'il y a cette confiance mutuelle quand même qui existe entre le médecin et le patient. Il n'y a pas de raison à ce moment-là de ne pas faire confiance, que le patient fasse confiance au médecin aussi. Tout en gardant son, je répète, sa possibilité lorsqu'il est capable de juger, parce qu'il y a des fois on est un peu obligé d'accepter dans la mesure où on ne sait pas où on va. On nous dit « bah oui, il faudrait mieux quand même », même si on se fait tirer un peu l'oreille, il y a des fois où on y va quoi	Confiance du patient envers les soignants	Confiance envers les soignants	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA5-677/682	- FP : D'accord. Et alors, diriez-vous que vous êtes en confiance ? Je sais pas si... - Aidant : Ouais, ouais. - FP : Avec les divers professionnels ou est-ce qu'il y en a un plus que l'autre mais sans... - Aidant : Non, ben non, il y a pas... on est en confiance, quoi. - FP : Ouais, entre tous les professionnels, vous êtes en confiance ? - Aidant : Ouais. Sinon on irait ailleurs.	Confiance de l'aidant envers les soignants	Confiance envers les soignants	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA3-510/514	- S : Je reviens, vous disiez avoir confiance. Mais, enfin, l'exercice coordonné sur le même lieu n'a pas changé votre confiance ou a changé votre confiance par rapport à quand vous les voyez séparément avant ? - P : Non, pas du tout.	N'apporte pas d'information interprétable	Confiance envers les soignants	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA4-758	P : Et puis on va dire que c'est familial quoi. Euh, familial pas familial. Familier et familial	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA4-765	C'est pas anonyme quoi	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA4-767/768	Les relations sont faciles quoi. On sent de la, au-delà de la technique on sent un peu de chaleur humaine quand même	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA6-255/257	Et maintenant elle a eu un bébé, là, il y a pas longtemps, alors quand elle est venue je lui ai demandé des nouvelles de son bébé parce que je trouvais que c'était normal, alors elle répondait ce qu'elle voulait et puis elle m'a montré la photo, elle s'est assise à côté de moi et puis elle m'a montré la photo [Rire].	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA3-450/451	Oui. C'est très bien. Il est très bien suivi. Donc pour moi c'est de la qualité déjà. Les personnes sont vraiment ..euh... sont sympa.	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA3-469/475	- F : Et alors, diriez vous que vous êtes en confiance, si on reste sur la question de la qualité. Diriez vous que vous êtes en confiance avec les professionnels ? - P : Oui, bien sûr. Parce que même la secrétaire du cabinet médical, ils sont très gentils quoi. Bon maintenant ils sont habitués à nous voir, quand ils nous voient c'est « Bonjour [PA3] »,	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient

	voilà c'est... et puis on peut rester discuter avec eux parce qu'on a quand même une demi-heure d'attente nous, en tant que parents.				
PA1-431/433	Ah oui, avec elle. On parle de la famille et tout. Parce que depuis qu'elle est installée au Faou on la connaît. Alors on bavarde ; et des fois le Dr [PRO4] quand il entend ma douce voix à côté, il vient faire le curieux.	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA1-538	moi pour ça je suis à l'aise avec le Dr [PRO4] comme avec le kiné c'est pareil	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA5-191/192	Satisfait pourquoi ? Parce que bon, ben, déjà [PRO3], là avec elle il y a pas de problème, ça passe très-très bien.	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA5-209/210	Donc pour revenir, bon ben [PRO3] bon voilà, ça passe très bien. Avec Chateaulin, c'est la même chose, très gentils. Ils sont très gentils	Hors sujet	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA5-826/831	Parce que le docteur qu'on avait à Tourcoing, lui, bon ben, c'était autre chose [Rire]. Parce qu'on l'a eu pendant une paire d'années, c'est le genre de docteur qui venait à la maison, il s'asseyait à table « Bon allez, vous me donnez à manger aujourd'hui ? Qu'est-ce que je mange ? ». Ou alors, si t'étais occupé à faire des travaux « Qu'est-ce que vous faites comme travaux ? Je vais aller voir ». Hein, mon fils c'était « L'amiral », ma fille c'était « ma petite infirmière chérie ». [Rire]. Hein, ben il les a connus tout petits... tout petits [Rire].	Hors sujet	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA5-841/852	Et quand on avait rendez-vous avec lui, il commence à me parler de sa cave, le mariage de sa fille... D'ailleurs même parce que ma fille... enfin, ma fille est infirmière, hein, eh ben c'est lui, même, parce qu'en plus il a une fille de son âge, ils passaient leur bac en même temps, eh ben il donnait tout des conseils à ma fille pour ses études et tout. C'est le genre de médecin qu'on va pas voir maintenant. Enfin, il est en retraite maintenant, hein. Il lui donnait des conseils... Après en plus, elle voulait être éducatrice spécialisée au départ, alors elle a dû faire des... comment qu'on dit ça ? Des... enfin, elle a interrogé le médecin, eh ben il s'est mis à son service et tout. Et puis il lui a dit « Réfléchis bien à ce que tu fais parce que tu veux être éducatrice mais t'as pas de paliers, t'es ça ou t'es rien », et c'est pour ça qu'après qu'elle est partie comme infirmière. Il lui avait même donné en cadeau le Vidal. C'est le genre de médecin qu'on verra plus maintenant. C'est vraiment les médecins de famille de l'ancien temps. Et ils ont eu mes enfants très petits. D'ailleurs quand il parlait de [enfant], ma plus jeune, combien de fois qu'il a dit « Toi, t'as fait caca dans mes chaussettes... dans mes chaussures ». [Rire]	Hors sujet	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA2-351	L'accueil aussi, ils sont très agréables	Qualité de l'accueil au secrétariat	Qualité de l'accueil	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA2-352/356	- F : Donc l'accueil, pas au niveau des secrétaires du coup mais au niveau des professionnels vous voulez dire ? - P : Le secrétariat aussi. - F : le secrétariat aussi... - P : Les médecins aussi, oui.	Qualité de l'accueil au secrétariat	Qualité de l'accueil	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA5-628/629	Ben oui, parce que, quand le Dr [PRO4] il a su, tout de suite il a voulu savoir. Tout de suite il a téléphoné à la maison, mais moi j'étais à l'hôpital	Relation empathique	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA5-735/737	Ça s'est passé un vendredi, donc j'ai téléphoné au cabinet médical. De là, le Dr [PRO4] m'a tout de suite téléphoné. C'est... ça c'est bien parce que quand il y a un problème il nous téléphone, et je trouve ça très bien	Hors sujet	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA5-746/747	Oui. Ben oui parce que là il nous tient au courant. Oh non, souvent des fois il téléphone à la maison. Ouais, ça là-dessus on peut rien dire.	Relation empathique	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA6-197/202	- Époux : Ah oui, oui même... un jour j'ai dû aller à l'hôpital et puis je dis « je vais dire à ma belle-fille alors de venir chercher », « Oh non je vais faire tout ça » qu'elle me dit, elle a préparé tout dans le sac... - FP : Mais qui ? Qui qu'a dit ça ? j'ai pas... - Fille : Madame [PRO1]. - FP : Madame [PRO1], ah oui, d'accord. - Époux : Elle a cherché tout [Rire], de quoi faire la toilette, le pyjama et tout.	Relation empathique	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel-patient

PA4-742/744	- S : Au niveau de la maison de santé, cette empathie vous la ressentez. - P : Ah oui	Relation empathique	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA1-164/165	Alors ici il faut passer par la secrétaire. Alors ça c'est encore un problème. Parce que la secrétaire veut toujours, vous pose des questions, veut savoir	Le patient est gêné de donner des informations médicales aux secrétaires	Respect du secret médical au secrétariat	Secret médical	Relation professionnel-patient
PA1-173	Bah « c'est pourquoi que vous appelez » « c'est urgent ? »	Le patient est gêné de donner des informations médicales aux secrétaires	Respect du secret médical au secrétariat	Secret médical	Relation professionnel-patient
PA5-737/738	Et là, il a téléphoné, et il a dit « Ben si vous voulez que je voie votre mari, vous venez demain ».	Attention portée au patient	Attention accordée au problème médical	Compétence	Soins médico-techniques
PA5-477/479	- FP : D'accord. Et alors comment ça se passe concrètement ? Là par exemple, ça c'est pour l'ortho, est-ce que vous rendez le cahier d'exercices que à l'ortho ou à tout le monde ? - Patient : Non, elle le regarde, c'est tout.	N'apporte pas d'information interprétable	Attention accordée au problème médical	Compétence	Soins médico-techniques
PA6-276/277	- FP : Mais au-delà de ça oui, vous avez quand même le sentiment que vous êtes bien suivis ? - Époux : Oui, oui, pour ça...	Attention portée au patient	Attention accordée au problème médical	Compétence	Soins médico-techniques
PA2-66/68	Parce que là-bas quand j'allais « vous allez bien » « oui » « bon voilà tolala toc, allez hop c'est parti » ; tant dis que là à chaque fois on me prend la tension, on regarde les problèmes que j'ai partout et tout. Elle prend le temps, voilà dirons-nous.	Minutie de l'examen clinique	Minutie de l'examen clinique	Compétence	Soins médico-techniques
PA4-807/811	Non mais c'est vrai que les médecins quand ils sont seuls, ça ne doit pas être évident à l'heure actuelle de travailler seul. Parce que c'est vrai que la mise en commun de, moi je trouve ça c'est drôlement bénéfique pour tout le monde. De voir les choses différemment, de mettre ça dans un pot on va dire, et puis d'en discuter pour voir l'opinion de chacun, la façon de voir la situation de chacun, moi je trouve ...	Minutie de l'examen clinique	Mutualisation des connaissances	Compétence	Soins médico-techniques
PA4-813/820	Et le fait de pouvoir, parfois il y a un petit problème quelconque ou un médecin lui-même a des hésitations, bon là on sent bien qu'ils vont en parler à leurs collègues quoi. Donc quelqu'un qui a déjà rencontré. Et ils doivent avoir un fond de... comment on va dire, de cas un peu particulier que chacun a rencontré. Donc une espèce de base de données. On sent bien qu'ils en ont parlé entre eux. Parfois ils disent « tel médecin a déjà rencontré ça donc voilà », ça je pense que le positif d'avoir tout le monde sous le même toit c'est ça, c'est que très rapidement on peut, enfin on peut, les médecins entre-eux, les infirmières peuvent se rencontrer, se voir, se questionner mutuellement, se rassurer je pense que ça aussi ça doit être important ; et ça va très vite	Mutualisation des connaissances	Mutualisation des connaissances	Compétence	Soins médico-techniques
PA4-962/963	Pour ce qui est des médecins, oui quand même dans la mesure où ils travaillaient chacun dans leur coin	N'apporte pas d'information interprétable	Mutualisation des connaissances	Compétence	Soins médico-techniques
PA1-479/492	- P : Parce que si j'ai perdu, disons l'usage de ma jambe gauche, les nerfs. On a mis trop longtemps à m'opérer, c'est un peu pour moi de la faute du Dr [Exmédecin2] et du rhumatologue que je voyais à Brest. - F : Alors pourquoi ? - P : Bah on a traîné. On savait qu'il fallait m'opérer, c'est un rétrécissement et tout. On me faisait des infiltrations, et puis ça a traîné, ça a traîné, alors que j'aurai dû être opéré 8 ans plus tôt. Heureusement que j'ai été voir le Dr [Chir. Ortho] finalement à Quimper qui lui n'a pas hésité, parce que sans ça, parce que j'avais mis un monte escalier chez moi et tout, je ne pouvais plus monter l'escalier et puis j'aurai été en chaise roulante depuis 4-5 ans déjà, là. Autrement je n'ai rien à reprocher au Dr [Exmédecin2], mais là j'ai trouvé qu'il était disons un peu mou. Un peu manque de peps. Contrairement à ici, je crois qu'il y a une docteure ici qui de ce côté-là, Mme [PRO1], que les gens disent qu'elle est énergique.	Qualité du diagnostic	Rapidité diagnostique	Compétence	Soins médico-techniques
PA5-617/622	Bon, le lendemain, je me lève le samedi matin, 39,5 de fièvre, et alors mais mal, à en pleurer. Et pourtant je vous garantis avec tout ce que j'ai passé, avec mon problème de cancer, je suis quand-même une dure à cuire comme on dit. Et là, pour en pleurer, c'est que j'avais mal. Alors je lui ai téléphoné, et puis il m'a répondu « Ben il faut boire ». « Mais si je n'arrive pas ? », pour avaler ma salive, j'étais comme ça tellement que j'avais mal. Donc il dit, ben il dit « Faut prendre sur vous », Voilà ce qu'il m'a répondu	Qualité du diagnostic	Réévaluation diagnostique	Compétence	Soins médico-techniques
PA5-240/243	- Aidant : C'est la neurologue qui leur dit qu'est-ce qui... les séances qu'ils doivent	Technicité des soins de kinésithérapie	Respect des prescriptions par les	Compétence	Soins médico-techniques

	faire. Ouais. Et il a été à la neurologue, ben ça fera deux semaines jeudi que t'avais rendez-vous. Deux semaines jeudi. - AK : Et donc, elle se tient au programme de la prescription ? - Aidant : Oui. Ouais.		paramédicaux		
PA2-246/247	je suis allé avec ma dernière radio de la hanche, après mon opération, elle dit « oui, j'ai reçu le compte rendu du Dr [Chir.ortho] »	Traitement des examens complémentaires	Traitement des examens complémentaires	Compétence	Soins médico-techniques
PA4-539/545	Elle suit de manière, bon voilà ça c'est quelque chose qu'on apprécie aussi. Dès qu'on fait une prise de sang s'il y a un problème, les médecins, elle ou ses remplaçants appellent. Bon, prise de sang le matin, s'il y a un problème elles ou ils ont les résultats et du coup ils appellent et s'il y a un médicament à prescrire bon elles le font tout de suite. Et le traitement lui-même peut commencer. On n'attend plus le résultat de la prise de sang par le courrier, puis après on appelle le médecin, là c'est efficace	Traitement des examens complémentaires	Traitement des examens complémentaires	Compétence	Soins médico-techniques
PA6-525/527	Et puis là le rendez-vous chez le cardiologue c'est le médecin qui prend aussi, donc c'est quand même assez réactif quoi. Et de ce côté-là c'est vrai que pour nous c'est rassurant... enfin pour moi personnellement c'est rassurant.	Aide à la prise de rendez vous chez le spécialiste ou le professionnel paramédical	Aide médicale à la prise de RDV de spécialité	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA4-546/557	- P : on trouve efficace également au niveau de la prise de rendez-vous pour les spécialistes. Parce que quand on vous dit, bon moi j'ai des multiples problèmes de peau par ailleurs, bon vous téléphonez dans un cabinet de dermatologie, si vous n'y étiez pas auparavant alors là il faut attendre ... - F : Oui, 6 mois... - P : Oh, peut-être pas 6 mois mais pas mal de temps. Tandis que là, [PRO2] téléphone directement et puis ça permet de gagner du temps ; ou alors même auprès de la rhumatologue aussi, ça permet de gagner du temps. Et puis « vous appelez pourquoi ? », bah pff, le médecin est capable de dire précisément ce dont il s'agit, alors que nous on dit « voilà on a des problèmes ici, ça se passe comme ça... »	Aide à la prise de rendez vous chez le spécialiste ou le professionnel paramédical	Aide médicale à la prise de RDV de spécialité	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA5-751/753	- Patient : Ben quand c'est nous qu'on appelle pour l'hôpital, c'est pas comme ça. - Aidant : Ben comme... oui comme là normalement l'hôpital, t'avais rendez-vous au mois de juin, et lui il a téléphoné pour qu'il ait un rendez-vous plus vite. Et après il nous téléphone pour nous tenir au courant.	Aide à la prise de rendez vous chez le spécialiste ou le professionnel paramédical	Aide médicale à la prise de RDV de spécialité	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA5-765/767	- FP : Et je reviens juste sur ce que vous venez de dire, vous percevez que Mr [PRO4] est moteur quand il s'agit de contacter l'hôpital - Aidant : Ah oui, oui, c'est lui qui l'avait fait.	Aide à la prise de rendez vous chez le spécialiste ou le professionnel paramédical	Aide médicale à la prise de RDV de spécialité	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA5-1009/1012	- AK : Peut-être que sur des soins ? Sur l'orthoptie, est que vous avez eu besoin de demander à certains médecins des choses ou c'est eux qui vous ont proposé d'eux-mêmes ? - Aidant : Euh... c'est le... Ben c'est le Dr [Ophtalmo], c'est l'ophtalmo qui t'a dit que tu devrais aller voir un orthoptiste. Et après, avec le Dr [PRO4], il a fait l'ordonnance	Orientation vers les professionnels paramédicaux	Orientation vers un avis spécialisé	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA5-596/601	c'est arrivé pendant les vacances donc lui s'est mis tout de suite en rapport avec l'hôpital, avec La Cavale. Bien sûr bon ben, il y a pas toujours les neurologues qu'il faut. Il a dit donc il fallait attendre qu'une personne dise ce qu'il faut faire. Mais en attendant ? Il avait ça, il s'endormait ! Ah mais le hoquet ! J'avais mal à mon cœur ! Après ils lui ont fait descendre le... enfin le truc, au lieu du cinq, tu as eu du deux, c'était pareil ! Bon ben là ils ont réduit l'affaire, ils ont dit « Bon ben, vous arrêtez tout »	Orientation vers le spécialiste	Orientation vers un avis spécialisé	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA5-740/742	là parce qu'il t'avait fait changer ton traitement, parce qu'il y a... en rapport avec l'hôpital quand-même parce qu'à chaque fois il téléphone à l'hôpital pour savoir, il fera pas de lui-même	Orientation vers le spécialiste	Orientation vers un avis spécialisé	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA5-637/638	Ah oui, oui-oui, tout de suite, il a voulu me voir et tout. En plus il nous donne rendez-vous le jour que je sortais de l'hôpital le mercredi	Consultation spécifique de suivi en sortie d'hospitalisation prévue par le médecin traitant	Réévaluation en sortie d'hospitalisation	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA5-787/790	- Patient : Ils se correspondent quand-même entre-eux l'hôpital et puis la maison médicale. - Aidant : Oui parce que nous on est... oui, parce que de toute façon ils envoient les papiers, ils leur retournent les papiers, hein. Et regarde la neurologue, elle	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Relais du suivi spécialisé	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques

	envoie les papiers à la cardiologue, je sais pas pourquoi d'ailleurs, elle envoie les papiers à... au Dr [PRO4].				
PA5-1282/1288	- Aidant : De toute façon ici tu vas peut-être devoir reprendre rendez-vous avec [PRO4] c'est pour le... ton traitement pour ta tension et ton cholestérol, parce que de l'autre côté t'as ton traitement pour... mais là par contre lui après il regroupe les ordonnances. - FP : D'accord. - Aidant : Parce que sinon, il y a l'ordonnance de la neurologue, il y a l'ordonnance du docteur, il y a l'ordonnance de la cardiologue, lui il remet tout à plat, il met tout à plat, il dit « comme ça c'est beaucoup plus facile, parce que sinon il faut que j'aïlle regarder d'un côté, regarder de l'autre », alors il assemble tout	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Relais du suivi spécialisé	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA6-184/186	Oui, parce que là il y avait eu besoin et il est allé chez la cardiologue donc maintenant il doit revenir pour... elle lui avait donné un traitement pour quinze jours quoi, donc elle doit venir voir si... avec les résultats du cardiologue et puis...	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Relais du suivi spécialisé	Coordination du parcours de soins	Soins médico-techniques
PA6-111/112	Fille : Pourquoi on a arrêté le kiné ? Époux : Oh pourquoi, ben il voyait que ça faisait pas grand-chose.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA3-408/410	Depuis qu'il est là-bas en fait il a déjà vachement évolué. Dans le langage, on a vu en deux ans là. Il est parti, bon ce n'est pas ça encore, il ne parle pas comme un enfant de 6 ans, mais ... c'est parti quoi.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA3-414/416	Même avec [PRO6] on voit. Il sortait de la maison, là, il tombait tout le temps ; et depuis qu'on a fait ça justement. Euh. Il ne tombe plus quoi. Donc il en a vraiment besoin, c'est sûr.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA5-193/195	Ben elle, elle voit que tu fais beaucoup d'améliorations. Moi je ne le vois pas parce que je vis avec lui, mais elle, elle le voit, et même notre entourage. Comme là dimanche on a reçu un jeune couple, des amis, ils l'ont trouvé qu'il était mieux	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA5-201/203	Ben, moi je m'en aperçois pas mais c'est l'entourage qui le voit. C'est l'entourage parce qu'ils le voient moins souvent. Hein, même la marche, tu marches un petit peu mieux. Par contre, ça je me suis aperçu que tu marchais mieux. Parce qu'à un moment, il marchait vraiment... vraiment très mal.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA5-207/208	- AK : Et depuis les séances de kiné ça... ? - Aidant : Ben ça lui a pas fait de tort, hein. Ça peut pas faire de tort, hein.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA1-367/370	Ah, alors là c'est quand c'est maladie de longue durée, là c'est encore pris. Mais il ne faut pas y revenir trop souvent parce que les médecins c'est leur bonus qui trinque quand ils font trop de... (rires) Alors ils sont assez réticents à vous faire les bons. Ça et les arrêts de travail, il paraît que ça tape dans leur bonus.	N'apporte pas d'information interprétable	Influence tutélaire sur les prescriptions	Influence tutélaire	Soins médico-techniques

Tableau 10

Tableau de codage de Bédée-Pleumeleuc-Bréteil

Code ligne	Verbatim	Aspect spécifique final retenu	Aspect spécifique d'expérience du soin	Aspect du soin	Dimension du soin
PA6-2/6	F : Vous disiez que vous étiez contente (...) du travail ensemble. Mme A : Oui (...), ça aide énormément.	Satisfaction de la coordination des soins	Coordination inter-professionnelle	Organisation des soins	Coordination des soins
PA6-9/15	F : Comment vous voyez qu'ils travaillent ensemble (...) ? Mme A : Parce que vous voyez, quand mon mari il a ses séances de kiné, il a besoin des renouvellements d'ordonnance. Et j'ai pas besoin de retourner chez le médecin, le kiné dit au médecin "ben M.A a besoin de renouvellement" Hop elle lui refait l'ordonnance et moi ça m'évite de cavalier.	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Communication entre soignants	Communication	Coordination des soins
PA6-26/28	F : Alors que là, vous sentez qu'il y a une confiance... Mme A : Voilà ! F : Entre les deux professionnels	Confiance entre les professionnels	Confiance entre soignants	Relation inter-professionnelle	Coordination des soins
PA6-31/34	Mme A : C'est Olivier qui suit mon mari, mais Benoît s'en occupe quand Olivier n'est pas là. F : D'accord, et ça ne vous dérange pas, justement qu'il y ait un échange, entre les kinés ? Mme A : Non.	Continuité des soins dans la structure en l'absence du médecin référent	Communication entre soignants	Communication	Coordination des soins
PA6-136	Mme A (parlant de Saint Hélier) : Ce sont des gens des professionnels, et humains.	Hors sujet (hopital)	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA6-150/151	Mme A : Je sais que si j'ai besoin, je l'appelle, et il y a aucun soucis,	Accès téléphonique aux soignants	Communication patient-soignant par téléphone	Communication patient-soignant	Disponibilité
PA6-151	même elle se déplace à la maison pour des consultations s'il y a besoin	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Consultation à domicile	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA6-156/157	Mme A : Et comme il n'y a pas trop d'attente, parce que en plus il est très impatient	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente en salle d'attente	Ponctualité	Disponibilité
PA6-166/169	Mme A : Elle n'avait pas de standard téléphonique (...), elle prenait ses rendez-vous (...) en consultation, elle décrochait le téléphone (...), là, il y a un pôle (...) elle est pas dérangée, ça fait gagner du temps !	Temps de consultation non dérangé par le téléphone grâce au secrétariat	Prise de rendez-vous par le secrétariat permettant une disponibilité du médecin pendant la consultation	Disponibilité du médecin pendant la consultation	Disponibilité
PA6-267	Mme A : Et quand M. Olivier M. a un soucis par rapport à mon mari, aussitôt il la contacte	Transmissions interprofessionnelles rapides lors de situations critiques	Communication entre soignants	Communication	Coordination des soins
PA6-267/268	Mme A : Elle envoie des courriers directement à Saint Hélier	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Communication ville-hôpital	Coordination inter-professionnelle	Organisation territoriale des soins
PA6-275/276	Mme A : Parce qu'on dialogue, par exemple, quand Oliver M. fait quelque chose, il me dit "est-ce que vous pensez que...je peux demander ça ? Est-ce que vous êtes d'accord ?"	Prise en compte de l'avis de l'aidant dans la prise en charge	Communication soignant-aidant	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA6-291/292	Mme A : Parce que le fait qu'ils discutaient ensemble, c'est qu'elle avait demandé au kiné si elle pouvait assister à une séance, pour voir un peu comment mon mari fonctionnait.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication entre soignants	Communication	Coordination des soins
PA6-301	Mme A : A chaque fois on me demande.	Prise en compte de l'avis de l'aidant dans la prise en charge	Communication soignant-aidant	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA6-308	Mme A : Ca montre qu'on s'intéresse un petit peu au patient.	Relation empathique	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA6-317/318	Mme A : C'est vrai que j'étais quand même très très mal, et j'ai eu des séances avec un psychologue à Saint Hélier.	Soutien psychologique proposé à l'aidant	Souffrance psychique et soutien de l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Rôle de l'aidant
PA6-358/359	Mme A : Avec Mme A, j'ai discuté pas mal (...), Mais c'est vrai que ça fait	Relation thérapeutique du médecin avec	Souffrance psychique et soutien de	Retentissement sur l'aidant	Rôle de l'aidant

