



**HAL**  
open science

# Étude de la confiance des patients reçus en consultation de médecine générale par un étudiant de troisième cycle en phase socle en autonomie, dans la région grenobloise, de 2019 à 2020

Lise Rey-Millet, Élodie Ribatto

## ► To cite this version:

Lise Rey-Millet, Élodie Ribatto. Étude de la confiance des patients reçus en consultation de médecine générale par un étudiant de troisième cycle en phase socle en autonomie, dans la région grenobloise, de 2019 à 2020. Médecine humaine et pathologie. 2021. dumas-03132562

**HAL Id: dumas-03132562**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03132562>**

Submitted on 5 Feb 2021

**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.

## AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance.

La propriété intellectuelle du document reste entièrement celle du ou des auteurs. Les utilisateurs doivent respecter le droit d'auteur selon la législation en vigueur, et sont soumis aux règles habituelles du bon usage, comme pour les publications sur papier : respect des travaux originaux, citation, interdiction du pillage intellectuel, etc.

Il est mis à disposition de toute personne intéressée par l'intermédiaire de [l'archive ouverte DUMAS](#) (Dépôt Universitaire de Mémoires Après Soutenance).

Si vous désirez contacter son ou ses auteurs, nous vous invitons à consulter la page de DUMAS présentant le document. Si l'auteur l'a autorisé, son adresse mail apparaîtra lorsque vous cliquerez sur le bouton « Détails » (à droite du nom).

Dans le cas contraire, vous pouvez consulter en ligne les annuaires de l'ordre des médecins, des pharmaciens et des sages-femmes.

Contact à la Bibliothèque universitaire de Médecine  
Pharmacie de Grenoble :  
[bump-theses@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:bump-theses@univ-grenoble-alpes.fr)

Année : 2021

**ÉTUDE DE LA CONFIANCE DES PATIENTS REÇUS EN CONSULTATION DE  
MÉDECINE GÉNÉRALE PAR UN ÉTUDIANT DE TROISIÈME CYCLE EN PHASE  
SOCLE EN AUTONOMIE, DANS LA RÉGION GRENOBLOISE, DE 2019 À 2020.**

THÈSE  
PRÉSENTÉE POUR L'OBTENTION DU TITRE DE DOCTEUR EN MÉDECINE

DIPLÔME D'ÉTAT

Lise REY-MILLET [Données à caractère personnel]  
et  
Élodie RIBATTO [Données à caractère personnel]

THÈSE SOUTENUE PUBLIQUEMENT À LA FACULTÉ DE MÉDECINE DE  
GRENOBLE

Le : 04/02/2021

DEVANT LE JURY COMPOSÉ DE

Président du jury :

M. Le Professeur Patrick IMBERT

Membres :

M. Le Professeur Guillaume ROYER de VERICOURT

Mme Le Docteur Christel ODDOU

M. Le Docteur Farouk BENDAMENE

M. Le Docteur Nicolas BAUDE (directeur de thèse)

*L'UFR de Médecine de Grenoble n'entend donner aucune approbation ni  
improbation aux opinions émises dans les thèses ; ces opinions sont considérées  
comme propres à leurs auteurs.*

## Version Française

**Titre** : Étude de la confiance des patients, reçus en consultation de médecine générale par un étudiant de troisième cycle en phase socle en autonomie, dans la région de Grenoble, de 2019 à 2020. **Introduction** : L'étudiant de 3ème cycle ou interne de 1ère année au cours de son stage ambulatoire, se retrouve en consultation seul face aux patients. L'objectif de notre étude est de connaître le ressenti et la confiance du patient dans cette situation. **Matériel et Méthode** : Nous avons réalisé une étude qualitative par entretiens semi-dirigés. Nous avons traité les données thématiquement par triangulation via le logiciel NVivo. **Résultats** : Le patient vu en consultation de médecine générale par un interne, a confiance en celui-ci. Les facteurs favorisant cette confiance sont principalement, la capacité de l'interne à écouter, expliquer, mettre à l'aise, la disponibilité de celui-ci et la confiance du maître de stage en l'interne. **Discussion** : Malgré des biais, dont celui de sélection, aggravé par le contexte sanitaire du coronavirus et celui d'interprétation de données propre aux études qualitatives, nous avons pu confirmer les résultats des études antérieures et mettre à jour certains freins que peuvent avoir les patients envers l'interne, à commencer par son manque d'expérience et de compétences. **Conclusion** : Les patients interrogés ont tous eu confiance en l'interne qu'ils ont consulté. Ces résultats nous confirment que la consultation avec l'interne est acceptée et appréciée par les patients. Il serait intéressant de réaliser cette étude sur un autre échantillon ou dans des conditions différentes pour confirmer ces résultats.

## Version Anglaise

**Title:** Study of the confidence of patients, received in general practitioner consultation by an intern in 1st year residency, autonomously, in the Grenoble region, from 2019 to 2020. **Introduction:** The student, during his first ambulatory internship, is doing medical consultations alone with the patient. The objective of our study is to know the patient's feelings and confidence in this situation. **Material and Method:** We conducted a qualitative study using semi-structured interviews. We treated the data thematically by triangulation via the NVivo software. **Results:** The patient seen in general practice by an intern has confidence. The factors that promote this confidence are mainly, the ability to listen, explain, make the patient comfortable, the availability of the intern and the internship supervisor confidence in the intern. **Discussion:** Despite biases, including selection biases, aggravated by the health context of the coronavirus and the interpretation of data specific to qualitative studies, we were able to confirm the results of previous studies and update some of the barriers that patients may have to the intern, starting with their lack of experience and skills. **Conclusion:** The patients interviewed were all confident in the intern they consulted. These results confirm that the intern consultation is accepted and appreciated by patients. It would be interesting to carry out this study on another sample or under different conditions to confirm these results.

Doyen de la Faculté : Pr. Patrice MORAND

Année 2020-2021

**ENSEIGNANTS DE L'UFR DE MEDECINE**

CORPS	NOM-PRENOM	Discipline universitaire
PU-PH	ALBALADEJO Pierre	Anesthésiologie-réanimation et médecine péri-opératoire
PU-PH	APTEL Florent	Ophtalmologie
PU-PH	ARVIEUX-BARTHELEMY Catherine	Chirurgie viscérale et digestive
PU-PH	BAILLET Athan	Rhumatologie
PU-PH	BARONE-ROCHETTE Gilles	Cardiologie
PU-PH	BAYAT Sam	Physiologie
MCF Ass.MG	BENDAMENE Farouk	Médecine Générale
PU-PH	BENHAMOU Pierre-Yves	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
PU-PH	BERGER François	Biologie cellulaire
MCU-PH	BIDART-COUTTON Marie	Biologie cellulaire
PU-PH	BLAISE Sophie	Chirurgie vasculaire ; médecine vasculaire
PR Ass. Méd.	BOILLOT Bernard	
MCU-PH	BOISSET Sandrine	Bactériologie-virologie ; Hygiène hospitalière
PU-PH	BONAZ Bruno	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie
PU-PH	BONNETERRE Vincent	Médecine et santé au travail
PU-PH	BOREL Anne-Laure	Nutrition
PU-PH	BOSSON Jean-Luc	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
MCU-PH	BOTTARI Serge	Biologie cellulaire
PR Ass.MG	BOUCHAUD Jacques	Médecine Générale
PU-PH	BOUGEROL Thierry	Psychiatrie d'adultes
PU-PH	BOUILLET Laurence	Médecine interne ; gériatrie et biologie du vieillissement ; addictologie
MCU-PH	BOUSSAT Bastien	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
PU-PH	BOUZAT Pierre	Anesthésiologie-réanimation et médecine péri-opératoire
PU-PH émérite	BRAMBILLA Christian	Pneumologie
PU-PH émérite	BRAMBILLA Elisabeth	Anatomie et cytologie pathologiques
MCU-PH	BRENIER-PINCHART Marie Pierre	Parasitologie et mycologie
PU-PH	BRICAULT Ivan	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	BRICHON Pierre-Yves	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire
MCU-PH	BRIOT Raphaël	Thérapeutique-médecine de la douleur ; Addictologie
PU-PH émérite	CAHN Jean-Yves	Hématologie
PU-PH émérite	CARPENTIER Patrick	Chirurgie vasculaire, médecine vasculaire
PR Ass.MG	CARRILLO Yannick	Médecine Générale
PU-PH	CESBRON Jean-Yves	Immunologie
PU-PH	CHABARDES Stephan	Neurochirurgie
PU-PH	CHABRE Olivier	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
PU-PH	CHAFFANJON Philippe	Anatomie
MCF Ass.MG	CHAMBOREDON Benoît	Médecine Générale
PU-PH	CHARLES Julie	Dermato-vénérologie
MCF Ass.MG	CHAVET Marion	Médecine Générale
PU-PH	CHAVANON Olivier	Chirurgie thoracique et cardiovasculaire

CORPS	NOM-PRENOM	Discipline universitaire
PU-PH	CHIQUET Christophe	Ophthalmologie
PU-PH	CHIRICA Mircea	Chirurgie viscérale et digestive
PU-PH	CINQUIN Philippe	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
MCU-PH	CLAVARINO Giovanna	Immunologie
PU-PH	COHEN Olivier	Histologie, embryologie et cytogénétique
PU-PH	COURVOISIER Aurélien	Chirurgie infantile
PU-PH	COUTTON Charles	Génétique
PU-PH	COUTURIER Pascal	Médecine interne ; gériatrie et biologie du vieillissement ; addictologie
PU-PH	CRACOWSKI Jean-Luc	Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique ; addictologie
PU-PH	DEBATY Guillaume	Médecine d'Urgence
PU-PH	DEBILLON Thierry	Pédiatrie
PU-PH	DECAENS Thomas	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie
PR Ass. Méd.	DEFAYE Pascal	Cardiologie
PU-PH	DEGANO Bruno	Pneumologie ; addictologie
PU-PH	DEMATTEIS Maurice	Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique ; addictologie
PU-PH émérite	DEMONGEOT Jacques	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
MCU-PH	DERANSART Colin	Physiologie
PU-PH	DESCOTES Jean-Luc	Urologie
PU-PH	DETANTE Olivier	Neurologie
MCU-PH	DIETERICH Klaus	Génétique
MCU-PH	DOUTRELEAU Stéphane	Physiologie
MCU-PH	DUMESTRE-PERARD Chantal	Immunologie
PU-PH	EPAULARD Olivier	Maladies infectieuses ; Maladies tropicales
PU-PH	ESTEVE François	Biophysique et médecine nucléaire
MCU-PH	EYSSERIC Hélène	Médecine légale et droit de la santé
PU-PH	FAUCHERON Jean-Luc	Chirurgie viscérale et digestive
MCU-PH	FAURE Julien	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH	FERRETTI Gilbert	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	FEUERSTEIN Claude	Physiologie
PU-PH	FONTAINE Éric	Nutrition
PU-PH	FRANCOIS Patrice	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
MCU-MG	GABOREAU Yoann	Médecine Générale
PU-PH	GARBAN Frédéric	Hématologie ; Transfusion
PU-PH	GAUDIN Philippe	Rhumatologie
PU-PH	GAVAZZI Gaétan	Médecine interne ; gériatrie et biologie du vieillissement ; addictologie
PU-PH	GAY Emmanuel	Neurochirurgie
MCU-PH	GILLOIS Pierre	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
PU-PH	GIOT Jean-Philippe	Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; Brûlologie
MCU-PH	GRAND Sylvie	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH émérite	GRIFFET Jacques	Chirurgie infantile
MCU-PH	GUZUN Rita	Nutrition
PU-PH	HAINAUT Pierre	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH émérite	HALIMI Serge	Nutrition
PU-PH	HENNEBICQ Sylviane	Biologie et médecine du développement et de la reproduction ; gynécologie médicale
PU-PH	HOFFMANN Pascale	Gynécologie-obstétrique ; gynécologie médicale
PU-PH émérite	HOMMEL Marc	Neurologie
PU-MG	IMBERT Patrick	Médecine Générale

CORPS	NOM-PRENOM	Discipline universitaire
PU-PH émérite	JOUK Pierre-Simon	Génétique
PU-PH	KAHANE Philippe	Physiologie
MCU-PH	KASTLER Adrian	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	KRAINIK Alexandre	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	LABARERE José	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
MCU-PH	LABLANCHE Sandrine	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
MCU-PH	LANDELLE Caroline	Bactériologie – virologie ; Hygiène hospitalière
PU-PH	LANTUEJOL Sylvie	Anatomie et cytologie pathologiques
PR Ass. Méd.	LARAMAS Mathieu	Cancérologie ; radiothérapie
MCU-PH	LARDY Bernard	Biochimie et biologie moléculaire
MCU - PH	LE GOUELLEC LE PISSART Audrey	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH	LECCIA Marie-Thérèse	Dermato-vénérologie
MCF Ass.MG	LEDOUX Jean-Nicolas	Médecine Générale
PU-PH émérite	LETOUBLON Christian	Chirurgie viscérale et digestive
PU-PH	LEVY Patrick	Physiologie
PU-PH	LONG Jean-Alexandre	Urologie
MCU-PH	LUPO Julien	Bactériologie-virologie ; Hygiène hospitalière
PU-PH	MAIGNAN Maxime	Médecine d'urgence
PU-PH	MAITRE Anne	Médecine et santé au travail
MCU-PH	MALLARET Marie-Reine	Bactériologie – virologie ; Hygiène hospitalière
MCU-PH	MARLU Raphaël	Hématologie ; Transfusion
PR Ass. Méd.	MATHIEU Nicolas	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie
MCU-PH	MAUBON Danièle	Parasitologie et mycologie
PU-PH	MAURIN Max	Bactériologie-virologie ; Hygiène hospitalière
MCU-PH	MC LEER Anne	Histologie, embryologie et cytogénétique
MCU-PH	MONDET Julie	Histologie, embryologie et cytogénétique
PU-PH	MORAND Patrice	Bactériologie-virologie ; Hygiène hospitalière
PU-PH	MOREAU-GAUDRY Alexandre	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
PU-PH	MORO Elena	Neurologie
PU-PH	MORO-SIBILOT Denis	Pneumologie ; addictologie
MCU-PH	MORTAMET Guillaume	Pédiatrie
PU-PH	MOUSSEAU Mireille	Cancérologie ; radiothérapie
PU-PH émérite	MOUTET François	Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; brûlologie
MCF Ass.MG	ODDOU Christel	Médecine Générale
PR Ass. Méd.	ORMEZANO Olivier	Cardiologie
MCU-PH	PACLET Marie-Hélène	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH	PAILHE Régis	Chirurgie orthopédique et traumatologie
PU-PH	PALOMBI Olivier	Anatomie
PU-PH	PARK Sophie	Hématologie ; Transfusion
PU-PH	PASSAGGIA Jean-Guy	Anatomie
PR Ass.MG	PAUMIER-DESBRIERES Françoise	Médecine Générale
PU-PH	PAYEN DE LA GARANDERIE Jean-François	Anesthésiologie-réanimation et médecine péri-opératoire
MCU-PH	PAYSANT François	Médecine légale et droit de la santé
MCU-PH	PELLETIER Laurent	Biologie cellulaire
PU-PH	PELLOUX Hervé	Parasitologie et mycologie
PU-PH	PEPIN Jean-Louis	Physiologie
PU-PH	PERENNOU Dominique	Médecine physique et de réadaptation

CORPS	NOM-PRENOM	Discipline universitaire
PU-PH	PERNOD Gilles	Chirurgie vasculaire ; Médecine vasculaire
PU-PH	PIOLAT Christian	Chirurgie infantile
PU-PH	PISON Christophe	Pneumologie ; Addictologie
PU-PH	PLANTAZ Dominique	Pédiatrie
PU-PH	POIGNARD Pascal	Bactériologie-virologie ; Hygiène hospitalière
PU-PH	POLACK Benoît	Hématologie ; Transfusion
PU-PH	POLOSAN Mircea	Psychiatrie d'adultes ; Addictologie
PU-PH	RAMBEAUD Jean-Jacques	Urologie
PU-PH	RAY Pierre	Biologie et médecine du développement et de la reproduction ; gynécologie médicale
PR Ass. Méd.	RECHE Fabian	Chirurgie viscérale et digestive
MCU-PH	RENDU John	Biochimie et biologie moléculaire
MCU-PH émérite	RIALLE Vincent	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
PU-PH	RIETHMULLER Didier	Gynécologie-obstétrique ; gynécologie médicale
PU-PH	RIGHINI Christian	Oto-rhino-laryngologie
PU-PH émérite	ROMANET Jean Paul	Ophtalmologie
PU-PH	ROSTAING Lionel	Néphrologie
PU-PH	ROUSTIT Matthieu	Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique ; addictologie
MCU-PH	ROUX-BUISSON Nathalie	Biochimie et biologie moléculaire
PR Ass.MG	ROYER DE VERICOURT Guillaume	Médecine Générale
PU-PH émérite	SARAGAGLIA Dominique	Chirurgie orthopédique et traumatologie
MCU-PH	SATRE Véronique	Génétique
PU-PH	SAUDOU Frédéric	Biologie cellulaire
PU-PH	SCHMERBER Sébastien	Oto-rhino-laryngologie
PU-PH	SCHWEBEL Carole	Médecine intensive-réanimation
PU-PH	SCOLAN Virginie	Médecine légale et droit de la santé
MCU-PH	SEIGNEURIN Arnaud	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
PU-PH émérite	STAHL Jean-Paul	Maladies infectieuses ; Maladies tropicales
PU-PH	STANKE Françoise	Pharmacologie fondamentale ; pharmacologie clinique ; addictologie
MCU-PH	STASIA Marie-José	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH	STURM Nathalie	Anatomie et cytologie pathologiques
PU-PH	TAMISIER Renaud	Physiologie
PU-PH	TERZI Nicolas	Médecine intensive-réanimation
PU-PH	THEVENON Julien	Génétique
MCU-PH	TOFFART Anne-Claire	Pneumologie ; Addictologie
PU-PH	TONETTI Jérôme	Chirurgie orthopédique et traumatologie
PU-PH	TOUSSAINT Bertrand	Biochimie et biologie moléculaire
PU-PH	VALMARY-DEGANO Séverine	Anatomie et cytologie pathologiques
PU-PH	VANZETTO Gérald	Cardiologie
PU-PH	VUILLEZ Jean-Philippe	Biophysique et médecine nucléaire
PU-PH	WEIL Georges	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
PU-PH	ZAQUI Philippe	Néphrologie
PU-PH émérite	ZARSKI Jean-Pierre	Gastroentérologie ; hépatologie ; addictologie

**PU-PH** : Professeur des Universités - Praticiens Hospitaliers  
**MCU-PH** : Maître de Conférences des Universités - Praticiens Hospitaliers  
**PU-MG** : Professeur des Universités de Médecine Générale  
**MCU-MG** : Maître de Conférences des Universités de Médecine Générale  
**PR Ass. Méd.** : Professeur des Universités Associé de Médecine  
**PR Ass.MG** : Professeur des Universités Associé de Médecine Générale  
**MCF Ass.MG** : Maître de Conférences Associé de Médecine Générale

# Remerciements

## **Au Professeur Patrick Imbert,**

Merci de nous avoir fait l'honneur d'accepter d'être notre président du jury de notre thèse et merci pour l'implication et la disponibilité que vous portez aux étudiants de la faculté de Grenoble.

## **Au Professeur Guillaume Royer De Vericourt, au Docteur Farouk Bendamene et au Docteur Christel Oddou,**

Merci d'avoir accepté de faire partie de notre jury et de juger notre travail. Nous tenons également à vous remercier pour votre bienveillance et vos enseignements lors de notre internat.

## **À Nicolas,**

Merci d'avoir accepté de diriger notre thèse alors que tu ne pensais plus le faire. Merci pour ton soutien, tes conseils et ta disponibilité tout au long de ce travail ainsi qu'en tant que maître de stage.

## **À nos maîtres de stage de médecine générale,**

Qui nous ont donné l'envie et la passion du métier, merci pour votre implication et votre pédagogie.

## **À tous les internes et médecins qui ont participé à ce projet**

Merci pour votre implication, sans vous l'aboutissement de ce travail n'aurait pas été possible.

**Elodie :**

**À mes Parents,**

Merci pour votre soutien inconditionnel, votre amour et vos encouragements, je n'aurais jamais pu en arriver là sans vous. Merci pour votre éducation, merci de m'avoir appris la valeur du travail, de m'avoir donné ma force de caractère. Tout ce que vous m'avez inculqué fait qu'aujourd'hui je suis celle que je suis. Ma réussite aujourd'hui c'est aussi et surtout la vôtre.

**À Adrien,**

Ma moitié, et maintenant, mon mari, merci de m'avoir soutenu pendant ces longues années de partiels, de stages, de gardes... merci pour ton amour, ta cuisine, merci d'avoir séché mes larmes un nombre incalculable de fois et merci de ne pas m'avoir laissé abandonner.

**À Célia, Thomas et Liam,**

Merci d'avoir toujours été là, en coloc, en visio, en messages ou en week-end. Vous m'avez inspirée et m'inspirez encore tous les jours, pour toujours.

**À Chloé, Valérie, Anaïs et Coralie,**

Toujours là les unes pour les autres depuis plus de 12 ans, ces dures années d'études n'auraient pas été les mêmes sans vous, sans nos conversations, sans nos week-end. Merci de votre soutien.

**À Chantal et Christian,**

Merci de m'avoir accueillie dans la famille comme votre fille, merci pour les bons petits plats, les week-end à St Bardoux, et les vins de citron au soleil.

**À mes grands-parents, oncles, tantes, cousins et cousines, à mes amis d'enfance et à ceux que j'ai rencontrés par la suite,**

Vous avez tous participé à votre manière à ce que je suis et à ce moment de ma vie et je vous en remercie.

**Lise :**

**À mes parents Marilyne et Pascal,**

Merci pour votre soutien toutes ces années. Merci pour tous vos sacrifices, vos encouragements, vos allers-retours, les bons petits plats de maman ... Merci de m'avoir rassurée et de m'avoir aidée à surmonter toutes ces épreuves. Merci de m'avoir permis de réussir.