	du bien, bah de vider son sac quelques fois.	l'aidant	l'aidant		
PA6-380/381	Mme A : Elle m'a dit "même si je ne suis pas là, vous appelez les infirmiers et ils lui font une analyse et après moi je ferai l'ordonnance".	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Coordination inter-professionnelle	Organisation des soins	Coordination des soins
PA6-381/382	Mme A : Vous voyez, c'est pas elle d'abord et le malade qui va suivre après.	Individualisation du soin	Soins centrés sur le patient	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA6-386/387	F : Plus en confiance pour échanger ? Mme A : Oui l'échange est beaucoup plus facile	Facilité de communication	Communication soignant-aidant	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA6-388/389	F : Et l'écoute aussi ? Est-ce que ça va avec ? Mme A : Oui, oui, oui.	Importance de l'écoute	Ecoute active des soignants	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA6-400/403	Mme A : Les kinés (...) parce que même avant les échanges étaient... C : C'était aussi facile ? Mme A : Ah oui, oui.	Facilité de communication	Communication soignant-aidant	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA6-410/411	Mme A : Le contact kiné-médecin (...) au niveau des infirmiers c'est pareil, elle travaille en relation avec les infirmiers (...), c'est vraiment le bloc.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication entre soignants	Communication	Coordination des soins
PA6-431/433	Mme A : Saint Hélier envoyait toujours des courriers au médecin traitant (...) que là, il y a un échange de courriers.	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Communication ville-hôpital	Coordination inter-professionnelle	Organisation territoriale des soins
PA6-462/465	Mme A : vous voyez comme le kiné vient à midi, l'orthophoniste à midi et demi, ça veut dire que jusqu'à une heure et demi, on ne pourrait manger qu'à une heure et demi, mais lui ça lui fait trop tard. Donc on mange à onze heure et demi.	Choix du créneau de passage à domicile	Organisation du quotidien et des soins par l'aidant	Gestion du quotidien	Rôle de l'aidant
PA6-556/558	F : Vous partez quand même avec les numéros de téléphone des professionnels sans doute. Mme A : Ah bah oui, mon portable il est...	Accès téléphonique aux soignants	Communication patient-soignant par téléphone	Communication patient-soignant	Disponibilité
PA6-590	Mme A : Les médecins, ça ne me gêne pas plus que ça, c'est facile d'accès.	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (pmr)	Accès aux personnes à mobilité réduite	Accessibilité personnes à mobilité réduite	Accessibilité
PA6-590/591	Mme A : L'orthophoniste où elle est, il y a une marche	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (pmr)	Accès aux personnes à mobilité réduite	Accessibilité personnes à mobilité réduite	Accessibilité
PA6-602/603	Mme A : Non, parce que le médecin est de plain-pied, le dentiste qui est à côté est de plain-pied, le kiné est de plain-pied.	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (pmr)	Accès aux personnes à mobilité réduite	Accessibilité personnes à mobilité réduite	Accessibilité
PA6-603/605	Mme : Le kiné, c'est plus la salle d'attente qui est petite, donc quand mon mari arrive, je le met directement dans le coin où ils ont le bureau, pour qu'il ne bloque pas la circulation.	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (pmr)	Accès aux personnes à mobilité réduite	Accessibilité personnes à mobilité réduite	Accessibilité
PA6-733735	F : Oui, vous la proximité c'était très important. Mme A : Ah bah oui ! Oui parce que si elle a besoin de se déplacer, bon bah, de la maison, d'où ils sont à venir ici, il y en a pour 2 minutes.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité domicile-cabinet	Accessibilité géographique des soignants	Accessibilité
PA6-740/741	Mme A : Je lui ai posé la question, j'ai dit "s'il y a besoin de se déplacer, est-ce que vous vous déplacez ?" Elle m'a dit "oui, il n'y a pas de problème".	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Consultation à domicile	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA6-746/747	F : Vous appelez les secrétaires pour un renouvellement de médicament ? Mme A : Oui.	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Prise de rendez-vous par secrétariat téléphonique	Prise de rendez-vous	Organisation locale des soins
PA6-754	Mme A : Et même maintenant on peut prendre nos rendez-vous par internet.	Prise de rendez vous sur internet	Prise de rendez-vous par internet.	Prise de rendez-vous	Organisation locale des soins
PA6-759	Mme A : Que le médecin ne soit pas dérangé quand on est en consultation.	Temps de consultation non dérangé par le téléphone grâce au secrétariat	Prise de rendez-vous par le secrétariat permettant une disponibilité du médecin pendant la consultation	Disponibilité du médecin pendant la consultation	Disponibilité

PA6-776/778	C : Est-ce que vous avez l'impression d'être plus intégrée dans les décisions de traitement, de prise en charge ? Mme A : Oui, oui. (...) Parce que je vous dis, avant de prendre une décision, enfin s'il y en a un qui pense à un truc, il va m'en parler, et bon, on met en place.	Prise en compte de l'avis de l'aidant dans la prise en charge	Prise en compte de l'avis de l'aidant dans les décisions de soins	Communication aidant-soignant	Rôle de l'aidant
PA6-802/806	F : Les rendez-vous à domicile, que ce soit kiné ou même médecins, vous restez dans la pièce quand c'est comme ça, à assister aux soins pendant une demi-heure ? Mme : Oui, oui. F : Vous assistez à la séance, par exemple ? Mme A : Oui.	Présence de l'aidant lors des rendez-vous ou visites à domicile	Présence de l'aidant aux rendez-vous médicaux et paramédicaux	Présence de l'aidant aux consultations	Rôle de l'aidant
PA6-828/830	Mme A : Il avait du mal à pivoter, et en fait, il pivotait dans le mauvais sens. Je le faisais tourner dans le mauvais sens. Et donc, bah O. m'a dit "non, c'est comme ça qu'il faut faire, donc on fait comme ça"	Education de l'aidant par le professionnel	Information donnée à l'aidant pour améliorer les soins	Communication aidant-soignant	Rôle de l'aidant
PA6-836/837	Mme A : je sais comment faire parce que à Saint Hélier il y avait des escaliers des 3 étages, elle faisait descendre les 3 étages, remonter, donc j'avais vu comment elle procédait. Donc j'ai mis en pratique	Hors sujet (hôpital)	Apprentissage des soins par l'aidant en consultation	Présence de l'aidant aux consultations	Rôle de l'aidant
PA6-896/902	Mme A : Oui. Moi, j'ai, toutes les mises en place, j'ai voulu que ce soit à suivre...euh...c'aurait peut-être été mieux de laisser, mettons, le lundi le kiné, mardi l'orthophoniste, mais j'ai dit « non » parce que nous c'est, à vie, donc je ne veux pas me bloquer tous les jours dans le médical. Donc j'ai dit « on bloque le lundi midi, le mercredi midi, le mardi, donc c'est le truc » et avant, le kiné c'était le vendredi, parce que c'était mieux. Peut-être que cet hiver on le remettra le vendredi, mais là je lui ai fait déplacer, je lui ai dit « non, vous le mettez le jeudi ». Parce que nous le vendredi midi, comme ça on s'en va !	Rôle de l'aidant dans l'organisation des soins	Prise en compte de l'avis de l'aidant dans l'organisation des soins	Communication aidant-soignant	Rôle de l'aidant
PA6-914/920	Mme A : Ah, bah, j'essaye hein, de...bah quand j'ai...enfin en plus c'est vrai que c'est facile de dialoguer avec donc euh...bon...ou de changer une heure de rendez-vous, bon...lui il peut aussi avoir besoin de décaler un rendez-vous parce que il y a un patient...bon. Si c'est pas 11h, ça peut être 11h30, bon. On n'est pas à une demi-heure près, faut être tolérant dans les deux sens. Mais c'est vrai que, bon, on s'arrange bien. C : Il y a une bonne communication entre vous ? Mme A : Ouai, ouai, ouai. Même au niveau dentiste	Facilité de communication	Communication soignant-aidant	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA6-932/933	Mme A : Ah je suis toujours avec mon mari, parce que il serait pas capable de répéter ce qui a été dit.	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Informations données à l'aidant pendant les consultations	Présence de l'aidant aux consultations	Rôle de l'aidant
PA10-62/63	F : Et si besoin vous pouvez appeler, si ça va pas par exemple ? Mme KM : Si ça va pas, je pourrais appeler	Facilité de communication	Communication patient-soignant par téléphone	Communication patient-soignant	Disponibilité
PA10- 185/188	C : Qu'est-ce que vous en pensez de ça, qu'ils viennent ensemble ? Mme KM : Moi je trouve bien. C : Ouai ? Mme KM : Ouai, au niveau de ça parce que c'est bien suivi.	Consultations pluri-professionnelles	Coordination inter-professionnelle	Organisation des soins	Coordination des soins
PA10-200/202	Mme KM : Non c'est l'infirmière qui...vu que...je pouvais pas aller à Bédée comme je voulais. Bon bah...j'ai pris la plus proche ici. A cause des déplacements, comme ça je peux aller marcher jusque rue de la Fontaine.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité domicile-cabinet	Accessibilité géographique des soignants	Accessibilité
PA10-211/213	Mme KM : Bah c'est euh...C'est Olivier (l'infirmier) qui a pris la décision...pour le docteur, qu'elle vienne. C : Pour que ce soir elle qui vienne à la maison plutôt que de vous faire aller là-bas ? Mme KM : Ouai.	Satisfaction de la coordination des soins	Communication entre soignants	Communication	Coordination des soins
PA10-245/250	Mme KM : Plus près des patients que...que le Dr F. C : Vous voulez dire dans sa relation avec les gens ? Mme KM : Oui, oui, oui. C : D'accord. F : C'est ça qui vous plaît ? Mme KM : Oui.	Proximité relationnelle	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA10-282/288	Mme KM : Bah, quand il y a une visite du médecin, c'est le jour même qu'elle dit euh...qu'est-ce qu'il faut faire par rapport et tout euh...aux	Consultation pluriprofessionnelle	Communication entre soignants	Communication	Coordination des soins

	infirmiers et tout quoi. C : D'accord, c'est que du coup ça leur permet de communiquer ensemble de votre situation, pour qu'à la fois les infirmières elles soient au clair de ce que le médecin a prescrit, et que les infirmières puissent aussi redonner les infos qu'elles ont au quotidien parce qu'elles, elles vous voient tous les jours. Mme KM : Voilà.				
PA10-312/313	Mme KM : Bah c'est mieux, moi je la trouve...très gentille, elle est très proche des clients et...c'est ça qui m'aide aussi moralement aussi quoi.	Proximité relationnelle	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA318/320	F : Ouai, que en gros qu'il y a des informations qui s'échangent. Là vous savez que ils échangent sur vous du coup. Et ces informations là normalement vous... ? Mme KM : Bah, ça me gêne un peu. Voilà. Ca me gêne un peu, mais bon... F : Ouai, que en gros qu'il y a des informations qui s'échangent. Là vous savez que ils échangent sur vous du coup. Et ces informations là normalement vous... ? Mme KM : Bah, ça me gêne un peu. Voilà. Ca me gêne un peu, mais bon... F : Ouai, que en gros qu'il y a des informations qui s'échangent. Là vous savez que ils échangent sur vous du coup. Et ces informations là normalement vous... ? Mme KM : Bah, ça me gêne un peu. Voilà. Ca me gêne un peu, mais bon...	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication entre soignants	Communication	Coordination des soins
PA10-553/554	Mme KM : Bah Kevin voyait le système, comment ils faisaient. Et c'est comme ça qu'il a appris à purger et tout quoi.	Education de l'aidant par le professionnel	Apprentissage des soins par l'aidant en consultation	Présence de l'aidant aux consultations	Rôle de l'aidant
PA10-597	Mme KM : Bah j'appelle plus ou moins les infirmiers.	Facilité de communication	Communication soignant-aidant	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA10-616/617	Patiente : Ah bah je téléphone. C : Vous téléphonez au secrétariat du	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Prise de rendez-vous par secrétariat téléphonique	Prise de rendez-vous	Organisation locale des soins
PA10-863	cabinet, et puis c'est vous qui gérez...	Relation empathique	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA10-864/866	Fils : Après euh...bah le fait qu'ils oublient rien, c'est surtout ça. Le fait qu'ils savent qu'ils doivent changer la pompe à tel moment, c'est surtout ça. Qu'ils soient pas pris au dépourvu quoi. C'est ça aussi. Ils savent quels traitements elle prend et tout ça.	Coordination favorisant la prise en charge à domicile	Organisation des soins à domicile	Organisation des soins	Organisation locale des soins
PA10-882/884	Mme KM : alors quand des fois, il me manque novorapid et des trucs comme ça, ils me donnent. Et après je vais voir le docteur	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Organisation entre pharmacie et médecin traitant	Coordination inter-professionnelle	Coordination des soins
PA10-926/927	Fils : on reste trois quatre heures dans la salle d'attente parce que c'est sans rendez-vous, c'est pas...Il y a des matinées sans rendez-vous c'est pas...il y en a trois, mais c'est pas... c'est trop	Temps d'attente lors des consultations sans rendez vous	Consultation sans rendez-vous	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA10-947/948	Fils : Oui, c'est vrai que là, ici, si j'appelle ils peuvent me voir dans la journée, c'est vrai. Bon c'est pas des choses très graves, un coup de sirop et c'est fini.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Consultation d'urgence	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA10-997/998	F : Oui, est-ce que vous avez confiance ? Mme KM : Oui, j'ai très confiance en eux.	Confiance du patient envers les soignants	Confiance du patient envers les soignants	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA10-999/1002	F : en dehors des consultations, est-ce que ça vous arrive d'appeler, les infirmières, dans la journée par exemple, pour je ne sais pas quelle raison d'ailleurs... ? Fils : Bah si, tu les appelles tous les jours.	Accès téléphonique aux soignants	Communication patient-soignant par téléphone	Communication patient-soignant	Disponibilité
PA11-158	CR : par contre au niveau permis il l'a pas. Donc c'est plus pratique pour lui de venir voir le Dr C	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité domicile-cabinet	Accessibilité géographique des soignants	Accessibilité
PA11-158/163	CR : Dr C, ou son frère, qui sont deux personnes avant tout, avant d'être médecins, qui sont deux personnes à l'écoute, compréhensifs et humains. Et ça c'est super important, surtout dans l'état où moi je suis arrivée. Avec un énorme dossier, lourd, qui est compliqué, pour les	Relation empathique	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient

	médecins pas tant que ça c'est sûr, mais nous, pour qu'on s'exprime, c'est pas évident, parce qu'on l'exprime avec nos mots				
PA11-164/166	CR : Et là, je dis pas qu'elle était pas capable, loin de là. Elle m'a donc envoyer tout de suite M. D à la pharmacie de Bédée	Satisfaction de la coordination des soins	Prise en charge pluri-disciplinaire	Coordination inter-professionnelle	Coordination des soins
PA11-165/167	CR : M. D à la pharmacie de Bédée, que j'ai l'habitude d'aller, de toute façon, on a un contact humain très intéressant dans cette pharmacie	Hors sujet	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA11-175/178	CR : Et là c'est génial, parce que quand vous avez pas d'ordonnance dans la main, mais qu'il faut commencer le traitement tout de suite, j'ai trouvé ça génial, c'est qu'ils se sont contactés tout de suite par e-mail, Dr A. et M. D. Donc par e-mail...	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Organisation entre pharmacie et médecin traitant	Coordination inter-professionnelle	Coordination des soins
PA11-177/178	CR : j'ai trouvé ça génial, c'est qu'ils se sont contactés tout de suite par e-mail, Dr A. et M. D. Donc par e-mail...	Communication entre les professionnels de la maison santé et la pharmacie	Communication entre soignants	Communication	Coordination des soins
PA11-243/246	CR : Puis ce qui est intéressant, c'est que quand je tombe pas sur elle, il y a son confrère, et j'ai donné l'accord bien entendu qu'ils se passent le dossier, et quand je viens avec le bébé, bah on sait de quoi on parle. Donc il est suivi par les deux.	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Dossier médical commun	Communication	Coordination des soins
PA11-253/255	CR : Moi quand j'ai eu des doutes, hop je pose la question au Dr A., qui me renvoie à M. D, ou M. D qui me renvoie au Dr A. Ah oui, complètement.	Satisfaction de la coordination des soins	Communication patient/aidant-soignant	Communication	Coordination des soins
PA11-260/262	CR : Moi vu qu'il a ça, on se voit tous les mois. Il n'y a pas de 3, 6, 9, 12, je crois que c'était ça. Moi c'est tous les mois depuis sa naissance. Voilà. Comme ça, ça permet de voir l'évolution. Voilà.	Suivi de la pathologie chronique	Consultation régulière	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA11-269/276	CR : j'ai même pas eu besoin de lui demander, il m'a tout de suite dit d'aller derrière (...) Et quand je suis arrivée avec mon bébé, il m'a fait passer de suite avec lui dans une petite pièce, à l'arrière de magasin. Tout à fait. Fermer la porte	Hors sujet	Confidentialité de la salle de consultation	Aménagement des espaces intérieurs	Aménagement des locaux
PA11-271/272	CR : Ce qui était très bien, c'est que je suis passée le voir en début d'après-midi, on s'est vu 2 h après. Comme ça, ça a été très rapide.	Hors sujet	Délai de consultation	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA11-275/276	CR : Et quand je suis arrivée avec mon bébé, il m'a fait passer de suite	Hors sujet	Temps d'attente en salle d'attente	Ponctualité	Disponibilité
PA11-276/279	CR : il a regardé le bébé, il m'a laissé m'exprimer, il m'a laissé parler, parce qu'il ne sait pas non plus toute ma vie personnelle et médicale. On a été obligé d'en dire un petit peu plus pour voir le problème du bébé bien sûr.	Hors sujet	Ecoute active des soignants	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA11-282/284	CR : Il me posait la question quand je venais à la pharmacie pour chercher un vaccin ou un doliprane pour le petit ou les autres enfants. Il me demandait toujours des nouvelles « où vous en êtes sur le tube de cortisone ? » Pour voilà, il y a un suivi.	Hors sujet	Suivi et évaluation d'un traitement	Adaptation	Relation professionnel.le-patient
PA11-291/293	CR : Et puis quand il a vu que ça faisait un moment, un grand moment que j'étais pas venue, il a tout de suite compris qu'il y avait certainement un problème de paiement, il a pas tergiversé. Donc, il m'a avancé un tube de cortisone	Avance des frais de santé	Avance de médicaments	Accessibilité financière	Accessibilité
PA11-305/307	CR : Donc de très bons conseils, que ce soit pour l'eczéma, que ce soit pour une diarrhée, que ce soit même pour une petite puce qui a trois ans et demi	Hors sujet	Conseils et informations sur les pathologies et traitements	Adaptation	Relation professionnel.le-patient
PA11-315	CR : Ah, si, si ouvertement. Si, si ouvertement. Je parle de tout avec le Dr A.	Facilité de communication	Communication soignant-aidant	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA11-387/388	CR : C'est soit l'un soit l'autre quoi. Mais c'est pas grave, on s'y est fait,	Continuité des soins dans la structure en	Dossier médical commun	Continuité des soins	Organisation locale des soins

	on s'y est fait très bien.	l'absence du médecin référent			
PA11-394/399	CR : je crois qu'elle paye un service pour qu'on puisse prendre des rendez-vous sur internet, ça fonctionne pas, ça fonctionne très mal. Il y a un lien, très compliqué, faudrait le garder en permanence sur le portable et y ré-accéder via internet, vous m'excusez mais tout le monde a pas le 3G ou 4G. Et pour moi ça fonctionne quand ça veut, entre autre. Donc il faudrait que j'enregistre le lien dans le port...Non, mais ça serait une perte de temps monumentale pour moi.	Prise de rendez vous sur internet	Prise de rendez-vous par internet.	Prise de rendez-vous	Organisation locale des soins
PA11-400/401	CR : C'est une perte de temps monumentale pour moi. Euh...donc c'est au secrétariat quand on n'a pas attendu plus de 10 minutes pour avoir quelqu'un au téléphone	Prise de rendez vous par le secrétariat téléphonique	Prise de rendez-vous par secrétariat téléphonique	Prise de rendez-vous	Organisation locale des soins
PA11-413/415	CR : Mais j'aimerais bien à l'avenir, effectivement qu'un des deux puisse se déplacer. Parce qu'avec un bébé et une petite puce de 3 ans et demi qui a 43 de fièvre, c'est impossible. Moi, c'est impossible.	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Consultation à domicile	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA11-424/425	5S : Pour vous en fait, le fait qu'ils collaborent ça vous a beaucoup aidé ? CR : Ah complètement.	Satisfaction de la coordination des soins	Coordination inter-professionnelle	Organisation des soins	Coordination des soins
PA11-451/454	F : Vous sentez, du coup que vous êtes plus actrice de vos soins et des soins apportés à l'enfant ? CR : Oui, complètement. Complètement. Et on arrive à plus les gérer aussi. On se sent plus sereine. Et on arrive nous vraiment en tant que maman, en tant que, enfin on n'est pas, voilà, je suis pas dans le monde médical, on arrive à prendre plus de décisions je trouve.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Prise de décision impliquant le patient	Relation humaine	Relation professionnel.le-patient
PA11-476/477	CR : Donc j'habite pas trop loin, je ne suis pas à un kilomètre non plus, donc c'est faisable. Maintenant si j'avais un problème de voiture justement, oui je pourrais venir à pied.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité domicile-cabinet	Accessibilité géographique des soignants	Accessibilité
PA11-490/491	CR : Je regrette effectivement qu'elle n'ait pas une boîte mail.	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Information donnée à l'aidant	Information aux aidants	Information et soutien
PA14-287/291	Aidant : (...) Elle dit vous avez une vertèbre de déplacée, je vais vous envoyer au...à côté, que c'est, les kinés, les... Si ça avait été Mme T., antiinflammatoire c'est tout, la machine elle était jamais remise. Vous voyez, c'était, vous voyez. FP : Donc, c'est ça que vous appelez la nouvelle médecine. Aidant : Oui, parce que la médecine à l'heure d'aujourd'hui, avant ils faisaient pas marcher les kiné et tout ça.	Orientation vers les professionnels paramédicaux	Travail du médecin avec les paramédicaux	Professionalisme	Relation soignant-e-patient
PA14-319/320	Aidant : Bon, bah moi, à la sortie du docteur, de la remplaçante là, qu'elle m'a fait le papier, pour mon dos, j'ai été prendre rendez-vous à côté.	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnels et influence dans la prise en charge du patient	Proximité géographique des cabinets médicaux et paramédicaux	Accessibilité géographique des soignant-es	Accessibilité
PA14-399/403	Aidant : Et bah, c'était pas un accident, elle faisait que vomir, que vomir, que vomir. Et elle a dit, je téléphone à Mme F. Non, non faut pas venir, j'arrive. FP : D'accord, elle s'est déplacée. Aidant : Elle est venue, elle t'a ausculté, c'est pas du travail pour moi, allez directement, et c'est elle qui s'est occupée de l'ambulance.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Consultation d'urgence à domicile	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA14-567/570	FP : Et ça, ça vous dérange pas que ce soit un autre docteur qui vienne, que ce soit à remplaçant à la place de Mme F. Patient : Non ! Non, non. Aidant : Non. Il faut avoir confiance dans...	Continuité des soins dans la structure en l'absence du médecin référent	Auto-remplacement	Continuité des soins	Organisation locale des soins
PA14-567/570	FP : Et ça, ça vous dérange pas que ce soit un autre docteur qui vienne, que ce soit à remplaçant à la place de Mme F. Patient : Non ! Non, non. Aidant : Non. Il faut avoir confiance dans...	Confiance du patient envers les soignants	Confiance du patient-e envers les soignant-es	Professionalisme	Relation professionnel.le-patient
PA14-939/946	Aidant : Pas grand chose, comme je vous ai dit, je trouve, ou c'est dans ma tête, la médecine n'est plus la même. Hein, aussitôt que vous avez quelque chose, bon ils vont approfondir tout de suite. Hein ? Bon, vous	Prise en charge à la maison de santé satisfaisante	Confiance dans les qualités professionnelles des soignant-es	Professionalisme	Relation professionnel.le-patient