**À ma sœur, Flore,**

Malgré nos chemins différents, tu es mon premier exemple de force et de courage que je ne pourrai jamais égaler. Tu m'as montré et tu me montres toujours un peu plus que la volonté et le courage sont à l'origine même de la réussite.

À **Célien** et **Lola** sans qui le bonheur des week-end ne serait pas le même.

**À ma famille :**

À mes grands-parents, à mes oncles, tantes, cousins et cousines. Merci pour votre soutien, votre bonne humeur et vos encouragements toutes ces années.

À ma marraine, qui m'a aidée à grandir avec des moments que je n'oublierai pas.

**À mes amis d'enfance :**

Titi et Bastoun, aux filles : Merci pour tous ces bons moments lors de mes retours à la maison. Merci pour votre compréhension ces dix dernières années.

À Manue, merci pour ta loyauté, ta bonne humeur et pour tous ces bons souvenirs. C'est toujours un réel plaisir de vous revoir et de pouvoir compter sur vous.

**Aux copains de médecine :**

À Sab, parce que tu mérites bien une mention spéciale pour ton amitié sans faille, tes attentions, ta disponibilité en toutes circonstances et toutes ces folies partagées.

À Elo, merci pour ta présence, ton humour, ton perfectionnisme au quotidien. Que de chemin parcouru depuis cette rencontre sur ces bancs de la p1.

À Rose, pour toutes ces conversations interminables et ces voyages absolument incroyables que l'on a pu partager (sans oublier tout le reste...).

À Éric, Poussin, Mathou, Gasp', Oriane, Aude, TzeTze et Babz, Artoch, Popo, Mazo, Ben, Théo, Vavou, Axelle, Lulu, Syb, Maxence sans oublier Max et Antoine (les presque med) : merci d'avoir été là dans les moments de travail intenses comme dans les moments de joie inoubliables. Merci pour toutes ces soirées, ces confidences autour d'un thé, ces virées, (je tairai le reste...). Juste merci pour votre présence toutes ces années et votre amitié.

**À tous les copains de l'internat :**

Vous êtes beaucoup trop nombreux mais merci aux co-internes, à ceux avec qui j'ai partagé mes premières détresses d'interne, à toutes les rencontres que j'ai pu faire et avec qui j'ai partagé des super moments ces trois dernières années.

**À tous mes colocataires :**

Qui m'ont supportée et qui m'ont permis de faire des rencontres incroyables et d'égayer le quotidien.

**À Nadine et Jérôme et à Jean-Claude, André et Matthieu :**

Mes maîtres de stage, qui ont su m'accueillir, me confirmer que mon choix de la médecine générale était le bon. Merci pour votre aide, votre bienveillance et votre confiance.

## Table des matières

Résumés	2
Version Française	2
Version Anglaise	3
Remerciements	8
Liste des abréviations	14
A. Introduction	15
B. Matériel et Méthode	17
1. Questionnement	17
2. Recherche bibliographique	17
3. Méthode	18
3.1 Type d'étude	18
3.2 Population et critères d'inclusion	18
3.3 Recrutement	19
3.4 Recueil des données	20
3.5 Méthode d'analyse	21
C. Résultats	23
1. Résultat de l'objectif principal	24
2. Facteurs intrinsèques du patient	25
2.1 Compétences médicales	25
2.2 Représentation de l'interne pour le patient	25
2.3 Social, ethnique, religieux et genre	26
2.4 Scolaire	26
2.5 Âge	26
3. Médical	27
3.1 Durée dans la salle d'attente et de consultation	27
3.2 Examen clinique	27
3.3 Minutie du médecin	27
3.4 Possibilité de service rapide pour les problèmes urgents	28
3.5 Autres	28
4. Morale et Éthique	29
4.1 Confiance du maître de stage en l'interne	29
4.2 Être suivi par le même médecin	29
4.3 Faire comme le maître de stage	29
4.4 Fixation des rendez-vous à un moment qui convient	30
4.5 Implication du patient dans la décision de soin	30
4.6 Connaissance du dossier médical	30
	11

4.7 Avoir confiance en les internes	31
4.8 Organisation de l'enseignement	31
5. Relationnel	32
5.1 S'intègre dans le suivi longitudinal	32
5.2 Aide à résoudre les problèmes émotionnels	32
5.3 Accueil des patients et présentation	32
5.4 Capacité à écouter	33
5.5 Capacité de l'interne à mettre à l'aise et à se sentir bien	33
5.6 Discussion avant orientation avec le spécialiste	33
5.7 Explication des bilans, tests et traitements et informations concernant les symptômes.	34
5.8 Intérêt de l'interne porté à la situation personnelle	34
5.9 Responsabilité et engagement de l'interne	34
D. Discussion	36
1. Discussion de la méthode	36
1.1 Recrutement	36
1.2 Recueil des données	37
1.3 Grille d'entretien semi-dirigé	37
1.4 Codage	38
1.5 Grille de codage	38
1.5.1 Facteurs intrinsèques du patient	38
1.5.2 Médical	39
1.5.3 Morale et éthique	39
1.5.4 Relationnel	39
2. Discussion des Résultats	40
2.1 Catégorie socio-professionnelle	40
2.2 Âge, expérience et compétence médicales	40
2.3 Genre	40
2.4 Reconsultation	41
2.5 Organisation du stage et importance du maître de stage	41
3. Confiance	42
4. Ouvertures	43
E. Conclusion	44
F. Bibliographie	46
G. Annexes	48
1. Tableau de codage	48
2. Grille d'entretien semi-dirigé	49
3. Entretiens	50
3.1 Entretien Patient n°1	50
	12

3.2	Entretien patient n°2	53
3.3	Entretien patient n°3	58
3.4	Entretien patient n°4	61
3.5	Entretien patient n°5	62
3.6	Entretien patient n°6	64
3.7	Entretien patient n°7	66
3.8	Entretien patient n°8	68
3.9	Entretien Patient n°9	71
3.10	Entretien Patient n°10	74
3.11	Entretien Patient n°11	77
3.12	Entretien patient n°12	79
3.13	Entretien patient n°13	82
3.14	Entretien patient n°14	85
3.15	Entretien patient n°15	88
3.16	Entretien patient n°16	90
3.17	Entretien patient n°17	92
3.18	Entretien patient n°18	97
3.19	Entretien patient n°19	100
3.20	Entretien patient n°20	104
3.21	Entretien patient n°21	107
3.22	Entretien patient n°22	110
4.	Plaquette explicative	112
H.	Serment d'Hippocrate	113
	Résumé	114

## Liste des abréviations

CHAL : Centre Hospitalier Alpes Léman (Annemasse)

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CisMeF : Catalogue et index des sites Médicaux de langue Française

CNGE : Collège National des Généralistes Enseignants

COREQ : COnsolidated criteria for REporting Qualitative research

COVID = covid-19 : coronavirus disease

CSP : Catégorie Socio-Professionnelle

DES : Diplôme d'Études Spécialisées

DMG : Département de Médecine Générale

ECG : électrocardiogramme

ECN : Épreuves Classantes Nationales

HAS : Haute Autorité de Santé

HbA1C : hémoglobine glyquée

PACES : Première Année Commune aux Études de Santé

SASPAS : Stage Ambulatoire en Soins Primaires en Autonomie Supervisée

# A.Introduction

Durant l'internat de médecine générale qui dure trois ans, l'étudiant de 3<sup>ème</sup> cycle appelé communément interne, doit effectuer différents stages obligatoires en milieu hospitalier et en milieu libéral (1). Pendant sa première année d'internat appelée également phase socle, il doit valider un stage dans un service d'urgence et un stage dans un cabinet de médecine générale (2).

Le stage en cabinet de médecine générale est réparti en trois phases d'apprentissage : une phase d'observation, une phase semi-active, où le patient, le médecin et l'interne sont en consultation ensemble et enfin, une phase active où l'interne voit le patient seul : elle est également appelée phase d'autonomie.

Nous allons nous intéresser à cette troisième phase et plus précisément à la relation de confiance entre interne et patient.

En effet, à la fin d'une consultation nous nous posons souvent des questions sur la consultation que nous venons d'effectuer. Le patient a-t-il bien compris mes explications ? Ai-je été convainquant(e) ? Ai-je proposé la meilleure prise en charge possible ? Le patient a-t-il eu confiance en moi ?

Une thèse, réalisée en 2013 en région parisienne, avait évalué le ressenti des patients vus en consultation de médecine générale par l'interne en autonomie versus une consultation avec le médecin traitant (3). Elle montre que les patients ayant choisi de voir l'interne en consultation avaient confiance et qu'ils pensaient que cette consultation avait probablement amélioré leur prise en charge. Cette thèse soulève plusieurs problèmes, principalement celui de comparer une unique consultation avec l'interne versus plusieurs avec le médecin traitant.

D'autres thèses ont analysé les attentes des patients envers l'interne en stage (4)(5), ou la relation médecin/interne/patient dans la consultation en phase semi-active montrant que 98% des patients avaient confiance en l'interne (6) (7) (8).

Mais comment définir cette notion de confiance ?

Pour le Larousse, la confiance est le sentiment de quelqu'un qui se fie entièrement à quelqu'un d'autre, à quelque chose (9).

Une méta analyse réalisée en 2008 propose un tour d'horizon des différents moyens d'évaluation de la confiance des patients envers leurs médecins, principalement dans des études anglo-saxonnes et américaines (10). Leurs résultats montrent que "La confiance est une attitude, un état psychologique survenant dans un contexte d'incertitude, de risque et de vulnérabilité".

Une autre étude, réalisée en milieu hospitalier, a mis en lumière l'importance du suivi dans la création du lien de confiance avec le patient (11).

Nous n'avons pas trouvé de définition claire et précise de la confiance dans la littérature en médecine, mais en santé, la confiance est liée aux qualités attendues d'un "bon médecin" (12).

Dans deux études, publiées en 2010 et 2014 (13) (14), les auteurs montrent que les qualités du bon médecin sont principalement : la capacité à établir un diagnostic et à traiter son malade, les qualités d'écoute et son intégrité.

Notre objectif est de recueillir l'avis de patients vus en consultation par un interne de médecine générale en phase socle en autonomie, à l'aide d'entretiens semi-dirigés, pour connaître leur ressenti tout au long de la consultation, s'ils se trouvent en confiance durant la consultation, s'ils ont confiance dans le diagnostic et les traitements prescrits par l'interne et pourquoi.

# B.Matériel et Méthode

## 1. Questionnement

À la suite de nos recherches bibliographiques, nous avons soulevé plusieurs questions.

L'objectif principal est de connaître le ressenti du patient, sa confiance et son vécu lorsqu'il est vu en consultation de médecine générale par un interne en phase sociale en autonomie.

Les objectifs secondaires, sont de mettre en lumière :

- Les qualités du bon médecin retrouvées chez les internes.
- Les facteurs intrinsèques qui poussent les patients à douter des internes.

## 2. Recherche bibliographique

Nous avons effectué une recherche des références bibliographiques à partir :

- Des bases de données internet : PubMed (Site de la *National Library of Medicine*), Cairn.info (Portail de revues de sciences humaines et sociales).
- Du moteur de recherche Google Scholar.
- De la bibliographie des articles trouvés.
- Des bases de données numériques de thèses de différentes facultés françaises.
- Du site Légifrance.

Les recherches sont basées sur les mots clés et *Mesh Terms* : *internat/residence*, *médecine générale/general practitioner*, *patients/patients*, *confiance/relationship*, *consultation médicale*.

Ces termes ont été déterminés via le site CISMeF (Catalogue et index des sites médicaux de langue française).

Nous avons réalisé une veille bibliographique sur notre sujet à plusieurs reprises durant notre travail. À l'heure où nous imprimons, nous n'avons pas trouvé de nouvelle publication.

### **3. Méthode**

#### **3.1 Type d'étude**

Nous avons mené une étude qualitative par entretiens individuels semi-dirigés de patients volontaires. Lors de ces entretiens, nous avons étudié le ressenti du patient durant chaque étape de la consultation de médecine générale.

Ce type d'étude est le plus adapté à l'évaluation subjective qu'est celle du ressenti ou de la confiance (15) (16).

#### **3.2 Population et critères d'inclusion**

Nous avons inclus des patients majeurs, parlant et comprenant le français, ayant été vus en consultation par un interne de phase socle en autonomie en Isère, Savoie et Haute Savoie. Nous avons ciblé des cabinets ne recevant pas d'interne en stage

ambulatoire en soins primaires en autonomie supervisé (SASPAS) de façon concomitante.

### **3.3 Recrutement**

Une étude qualitative a pour intérêt d'avoir une large diversité de l'échantillon, elle n'a pas pour but d'avoir une population représentative de la population générale.

*« La population à étudier est largement échantillonnée afin d'explorer la plus grande diversité possible du thème étudié. C'est cette diversité qui est la source de la richesse des données. » (15).*

Initialement, le recrutement des patients interrogés devait se faire de deux façons. Soit les patients étaient recrutés par l'intermédiaire des internes qui les avaient reçus en consultation et qui nous transmettaient leurs coordonnées ; les questions étaient alors posées via un appel téléphonique ou lors d'un rendez-vous physique. Soit les patients étaient interrogés directement à la sortie de la consultation dans le cabinet recevant des internes en stage, ce qui n'a pas pu être réalisé pour diverses raisons, comme nous l'expliquons dans la partie discussion.

Le recrutement a eu lieu de septembre 2019 à août 2020, étalé sur 3 semestres et dans 9 cabinets différents.

Nous avons sélectionné des internes via le groupe Facebook de la promotion de phase socle, via des contacts personnels et par mail via le secrétariat de la faculté, à chaque début de semestre puis par une relance en milieu de semestre. Nous avons aussi sollicité par mail les médecins généralistes recevant des internes de phase socle.

Ce sont au total 11 internes qui ont proposé aux patients de participer à notre étude. Le recrutement a eu lieu sur les départements de l'Isère, de la Savoie et de la Haute-Savoie, en zone rurale, semi-rurale et en ville sur un ensemble de 9 cabinets différents.

### **3.4 Recueil des données**

Nous avons contacté 50 patients. Sur ces appels, nous avons pu mener 24 entretiens dont 2 ont été éliminés. Un parce que la consultation était faite en binôme avec le maître de stage et l'autre car la personne interrogée ne comprenait et ne parlait pas bien le français et, de ce fait, n'arrivait pas à répondre à nos questions.

Nous avons réalisé deux entretiens en rendez-vous physique. Le reste des entretiens a été réalisé par téléphone. En effet, notre période de recrutement a majoritairement eu lieu durant l'épidémie de Covid-19, et cette méthode nous a semblé plus adaptée au contexte sanitaire. Les avantages et inconvénients de cette méthode seront repris dans la discussion.

Aucun patient n'avait connaissance du thème précis de notre étude au moment du recrutement.

Nous avons choisi de réaliser des entretiens semi-dirigés individuels (annexes 3.1 à 3.22) pour que les patients interrogés puissent exprimer leur ressenti librement, sans difficulté, ni impression de jugement (17).

Nous avons créé une grille d'entretien semi-dirigé (annexe 2) à l'aide des critères de la grille COREQ (COnsolidated criteria for REporting Qualitative research) (18) (19).

Les entretiens ont été menés par l'une ou l'autre des investigatrices.

Nous avons remanié la première version de la grille d'entretien après 5 entretiens pour focaliser les questions sur le déroulement de la consultation et le ressenti à chaque étape.

Par la suite, tous les entretiens ont été réalisés avec cette trame de questions communes.

Nous avons effectué un enregistrement audio de chaque entretien pour une retranscription intégrale, faite par l'investigatrice n'ayant pas réalisé l'entretien.

À chaque début d'entretien, après explication des conditions de réalisation, nous avons obtenu un accord oral des patients.

Nous avons fait une demande à la CNIL en 2019, avant le début des entretiens.

Nous avons donné nos coordonnées aux patients au cas où ils auraient souhaité modifier leurs entretiens.

Les entretiens ont duré de 6 minutes à 30 minutes et les patients étaient interrogés jusqu'à saturation des données.

### **3.5 Méthode d'analyse**

L'analyse des informations recueillies s'est faite par analyse thématique à l'aide du logiciel Nvivo 12 avec la création d'un arbre thématique et de sous-thèmes (annexe 1).

Chaque investigatrice a codé séparément puis ensemble avec le directeur de thèse pour assurer une triangulation analytique des données.

La base de codage était la grille EUROPEP (20), un outil européen standardisé et validé pour lister les qualités du bon médecin généraliste. Nous nous sommes aussi appuyées sur la marguerite des compétences de médecine générale (21).

À partir de la grille EUROPEP, nous avons donc pu organiser quatre grands thèmes :

- Les facteurs intrinsèques aux patients entraînant des réticences envers l'interne.
- Le déroulement de la consultation médicale.
- Les aspects moraux et éthiques de la consultation.
- Le relationnel entre l'interne et le patient.

Des sous-thèmes ont ensuite été répartis dans ces différentes catégories.

La grille de codage a été modifiée jusqu'à l'entretien 15 pour s'ajuster au plus proche des réponses des patients. Nous avons obtenu la saturation des données à partir de l'entretien 15 confirmée par 7 entretiens supplémentaires.

## C.Résultats

Numéro de l'entretien	Sexe	Âge	Catégorie socio-professionnelle
E1	F	42 ans	
E2	F	84 ans	Retraitée
E3	M	69 ans	Retraité
E4	F	47ans	Agent de voyage
E5	F	39 ans	
E6	M	48 ans	Ouvrier
E7	M	66 ans	Retraité
E8	F	47 ans	Cadre
E9	F	45 ans	Thérapeute
E10	F	72 ans	Retraitée
E11	F	75 ans	Retraitée
E12	F	45 ans	Vendeuse
E13	M	30 ans	Aide-Soignant
E14	M	40 ans	Contrôleur de gestion
E15	F	53 ans	Administration
E16	F	23 ans	Logistique
E17	M	77 ans	Retraité
E18	F	32 ans	Secrétaire de direction
E19	F	70 ans	Retraitée
E20	F	20 ans	Étudiante
E21	F	58 ans	Technicienne achat
E22	F	45 ans	Enseignante chercheuse

## 1. Résultat de l'objectif principal

Au cours des différents entretiens menés lors de cette étude nous avons pu interroger 22 personnes âgées de 20 à 84 ans. Parmi ces 22 patients, il y avait 6 hommes et 16 femmes, 7 patients de moins de 45 ans, 8 patients entre 45 et 65 ans et 7 patients de plus de 65 ans.

Tous les patients ont rapporté au cours des entretiens qu'ils avaient eu confiance en l'interne qu'ils avaient vu. Ce résultat est donc en accord avec ce qui était attendu. D'un point de vue général, les patients sont satisfaits de la consultation avec l'interne.

*« Très satisfaite de la consultation, et je disais d'ailleurs à mes collègues que j'avais beaucoup apprécié cette consultation avec cette interne qui peut être plus prise au sérieux qu'un médecin déjà installé. » (E15)*

*« J'ai eu confiance en elle » (E14)*

*« 8/10 » (E10)*

*« [...] pour moi il correspondait tout à fait à ce que j'attends d'un médecin. » (E18)*

Toutefois, comme dit précédemment, cette notion de confiance est basée sur différents critères qui sont nécessaires à la relation médecin/patient.