	voyez comme ma femme l'autre fois, c'est pas du boulot pour elle, elle prend le téléphone, et elle téléphone à P. Elle s'occupe de l'ambulance. Quand même je pourrais m'occuper de l'ambulance, non elle a tout fait elle-même. C'est elle qui a téléphoné à P, qui a pris les choses en mains de A à Z. I : Et qu'es-ce que vous en pensez de ça ? Patiente : Très bien. Bah oui.				
PA14-1000/1006	I : Donc en fait c'est depuis que vous êtes suivi par le Dr F, que vous avez un suivi par Pontchaillou (hôpital) en plus. Aidant : Oui, voilà. Et avant... I : Et avant il n'y avait pas ça du tout. Aidant : Ah non. I : Et vous avez vu une amélioration dans la prise en charge de vos plaies du coup ? Patiente : Ah oui.	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Prise en charge hospitalière coordonnée par le médecin traitant	Coordination ville hôpital	Organisation territoriale des soins
PA14-1017/1048	Aidant : La chose que je vais vous dire, c'est que, je ne sais pas si c'est tous les quinze jours ou une fois par mois, le Dr F a rendez-vous, mettons à 14h avec les infirmiers. (...) il est avec son appareil photo, tac, il prend la photo de la plaie. I : Ah ouai. Et qu'est-ce qu'il en fait de cette photo après ? Aidant : Ah bah, quand il a rendez-vous avec le Dr F, voilà l'état de la plaie. I : Il montre l'évolution de la plaie. (...) Aidant : On va aller, mettons voir le Dr, tiens on y va lundi prochain pour renouveler nos médicaments tous les deux...Dr F elle va dire, bon elle va même pas regarder ta jambe, elle va dire, je suis au courant de...avec O ou R, celle qui s'est présenté quoi, on lui a tout donné	Satisfaction de la coordination des soins	Echange d'informations médicales entre soignant-es hors consultation	Communication	Coordination des soins
PA14-1107/1114	Aidant : On fait confiance. Patiente : On fait confiance. FP : Vous faites confiance ? Patiente : Bah oui, oh bah c'est pas la peine de y aller donc hein ! Non j'ai confiance en mes... Aidant : C'est comme la personne qui prend des médicaments, qui prend des médicaments et qui les prend pas, pourquoi elle va au docteur ? Hein ? Patiente : Non, non moi j'ai confiance en mes docteurs.	Confiance du patient envers les soignants	Confiance du patient-e envers les soignant-es	Professionnalisme	Relation professionnel.le-patient
PA14-1124/1138	Aidant : Ah oui, oui, je veux dire elle prenait jusqu'à onze, la cortisone, et tout un tas de trucs. Patiente : Oui, oui. La cortisone. I : Et à part la cortisone, il y avait d'autres médicaments en plus ? Aidant : Très peu, très peu autrement. Patiente : Oh, non. Très peu autrement. Mais alors de prendre tous ces médicaments, ça me... I : Et c'est le Dr F qui a fait des...qui a... Aidant : Oui c'est elle qui a fait, par étapes. Patiente : Diminuer. Aidant : Elle dit bon, si ça va, autrement on va remettre s'il y a quelque chose. Et elle a fait ça progressivement. Et sur la fin vous n'avez plus qu'à prendre, et d'un seul coup elle dit, hop, allez on l'arrête. I : Et qu'est-ce que vous en pensez de ça. Patiente : Très bien !	Prise en charge thérapeutique	Confiance dans les qualités professionnelles des soignant-es	Professionnalisme	Relation professionnel.le-patient
PA14-1184/1185	Patiente : Et bah, moi j'irais à Pleumeleuc hein, je vais à pied, à pied. C'est pas loin. Que à Breteil, bein...je peux pas aller...non. Et puis bon...	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité domicile cabinet	Accessibilité géographique des soignant-es	Accessibilité
PA14-1209/1212	Aidant : Et ben, elle a pris dans le mois d'août, elle a pris une semaine de vacances, lui aussi. Mon collègue qui a fait un infarctus, il retombe. Il vient voir le Dr ici, pas de docteur, il retourne à I. Oh non, là ça fout mal.	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Remplacement pendant les absences	Continuité des soins	Organisation locale des soins
PA14-1212/1213	Aidant : C'est pour ça, comme à B ils s'entendent bien, je vous dis ils sont à trois, il y a F, C, et puis le jeune T. Ça c'est du tonnerre !	Confiance entre les professionnels	Qualité relationnelle entre professionnel-les	Relation inter et intra professionnelle	Coordination des soins
PA14-1222/1225	: Et donc de ça vous avez l'impression qu'ils ne communiquent pas forcément très bien entre eux, c'est ça ? Aidant : Oh bah, non ! Il faut qu'on parte sur une, si vous changez il faut partir sur une base sérieuse !	Communication entre les médecins et les professionnels paramédical	Qualité relationnelle entre professionnel-les	Relation inter et intra professionnelle	Coordination des soins
PA14-1246/1248	Aidant : Euh... je suis à l'aise avec le Dr F, je suis à l'aise avec le Dr C, je suis à l'aise avec l'autre Dr. Alors pourquoi ? I : Voilà, donc vous vous sentez bien avec toute l'équipe médicale qui est là-bas.	Cohérence d'équipe	Confiance envers tous les soignants d'une équipe	Cohérence d'équipe	Coordination des soins
PA14-1471/1474	: Et qu'est-ce que vous en pensez de ce secrétariat, comme ça	Prise de rendez vous par le secrétariat	Prise de rendez-vous par secrétariat	Prise de rendez-vous	Accessibilité

	téléphonique ? Patiente : Bah, très bien parce qu'on n'a jamais eu de problème ? Aidant : Oh, bah qu'on a ça, parce que comment...bah, vous avez des maisons des fois, vous pouvez pas les appeler, c'est toujours occupé. Tiens	téléphonique	téléphonique		
PA14-1491/1496	Aidant : J'ai demandé à avoir Mme F, elle m'a dit ne quittez pas, elle m'a mis en ligne avec. I : Et vous avez du lui expliquer, ou elle vous a mis en ligne facilement avec le Dr F. Aidant : Quand je lui ai expliqué, elle m'a mis en ligne tout de suite. Ne quittez pas, elle m'a dit, aussitôt, tac que le Dr F était libre, euh...aussitôt donc... I : Et ça n'a jamais été compliqué pour la joindre ? Aidant : Non, Non.	Accès téléphonique aux soignants	Communication patient-e-soignant-e par téléphone	Disponibilité du médecin hors consultation	Disponibilité
PA14-1486/1488	FP : Et quand il y a des urgences, parce que la dernière fois par exemple quand votre femme vomissait, vous avez eu un rendez-vous très rapidement ? Aidant : Assez rapidement, oui.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Consultation d'urgence à domicile	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA14-1520/1523	I : Et quand vous êtes dans la salle d'attente, est-ce que souvent il y a du retard ou est-ce que c'est à peu près à l'heure. Aidant : Euh...on n'a jamais attendu très vraiment longtemps. Patiente : Non, et puis on est retraité, faut pas avoir, hein ? C'est vrai faut être...	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente en salle d'attente	Ponctualité	Disponibilité
PA14-1753/1754	Aidant : Les trois infirmiers d'ici, vous sentez pas les piqûres. Patiente : Non. Et puis tu bleuis pas.	Technicité des soins infirmiers	Qualité des gestes techniques des soignant-es	Professionnalisme	Relation professionnel.le-patient
PA14-1836/1841	I : Et qu'est-ce que vous pensez du fait, en fait vous êtes en train de dire que les médecins plus jeunes, quand vous dites médecine plus moderne, ils vous envoient plus facilement chez le spécialiste qu'avant ? C'est ça ? Patiente : Oui, oui. I : Et vous trouvez ça bien, pas bien ? Patiente : Si, bien !	Orientation vers le spécialiste	Consultation avec médecin spécialiste orientée par le médecin traitant	Coordination inter-professionnelle	Coordination des soins
PA14-1906/1914	I : Et est-ce que vous avez l'impression que...que vous êtes entourés par une équipe, enfin vous avez l'impression que vous pouvez vous appuyer sur une équipe, ou plus sur des individus séparés ? Aidant : Ah non c'est une équipe qui tourne bien, maintenant. Patiente : Oh oui. Aidant : Les infirmières, ils sont, comme les, ils sont trois, c'est comme les trois docteurs de B. I : D'accord, et est-ce qu'ils... Aidant : On a tant confiance, que ce...soit S, O, ou l'autre, c'est pas moins.	Satisfaction de la coordination des soins	Prise en charge pluri-disciplinaire	Coordination inter-professionnelle	Coordination des soins
PA14-1943/1947	Aidant : Oh bah c'est bien, il faut que le docteur soit au courant. Bah écoutez...elle venait, on va aller lundi, à ma femme, Dr F, est au courant de sa plaie. Parce qu'on tire des photos, il y a des machins, il y a tout...Olivier quand... I : Donc pour vous c'est que du positif ? Patiente : Oui, oui.	Communication entre les médecins et les professionnels du secteur paramédical	Echange d'informations médicales entre soignant-es hors consultation	Communication	Coordination des soins
PA15-186/188	I : C'est les infirmiers qui ont appelé le médecin et du coup le docteur il est venu ? Aidant : Bah oui. FP : Et il est venu tout de suite tout de suite ?	Transmissions interprofessionnelles rapides lors de situations critiques	Consultation d'urgence à domicile	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA15-186/189	I : C'est les infirmiers qui ont appelé le médecin et du coup le docteur il est venu ? Aidant : Bah oui. FP : Et il est venu tout de suite tout de suite ? Aidant : Tout de suite, bah oui	Satisfaction de la coordination des soins	Consultation d'urgence avec le médecin traitant, prévenu par l'infirmier-e à domicile	Coordination inter-professionnelle	Coordination des soins
PA15-248/249	Patient : Ah bah oui. Tandis que, on était à cinq kilomètres du bourg avant, euh...dans la campagne...c'était pas pareil pour eux pour venir.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité domicile-cabinet	Accessibilité géographique des soignant-es	Accessibilité
PA15-375/379	I : Et qui est-ce qui demande le rendez-vous en général, c'est les infirmiers ? Patient : Ah bah ils savent...Aidant : On s'occupe pas de ça nous, parce que les infirmiers ils savent, par rapport aux médicaments, parce que comme ils préparent les médicaments, la quantité des médicaments pour la semaine, s'ils voient qu'il n'y en a pas pour la semaine d'après, ils vont...	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Consultation de renouvellement d'ordonnance demandé par l'infirmier-e à domicile	Coordination inter-professionnelle	Coordination des soins
PA15-598/603	FP : D'accord. Et vous savez si M. G, il laisse des mots aussi dans ce	Utilisation d'un carnet de transmission au	Echange d'informations médicales entre	Communication	Coordination des soins

	cahierlà ou c'est juste les infirmiers ? Aidant : Des fois il note des trucs. Patient : Ah il note des trucs des fois. I : Il met des mots dans le cahier pour les infirmiers ? Aidant : Pour les infirmiers	domicile	soignant-es hors consultation		
PA15-621/623	FP : C'est important pour vous, alors là, vous êtes intervenu, le frère, c'est important pour vous que le frère et que sa femme restent à domicile ? Aidant : Bah tant que ça se passe comme ça oui.	Coordination favorisant la prise en charge à domicile	Aide au maintien à domicile	Coordination inter-professionnelle	Coordination des soins
PA15-816/818	I : Et c'est quoi du coup qui fait que c'est bien ? Aidant : Bah c'est que, ils sont ponctuels.	Ponctualité lors des passages à domicile	Passage infirmier à domicile à heure précise	Ponctualité	Disponibilité
PA15-827/828	I : Et le fait, que oui, ce soit à proximité de...que tout soit proche... ? Aidant : Bah c'est déjà beaucoup plus facile.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité domicile-cabinet	Accessibilité géographique des soignant-es	Accessibilité
PA15-829/832	: ...que les professionnels, vous voyez qu'ils communiquent entre eux ? Aidant : Oui. I : Et ça, ça vous... ? Aidant : Oh bah oui, oui, oui. C'est bien.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Echange d'informations médicales entre soignant-es hors consultation	Communication	Coordination des soins
PA18-29/30	Interne : Et vous êtes allé à ces deux médecins différents là parce que vous étiez dans ce secteur ? Patient : Ce quartier oui.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Proximité domicile-cabinet	Accessibilité géographique des soignant-es	Accessibilité
PA18-43/46	Patient : Voilà. Ouai. Donc qui ne me convenait pas trop. Voilà. Parce qu'il faut aller vite chez Mme N. C'est un très bon médecin vous me direz, mais faut aller très vite. FP : Vous aviez besoin de temps pour évoquer des choses, pour... ? Patient : C'est ça	Temps de soin disponible en consultation	Temps de consultation	Disponibilité du médecin pendant la consultation	Disponibilité
PA18-46/50	Patient : C'est ça et pour un patient entre guillemets pas commun, j'ai besoin aussi d'un...entre guillemets d'un suivi un peu plus...important, enfin, je veux dire, j'avais des traitements...enfin...qui comment dire, je ne sais pas comment dire... Si j'en étais à prendre ces traitements depuis tant, tant, tant d'années, euh...à la fois il y a quelque chose qui n'allait pas et à la fois j'attendais d'un médecin euh...une écoute aussi euh...plus importante, voilà.	Importance de l'écoute	Ecoute active des soignant-es	Communication thérapeutique	Relation professionnel.le-patient
PA18-51/57	Euh...j'étais très content de...ce que m'a...entre guillemets donner Mme F. Et euh...et puis aussi une réaction...qui m'a plu, avec un peu de recul « mais comment se fait-il, on vous a jamais dit que c'est un, comment dire un traitement provisoire et que faudra arrêter ça ? » Bon, après je le savais un petit peu, mais c'était le premier médecin qui me le disait... FP : Texto. Patient : Voilà, ouvertement.	Informations sur le traitement	Conseils et informations sur les pathologies et traitements	Informations données au patient-e	Relation professionnel.le-patient
PA18-58/60	Patient : (...) elle me le disait régulièrement, elle me demandait des nouvelles, comment j'avais pris le traitement, est-ce que je ne l'avais pas dévié, elle prenait des nouvelles de moi. Et bon, c'est toujours plaisant bien sûr.	Prise en charge thérapeutique	Prise d'informations sur évolution d'une pathologie chronique et prise du traitement	Suivi et évaluation	Relation professionnel.le-patient
PA18-85/87	Patient : Voilà, elle se souciait. Voilà. Interne : C'est la première fois qu'un médecin, vous aviez l'impression qu'il faisait ça en fait. Patient : Oui, oui madame.	Relation empathique	Relation empathique	Communication thérapeutique	Relation professionnel.le-patient
PA18-89/93	Patient : (...) Avec elle, ça sert à rien de dire « Oh la la, vous avez un retard d'une demi-heure » quoi par exemple. Ou plus même. Parce que...vous arrivez, elle a peut-être un retard d'une demi-heure, mais normalement vous avez un petit peu plus d'un quart d'heure, et bien vous allez y passer trois quarts d'heure. Alors si vous pensez aux autres qui sont derrière c'est pire.	Temps de soin disponible en consultation	Temps de consultation	Disponibilité du médecin pendant la consultation	Disponibilité
PA18-89/93	Patient : (...) Avec elle, ça sert à rien de dire « Oh la la, vous avez un retard d'une demi-heure » quoi par exemple. Ou plus même. Parce que...vous arrivez, elle a peut-être un retard d'une demi-heure, mais normalement vous avez un petit peu plus d'un quart d'heure, et bien vous allez y passer trois quarts d'heure. Alors si vous pensez aux autres qui sont	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente en salle d'attente	Ponctualité	Disponibilité

	derrière c'est pire.				
PA18-400/402	Patient : Euh...bah j'ai l'impression que Mme F fonctionne comme ça, Mme F ou Mme N, parce que vous allez à un autre professionnel, vous pouvez être sûr que...ils vont avoir...un rapport informatique...	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Echange d'informations médicales entre soignant-es hors consultation	Communication	Coordination des soins
PA18-443/463	Patient : On a mis en place, elle me dit « mais pourquoi, allez on va faire ça, on va aller, vous allez prendre votre médicament à l'officine [...] Interne : Et le dé clic, en fait du coup...la...le...Dr F s'est mise en relation avec la pharmacie du coup pour vous aider à... ? Patient : Ouai. Interne : Et comment ça s'est mis en place du coup tout ça ? Patient : Bah, j'ai pas beaucoup de mémoire, mais...je crois que...euh...je suis pas sûr. En tout cas elle a fait une ordonnance, avec un petit mot peut-être accompagné, je sais plus. Ou un petit coup de téléphone peut-être, je sais pas.	Communication entre les professionnels de la maison santé et la pharmacie	Administration de médicament à l'officine	Coordination inter-professionnelle	Coordination des soins
PA18-586/592	Patient : Il y avait quand même de l'attente un petit peu, mais euh... Et puis, et puis euh...moi je trouve pas ça normal que...vous rentrez chez un médecin « bon allez, beblabbebeb shrishrick » on dirait un marathon quoi, vous devez...oushh, du calme, du calme, médecin c'est un...c'est un instant privilégié, vous n'y allez pas tout...(rires) enfin si, il y a un moment j'y allais souvent, une fois ou deux fois par mois, mais je veux dire, après quand c'est des renouvellements d'ordonnance, et puis des...bon peut-être ça va vite, mais des fois...je trouve pas ça normal que vous devez faire ça en...pfff en speed quoi. Ah ouai.	Temps de soin disponible en consultation	Temps de consultation	Disponibilité du médecin pendant la consultation	Disponibilité
PA18-601/606	FP : Et le fait que ce soit sur rendez-vous, pour vous ça vous pose pas de problème personnellement ? Parce que des fois on a envie de... Patient : Non, parce que si vous avez quelque chose de grave, ou si vous émettez, comment dire...un souhait particulier, bah on va s'arranger comme dit « oui, on va s'arranger, on va vous prendre entre deux, ou alors, venez à 19h » des fois ils finissent tard, ils finissent très tard les médecins. Ouahouh ! Donc voilà, ouai.	Satisfaction globale de la prise de rendez vous	Consultation sur rendez-vous	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA18-601/606	FP : Et le fait que ce soit sur rendez-vous, pour vous ça vous pose pas de problème personnellement ? Parce que des fois on a envie de... Patient : Non, parce que si vous avez quelque chose de grave, ou si vous émettez, comment dire...un souhait particulier, bah on va s'arranger comme dit « oui, on va s'arranger, on va vous prendre entre deux, ou alors, venez à 19h » des fois ils finissent tard, ils finissent très tard les médecins. Ouahouh ! Donc voilà, ouai.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Consultation d'urgence au cabinet	Organisation des rendez-vous	Disponibilité
PA18-628/635	Patient : (...) Elle m'a sorti un truc, ah oui « c'est classique du...de l'asthme » « ah bon, moi oh la », je suis arrivé au...bon j'ai eu un, j'ai eu un rendez-vous euh...normal, j'ai eu un rendez-vous dans la journée, mais je suis arrivé au médecin euh...je vais pas dire stressé, mais...alors je lui dis d'un ton euh...un peu bête, et un peu inquiet quoi « vous croyez pas, ça peut pas être euh...et tout, parce que...oui on m'a dit ça » « mais faut pas croire tout ce qu'on vous dit » Bon j'ai pas osé dire que c'était...leur propre...secrétaire, enfin...qui a dit ça, mais bon des fois... Je crois qu'aussi elle a sorti un truc à ma femme une fois flippant. Elle ferait mieux de se taire, c'est toujours la même apparemment	Qualité de l'accueil au secrétariat	Information médicale donnée par le secrétariat	Informations données au patient-e	Relation professionnel.le-patient
PA18-686/687	Patient : Déjà la première c'est...l'humanité quoi. Enfin vous avez en face de vous, quelqu'un qui...qui vous donne l'impression que...elle a envie de prendre soin de vous quoi.	Relation empathique	Relation empathique	Communication thérapeutique	Relation professionnel.le-patient
PA18-711/715	Patient : Voilà, ouai voilà. Et sans jamais déborder sur l'amitié ou quoi que ce soit, il y a toujours une barrière, à pas franchir. Euh...vous savez, moi je m'emporte assez facilement, enfin...un regard, un serrement de lèvres, un je regarde ailleurs, poum me ramène à...bon stop...vous voyez, je ne sais pas comment dire, bon voilà. Donc, la proximité c'en était, la	Proximité relationnelle	Relation professionnelle	Professionnalisme	Relation professionnel.le-patient

	proximité. La qualité de soins.				
PA18-711/715	Patient : Voilà, ouai voilà. Et sans jamais déborder sur l'amitié ou quoi que ce soit, il y a toujours une barrière, à pas franchir. Euh...vous savez, moi je m'emporte assez facilement, enfin...un regard, un serrement de lèvres, un je regarde ailleurs, poum me ramène à...bon stop...vous voyez, je ne sais pas comment dire, bon voilà. Donc, la proximité c'en était, la proximité. La qualité de soins.	Proximité relationnelle	Relation proche et humaine	Communication thérapeutique	Relation professionnel.le-patient
PA18-726/730	Patient : (...) je suis ressorti, d'une, rassuré et deux avec le bon...diagnostic, voilà. Et bein ça c'est...ça vous fait bien, ça vous donne envie d'y retourner, avec toute...en toute tranquillité et...parce que des fois c'est pas vraiment agréable d'aller voir le médecin, et là vous dites, « bon bah, si j'y vais, je sais qu'il va pas se tromper au moins »	Qualité du diagnostic	Confiance dans les qualités professionnelles des soignant-es	Professionnalisme	Relation professionnel.le-patient
PA18-743/747	Patient : Euh...ouai voilà. Une petite touche de « comment ça va chez vous ? » « vous allez bien M. C ? » « Bon ça c'est pas grave, vous inquiétez pas » euh...une petite touche de...vous voyez ? Une palette de bonne intention et puis de bon diagnostic. Et puis vous allez pas au médecin à contrecœur et vous avez presque passé un bon moment chez le médecin. Bah voilà, pour moi c'est ça la qualité. Voilà.	Proximité relationnelle	Prise d'informations sur la vie personnelle du patient-e	Suivi et évaluation	Relation professionnel.le-patient
PA18-791/807	Patient : Ouai quand même. Parce que vous avez un truc euh...ouai, parce que...euh...oui vous le savez automatiquement, parce que...vous pouvez très bien aller voir Mme...N par exemple et puis...je prends encore l'exemple de ma femme, et puis elle va voir Mme F, Mme F, « oui genre, oui genre je suis au courant, donc voyez bon bah on va faire autre chose aussi, Mme N a fait ça, bon bah on va essayer ça. » Voyez l'informatique ouai, et puis ils ont une petite salle de pause, je ne sais pas ce qu'ils se disent, mais...peut-être ils se parlent d'autre chose que de médecine j'en sais rien, mais euh...ils ont l'air bien...bien...comment dire en...ils ont l'air de savoir ce qu'ils font l'un et l'autre. Ça c'est nouveau ça. Parce que c'est vrai que...euh... Interne : C'est nouveau par rapport à quoi ? Patient : Euh...bah Mme T là quand j'étais près de C, à l'entrée de C, il y avait Mme T et Mme...je ne sais plus son nom. Alors des fois j'allais voir sa collègue, et bah là c'était pas pareil du tout. Elles étaient pas au courant du tout. Interne : D'accord, il y avait pas de lien qui se faisait alors que là vous sentez bien que...ils travaillent ensemble. Patient : Là c'est super. Ouai, là c'est vraiment... Interne : Et ça, ça vous plait, d'avoir une équipe comme ça ? Patient : C'est carrément mieux,	Facilité de communication	Echange d'informations médicales entre soignant-es hors consultation	Communication	Coordination des soins
PA18-850/857	Patient : Ouai, c'est ça. Mais tout ce suivi là où j'ai vu qu'avec Mme C il fallait pas péter de travers. Voilà, comme on dit. Vraiment carré. Alors que j'avais eu une expérience déjà avec la pharmacie de...de la C. C'était même une autre personne qui était là. Alors je sais pas si c'est parce que c'est un plus petit village ou je ne sais quoi, mais non seulement ils sont humains, ils prennent de vos nouvelles aussi, enfin certes je demande peut-être un peu trop au...truc de santé, mais j'aime bien ça. Et euh...et euh...comment dire...donc ça c'était bien passé, j'ai été à B, parce que je trouvais ça plus près tout ça, mais c'est trop...B, c'est trop rigide, elle est trop (sifflements) C'est à l'ancienne quoi.	Proximité relationnelle	Prise d'informations sur la vie personnelle du patient-e	Suivi et évaluation	Relation professionnel.le-patient

Tableau 11

Tableau de codage de Lanmeur

Code ligne	Verbatim	Aspect spécifique final retenu	Aspect spécifique d'expérience du soin	Aspect du soin	Dimension
PA3-1057/1077	Ah, oui. Beaucoup. On est beaucoup mieux entouré. Après mon cancer, 2005, j'ai fait une hémorragie cé-rébrale... C'était plié, quoi, ... ils n'avaient pas réussi à enlever tout le sang. Bah, quand j'ai eu mon cancer, je n'ai pas perdu mes cheveux, mais voilà 2 ans après il m'ont rasé les cheveux. Il y avait plusieurs per-sonnes qui pensaient que j'avais une récurrence dans le cancer, et donc qui n'osaient pas me parler, me dire bonjour, ni quoi que ce soit. Moi je trouve, que oui, j'ai été hospitalisé pendant 10 jours, j'ai failli mourir, ils ont téléphoné à mes parents, « ben votre fille, elle est partie au bloc, maintenant elle peut y rester, on ne sait pas », j'ai eu de la chance, j'ai pas eu de séquelle. Mais je suis sortie, on m'a enlevé les fils, et je suis rentrée comme ça. Il n'y a rien qui a été mis en place. C'est tout. Une hémorragie cérébrale, j'ai une cicatrice comme ça. Et le comble, c'est que le matin, j'avais quand même 2 voisines, puisque à cette époque, j'avais 2 voisines, et une a remarqué que je dormais, et à 21h ils se sont rendus-compte que j'étais dans le coma, c'était le branle-bas de combat. Et donc j'ai été opérée in extremis. JC : Et pour vous, toute proportion gardée, sur la qualité de soins, il y a eu une amélioration ? P : Ah, bah oui. JC : Dans votre rapport aux professionnels de santé ? P : Pour moi, on est vachement mieux suivi, ah oui... même au niveau du médecin, moi je trouve. Le médecin qui me suivait, pf..je crois qu'il me connaissait trop peut-être...je sais pas ...il ne me posait pas de question...J'y allais pour mon traitement et puis.... Il prenait ma tension, il me pesait, et ...	Améliorations apportées par la maison de santé	Amélioration de la prise en charge	Prise en charge générale	Généralités
PA1-437/441	Comment dire... Qu'est-ce que tu dis de l'organisation à la maison autour de toi ? PB ? PB : Elle est complète MB : Elle est complète, tu trouves satisfaisant ? PB : oui	Prise en charge à la maison de santé satisfaisante	Satisfaction de la prise en charge	Prise en charge générale	Généralités
PA3-147/149	Donc souvent je fais des projets mais les projets ils tombent à l'eau. Je suis au fond de mon lit, plié de douleur, et ça dure en général pendant 6 jours, en général je ne mange pas	Retentissement psychologique	Evaluation du retentissement psychologique du patient	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-241/245	Et le Dr T quand il arrive, ce n'est pas mon médecin, je suis en train d'hésiter entre quitter le Dr H et... Mais il arrive et me dit « et vous comment vous allez ? » Et je dis « bah moi je vais bien si il va bien » mais s'il souffre et que je le vois souffrir et que je ne peux rien... C'est ça qui est difficile je pense, quand on voit souffrir et qu'on ne peut rien que lui donner des louzous...	Surveillance psychologique de l'aidant	Evaluation du retentissement psychologique sur l'aidant	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-751/753	Et il fut un temps, quand il arrivait PB était... Remarque tu souris quand il arrive. Mais avant le dernier AVC un jour il a dit « Ah ! Voilà mon sauveur qui arrive » et... Hein ? Tu avais dit ça un jour. Mais tu pensais que R allait te faire marcher. C'est ça Paul ?	Confiance du patient envers les soignants	Confiance dans le professionnel	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA2-607/608	Oui je surveille quand même, mais... enfin j'ai confiance en tout cas avec le Dr T que je connais depuis longtemps. C'est vrai que j'ai beaucoup confiance en lui.	Confiance de l'aidant envers les soignants	Confiance de l'aidant	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA2-843/848	Si j'en avais besoin oui, mais... oui si on a besoin d'information on peut avoir des rendez-vous ou on peut être là quand le docteur passe, il va être à notre écoute, il va nous expliquer si on a une question à lui poser, Dr R va nous expliquer. Il est bien avec ça car il est très pédagogue. PF : Oui, oui, il est diplomate... pédagogue c'est le mot. PF : Il explique bien les choses	Pédagogie	Pédagogie	Informations	Information et soutien
PA2-1206/1207	Mais par contre à l'hôpital quand vous disiez, ça nous échappe plus	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Impression de contrôle plus important au domicile qu'à l'hôpital	Implication	Relation professionnel-patient
PA2-1361/1362	Et bien c'est-à-dire qu'on ne peut pas laisser une personne sous anti inflammatoires longtemps, il m'a expliqué	Informations sur le traitement	Information sur le traitement	Informations	Information et soutien
PA3-105/106	Et les infirmiers, il y avait toujours quelques rigolos, ils étaient vraiment sympathiques	Gentillesse	Qualités humaines des ide	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA3-266/273	Et puis les urologues, il y a le dr X, et son adjoint, je ne sais plus comment il s'appelle,	Proximité relationnelle	Proximité relationnelle	Relation humaine	Relation professionnel-

	lui il est très... mais il est passé régulièrement prendre de mes nouvelles. Même deux minutes, ça fait plaisir, on est une per- sonne... Il m'a expliqué toutes les étapes, pourquoi le drain. Le drain thoracique, changer la sonde JJ, mettre un cathéter...				patient
PA3-940/942	Parce qu'il vérifiait tous les jours, s'il y avait bien un flux. Donc il venait, il me rassurait. PF : vraiment, ils ont été présents	Confiance du patient envers les soignants	Confiance dans le professionnel	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA3-1027/1030	c'est ce que je vous dis, c'est des gens qui travaillent beaucoup, qui ont l'amour de leur métier, et qui ont toujours le sourire, qui sont toujours aimables, qui sont toujours à l'écoute. Ils me demandaient comment ça allait ? Et puis il y a des jours je n'étais pas souriante. Et puis les aides-soignantes, il y en avait certaines qui étaient sympas, d'autres moins sympas.	Relation empathique	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA1-197/199	Oui donc avec le Dr T oui il nous a aidé, ils ont posé beaucoup de questions par rapport à l'état de santé, ce qu'on pouvait imaginer. Et les choses ont été claires avec le Dr T, très claires. Oui, oui.	Facilité de communication	Satisfaction de la communication	Communication	Relation professionnel-patient
PA1-649/652	Non, Dr T ne m'en a pas parlé mais ce qui est bien avec lui, ce n'est pas mon médecin mais je trouve qu'il est humain quand même. Il me dit de lui dire si je suis trop fatiguée, si je suis au bout du rouleau. Il arrive là et il prend son temps, il prend son temps pour moi aussi. Et ça je trouve que c'est bien et vous voyez	Relation empathique	Relation empathique	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA2-809/813	D'être à son écoute déjà, ce qui n'est pas forcément facile tous les jours, et de prendre son temps, parce que souvent les infirmiers, les infirmières sont quand même... c'est assez rapide parce que parfois... ça dépend de certains, certaines j'entends elles vont prendre plus leur temps, elles vont être vraiment plus à l'écoute et elles ne vont pas s'énerver. Il y en a d'autre qui vont s'énerver.	Importance de l'écoute	Importance de l'écoute	Communication	Relation professionnel-patient
PA2-820/823	oui des soins qui sont bien c'est garder ses nerfs en tout cas et c'est être le plus calme possible. Donc ça c'est des soins de qualité avec les personnes âgées, et essayer d'avoir vraiment un... enfin gérer son temps. Et ne pas se plaindre, de dire « j'ai une autre... » parce que ça ça ne regarde personne. PF : Oui ça arrive souvent, quand il y a des imprévus, forcément.. PF :Elles ne doivent pas, enfin pour moi elles ne doivent pas se plaindre de leur travail devant une personne qui est déjà malade. C'est prendre son temps, être à l'écoute, et oui être calme.	Importance de l'écoute	Importance de l'écoute	Relation humaine	Relation professionnel-patient
PA2-850/862	Avec les infirmiers et infirmières ça dépend de certaines. PF :Oui voilà, après ça dépend vraiment du comportement, enfin voilà de la personnalité quoi. F :Mais on peut demander oui. PF : Oui c'est vrai qu'il y a certains infirmiers ou infirmières qui nous expliquent bien les choses quand on a une question ou quelque chose comme ça. F Oui, oui si on a besoin de demander il n'y a pas de soucis. PF :on, non la plupart sont à l'écoute.	Cohérence d'équipe	Cohérence d'équipe	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA2-935	Moi j'ai été voir le Dr T pendant un moment pour ça et pour autre chose aussi donc oui, si, si	Relation thérapeutique du médecin avec l'aidant	Accompagnement des aidants par le mt	Soutien aux aidants	Information et soutien
PA2-1041/1043	C'est vrai que j'essaie de me mêler le moins possible parce que j'ai eu fait pour les aides ménagères et en fin de compte c'est pire après, lorsqu'on dit quelque chose. Les infirmières je crois j'aurais un peu peur que ça soit pire aussi.	Facilité de communication	Satisfaction de la communication	Communication	Relation professionnel-patient
PA2-420/421	Mais je ne suis pas là spécialement quand il passe. Ou alors j'ai l'une de mes sœurs qui est là aussi des fois donc qui écoute ce qu'il dit.	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Présence des aidants a la consultation	Implication de l'aidant	Information et soutien
PA2-1166/1167	Et si justement quand je disais le fait de se sentir inutile et bien au moins ne serait-ce que d'échanger ça lui fait du bien déjà	Retentissement sur les activités de loisirs	Evaluation de l'ennui	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-538/540	Oui, ils communiquent beaucoup quand même par rapport à... et même par rapport à l'évolution de PB, le Dr T, les choses ont été claires, on ne va plus l'hospitaliser à Morlaix, je le garderai ici à Lanmeur et... oui	Implication de l'aidant sur le devenir	Souhait d'un maintien a domicile	Implication de l'aidant	Relation professionnel-patient
PA1-587/592	Et bien c'est ce que l'on souhaite, son maintien à domicile, tant qu'on pourra le faire. La veille ou l'avant-veille de son AVC, du premier au mois de juin 2016, il a été voir son frère en maison de retraite. Et tu es sorti de là tu étais... Comment tu étais quand tu as vu	Implication du patient concernant son devenir	Souhait d'un maintien a domicile	Implication du patient dans la décision	Relation professionnel-patient

	ton frère ? Là-bas à Saint Pol ? PB : Anéanti				
PA1-653/655	dans le placard de sa chambre, il a fait un sac pour les infirmiers si jamais on a encore l'épisode qu'on a eu cette année au mois de juin. Les 3 jours de coma là. Et bien il a donné des instructions aux infirmiers	Directives anticipées	Directives anticipées	Implication du patient dans la décision	Relation professionnel-patient
PA1-664/670	Alors qu'une autre... PB ne sait pas, mais ceci dit on nous a demandé acharnement ou pas ? Et quand on nous a demandé ça à l'hôpital de Morlaix, quand il était dans le coma ; Marc notre fils était à côté de moi, notre fille était dans le train, elle venait, et il a téléphoné à sa sœur et on a dit non. Depuis qu'il est rentré on en a encore reparlé, toujours avec la présence des enfants et on a encore redit non au Dr T, pas d'acharnement. Et il lui a demandé à lui aussi; et je me dis«comment?comment PB a réagi?» Et PB lui a dit pas d'acharnement non plus.	Implication de l'aidant sur le devenir	Directives anticipées	Implication du patient dans la décision	Relation professionnel-patient
PA1-683/679	Et quelque part en réfléchissant je trouve ça assez rassurant de savoir, voilà, s'il arrive ceci, s'il arrive cela...	Implication de l'aidant sur le devenir	Directives anticipées	Implication du patient dans la décision	Relation professionnel-patient
PA2-112/116	Donc du coup alors vu qu'elle perdait ses capacités pour la marche, ça devenait plus compliqué pour les gestes. Donc Dr T lui a prescrit des séances de kiné, qu'elle a refusé au début. J'étais avec elle dans le cabinet et elle s'est mise à pleurer, parce que pour elle c'était déjà... ça voulait dire que ça n'allait pas, donc elle ne voulait pas. Elle ne voulait pas rencontrer du monde à domicile. Donc elle refusait ça en fait.	Acceptation des aides	Refus des aides	Implication du patient dans la décision	Relation professionnel-patient
PA2-455	Non, parce que, on lui avait eu demandé et elle ne veut pas non plus	Acceptation des aides	Refus des aides	Implication du patient dans la décision	Relation professionnel-patient
PA3-444/450	Des maisons de santé, il devrait y en avoir partout. C'est super, parce qu'on a besoin de soins, plus on vieillit, plus on a besoin de soins, c'est très bien. Qu'il y est le maximum de médecins disponibles... parce que tout le monde, n'a pas.. Déjà les cars, il n'y en a pas beaucoup, et puis il faut pouvoir prendre le car, est- ce que l'arrêt du car est à côté du domicile, et tout ça, c'est... parce que je suis restée ici, plus d'une année, je n'avais pas de voiture, je n'avais pas mon permis de conduire, j'étais en train de le repasser, puisque j'ai eu une annulation. Et c'est très dur, quand on n'a pas de voiture, c'est très, très dur...On est obligé de solliciter l'environnement. Le bus c'est des contraintes.	Importance de la proximité de la structure de soins primaires du domicile	Distance domicile maison de santé	Accessibilité géographique	Accessibilité
PA3-279/281	Est-ce que Mme Bc'est déplacé à domicile ? P : Oui, la première semaine où je suis rentrée	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visite à domicile du médecin traitant	Prise en charge à domicile	Accessibilité
PA1-1240	Non je n'ai pas besoin d'y aller	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visite à domicile du médecin traitant	Prise en charge à domicile	Accessibilité
PA3-440	J'ai vu la podologue	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Présence podologue	Offre de soins	Organisation locale des services
PA3-417	Mais moi je n'ai pas les moyens, de me payer des séances	Coût des soins non remboursés	Freins financiers des actes non remboursés (psychologue)	Financiere	Accessibilité
PA3-528/529	Voilà c'est ça. Mais après il n'y avait pas énormément de soins, ma mère elle a perdu quand même 10 kg, on l'a signalé, normalement elle devait voir une nutritionniste, mais on ne l'a jamais vue ...	Coût des soins non remboursés (psychomotricité , ergothérapie, psychologue)	Frein financier des actes non remboursés (nutritionniste)	Financiere	Accessibilité
PA3-996/1000	I n'a pas tort non plus. Mais le Dr B elle me prend toujours en ALD. Je ne paye jamais les consultations, et d'ailleurs le souci, c'est qu'ici, avec les 0,5, les 1 euro et tout ça, je touche pas d'argent. Et financièrement, c'est quand même dur. La kiné, j'ai un eu un lumbago, j'ai fait de la kiné, j'ai payé plus de 100 euros, et j'ai été remboursée de 20 €. Ça c'est un peu dommage, mais ça ne rentre pas dans votre champ de compétence, de changer la sécurité sociale. J'ai deux 100%, un pour mon cancer et un pour l'alcool	Coût des soins non remboursés	Frein financier des actes non remboursés	Financiere	Accessibilité
PA1-29/30	Et au fil des semaines on s'est rendu compte qu'après le diner pour ne pas manger trop vite « PB dépêche-toi, ils vont arriver ».	Choix du créneau de passage à domicile	Adaptation des horaires en fonction du patient	Flexibilité du planning	Disponibilité
PA1-37/39	Et du coup on a demandé que plutôt le passage des infirmiers, le 3e passage se fasse pour le lever de la sieste, pour le mettre au fauteuil quand je ne suis pas là.	Choix du créneau de passage à domicile	Adaptation des passages en fonction de l'aidant	Flexibilité du planning	Disponibilité

PA1-776	Mais ce n'est pas plus quoi parce que en voiture c'est un problème quoi.	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Impossibilité de prendre la voiture	Prise en charge à domicile	Accessibilité
PA3-661	parce ce qu'en fait, tout va bien. Ça a été 2 mois très difficiles mais maintenant tout va bien.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA2-1293/1296	Et il prend des nouvelles même au niveau de son moral, comment ça va, des choses comme ça. F :Ah oui, je crois que l'une des premières choses d'ailleurs c'est ça qu'il demande	Retentissement psychologique	Evaluation du retentissement psychologique	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-394/397	Brutus... Et on a beau lui dire on n'a pas le choix, on n'a pas le choix, on est obligé pour le changer de le tourner par-là, de le tourner par ici, par contre il y en a une qui est douce et délicate... N'est-ce pas ? Il y a 2 dames et 2 hommes, c'est bien, c'est très bien. L'équipe est bien?	Cohérence d'équipe	Cohérence d'équipe	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA3-102/105	Il m'a dit : « on va faire déjà, le tour de la maison » ... et en fait je n'ai pas fait qu'un tour, j'en ai fait quatre. Puis il m'a appris à me dynamiser, et je faisais le tour de la maison avec mes enfants, et pour moi c'était un bonheur absolu, car j'ai quand même broyé du noir, pendant plusieurs jours. C'est ce que je disais, les jours passent et se ressemblent, je suis bloquée sur mon canapé à ne rien pouvoir faire...	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA3-361/366	De Lanmeur. C'est S. Vraiment très chouette, il m'a encouragé. Et puis il m'a dit qu'il avait déjà vu des cas comme ça, parce que moi je me posais beaucoup de questions, et puis il m'a dit, « mais vous verrez ! », il m'a encouragé, il m'a donné de l'espoir. Et ça c'est chouette, et puis je continue la kiné avec lui. Parce qu'il m'a dit, pour vous c'est important...je suis restée aliter pendant 3 semaines, j'avais perdu toute ma masse musculaire, mes cuisses c'était...Donc il me faut de la kiné, et puis ça me fait du bien. Je sens que j'en ai encore besoin, au niveau des muscles.	Technicité des soins de kinésithérapie	Compétence professionnelle du kiné libérale	Compétence	Soins médico-techniques
PA3-1011/1013	Je trouve que oui, aux niveaux des infirmiers, ils ont fait super bien leur travail. Pour nettoyer le pick-line, tout ça...ils prenaient énormément de sécurité, pour pas choper quoi que ce soit, ils lavaient tout ça... moi, je trouve que oui, j'ai eu des soins de qualité.	Technicité des soins infirmiers	Technicité des soins infirmiers	Compétence	Soins médico-techniques
PA2-1192/1194	Est-ce que ça m'échappe ? Non pas vraiment parce qu'on peut toujours demander les infos au docteur et on peut en discuter et il peut modifier aussi son traitement par rapport à ce qu'on dit. Donc je pense qu'il est à l'écoute. En fait j'ai confiance	Confiance du patient envers les soignants	Confiance dans le professionnel	Relation de confiance	Relation professionnel-patient
PA3-390/391	Oui, j'y vais. Il y a plus de matériel, il fait faire du step, des poids pour muscler les bras, et d'ailleurs par-fois j'ai des douleurs, là où je ne soupçonnais même pas d'avoir des muscles.	Matériel de kinésithérapie	Matériel de kiné plus important au cabinet qu'à domicile	Aménagement des espaces intérieurs	Aménagement des locaux
PA1-213/219	Tu as souffert, on voit le bout du tunnel Paul ? Au départ c'était de la taille d'une balle de ping-pong et assez profond. Et là c'est quasiment... On arrive, on lui fait toujours des pansements ; mais ce qui est terrible c'est qu'il a été sous morphine. Skenan et actiskenan plus, plus. Quand il avait très mal. Alors on me disait « oui, oui vous pouvez lui donner toutes les 4h ». Et le skenan il avait matin et soir. Mais j'ai perdu mon bonhomme, il était éteint, et pas de réaction. Tandis que maintenant au moins ça répond. Hein ? N'est-ce pas ?	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA1-461/466	Ils ne peuvent pas être trop doux. MB :on, trop doux avec toi ; quand il faut te tourner et... Je voudrais bien... Moi aussi, parfois tu trouves... bon et c'est vrai que quand il souffrait terriblement, dès qu'il bougeait, son... le sacrum il avait mal, il avait mal, on voyait sur son visage, on voyait tout de suite sur le visage. Hein ? Maintenant ce n'est plus le cas.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Amélioration de l'état de santé	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA1-562/566	Alors l'initiative d'arrêter le skenan c'est plus en lien avec les infirmiers, L particulièrement. Et il... Quand il voit il me dit « oh on va diminuer, vous maintenez le skenan matin et soir et l'actiskenan vous donnez plutôt à la demande, vous voyez, s'il souffre trop ». Et après quand le docteur est venu, on a dit « on a diminué » et voilà, il dit « bon c'est très bien ». Il sait aussi que les infirmiers sont là et qu'ils peuvent voir.	Coordination pluriprofessionnelle favorise la prise en charge des situations complexes	Adaptation thérapeutique grâce à la pec pluri-professionnel	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA1-924/926	Oui d'accord. Et là ça ne se passe pas mal ? PB : Plutôt bien.	Objectif de maintien à domicile	Satisfaction du maintien à domicile	Efficacité des soins	Soins médico-techniques

PA1-1258/1260	Mais est-ce qu'elle est triste au quotidien ? PB : Triste non	Objectif de qualité de vie	Qualité de vie	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA2-290	sinon elle se déplace avec la kiné, elle va marcher dehors quand même	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité de la kiné mobilisatrice	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA2-882/883	Après moi je, enfin le soin qu'on lui apporte c'est pour qu'elle aille mieux quoi. Parce que de toute façon on sait très bien qu'elle ne peut pas guérir	Objectif de qualité de vie	Objectif qualité de vie	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA2-885/886	Et le maintien à domicile aussi, il a fait en sorte de faire qu'elle reste aussi à domicile, suivant l'envie du patient, donc il a mis des choses en place aussi pour que ça puisse marcher	Objectif de maintien à domicile	Objectif de maintien à domicile	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA2-1346	En grande partie oui toujours	Prise en charge à la maison de santé satisfaisante	Satisfaction de la prise en charge	Prise en charge générale	Généralités
PA1-488/490	Oui, et je sais que par rapport au protocole ils étaient très en lien avec le Dr R par rapport au protocole pour son escarre. Il y a eu des tentatives de ceci... On a changé... Vous voyez ?	Coordination pluriprofessionnelle favorise la prise en charge des situations complexes	Coordination pour adaptation thérapeutique	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA1-582/583	Je pense que l'intérêt de communiquer entre eux c'est pour le mieux-être du patient, et faire que son maintien à domicile se passe vraiment d'une façon bien quoi.	Coordination favorise la prise en charge à domicile	Objectif de maintien à domicile	Efficacité des soins	Soins médico-techniques
PA1-754/757	Et il marchait là, il marchait dans le couloir. R m'avait fait acheter une glace pour qu'il se voit marcher. R m'a fait acheter un verticalisateur, un appareil où on le met debout dedans avec une tablette, on le laissait selon les jours 1/4h, 1/2h et pendant l'hivers il était debout là ; il y avait la petite maison avec les oiseaux. Ou bien debout devant la télé, voilà.	Investissement dans du matériel de rééducation	Investissement dans du matériel de rééducation	Financière	Accessibilité
PA2-107/108	Et puis après c'est Dr T qui a continué le traitement.	Prise en charge thérapeutique	Adaptation thérapeutique par le mt	Compétence	Soins médico-techniques
PA3-180/183	Et le souci, c'est qu'au niveau de l'hôpital de Morlaix, ils étaient 6 cardiologues, ils ne sont plus que 2... ils ne prennent plus de nouveaux patients. Donc j'ai un rendez-vous en février avec un cardiologue au niveau de Morlaix.	Difficultés d'accès aux spécialistes en milieu rural	Difficulté accès spécialiste	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA3-210/212	l'infirmier a téléphoné au médecin de l'HAD, qui lui a dit qu'il fallait que je parte aux urgences, et donc comme c'était pour un cathéter bouché, ce n'était pas à Morlaix, car à Morlaix il n'y a pas de permanence d'urologue, il fallait que j'aille à Brest. Donc je suis partie à Brest	Difficultés d'accès aux spécialistes en milieu rural	Difficulté accès au spécialiste	Démographie médicale	Organisation territoriale des services
PA2-107	Oui, oui. Elle l'a rencontré 2 ou 3 fois avant d'aller je crois.	Orientation vers le spécialiste	Orientation vers un spécialiste à la demande du mt	Coordination du parcours de soin	Soins médico-techniques
PA2-213/216	Donc voilà, le lendemain après-midi, je suis rentrée ici. Si à 15h, j'avais vu l'urologue, voilà je serais rentrée chez moi. Mes enfants sont restés. J'ai été hospitalisée en urologie, à une heure du matin, je n'avais pas mangé, je n'avais pas eu ma perf. A une heure et demi, il me posait ma perf, qui était prévue à 19h. Je me suis endormie à 3 h du matin. Donc je trouve ça dommage. Mais c'est le système qui veut ça. Pour voir un urologue, il faut passer par la case urgence, et encore il ne fallait pas me plaindre parce que je n'ai pas eu trop d'attente...	Hospitalisation organisée par le médecin traitant	Hospitalisation à la demande du médecin traitant	Coordination du parcours de soin	Soins médico-techniques
PA2-917/921	Avec le Dr T oui, quand ça n'allait pas oui on allait et... il essayait d'adapter si, si les soins mais bon arrivait un moment donné, il a vu qu'il fallait faire quelque chose, et il a pris la décision par contre lui-même sans nous avertir ; parce que moi je suis rentré le soir et ma mère était en larmes en disant « je vais aller à l'hôpital, Dr R a dit maintenant finies les conneries je vais à l'hôpital » ; ah bon je lui dis	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Prise en compte de l'avis du patient	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA2-1260/1268	Quand elle ne pouvait pas marcher elle la massait, elle lui a fait des séances d'ostéopathie. PF : a arrive oui, pendant des périodes où...F: Mais elle était très demandeuse au début de massages, chose qu'elle ne faisait pas. C'est pour ça que je disais, pour l'amélioration des soins c'est vrai que des massages je pense que ça ne serait pas mal PF : se détendre quoi	Coût des soins non remboursés	Frein financier des actes non remboursés	Financière	Accessibilité
PA3-442/444	Mais moi je trouve ça formidable, parce qu'il y a plein de personnes ici, qui ont un	Prise en charge à la maison de santé	Prise en charge à la maison de santé	Prise en charge générale	Généralités