## **2. Facteurs intrinsèques du patient**

### **2.1 Compétences médicales**

*« Il y a toujours un petit doute sur les compétences quoi..., de laisser passer quelque chose, quoi... » (E2),*

*« Ben oui, je suis un peu vieux jeu de ce côté-là mais en tous cas pour tout ce qui tourne autour de la médecine, je préfère qu'il y ait un diplôme derrière et quelques années d'expérience. Voilà, c'est plus rassurant pour moi » (E14)*

*« En gros, pour moi, un bon médecin c'est quelqu'un qui fait le bon diagnostic, mais c'est aussi quelqu'un, quand vous allez le voir, qui vous en impose un peu, c'est-à-dire en gros qui vous rassure. Quelqu'un qui va vous rassurer ou vous orienter. » (E7)*

### **2.2 Représentation de l'interne pour le patient**

*« [...] qu'on se dise c'est un médecin novice. » (E1)*

*« Je ne vous dis pas qu'il n'y a pas au départ une certaine réticence, parce qu'on se dit [que] c'est des étudiants. » (E1)*

*« il y a une espèce de confiance qui s'installe entre un médecin généraliste et ses patients, que ne peut pas inspirer d'abord un homme jeune qui arrive, qui débute, qui est présenté comme débutant. » (E2)*

*« j'estime qu'il faut aider les jeunes qui sont volontaires, qui entrent dans la vie active. » (E10)*

*« je trouve que les internes ont un côté assez... un regard plus frais en fait. Donc c'est bien aussi. » (E13).*

### **2.3 Social, ethnique, religieux et genre**

*« Bon après le fait, bon je suis un peu dans le stéréotype, sans stigmatisation, mais le fait que ce soit une fille, une femme, c'était aussi un peu plus facile pour moi. » (E14)*

### **2.4 Scolaire**

*« On le sent de toute façon dans la consultation que c'est plus... on va dire cadré. J'y suis justement retournée hier, j'ai vu un autre interne et on sent que c'est plus scolaire. » (E1)*

### **2.5 Âge**

*« En général ce sont des jeunes. » (E1),*

*« À la fois il y a la jeunesse donc il a le manque d'expérience [...]. » (E17)*

*« Bon mon médecin il est pas particulièrement âgé mais après voilà, c'est une nouvelle génération de médecin avec des nouvelles connaissances. Enfin ça évolue, je pense que c'est vraiment un domaine qui évolue au quotidien. Je trouve ça bien d'avoir des jeunes médecins et des avis différents. » (E18)*

### **3. Médical**

#### **3.1 Durée dans la salle d'attente et de consultation**

« [...] j'ai pas attendu longtemps en salle d'attente » (E19)

« Elle a pris du temps, elle m'a pas stressée, elle a pas regardé sa montre toutes les deux secondes ». (E15)

« [...] ça veut dire qu'elle prend en compte mon problème correctement. Que c'est pas une consultation expéditive. » (E15)

#### **3.2 Examen clinique**

« Elle a pris la tension, elle a écouté le cœur, elle a palpé le ventre, elle a regardé ». (E10)

« ensuite elle l'a ausculté, je veux dire elle l'a même très bien ausculté, même les pieds. » (E11)

#### **3.3 Minutie du médecin**

« [...] Il a eu la présence d'esprit de vérifier le petit détail » (E8)

« Ça a été fait avec beaucoup de sérieux et il a bien noté tous les résultats de la consultation » (E1),

« Il s'est pas contenté hop on arrive le vaccin merci. Non, il l'a mesuré, pesé, il lui a posé des questions : En quelle classe tu es ? Est-ce que ça se passe bien ? » (E5)

« *Moi c'est le seul truc que je regrette un peu. L'ancien médecin que j'avais avant, il vous faisait toujours mettre en slip et en soutien-gorge. Maintenant ça n'est plus le cas.* » (E10)

### **3.4 Possibilité de service rapide pour les problèmes urgents**

« *Bah c'est des rendez-vous plus rapides, les médecins c'est souvent sur rendez-vous et s'il est surchargé en général il délègue aux internes.* » (E1)

### **3.5 Autres**

#### **Prévention**

« *Il m'a même demandé si j'étais à jour de mes vaccins. J'ai même eu droit à mon vaccin le lendemain pour vous dire.* » (E12)

#### **Soulagement rapide des symptômes**

« *Elle a bien pris en charge ma douleur. Elle m'a fait une ordonnance avec des médicaments, antalgiques.* » (E13)

#### **Ouverture à plusieurs motifs de rendez-vous**

« *Ensuite je lui ai parlé du deuxième problème qui me tenait à cœur.* » (E2)

« *Je l'ai vu pour plusieurs choses [...].* » (E8)

## 4. Morale et Éthique

### 4.1 Confiance du maître de stage en l'interne

« J'ai eu confiance en lui déjà parce que je pense que si le docteur l'a laissé tout seul, c'est qu'il l'a jugé apte à recevoir ses patients, déjà. » (E3)

« j'avais compris que le médecin lui faisait confiance pour recevoir des patients. » (E2)

### 4.2 Être suivi par le même médecin

« Elle se souvenait bien du dossier ou de ma fille du mois de novembre ou elle avait fait son premier rappel. » (E8)

« C'est bien parce que du coup le suivi il est complet, elle m'a pas laissé. » (E13)

### 4.3 Faire comme le maître de stage

« Je vais utiliser le mot : classique. C'est-à-dire en gros [que] j'ai retrouvé dans les questions, dans les réflexions, les remarques, les incitations ... j'ai retrouvé un petit peu ce que faisait mon généraliste habituel, en gros elle a utilisé le même vocabulaire, elle est rentrée de la même manière. » (E7)

« C'était comme avec le Docteur. [...] il faisait pareil. » (E4)

« Et puis finalement je me suis rendu compte avec le temps que le protocole va être le même que ce soit le médecin traitant ou l'interne. » (E1)

#### **4.4 Fixation des rendez-vous à un moment qui convient**

« J'ai consulté l'interne au cabinet parce que mon médecin traitant est là-bas, et c'est régulièrement parce que quand je peux y aller, c'est le mercredi. Le mercredi mon médecin traitant n'est pas là. » (E1)

« Oui, je vous avoue c'est plutôt par rapport à mes créneaux, c'est n'importe quel médecin qui est disponible. » (E20)

#### **4.5 Implication du patient dans la décision de soin**

« Et puis à la fin de me laisser le temps de réflexion sur le mode de contraception à choisir. » (E9)

« Bon alors je n'ai pas accepté la semaine de congé qu'elle proposait parce qu'il y avait le pont de l'Ascension que je faisais et les 4 jours ont déjà été relativement bénéfiques. » (E8)

#### **4.6 Connaissance du dossier médical**

« Le petit problème c'est que l'interne connaît pas vraiment le dossier. Enfin bon, il a le dossier sous les yeux, mais c'est vrai qu'avec le médecin c'est plus simple. » (E13)

« Elle se souvenait ou alors même si elle a plongé le nez avant, elle sait un peu l'historique. C'est pas mal on part pas de zéro. Ça, ça m'a mis en confiance. » (E8)

#### **4.7 Avoir confiance en les internes**

« Ça peut être compliqué parce qu'elle ne connaît pas en premier lieu la personne, mais par contre c'est bien parce qu'après le regard est quand même plus neuf, plus... elle peut même rétablir une nouvelle piste. » (E13)

« C'est bien aussi, ça rapporte de la confiance parce que bon septième année de médecine ça commence à être vraiment pas mal, donc oui il y a de la confiance qui s'installe, quoi... » (E13)

« Je m'étais dit si un jeune comme ça vient s'installer dans le coin, ce serait super! [...] Ça sera un bon médecin. » (E5)

#### **4.8 Organisation de l'enseignement**

« [...] la secrétaire me disait toujours : ça sera l'interne du docteur. » (E13)

« Peut-être que si j'étais arrivée comme ça de but en blanc dans le cabinet du médecin et puis que à la place de mon médecin, je trouve quelqu'un d'autre, il y a une petite réaction de méfiance peut-être. » (E2)

« J'étais déjà rassuré mais disons que, en fin de consultation elle m'a dit que la consultation allait être rapportée à son référent. » (E14)

« Moi personnellement, je trouve que cette façon de mettre les internes comme ça en stage, en quelque sorte petit à petit en responsabilité pour les habituer, pour parfaire leurs connaissances, moi je trouve que c'est très bien. Et il me semble qu'il faut encourager ce système. C'est toujours difficile je pense de commencer un métier le premier jour, d'être tout seul. » (E2)

## **5. Relationnel**

### **5.1 S'intègre dans le suivi longitudinal**

« [...] elle a enlevé un cachet et on revoit le médecin dans 3 mois pour justement une prise de sang par rapport à ça. » (E11)

« Elle m'a dit que je pouvais rappeler. » (E13)

### **5.2 Aide à résoudre les problèmes émotionnels**

« Peut-être aussi un peu sentir la psychologie de la personne ; enfin je sais pas si c'est de la connaissance, mais en tous cas elle a eu un bon feeling. » (E8)

### **5.3 Accueil des patients et présentation**

« Alors, j'ai été très bien accueillie par le médecin qui s'est présenté, qui m'a dit qu'il était interne, tout ça... » (E18)

« Enfin je suis tombée sur quelqu'un qui voilà... était très accueillant. » (E18)

« Déjà je ne fais pas face à un inconnu entre guillemets [...] C'est quand même bien qu'une personne en face de nous se présente, surtout si c'est celui qui va vous soigner. » (E16)

#### **5.4 Capacité à écouter**

« Il n'y a pas que les connaissances qui comptent. C'est certes très important, mais il y a aussi cette qualité d'écoute, cette façon de rassembler toutes les informations que le patient peut lui donner. » (E2)

« Elle a été à l'écoute, très à l'écoute. » (E15)

« Même presque plus disponible que le médecin habituel. » (E1)

« Là j'ai senti que c'était pas qu'une formule de politesse, mais qu'elle attendait une réponse réelle et qu'elle était prête à l'entendre. » (E14)

#### **5.5 Capacité de l'interne à mettre à l'aise et à se sentir bien**

« [...] je dirai comme un peu tous les médecins maintenant et le corps médical, plutôt très proche de leurs patients [...] » (E3)

« J'ai eu confiance, il était pas hésitant, sûr de lui, c'est surtout ça qui est important, ne pas mettre le doute au patient vous voyez. » (E4)

« [...] elle se met bien au niveau du patient, des gens qui sont en face. » (E11)

#### **5.6 Discussion avant orientation avec le spécialiste**

« Elle m'a semblé avoir un bon carnet d'adresse, de spécialistes, des choses qu'on a pas forcément entendu parler. » et « c'est bien quand on se sent conseillée d'un médecin à l'autre. » (E8)

## **5.7 Explication des bilans, tests et traitements et informations concernant les symptômes.**

*« J'ai eu des explications que je souhaitais avoir. Et puis il m'a bien expliqué, que j'allais recevoir les résultats que je devais... bah, dès que j'avais les résultats, revoir avec mon médecin traitant si je devais changer de traitement. » (E18)*

*« Ils expliquent davantage les tenants et les aboutissants et pourquoi. C'est ce qu'on ressent de plus en plus. » (E3)*

*« Il m'a bien expliqué, en plus il m'a mis sur l'ordonnance l'ordre dans lequel je devais faire mon pansement. [...] Il m'a même demandé au cas où si je ne voulais pas que ce soit une infirmière qui fasse le pansement. » (E12)*

## **5.8 Intérêt de l'interne porté à la situation personnelle**

*« Elle m'a demandé mon état physique général. » (E1)*

*« Ils posent des questions. Voilà, je trouve qu'on n'est pas un numéro, on est une personne et c'est ce que j'apprécie au niveau des médecins voilà... » (E12)*

## **5.9 Responsabilité et engagement de l'interne**

*« Il a une responsabilité, il s'engage. » (E2)*

*« J'ai été agréablement surprise, qu'un jeune étudiant, enfin jeune étudiant... il a quand même déjà sept ans derrière lui mais, que malgré cela il a été demander un conseil supplémentaire à son aîné qui est venu car il devait avoir un petit créneau et*

*parce qu'il était libre à ce moment-là. J'ai trouvé que c'était bien, c'était normal mais j'ai trouvé bien qu'il l'ait fait. » (E19)*

*« Et en plus, après il a quand même dit : on va quand même demander au médecin. Il a bien regardé l'évolution, il m'a dit qu'il pensait que c'était bien comme ça, il a fait le bon diagnostic, quoi... vraiment elle est pas revenue dessus. » (E12)*

## D. Discussion

### 1. Discussion de la méthode

#### 1.1 Recrutement

Tout d'abord, notre méthode de recrutement a posé un problème de biais de sélection. En effet, ce sont les internes eux-mêmes qui ont recruté les sujets de l'étude parmi leurs patients en fin de consultation. De ce fait, ils ont possiblement eu tendance à proposer l'étude aux patients avec lesquels le ressenti durant la consultation avait été bon.

Pour pallier à ce problème, nous avons prévu de recruter directement les patients en cabinet. Le contexte sanitaire et le manque de disponibilité des locaux et des médecins généralistes impliqués nous en ont empêchées.

Une deuxième limite, était le délai entre la consultation et la réalisation de l'entretien, que nous avons fixé à un mois, pour avoir le plus de précisions de la part du patient. C'est pourquoi, nous n'avons fait que deux relances téléphoniques lorsque les patients n'avaient pas donné de réponse.

Enfin, nous avons fait le choix entre mars et mai 2020, de ne pas réaliser d'entretiens. La période de crise sanitaire et de confinement ne nous semblait pas propice car trop éloignée des conditions d'exercice habituelles (climat de stress, réaffectation des internes dans des services hospitaliers, baisse du nombre de consultations en médecine libérale, réorganisation des cabinets...).

## **1.2 Recueil des données**

Nous avons réalisé des entretiens téléphoniques sauf pour deux d'entre eux que nous avons pu faire en présentiel. Ceci est essentiellement dû à la volonté des patients de faire un entretien rapide et sans contrainte (pas de rendez-vous à fixer, pas de déplacements à faire) mais aussi à la crise sanitaire du Coronavirus qui nous a imposé les entretiens par téléphone pour des raisons d'hygiène.

Un inconvénient des entretiens téléphoniques est la perte du visuel patient qui aurait pu nous permettre de noter des informations supplémentaires (émotions, réactions) et d'approfondir si besoin.

D'un autre côté, l'entretien téléphonique permet un anonymat complet qui laisse la possibilité au patient de parler plus librement (22).

## **1.3 Grille d'entretien semi-dirigé**

Nous avons testé notre grille d'entretien sur cinq entretiens. Nous avons ensuite modifié la grille d'entretien pour fluidifier les questions et les relances (23).

Nous avons aussi modifié la façon de présenter notre étude au patient car nous nous sommes rendu compte que le fait d'être interne et de réaliser une étude portant sur les internes, induisait un biais d'enquêteur : les patients avaient tendance à répondre de façon positive pour nous satisfaire. Nous avons donc décidé de cibler la présentation de notre étude sur la seule consultation qu'ils ont eu avec l'interne, en limitant au maximum les interactions avec le statut d'interne des enquêtrices.

## **1.4 Codage**

Le modèle de l'étude qualitative pose le problème du biais d'interprétation des données. Malgré une triangulation des données faites avec notre directeur de thèse, l'extrapolation des verbatims reste liée à notre interprétation propre, à un temps et un lieu donné et pourrait être variable pour des enquêteurs différents (24).

## **1.5 Grille de codage**

Notre grille initiale de codage s'est basée sur les thèmes et sous-thèmes de la grille EUROPEP (20) mais elle a dû être adaptée à la pratique de l'interne, différente de celle du médecin généraliste et aux réponses des patients.

### **1.5.1 Facteurs intrinsèques du patient**

Nous n'avons eu aucun verbatim dans le sous-thème social, ethnique et religieux. A posteriori, nous pensons que la méthode par entretien n'est pas la plus adaptée pour avoir ce genre de réponse. Nous avons donc ajouté la notion de genre à ce sous-thème car les patients l'ont à plusieurs reprises cité.

Nous avons aussi ajouté le sous-thème « scolaire », pour classer les verbatims des patients en rapport avec le côté rigoureux, cadré, parfois trop « scolaire ».

### **1.5.2 Médical**

Dans cette catégorie nous n'avons ajouté qu'un sous-thème, « l'ouverture à plusieurs motifs de rendez-vous ». En effet, les patients évoquent à plusieurs reprises la consultation pour motifs multiples qui semble participer à la satisfaction globale.

### **1.5.3 Morale et éthique**

Nous avons décidé d'ajouter la catégorie « Organisation de l'enseignement » car notre étude concerne la consultation avec l'interne. L'organisation du cabinet et l'information des patients au sujet de l'interne sont des notions qui sont revenues à plusieurs reprises dans les entretiens.

### **1.5.4 Relationnel**

Dans ce thème plusieurs modifications ont été effectuées, nous avons trouvé que les sous-thèmes « capacité à mettre à l'aise » et « aide pour se sentir bien » étaient difficilement différenciables lors du codage. Nous les avons donc fusionnés.

Nous avons créé un sous-thème « accueil du patient et présentation » pour englober la capacité à se présenter au patient, à lui donner confiance dès la salle d'attente. En effet, ce critère a été cité plusieurs fois dans les entretiens.

Enfin, nous avons ajouté le sous-thème « Responsabilité, engagement de l'interne » pour faire référence à la prise de décision avec ou sans supervision de la part du maître de stage.

## **2. Discussion des Résultats**

### **2.1 Catégorie socio-professionnelle**

Nous avons pu constater que selon la catégorie socio-professionnelle (CSP) du patient, les entretiens étaient plus riches globalement en vocabulaire et en réponses, tant sur la longueur que sur les arguments. Nous avons retrouvé dans un article sur des travaux réalisés en Angleterre (25) qu'il y a une différence de l'usage du langage selon la CSP. Cela laisse donc à penser qu'il faudrait préparer plus de relances et de reformulations pour avoir des réponses plus précises.

### **2.2 Âge, expérience et compétences médicales**

Dans les différents entretiens, on peut constater que la notion de jeunesse de l'interne est souvent associée à un manque d'expérience et donc de compétences médicales qui pousse le patient à la méfiance. Cette association d'idées est souvent ancrée et les patients associent les trois notions avec celle de « normalité ».

Pour la plupart des patients, le manque d'expérience est concomitant au jeune âge et en résulte systématiquement un manque de compétences.

Ceci pourrait être amélioré par une meilleure explication du rôle de l'interne et de son parcours.

### **2.3 Genre**

Cité à plusieurs reprises, la notion de genre féminin/masculin du patient en rapport avec celui de l'interne semble être importante pour évoquer certains motifs de consultation. Pour autant, nous avons pu retrouver dans la littérature des travaux sur

la pratique de la gynécologie par un homme en médecine générale (26) qui tendent à démontrer que cela n'est pas le cas.

Il est donc possible que les réponses diffèrent pour un échantillon différent du nôtre.

## **2.4 Reconsultation**

La notion de délais, allant d'un mois maximum, à quelques jours au minimum entre consultation et entretien, nous a certes apporté de la précision mais a aussi limité la possibilité d'une reconsultation ou d'un contact téléphonique entre le patient et l'interne ce que nous avons retrouvé dans nos résultats. Il pourrait donc être intéressant dans une étude ultérieure de réaliser un premier entretien à la suite directe de la consultation et un second entretien un peu plus tard afin d'analyser ce paramètre.

## **2.5 Organisation du stage et importance du maître de stage**

Nous avons pu mettre en évidence l'importance de prévenir les patients de la présence de l'interne, d'expliquer son rôle, et que celui-ci soit appuyé par le maître de stage.

La présence d'une affiche en salle d'attente n'est pas toujours suffisante, les patients les moins satisfaits de leur consultation étaient ceux qui ne s'attendaient pas à être reçus par l'interne.

L'appui, le soutien et la confiance du maître de stage en l'interne a un rôle majeur dans la confiance qu'ont les patients envers cet interne. Il est donc important que lors

de leur formation, les maîtres de stage soient bien formés et informés de l'importance de l'organisation du stage dans leur cabinet.

### **3. Confiance**

La totalité des patients interrogés ont été satisfaits de la consultation et ont dit avoir eu confiance en l'interne durant la consultation. Ces résultats peuvent être nuancés par le biais d'enquêteurs mais aussi par le biais de sélection.

Pour autant, ces résultats sont très positifs et confortent l'idée que tous les facteurs, médicaux, moraux, relationnels, participent à une confiance globale très bonne en l'interne.

## 4. Ouvertures

De notre étude découlent différentes opportunités et axes d'amélioration que nous détaillons ici.

L'étude pourrait être faite sur un échantillon différent pour comparer les résultats (autre académie par exemple).

Il serait intéressant de réaliser une étude avec un entretien du patient après une première puis une deuxième consultation pour chercher la notion de progression et savoir si la confiance et les critères qui permettent de la mettre en place sont modifiés.

Il pourrait aussi être intéressant de recueillir l'avis du patient à la sortie d'une consultation puis de transmettre ses réponses à l'interne pour auto-évaluation.

Sur le plan pédagogique, la création d'un séminaire qui aurait lieu en début de semestre, centré sur la relation patient/interne, pourrait permettre une meilleure adaptation de l'interne en stage.

Enfin, une plaquette explicative pourrait être affichée en salle d'attente ou distribuée aux patients dans les cabinets recevant des internes en stage dans le but d'améliorer l'accueil de ceux-ci par les patients. Pour cela nous avons réalisé une plaquette provisoire (annexe 4) qui pourrait être améliorée et testée dans un travail secondaire.

# E. Conclusion

**THÈSE SOUTENUE PAR :** Elodie RIBATTO et Lise REY-MILLET

**TITRE :**

**ETUDE DE LA CONFIANCE DES PATIENTS REÇUS EN CONSULTATION DE MÉDECINE GÉNÉRALE PAR UN ÉTUDIANT DE TROISIÈME CYCLE EN PHASE SOCLE EN AUTONOMIE, DANS LA RÉGION GRENOBLOISE, DE 2019 À 2020.**

**CONCLUSION :**

L'étudiant de 3ème cycle des études médicales (appelé communément interne), en DES de médecine générale, réalise un stage en cabinet au cours de sa 1ère année. Durant la phase d'autonomie, il se retrouve seul face au patient pour gérer la consultation.

L'objectif de cette étude était de comprendre le ressenti et la confiance du patient dans cette situation. Nous avons utilisé une méthode qualitative avec 22 entretiens semi-dirigés enregistrés. Nous avons ensuite retranscrit et traité les données des entretiens thématiquement, par triangulation via le logiciel NVivo.

Les résultats confirment que le patient vu en consultation de médecine générale par un interne, a confiance en celui-ci. Cette confiance est étroitement liée à divers facteurs intrinsèques au patient, à la relation patient/médecin, au déroulement de la consultation ainsi qu'aux qualités attribuées par le patient du « bon médecin ». Les facteurs favorisant cette confiance sont principalement, la capacité de l'interne à écouter, expliquer, mettre à l'aise, la disponibilité de celui-ci et la confiance du maître de stage en l'interne.

Même si les patients évoquent parfois des réticences liées aux compétences ou à l'inexpérience apparente de l'interne, nous constatons une satisfaction globale. Celle-ci

est encore améliorée, lorsque l'organisation du cabinet et l'implication du maître de stage permettent une information correcte des patients.

C'est pourquoi il serait intéressant de poursuivre l'étude du ressenti des patients sur une population plus large ou dans d'autres conditions, avec pour but d'une part, de mieux informer les patients sur le statut de l'interne et ainsi limiter leurs réticences ; d'autre part, de former les maîtres de stage à l'organisation de la formation médicale et les internes à l'amélioration de la communication au cours des consultations en phase d'autonomie.