	certain âge, et ils n'ont pas forcément les moyens ni la possibilité d'aller sur Morlaix ni même Plougasnou, donc je trouve ça formidable	satisfaisante	satisfaisante		
PA3-198	Parce qu'en fait, l'HAD on a aucune relation, tout se fait par téléphone	Communication avec l'had	Communication avec l'had	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA3-238/239	Mais eux aussi, ils notaient les soins qu'ils faisaient pour être payer par l'HAD	Communication avec l'had	Communication avec l'had	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA3-254/257	C'est un cahier, ou ils notent ce qu'ils font et tout ça. Et ils laissaient aussi des transmissions aux aides- soignantes, parce que c'étaient les aides-soignantes, qui renouvelaient. Par exemple, pour le liquide, le sérum phy, les aiguilles, tout ça...donc ils laissaient pour les aides-soignantes, et c'est l'aide-soignante qui apportait le lendemain, tout le matériel, dont ils avaient besoin. Ils y avaient des tiroirs où il y avait tout le matériel	Utilisation d'un carnet de transmission au domicile	Communication inter-professionnelle par un carnet	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA1-17	alors le Dr T avait prescrit 3 passages par jours	Instauration et réévaluation des aides à domicile	Mise en place d'aides à domicile	Soutien du patient	Information et soutien
PA3-307	il y a C, l'infirmière, qui était avec le dr O	Consultations pluri-professionnelles	Passage simultané de plusieurs intervenants	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA1-280/281	Il est suivi de près, il y a un carnet de liaison entre eux. Chaque fois qu'il passe c'est noté.	Communication entre les médecins et les professionnels du secteur paramédical	Communication entre les médecins	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA1-473/475	Alors. Tout ce qu'il se passe ici, l'état de PB, les 4 infirmiers se communiquent. Ils ont un temps ; je les entends dire, quand ils ont fini leur journée « oui mais j'ai le rapport à faire » transmettre à celui qui viendra le lendemain matin.	Communication entre les infirmier(e)s	Communication entre les infirmiers	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA1-479/480	Entre infirmiers, et ils rencontrent aussi le Dr T au centre, au pôle santé. Et ils peuvent m'en parler.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication médecin-infirmiers	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA1-499/500	C'est le médecin qui laisse, c'est le médecin qui laisse et il met un mot pour le kiné surtout. Parce que les infirmiers il peut les rencontrer quoi.	Utilisation d'un carnet de transmission au domicile	Communication inter-professionnelle par un carnet	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA1-500	Parce que les infirmiers il peut les rencontrer quoi.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication médecin-infirmiers	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA1-529/530	C'est arrivé ici, que juste au moment des soins le Dr T arrive quand il passe le vendredi matin	Consultations pluri-professionnelles	Passage simultané de plusieurs intervenants	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA1-1030/1033	Maintenant ce n'est plus le cas, maintenant je... Mais j'ai aussi demandé à l'ADMR, parce que c'est ça aussi le problème de l'ADMR vous pouvez avoir plusieurs personnes qui passent quoi... Et pour le moment j'ai de la chance on n'en a que 2, 2 personnes. N le lundi et le mercredi et S le vendredi. Elles sont... ça se passe bien PB ? Hein ?	Adaptation difficile pour le patient si volatilité des intervenants	Crainte d'une volatilité des intervenants	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA1-1182/1199	Là aussi on n'a pas parlé de la pharmacie. Mr Y est venu 2 fois parce que quand PB est arrivé de Perharidy, j'avais demandé qu'il reste un peu ; la chambre n'était pas tout à fait finie. Au début c'était une chambre quand les parents vivaient et qu'ils venaient là ; et puis après c'est devenu le bureau, le foutoir ; les petits enfants jouaient là, on avait laissé la moquette pour qu'ils puissent jouer par terre. Et donc Mr Y est venu ; la première nuit on l'a mis dans le petit salon de l'autre côté. Et oui c'était quand tu venais en weekend, c'était le weekend seulement que tu venais. Et ce n'était pas prêt donc Perharidy n'a pas voulu. Et après il est venu lui-même démonter le lit pour le mettre dans notre chambre. Ils se sont occupé du fauteuil. C'est le 2e fauteuil. Celui que Perharidy avait décidé, c'était fait pour lui. L'ergothérapeute, pendant plusieurs semaines, avait réfléchi au fauteuil qu'il lui fallait, et maintenant il n'était plus d'actualité il fallait autre chose. Et il est venu aussi, il est venu changer le matelas parce qu'il avait un bon matelas, mais on lui a mis maintenant le matelas anti escarre avec le moteur là. Toutes les 10 minutes ça	Coordination favorise la prise en charge à domicile	Coordination pour le maintien à domicile	Coordination des soins	Organisation locale des services

	change de position. Il est revenu encore, pourquoi ? Dès qu'il y a quelque chose ils viennent. Et chaque fois que je passe on demande des nouvelles, voilà. Si je trouve que la pharmacie aussi ils sont vraiment arrangeants. Mr Y est revenu faire... Ajuster des choses qui n'allaient pas bien				
PA1-1125/1217	Mais avec les infirmiers oui, parce que les infirmiers vont souvent prendre les pansements pour PB. Oui, très souvent. Je prends la grande majorité des changes et des à l'aise chez eux	Communication entre les professionnels de la maison santé et la pharmacie	Communication infirmiers-pharmacien	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA2-235/236	par contre les infirmières ça c'est le docteur qui a dit 3 passages par jour.	Instauration et réévaluation des aides à domicile	Mise en place d'aides à domicile	Soutien du patient	Information et soutien
PA2-351/361	Avec la kiné ils n'échangent pas, il n'y a pas de relation entre le médecin et la kiné. PF : C'est peut-être plus personnel je pense ; c'est plus, ça relève un peu plutôt de la... quoique non c'est le médecin qui prescrit les séances de kiné F Oui c'est lui qui prescrit mais seulement ils ne font pas de lien entre eux. PF : Ils ne communiquent pas. F : C'est peut-être parce que c'est la kiné de Plougasnou, je ne sais pas. Parfois je lui ai eu demandé d'appeler le médecin pour voir, mais elle ne fait pas	La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	Proximité physique favorise la communication entre professionnels	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA2-365/372	Elle, elle dit « le docteur n'a qu'à m'appeler pour me demander ». Donc non là le lien ne se fait pas, des échanges de.. S : d'information vous n'avez pas l'impression qu'il y ait ça. F : Non, non par contre il y a eu à la sortie de l'hôpital entre le kiné de l'hôpital et la kiné qui vient à domicile, il y a eu des échanges, des lettres. Mais entre le médecin traitant et... non il n'y a pas d'information qui	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication médecin -kiné	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA2-376/377	Là je pense que oui, parce que ils sont dans le même cabinet donc j'imagine que s'il y a un soucis... Enfin moi je ne sais pas, je ne vois pas	La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	Proximité physique favorise la communication entre professionnels	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA2-394	F : Si je crois qu'ils font des réunions	Réunions pluri-professionnelles centrées sur le patient	Existence de reunion	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA2-405/407	Et est-ce qu'il laisse un cahier Mr T à domicile ? PF : Oui ; F : pour les infirmiers, en fait les échanges se font comme ça. Les échanges d'information.	Utilisation d'un carnet de transmission au domicile	Communication inter-professionnelle par un carnet	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA2-722/725	Non elles ne font pas, non, non. Avec le docteur ils ne se croisent pas parce qu'il vient le mercredi après-midi donc dans l'après-midi elle n'a personne. Et après les aide-ménagères et les infirmières ne communiquent pas entre elles, et les kiné elles ne communiquent pas entre elles non.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication médecin -kiné	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA2-740/748	Mais c'est vrai que parfois quand elle a un doute sur les médicaments ça arrive que les infirmières lui en parlent, ou les infirmiers. F : oui quand il y a eu ce problème avec ce médicament-là, oui, oui ça arrive. Ou elle fait appeler aussi si ça ne va pas, elle va faire appeler pour que le médecin passe. PF : Quand il y a des changements de médicaments ; souvent dans ces moments là , F : au quand ça ne va pas	Coordination pluriprofessionnelle favorise la prise en charge des situations complexes	Coordination pour adaptation thérapeutique	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA2-813/820	J'ai eu une altercation avec une infirmière, une fois, en me disant, parce que donc moi j'avais dit de ne pas... enfin j'aime bien déjeuner tranquillement le matin et je ne sais plus, enfin un jour elle était venue et ma mère n'était pas là. J'ai eu une altercation avec elle parce qu'elle m'avait dit « oui, on ne sait jamais à quelle heure venir ici, c'est compliqué parce que vous vivez tous en même temps ! » je dis « bah oui mais c'est comme ça » et « votre mère n'est pas facile, elle est exigeante » ; je dis « bah oui mais je n'y peux rien ». Donc en fin de compte vu qu'elles ne sont pas là tout le temps il faut qu'elle arrive à être	Choix du créneau de passage à domicile	Adaptation des horaires en fonction de l'aïdant	Coordination des soins	Disponibilité
PA2-888/892	Et il y a une chose c'est dans les moments où elle va moins bien, dans les moments de crise, il essaye souvent de changer le traitement pour que ça aille mieux quoi. Donc il essaye aussi de s'adapter au.F : Il n'est pas figé sur... il essaye d'améliorer toujours les choses.	Prise en charge thérapeutique	Adaptation thérapeutique par le mt	Compétence	Soins médico-techniques
PA2-899/901	Plutôt les infirmières ? Je ne sais pas si les infirmiers... C'est plutôt nous non	Transmissions interprofessionnelles rapides lors de situations critiques	Réactivité en situation d'urgence	Coordination des soins	Organisation locale des services

PA2-1309/1312	Mais je pense que peut-être entre eux, entre les professionnels ça doit être pratique par contre puisqu'il y a le cabinet des infirmiers, donc je pense que s'ils voient le docteur et qu'ils ont une question à poser ils vont... J'imagine que ça se passe comme ça. Donc ça doit être pas mal quand même.	La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	Proximité physique favorise la communication entre professionnels	Communication entre professionnels	Organisation locale des services
PA3-281/283	je suis rentrée, après c'était les vacances, il y a eu son remplaçant, le dr O, qui est très, très, bien aussi. Que je vois depuis 2012 aussi, parce qu'il la remplace très régulièrement. Qui est aussi très à l'écoute	Continuité des soins dans la structure en l'absence du médecin référent	Continuité des soins assurée en l'absence du médecin référent	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA2-53	Ça a toujours été T pour sa maladie ça a toujours été lui.	Stabilité du suivi par un médecin référent	Suivi toujours par le même médecin	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA2-58/59	Ah oui, oui, depuis 2000 quasiment on a toujours eu que T quasiment pour toute la famille en fait. Pour toute la famille, c'est le médecin traitant de toute la famille en fait	Choix du médecin car médecin de famille	Médecin de famille	Choix du soignant	Relation professionnel-patient
PA3-391/393	Je vois le dr B, à peu près tous les mois et demi, parce que comme je vous l'ai dit, je prends de l'Imovane, pour dormir, et je prends aussi du Xeroquel 400 pour ma bipolarité.	Régularité du suivi de la pathologie chronique	Régularité suivi médical	Compétence	Soins médico-techniques
PA3-440/441	Alors le dentiste, je ne l'ai pas vu. J'ai vu la podologue. Et puis c'est tout...parce qu'il y a une sage- femme mais ...ce n'est pas pour moi. Dentiste, j'ai commencé à Plougasnou, donc je continue à aller le voir	Fidélité à son professionnel	Fidélité à son professionnel	Choix du soignant	Relation professionnel-patient
PA3-455/458	Ben je ne sais pas comment ça serait organisé en fait... Parce qu'apparemment, au niveau de l'HAD, il y a 2 infirmiers, mais qui ne vont pas au domicile en fait. Je ne sais pas ce qu'elle gère en fait ? C'est le côté de l'HAD, que je ne connais pas du tout	Informations sur les aides extérieures	Informations sur les aides	Informations	Information et soutien
PA3-519/520	Oui voilà, le temps que tout se mette en place, après au niveau des aides-soignantes qui venaient, c'est vrai que ce n'était pas simple au niveau dialogue, en fait.	Coordination du retour à domicile post hospitalier	Retour au domicile post-hospitalier	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA3-697/700	Je ne sais plus pourquoi, je n'étais pas contente...il ne mettait pas de mot ? P : Il y avait une mauvaise C'est vrai que la mise en route, a été assez difficile, où l'infirmier venait, il manquait ci, il manquait ça...alors il essayait de laisser des mots, mais on ne regardait pas...	Coordination du retour à domicile post hospitalier	Retour au domicile post-hospitalier	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA3-748/750	La mise en place. Moi je pense que c'est la mise en place qui a été difficile, pour le matériel... P : Il y a eu, c'est ridicule, le carton de déchet...	Coordination du retour à domicile post hospitalier	Retour au domicile post-hospitalier	Coordination des soins	Organisation locale des services
PA1-176/179	C'était plus les enfants, oui. Il y avait le côté pratique. Oui c'était le côté pratique, comment nous allions gérer cette ... PB à la maison avec moi qui ne me remettait quand même pas trop mal de mon intervention. Et les enfants pas à coté quoi... Mais ils ont été très présents.	Présence d'un entourage soutenant pour l'aidant	Présence d'un entourage soutenant pour l'aidant	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-915/916	Avec toutes les aides que j'ai, oui ! Ça c'est clair. Maintenant si j'étais seule ce serait non.	Coordination favorise la prise en charge à domicile	Coordination pour le maintien à domicile	Coordination	Organisation locale des services
PA1-303	; il y a le médecin qui passe tous les vendredis, c'est ça ? Le kiné aussi 3 fois par semaine	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Kiné au domicile	Prise en charge à domicile	Accessibilité
PA1-339/342	Alors, il y a une orthophoniste qui est venue à la demande du Dr T pour mieux contrôler la déglutition parce que je ne sais plus qu'est-ce que je... Et juste, elle devait venir déjeuner avec nous la semaine suivante pour voir un peu et il a fait son 3e AVC... Donc depuis...	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Orthophoniste	Offre de soins	Organisation locale des services
PA2-116/177	Donc finalement ça a été mis en place, petit à petit elle a accepté. Voilà	Instauration et réévaluation des aides à domicile	Mise en place d'aide à domicile	Soutien du patient	Information et soutien
PA1-1191/1192	L'ergothérapeute, pendant plusieurs semaines, avait réfléchi au fauteuil qu'il lui fallait.	Satisfaction de la diversité des soins primaires	Ergothérapeute	Offre de soins	Organisation locale des services
PA1-1207	Oui, c'est le fils qui est venu après pour ajuster le fauteuil	Déplacement du pharmacien au domicile	Déplacement du pharmacien au domicile	Prise en charge à domicile	Organisation locale des services
PA2-563/570	Il y a aussi une autre chose, c'est qu'elle fait des... elle a toujours été plus ou moins en	Importance d'être ouvert aux	Medecine alternative	Communication	Relation professionnel-

	lien avec les soins du type F:Médecine douce PF : médecine douce, magnétisme, tout ça quoi, rebouteux F:Elle va voir une naturopathe avec ma sœur régulièrement aussi.	médecines douces			patient
PA2-572	Voilà, bon après ça il ne faut pas... Je ne sais pas si le Dr T est trop pour.	Sujets tabous pour le patient	Medecine alternative	Communication	Relation professionnel-patient
PA2-613/614	Oui, on a fait une demande de placement lorsqu'elle a fait son séjour, au cas où, il nous avait conseillé de le faire donc on l'a fait.	Implication de l'aidant sur le devenir du patient	Implication de l'aidant sur le devenir du patient	Implication de l'aidant	Relation professionnel-patient
PA2-618/623	J'avais un doute lorsqu'on l'a amenée là-bas par ce que ça devenait difficile. Donc j'ai rencontré les assistantes sociales et c'est vrai que là moi j'ai eu un doute, alors les enfants disaient « ah non, non il faut qu'elle revienne » ; mais quand on est tous les jours c'est différent, donc là j'ai eu un doute. Mais vu comment c'est mis en place pour le moment ça va. Donc vu qu'elle est bien ici... Après c'est à voir dans le temps. Comment les nuits se passent parce que là il n'y a personne.	Implication du patient concernant son devenir	Souhait d'un maintien à domicile	Implication du patient dans la décision	Relation professionnel-patient
PA2-634/636	Rien d'autre parce que si il y avait question de fauteuil roulant il faudrait tout casser... Et on en avait parlé avec le Dr T de ça et il disait « de toute façon si ça arrive à ça le maintien à domicile ne sera peut-être pas très évident de toute façon »	Implication de l'aidant sur le devenir du patient	Implication de l'aidant sur le devenir du patient	Implication de l'aidant dans la décision	Relation professionnel-patient
PA2-673/674	Ah oui, ça oui ; mais c'est surtout ma mère qui fait le... qui fait le planning en fait, qui leur dit...	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Adaptation des horaires en fonction du patient	Flexibilité du planning	Disponibilité
PA2-678/690	Oui, c'est elle qui souvent en a engueulé parce qu'ils arrivaient en même temps et ça elle ne supporte pas, elle dit souvent à l'aide-ménagère, ou à l'infirmière « j'ai mon aide-ménagère » parce qu'elle enregistre en plus. Une aide-ménagère lui dit tout le temps « à quelle heure la prochaine arrive ? » donc elle va dire à l'infirmière « mon aide-ménagère arrive à telle heure donc tu évites devenir à ce moment là » F : Au début c'était un peu plus dur et puis finalement elles ont fait en sorte d'écouter et en fin de compte ça se combine assez bien. PF : ça dépend de chacun mais parfois quand il y en a un qui arrive trop tard ou trop tôt ça a tendance à l'énerver.	Choix du créneau de passage à domicile	Adaptation des horaires en fonction du patient	Flexibilité du planning	Disponibilité
PA2-786/787	Non l'infirmière le prend le soir et va lui amener. Mais elle vérifie quand même ce qu'on lui donne	Implication du patient dans le traitement	Information concernant le traitement	Informations	Information et soutien
PA2-862/863	Mais bon c'est T aussi qui s'occupe de tout presque	Continuité des soins avec les intervenants extérieurs	Position de maitre d'orchestre du mt	Coordination du parcours de soin	Soins médico-techniques
PA2-1017/1030	Et c'est vrai qu'on pense beaucoup à tout ce qui est physique, aux douleurs physiques mais je pense que mentalement ça a dû être dur pour elle de sentir qu'elle perdait ses forces et qu'elle ne pouvait plus rien faire. F Mettre en place une psychologue par exemple qui viendrait la voir. PF : oui je ne sais pas, en tout cas quelque chose plus pour le mental quoi. F : Parce qu'elle avait commencé à avoir des soins, enfin à aller voir le docteur T pour parler un petit peu de sa vie, mais ça, ça fait déjà longtemps parce qu'elle se déplaçait à cette époque-là et j'allais avec elle. Et en fait elle a mis fin. A un moment donné elle a eu un blocage je pense, et elle n'a pas voulu aller plus loin. Et je pense, et je crois qu'on en a parlé à l'hôpital avec l'assistante sociale ; on lui a posé la question de si elle ne voulait pas voir une psychologue, et elle a refusé.	Retentissement psychologique	Évaluation du retentissement psychologique du patient	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-1084/1086	je pense qu'il y a le fait, surtout dans cette maladie et puis avec la vieillesse en général, de se sentir inutile et je sais que souvent elle me demandait de lui donner des trucs à faire, des patates à éplucher, n'importe quoi ; parce que sinon elle se sent inutile	Retentissement sur les activités de loisirs	Evaluation de l'ennui	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-1239/1240	Et puis la patiente a le choix aussi, tandis qu'à l'hôpital, quand elle était à Lanmeur, bon elle voulait rester mais elle n'avait pas le choix, pour le traitement	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Controle plus important qu'à l'hopital	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA2-1244/1248	Oui là c'est une différence. Elle peut encore rouspéter et dire quand ça ne va pas un traitement. Tandis que là-bas, on a l'impression qu'il y a un noyau qui est bien fermé, et qu'on n'a pas accès. Ils font leur popote en fait entre eux et là vraiment... Ici on a encore le contrôle finalement, si on sent qu'il y a quelque chose qui ne va pas. Et on serait écouté je pense, beaucoup plus facilement.	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Controle plus important qu'à l'hopital	Implication du patient	Relation professionnel-patient

PA3-75/77	Heureusement que ma fille était là. Parce que je ne marchais plus. Je ne faisais plus rien, je ne pouvais rien faire. L'HAD c'est bien, mais il y a tout ce qui va à côté, je ne pouvais pas me faire à manger, je ne pouvais pas me laver, je ne pouvais rien faire puisque je ne marchais pas. J'avais un déambulateur.	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	Aides de l'aidant indispensable	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA3-543	Ah non, pas la perf, mais je vidais sa sonde oui	Participation de l'aidant aux soins	Participation de l'aidant aux soins	Implication des aidants dans la pec	Relation professionnel-patient
PA3-413	Je ne savais même pas qu'il y avait une psychologue au cabinet.	Méconnaissance du patient/aidant sur la totalité de l'offre de soins de la maison de santé	Pas de connaissance de l'ensemble des professionnels présent aux pole de santé	Offre de soins	Organisation locale des services
PA3-458/465	s'il n'y avait pas ma fille, ça aurait été un gros, gros, souci, parce que moi je ne marchais pas, je ne pouvais pas me faire à manger. Moi, j'étais incapable de téléphoner, il fallait téléphoner là, là, là... c'est ma fille qui a téléphoné quoi... moi j'ai été incapable de rien du tout. Moi je trouve que l'HAD, ça a été... Ou ils ont vu qu'il y avait ma fille, parce que ma fille était là, quand le matin, les infirmières sont venues. Ma fille elle a fait des études dans le social, maintenant moi toute seule, ça aurait été très, très, dur... on ne m'a rien expliqué du tout, peut-être qu'on l'a fait à ma fille...moi j'étais complètement dans le coaltar, super heureuse de partir de l'hôpital mais voilà dans quel état !	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	Aide de l'aidant indispensable	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA3-573	ben elle me faisait à manger	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	Aide de l'aidant indispensable	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA3-584/593	Ben j'avais votre soutien aussi, par exemple j'en ai parlé... la dernière fois que j'en parlais je l'ai dit en pleurant, ... bon je vais essayer de ne pas parler. C'était le dimanche matin, j'étais à Brest, je n'avais pas du tout le moral, je n'étais pas bien, ce n'est pas un truc qui me ressemble, parce que je suis plutôt une battante, mais là...mais là, je dois dire que je n'étais pas bien, je l'ai dit à mon fils, et une heure après mes enfants étaient là... donc quand on est comme ça, il y a des moments où on a besoin de soutien. Le soutien c'est quand même quelque chose d'hyper-important. J'ai été chiant, parce que voilà, il y avait ça et ça qui n'était pas fait, le ménage et tout ça...Ils m'ont toléré. Ils ont accepté. Ils m'ont pris avec mes travers, parce que je n'étais pas toujours facile. Après, ils ont été vachement présent. Mon fils il a, quand même, pris une semaine pour venir me voir. Parce que M, elle était toute seule, tout reposait sur elle, elle venait me voir tous les jours à l'hôpital, c'était pas super quoi ? Le mois de juillet comme ça, ensuite le mois d'août...	Évaluation du soutien de l'entourage	Soutien de l'entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-18/19	c'était aussi un peu à la demande de nos enfants. Notre fils était persuadé que je n'arriverais pas à me débrouiller seul quand PB est revenu à la maison.	Relai de l'aidant par le professionnel	Mise en place d'aides à domicile pour soulager l'aidant	Soutien aux aidants	Information et soutien
PA1-409/410	Et même moi, parfois je peux leur dire ce que... je peux leur dire des choses, par rapport à moi.	Prise en charge de la relation de couple patient aidant	Prise en charge de la relation de couple patient aidant	Soutien aux aidants	Information et soutien
PA1-451/455	Bon enfin, c'est certain qu'on ne pouvait pas le garder à la maison s'il n'y avait pas tout ça. Et moi je me repose beaucoup et sur le docteur et sur les infirmiers qui passent ; je... on a pris l'habitude... finalement je ne suis pas inquiète quoi. Parce que je suis tellement entourée par ce... Bon après je parle surtout des médecins et des infirmières. Et moi je vois qu'ils ont pris vraiment bien en compte la situation.	Relai de l'aidant par le professionnel	Mise en place d'aides à domicile pour soulager l'aidant	Soutien aux aidants	Information et soutien
PA1-608/611	On en a parlé ce midi, on a vu les infos et on en a parlé. Et il y avait une dame qui a dit « j'en ai marre » et j'ai dit « j'espère que je n'en arriverai pas à jour à dire j'en ai marre quoi. » Hein ? Ça serait triste que je te dise j'en ai marre. Il m'est arrivé de pleurer devant lui, ça m'est arrivé. Hein Paul ? On rit plus souvent.	Surveillance psychologique de l'aidant	Evaluation du retentissement psychologique de l'aidant	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-616	On m'a proposé de faire partie de groupe de paroles.	Proposition d'une prise en charge psychologique	Soutien psychologique	Soutien du patient	Information et soutien
PA1-620/623	Mais moi, écoutez je n'ai pas... je n'éprouve pas le besoin, et quand je discute avec mes enfants. Notre belle fille que j'aime beaucoup et qui a fait des études de... Elle me dit « si vous n'éprouvez pas le besoin ... » Je préfère voir d'autres personnes que de rester dans ce milieu-là.	Répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	Retentissement sur les activités sociales de l'aidant	Retentissement psycho-social	Information et soutien

PA1-632/633	A 9h PB va dormir et j'irai au cinéma à Plestin, il y a de bons films qui passent et puis voilà	Répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	Retentissement sur les activités sociales de l'aidant	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-777-780	Enfin moi, je ne sais pas comment tu le perçois toi PB, notre vie sociale elle a aussi changé. PB tu t'occupais de plein de choses, moi aussi. On avait une vie, même à la retraite assez active.	Répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	Retentissement sur les activités sociales de l'aidant	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-1266/1267	Alors ce que je trouve aussi, c'est... des nombreux amis qu'on avait on ne les voit pas beaucoup. Ça c'est dur, ça c'est dur.	Répercussion sur la vie sociale et les loisirs de l'aidant	Retentissement sur les activités sociales de l'aidant	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-236	Et elle a trouvé ça super	Acceptation des aides	Mise en place d'aides à domicile	Soutien du patient	Information et soutien
PA2-241/249	Oui, c'était... bon je pense qu'elle avait peur que ce soit une charge supplémentaire et elle avait peur de se demander comment le retour à domicile allait se passer vu que là-bas elle avait en permanence du monde. Et là le fait de lui mettre 3 fois par jour les infirmières ça lui fait quand même du passage le matin, à midi et le soir. Donc ça coupe la journée, et elle a l'aide-ménagère qui vient à midi et le soir aussi. Plus la kiné une fois par jour. PF : En fait ce qu'elle craint beaucoup c'est l'ennui. Elle a très peur d'être seule. C'est-à-dire que moi je rentre presque tous les weekends et à chaque fois avant de partir elle ne me fait non pas une crise, c'est pas une scène non plus, mais elle essaye de retarder le.. F C'est du chantage affectif. PF:oui du chantage affectif, c'est ça. Elle est assez douée là-dessus.	Retentissement sur les activités de loisirs	Evaluation de l'ennui	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-342/343	Mais ce qui est rigolo c'est qu'au début elle était n'était vraiment pas réceptive à la kiné, tout ça, des personnes chez elles... Et au final maintenant plus elle a du monde mieux c'est.	Retentissement sur les activités de loisirs	Evaluation de l'ennui	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-345/346	Elle s'est habitué. Et elle n'aime pas changer, elle préfère que ce soient les mêmes à chaque fois, s'il y a des nouvelles c'est plus compliqué.	Adaptation difficile pour le patient si volatilité des intervenants	Crainte d'une volatilité des intervenants	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA2-439/443	En fait pour elle c'est le maintien à domicile, c'est le mieux, du moment où elle a suffisamment de personnes qui passent. C'est l'idéal pour elle. Parce que là, avec les aides ménagères elle demande ce qu'elle veut à manger... Donc voilà, lorsqu'elle a des demandes à faire aux infirmières c'est fait aussi. Et elle est toujours là, donc elle participe à la vie familiale aussi, donc elle est moins coupée quoi.	Retentissement sur les activités de loisirs	Evaluation de l'ennui	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-957/969	Parce que du coup elle a un caractère quand même assez fort, assez marqué et vous qui êtes sociologue justement vous savez que souvent il y a des rapports de hiérarchie et c'est vrai que jusqu'à ce que tu reprennes l'entreprise c'était elle qui était la maîtresse de la maison. F : aussi mais bon..PF : oui mais donc il y a une continuité aussi quoi, donc à partir du moment où elle a commencé à perdre ses forces évidemment là il a fallu... enfin c'était à toi de prendre le rôle. F :Ah oui toi tu vois ça de ton côté. PF : ben, c'est vrai	Retentissement psychologique	Évaluation du retentissement psychologique du patient	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-1170/1173	près les aides-soignantes, elles ont été bien quand même...	Retentissement sur les activités de loisirs	Evaluation de l'ennui	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA3-631	12 heures. Et là, j'ai les jardiniers.	Instauration et réévaluation des aides à domicile	Mise en place d'aides à domicile	Soutien du patient	Information et soutien
PA1-955/956	M a dû appeler, c'est le conseil général il y a eu une assistante sociale du conseil général qui est venue à la maison	Informations sur les aides extérieures	Informations sur les aides	Informations	Information et soutien
PA2-227/229	Donc on a fait revenir une assistante sociale suite à ça et donc qui a établi, qui a mis les aides ménagères à venir le midi et le soir. Donc moi ça me soulageait aussi	Informations sur les aides extérieures	Informations sur les aides	Informations	Information et soutien
PA2-640	Elle a eu une aide du conseil général. Soliha	Coût des aides à domicile	Coût des aides à domicile	Financiere	Accessibilité
PA2-654	Non, ça c'est l'assistante sociale qui passe et qui décide de l'état de... Il y a des paniers...	Informations sur les aides extérieures	Informations sur les aides	Informations concernant les aides	Information et soutien
PA1-1078	Pas toujours	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Présence de l'aidant à la consultation	Implication de l'aidant	Relation professionnel-patient

PA1-20/22	On avait l'habitude d'avoir, comment on appelle ça, un verticalisateur, et je pensais pouvoir m'en servir et le Dr T a opté pour le lève-personne.	Matériel instauré pour aider l'aidant	Matériel instauré pour aider l'aidant	Soutien aux aidants	Information et soutien
PA1-370/374	Alors, moi je n'utilise finalement qu'une seule fois parce que les infirmières le sortent du lit, lui font la toilette, le mettent ici. Moi je le ramène après le déjeuner au lit pour sa sieste, et après elles viennent pour le lever et elles viennent pour le coucher. Donc moi je ne l'utilise qu'une seule fois, et finalement c'est bien plus facile que de le mettre au lit du fauteuil au lit que du lit au fauteuil. Il faut... Il y a un coup à prendre.	Matériel instauré pour aider l'aidant	Matériel instauré pour aider l'aidant	Soutien aux aidants	Information et soutien
PA1-83/86	Et donc là on a tout mis, aidé par le Dr T, tout mis en place. Des services à la personne donc j'ai l'infirmier, nous avons le kiné qui vient de partir, 85 hein ? Et puis donc cette femme-là qui vient le mardi et le jeudi quand je pars à mes activités.	Instauration et réévaluation des aides à domicile	Mise en place d'aides à domicile	Soutien du patient	Information et soutien
PA1-103	Les enfants, nos enfants ont pris beaucoup de choses en main. Ils ont prévu, ils ont préparé le retour de leur père.	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	Aide de l'aidant indispensable	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA3-773/775	Tu me disais, « tiens maman c'est bien de prendre ton complément à telle heure », « allez viens, tu vas te laver ». Tu me poussais quand même. Parce que j'avais tendance à me laisser aller, donc toi, tu me poussais un peu. Il y avait un soutien important.	Évaluation du soutien de l'entourage	Soutien de l'entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-32/33	Nous avons aussi employé une aide-soignante libérale pour que je reprenne 2 activités dans la semaine, l'aquagym et le Qi-gong.	Relai de l'aidant par le professionnel	Mise en place d'aides à domicile pour soulager l'aidant	Soutien de l'aidant	Information et soutien
PA1-961/965	Et là 1 an après elle est revenue faire le point et elle a aussi même calculé ce que je dépense tous les mois, ce qu'on dépense pour les changes, pour tout quoi. Et oui là on a une aide. On a une aide. Et l'heure d'ADMR me coûte bien moins que la personne que j'emploie en chèque emploi service. Vous voyez ? Si si au point de vue... les 30h là	Informations sur les aides extérieures	Informations sur les aides extérieures	Informations	Information et soutien
PA1-90/97	Non, l'aide-ménagère c'est... l'aide-ménagère... J'ai, le conseil général nous a attribué 30h d'ADMR, l'aide à domicile en milieu rural, 30h par mois, donc j'ai le lundi, mercredi et vendredi. Là aussi je peux partir, c'est 2h à chaque fois, mais en 2h vous ne pouvez pas aller à Morlaix ou à Lannion, faire certaines courses, c'est pour ça que, quand l'assistante sociale est passée, je lui disais que de temps en temps j'aimerais 3h d'affilée. Et donc dernièrement on a eu la réponse, ils donnent 30h par mois. Donc une fois par semaine j'aurais 3h, nous aurons, je dis toujours « je », c'est pour que je prenne la clef des champs. Que je t'abandonne.. Voilà	Relai de l'aidant par le professionnel	Mise en place d'aides à domicile pour soulager l'aidant	Soutien de l'aidant	Information et soutien
PA1-315	Pour le ménage, moi je ne fais plus rien.	Relai de l'aidant par le professionnel	Mise en place d'aides à domicile pour soulager l'aidant	Soutien de l'aidant	Information et soutien
PA1-401/405	Et moi je trouve, même si parfois je me dis je pourrais me débrouiller pour le mettre au lit, 3 passages quand je suis là ce n'est pas tout à fait justifié mais en même temps s'il y a quelque chose qui ne va pas c'est quand même réconfortant pour moi. Je peux poser des questions, je me repose, je dis « aujourd'hui je ne le trouve pas bien, aujourd'hui... » voilà.	Relai de l'aidant par le professionnel	Mise en place d'aides à domicile pour soulager l'aidant	Soutien de l'aidant	Information et soutien
PA2-178/182	Après du coup les aides ménagères c'est moi qui ait demandé, et avec son accord aussi. Mais bon c'est pareil au début elle était... elle ne voulait pas. Parce que pour moi c'est plus facile par ce que je travaillais et comme à midi il fallait que je lui fasse à manger et que ça ne lui plaisait pas forcément. Donc il y a eu une assistante sociale qui est venue	Relai de l'aidant par le professionnel	Mise en place d'aides à domicile pour soulager l'aidant	Soutien de l'aidant	Information et soutien
PA1-163	Tu me disais, « tiens maman c'est bien de prendre ton complément à telle heure », « allez viens, tu vas te laver ». Tu me poussais quand même. Parce que j'avais tendance à me laisser aller, donc toi, tu me poussais un peu. Il y avait un soutien important.	Évaluation du soutien de l'entourage	Soutien de l'entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-374/377	Et autrement les seuls soins que je peux faire c'est le matin quand je descends. S'il est mouillé ou s'il est sale je n'attends pas, je ne peux pas lui servir son petit déjeuner dans cet état-là. C'est la seule chose.	Participation de l'aidant aux soins	Participation de l'aidant aux soins	Implication de l'aidant	Relation professionnel-patient
PA1-936/938	Et ils ont téléphoné, téléphoné pour justement voir si on pouvait avoir des aides. Et puis, que ce soit partout, on nous demandait notre déclaration de revenus. On était trop riches.	Coût des aides à domicile	Coût des aides à domicile	Financiere	Accessibilité
PA1-955	Et puis après la MSA ne donne rien.	Coût des aides à domicile	Coût des aides à domicile	Financiere	Accessibilité

PA1-960-961	Oui, et on a fait un constat. Et elle a dit oui vous pouvez avoir donc... Tout de suite PB a été classé en GIR 2. Je ne sais pas si, hein ? Et donc on nous a attribué 26h.	Coût des aides à domicile	Coût des aides à domicile	Financière	Accessibilité
PA1-970/972	Et puis d'un autre côté on dépense beaucoup moins aussi. On ne sort plus, il n'y a plus de vacances, il n'y a plus de week-end... Alors cette argent là que nous mettions pour nous aider à la maison et ben voilà...	Retentissement socio-économique lié à la maladie	Retentissement socio-économique lié à la maladie	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-1011/1020	Plus maintenant. Au début, au début. Et même au début quand je partais par exemple, quand je partais faire les courses quand... pour l'aide-soignante qui vient quand je pars à la piscine ou Qi-gong c'est différent, je pars, je suis tranquille. Vous fêtes de la lecture, vous faites des jeux ? PB : oui MB : vous allez dehors, j'ai eu peut-être plus de mal à faire confiance aux aides à domicile et je ne partais jamais vraiment détendue. Toujours, quand j'étais avec mes enfants ou avec mes nièces, j'étais pressée de rentrer, mais maintenant plus, plus.	Surveillance psychologique de l'aidant	Évaluation du retentissement psychologique de l'aidant	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA1-1340/1345	Je leurs dis c'est fini de venez plus un weekend sur 2. Tantôt M tantôt F, et puis M arrive, il prend le tracteur pour faire la pelouse. Hein ? Il veut que l'environnement soit bien, et quand ton gendre... On a notre gendre qui travaille à Bercy dans les finances. Et puis quand il vient là : tronçonneuse, taille-haie, débroussailluse ; et puis l'autre jour tu lui as fait ça (montre son pouce) et alors là, après que tu lui as fait ça il a foncé	Présence d'un entourage soutenant pour l'aidant	Présence d'un entourage soutenant pour l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-226/227	Après elle ne voulait même pas revenir ici parce qu'elle disait que ça serait une charge tout ça.	Retentissement psychologique	Évaluation du retentissement psychologique du patient	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-265/268	PF : Et puis tu n'es pas là, tu n'es pas à la maison toute la journée non plus. F : Non, je rentre à midi manger mais après je ne suis pas là, bon le soir je rentre aussi, la nuit il y a une présence vu que je suis là	Rôle primordial de l'aidant dans les tâches de la vie quotidienne	Aide apportée par l'aidant indispensable	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-444/447	De mon point de vue à moi, vu comment les choses sont mises en place maintenant c'est le... la charge est plus faible. Sauf la nuit par contre, la nuit j'en ai parlé au docteur là où elle a appelé plusieurs soirs... C'était devenu, même avant, psychologiquement c'était dur quand il fallait se lever plusieurs fois dans la nuit alors qu'on travaille le lendemain.	Difficultés pour l'aidant au domicile	Difficultés pour l'aidant au domicile	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-452/453	si elle tombe moi je fais quoi ? Je ne peux pas la relever. Moi toute seule je ne peux pas...	Difficultés pour l'aidant au domicile	Difficultés pour l'aidant au domicile	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-467	Moi toute seule je n'aurais pas pu le faire non plus.	Difficultés pour l'aidant au domicile	Difficultés pour l'aidant au domicile	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-533	Non, moi je ne fais pas	Participation de l'aidant aux soins	Participation de l'aidant aux soins	Implication de l'aidant	Relation professionnel-patient
PA2-581/582	mon autre sœur de Lannion qui elle s'occupe en fin de compte de lui envoyer toutes ses courses alimentaires.	Présence d'un entourage soutenant pour l'aidant	Présence d'un entourage soutenant pour l'aidant	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-600/603	Mais moi pour les soins oui je ne fais rien, j'ai essayé parce que psychologiquement pendant une période ça a été très dur et du coup j'ai pris du recul et essayé de m'occuper de moi déjà, et du travail parce qu'on ne peut pas faire tout et ça je ne m'occupe pas, je laisse les professionnels faire un maximum.	Participation de l'aidant aux soins	Participation de l'aidant aux soins	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-627	Oui mais je ne suis pas apte...	Difficultés pour l'aidant au domicile	Difficultés pour l'aidant au domicile	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-951/955	c'était... notre relation était très conflictuelle et après la mise en place en fin de compte de ça, bah ça va mieux. Il m'a même demandé l'autre jour Dr T comment ça se passait au point de vue caractère justement, je disais « c'est beaucoup mieux » depuis son séjour à l'hôpital	Prise en charge de la relation de couple patient aidant	Prise en charge de la relation de couple patient aidant	Soutien aux aidants	Information et soutien
PA2-1083/1091	Non moi je disais c'est vraiment, je pense c'est le psychologique c'est important, rien que là, en fait je pense qu'il y a le fait, surtout dans cette maladie et puis avec la vieillesse en général, de se sentir inutile et je sais que souvent elle me demandait de lui donner des trucs à faire, des patates à éplucher, n'importe quoi ; parce que sinon elle se sent inutile. Et puis bon après il y a des pensées funestes qui viennent assez vite. F:ca serait aussi le psychologue ? Peut-être ? Je ne sais pas. PF:oui le psychologue	Retentissement psychologique	Évaluation du retentissement psychologique du patient	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-1180/1182	Non moi je trouve ça reposant et rassurant finalement, puisque c'est des professionnels	Relai de l'aidant par le professionnel	Mise en place d'aides à domicile pour	Soutien de l'aidant	Information et soutien

	qui savent ce qu'ils font ; même si on surveille un petit peu, enfin en la voyant là déjà on surveille son état. Et puis elle nous dit. Donc elle parle		soulager l'aidant		
PA2-1213/1220	Tandis qu'ici finalement s'il y a un souci on peut aller voir le Dr R il est à notre écoute tandis que quand elle est à l'hôpital là c'est différent, même à l'hôpital de Lanmeur par exemple les échanges avec les kinés sont... On avait eu une kiné ; elle ne supportait pas la kiné qui la faisait pleurer parce qu'elle avait une façon de faire qui était différente des autres. Et là il y avait, c'est vrai la discussion était très difficile. Ou avec les infirmières aussi pour les médicaments c'était comme ça et pas autrement. Donc il fallait être là quand le médecin passait et c'était plus difficile finalement que d'être à domicile et de rencontrer le médecin s'il y a un problème. Parce qu'on ne sait pas en fin de compte tout ce qu'il se passe	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Contrôle plus important qu'à l'hôpital	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-118/120	Alors c'était les infirmières je crois d'abord, oui les infirmières. Une visite par jour c'était seulement au début. Donc au début pareil elle ne voulait pas non plus d'infirmières, rien à faire. Elle avait du mal à céder	Acceptation des aides	Refus des aides	Adaptation	Information et soutien
PA2-169/170	C'était peut-être plus facile pour les infirmières, effectivement, de faire la toilette au lit plutôt que de l'envoyer. Il y avait ça aussi. Elles avaient peur de la chute. PF : Sauf que du coup il y a quand même une douche une fois par semaine depuis... je ne sais pas depuis quand.	Technicité des soins infirmiers	Technicité des soins infirmiers	Compétence	Soins médico-techniques
PA2-186/187	Au début on avait... c'était une 1/2h seulement par jour, et elle venait vers 16h.	Coût des aides à domicile	Coût des aides à domicile	Financière	Accessibilité
PA2-196/203	Alors c'était les infirmières je crois d'abord, oui les infirmières. Une visite par jour c'était seulement au début. Donc au début pareil elle ne voulait pas non plus d'infirmières, rien à faire. Elle avait du mal à céder	Difficultés pour l'aidant au domicile	Difficultés pour l'aidant au domicile	Retentissement sur l'aidant	Information et soutien
PA2-270/276	Et il y a aussi le fait qu'elle ne bouge pas. Forcément elle s'ennuie vu qu'elle est tout le temps sur place. Soit elle est dans sa chambre soit ici, encore que depuis quelques temps.. F : Non ici elle ne vient plus. Depuis son lumbago elle ne vient pas PF : Donc elle est toujours sur place, donc fixer un mur ce n'est pas agréable non plus, donc forcément elle s'ennuie.	Retentissement sur les activités de loisirs	Évaluation de l'ennui	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-421/422	Mais sinon si on a des questions on va prendre rendez-vous	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Implication de l'aidant	Relation professionnel-patient
PA2-631/632	Sa douche qui a été faite cette année, donc une douche avec une chaise et puis des soutiens, sinon non rien de... si dans les toilettes des barres de soutien, pour se relever.	Réalisation de travaux d'adaptation	Réalisation de travaux d'adaptation	Financière	Accessibilité
PA2-735/738	Oui, et puis avec elle aussi parce qu'elle est demandeuse aussi. Et puis vu le traitement en fin de compte il modifie parfois d'une semaine à l'autre. Donc souvent il change, pour son lumbago toutes les semaines c'était changé. Pour trouver une solution, enfin qu'elle puisse se remettre à la marche au plus tôt.	Prise en charge thérapeutique	Adaptation thérapeutique	Compétence	Soins médico-techniques
PA2-834/837	PF : Non F : Non, je ne pense pas, ce n'est pas mon travail, je ne suis pas formée pour ça ; moi je serais incapable de faire ce qu'elles font.	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Implication des aidants	Relation professionnel-patient
PA2-1163/1164	Sinon tout ce qui concerne le soin moi non je serais incapable de... rien du tout de tout ça. Je ne serais pas capable	Participation de l'aidant aux soins	Participation de l'aidant aux soins	Implication des aidants	Relation professionnel-patient
PA2-1100/1115	La famille. F : oui voilà, les petits enfants, les filles, leurs conjoints, son frère qui vient aussi PF: son frère du coup...F ; un peu moins PF : du coup maintenant c'est peut-être plus nous qui... parce que eux ont eu des problèmes de santé et donc avec mon travail vu que j'ai des contacts avec eux beaucoup ça m'est arrivé d'emmener ma grand-mère voir son frère souvent F : Mais c'est vrai que c'est souvent la famille qui se déplace ici, les petits enfants PF : ça a toujours été le centre vu que c'est là où ont vécu ses filles, et donc c'est là où on se regroupe.	Évaluation du soutien de l'entourage	Soutien de l'entourage	Retentissement psycho-social	Information et soutien
PA2-1378	Il est venu mercredi et au lieu d'un entier il me donne un demi maintenant	Prise en compte de l'avis du patient dans la prise en charge	Prise en compte de l'avis du patient	Implication du patient	Relation professionnel-patient
PA3-419/420	quand je suis arrivée ici, j'étais à 50 mg, et j'ai fait des semi-crisés. Et donc le Dr B est	Délai d'obtention des rendez-vous en	Délai d'attente en situation d'urgence	Flexibilité du planning	Disponibilité

	intervenue tout de suite, elle est montée à 400 mg et c'est simple, je n'ai pas eu de crise depuis un bon moment	situation urgente			
PA3-930	oui, ils sont très présents, on les a appelés. Ils sont venus pour la sonde, ...quand tu étais fatigué.	Disponibilité des infirmier(e)s pour se rendre au domicile en situation urgente	Delai d'attente en situation d'urgence	Flexibilité du planning	Disponibilité
PA1-683/686	Et il n'allait plus bien du tout du tout, il était 7h30, j'appelle les infirmiers, il y en a un qui était là 5 minutes après. C, quand elle a pu capter était avec moi, ils sont restés jusqu'à ce que le SAMU arrive, jusqu'à ce que... Ils ont appelé un interne, vous vous rendez compte un peu	Disponibilité des infirmier(e)s pour se rendre au domicile en situation urgente	Réactivité en situation d'urgence	Coordination	Organisation locale des services
PA2-1308	Non, je ne crois pas qu'elle a été là-bas, ou elle a été une fois mais ce n'est même pas sûr.	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visite à domicile du médecin traitant	Prise en charge à domicile	Accessibilité
PA3-716/725	Des fois, ... au mois de juillet, ils terminaient leur journée à 22h. Ils terminaient leurs journées et il l'a commencé à 6 heures du matin. Voir 5h30, ils ont ...mais toujours le sourire, toujours un mot gentil...pas à se plaindre, « je suis fatigué, etc... », toujours dynamique,...et puis disponible aussi. Parce que c'était sym- pa, je veux dire le matin, de m'allumer mon café, servir mon café...c'est sympa. Ils ne sont pas obligé de le faire. Et puis il y a une relation qui c'est instauré, je veux dire... maintenant, on voit C, elle nous klaxonne. PF : is venaient quand même trois fois dans la journée P:6 en fait, avec les allers et retours.	Temps de soins disponible	Satisfaction de l'amplitude horaire de la pec	Temps de soin disponible	Disponibilité
PA3-970/971	Parce que je voulais un rendez-vous rapidement parce que le Dr B, elle a beaucoup de monde maintenant. Avant on arrivait à avoir un rendez-vous pour le lendemain, maintenant il faut 3-4 jours quoi...	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie médicale	Organisation territoriale des services

Tableau 12

Tableau de codage de Ploërmel

Code ligne	Verbatim	Aspect spécifique final retenu	Aspect spécifique d'expérience du soin	Aspect du soin	Dimension du soin
PA12-12/13	Donc mon généraliste m'a conseillé de voir un psychologue et comme il y en a une dans la maison de santé où je vois mon généraliste, je suis allée spontanément.	Orientation vers les professionnels paramédicaux	Orientation chez les paramédicaux	Coordination	Soins médico techniques
PA12-30	Oui à la CC toujours. Mais comme il était homéopathe, d'ici, j'ai préféré aller à C.	Choix du médecin pour ses compétences particulières	Choix du médecin pour ses compétences particulières	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA12-32/33	Me : Parce que je suis anti-antibiotiques. Je préfère être soigné par la médecine douce et je savais qu'avec le Dr C., il n'allait pas systématiquement me donner des antibiotiques.	Importance d'être ouvert aux médecines douces	Importance d'être ouvert aux médecines douces	Compétences	Soins médico techniques
PA12-46/47	une fois elle m'avait demandé si elle pouvait se mettre en lien avec DR C., parler de mon cas entre guillemets,	Demande de consentement pour la communication aux autres soignants à propos du patient	Demande de consentement pour communication avec les autres soignants	Secret médical	Relation professionnel patient
PA12-63/64	Et vous pensez que c'est leur alliance qui a permis Me : qui m'a permis d'accepter, oui. Il m'a fallu du temps.	Prise en charge pluriprofessionnelle améliore la confiance du patient	Coordination interprofessionnel améliore la prise en charge	Coordination	Organisation locale des services
PA12-86/90	Et il y a un des 2 professionnels qui vous a fait un retour sur leur discussion? Me : Non L : Pas du tout Me : Non non, je leur fais confiance voilà	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations sur les discussions interprofessionnelles	Coordination	Organisation locale des services
PA12-99/100	F : Et sur le principe ça c'est quelque chose que vous trouvez bien? Me : Ah oui c'est ce qui m'a motivé aussi à accepter l'arrêt maladie.	Prise en charge pluriprofessionnelle améliore la confiance du patient	Coordination interprofessionnel améliore la prise en charge	Coordination	Organisation locale des services
PA12-105/107	F : Et au cours de cette phase d'acceptation là, vous voyiez, enfin vous aviez toujours des rdv Me : Que ce soit avec le Dr C. ou Mme M., oui toujours. Donc tous les 15 jours avec Mme M. et une fois par mois avec Dr C.	Suivi de la pathologie chronique	Régularité du suivi	Compétences	Soins médico techniques
PA12-109/112	Puis faire un point aussi moral parce qu'on parle beaucoup. F : Oui c'est ça, c'est intéressant aussi. Me : Avec le Dr C. on échange énormément oui.	Facilité de communication	Communication	Communication	Relation professionnel patient
PA12-119/121	Donc il a mis ça aussi en avant, d'avoir des activités pour soi. Et donc je me suis à la zumba, à boire un coup avec des copines au bowling, me provoquer des soirées avec les copines	Implication du patient dans le traitement	Implication du patient dans sa prise en charge thérapeutique	Implication des patients	Implication
PA12-70/71	Me : Depuis le mois d'août je suis sous antidépresseur. J'ai accepté les antidépresseurs au mois d'août	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Implication du patient dans la prise en charge générale	Implication des patients	Implication
PA12-74/76	L : Et vous la voyez à quelle fréquence? Me : Alors là je la voyais tous les 15 jours, mais depuis mi-février, on ne va se voir qu'une fois par mois parce que comme je ne vais plus retourner dans mon administration,	Suivi de la pathologie chronique	Régularité du suivi	Compétences	Soins médico techniques
PA12-90	Me : Non non, je leur fais confiance voilà	Confiance du patient envers les soignants	Confiance dans le professionnel	Relation de confiance	Relation professionnel patient
PA12-117/119	Parce que le Dr C. a beaucoup mis l'accent sur le fait que oui vous êtes maman, oui vous êtes épouse, oui vous êtes femme au foyer et vous faites le ménage, oui vous êtes employée, mais vous êtes aussi une femme	Individualisation du soin	Prise en charge personnalisée	Soins centrés sur le patient	Relation professionnel patient
PA12-132/134	Me : En moyenne c'est 20 minutes, une demi-heure. Il ne regarde même pas sa montre hein, c'est ça qui est bien. C'est qu'il ne regarde pas sa montre. Quand il faut qu'on échange, on échange.	Temps de soin disponible en consultation	Temps de soin disponible	Disponibilité des soignants	Disponibilité
PA12-134	Ça c'est cool, il est à l'écoute	Importance de l'écoute	Ecoute	Communication	Relation professionnel patient