**VU ET PERMIS D'IMPRIMER**

Grenoble, le : 15/01/11

**LE DOYEN**

**Pr. Patrice MORAND**

**LE PRÉSIDENT DE LA THÈSE**

**Pr. Patrick IMBERT**

Pour le Président  
et par délégation  
—  
Le Doyen de Médecine  
Pr. Patrice MORAND

## F. Bibliographie

1. Arrêté du 12 avril 2017 portant sur l'organisation du troisième cycle des études de médecine. Journal Officiel de la République Française, JORF n°0089 du 14 avril 2017. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000034419758>
2. Arrêté du 21 avril 2017 relatif aux connaissances, aux compétences et aux maquettes de formation des diplômés d'études spécialisées et fixant la liste de ces diplômés et des options et formations spécialisées transversales du troisième cycle des études de médecine. JORF n°0100 du 28 avril 2017. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000034502881>
3. Cuvelier Benhenida A. Satisfaction et ressenti des patients consultant un interne autonome en médecine générale [Thèse d'exercice]. Paris 7 : Université Paris Diderot ; 2013.
4. Guidez A. Attentes des patients envers le stage en médecine générale: étude qualitative menée auprès de trois patientèles d'une zone sous dotée de Thiérache [Thèse d'exercice]. Amiens : Université de Picardie Jules Verne; 2015.
5. Vallée E. Ressenti des patients ayant consulté un interne en SASPAS (Stage Autonome en Soins Primaires Ambulatoire supervisé) au cabinet de leur médecin généraliste dans la région Rennaise en 2016: étude qualitative [Thèse d'exercice]. Rennes : Université Bretagne Loire; 2017.
6. Perrenot CS. La consultation conjointe en médecine générale : perception et ressenti des patients et des médecins - étude qualitative [Thèse d'exercice]. Nancy: UHP - Université Henri Poincaré; 2011. Disponible sur: <https://hal.univ-lorraine.fr/hal-01732392>
7. Lemercier A, Guillem E. Conséquences de la présence d'un interne de médecine générale en stage ambulatoire de premier niveau sur le ressenti des patients: analyse de 377 questionnaires recueillis en Haute-Normandie. [Thèse d'exercice]. Rouen : Université de Rouen; 2013.
8. Massat C. L'Interne en cabinet de médecine générale: opinion et critères de jugement des patients [Thèse d'exercice]. Tours: Université de Tours; 2011.
9. Définitions : confiance - Dictionnaire de français Larousse [Internet]. [cité 3 déc 2020]. Disponible sur : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/confiance/18082>
10. Bizouarn P. Le médecin, le malade et la confiance. *Éthique Santé*. 1 sept 2008;5(3):165-72.
11. Phanuel D. Confiance dans les soins et soin de la confiance : la réponse relationnelle. *Polit Manag Public*. 2002;20(4):115-32.
12. Gérard L, François M, Chefdebien M de, Saint-Lary O, Jami A. The patient, the doctor, and the patient's loyalty: a qualitative study in French general practice. *Br J Gen Pract*. 1 nov 2016;66(652):e810-8.
13. Reix G, Breton JL, Chastang J, Bernard E, Pautas E, Rondet C, et al. Caractéristiques socio-démographiques et médicales influençant les qualités attribuées au

bon médecin : Perspectives pour la formation à la relation médecin-patient. *Pédagogie Médicale*. 1 nov 2014;15(4):301-16.

14. Ibanez G, Cornet P, Minguet C. Qu'est-ce qu'un bon médecin ? *Pédagogie Médicale*. 1 août 2010;11(3):151-65.

15. Aubin-Auger I, Mercier A, Baumann L, Lehr-Drylewicz A-M, Imbert P. Introduction à la recherche qualitative. 19:4.

16. *Revue Médicale de l'Assurance Maladie* 2001 n°2, la recherche qualitative : un autre principe d'action et de communication. [Internet]. [cité 3 déc 2020]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/l-assurance-maladie/statistiques-et-publications/sante-publique-pratiques-et-organisation-des-soins/les-articles-de-la-revue/revue-medicale-de-l-assurance-maladie-2001-n-2/la-recherche-qualitative.php>

17. Mucchielli A. Les processus intellectuels fondamentaux sous-jacents aux techniques et méthodes qualitatives. 2007;27.

18. Gedda M. Traduction française des lignes directrices COREQ pour l'écriture et la lecture des rapports de recherche qualitative. *Kinésithérapie Rev*. 1 janv 2015;15(157):50-4.

19. Tong A, Sainsbury P, Craig J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *Int J Qual Health Care*. 1 déc 2007;19(6):349-57.

20. Grol R, Wensing M, Kersnik J. Patients evaluate general/family practice: the EUROPEP instrument. Nijmegen: University Medical Centre; 2000.

21. Marguerite des compétences principales de la médecine générale, Collège National des Généralistes Enseignants (CNGE) [Internet]. [cité 3 déc 2020]. Disponible sur: [https://www.cnge.fr/media/docs/cnge\\_site/cnge/Marguerite\\_MEDECINE\\_GENERALE\\_1909\\_1.pdf](https://www.cnge.fr/media/docs/cnge_site/cnge/Marguerite_MEDECINE_GENERALE_1909_1.pdf)

22. Czaja R. Asking Sensitive Behavioral Questions in Telephone Interviews. *Int Q Community Health Educ*. 1 avr 1987;8(1):23-32.

23. Mercer SW, Maxwell M, Heaney D, Watt GC. The consultation and relational empathy (CARE) measure: development and preliminary validation and reliability of an empathy-based consultation process measure. *Fam Pract*. 1 déc 2004;21(6):699-705.

24. Côte L, Turgeon J. Comment lire de façon critique les articles de recherche qualitative en médecine. *Pédagogie Médicale*. mai 2002;3(2):81-90.

25. Rayson P, Leech GN, Hodges M. Social Differentiation in the Use of English Vocabulary: Some Analyses of the Conversational Component of the British National Corpus. :20.

26. Lanne O. La gynécologie en médecine générale: le genre masculin du praticien représente-t-il un obstacle pour les patientes [Thèse d'exercice]. Rouen : Université de Rouen; 2009.

### 1. Tableau de codage

- Facteurs intrinsèques du patient
  - Compétences médicales
  - Représentation de l'interne pour le patient
  - Social, ethnique, religieux et genre
  - Scolaire
  - Âge
  
- Médical
  - Durée d'attente dans la salle d'attente
  - Durée de la consultation
  - Examen clinique
  - Minuterie du médecin
  - Possibilité de service rapide pour des problèmes urgents
  - Proposition du médecin dans le domaine de la prévention
  - Soulagement rapide des symptômes
  - Ouverture à plusieurs motifs de rendez-vous
  
- Morale Éthique
  - Confiance du maître de stage en l'interne
  - Confidentialité du dossier et de ses données
  - Être suivi par le même médecin
  - Faire comme le maître de stage
  - Fixation des rendez-vous à un moment qui convient
  - Implication du patient dans la décision de soins
  - Connaissance du dossier médical
  - Avoir confiance en les internes
  - Organisation de l'enseignement
  
- Relationnel
  - S'intègre dans le suivi longitudinal
  - Aide à résoudre les problèmes émotionnels
  - Accueil du patient et présentation
  - Capacité à écouter
  - Capacité de l'interne à mettre à l'aise
  - Contact téléphonique avec le médecin
  - Discussion avant orientation avec le spécialiste
  - Explication des bilans, test et traitements
  - Informations concernant symptômes et maladies
  - Intérêt de l'interne porté à la situation personnelle
  - Responsabilité et engagement de l'interne
  
- Ressenti global et confiance du patient

## **2. Grille d'entretien semi-dirigé**

### **Thème de l'étude :**

Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.

L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.  
Demande de consentement oral.

### **Questions globales sur le patient**

Age, sexe, profession, mode de vie (couple/célibataire, enfants), motif de consultation (consultation pour suivi chronique ou en aigue)

### **Questions d'introduction :**

Depuis combien de temps connaissez-vous votre médecin traitant ?

Comment définiriez-vous la relation que vous avez avec votre médecin ?

Quelles sont les qualités qui en fait pour vous un bon médecin ?

Avez-vous consulté des internes seuls à plusieurs reprises ? Pourquoi ?

### **Confiance :**

Racontez-moi de façon chronologique, comment s'est passée la consultation.

Quelles sont les qualités du « bon médecin », que vous retrouvez chez l'interne ?

Comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne ?

Avez-vous eu confiance en lui ? Et pourquoi ?

Quels conseils ou commentaires auriez-vous vis-à-vis de cette consultation ?

Autre chose à ajouter ?

### **Auto-évaluation :**

Comment avez-vous vécu cet entretien téléphonique ?

### 3. Entretiens

#### 3.1 Entretien Patient n°1

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse de médecine générale sur : « la confiance qu'accorde le patient lorsqu'il est reçu en consultation par l'interne en septième année de médecine. »***

***Vous avez été vue en consultation par un interne seul. C'est un médecin en formation en septième année de médecine. Il prépare sa formation pratique.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

Oui

***L'interne que vous avez vu est un étudiant en septième année de médecine. Est-ce que la définition d'interne est claire pour vous ?***

Oui ce sont des gens qui ont un certain nombre de savoirs et d'années d'étude derrière.

***Est-ce que vous pourriez décrire votre situation personnelle en quelques mots pour que nous puissions vous connaître ?***

J'ai 42ans, je suis mariée, j'ai deux enfants, je suis actuellement en arrêt maladie pour burn out. J'ai consulté l'interne au cabinet parce que mon médecin traitant est là-bas, et c'est régulièrement parce que quand je peux y aller, c'est le mercredi. Et le mercredi mon médecin traitant n'est pas là. Donc c'est régulièrement que j'ai affaire à un interne.

***Donc c'est comme ça que vous avez été amenée à consulter un interne ?***

Oui. Ce n'était pas pour un problème physique à proprement dit, c'était pour une demande de certificat pour une activité physique pour le sport de ma fille.

***Comment est-ce que vous définiriez votre relation avec médecin traitant ?***

Très bonne relation, toute confiance.

***C'est-à-dire ?***

C'est-à-dire que quand j'ai un souci de santé, enfin pour moi c'est une chose mais c'est surtout pour mes enfants. En tant que maman... Le médecin quand les enfants ont un souci, il est disponible. Ou si c'est pas lui il y a quelqu'un d'autre qui reçoit les enfants et je lui fais totale confiance, parce qu'ils [ses enfants] ont déjà eu des gros soucis de santé au niveau des poumons. Ils ont fait tous les deux des pneumopathies et ils avaient été très bien suivis par le médecin. Donc je sais qu'il y a un sérieux derrière qui est là.

***Et du coup qu'est ce qui fait pour vous les qualités d'un bon médecin ?***

Qu'il soit à l'écoute, qu'il soit disponible et puis pas comme dans la plupart des cabinets ou on vous dit, quand il est malade, vous venez la semaine prochaine. Du lundi au vendredi d'après, bah la maladie elle est passée ou alors ça a empiré et vous finissez à l'hôpital. Là je sais que j'ai la chance d'être dans un cabinet où il y a plusieurs médecins, il y a effectivement les internes si les médecins sont tous surchargés donc dans tous les cas mes enfants seront pris en temps et en heure.

***Tout à l'heure vous m'avez dit que vous aviez consulté à plusieurs reprises des internes. Si j'ai bien compris c'est parce que votre médecin n'est pas là ce jour-là.***

Ouais moi je suis souvent disponible pour les emmener le mercredi, ça m'arrange en tout cas. Et les médecins c'est souvent sur rendez-vous et s'il est surchargé en général il délègue aux internes.

**Et donc lors de cette consultation avec l'interne, comment ça s'est passé ?**

Plutôt bien, en général ce sont des jeunes qui sont ouverts, qui sont sympas, qui sont à l'écoute donc moi j'ai pas de soucis avec ça. Alors je vous dis pas qu'il n'y a pas au départ une certaine réticence, parce qu'on se dit c'est des étudiants, ils sont pas forcément hyper autonomes... On le sent de toute façon dans la consultation que c'est plus.... on va dire cadré. J'y suis justement retourné hier, j'ai vu un autre interne et on sent que c'est plus scolaire. C'est-à-dire que...[réfléchis]. Il m'a examinée, il m'a fait un électrocardiogramme pour une activité physique que je veux pratiquer. Ça a été fait avec beaucoup de sérieux et il a bien noté tous les résultats de la consultation, de l'ECG etc... on voit qu'il y a un suivi qui est bien défini et qui est suivi à la lettre. Donc à la limite ça c'est rassurant.

**Ça, ça vous a rassurée ?**

Oui

**Et donc par rapport à votre médecin traitant qu'est-ce que vous en diriez de cette consultation avec l'interne ? Vous dites c'est rassurant. Est-ce qu'il y a des choses qui ne le sont pas avec le médecin ? [Rires]**

**Est-ce qu'il y a des choses qui vous ont plus marquées avec l'interne que ce soit en positif ou en négatif ?**

Alors mon médecin il est pas forcément..., après c'est peut-être une question de caractère ou de charge de travail, mon médecin prend peut-être moins le temps des fois. Parce qu'il y a une habitude, une certaine routine qui se met en place, ce qui est logique. Et l'interne va bien respecter le temps imparti pour tel ou tel examen, on sent que c'est plus scolaire quoi.

**Et donc si vous deviez évaluer cette consultation, qu'est-ce que vous en diriez au final ?**

Moi j'ai été très satisfaite. Après je vous dis, il y a l'ancienneté, peut-être l'habitude du médecin qui est installé depuis X années, ou il y a forcément un lien de confiance qui est plus fort. Ça, ça me paraît évident. Je pense que c'est humain, ceci dit j'étais rassurée de voir cet interne. Enfin celui-là ou les autres d'ailleurs. Je suis satisfaite.

**Vous pourriez dire que vous avez eu confiance en lui lors de cette consultation ?**

Oui

**Est-ce que lors de la prise en charge, lors de l'examen clinique, vous vous êtes sentie écoutée ? est ce qu'il a entendu toutes vos demandes ?**

Oui. Et je vous dis même presque plus disponible que le médecin habituel. Bon si, je discute toujours [sourires] après ça dépend des jours. Oui on sent qu'il y a un processus qui est mis en place et qu'il le respecte à la lettre et qu'il est à l'écoute. Je vois hier, j'ai encore vu un autre interne qui m'a demandé mon état physique général, que mon médecin fait aussi mais il s'étale peut-être un peu moins. Après il a aussi la connaissance du patient que l'interne n'a pas. Mais il était de bon conseil, de très bon conseil et bien à l'écoute.

**Est-ce que vous auriez des conseils à donner à l'interne pour améliorer sa consultation ?**

Non je ne vois pas parce que je n'ai absolument rien à leur reprocher. Après il ont aussi la pression, enfin moi je suis quelqu'un de très anxieux, la pression je sais ce que c'est. Je fais aussi un métier très stressant. Et non je les ai trouvés très bien les uns autant que les autres. Après il y en a peut-être certains qui étaient un peu plus fébriles on va dire, qu'on sentait un peu moins sûrs d'eux. Mais bon je pense que c'est une question de pratique aussi.

***Vous avez-dit que vous avez vu plusieurs internes, est ce que vous savez en quelle année ils étaient ?***

Ah non je ne sais pas.

***Est- ce que vous auriez d'autres choses à ajouter ?***

Non. Enfin il y a juste un truc, c'est ce que je disais au début, j'étais assez réticente avant de voir un interne, parce que si mes enfants ont vraiment des soucis comme ils ont eu à l'époque au niveau des poumons ou mes gamins étaient presque amorphes donc quand j'ai consulté c'est que j'étais vraiment en souci. Ça faisait trois semaines qu'ils traînaient sous antibio qu'il n'y avait pas d'amélioration etc. Là j'étais réticente. Mais je me rends compte aussi aujourd'hui, que ce soit un médecin traitant ou un interne, les protocoles ne sont plus les mêmes. C'est-à-dire qu'à l'époque on avait plus tendance à dire : « bon bah on va mettre sous traitement de cheval, les antibiotiques, les machins... », aujourd'hui ils ont de la fièvre, on donne du doliprane. Et puis ça va être pareil chez le médecin traitant. Donc on a un petit peu démystifié l'angoisse de l'interne. En tout cas moi c'est comme ça que je le ressens.

***Ce que vous dites c'est que vous êtes moins réticente aujourd'hui ?***

Ouais, moins réticente aujourd'hui qu'à l'époque ou mes enfants étaient peut-être plus petits et ou on se fait davantage de souci quand ils ont de la fièvre. Et puis avec le temps cette angoisse elle baisse aussi.

***Et vos réticences elles étaient dues à quoi ?***

Euh... Bah au fait qu'on se dise c'est un médecin novice. Et si mon enfant il est pas bien et que ... Et puis finalement je me suis rendue compte avec le temps que le protocole va être le même que ce soit le médecin traitant ou l'interne. On ne donne pas des traitements hyper

forts dès qu'il y a une petite fièvre. On attend deux ou trois jours que si c'est un virus ou si c'est pas un virus et que s'il y a une grosse prise en charge à prendre parce que le souci ne se traite pas et bah, les gens que ce soient les internes ou les médecins traitants ils agissent en fonction du besoin.

***Comment est-ce que vous avez vécu cet entretien ?***

Tous ceux que j'ai pu voir, ont été charmants et je n'ai rien à leur reprocher.

***Vous avez été contactée pour notre étude, comment est-ce que vous avez vécu ça et comment avez-vous vécu l'entretien d'aujourd'hui ?***

Bah moi je me dis, ils m'ont rendu service donc pourquoi est-ce que moi je ne rendrai pas service. Des futurs médecins, on en manque terriblement donc si je peux aider à ma moindre mesure et bah autant le faire.

***Merci beaucoup d'avoir participé et d'avoir pris le temps. Je n'ai plus de questions.***

### 3.2 Entretien patient n°2

**Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse de médecine générale sur : « la confiance qu'accorde le patient lorsqu'il est reçu en consultation par l'interne en septième année de médecine. »**

**Vous avez été vue en consultation par un interne seul. C'est un médecin en formation en septième année de médecine. Il prépare sa formation pratique.**

**L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.**

**Si cela vous convient, nous allons commencer.**

Euh... ok.

**Est-ce que c'est clair pour vous la notion d'interne ?**

Pas tout à fait.

**Pendant les études de médecine, il y a deux grosses phases : la phase que l'on appelle l'externat qui est le moment où on est la faculté et où l'on effectue quelques stages à l'hôpital. Et ensuite il y a l'Internat en fonction de la spécialité que l'on choisit c'est plus ou moins long. En médecine générale c'est trois ans. À partir de la 7<sup>ème</sup> année jusqu'à la 9<sup>ème</sup> année on est ce que l'on appelle interne, c'est-à-dire que nous sommes toujours des étudiants mais nous effectuons à temps pleins des stages.**

Toujours dans le même service ?

**Non nous effectuons, des stages de six mois, parfois à l'hôpital parfois chez les médecins généralistes.**

C'est toujours en vue d'une même spécialité ?

**En fin de 6<sup>ème</sup> année, on choisit notre spécialité. Avec mon binôme de thèse et l'interne qui vous a reçue en consultation, nous avons choisi la médecine générale, pour devenir médecin généraliste. Au moment où vous avez vu l'interne en**

**consultation il avait déjà choisi sa spécialité qui est la médecine générale.**

D'accord donc il va faire ça pendant trois ans ?

**Voilà, il va faire ça pendant trois ans.**

Donc le but c'est de les mettre à côté d'un médecin dans le circuit général ?

**Voilà le but, c'est de finir notre formation de médecine à côté de médecins qui finissent de nous enseigner ce que l'on doit savoir pour être autonome le jour où l'on devient docteur.**

Pour avoir l'expérience des patients qui se succèdent en cabinet.

**Exactement.**

**Donc nous allons commencer. Ce sont des questions simples, il n'y a pas de mauvaises réponses, le but est de savoir ce que vous en avez pensé.**

**Est-ce que vous pourriez vous présenter en quelques mots ?**

J'ai 84ans, je suis retraitée de l'éducation nationale, dans laquelle j'ai eu plusieurs fonctions. J'ai été professeur de lettre, proviseur de lycée et puis j'ai été inspecteur d'académie, chargée de la vie scolaire. J'ai perdu mon mari il y a deux ans, je vis seule et j'essaie de me débrouiller avec une dégénérescence maculaire, ce qui ne m'arrange pas beaucoup mais chacun a son lot.

**Comment définiriez-vous la relation que vous avez avec votre médecin traitant ?**

Comment la définir .... J'ai une relation disons, débutante avec mon médecin traitant actuel. Parce que j'avais un médecin depuis de très longues années à Grenoble mais je n'habite plus Grenoble donc, compte tenu de mon âge, de ma difficulté à conduire etc, j'ai été obligée de le quitter et de prendre un médecin traitant ou j'habite maintenant. Donc c'est une relation qui

est bonne, mais qui en est encore à ses débuts, ce n'est pas un médecin que je connais depuis dix ans.

***Pour vous c'est important cette notion de temps ?***

Oui un peu oui. Oui parce que le médecin que l'on fréquente pendant dix, quinze, vingt ans, il nous connaît suffisamment. On se comprend peut-être plus facilement.

***Quelles sont pour vous les qualités qui font un bon médecin ?***

Je pense qu'il y a l'écoute et puis comment dire... La précision dans les examens mais aussi le bon sens de ramener les choses à leur juste mesure et puis d'être plus rassurant aussi, c'est important pour le patient.

***Ça, ce sont les choses qui sont pour vous importantes pour avoir une bonne relation avec votre médecin ?***

Pour un généraliste oui je pense que l'écoute est importante. Parce que le patient vient avec des maux pas toujours faciles à définir, qui, comment dire .... Que l'on sent peut-être très violents à certains moments puis après ça passe. Il faut que le médecin soit apaisant. Et en même temps précis dans son diagnostic ça c'est sûr.

***D'accord. Vous avez consulté cet interne en août, est que vous avez consulté des internes à plusieurs reprises ou est-ce que c'était la première fois ?***

Non c'est la première fois que cet interne m'a reçu. C'était avec le médecin qu'il m'a reçu, ils étaient tous les deux. Donc ils m'ont examinée tour à tour tous les deux et puis ensuite ils échangeaient sur le traitement. Je venais parce que j'avais une infection urinaire violente grave qui a fini en pyélonéphrite donc il fallait prendre une décision rapide et ils en ont discuté ensemble et donc ça m'a inspiré confiance.

***Le fait qu'ils en discutent ensemble ça vous a inspiré confiance ?***

Oui. Je pense que c'était bien de les voir partager cette conversation tous les deux. Et la deuxième fois qu'il m'a reçu, le médecin n'était pas là. Il était tout seul. Et bon là ça s'est bien passé, bon j'avais relativement confiance. Et je pense que c'est un bon système finalement.

***Dites-moi si je me trompe, mais dans ce que vous dites j'ai l'impression que c'est le fait de l'avoir vu déjà une première fois avec le médecin qui a fait que ça s'est bien passé la deuxième fois ?***

Bah ça m'a moins surprise. Peut-être que si j'étais arrivée comme ça de but en blanc dans le cabinet du médecin et puis que à la place de mon médecin, je trouve quelqu'un d'autre, il y a une petite réaction de méfiance peut-être. Mais là, cette réaction je ne l'ai pas eu puisque nous nous étions déjà vus et j'avais compris que le médecin lui faisait confiance pour recevoir les patients.