PA12-134/139	Donc c'est vrai que quand il est en vacances et qu'il a un remplaçant... F : Vous acceptez d'aller voir le remplaçant? Me : Ah oui F : Parce qu'il faut le rdv de toute façon? Me : Voilà. Mais ce n'est pas du tout la même relation.	Continuité des soins dans la structure en l'absence du médecin référent	Satisfaction lors du remplacement	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA12-142	Me : Oui. Et même la psychologue, comme elle dit, s'il y a besoin d'un rdv en urgence.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai de rendez vous en urgence	Délai d'obtention d'un rendez vous	Disponibilité
PA12-147/149	L : Et vous avez essayé de mettre en place d'autres thérapeutiques avant d'instaurer les antidépresseurs? Me : Oui l'hypnose aussi que j'ai essayé avec le Dr C.	Diversité des exercices médicaux appréciée	Présence de médecin généraliste avec spécialisation	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA12-155/156	il a pris conscience que ce n'était pas le moment de me faire arrêter de fumer en ce moment.	Individualisation du soin	Prise en charge personnalisée	Soins centrés sur le patient	Relation professionnel patient
PA12-165/168	Me : Une séance, qui a très bien fonctionné. F : Alors comment vous évaluez que ça a très bien fonctionné ? Est ce qu'il y a des critères? On se sent mieux après? Me : Zen, détendue, vidée. Ouai bien.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Efficacité des soins	Soins médico techniques
PA12-201	Me : Le fait de ne pas avoir eu le soutien de mon époux. Il n'a pas du tout compris mon état	Évaluation du soutien de l'entourage	Prise en compte du soutien de l'entourage	Evaluation psychosociale	Information et soutien
PA12-211/216	Et surtout dans une maison de santé où on a par ailleurs son médecin, vous croisez sans doute des gens qu'on connaît, mais ça ça ne vous posait pas de souci? De dire justement bah je vais aller voir la psy et peut-être que Me : Non parce que ce quand je suis allée à mon dernier rdv, c'était le 15 Février, c'était une copine qui prenait la suite donc. Je ne savais pas du tout qu'elle la consultait donc bah c'était marrant.	Confidentialité du suivi psychiatrique/ psychologique	Confidentialité du suivi chez le psychologue	Aménagement des espaces intérieurs	Aménagement des locaux
PA12-238/239	Me : Mais du fait que je sais que ça reste confidentiel avec le médecin généraliste comme avec le psy, ça nous permet aussi de pouvoir parler pleinement.	Respect du secret médical par les professionnels	Respect du secret professionnel	Secret médical	Relation professionnel patient
PA12-249	Ah non moi que ce soit un homme ou une femme, ça ne me dérange pas du tout.	Le genre du médecin	Importance du genre du médecin	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA12-285/287	Au moins je me suis dit, que si j'avais besoin quand DR C. était absent et qu'il ne trouve pas de remplaçant, je me suis dit au moins, on peut peut-être facilement basculer sur un des médecins qui opère	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Remplacement si absence	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA12-290/293	F : Vous n'avez pas de problème pour prendre de rdv? Me : Ah non aucun. F : Pour appeler Mr C., vous appelez finalement le secrétariat? Me : Le secrétariat oui.	Satisfaction globale de la prise de rendez vous	Facilité de prise de rendez vous au secrétariat	Organisation des soins	Disponibilité
PA12-294/295	F : Et voilà vous avez un rdv Me : Assez rapidement, ah oui non ça là-dessus, aucun souci.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai de rendez vous	Délai d'obtention d'un rendez vous	Disponibilité
PA12-300/301	Ah ouai. Et puis ils n'hésitent pas entre eux à, sur des diagnostics, des trucs comme ça, à. Moi je les vois quand on attend en salle d'attente	Mutualisation des connaissances	Partage de connaissances	Coordination	Organisation locale des services
PA12-301/303	, ils échangent énormément entre eux aussi. Et je pense que le fait que, le médecin est un soutien d'autres collègues aussi, plutôt que chacun dans son cabinet dans des villes dispersées, ça c'est bien.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication entre professionnels	Coordination	Organisation locale des services
PA12-351/353	, il m'a conseillé d'aller voir une psychologue, il m'a dit vous savez, il y en a dans la maison de santé et le fait aussi qu'il puisse se mettre en relation s'il y avait besoin.	Choix du professionnel dans la maison de santé pour la coordination	Choix du professionnel dans la maison de santé pour coordination	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA12-355/356	Et puis parce qu'elle a sa réputation. F : Oui ça joue ça? Me : Oui.	Choix du professionnel car conseillé par d'autres personnes	Choix du professionnel car conseillé par d'autres personnes	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA12-364	Me : Elle est très à l'écoute, elle est sans jugement,	Importance de l'écoute	Ecoute	Communication	Relation professionnel patient
PA12-364/367	il y a des psychologues qui vont écouter, qui vont écouter, qui vont écouter mais sans les aider verbalement dans leur démarche et elle, elle est de bon conseil quoi, et elle ouvre, enfin moi je sais qu'elle m'a fait ouvrir les yeux sur certaines choses.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Efficacité des soins	Soins médico techniques
PA12-370/372	Me : Ah oui non il y a un échange F : Elle est dans la discussion. Me : Oui tout à fait, elle est dans la communication	Facilité de communication	Communication	Communication	Relation professionnel patient

PA12-385/386	Combien de temps il a duré déjà? Me : 1 heure, la première fois 1h.	Temps de soin disponible en consultation	Temps de soin disponible	Disponibilité des soignants	Disponibilité
PA12-3414/415	L : Et vous n'avez pas eu de mal à avoir de rdv avec la psychologue? Au niveau du délai? Me : Non, j'ai eu de la chance.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai de rendez vous	Délai d'obtention d'un rendez vous	Disponibilité
PA12-418/419	Là je sais qu'elle ne prend plus du tout de nouveau patient. Donc je me dis que j'ai eu de la chance.	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie	Organisation territoriale des soins
PA12-420/423	F : Et vous avez pris rdv comment? En l'appelant directement ou... Me : Ouai. F : Ouai ça s'est fait comme ça. Me : Ouai par téléphone ouai	Prise de rendez vous directement auprès des professionnels	Prise de rendez vous directement auprès des professionnels paramédicaux par téléphone	Organisation des soins	Disponibilité
PA12-470/471	Mais maintenant j'en parle, je ne pleure plus donc déjà je me dis que je vais mieux. Parce qu'avant je parlais du travail et vouuuuuuuu je pleurais tout le temps.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Efficacité des soins	Soins médico techniques
PA12-479/481	Mais c'est ça qui rassure aussi, j'ai mon généraliste, j'ai ma psychologue qui sont ensemble, qui se connaissent, qui peuvent échanger, et ça, ça aide.	Prise en charge pluriprofessionnelle améliore la confiance du patient	Coordination interprofessionnel améliore la prise en charge	Coordination	Organisation locale des services
PA12-482/484	L : C'était sûrement très important qui puissent vous dire que là elle vous demandait l'autorisation d'échanger. Me : Et bah, ça confirme la confiance.	Confiance du patient envers les soignants	Confiance dans le professionnel	Relation de confiance	Relation professionnel patient
PA12-490/491	vous avez eu d'autre suivi que le médecin généraliste? Me : Oui, rhumatologue.	Orientation vers le spécialiste	Orientation chez le spécialiste	Coordination	Soins médico techniques
PA12-492/493	L : C'est tout? Il n'y a pas eu du tout de séance de kiné? Me : Ah si, ça fait 7 ans que j'ai 2 séances par semaine.	Orientation vers les professionnels paramédicaux	Orientation chez les paramédicaux	Coordination	Soins médico techniques
PA12-532/534	Me: Dans la maison de santé, non. L: Et sinon vous pensez que vous y seriez allée, dans la maison de santé de P.? Me : Oui tout à fait. Pour faire le lien avec mon médecin généraliste et le kiné	Choix du professionnel dans la maison de santé pour la coordination	Choix du professionnel dans la maison de santé pour coordination	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA12-554/558	vous avez l'impression de décider, d'avoir prise sur vos soins, la façon dont vous êtes soignée? Me : Ah oui F : De décider pour vous quoi? Me : Oui	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Implication du patient dans la prise en charge générale	Implication des patients	Implication
PA12-570/572	Pour vous, ça serait quoi des soins de qualité dans une maison de santé avec des professionnels? Me : Bah déjà, d'avoir des médecins voilà qui connaît son patient,	Connaissance du patient	Connaissance du patient	Soins centrés sur le patient	Relation professionnel patient
PA12-581/582	ou comme ils sont dans les mêmes murs, c'est plus facile pour eux de se rencontrer.	La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	Coordination	Organisation locale des services
PA12-585	Me : Ah oui, l'écoute est très importante	Importance de l'écoute	Ecoute	Communication	Relation professionnel patient
PA12-583/584	F : Donc ouai si on reprend, des soins de qualité pour vous c'est à la fois, le fait qu'ils puissent échanger entre eux	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication entre professionnels	Coordination	Organisation locale des services
PA12-588/590	Même les secrétaires quoi, moi je suis secrétaire et c'est vrai que le stress, les patients qui sont pénibles au téléphone et tout, et bah on sent qu'elles ont plaisir à travailler où elles sont et ça c'est important.	Qualité de l'accueil au secrétariat	Accueil par les secrétaires	Relations humaines	Relation professionnel patient
PA12-598/599	Donc le temps qu'il ne consacre plus au téléphone, au moins il le consacre à ses patients. Pour lui, ça fait toujours ça en moins.	Temps de consultation non dérangé par le téléphone grâce au secrétariat	Pas de gêne du médecin en consultation par le téléphone	Disponibilité des soignants	Disponibilité
PA12-692/693	Me : Bah déjà oui si notre généraliste nous conseille et qu'on suit, bah comme là il m'a conseillé de voir Mme M., j'aurai très bien pu dire non hein.	Rôle du patient dans l'alliance thérapeutique	Implication du patient dans la prise en charge générale	Implication des patients	Implication
PA12-763/764	Me : Ouai ouai exact. Mais nous c'est parce qu'on a nos habitudes. L : Oui c'est parce qu'ils étaient implantés avant la maison médicale.	Fidélité à son professionnel	Fidélité à son professionnel	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA12-773/774	F : Il le sait que vous allez voir l'ostéo? Me : Oui il le sait. Magnétiseur non je n'ai pas fait. Je n'ai pas osé.	Sujet tabou pour le patient	Sujet tabou non abordé avec le professionnel	Communication	Relation professionnel patient
PA12-792/793	F : Pour se garer, pour y aller, il n'y a pas de problème? Me : Pas de problème. Que ce	Accessibilité en transport individuel	Facilité d'accès en voiture	Accessibilité physique	Accessibilité

	soit les 2 maisons de santé, très bien				
PA12-814/815	Me : Bah que moi je trouve ça super qu'ils puissent travailler en équipe comme ça quoi. Parce qu'ils ont chacun leur métier hein. Mais ils travaillent ensemble et ça c'est bien.	Satisfaction de la coordination des soins	Satisfaction de la coordination	Coordination	Organisation locale des services
PA12-818/823	même si mon dossier est informatisé parce que maintenant tout est informatisé, mais au moins voilà quoi, si le Dr C. pour X ou Y raison doit s'absenter plusieurs mois, au moins il y a tout le suivi de mon dossier. Je sais que quelqu'un peut prendre la relève aussi et qu'on ne va pas passer 3h à faire un résumé, tout redire quoi. Il y a déjà une synthèse. Ça c'est important, même pour les remplaçants ou les internes.	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Dossier médical partagé	Coordination	Organisation locale des services
PA12-857/859	Ca là-dessus, elle va être là pour me booster quoi. Que si, un moment je baisse les bras, elle va être là pour me requinquer. Et mon généraliste pareil.	Motivation du patient par le professionnel	Soutient par le professionnel	Soutien	Information et soutien
PA12-875/876	F : Oui la dernière question c'est : voyez-vous des choses à améliorer dans le fonctionnement de la maison de santé qui vous aiderait d'avantage? Donc vous avez formulé les kinés	Souhait d'étendre les professionnels de soins primaires	Manque de professionnels dans la maison de santé	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA12-877/881	L : Et ça serait aussi dans le but qu'ils puissent échanger avec votre médecin généraliste? Me : Voilà qu'il y ait toujours cette relation. On est bien à la campagne.	Choix du professionnel dans la maison de santé pour la coordination	Choix du professionnel dans la maison de santé pour la coordination	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA12-877/879	Me : Voilà ça serait peut-être plus d'autres corps médicaux à venir s'installer, mais déjà où est ce qu'ils auraient la place? Je ne sais pas. Et puis bah faut en trouver quoi, c'est ça le plus dur. Déjà des généralistes dans le coin, c'est galère.	Désertification médicale	Désertification médicale	Démographie	Organisation territoriale des soins
PA13-16/19	F : Donc ça veut dire que tu l'as connue avant la maison de santé? J : Ouai c'est ça ouai, hum hum. F : D'accord. Et donc tu l'as suivie dans la maison de santé parce que c'était ton médecin? J : Oui voilà c'est ça.	Fidélité à son professionnel	Fidélité à son professionnel	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA13-23/24	J : En fait j'avais commencé par le kiné, ça ne marchait pas. J'avais toujours mal au dos. Du coup, elle m'a envoyée voir l'ostéopathe. Bon ça n'a pas marché non plus mais...	Orientation vers les professionnels paramédicaux	Orientation chez les paramédicaux	Coordination	Soins médico techniques
PA13-27/31	Du coup, j'ai commencé au kiné juin et juillet et ensuite ça n'allait toujours pas donc en décembre je suis allée voir l'ostéopathe. Ça ne passait pas donc je suis allée voir 4 fois l'ostéopathe en 3 mois et du coup-là on m'a donné une radio, bah ce matin. Je l'ai faite et apparemment je n'ai rien de très méchant. Enfin j'ai un décalage de 5mm, je ne sais plus c'est quoi.	Satisfaction de la coordination des soins	Satisfaction de la coordination	Coordination	Organisation locale des services
PA13-69/73	L : Est-ce que toi tu y voyais d'autres intérêts à voir l'ostéopathe de la même maison médicale que ton médecin? J : Non pas forcément. Bah franchement c'est la facilité de savoir où c'est et puis au moins ils sont en contact quoi. Si jamais j'ai quelque chose, elle peut lui dire. Bah comme pour la radio, elle lui a dit que je devais faire la radio, du coup elles se sont vues.	Choix du professionnel dans la maison de santé pour la coordination	Choix du professionnel sur maison de santé pour coordination	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA13-69/73	J : Non pas forcément. Bah franchement c'est la facilité de savoir où c'est et puis au moins ils sont en contact quoi. Si jamais j'ai quelque chose, elle peut lui dire. Bah comme pour la radio, elle lui a dit que je devais faire la radio, du coup elles se sont vues.	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnels et influence dans la prise en charge du patient	Aspect pratique d'avoir les professionnels au même endroit	Accessibilité physique	Accessibilité
PA13-75/76	j'étais en contact avec l'ostéopathe par message	Différents modes de communication possibles (mails , sms)	Différents modes de communication possibles (mails , sms)	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA13-84/86	Oui je trouve ça bien parce qu'au moins elles peuvent se dire qu'est ce qui se passent avec le patient, si par exemple il lui a parlé d'un problème X et que l'autre lui a parlé d'un problème Y, ils peuvent faire la liaison entre les 2 quoi.	Satisfaction de la coordination des soins	Satisfaction de la coordination	Coordination	Organisation locale des services
PA13-78/79	Et elle m'a dit : j'irai voir ton médecin pour lui demander s'il peut y avoir une radio de faite.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication entre professionnels	Coordination	Organisation locale des services

PA13-107/108	Et là du coup elle m'avait conseillé l'ostéopathe. Donc voilà.	Orientation vers les professionnels paramédicaux	Orientation chez les paramédicaux	Coordination	Soins médico techniques
PA13-177/182	La seule chose que je dirai, c'est encore l'attente. Il y a toujours de l'attente chez les médecins. [Rires] Il faut trouver une solution pour ne pas qu'il y ait de l'attente. F : Même là sur rdv? Me : Oui même là sur rdv, il y a toujours de l'attente parce qu'il y a quelqu'un qui est un peu en retard, parce que c'est décalé et ça dure un petit peu plus longtemps, ce que je peux comprendre hein, il y a des urgences aussi. Mais c'est tout le temps.	Temps d'attente lors des consultations sur rendez vous	Temps d'attente à la maison de santé	Ponctualité	Disponibilité
PA13-241/242	Me : Ah oui oui oui ça il n'y a pas de souci. D'ailleurs elles se sont vues pour discuter du cas de J. parce que bah elle a des soucis au niveau du dos.	Coordination pluriprofessionnelle favorise la prise en charge des situations complexes	Satisfaction coordination	Coordination	Organisation locale des services
PA13-241/242	Me : Ah oui oui oui ça il n'y a pas de souci. D'ailleurs elles se sont vues pour discuter du cas de J. parce que bah elle a des soucis au niveau du dos.	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication entre professionnels	Coordination	Organisation locale des services
PA13-244	Me : Non elles sont en contact. L'avantage d'être dans un même, même endroit	La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	La proximité physique favorise les échanges entre les professionnels	Coordination	Organisation locale des services
PA13-251	Me : En fait, il y a un esprit de confiance aussi avec le médecin,	Confiance du patient envers les soignants	Confiance dans le professionnel	Relation de confiance	Relation professionnel patient
PA13-265/267	J : Ou il y en a un qui peut bruler des verrues L : Ils ont tous un peu des "spécialités" J : Oui voilà c'est ça.	Diversité des exercices médicaux appréciée	Présence de médecin généraliste avec spécialisation	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA13-350/354	Toi est ce que tu parles sur euh voilà moi je voudrai tel traitement ou je ne veux pas telle chose! Est-ce que t'es une patiente comme ça ou est-ce que tu es : bah j'attends de voir ce qu'on me dit. J : Bah j'attends de voir ce qu'on me dit? Parce que bah je fais confiance, après moi je ne m'y connais pas du tout là-dedans donc je ne vais pas dire : je veux ça, je ne veux pas ça quoi, à part si je suis allergique au tru	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Implication du patient dans la prise en charge générale	Implication des patients	Implication
PA13-366/368	c'est quoi pour toi des soins de qualité? Tu répondrais quoi? J : Bah je pense, c'est quand on a besoin, elle nous écoute	Importance de l'écoute	Ecoute	Communication	Relation professionnel patient
PA13-369	qu'elle puisse expliquer pourquoi on a ça par exemple,	Pédagogie	Qualité de l'information délivrée	Information	Information et soutien
PA13-411/412	J : Si si parce qu'à chaque fois j'ai un papier à faire pour envoyer à la sécu mais pfff il faut sortir quand même l'argent avant quoi, malgré que c'est remboursé	Avance des frais de santé	Coût des traitements	Accessibilité financière	Accessibilité
PA13-437/438	Après s'ils peuvent agrandir pour mettre d'autres médecins, par exemple des dermatos du coup	Souhait d'étendre les soins de second recours	Manque de professionnels dans la maison de santé	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA13-437/439	Après s'ils peuvent agrandir pour mettre d'autres médecins, par exemple des dermatos du coup ou des podologues	Souhait d'étendre les professionnels de soins primaires	Manque de professionnels dans la maison de santé	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA13-471/475	Tu as dit tout à l'heure que c'était l'ostéopathe qui avait pris contact avec S., est ce qu'avant elle t'a demandé l'autorisation? J : Oui, ouai ouai. Parce qu'elle m'a dit : est-ce que je pourrai en parler avec S par rapport à te faire une radio et tout? Du coup moi j'ai dit bah pas de problème, parce que c'est mon médecin.	Demande de consentement pour la communication aux autres soignants à propos du patient	Demande de consentement pour communication avec les autres soignants	Secret médical	Relation professionnel patient
PA13-207/209	Me : Tout à fait. Et nous on est, enfin moi personnellement en tant que femme, suivie par un gynécologue qui a fermé, parce qu'il est en retraite, donc elle a fait une formation, qui nous a permis, nous, les femmes, d'être suivie maintenant à P. par quelqu'un.	Diversité des exercices médicaux appréciée	Présence de médecin généraliste avec spécialisation	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA13-525/526	Mais après elles sont très gentilles hein. Ça se passe bien.	Qualité de l'accueil au secrétariat	Accueil par les secrétaires	Relations humaines	Relation professionnel patient
PA13-551/555	F : Et ça te dérange ça, éventuellement de devoir voir une remplaçante? J : Bah ça dépend c'est quoi en fait comme problème. Par exemple, si c'est des problèmes qu'elle me suit depuis que je suis toute jeune, par exemple pour la pilule ou je ne sais pas, je préfère la voir elle plutôt que sa remplaçante.	Stabilité du suivi par un médecin référent	Stabilité du suivi par un médecin référent	Continuité des soins	Organisation locale des services