***Pourquoi est-ce que vous avez été amenée à le voir tout seul la seconde fois ?***

Parce que je voulais être sûre, j'avais des résultats d'analyses négatifs et je voulais être sûre d'être débarrassée de ce problème et puis j'avais d'autres petits ennuis, et là il m'a examiné pour des picotements dans les jambes, des hématomes qui se forment dans les jambes. Il m'a donné des explications, il m'a rassurée et voilà.

***Vous aviez pris rendez-vous avec l'interne ?***

Ah non j'avais pris rendez-vous avec le médecin. Moi je ne savais pas que ça serait lui.

***Et le fait que vous ne soyez pas au courant que ce soit avec l'interne pour cette consultation, ça vous a dérangé ?***

Non. Non j'aurai gardé le rendez vous-même si j'avais su.

***Et du coup est ce que vous pourriez me décrire un peu plus précisément comment s'est déroulée cette consultation avec l'interne ?***

Euh...je ne me souviens pas très bien [rires]. Non bah écoutez on a parlé d'abord de la fin de mon infection. Le médecin, la fois d'avant, compte tenu de la gravité de mon infection m'avait dit « je vous donne une ordonnance pour refaire une analyse dans quelques temps et éventuellement une deuxième ». Alors je l'ai dit, je n'ai pas fait la deuxième parce que bon, pour le moment il semble que ça va. Alors je lui ai demandé « est ce que je dois la faire ? ». Alors il a regardé, il a regardé mon dossier etc. Et il m'a dit « moi je ne pense pas que ce soit nécessaire de refaire une analyse maintenant ». Donc j'ai écouté ce qu'il m'a dit. Voilà.

Ensuite je lui ai parlé du deuxième problème qui me tenait à cœur. Là il m'a examiné assez rapidement je dois dire. Et il ne m'a pas trouvé d'explications nouvelles. On m'a déjà dit ça plusieurs fois. Je ne suis pas très satisfaite de ces explications parce que j'ai des douleurs, enfin des désagréments qui me gênent de côté-là. J'ai toujours la sensation d'avoir mal aux jambes, d'avoir les jambes lourdes et j'avais l'impression qu'il y avait autre chose. Et il a évacué cette question et il a dit que c'était sans gravité. Bon je suis un peu septique... mais j'attends de voir si ça continue ou si ça s'aggrave.

***Et du coup dans ce que vous dites je comprends que vous ne vous n'êtes pas senti vraiment à l'écoute lors de cette consultation ?***

Si disons que ça a été un peu .... Je n'ai pas eu beaucoup de questions, j'ai pas eu .... Moi j'essayais de donner quelques précisions. Euh... par exemple quand je marche, parce que je marche tous les jours parce que j'aime bien marcher. Et bien maintenant

quand je marche une heure, j'ai l'impression d'avoir les jambes fatiguées. Bon c'est peut-être normal mais j'attendais un peu une explication, une exploration plus poussée. Là j'ai trouvé que c'était un peu rapide mais bon. Peut-être qu'il y avait problème de timing, je ne sais pas.

***D'accord. En tout cas vous n'avez pas été pleinement satisfaite du diagnostic ou des explications qui ont été données.***

Pas vraiment mais j'aurais peut-être été aussi déçue si ça avait été mon médecin qui dise ça. C'est pas, comment dire, c'est pas du racisme contre l'interne, c'est..., c'est..., j'ai trouvé que c'était pas bien suffisant comme explications. Mais le médecin ne m'en aurait peut-être pas dit plus.

***Oui d'accord. Et du coup est-ce que vous avez retrouvé, chez l'interne, des qualités que vous m'avez citées du bon médecin ?***

Oui.

***Lesquelles ?***

Bah il m'a relativement écoutée, sauf dans cette deuxième partie. La première partie ça a été une discussion et un échange. J'avais l'impression qu'il m'entendait bien. Et la deuxième partie, j'ai trouvé que c'était un peu rapide. Est-ce qu'il n'a pas suffisamment écouté ce que je disais ou ... peut-être qu'il n'y avait rien d'autre à répondre. A priori je n'ai pas de raison de me défier de sa réponse.

***D'accord. Est-ce qu'il vous a recontacté dans suite par rapport à vos examens ? Est-ce que vous avez eu un nouveau contact avec cet interne ?***

Non pas du tout. Ni avec le médecin d'ailleurs.

***Ni avec le médecin d'accord. Comment est-ce que vous évalueriez cette consultation qui était un peu***

***nouvelle pour vous avec l'interne qui était seul ?***

Comment, comment, qu'est-ce que vous voulez dire par comment je l'évaluerai ?

***Et bien qu'est-ce que vous en pensez finalement de cette consultation avec un médecin qui est en cours de formation ?***

Euh...

***Est-ce que ça vous a dérangé ? Est-ce-que vous referiez une consultation avec lui ?***

Oui éventuellement oui. Non, ça ne l'a pas dévalorisé, je pense que, en l'état actuel, en l'état de ses connaissances et de ce qu'il sait, peut-être n'avait-il rien d'autre à me dire. Non je lui ferai confiance si la prochaine fois que je demande un rendez-vous c'est lui qui me reçoit. J'essayerai peut-être de le questionner, d'aller plus loin. Mais pour le moment y'a rien à dire.

***Est-ce qu'aujourd'hui vous pouvez dire que vous avez eu une certaine confiance lors de cette consultation ?***

Oui.

***Est-ce que vous auriez des conseils ou des commentaires à dire à cet interne pour qu'il améliore sa consultation.***

Oh je sais pas. Éventuellement comme il voyait que ce sujet me préoccupait, peut-être j'aurais aimé qu'il aille un peu plus loin, qu'on en discute un peu plus, qu'il me pose plus de questions. Moi j'ai essayé d'exposer ce que je ressentais. Bon j'ai eu l'impression que ça ne l'intéressait pas particulièrement. Ce n'était pas quelque chose d'inquiétant ni de remarquable. Mais c'est peut-être le cas en vérité [Rires] je ne sais pas.

***D'accord.***

Moi ça m'inquiète un peu et donc il m'a laissé sur cette inquiétude. Mais mon

médecin aurait peut-être fait la même chose. [Rires]

***Est-ce que vous auriez autre chose à ajouter ?***

Non. Moi personnellement, je trouve que cette façon de mettre les internes comme ça en stage, en quelque sorte petit à petit en responsabilité pour les habituer, pour parfaire leurs connaissances, moi je trouve que c'est très bien.

Et il me semble qu'il faut encourager ce système. C'est toujours difficile je pense de commencer un métier le premier jour, d'être tout seul. Moi j'ai été professeur. Le premier jour ou on est tout seul devant une classe c'est très intimidant.

***J'imagine oui.***

[Rires] Je pense que pour un médecin c'est pareil, il a une responsabilité, il s'engage. Il n'y a pas que les connaissances qui compte. C'est certes très important, mais il y a aussi cette qualité d'écoute, cette façon de rassembler toutes les informations que le patient peut lui donner. Et en même temps c'est des patients qu'il voit pour la première fois qu'il ne reverra peut-être plus, donc c'est peut-être pas facile.

***Et pour vous c'est important qu'il y ait une continuité dans la personne que vous voyez d'une consultation à l'autre ? Est-ce que ça vous a dérangé que ce soit quelqu'un de ponctuel finalement ?***

Oui je pense que pour certains, pour certaines pathologies, c'est ce qui fait un bon généraliste c'est-à-dire qu'il connaît bien son patient. Qu'il sait décrypter ce que le patient lui dit et il y a une espèce de confiance qui s'installe entre un médecin généraliste et ses patients, que ne peut pas inspirer d'abord un homme jeune qui arrive, qui débute, qui est présenté comme débutant. Il y a toujours un petit doute sur les compétences quoi..., de laisser

passer quelque chose, quoi ...  
Maintenant c'est peut-être pas toujours juste parce que le médecin généraliste qui nous connaît trop bien, peut-être que lui aussi [rires] quand vous lui expliquez quelques chose il fait lui-même la part entre ce qui est nouveau et ce qui est répétitif.

**Très bien, j'ai bien entendu tout ce que vous m'avez rapporté. J'ai une dernière question. Comment vous avez vécu cet entretien d'aujourd'hui que l'on est en train de faire ensemble.**

Bah, oui je trouve que c'est aussi un sujet intéressant que d'évaluer ce qui se passe quand on est en service à un nouveau système. Enfin moi je suis plutôt pour ce genre de politique. Je trouve que c'est intéressant que vous vous intéressiez à ça et que vous essayez de faire une étude et une évaluation. J'ai essayé de répondre le plus sincèrement possible à vos questions. Je ne sais pas si ça vous sera utile.

**Si si ça sera utile. C'était parfait.**

Vous interrogez plusieurs personnes ?  
Un grand nombre de personne ?

**Dans notre étude, le but c'est d'interroger un nombre de personnes suffisant jusqu'à ce qu'on ait des informations similaires. Tant qu'on a des nouvelles informations, des nouvelles critiques, des nouveaux mots qui apparaissent dans les entretiens, on interroge encore plus de patients. Ça dépend des patients.**

Ouais. Et comment vous recrutez vos patients ?

**Comme vous. Nous avons sollicité tous les internes de la région Grenobloise, enfin qui sont rattachés à la faculté de Grenoble pour qu'ils puissent demander aux patients qu'ils ont vus en consultation, puisqu'il faut que ce soit eux qui les**

**aient vus, s'ils veulent bien participer à notre étude. Ensuite on les recontacte avec les coordonnées qu'on nous fournit. Mais ce sont uniquement les patients qui ont été vus en cabinet de médecine générale.**

D'accord.

**Je vous remercie d'avoir répondu à toutes mes questions.**

C'est avec plaisir si je peux vous être utile. Et je voulais vous poser une question. Un interne comme ça il va rester auprès de ce médecin ou il va aller auprès d'autres ?

**Alors non, il reste six mois auprès de ce médecin.**

Ah six mois quand même.

**Oui, donc lui il a fait son stage de Mai à Novembre. Et donc probablement qu'en novembre le médecin aura un nouvel interne. Et après l'interne fait ses stages entre l'hôpital et les médecins généralistes. Donc tous les six mois il change de stage.**

Vous m'apprenez aussi des choses c'est bien.

**J'ai terminé avec mes questions, merci d'avoir répondu.**

De rien travaillez bien votre thèse.

### 3.3 Entretien patient n°3

**Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse de médecine générale sur : « la confiance qu'accorde le patient lorsqu'il est reçu en consultation par l'interne en septième année de médecine. »**

**Vous avez été vu en consultation par un interne seul. C'est un médecin en formation en septième année de médecine. Il prépare sa formation pratique.**

**L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré. Si cela vous convient, nous allons commencer.**

Oui oui pas de souci.

**Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases que je puisse vous connaître plus précisément ?**

Je suis à la retraite depuis 2015, j'ai 69ans, voilà, heu, qu'est-ce que vous voulez d'autre ? Je fais un peu de sport : tennis, un peu de marche, enfin quelques loisirs comme ça et pas mal de vacances. [rires]

**Quelle était votre profession ?**

J'étais responsable de projet, heu j'étais un peu, comment dire, directeur technique et commercial dans une société qui faisait du mobilier urbain.

**D'accord et est-ce que vous êtes marié ? vous avez des enfants ?**

Oui, toujours marié, j'ai deux enfants, une fille de 44 ans et un garçon de 42 ans.

**D'accord, très bien, la consultation que vous avez eu avec l'interne était-elle dans un contexte aigue ou chronique ?**

Non c'était pour un renouvellement de traitement.

**D'accord et votre médecin traitant vous le connaissez depuis longtemps ?**

Le médecin traitant, il me suit depuis une vingtaine d'années, vingt-cinq ans.

**Et vous le voyez régulièrement ?**

Je le vois chaque fois que besoin [rires].

**Oui, pour votre renouvellement ou des problèmes aigus autres c'est ça ?**

Ben disons que je le voyais un peu plus... j'ai été opéré d'un cancer de la prostate donc à un moment donné, je le voyais beaucoup et suite à cette opération ben disons qu'il m'a donné un traitement c'était plus pour le stress et les angoisses quoi voilà.

**D'accord et comment définiriez-vous votre relation avec votre médecin traitant ?**

Avec le médecin traitant ben plutôt très chaleureuse.

**Vous avez confiance en lui ? Ça se passe bien ... ?**

Oui j'ai une entière confiance en lui oui, ben disons que depuis toujours il m'a très très bien soigné et tout ce qu'il a diagnostiqué ça a été parfait, si on peut dire dans ce sens-là [rires].

**Pouvez-vous me dire ce qui en fait pour vous un bon médecin, votre médecin traitant ?**

Ben déjà il est très rassurant il a un discours assez franc, et puis et puis bon, enfin dans le temps il s'est avéré qu'il ne s'est jamais trompé et qu'il est assez sûr quoi.

**D'accord, il est sûr de lui c'est ça qui vous rassure ?**

Oui tout à fait.

**Et qu'il ait raison dans ce qu'il vous a diagnostiqué à chaque fois ?**

Ben disons qu'il s'est très rarement trompé malheureusement.

**D'accord très bien, et un interne, c'était la première fois que vous**

**consultiez ou vous en aviez consulté à plusieurs reprises ?**

Il avait avec lui une stagiaire, alors je sais pas si c'était une interne, mais là oui c'est la première fois que j'avais à faire à un interne tout seul. Il l'a laissé à la consultation tout seul. J'étais prévenu hein, il y avait pas de souci.

**Vous le saviez à l'avance ?**

Oui tout à fait et ça me posait aucun problème.

**Racontez-moi comment s'est passée la consultation :**

Eh ben un jeune homme charmant, peut être un petit peu hésitant au début et puis après plutôt rassurant dans ses propos, dans son discours, puisque ça confortait ce que m'avait déjà dit au préalable, le chirurgien qui m'avait opéré.

**D'accord et dans cette consultation il y a eu des moments où vous vous êtes senti mal à l'aise ou ... ?**

Pas du tout, il était très bien, je dirais comme un peu tous les médecins maintenant et le corps médical, plutôt très proche de leurs patients et oui oui très très bien.

**Quand vous dites comme le corps médical maintenant, c'est-à-dire il y a quelque chose de différent ?**

Par rapport à il y a quelques années, c'était un petit peu l'élite et maintenant malgré tout ils sont plus près de leurs patients, plus à l'écoute on va dire. Ils expliquent davantage les tenants et les aboutissants et pourquoi. C'est ce qu'on ressent de plus en plus. Je dois pas être le seul dans ce cas.

**Dans la consultation avec l'interne, quelles sont les qualités du bon médecin que vous retrouvez ?**

Il a pris le temps de regarder mon dossier de regarder l'antériorité, il s'est pas précipité à me donner des diagnostics ou autre. Et après, ben il a été rassurant dans ses propos et sur les

analyses qu'il en fait. Car bon, j'étais allé le voir parce que mon taux de PSA a changé et que s'il double en 6 mois j'aurais le droit à faire des rayons donc il m'a rassuré en disant qu'il y avait rien d'alarmant pour le moment, un petit peu ce que m'avait dit le chirurgien et qu'il fallait le suivre et que voilà.

**Vous avez trouvé qu'il était rassurant, qu'il avait fait une bonne analyse et qu'il avait pris le temps de regarder votre dossier ?**

Voilà tout à fait.

**A posteriori comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne ?**

Avec une note ?

**Comme vous voulez avec une note ou avec des mots.**

C'est plus facile pour moi avec une note, [rires]. Je lui donnerais la note de 16 ou 17/20.

**Est-ce que vous avez eu confiance en lui et si oui pourquoi ?**

J'ai eu confiance en lui déjà parce que je pense que si le docteur l'a laissé tout seul, c'est qu'il l'a jugé apte à recevoir ses patients, déjà. Et puis, je suis pas d'une nature douteuse dans ces choses-là mais bon je pense qu'il a été très rassurant très vite quoi.

**D'accord, très bien, est-ce que vous avez des commentaires sur cette consultation ? Bon, mauvais, un commentaire...**

Satisfaisant pour moi.

**Avez-vous bien vécu cet entretien ?**

Oui comme je vous disais, j'ai eu l'impression d'une certaine convivialité, quelqu'un qui prenait le temps d'analyser, d'expliquer, même quand il m'a ausculté pour la tension tout ça, il a commenté et c'était bien. Je vous dis un peu hésitant au début et puis très bien après, très rassurant.

***Et pour l'entretien que l'on a eu maintenant au téléphone, avez-vous des questions ou des commentaires ?***

Non pas du tout. Déjà ça a le mérite d'être bref, court, concis, surtout que les entretiens au téléphone c'est toujours un peu souvent longuet. On est souvent... Bon j'ai été volontaire, il m'avait expliqué que c'était dans le cadre et tout et tout il m'avait bien demandé si j'étais ok et ça me posait aucun problème.

### 3.4 Entretien patient n°4

**Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse de médecine générale sur : « la confiance qu'accorde le patient lorsqu'il est reçu en consultation par l'interne en septième année de médecine. »**

**Vous avez été vue en consultation par un interne seul. C'est un médecin en formation en septième année de médecine. Il prépare sa formation pratique.**

**L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré. Si cela vous convient, nous allons commencer.**

Oui

**Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases ?**

J'ai 47 ans, je suis agent de voyage, je suis célibataire et j'ai deux enfants. Voilà, je sais pas ce que vous voulez savoir...

**Était-ce un motif de consultation aiguë (rhume, traumatisme...) ou chronique (renouvellement...) ?**

J'ai des problèmes de thyroïde et mes prises de sang étaient moins bonnes ces derniers temps donc j'y suis allée pour ça.

**Comment définiriez-vous la relation que vous avez avec votre médecin traitant ?**

Très bonne, j'ai confiance en elle et... voilà.

**Quelles sont les qualités qui en font pour vous un bon médecin ?**

Elle est calme et à l'écoute... voilà je ne sais pas trop, c'est déjà pas mal.

**Aviez-vous déjà consulté des internes auparavant et pourquoi ?**

Oui, j'ai déjà vu des internes plusieurs fois, pour ma thyroïde. J'ai aussi vu parce que j'ai arrêté de fumer.

**Racontez-moi comment s'est passée la consultation avec l'interne.**

Ça s'est très bien passé. Il était très à l'écoute, sûr de lui, je veux dire, pas hésitant. Enfin, voilà.

**D'accord, et quelles sont les qualités du bon médecin que vous avez retrouvées chez l'interne ?**

Il était à l'écoute, il avait de l'assurance, il était calme.

**Comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne, avec vos mots ?**

Ben, c'était comme avec le Docteur. En plus j'ai vu qu'il faisait pareil et qu'il était au courant de mon dossier. Parce que voyez mes parents ils vont toujours chez leur médecin généraliste et ils veulent pas changer. Moi ça fait vingt ans que je connais le Docteur mais ça me dérange pas de voir des internes aussi. Et j'étais au courant, j'ai donné mon accord.

**D'accord. Et avez-vous eu confiance en lui et pourquoi ?**

Oui, j'ai eu confiance, il était pas hésitant, sûr de lui, c'est surtout ça qui est important, ne pas mettre le doute au patient vous voyez.

**Auriez-vous des conseils ou des commentaires vis à vis de cette consultation ?**

Moi ça s'est très bien passé donc non.

**Autre chose à ajouter ?**

Non

**Comment avez-vous vécu l'entretien que l'on vient d'avoir au téléphone ?**

Ça s'est très bien passé.

### 3.5 Entretien patient n°5

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse de médecine générale sur : « la confiance qu'accorde le patient lorsqu'il est reçu en consultation par l'interne en septième année de médecine. »***

***Vous avez été vue en consultation par un interne seul. C'est un médecin en formation en septième année de médecine. Il prépare sa formation pratique.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré. Si cela vous convient, nous allons commencer.***

Oui

***Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases que je puisse vous connaître plus précisément ?***

Mon nom ... mon prénom ... 39ans, voilà, j'habite à St Marcellin, heu je suis suivie, au niveau médical donc je vois le Docteur depuis plusieurs années, depuis que je suis sur Saint Marcellin, ça fait une petite dizaine d'années.

***D'accord. Est-ce que vous êtes mariée ?***

Oui je suis mariée, avec deux enfants, deux garçons qui ont 11 et 7 ans.

***Votre médecin traitant vous la connaissez donc depuis dix ans ?***

Heu oui, quand on est arrivés sur la région. Au départ je cherchais un médecin oui quand mon fils aîné était bébé. Il va avoir douze ans cette année. Il était bébé, il était malade et je n'avais pas de médecin. Par l'intermédiaire de quelqu'un que je connaissais, elle l'avait vu et puis après elle a pris toute la famille. Donc environ dix ans.

***Comment définiriez-vous votre relation avec votre médecin traitant ?***

Moi heu, bonne, bonne, puis bon moi heu... j'ai confiance aussi. Même avec les médecins que j'ai eu envie. Des fois

on dit si t'es malade « fais ça... ». Mais moi je fais confiance dans mon médecin. J'estime que vous faites des études voilà, vous êtes spécialistes, mais moi je fais confiance aux médecins et mon docteur : ça se passe très bien.

***D'accord, et pouvez-vous me dire les qualités qui en fait pour vous un bon médecin ?***

Heu... à l'écoute, heu... elle a un bon contact avec le patient, enfin relation humaine, bon sens du contact et puis elle est assez disponible. Enfin elle a pas une très grosse patientèle mais on arrive quand même à avoir des rendez-vous sous des délais corrects quoi.

***D'accord, donc le fait qu'elle soit disponible ça compte ?***

Oui voilà disponible, oui et on peut la joindre l'après-midi pour les résultats d'examens voilà et puis je trouve qu'il y a un bon contact, voilà.

***Est-ce que vous aviez déjà consulté des internes auparavant ?***

Oui parce que le Docteur elle a régulièrement, enfin depuis plusieurs années, des internes, donc chez elle j'ai déjà eu... et moi des fois la secrétaire me prévenait, que c'était sur un créneau ou l'interne serait seul. Heu.... en plus moi ça a jamais été pour des problèmes très graves ou un suivi fait que avec le Docteur. Donc moi j'ai toujours accepté d'être vue et des fois plus souvent c'était pour mes enfants. C'est arrivé que l'on voit que l'interne. Oui oui j'en ai vu plusieurs.

***Très bien, est ce que vous pouvez me raconter comment c'est passée la consultation ?***

Très bien. J'avais très bien accroché c'était pour un de mes fils, je l'avais trouvé très à l'aise avec les enfants. Heu... voilà. Je l'avais trouvé très très bien. Il avait vraiment pris le temps de la consultation de l'examiner, il lui a

posé plein de questions, je l'avais trouvé très bien.

***Donc il a pris le temps d'examiner votre fils ?***

Oui oui.

***Et après au moment de vous expliquer vous avez... ?***

Ben je me souviens maintenant c'était pour un vaccin, voilà et, il s'est pas contenté hop on arrive le vaccin merci. Non, il l'a mesuré, pesé, il lui a posé des questions « En quelle classe tu es ? est-ce que ça se passe bien ? ». Comme on avait déjà vu le Docteur parce que des fois il avait mal au dos on avait fait des radios. Il a voulu regarder ce que ça a donné. Heu... voilà. Il avait pris le temps de regarder le carnet de santé. Voilà on y allait pour un rappel de vaccin et j'ai trouvé qu'il avait vraiment pris le temps.

***Dans la consultation avec l'interne, quelles sont les qualités du bon médecin que vous retrouvez ?***

Ben pareil à l'écoute, disponible et avec ce bon sens voilà. Pas froid voilà. L'écoute agréable quoi dans la conversation.

***Donc le fait qu'il soit à l'écoute et qu'il reprenne tout depuis le début c'était important pour vous ?***

Ben qu'il prenne le temps oui.

***A posteriori comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne ? Avec vos mots.***

Ben ce que je viens de vous dire. Il m'avait fait très bon effet. Et je m'étais dit, ici comme dans beaucoup d'endroits ailleurs, il y a un manque un peu de médecin je m'étais dit je l'avais trouvé très bien, très à l'aise. Heu... je m'étais dit si un jeune comme ça vient s'installer dans le coin, ce serait super! Ça ferait un bon médecin quoi parce que des fois il est arrivé que je vois d'autres internes, parfois je sentais que certains étudiants ils me semblaient

moins sûr d'eux, ils demandaient confirmation au Docteur pour les prescriptions ou pour de l'aide, et j'avais eu moins confiance en eux. Alors que lui il était très bien. Ça sera un bon médecin.

***Est-ce que vous avez eu confiance en lui et si oui pourquoi ?***

Ah oui tout à fait confiance, me sentir sûr. C'est normal les internes vous êtes là pour apprendre. J'ai toujours accepté d'être vue, ça m'a jamais posé de problèmes. Puis bon, vous êtes en fin de cursus, mais oui oui j'ai trouvé qu'il était sûr dans son examen, sûr dans ce qu'il disait. Donc tout à fait confiance.

***Le fait qu'il soit sûr de lui c'était quelque chose qui vous a rassuré ?***

Ben à l'aise, ben ça donne confiance. Des fois quand vous voyez qu'ils sont hésitants, qu'ils demandent au médecin, voilà, on se dit bon ils doivent pas être tout à fait prêts. Alors que là, je me suis dit demain il peut exercer seul. C'est l'effet que ça m'a donné.

***D'accord, très bien, est-ce que vous avez des commentaires sur cette consultation ?***

Heu non, rien de plus que ce que je vous ai dit.

***Et pour l'entretien que l'on a eu maintenant au téléphone, avez-vous des questions ou des commentaires ?***

Non non non pas de problème, très bien.

### 3.6 Entretien patient n°6

**Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation. L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré. Si cela vous convient, nous allons commencer.**

**Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases que je puisse vous connaître plus précisément ?**

Je m'appelle [monsieur]..., j'ai 48ans.

**Vous faites quel travail ?**

Je travaille dans une fromagerie à Têche.

**Vous êtes marié ?**

Oui

**Vous avez des enfants ?**

Oui deux garçons.

**La consultation que vous avez faite avec l'interne était pour un motif aigu ou chronique ?**

Pour un renouvellement de traitement.

**Votre médecin traitant vous le connaissez depuis longtemps ?**

Ben là ça fait quelques années, il y a au moins dix ans.

**Comment définiriez-vous votre relation avec votre médecin traitant ?**

Heu ça va.

**Vous la voyez régulièrement ?**

Oui tous les trois mois, parce qu'en fait j'ai un problème de diabète et je suis suivi par le Docteur.

**Pouvez-vous me dire ce qui en fait pour vous un bon médecin ? (Votre médecin traitant).**

Elle est toujours dans l'entente.

**Au niveau de l'écoute, des diagnostics... vous avez des commentaires ?**

Oui,oui pour ça elle est bien oui.

**Vous avez d'autres commentaires sur votre médecin ?**

Non.

**C'était la première fois que vous consultiez un interne ?**

Oui.

**Vous étiez au courant ?**

Oui j'étais au courant. Le mercredi elle travaille pas et je suis tombé sur l'interne. J'ai accepté.

**Racontez-moi comment s'est passée la consultation ?**

Heu... ça s'est bien passé. Ce jour-là en plus il m'a fait le vaccin pour la grippe. Ça s'est bien passé.

**L'accueil ?**

Oui très bien.

**Au moment de l'examen ça s'est bien passé ?**

Oui oui.

**Après cette consultation avez-vous eu des questions en suspens ? avez-vous eu les explications dont vous aviez besoin ?**

Non j'ai eu tout ce que je voulais savoir.

**Dans la consultation avec l'interne, quelles sont les qualités du bon médecin que vous retrouvez ?**

Ben, comment vous expliquez ça : il est attentif. Tout ce que le Docteur elle fait, ben.... il a fait pareil.

**Et est-ce que vous avez d'autres qualités que vous avez retrouvées ?**

Non j'ai pas fait attention.

***A posteriori comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne ?***

Ben c'était bien.

***Est-ce que vous avez eu confiance en lui et si oui pourquoi ?***

Oui j'ai confiance en lui parce qu'il travaille avec la même méthode que le Docteur. Donc j'ai pas trouvé de différence.

***Donc parce que vous trouvez qu'il travaille pareil ça vous semblait bien ?***

Oui.

***D'accord, très bien, est-ce que vous avez des commentaires sur cette consultation ?***

Non.

***Et pour l'entretien que l'on a eu maintenant au téléphone, avez-vous des questions ou des commentaires ?***

Non c'est bon.

### 3.7 Entretien patient n°7

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

***Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases que je puisse vous connaître plus précisément ?***

Je m'appelle [monsieur], j'ai 66ans, je suis retraité bien sûr.

***De quel métier ?***

J'étais responsable d'un établissement chez Schneider.

***Vous êtes marié ? Vous avez des enfants ?***

Oui je suis marié j'ai deux enfants.

***Votre médecin traitant vous le connaissez depuis longtemps ?***

Oui parce qu'en fait heu... oui ça doit faire une dizaine d'années.

***D'accord donc cela fait dix ans que vous connaissez votre médecin traitant, et comment définiriez-vous votre relation avec lui ?***

Ben je la vois peu alors c'est déjà... Non mais elle est sympa, il y a pas de problème. C'est une relation classique, je veux dire il y a pas de problème, on peut plaisanter heu il y a pas de souci de ce côté là non non.

***D'accord. C'était la première fois que vous consultiez un interne ?***

Oui c'était la première fois.

***Vous étiez prévenu ?***

Oui.

***Racontez-moi de façon chronologique comment s'est passée la consultation ?***

Je vais utiliser le mot « classique ». C'est-à-dire en gros c'est heu j'ai retrouvé dans les questions, dans les réflexions, les remarques, les incitations ... j'ai retrouvé un petit peu ce que faisait mon généraliste habituel, en gros elle a utilisé le même vocabulaire, elle est rentrée de la même manière, la seule chose que j'ai vu qu'elle ne faisait pas par rapport à l'autre c'est d'aller consulter mon dossier. Ou alors elle l'a fait sans me le dire. C'est tout. Sinon c'était une prise de contact normale.

***D'accord. Vous avez attendu longtemps dans la salle d'attente ?***

Non, elle m'a pris à l'heure prévue. Il faut dire que je suis arrivé le premier le matin.

***Après pendant la consultation pouvez-vous me dire comment s'est passé l'examen ? Avez-vous pu poser toutes vos questions ?***

Bon écoutez, j'y allais pour un mal de dos et je n'arrivais pas trop à situer si j'avais fait un faux mouvement ou pas donc elle m'a fait un examen. Elle m'a tapé l'ensemble des vertèbres jusqu'au niveau du cou pour voir si par hasard j'avais mal quelque part. Elle m'a posé un certain nombre de questions pour savoir si j'avais un mal qui partait sur les jambes également. Heu...et puis à la fin elle a fini par me dire « je pense que c'est plutôt un lumbago ». Voilà.

***Après cette consultation avez-vous l'impression d'avoir pu poser toutes vos questions ? avez-vous eu les explications dont vous aviez besoin ?***

Ah oui oui de ce côté-là j'ai pas de souci oui.

***Dans la consultation avec l'interne, quelles sont les qualités du bon médecin que vous retrouvez ?***

Je sais pas dire c'est difficile. En gros, pour moi un bon médecin c'est quelqu'un qui fait le bon diagnostic, mais c'est aussi quelqu'un, quand vous allez le voir, qui vous en impose un peu, c'est-à-dire en gros qui vous rassure. Quelqu'un qui va vous rassurer ou vous orienter.

Là je dirais qu'il y a encore un petit peu de chemin à faire, car c'est un peu trop en retenue. Mais bon c'est normal ça.

***Vous l'avez trouvée en retenue par rapport à ce que vous avez l'habitude de voir avec votre médecin ou d'autres médecins ?***

Oui oui oui j'ai une famille qui est dans le milieu médical donc je comprends un peu ça.

***A posteriori comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne ?***

Vous voulez dire de 0 à 10, avec un chiffre ?

***Ça peut être avec un chiffre, c'est comme vous voulez.***

Non mais elle était tout à fait convenable.

***Est-ce que vous avez eu confiance en elle et si oui pourquoi ?***

Oui parce que à priori donc le fait effectivement qu'elle ait remonté l'ensemble pour vérifier qu'il y ait quelque chose au point de vue lombaire, me fait dire qu'elle a regardé ce qu'il fallait regarder, donc pas de raison particulière à ne pas lui faire confiance. Et puis pour répondre elle est un petit peu dans la lignée de celle qu'elle remplace qui est pas... qui je dirais à la limite de temps en temps, qui ne me fait pas faire d'examen alors que j'aurais souhaité en avoir, des choses comme ça, parce qu'elle est plutôt cool, en gros c'est un peu ça. Ça fait partie de la médecine bien sûr mais je la trouve un peu cool. Elle m'a dit simplement « voilà on va prendre des anti inflammatoires et si ça ne va pas

vous revenez dans 15 jours ». Donc là, sur cette partie-là, je suis resté un petit peu sur ma faim parce que j'essayais de trouver des solutions et puis j'ai l'impression de pas en trouver et d'ailleurs dix jours après je peux vous dire que j'ai toujours pas trouvé car j'ai toujours aussi mal.

***Vous avez toujours aussi mal. Et vous avez reconsulté ?***

Non elle m'a dit deux semaines donc je vais attendre deux semaines je pense voilà. Après je suis allé voir sur internet pour voir la partie lumbago ou lombalgie qu'est-ce que c'est pour avoir un peu plus d'informations, voir ce que sont les critères et qu'est-ce qu'on me propose.

***Vous reconsulteriez un interne après cette consultation ?***

Oui, oui pour une raison simple, c'est qu'il faut bien démarrer dans la vie aussi hein. S'il n'y a que des gens qui disent qu'ils ne veulent pas, on ne permet pas aux gens de démarrer quoi. Faut y aller et c'est comme ça qu'elle prendra confiance.

***Auriez-vous des conseils ou des commentaires concernant la consultation que vous avez eue avec l'interne ?***

Non, parce que à priori peut être qu'elle avait raison je sais pas. Non je n'ai pas de conseil, aucun.

***D'autres choses à ajouter ?***

Non tout va très bien. Ah part que j'ai toujours mal au dos [rires].

### 3.8 Entretien patient n°8

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

***Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases que je puisse vous connaître plus précisément ?***

Je suis une femme de 47ans, je travaille dans des bureaux. Le weekend je suis assez active parce que justement le travail sédentaire ça me comble pas. Normalement je fais de la piscine souvent mais bon en ce moment la natation est suspendue bref. Je suis mère de deux enfants qui sont suivi par le Dr P. et le Dr F [l'interne]. On a pas de grosse pathologie. Ma fille a 14 ans, mon second a 10 ans. Elle les a vus naître hein donc ça fait un moment... le Dr P., pas l'interne. J'ai eu de la chance car l'interne était déjà là cet automne donc elle a déjà pu voir le Dr P. s'occuper de mes enfants et elle se souvenait d'eux quand je les ai ramenés et qu'elle était autonome, heu, et que le Dr était dans une autre pièce. Elle avait bien mémorisé, elle était très à l'écoute. Alors je l'ai vue pourquoi... je l'ai vue pour plusieurs choses en plus, à la fois pour mes enfants pour des problèmes de dos. Pour mon fils elle a cherché des problèmes de la croissance, ou je ne sais pas, donc elle a essayé des diagnostics d'abord radio après échographie, voilà. Pour un vaccin, elle a bien su prendre ma fille, qui est relativement craintive, en plus ça fait mal ce qu'elle a eu, c'était contre l'hépatite B je crois ou le Papillomavirus je sais plus, heu donc elle a bien su la prendre. Et puis moi je l'ai vue pour un autre souci, j'avais perdu le sommeil et puis le confinement avec le stress

généralisé par le travail et puis des chefs tyranniques, j'étais en train de demander des anti-dépresseurs, alors elle a temporisé. J'en ai rarement pris dans ma vie, une fois un mois ou deux mois je sais plus, et elle a temporisé en disant qu'elle voulait d'abord m'arrêter, elle a vraiment compris mon... je veux dire, débordement ou j'en étais, je veux dire trop plein, en me proposant quelque chose de plus tempéré une première étape avant l'étape chimique. Bon alors je n'ai pas accepté la semaine de congés qu'elle proposait parce qu'il y avait le pont de l'ascension que je faisais et les quatre jours ont déjà été relativement bénéfiques. Elle m'avait dit qu'on pourrait faire un point et qu'on reverrait, c'est vrai que quatre jours, j'ai senti la différence et avec un recadrage ça m'a bien aidé. Donc à l'écoute, heu et puis dans le suivi, d'une fois à l'autre elle se souvenait bien franchement, c'est étonnant hein car elle a bien mémorisé et sur des choses différentes, enfants et adulte. Voilà.

***Parce que vous l'aviez vue une première fois et une fois avec vos enfants ?***

Heu ben non quand c'était moi toute seule... je l'ai même vue deux fois pour moi en fait. Et même la deuxième fois... Oui parce que je l'ai vue pour ce souci : j'en mangeais plus j'en dormais plus enfin le confinement ça a été, et puis j'avais aussi des problèmes familiaux et puis le trop plein des chefs là c'était trop. Une fois pour ma fille, la cheville. Une fois mon fils pour un problème de poignet et de je ne sais plus. Et elle a réussi à faire aussi le bilan de vaccination, oui voilà je crois que mon fils devait se faire vacciner avant la 6<sup>ème</sup> mais c'était aussi après ses 11ans, alors qu'il aura 11ans qu'en août, donc elle avait bien vérifié, et puis elle a été très habile car à un moment, le vaccin que j'avais amené chez elle pour ma fille d'ailleurs, c'était pas le bon. Il répondait à la prescription, mais heu, je

ne sais pas si vous connaissez, vous êtes étudiante en médecine...

**Oui**

Heu il y avait, la pharmacie m'a demandé est ce que c'est du G ou du B, alors j'ai dit « moi j'en sais rien, regardez l'ordonnance », et effectivement, par rapport à celui qu'on a fait en octobre c'était pas le bon, et elle a eu l'idée de vérifier et de me faire ramener le vaccin, que par chance j'avais acheté juste avant la consultation, et l'échanger et on a pu faire la vaccination. Elle a eu la présence d'esprit de vérifier le petit détail et de faire le bilan de vaccination qui d'ailleurs était en retard. Donc c'était bien, beaucoup d'à propos.

***D'accord donc ça fait longtemps que vous connaissez votre médecin traitant, et comment définiriez-vous votre relation avec lui ?***

Heu ben disons, beaucoup dans l'écoute aussi, beaucoup dans la confiance dans le corps. Mais peut être heu... si elles se ressemblaient finalement toutes les deux. Peut-être que le médecin m'aurait conseillé la même chose, enfin je pense qu'elle m'aurait conseillé la même chose.

***Si l'on ne prend qu'une seule des consultations que vous avez pu avoir avec l'interne, pouvez-vous me raconter de façon chronologique comment s'est passée la consultation ?***

Alors la salle d'attente en ce moment elle est pas tellement remplie hein, heu ça c'est bien passé, de porte à porte très bien.

***Elle vous a examinée ?***

Alors qu'est ce qu'elle a examiné... Ah oui je maintenant je m'en rappelle, j'avais aussi un problème qui traînait depuis février. En février sur les conseils du Dr P, j'avais fait une radio d'un hallux valgus du pied gauche, et je suis allée voir un chirurgien. Le problème, c'est héréditaire chez moi, ça

se promène du pied gauche au pied droit la douleur et je me suis rendu compte après l'avis du docteur que c'est le pied droit qui se réveillait. Donc je suis retournée voir l'interne qui a dit « je vais vous reprogrammer une radio du 2ème pied ». Là où elle m'a très bien conseillé, c'est qu'elle m'a conseillé un autre chirurgien qui aurait un avis beaucoup moins tranché que le premier. Le premier il voulait que je passe tout de suite sur le billard, je pense que le confinement ça l'a frustré un peu, et puis c'était le 11 mai, il me proposait de repartir pour deux mois de confinement post-opératoire, c'était peut-être pas trop le bon moment. Elle m'a proposé d'aller voir le Dr M. Elle m'a semblé avoir un bon carnet d'adresse, de spécialistes, des choses qu'on a pas forcément entendu parler. Elle m'a aussi conseillé un dermato qui s'avère que je connaissais quelqu'un de son cabinet... oui parce que mon fils avait une papule sur le nez aussi c'est ça. Voilà donc c'est vrai qu'elle avait un bon... c'est bien quand on se sent conseillée d'un médecin à l'autre et du coup je suis sortie avec toute une pile de documents entre les petits médicaments, la radio, le compte rendu. Ça a été un petit peu long mais hyper méthodique quoi, je suis sortie c'est bon.

***Quelles sont les qualités du bon médecin que vous avez retrouvé chez l'interne ?***

Oh ben on va dire, connaissance du dossier, peut être aussi un peu sentir la psychologie de la personne ; enfin je sais pas si c'est de la connaissance, mais en tous cas elle a eu un bon feeling. Des attentes aussi et puis l'écoute hein je crois que c'est la principale chose. Et puis le carnet d'adresse aussi parce qu'être conseillée de bons spécialistes en bons spécialistes.

***A posteriori comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne ?***

Très satisfaite

***Est-ce que vous avez eu confiance en elle et si oui pourquoi ?***

Oui déjà la première chose c'est qu'elle se souvenait bien du dossier ou de ma fille du mois de novembre ou elle avait fait son premier rappel. Et puis elle avait déjà ce problème de cheville. Déjà elle se souvient ou alors même si elle a plongé le nez avant, elle sait un peu l'historique. C'est pas mal on part pas de zéro, ça, ça m'a mis en confiance. Et puis l'écoute et les solutions qu'elle propose qu'elle sait expliquer.

***L'explication c'était important pour vous ?***

Oui oui

***Auriez-vous des conseils ou des commentaires concernant la consultation que vous avez eue avec l'interne ?***

Non, je ne sais pas où elle s'établira mais je lui souhaite une belle carrière.

***C'est que vous étiez satisfaite de ce qu'elle vous avait proposé ?***

Oui oui tout à fait, mais Dr P déjà, il a aussi un autre point commun, c'est qu'elle prend le temps, et entre deux patients, elle n'enchaîne pas. Parce que j'avais un autre médecin avant, vous étiez en train de vous rhabiller il vous demandait déjà le chèque, vous étiez en train de lacer vos chaussures il ouvrait déjà la porte et appelait le client suivant. C'était un peu rude quoi. C'est pour ça peut être que j'apprécie l'écoute, sans être non plus trop longue hein mais il y a un minimum quand même.

***Vous aviez l'impression que c'était un petit peu trop rapide et que vous ne pouviez pas dire ce que vous aviez à dire ?***

Ah oui et on se demandait même s'il nous flanquait pas un truc tout fait. Ah oui c'était sûr hein, il était caricatural mais avec Dr P ça se passe toujours très bien. D'ailleurs entre deux patients elle retourne dans son bureau peut être qu'elle relie le dossier je sais pas, elle prend le temps c'est quelque chose que je retrouve... c'est peut-être pour s'imprégner du dossier je sais pas.

***Le fait qu'elle relise le dossier avant c'est rassurant ?***

Oui voilà et comme lors de la prise du rendez-vous, on précise le motif elle sait déjà un peu on voit déjà les choses à mettre en tant que patient. Donc s'il y a deux motifs c'est bien aussi on peut le préciser parce que parfois on oublie le deuxième et c'est tout aussi important parce que si on ne le fait jamais, ça devient un problème. C'est pas mal aussi parfois.

***D'autres choses à ajouter ?***

Non non vraiment en confiance et puis merci. J'ai accepté volontiers parce que ça vous fait progresser aussi.

Tout ce qu'on déteste en tant que patient c'est l'impression de se faire calquer un truc dessus. Même si le spécialiste il fait ça à tours de bras heu hallux valgus... c'est quand même une partie de notre corps et une partie de notre vie qu'on confie on est pas des numéros, oui on est un peu des numéros de sécurité sociale mais le psychologue ça aide.

### 3.9 Entretien Patient n°9

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

***Est-ce que vous pourriez vous présenter en quelques mots pour que je vous connaisse un peu mieux, votre nom, votre travail etc. ?***

Alors je suis Madame G. j'ai 45ans, et je suis thérapeute sophrologue et hypno thérapeute à mon compte. Du coup je reçois en cabinet les différentes personnes. J'ai eu d'autres métiers dans ma vie : j'ai été ingénieure et j'ai aussi été infirmière donc j'ai aussi beaucoup travaillé au CHU avec des internes.