PA13-536/542	Ce qui est bien c'est qu'ils nous envoient des messages quand on a rdv, la veille. Enfin la veille, ils nous renvoient un message. Enfin je ne sais pas si c'est que l'ostéopathe mais l'ostéopathe en tout cas on reçoit un message. Mais si je crois aussi que, enfin les médecins je sais plu, il faudra demander à F : Un texto quoi J : Oui voilà L : Pour rappeler la date de rdv	Envoi d'un sms de rappel de rendez vous	Envoi d'un sms de rappel de rendez vous	Organisation des soins	Disponibilité
PA13-545/550	: Et au niveau du délai de rdv, tu ne trouves pas que c'est long? J : Ah non F : Pour les médecins? Pour les ostéo? J : Non je ne trouve pas. Je pense que le plus long délai ça doit être une semaine quoi. Après c'est si jamais moi je ne veux voir que DR L. et pas sa remplaçante, bah ça sera un plus long ce qui est normal. Mais sinon je trouve que c'est bien.	Satisfaction générale du délai de rendez vous	Délai de rendez vous	Délai d'obtention d'un rendez vous	Disponibilité
PA14-59/60	. Il y a un suivi quand même avec Dr L., c'est tous les mois, une fois par mois.	Suivi de la pathologie chronique	Régularité du suivi	Compétences	Soins médico techniques
PA14-64	P : On y va maintenant. Au début, DR L. venait ici.	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visites à domicile	Soins à domicile	Accessibilité
PA14-74/76	F : Et vous ne sortez pas avec un déambulateur ou quoi que ce soit? V : Non, mais nous on aimerait bien pour qu'elle marche toute seule. P : Mais elle veut pas, elle veut marcher toute seule.	Acceptation des aides	Refus des aides	Evaluation psychosociale	Information et soutien
PA14-117/119	F : Et est-ce que c'est arrivé que l'un ou l'autre vous dise : on a parlé de je ne sais pas quoi concernant votre femme? Parce que là vous dites ils se voient mais P : Non ils ne me le disent pas non.	Informations sur les échanges entre professionnels	Informations sur les discussions interprofessionnelles	Coordination	Organisation locale des services
PA14-144/145	L : Donc vous l'avez suivie dans la maison médicale finalement. V : Oui tout à fait ouai.	Fidélité à son professionnel	Fidélité à son professionnel	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA14-145/146	Et du coup moi j'ai pris le même médecin parce que je me suis dit que si jamais il y avait besoin un jour.	Choix du médecin car médecin de famille	Choix du médecin car médecin de famille	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA14-148/150	Ouai, bah ouai parce que normalement ils ne prennent pas de nouveaux clients les médecins, maintenant c'est fini, et comme on ne sait jamais ce qu'il peut arriver, c'est bien d'avoir un œil dessus	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie	Organisation territoriale des soins
PA14-190/195	F : Et tout ça les papiers pour les aides, l'ADMR? V : Bah on a mis ça en place dès le départ F : Dès le départ? V : Ouai ouai on a voulu que tout soit carré dès le départ parce que L : Vous avez pu avoir le soutien du DR L. ? V : Oui ouai ouai.	Aide à la réalisation des démarches administratives	Aide à la mise en place des aides	Soutien	Information et soutien
PA14-207/213	Après si on n'a pas Mme L. on aura sa remplaçante. F : D'accord, c'est déjà arrivé ça? V : Oui c'est déjà arrivé ça F : Et ça ne vous pose pas de souci? V : Non, bah non parce qu'ils ont tout l'historique toute façon sur l'ordinateur donc ils ont un suivi.	Continuité des soins dans la structure en l'absence du médecin référent	Satisfaction lors de remplacement	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA14-212/213	Non, bah non parce qu'ils ont tout l'historique toute façon sur l'ordinateur donc ils ont un suivi.	Continuité des soins facilitée par le dossier médical partagé	Dossier médical partagé	Coordination	Organisation locale des services
PA14-256	V : Le kiné se déplace. Il vient le mardi et le jeudi, il vient 2 fois par semaine.	Importance de pouvoir bénéficier de soins à domicile	Visite à domicile	Soins à domicile	Accessibilité
PA14-415/416	F : Vous Madame, vous vous sentez en confiance avec les infirmières? M : Oui	Confiance du patient envers les soignants	Confiance dans le professionnel	Relation de confiance	Relation professionnel patient
PA14-1419/421	F : Est-ce que vous estimez qu'ils sont à votre écoute? Qu'ils écoutent votre famille? Vous, votre famille? M : Oui	Importance de l'écoute	Ecoute	Communication	Relation professionnel patient
PA14-447	V : Non avec le médecin ça se passe bien	Prise en charge à la maison de santé satisfaisante	Satisfaction de la prise en charge	Compétences	Soins médico techniques
PA14-447	V : Non avec le médecin ça se passe bien, avec les infirmières ça va aussi.	Prise en charge à la maison de santé satisfaisante	Satisfaction de la prise en charge	Compétences	Soins médico techniques
PA14-453/456	: Et puis moi je sais que j'ai leur numéro de téléphone, s'il y a quelque chose bah je n'hésite pas, je les appelle L : Donc elles sont disponibles V : Ah oui oui oui, ah oui	Accès téléphonique aux soignants	Communication par téléphone avec infirmier(e)s	Accessibilité des soignants	Accessibilité

	elles sont présentes. Je				
PA14-456/458	V : Ah oui oui oui, ah oui elles sont présentes. Je vois quelques fois quand on va au cinéma, ça finit à six heures. Enfin ça finit juste quelques fois l'infirmière va arriver donc je les appelle et puis elles décalent leur rdv et elles viennent un peu plus tard	Choix du créneau de passage à domicile	Adaptation des passages a domicile selon souhait patient / aidant	Organisation des soins	Disponibilité
PA14-554/555	P : J'ai appelé ma fille, je savais qu'elle était là. C'est difficile à relever quand elle est tombée comme ça	Difficultés pour l'aidant au domicile	Difficultés de l'aidant pour s'occuper du patient	Evaluation psychosociale	Information et soutien
PA14-697/698	P : Bien sûr. Mais je pense que le DR L. voient les infirmières quand même, elles ne sont pas loin	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication entre professionnels	Coordination	Organisation locale des services
PA14-718	V : Bah au tout début qu'on y allait là-bas, je me garais vraiment sur la place handicapée,	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (pmr)	Places de parking pour les personnes à mobilité réduite	Accessibilité physique	Accessibilité
PA14-725/726	. Nan nan les femmes à l'accueil sont gentilles en plus donc euh. L'accueil au téléphone c'est pareil.	Qualité de l'accueil au secrétariat	Accueil par les secrétaires	Relations humaines	Relation professionnel patient
PA14-749/751	P : Bah l'INR le Dr L. a le résultat hein. L : Elle vous appelle si c'est mauvais? P : Voilà.	Traitement des examens complémentaires	Résultats d'examen complémentaires	Compétences	Soins médico techniques
PA14-824/826	F: Là sur la mise en place du suivi et tout ça, vous vous êtes reposés quand même sur les soignants, Enfin pour le coup de P. c'est ça V : Ouai	Aide à la réalisation des démarches administratives	Aide à la mise en place des aides	Soutien	Information et soutien
PA14-830/831	P : Enfin bon on voit qu'elle fait des progrès quand même, pas des gros progrès mais des petits progrès petit à petit donc ça nous encourage	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Efficacité des soins	Soins médico techniques
PA14-880/882	V : Ouai ouai, il veut ouai c'est euh, il estime qu'il peut le faire. On a eu des moments très durs parce que bin il a quand même un certain âge, il est fatigué mais accepter de l'aide extérieure non c'est	Refus des aides extérieures par l'aidant	Refus des aides extérieures par l'aidant	Evaluation psychosociale	Information et soutien
PA15-26/31	M : Alors disons que c'était le médecin de mon papa. Il était à L. avant et je suis de L. donc voilà. [Rires] L : Donc vous l'avez connu au cabinet auparavant? M : Oui enfin je l'ai surtout connu par rapport à mon père et puis ensuite voilà j'ai dû faire un choix et j'ai souhaité, eM : Alors disons que c'était le médecin de mon papa. Il était à L. avant et je suis de L. donc voilà. [Rires] L : Donc vous l'avez connu au cabinet auparavant? M : Oui enfin je l'ai surtout connu par rapport à mon père et puis ensuite voilà j'ai dû faire un choix et j'ai souhaité, e	Choix du médecin car médecin de famille	Choix du médecin car médecin de famille	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA15-53/54	, enfin à mon sens, je pense que c'est bien aussi qu'un médecin soit un médecin de famille c'est une bonne chose.	Choix du médecin car médecin de famille	Choix du médecin car médecin de famille	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA15-92/93	Et donc il m'a conseillé d'aller voir quelqu'un. Après moi je ne connaissais pas forcément beaucoup de monde donc je me suis tournée vers FMP.	Orientation vers les professionnels paramédicaux	Orientation chez les paramédicaux	Coordination	Soins médico techniques
PA15-101/102	Donc oui le fait qu'il soit dans la maison médicale a fait que j'ai appelé, j'ai appelé ici.	Praticité du regroupement spatial pluri-professionnels et influence dans la prise en charge du patient	Aspect pratique d'avoir les professionnels au même endroit	Accessibilité physique	Accessibilité
PA15-102/104	Il y a 2 personnes, il y en a une qui ne prenait plus de nouveaux clients et puis Mme MP qui a accepté de me prendre. Enfin de nouveaux patients pardon.	Saturation des patientèles	Saturation des patientèles	Démographie	Organisation territoriale des soins
PA15-132/136	M : Là ce n'est pas régulier, enfin au début je la voyais peut-être à peu près, je dirai tous les 15 jours ou tous les mois et puis enfin en fonction de, là je la vois toujours mais c'est beaucoup moins régulier quoi, ça peut être tous les 2 mois ou, enfin voilà quoi ce n'est pas F : C'est à votre demande maintenant? M : On en reparle à la fin de chaque séance et on voit. On a espacé les rdv quand même.	Suivi de la pathologie chronique	Régularité du suivi	Compétences	Soins médico techniques
PA15-164/166	Après il me disait que ce n'était pas évident et qu'il demandait aussi l'avis des patients pour pouvoir vraiment, vraiment échanger sur le cas de quelqu'un, enfin sur une patiente ou sur un patient. Mais jusqu'ici je n'avais jamais posé la question donc [rires]	Demande de consentement pour la communication aux autres soignants à propos du patient	Demande de consentement pour communication avec les autres soignants	Secret médical	Relation professionnel patient

PA15-229/230	M : Bin c'est que c'est quelqu'un de, de posé, d'attentif et il prend le temps quand il y en a besoin	Temps de soin disponible en consultation	Temps de soin disponible	Disponibilité des soignants	Disponibilité
PA15-230/231	heureusement qu'il était là parce que j'en ai eu besoin	Soutien psychologique réalisé par le professionnel	Soutien par le professionnel	Soutien	Information et soutien
PA15-232/234	je me sens en confiance avec lui en fait, c'est euh ouai je ne sais pas expliquer, peut-être parce que oui parce que, parce qu'il y a un historique [rires] et puis même je, voilà je me sens en confiance	Confiance du patient envers les soignants	Confiance dans le professionnel	Relation de confiance	Relation professionnel patient
PA15-247/249	F : Et donc si on revient sur les consultations avec Mr, enfin SG, donc il y a il prend son temps, il, est ce que vous vous sentiez écouter du coup? M : Oui	Importance de l'écoute	Ecoute	Communication	Relation professionnel patient
PA15-254	M : Dans l'écoute mais aussi dans l'échange. Et il conseille, enfin voilà	Facilité de communication	Satisfaction de la communication	Communication	Relation professionnel patient
PA15-263/264	M : Nan pas là. Là c'était pareil c'était une discussion commune sur si c'était une obligation ou pas et si j'en voulais ou pas et si il y avait moyen de s'en sortir autrement	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Implication du patient dans sa prise en charge thérapeutique	Implication des patients	Implication
PA15-280/284	F : Et vous reveniez du coup dans les consultations en lui disant, voilà ça ne marche pas? Est-ce que vous vous autorisiez à dire ça quoi? M : Ah oui, ouai, ah oui quand ça ne marche pas, ça ne marche pas. Après voilà, on se reposait la question ensemble s'il fallait prendre des anxiolytiques sur un court terme parce qu'il expliquait et ce n'est pas faux hein que c'est qu'une solution provisoire	Prise en charge thérapeutique	Réévaluation thérapeutique	Compétences	Soins médico techniques
PA15-444/448	C'est plus par rapport à un, je veux dire c'est important un médecin donc euh voilà quand ça se passe bien avec un médecin, moi s'il me dit : je retourne à L. demain, je crois que je le suis à L. Je suis désolée mais c'est le cas [rires] Je n'ai pas vraiment choisi par rapport à une structure c'est plus euh, voilà, c'est plus la personne en fait.	Fidélité à son professionnel	Fidélité à son professionnel	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA15-480/482	M : Ouai niveau kiné ça pourrait être un plus, ceci étant moi mon kiné il est à T. donc il est prêt de chez moi donc euh ça peut être bien peut-être pour certaines personnes c'est certain mais, ça peut être bien pour certaines personnes c'est sûr	Souhait d'étendre les professionnels de soins primaires	Manque de professionnels dans la maison de santé	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA15-533/534	M : Hum, hum. Euh bah un soin de qualité c'est euh c'est quand même d'avoir une bonne écoute du patient	Importance de l'écoute	Ecoute	Communication	Relation professionnel patient
PA15-550/552	Donc ça c'est déjà bien parce que, parce que c'est sûr que moi aussi j'ai des, enfin je veux dire il n'y a pas que les praticiens qui doivent faire des, aller de l'avant. Le patient aussi il doit, il doit faire un chemin et un gros chemin.	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Implication du patient dans la prise en charge générale	Implication des patients	Implication
PA15-554/556	Mais par contre, par contre voilà oui bien sûr qu'on m'a expliqué ce qu'il se passait, comment je pouvais changer les choses ou me donner des pistes en tout cas pour changer les choses ça c'est.	Informations sur la maladie	Informations sur la maladie	Information	Information et soutien
PA15-554/556	Mais par contre, par contre voilà oui bien sûr qu'on m'a expliqué ce qu'il se passait, comment je pouvais changer les choses ou me donner des pistes en tout cas pour changer les choses ça c'est.	Informations sur le traitement	Informations sur le traitement	Information	Information et soutien
PA15-556/561	Voilà après on ne peut pas faire le travail à ma place parce que ça c'est, c'est compliqué complètement mais euh mais je veux dire que ce soit la psychologue ou le docteur, bin de temps en temps on hésite pas aussi à, quand je vais dire bousculer ça parait un gros mot bousculer hein, c'est voilà à me dire : voilà à un moment donné il y a des choses qui doivent changer et c'est pas en restant pleurer [rires] enfin ils ne me disent pas ça mais ce n'est pas en restant à rester sur le passé, il faut aller vers l'avant quo	Implication du patient dans les décisions qui le concernent	Implication du patient dans la prise en charge générale	Implication des patients	Implication
PA15-499/502	Si c'est des choses du genre bah je suis malade j'ai la grippe, bah là ça ne me dérange pas. Maintenant si c'est pour mon suivi par rapport à tout ce qui m'est arrivé, je préfère voir le Dr G. parce que, parce que, parce que voilà il sait tout ce qui s'est passé et c'est un travail qu'on a fait en commun tout ça, donc si c'est pour quelque chose à ce niveau-là, je préfère le voir lui.	Stabilité du suivi par un médecin référent	Stabilité du suivi par un médecin référent	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA11-49/50	elle a pris contact avec Mme J., qui à l'époque était en congé maternité donc c'était une autre orthophoniste et on a eu un rdv très rapidement avec l'orthophoniste grâce à Dr	Aide à la prise de rendez vous chez le spécialiste ou le professionnel	Prise de rendez vous chez un professionnel par le médecin	Administratif	Soins médico techniques

	L.	paramédical			
PA11-56/59	. De là c'est vrai, pour revenir sur le côté pratique quand les personnes sont dans le même cabinet, on a pu lancer les ordonnances pour les bilans sans que moi je doive aller chez le Dr L., Mme J. passait directement au Dr L.	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Coordination pluriprofessionnelle pour les prescriptions	Coordination	Organisation locale des services
PA11-664/66	Donc on a demandé à mettre en place un taxi et là aussi ça s'est fait, en fait, entre elles, elles ont géré l'ordonnance et voilà il n'y a pas au besoin de retourner à chaque fois voir le spécialiste.	Réalisation des bons de transport	Aide à l'organisation des transports	Administratif	Soins médico techniques
PA11-112/113	Me : Après avec Mme J., on fait des points plus réguliers, on essaie de trouver des temps aussi pour pouvoir discuter ensemble sur l'évolution d'A.	Apport d'infos aux aidants sur la santé du patient	Informations à l'aidant	Information	Information et soutien
PA11-119/121	Sinon on a échangé nos numéros de portable donc on échange aussi des fois sur des petites choses plus banales. Par contre les mails, oui, ça va être plus, vraiment, elle va me décrire vraiment la séance.	Différents modes de communication possibles (mails , sms)	Différents modes de communication possibles (mails , sms)	Accessibilité des soignants	Accessibilité
PA11-129/131	Du coup, elle me dit, je vais en parler à Dr L., on va voir ça ensemble. La séance suivante elle me disait : "effectivement il faut voir ça avec Dr L.,	Communication entre le médecin et les professionnels du secteur paramédical	Communication entre professionnels	Coordination	Organisation locale des services
PA11-139/141	bah si il a fallu refaire un bilan, au bout d'un an elle fait un bilan orthophonie, bah pareil elle m'a demandé l'autorisation de voir directement avec Dr L. pour l'ordonnance	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Coordination pluriprofessionnelle pour les prescriptions	Coordination	Organisation locale des services
PA11-142/145	L : A chaque il y a une sorte d'autorisation Me : Oui, elle ne le fait pas sans me demander. Elle me demande si je suis d'accord de faire le bilan. Oui je suis d'accord. Voilà est ce que ça vous arrange que je passe directement avec Dr L. pour faire l'ordonnance.	Demande consentement pour discussion autres soignants	Demande de consentement pour communication avec les autres soignants	Secret médical	Relation professionnel patient
PA11-163/164	Donc là c'est pareil, j'ai donné le dossier à C. qui l'a rempli,	Aide a la réalisation des demarches administratives	Réalisation des dossiers mdph	Administratif	Soins médico techniques
PA11-163/165	j'ai donné le dossier à C. qui l'a rempli, qui l'a fait suivre à Dr L., qui l'a redonné à C. et c'est reparti dans le taxi et voilà mon dossier était prêt. Donc voilà ça c'était plutôt pratique aussi.	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Coordination pluriprofessionnelle pour les prescriptions	Coordination	Organisation locale des services
PA11-171/173	Non. Alors ça nous est arrivé que Dr L., alors ça c'est plus quand ils sont malades d'un coup et qu'il faut prendre des rdv et que Dr L. n'a pas de place, on va voir d'autres médecins. Voilà ça ça va être pour de la bobologie, du rhume, des choses comme ça. Mais sinon non	Le patient est reçu en consultation dans la structure par un autre médecin généraliste si son médecin traitant est absent	Remplacement si absence	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA11-178/182	Enfin ça ne vous dérange pas d'aller de médecins en médecins. Me : Alors au début si. On était habitué..., enfin nous on est une génération où c'est le médecin de famille, c'est toujours le même voilà. Aujourd'hui on sent bien que c'est différent, on a un médecin généraliste effectivement qui va nous suivre tout le temps mais quand on est malade, on se réveille on a une angine ou chose comme ça, on est pas sûr de l'avoir. C'est vrai que nous des fois ça nous embête un petit peu.	Stabilité du suivi par un médecin référent	Stabilité du suivi par un médecin référent	Continuité des soins	Organisation locale des services
PA11-179/180	enfin nous on est une génération où c'est le médecin de famille	Choix du médecin car médecin de famille	Choix du médecin car médecin de famille	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA11-196/197	Alors moi je suis arrivée sur Ploërmel, il y a 16 ans maintenant à la recherche d'un médecin. Donc on prend un peu au hasard voilà.	Hasard du choix du médecin généraliste	Médecin généraliste choisi au hasard	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA11-216	Me: Moi je suis plutôt, enfin c'est plutôt bien comment ça fonctionne.	Prise en charge à la maison de santé satisfaisante	Satisfaction de la coordination	Coordination	Organisation locale des services
PA11-217/218	, mais bon il y a des résultats avec A. La prise en charge est bien.	Amélioration ou stabilisation de l'état de santé	Efficacité des soins	Efficacité des soins	Soins médico techniques
PA11-256/257	F : Est-ce que vous avez des exercices à faire à la maison en lien avec l'orthophoniste? Me : Oui, alors on en a eu beaucoup au début	Participation de l'aidant à la prise en charge thérapeutique	Implication de l'aidant	Implication des aidants	Implication

PA11-222/224	F : Donc en plus vous n'allez pas forcément à la maison de santé toutes les semaines puisque c'est le taxi qui l'emmène. Me : Non, c'est le taxi ouai.	Présence de l'aidant lors des rendez vous ou visites à domicile	Implication de l'aidant	Implication des aidants	Implication
PA11-291/297	: Peut-être, vous avez le sentiment de comprendre un peu et de suivre même un peu ou complètement c'est à vous de nous dire, mais les soins qui sont dispensés autour d'A.? Vous n'avez pas le sentiment que ça vous échappe? Me : Non c'est bien ouai. Et pour comparer aussi, parce qu'il y a un petit garçon aussi qui est suivi par une orthophoniste à Ploërmel et quand on échange avec la maman, j'ai l'impression d'être plus au courant de ce qu'il se passe, c'est plus clair, c'est voilà c'est cadré. En tout cas, on n'a pas envie de changer d'orthophoniste.	Apport d'informations à l'aidant sur la santé du patient	Informations à l'aidant	Information	Information et soutien
PA11-353/354	Me : Enfin je ne sais pas si je vais être hors sujet mais bon on va voir, du coup moi ce qui est important par rapport aux professionnels c'est d'être écoutée. L'écoute	Importance de l'écoute	Ecoute	Communication	Relation professionnel patient
PA11-368/369	Me : L'orientation forcément. C'est vrai qu'on demande au médecin généraliste de nous orienter vers des spécialistes	Orientation vers le spécialiste	Orientation chez le spécialiste	Coordination	Soins médico techniques
PA11-409/411	: De la maison médicale? Me : Alors non parce que finalement je le connais avant la création de la maison médicale. Donc finalement je suis restée sur l'ostéo qui.. Parce qu'effectivement il y en a un dans la maison médicale. On en a un autre donc je ne vais pas changer.	Fidélité à son professionnel	Fidélité à son professionnel	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA11-424/427	F: D'accord. Est-ce que ça vous arrive de négocier des choses avec les professionnels de santé, sur je ne sais pas, sur telle semelle, par exemple je veux celle-là ou vous voulez me mettre celle-là et je ne veux pas? Dans la négociation avec les professionnels? Me : Non je suis plus dans la confiance.	Implication de l'aidant dans les décisions concernant le patient	Implication de l'aidant	Implication des aidants	Implication
PA11-427	Me : Non je suis plus dans la confiance.	Confiance de l'aidant envers les soignants	Confiance dans le professionnel	Relation de confiance	Relation professionnel patient
PA11-455/456	Me : Ce n'est pas forcément de la confiance, c'est le côté pratique en fait. C'est vrai que ça m'évite d'aller	L'organisation des soins en coordination pluri-professionnelle facilite les démarches pour le patient	Coordination pluriprofessionnelle pour les prescriptions	Coordination	Organisation locale des services
PA11-459/461	. Ça, ça me fait gagner un temps fou quoi. C'est pas mal. C'est vrai que si on avait une podologue dans ce centre là en plus, ça serait peut-être encore mieux. Tout joint c'est beaucoup plus simple je pense, c'est centralisé.	Choix du professionnel dans la maison de santé pour la coordination	Choix du professionnel sur maison de santé pour coordination	Critères de choix du médecin	Relation professionnel patient
PA11-460	C'est vrai que si on avait une podologue dans ce centre là en plus,	Souhait d'étendre les professionnels de soins primaires	Manque de professionnels dans la maison de santé	Diversité de l'offre de soins	Organisation locale des services
PA11-466	C'est l'accueil des secrétaires médicales dans ce cabinet qui est un peu plus compliqué	Qualité de l'accueil au secrétariat	Accueil par les secrétaires	Relations humaines	Relation professionnel patient
PA11-492/493	L : Elle n'a pas voulu vous donner de rdv? Me : Non, le rdv était 3-4 jours après sauf qu'A. perdait énormément de poids.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai de rendez vous en urgence	Délai d'obtention d'un rendez vous	Disponibilité
PA11-511/512	Me : C'est vrai que les rdv sont blindés et que quand les enfants sont malades, c'est vrai que des fois on n'a pas le rdv dans la journée.	Délai d'obtention des rendez vous en situation urgente	Délai de rendez vous en urgence	Délai d'obtention d'un rendez vous	Disponibilité

SERMENT D'HIPPOCRATE

Au moment d'être admis à exercer la médecine, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité.

Mon premier souci sera de rétablir, de préserver ou de promouvoir la santé dans tous ses éléments, physiques et mentaux, individuels et sociaux.

Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans aucune discrimination selon leur état ou leurs convictions. J'interviendrai pour les protéger si elles sont affaiblies, vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité. Même sous la contrainte, je ne ferai pas usage de mes connaissances contre les lois de l'humanité.

J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences. Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences.

Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me les demandera. Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admis dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me seront confiés. Reçu à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers et ma conduite ne servira pas à corrompre les mœurs.

Je ferai tout pour soulager les souffrances. Je ne prolongerai pas abusivement les agonies. Je ne provoquerai jamais la mort délibérément.

Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ma mission. Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences. Je les entretiendrai et les perfectionnerai pour assurer au mieux les services qui me seront demandés.

J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité.

Que les hommes et mes confrères m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses ; que je sois déshonoré et méprisé si j'y manque.

IMPRIME 4 – AUTORISATION D'IMPRIMER

THESE DE DOCTORAT EN MEDECINE

INTERNE

Madame / Monsieur CARTON Marine
Inscrit-e en DES de Médecine générale

Titre définitif de la thèse soutenue :

Indicateurs de qualité des soins primaires en groupes d'exercice coordonné du point de vue des patients en situation complexe et de leurs aidants : analyse qualitative secondaire des données recueillies sur cinq sites et comparaison des résultats aux données de la littérature.

ACCORD DU PRESIDENT DU JURY DE THESE SUR L'IMPRESSION DE LA THESE

OUI :

La présente autorisation d'imprimer sa thèse est délivrée à l'interne susmentionné.

Brest, le 15 mars 2019

Le président du jury de thèse



Dr. Jean Yves Le Floch
Président 2018-2019
UFR 1 CBSTLS

Le directeur de l'UFR de médecine et des
sciences de la santé de Brest

C. BERTHOU



CARTON Marine - Indicateurs de qualité des soins primaires en groupes d'exercice coordonné du point de vue des patients en situation complexe et de leurs aidants : analyse qualitative secondaire des données recueillies sur cinq sites et comparaison des résultats aux données de la littérature.

Th. : Méd. : Brest 2019

RÉSUMÉ :

Introduction : La prise en charge des patients multimorbides en soins primaires fait intervenir de nombreux professionnels et nécessite un parcours de soins coordonnés. L'objectif de cette étude s'inscrivant dans le projet QualSoPrim était de déterminer les indicateurs de qualité des soins primaires en groupes d'exercice coordonné du point de vue des patients en situation complexe et de leurs aidants et de les comparer aux données de la littérature.

Méthode : Analyse qualitative secondaire des résultats de 5 études réalisées en Bretagne ayant chacune déterminé les aspects pertinents des soins primaires pour les patients et leurs aidants à partir d'entretiens de couples patients-aidants nécessitant une prise en charge pluri-professionnelle coordonnée et vécue comme complexe par les professionnels.

Résultats : L'analyse a permis d'identifier 187 aspects spécifiques d'expérience du soin catégorisés en neuf dimensions.

Discussion : L'analyse a retrouvé l'ensemble des dimensions du soin présentes dans les outils d'évaluation de la qualité des soins primaires existants. De nouveaux aspects du soin ont émergé concernant la place de l'aidant dans les soins, la coordination au sein de la structure ainsi que l'organisation territoriale des soins.

MOTS CLES :

ÉVALUATION PAR LE PATIENT

QUALITÉ DES SOINS

SOINS PRIMAIRES

MULTI-MORBIDITÉ

MAISON DE SANTÉ PLURI-PROFESSIONNELLE

EXERCICE COORDONNE

JURY :

Président : Pr LE RESTE Jean-Yves

Membres : Dr DANY Antoine

Dr DERRIENNIC Jérémy

Pr LE BORGNE-UGUEN Françoise

Dr NABBE Patrice

DATE DE SOUTENANCE :

04 Avril 2019

ADRESSE DE L'AUTEUR :

4 Résidence Corvezou 22300 PLOULEC'H