***D'accord. Vous êtes mariée, vous avez des enfants ?***

Non je suis séparée et je n'ai pas d'enfant. Je n'ai pas réussi à avoir d'enfant.

***Est-ce que vous pourriez me dire comment vous définissez votre relation avec votre médecin traitant ?***

Euh... Alors c'est particulier vu que j'en ai changé. C'est une relation de confiance, je sais même pas trop répondre. Qu'est-ce que vous... ouais je ne sais pas du tout.

***Comment ça se passe avec votre médecin traitant de façon générale, comment vous définiriez cette relation : est-ce que c'est quelqu'un que vous allez voir régulièrement ? Plus sur votre façon de voir la médecine générale ?***

Alors d'accord. Moi je viens d'une génération ou l'on vient effectivement, il y a longtemps le médecin qu'on avait c'était le médecin pour la vie, qui nous soignait un peu toute notre vie etcetera. Ça c'est la médecine à l'ancienne. Et maintenant c'est plus ... quand j'ai quelque chose je prends rendez-vous chez le médecin et s'il est pas disponible et bah comme il y a doctolib et compagnie je peux très bien prendre rendez-vous chez un autre. Je ne me sens plus avoir de relation proche, de proximité malheureusement. Et c'est pas de la faute du médecin mais c'est comme ça.

***Très bien. Là les internes, c'était la première fois que vous en consultiez un ?***

Euh... non c'était la... non la dernière fois c'était des remplaçant donc oui, interne c'était la première fois.

***Vous étiez prévenue ?***

Oui

***Je voudrais, si vous voulez bien, qu'on reprenne la dernière consultation que vous avez faite avec l'interne que vous avez vue ? Est-ce que ce serait possible que vous me racontiez comment ça s'est passé de façon chronologique : de votre arrivée dans le cabinet jusqu'à ce que vous soyez ressortie ?***

Bah l'accueil, à l'heure. Entrée dans le cabinet. Le motif de consultation : elle l'avait puisque l'on avait convenu de cette consultation avec le médecin référent, on va dire. Elle était seule et elle est restée seule tout au long de l'entretien. Euh, elle m'a posé la question de ce que je voulais et comme c'était pour revoir toutes les pilules contraceptives et tous les moyens de contraception, elle a pris une feuille pour m'expliquer tout ce qui se faisait désormais dans le modes de contraception, de se mettre à jour. Pour pouvoir répondre bien à mes questions au fur et à mesure, pour pouvoir faire la

démonstration avec le matériel quand il y en avait. Et puis à la fin de me laisser le temps de réflexion sur le mode de contraception à choisir. Et quitte à arranger le rendez-vous avec la médecin référente, du cabinet. Et puis voilà. Agréable et puis au revoir et une ordonnance parce que j'avais déjà fait un choix. Et puis après ça s'est terminé très bien, enfin comme d'habitude je dirais.

**D'accord. Vous avez été examinée ?**  
Non.

**Elle vous a posé des questions sur votre suivi gynécologique puisque vous parliez contraception ou pas spécialement ?**

Oui elle m'a demandé mais après c'était une réponse qui était rapide. Elle m'a pas examinée parce que quelques jours avant j'avais déjà eu rendez-vous avec la médecin qui m'avait, elle, examinée. Là c'était un rendez-vous ciblé contraception uniquement.

**D'accord. Est-ce que vous pourriez me dire les qualités du bon médecin que vous avez retrouvé chez cette interne ?**

Être à l'écoute, répondre aux questions, proposer une solution adaptée. Euh... voilà. C'est déjà pas mal.

**Oui c'est déjà bien. Est-ce que vous pourriez me dire comment vous évalueriez cette consultation ?**

Très agréable, instructive, très cadrée et efficace.

**Efficace, vous avez trouvé qu'elle a pu vous aider dans ce que vous aviez à lui demander ?**

Oui la seule chose pour laquelle elle pouvait pas vraiment savoir, c'est que ayant de l'endométriase, est-ce que certaines contraceptions pouvaient aider à faire diminuer l'endométriase étant donné les avancées de la science ? Mais voilà je pense que même les gynécologues avancés,

confirmés, expérimentés n'ont pas ces informations là donc j'estime qu'on pouvait pas forcément répondre. Et elle a dit qu'elle allait demander des renseignements mais bon après j'ai pas eu de suite non plus.

**D'accord elle vous a pas rappelée pour vous donner la réponse ?**

Non mais on n'avait pas vraiment non plus convenu de ça et si elle avait des informations elle aurait fait la démarche.

**Bien sûr oui.**

Et là c'est pas une question ou il est facile d'avoir une réponse donc. Voilà après c'est vrai que j'ai aussi des..., des considérations étant presque en ménopause, étant donné le sujet elle sait peut-être pas conseiller le meilleur mode de contraception avant la ménopause.

Parce que se faire poser un implant pour trois ans alors que l'on sait pas si on va être dans le délais. Étant donné le mode en fait aujourd'hui les femmes ont pas envie de médicaments et c'est vrai que j'ai pas envie d'avoir un implant trois ans si dans un an je suis ménopausée. Mais ce n'est pas quelque chose qu'elle peut savoir. Donc du coup elle pouvait pas répondre à ça non plus comme question.

**Quand vous dites qu'elle ne peut pas savoir c'est parce que vous lui en avez pas parlé ou c'est parce que vous pensez qu'elle n'a pas les « compétences » ?**

On en a parlé mais non elle ne savait pas quelle était la meilleure conduite à tenir, quand on a mon âge et qu'on redémarre une contraception. Mon cas est très particulier mais bon euh... voilà elle ne savait pas répondre ou faire des suggestions sur : « à votre âge... ». C'est vrai que si vous prenez une contraception comme l'implant c'est pendant 3 ans et si au milieu vous êtes ménopausée bah on le saura pas. Il faut arrêter la pilule pour voir si on a les

règles qui reviennent etc. Elle a répondu à ces questions-là.

***Est-ce que vous avez eu confiance en elle et si oui pourquoi ?***

J'ai eu confiance en elle, tout à fait parce que je la sentais compétente. Je savais aussi qu'elle avait préparé le rendez-vous. Et puis j'avoue que pour une autre partie je me dis qu'il y avait un peu de jeunesse par rapport à mon problème et mon âge et je me disais que c'était un petit peu loin de ses considérations enfin je ne sais pas comment dire, de ses connaissances quoi.

***D'accord. Vous avez l'impression que peut être par rapport à son âge elle ne s'était pas posé les questions qu'il pourrait y avoir à votre âge ?***

Oui sur les contraceptions à mon âge et sur quelles propositions faire. Ouais voilà oui.

***Ça marche. Est-ce que vous avez des conseils, des commentaires d'autres choses à dire sur cette consultation ?***

Euh... bah vraiment je l'ai trouvée très agréable. Pour moi c'était vraiment une très belle consultation donc très à l'écoute. Il m'a semblé, très avenante et donc très bien oui. Après c'était une consultation très particulière donc, je suis en toute bienveillance avec elle.

***Vous avez quelque chose à ajouter ?***

Non du tout. Si tout reste anonyme comme vous dites, pour faire avancer les choses, moi ça me va comme ça.

***Très bien. Bien sûr ça reste évidemment anonyme, l'entretien est retranscrit sans les noms. Et c'est vraiment pour travailler et faire avancer sur les formations des internes, je pense que c'est important qu'on ait l'avis des gens. Merci d'avoir répondu aux questions.***

### 3.10 Entretien Patient n°10

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

***Est-ce que vous pourriez vous présenter en quelques mots pour que je vous connaisse un peu mieux, votre nom, votre travail ect ?***

Ben voilà je suis Mme G. j'ai 72ans, je vais chez le Dr B. régulièrement pour faire renouveler mes médicaments. Donc j'ai eu affaire à plusieurs internes, donc la dernière ça c'est très très bien passé voilà, elle a été très très sympathique elle m'a beaucoup écoutée m'a beaucoup parlé. Tout s'est très bien passé.

***Votre médecin traitant vous la connaissez depuis longtemps ?***

Ah oui depuis très longtemps oui.

***Quelles sont les qualités du bon médecin que vous retrouvez chez votre médecin traitant ?***

Alors chez mon médecin traitant ce que j'aime c'est qu'elle écoute, c'est qu'elle hésite pas à nous envoyer chez des spécialistes, ça c'est très rare à l'heure actuelle. Jusqu'à maintenant j'en ai été très contente donc j'espère que ça va continuer. Elle me regarde à chaque fois que j'y vais, la tension, le poids, elle m'écoute beaucoup et c'est ça que j'apprécie.

***Vous m'avez dit que ce n'était pas la première fois que vous voyiez un interne en consultation, c'est par choix ? On vous l'a proposé ?***

On me le propose et j'accepte parce que j'estime qu'on doit aider tous ceux

qui entrent dans la vie active. Parce que moi j'ai des petits enfants, et il y en a une qui est esthéticienne et on l'a beaucoup aidée, si elle avait pas trouvé des gens qui l'acceptent et ben elle aurait peut-être pas eu son métier. Et le second il est menuisier c'est pareil. Voilà. Et j'estime qu'il faut aider les jeunes qui sont volontaires, qui entrent dans la vie active.

***Pouvez-vous me raconter la consultation de façon chronologique : de votre arrivée dans le cabinet jusqu'à ce que vous soyez ressortie ?***

Ben écoutez quand je suis arrivée, j'avais rendez-vous à 10h30 j'ai attendu un peu dans la salle d'attente, elle m'a reçue très bien. Elle s'est présentée chose que... les autres ne se sont jamais présentés. Et puis elle a discuté voilà, de ce que j'avais, je lui ai expliqué que j'avais certaines choses que voilà au sujet du cardiologue. Elle m'a dit qu'il fallait patienter.

Elle m'a mise sur la table d'examen. Comme j'ai beaucoup de tension, ben cette fois ci j'en avais pas beaucoup, j'ai eu beaucoup de vertiges au sujet de mes oreilles donc voilà. Et elle m'a expliqué beaucoup de choses et ça s'est enchaîné comme ça. Après elle m'a fait mes feuilles pour aller chez le gastro, après tout s'est enchaîné comme ça.

Très sympathique, très gentille, très avenante.

***Elle avait pu voir votre dossier avant ?***

Elle avait pu voir mon dossier avec le Dr B. avant, mais le docteur était pas dans la pièce en même temps. Quand elle m'a vue elle était toute seule. Mais je pense qu'elle avait regardé mon dossier avant.

***A l'examen elle a pris la tension, elle a fait d'autres choses ?***

Elle a pris la tension, elle a écouté le cœur, elle a palpé le ventre, elle a regardé.

Moi le seul truc que je reproche aux médecins maintenant c'est qu'ils regardent plus la poitrine. Moi c'est le seul truc que je regrette un peu. L'ancien médecin que j'avais avant, il vous faisait toujours mettre en slip et en soutien-gorge. Maintenant ça n'est plus le cas, vous êtes en pantalon, vous gardez le pantalon, vous êtes en robe, vous gardez la robe. Après elle m'a pesée, tout ça, c'est tout.

Ils vous regardent le ventre, ils vous prennent la tension, ils vous écoutent le cœur, ils vous pèsent mais le reste ils vous regardent jamais. Moi c'est ce que je regrette dans les médecins actuels.

***D'accord. Vous parliez de la poitrine, mais vous vouliez aussi dire la peau ?***

Ben oui, parce que bon moi ça va je vais toujours chez la dermato depuis des années parce que j'ai des grains de beauté, bon ben c'est elle qui regarde. Si jamais j'ai un problème je le dis « voilà j'ai un grain de beauté » mais après elle vous disent toujours « vous avez pris rendez-vous chez un dermato ? », ben oui j'ai pris rendez-vous chez un dermato mais pas tout le monde le fait. Moi c'est ce que je regrette. Et je vois mon mari, il a pas le même médecin que moi, il a eu des problèmes cardiaques je suis allée avec lui c'est pareil. En pantalon en machin oui, on vous écoute le cœur oui, mais le reste non. Que les anciens médecins je vais pas vous cacher, je suis très amie avec un ancien médecin qui est à la retraite maintenant mais bon à chaque fois qu'on y est allé on était en slip en soutien-gorge il nous regardait maintenant ils ne le font plus. Est-ce que c'est parce qu'on nous fait passer des mammographies ? mais les mammographies c'est on y passe pas tout le temps non plus, et comme moi j'ai des problèmes eh ben c'est à moi de surveiller.

Moi c'est ce que je regrette. Est-ce que c'est parce qu'on est âgé ? peut-être qu'ils sont gênés je ne sais pas mais enfin ils sont médecins. Moi c'est ce que je regrette maintenant chez les médecins. Est-ce que le Dr B. peut-être qu'elle est gênée vis-à-vis des personnes comme on est ? je ne sais pas. C'est un peu dommage.

Bon il y a pas que moi hein. Mes filles elles avaient des Dr qui sont parti à la retraite, elles me disent « maintenant si tu vas pas chez un gynécologue, si tu vas pas de partout, ils nous examinent plus comme avant. »

Je suis très amie avec le Dr d'avant, et ils nous le disent, les jeunes ils font plus déshabiller, ils palpent plus comme avant.

***D'accord, on va le retenir.***

A oui, il faut que vous le reteniez, il y a beaucoup beaucoup de personnes qui le disent. Dans notre entourage. Si c'est pas nous qui prenons en main pour faire voir la poitrine... c'est pas eux qui vous le font hein. Et ça c'est dommage, très très dommage. Moi j'estime quand on rentre dans un cabinet médical comme moi j'ai des médicaments et je viens tous les trois mois, j'estime que si on ne le fait pas tous les trois mois, au moins tous les six mois. Au moins. Parce que vous n'allez pas chez le gynéco tout le temps. Et ça peut arriver à n'importe quel moment.

***D'accord. Après l'examen elle vous a fait un renouvellement d'ordonnance ?***

Voilà, elle m'a demandé, par contre elle m'a marqué des prises de sang, elle m'a marqué pour une consultation à la fin de l'année pour aller voir le gastro. Elle a été très sympathique, question de ça j'ai rien à lui reprocher. Sauf, qu'on nous fait pas déshabiller, qu'on nous regarde jamais la poitrine. Toujours au-dessus des vêtements. Moi je trouve ça... Dr B elle fait à chaque fois pareil. On vous fait monter sur la balance, ça dépend comment vous êtes habillé,

quand c'est l'été avec une robe légère vous faites 60kg, vous avez un jean vous faites 66/67kg quoi. Je trouve ça dommage. Après je vous le dis sincèrement.

***Oui c'est pour ça que je vous demande votre avis.***

***Avez-vous eu d'autres contacts avec l'interne par la suite ?***

Non

***Est-ce que vous pourriez me dire les qualités du bon médecin que vous avez retrouvées chez cette interne ?***

Qu'elle m'a écoutée, qu'elle avait pris connaissance du dossier, qu'elle a vu que j'étais fatiguée, qu'elle a pris conscience que bon ben c'est vrai que je suis sous Tanganil tout le temps. Elle m'a demandé si j'avais déjà vu un ORL, elle m'a demandé ce que j'avais fait et tout ça. Je lui ai dit que j'ai fait des examens, que j'avais fait ma mammo aussi que j'avais apporté mes résultats et tout. Elle a été à l'écoute, très à l'écoute. Voilà.

***Est-ce que vous pouvez me dire comment vous évalueriez cette consultation ?***

La consultation d'hier ? 8/10 hein.

***8/10, Pour vous c'était bien ?***

Ah oui oui c'était bien. C'était mieux que l'autre fois il y en avait une !

***Est-ce que vous avez eu confiance en elle et si oui pourquoi ?***

Confiance en elle oui tout à fait, elle peut être médecin, tout à fait. Elle est très à l'écoute, et j'ai trouvé elle est calme elle est douce, c'est ce qu'on apprécie. Oui très bien, très très bien.

***D'accord. Donc le fait qu'elle soit calme et qu'elle vous écoute c'est rassurant.***

Ah ben oui, quelqu'un qui est brute et qui vous reballe dès que vous parlez, comme ça a été le cas, je vais vous dire, elle se mettrait médecin j'irai pas chez

elle hein. Tandis qu'elle oui très bien, très très bien. Elle est pas timide, juste ce qu'il faut. Elle a pas été timide, très bien.

***D'accord. Est-ce que vous avez des conseils, des commentaires d'autres choses à dire sur cette consultation ?***

Des conseils, ben non je vous les ai donnés, voilà c'est tout.

### 3.11 Entretien Patient n°11

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation. L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré. Si cela vous convient, nous allons commencer.***

***Est-ce que vous pourriez vous présenter en quelques mots pour que je vous connaisse un peu mieux, votre nom, votre travail etc. ?***

J'ai 75 ans, et en fait j'ai des problèmes cardiaques. J'ai un défibrillateur posé dans la poitrine, ça remonte, enfin ça fait à peu près un an. J'ai du diabète et de l'athérosclérose.

***Vous voyez donc régulièrement votre médecin traitant pour ces problèmes-là ?***

Oui, Dr B. et entre deux, un cardiologue à Valence.

***Vous connaissez votre médecin traitant depuis longtemps ?***

(Demande à son épouse) Depuis trois ans, on est originaire du Pas de Calais, on est venus habiter ici et notre médecin traitant habite en bas de l'immeuble donc elle a bien voulu nous prendre.

***Quelles sont les qualités du bon médecin que vous retrouvez chez votre médecin traitant ?***

[Passe le téléphone à son épouse]

Oui bonjour, je vais répondre pour lui. Disons que dès qu'elle voit une anomalie, elle nous envoie chez un spécialiste. Et quand on appelle elle est là, elle est présente, on a besoin de quoi que ce soit, j'ai déjà appelé en urgence, alors qu'elle était en consultation, elle est venue aussitôt. Forcément c'est le

même immeuble, mais bon, elle était pas obligée non plus.

***Le fait qu'elle puisse venir en urgence pour vous c'est important.***  
Oui oui.

***C'était la première fois que vous voyiez un interne en consultation ?***  
Non sur les trois ans, c'était la troisième fois.

***C'était prévu ?***

Oui oui la secrétaire nous avait prévenus qu'on aurait rendez-vous avec l'interne, parce qu'elle nous avait donné un rendez-vous et moi ça m'arrangeait pas l'heure du rendez-vous parce qu'après le Dr partait en vacances. Donc elle m'a dit « ce sera avec l'interne » j'ai dit « pas d'importance ».

***Pouvez-vous me raconter la consultation de façon chronologique : de votre arrivée dans le cabinet jusqu'à ce que vous soyez ressortis ?***

On a fait les présentations avec l'interne, pour mon mari pas pour moi, heu elle a regardé son dossier médical sur l'ordinateur, elle a posé des questions, ensuite elle l'a ausculté, je veux dire elle l'a même très bien ausculté, même les pieds et tout que bon ben on le fait... On avait été la voir pour un résultat de prise de sang, et pour savoir s'il y avait pas besoin de refaire de prise de sang quinze jours [ou] trois semaines après, un suivi pour les reins. Donc elle a regardé un peu tout partout et puis voilà. Et après elle lui a prescrit son ordonnance pour sa prise de sang, elle a échangé avec le Dr B., qui était dans une pièce à côté, un traitement parce que son HbA1C était un peu faible pour son âge. Il était d'habitude à 7.5%, il est passé à 6% et là, il était à 5.8% donc elle trouvait que c'était un peu bas pour son âge et il risquait des hypoglycémies. Donc elle a enlevé un cachet et on revoit le médecin

dans trois mois pour justement une prise de sang par rapport à ça.

***Avez-vous eu d'autres contacts avec l'interne par la suite ?***

Non il y a pas eu besoin, c'était vendredi dernier. Donc pour l'instant il y a pas eu besoin [rires].

***Est-ce que vous pourriez me dire les qualités du bon médecin que vous avez retrouvé chez cette interne ?***

Pour moi c'est l'écoute, la simplicité, et elle expliquait aussi bien au niveau du traitement et les risques qui pouvaient, parce qu'il c'était cogné à la main et comme il prend des anticoagulants, bon, il y a toujours un peu de taches mais là c'était plus important à la main. Donc elle lui a expliqué pourquoi et puis les risques... enfin de faire attention à la tête et tout ça.

***D'accord. Donc le fait qu'elle vous ai bien expliqué c'était important ?***

Oui le Dr B explique aussi ! C'est pas ça, mais on a déjà eu affaire à une interne qui n'était pas du tout du tout comme ça. Oh là il y a pas eu de bon contact si vous voulez.

***D'accord donc ça vous est déjà arrivé d'être en consultation avec un/une interne qui vous expliquait pas bien ?***

Oui oui, et disons qu'elle prenait un peu mon mari de haut, parce que bon il est un peu sourd, et il prenait pas mal de traitements, et elle le prenait un peu de haut. Il a pas apprécié. Moi, disons que ça me gênait pas parce qu'elle me parlait à moi mais lui il a pas apprécié. Tandis que l'interne qu'on a eu la dernière fois s'est bien adressée à lui, lui posais des questions... Quand il savait répondre c'était bon quand il savait pas, parce qu'au niveau des traitements, disons que c'est moi qui m'occupe de tout ça, au niveau de sa santé, et je répondais quand il pouvait pas répondre. Elle lui laissait sa place si vous voulez, la place de patient.

***Elle lui laissait la place de s'exprimer ?***

Voilà c'est ça.

***Est-ce que vous pouvez me dire comment vous évalueriez cette consultation ?***

Eh ben, écoutez quand on est sorti, on a dit, « elle est bien cette jeune ». Au moins 8/10. Ben oui parce que plus... 8/10 c'est déjà une bonne note.

***8/10, c'est une très bonne note. Est-ce que vous avez eu confiance en elle et si oui pourquoi ?***

Confiance oui. Pourquoi, je dirai que c'est plus le contact et sa simplicité.

***D'accord. Donc le fait qu'elle ait un bon contact, qu'elle sache vous parler.***

Oui, je vais presque dire, elle se met bien au niveau du patient, des gens qui sont en face. Dr B. est un peu comme ça aussi donc c'est peut-être ça qui nous a plu chez elle. Elle est souriante, accueillante, oui.

***Elle est comme le médecin avec qui elle travaille et ça c'est bien ?***

Oui, oui.

***D'accord. Est-ce que vous avez des conseils, des commentaires d'autres choses à dire sur cette consultation ?***

Non, on y allait, pas pour un renouvellement de traitement et tout ça, on y allait pour voir si la prise de sang était bonne ou pas par rapport, parce qu'après le Dr B était en vacances et le cardiologue avait dit vous faites une prise de sang dans dix jours et après vous voyez avec votre médecin. Donc voilà, donc on sait qu'il sera suivi.

### 3.12 Entretien patient n°12

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

Oui allez-y.

***Est-ce vous pourriez me raconter comment ça s'est passé, de la salle d'attente jusqu'à la fin de la consultation.***

Bah très bien, il est arrivé, il s'est présenté. On est arrivé dans le cabinet de consultation. Du coup il m'a posé les questions de ce que j'avais, pourquoi je venais. Euh... il a regardé. Après on est passé à la consultation une fois qu'il avait déjà fait le point sur ce que j'avais. Après on est passé à la consultation. Donc il a observé parce que là c'était pour une morsure de petit chat, de gros chaton va dire [rires]. Et du coup bah il a regardé, il a pris toutes mes constantes, le pouls, le cœur. Il a regardé aussi si je n'avais pas un ganglion sous le bras suite à la morsure. Euh... il a tout regardé à ce niveau-là et il a pris la tension aussi. Après on est revenu faire le point au bureau pour savoir ce qu'il fallait faire comme traitement ou autre. Euh... du coup on a fait le point tout ça. Après il a demandé, par rapport au médecin qui le supervise, il m'a laissé attendre juste avant d'avoir l'avis de Mme S. [le médecin] et voilà.

***D'accord. Quelle a été votre impression globale ?***

Euh alors une bonne impression, car il était très posé, très gentil. Il explique bien je trouve, il prend le temps. J'ai bien aimé, j'ai bien apprécié. Il a bien tout regardé, il a pensé tout de suite à

regarder voilà s'il n'y avait pas eu un ganglion sous le bras vu que c'était un peu rouge. Euh... nan nan il m'a bien expliqué. Voilà. En plus il a pris le temps parce que je venais pour ça, et puis comme ça faisait un moment que j'avais un peu mal au dos il a quand même aussi regardé, il a posé les questions. Et il m'a aussi montré des mouvements à faire pour mon dos pour un lumbago. Parce qu'en fait j'ai dû y retourner parce que j'ai un lumbago en fait. Alors voilà. Et lui c'est ce qu'il m'avait dit c'est un lumbago, qui dure et qui ne veut pas partir. Voilà.

***D'accord. Vous avez dit qu'il était supervisé. C'était un interne que vous vu ?***

Oui.

***Et est-ce que vous le saviez que c'était un interne que vous alliez voir ?***

Oui je le savais oui.

***Vous aviez pris rendez-vous avec lui ?***

En fait, vu que c'est suite au conseil d'un pédiatre parce que ma fille avait un rendez-vous et vu que mon pouce était tout gonflé, tout le bas du pouce était tout gonflé. Elle m'a dit les morsures de chat c'est très important, il faut faire très attention. Et c'est là qu'elle m'a dit de consulter et quand j'ai téléphoné, et bah on m'a dit bah que si ça ne me dérangeait pas l'interne allait regarder. Et c'est ce qu'il a fait puis il a demandé si tout était bon au médecin. Et le diagnostic était très bien.

***D'accord. Pour vous c'était clair la notion « d'interne » quand on vous dit que c'était l'interne qui allait vous recevoir ?***

Oui, ah oui oui on m'a bien dit que c'était l'interne qui allait me suivre. Voilà que quand j'allais arriver. Il était en consultation avec le médecin. Donc j'ai attendu juste un petit peu et puis il est venu après.

***D'accord. Est-ce que vous pourriez vous décrire un petit peu qu'on vous connaisse un peu mieux ?***

Oui. Alors j'ai trois enfants, la première a 20, 17 et 14 ans la dernière. J'ai 45 ans. Je travaille dans un magasin au niveau de la coupe fromage/charcuterie. Donc voilà je suis en arrêt parce que bon voilà. Il m'avait fait un arrêt de travail parce que voilà suite à ... avec mon boulevau voilà c'est pas... Je pouvais pas couper avec la main qui était enflée voilà. Et puis quoi d'autre ? euh...

***C'est déjà très bien, merci. Qu'est ce qui pour vous, ferait les qualités d'un bon médecin généraliste ?***

Bah déjà ce que j'apprécie, c'est que ... je le vois aussi avec mon médecin et avec l'interne que j'ai vu c'est qu'ils prennent le temps, qu'ils prennent les constantes. Ça je trouve ça bien. Ils prennent toujours le temps d'écouter voilà, ils posent des questions. Et voilà, je trouve qu'on n'est pas un numéro, on est une personne et c'est ce que j'apprécie au niveau des médecins, voilà...

***D'accord et c'est des qualités que vous avez retrouvées chez l'interne sur cette consultation-là ?***

Oui, Oui je trouve qu'il a bien posé, il était calme, il prend le temps, qui pense à bien expliquer les conséquences, comme quoi il fallait bien regarder une morsure de chat que ça pouvait toucher l'intérieur, qu'il fallait bien regarder donc les infections parce que les chats ils avaient beaucoup d'infections au niveau de la bouche. Il m'a même demandé si c'était un chat qui venait d'élevage autre que la France voilà donc voilà. Nan il bien pris le temps d'expliquer voilà.

***D'accord vous avez bien compris, vous avez eu les explications que vous vouliez ?***

Ouais voilà.

***Vous avez pu poser toutes vos questions ?***

Oui oui oui . Très bien. Il m'a bien expliqué en plus il m'a mis sur l'ordonnance l'ordre dans lequel je devais faire mon pansement. Nan Bien. Il m'a même demandé au cas ou si je ne voulais pas que ce soit une infirmière qui fasse le pansement. Je lui ai dit non ça va aller.

***D'accord. Et c'était la première fois que vous aviez un interne ou vous avez déjà eu plusieurs consultations avec des internes seuls ?***

Euh alors un interne tout seul c'était la première fois mais sinon j'en avait déjà vu avec le médecin.

***Votre médecin traitant, c'est votre médecin depuis longtemps ? Quelle relation vous avez avec lui ?***

Euh alors nan j'ai une bonne relation, vraiment bien. On peut l'avoir au téléphone. Elle est vraiment ouverte, s'il y a quoi que ce soit bah moi je vois elle m'a reçue le soir même à 20H30. Nan c'est un médecin vraiment très bien.

***Elle est disponible ?***

Ouais, ah ouais.

***Et du coup, là pendant la consultation avec l'interne vous m'avez dit qu'il était précis, qu'il avait bien expliqué, que ça vous convenait. Est-ce que vous pourriez dire que vous avez eu confiance en lui ce jour-là ?***

Euh oui. Franchement oui. Franchement j'étais avec une confiance, voilà sur ce qu'il m'a prescrit il n'y avait pas de choses.... Il m'a bien réexpliqué voilà. Nan il a bien posé toutes les questions, il m'a même demandé si j'étais à jour de mes vaccins. J'ai même eu droit à mon vaccin le lendemain pour vous dire.  
[rises]

***D'accord. Est-ce que du coup vous avez été amenée à reprendre rendez-vous ou à être recontacté par cet interne ?***

Euh non . Et là c'est le médecin qui m'a reçu pour le dos parce que j'ai repris le travail et j'avais mal. Donc c'est le médecin que j'ai vu parce que c'était 20h30.

***Est-ce que dans le futur vous pourriez reprendre rendez-vous avec un interne ?***

Bah je pense que s'il est comme celui-là que j'ai eu, oui. Là ça m'a pas posé vraiment de problème, il a vraiment pris le temps. Et en plus, après il a quand même dit « on va quand même demander au médecin », il a bien regardé l'évolution, il m'a dit qu'il pensait que c'était bien comme ça, il a fait le bon diagnostic, quoi... vraiment elle est pas revenue dessus.

***Le fait qu'il vous dise qu'il demande un avis au médecin qui le supervise est ce que ça vous a fait peur ou au contraire rassurée ?***

Bah je trouve que c'est bien parce que au moins on voit que ... Moi j'ai trouvé ça logique parce que bah c'est un interne. Je pense qu'ils doivent être suivis par le médecin et savoir ce qu'ils font. Comme un stagiaire quoi. Donc ça ne m'a ni dérangée, ni choquée. Je trouve ça presque normal et c'est bien. Voilà. Au moins ça montre au médecin qui le suit ce qu'il a fait ce qu'ils ont prescrit, ce qu'il a fait.

***Est-ce que vous auriez des commentaires à faire sur la consultation que vous avez eue avec lui ?***

...[réfléchit]

***Est-ce qu'il y aurait par exemple des choses à améliorer ?***

Euh là non. Non parce que il a vraiment pris le temps, il a bien regardé. Non je n'ai pas de commentaires négatifs à faire.

***D'accord. Bah j'ai terminé avec mes questions. Merci beaucoup d'avoir répondu.***

***Est-ce que vous auriez des questions ou commentaires sur l'entretien que l'on vient de faire ensemble ?***

Euh non c'est pour votre de thèse de médecine c'est ça ?

***Oui tout à fait. Comme je vous le disais on recrute différents patients comme vous et on les interroge sur le ressenti pendant les consultations.***

D'accord. Et bah c'est bien. Bon courage.

***Merci encore et bonne journée.***

### 3.13 Entretien patient n°13

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

Oui allez-y.

***Est-ce que vous pourriez vous présenter un petit peu que l'on puisse mieux vous connaître ?***

J'ai 30 ans je suis aide-soignant dans le polyhandicap dans une structure dans la région grenobloise. Je suis diplômé depuis 2015. J'habite Grenoble. Je suis né à Varcès.

***Est-ce que vous pourriez me raconter comment s'est passé cette consultation-là. C'est-à-dire de votre arrivée dans la salle d'attente jusqu'à la fin. Votre ressenti, ce que vous avez pensé ?***

Bah écoutez ça s'est très bien passé. C'était un peu particulier pour moi parce que j'avais des douleurs au niveau du coccyx et j'attendais en fait un avis de l'ostéo. Et le Dr m'a accueilli et voilà. On a regardé, elle a regardé si c'était autre chose, mais on a rien vu d'autre. Et du coup j'avais des grosses douleurs. Elle a bien pris en charge ma douleur. Elle m'a fait une ordonnance avec des médicaments, antalgiques. Voilà. Elle m'a dit que je pouvais rappeler. Elle m'a fait un arrêt de travail aussi. Voilà. Ça s'est bien passé quoi. C'était un peu compliqué parce que du coup je suis allé chez l'ostéo mais il y avait une écho à réaliser parce que l'ostéo n'a rien vu de déplacé. Donc du coup j'ai rappelé le docteur, l'interne, et elle a demandé à me revoir. Et effectivement elle vu qu'il y avait un problème au niveau cutané. Un kyste sacro coccygien. Donc là elle

a tout pris en charge. Elle a appelé l'autre docteur qui est dans le cabinet pour avoir un deuxième avis. Donc voilà. Et le docteur a dit qu'il fallait appeler un chirurgien pour voir parce que les douleurs étaient bien intenses et voilà. Du coup elle a tout pris en charge. Elle a tout fait correctement. Voilà voilà.

***Quelle a été votre première impression au premier contact quand vous l'avez vue ?***

Bah écoutez, très bien. Après il y a un contexte particulier avec le COVID, les masques, tout ça.

***Tout à fait.***

Donc voilà. Mais bien, elle s'est présentée, interne voilà.

***Vous aviez déjà vu des internes auparavant ou c'était la première fois que vous voyiez un interne en consultation seule ?***

Oui oui, j'en ai vu plusieurs fois. Alors je ne vais pas souvent chez le médecin mais c'est vrai que ça fait plusieurs fois que j'en vois oui.

***Et à chaque fois que vous en avez vu vous saviez que c'était des internes que vous alliez voir ?***

Oui oui bien sûr. C'était dit au moment de la prise de rendez-vous. Après je n'ai jamais été sur doctolib sur la plateforme donc je ne sais pas si c'est prévenu ou pas. Mais en tout cas, moi la secrétaire me disait toujours : « ça sera l'interne du docteur ».

***D'accord. Et du coup quand vous prenez rendez-vous, c'est un choix d'avoir l'interne ? C'est parce qu'il n'y pas d'autres possibilités ? ou autre ?***

Comment je le perçois ?

***Quand vous prenez rendez-vous et que la secrétaire vous dit que c'est l'interne, et que vous acceptez de voir l'interne est ce que c'est un***

***choix, est ce que c'est parce qu'il n'y pas d'autre rendez-vous ? est-ce que c'est parce que c'est plus rapide ?***

Bah c'est des rendez-vous plus rapides oui euh... le petit problème c'est que l'interne connaît pas vraiment le dossier. Enfin bon, il a le dossier sous les yeux, mais c'est vrai qu'avec le médecin c'est plus simple. On gagne du temps là-dessus. Après l'interne si on lui explique correctement les choses, normalement il n'y a pas de problèmes hein. Je trouve ça plutôt bien, je n'ai jamais eu de soucis avec les internes.

***Ok. Et là vous m'avez dit « elle a tout bien pris en charge » vous avez trouvé que son examen était bien et qu'elle avait fait ce qu'il fallait ?***

Alors non elle m'avait dit qu'elle avait justement peut-être pas assez touché, elle s'en est excusée et tout. Je lui ai dit qu'il n'y avait aucun problème. Parce que c'est vrai, après que moi j'étais allé dans l'idée que mon coccyx était déplacé. Et pour elle, elle a à peine appuyé et j'avais super mal donc elle a dit bah écoutez on va vous mettre sous antalgiques tout ça et tout. Et après en fait quand je suis allé chez l'ostéo etc... Elle a reconnu « j'aurais dû insister un peu plus sur l'état cutané et tout » après y'a pas de problème, moi je dis, ça arrive. Voilà.

***D'accord. Finalement de façon plus générales pour vous quelles sont les qualités d'un bon médecin ?***

Qualités d'un bon médecin ? Bah l'écoute, l'empathie, les conseils, les bons conseils, pas de jugements. Parce que je suis tombé sur des médecins qui jugent. Ça, c'est compliqué. Ouais et euh... et je trouve que les internes ont un côté assez... un regard plus frais en fait. Donc c'est bien aussi de voilà. Euh... ça c'est agréable donc oui voilà c'est vraiment ça.

***Qu'est-ce que vous appelez « un regard plus frais » ?***

Dans le sens où elle me connaît pas donc elle peut partir sur euh... sur un patient vraiment lambda et établir le diagnostic clinique avec tous les signes tout ça. Parce que des fois quand on connaît trop le patient, je sais pas hein, peut-être qu'après on repose trop sur euh... sur euh le passif et du coup bah voilà. Bon bah ça c'est pas grave, c'est rien du tout, ça va passer. Alors que des fois c'est peut-être un peu plus grave quoi. Donc voilà.

***Ne pas avoir d'à priori sur vous ?***

Voilà c'est ça ouais. Dans les deux sens. Ça peut être compliqué parce qu'elle ne me connaît pas en premier lieu la personne, mais par contre c'est bien parce qu'après le regard est quand même plus neuf, plus... elle peut même rétablir une nouvelle piste. C'est bien aussi.

***D'accord. Et là vous saviez que c'était une interne, vous êtes aide-soignant j'imagine que vous saviez ce que c'était qu'une interne ?***

Oui.

***Elle est en septième année de médecine.***

Septième année oui.

***Qu'est-ce que ça vous évoque ?***

Alors c'était affiché dans la salle d'attente, euh il y avait le panneau avec le nom et septième année tout ça. Donc oui ça rapporte de la confiance parce que bon... septième année de médecine ça commence à être vraiment pas mal, donc oui il y a de la confiance qui s'installe, quoi...

***Vous m'avez cité pleins de qualités qui font pour vous un bon médecin. Quelles sont les qualités que vous avez retrouvées chez elle sur cette consultation ?***

Bah justement ouais, de l'empathie, elle m'a rassuré sur certains points aussi, assurance, voilà. Après elle a bien réexpliqué la posologie pour les

médocs. Elle m'a dit « si vous voulez je vous l'écris », j'ai dit « non ça ira ». Elle a été très... Nan du début à la fin il n'y a pas eu de..., c'était très bien quoi .

***Vous pourriez dire du coup que vous avez eu confiance en elle sur cette consultation-là ?***

Oui.oui oui. Même s'il y a eu comme je vous disais, cette petite erreur, avec l'ostéo, voilà ça peut arriver. Même moi j'étais un peu paumé un peu par rapport à ce qu'il m'arrivait.

***Le fait de pouvoir la ravoir au téléphone et qu'elle vous reconvoque, qu'est-ce que vous en pensez ?***

Bah c'est bien parce que du coup le suivi il est complet. Elle m'a pas laissé donc euh. Bon là je vais aux urgences parce qu'elle n'a pas réussi à avoir les chirurgiens. Elle m'a dit qu'elle me rappelait dès qu'elle les avait et tout mais bon je pense qu'ils avaient beaucoup de boulot enfin, ils étaient en intervention d'après ce qu'elle m'a dit. Donc je vais me rendre aux urgences avec le courrier qu'elle m'a fait, présentant mes symptômes et voilà. Enfin ouais c'était complet y'a pas de soucis.

***Et le fait que ce soit une femme par exemple est ce que ça a changé quelque chose pour vous ?***

Non non, euh ... j'ai très rarement des internes .... Euh garçons. J'ai jamais euh. Non non.

***Votre médecin traitant vous le connaissez depuis longtemps ?***

Oui, ça doit faire cinq bonnes années, facile. Ouais c'est ça on est en 2020, même un peu avant. Oui oui elle connaît bien mon dossier. J'ai pas... elle connaît bien ce que j'ai eu. J'ai une bonne relation avec mon médecin. Voilà.

***Est-ce que vous auriez des commentaires ou des suggestions à***

***faire à cette interne pour améliorer sa consultation ?***

Non, j'ai pas eu de ...non au contraire c'était bien agréable. Ça s'est bien passé. Non pas de commentaires à faire. Non non je vous dis des fois le médecin traitant c'est plus compliqué parfois donc ....

***Merci d'avoir répondu à mes questions. Est-ce que vous auriez des commentaires à faire sur cet entretien ?***

Non non.

### 3.14 Entretien patient n°14

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

***Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases que je puisse vous connaître plus précisément ?***

D'accord. Alors j'ai bientôt 40 ans, deux enfants, je suis contrôleur de gestion dans une grosse société, heu j'habite à la campagne.

***Vous habitez à quel endroit ?***

Heu dans le Trièves.

***Votre médecin traitant vous le connaissez depuis longtemps ?***

Oui alors par contre mon médecin traitant est sur Eybens, et je vais chez lui depuis 2/3ans.

***D'accord. Vous le voyez régulièrement ?***

Heu cette dernière année oui, à peu près au trimestre je dirais.

***À peu près tous les trois mois vous diriez ?***

À peu près oui.

***Comment définiriez-vous la relation que vous avez avec votre médecin ?***

Plutôt confiante, c'est un médecin qui est très froid pourtant au premier abord. Il est homéopathe chevronné. Et les consultations sont assez rapide mais à priori plutôt efficace.

***D'accord. C'était la première fois que vous consultiez un interne ?***

Oui, enfin une fois j'étais allé aux urgences et j'avais eu affaire à un interne. Donc c'était la 2eme fois en fait, si on compte cette personne aux urgences.

***Mais avec votre médecin généraliste c'était la première fois ?***

Oui tout à fait

***D'accord. Vous étiez prévenu ou vous l'avez découvert en arrivant ?***

Non non la secrétaire du cabinet m'avait prévenu. En fait c'est un peu le hasard qui a fait que je me suis retrouvé dans ce cabinet là car mon médecin est en congé et moi j'ai une entorse de la cheville donc fallait que je consulte. Et quand j'ai appelé le cabinet, la secrétaire m'a dit que le médecin ne prenait pas de nouveau patient et sur mon insistance ils m'ont proposé l'interne, et j'ai accepté évidemment.

***Pouvez-vous me raconter de façon chronologique comment s'est passée la consultation ?***

D'accord. Donc quand j'étais en salle d'attente elle m'a accueillie avec le masque, ce qui bien sûr en ce moment fausse un petit peu les sourires etc. Donc voilà, je l'ai suivie dans son cabinet. Elle m'a attendu parce que donc je boitais. Ça c'était plutôt agréable de ne pas se sentir trop pressé par le rendez-vous donc elle m'a dit de prendre bien mon temps. Voilà. Ensuite elle m'a invité à m'asseoir gentiment. On a évoqué ce qui s'était passé et ensuite on a procédé à l'examen de ma cheville.

***D'accord. Et ensuite ? elle vous a expliqué ?***

Oui elle m'a tout expliqué en détail. La seule chose que je pourrai... alors une personne très, je ne sais pas si vous la connaissez, mais une interne très douce, et très disponible pour répondre à mes questions. Elle m'a bien demandé si moi j'avais des questions de pas hésiter et de lui poser. La seule

chose, le seul point que je pourrai dire c'est qu'elle parlait très vite. Alors moi, j'ai presque 40ans donc ça va, j'arrive encore un peu à suivre et tout, mais un peu sonné par la douleur, si j'avais été un peu plus âgé ou encore plus sonné par une autre douleur je sais pas si j'aurais réussi à suivre la conversation.

***D'accord. Le fait qu'elle parle un peu vite vous trouvez que ça aurait pu être un problème si vous aviez été moins en forme ?***

Oui, éventuellement. Je me suis dit, évidemment les internes vous devez tellement encaisser de choses à retenir, d'être tout dans la rapidité, ça va avec vos habitudes, entre guillemets scolaires et de travail mais quand on a un patient en face ça peut être un frein à sa compréhension et... voilà.

***Vous avez pu exprimer toutes vos demandes ?***

Oui, oui oui.

***Vous n'avez pas eu de problème pour reprendre contact avec l'interne ?***

Ben là en l'occurrence je n'ai pas eu besoin mais elle m'avait bien dit que s'il y avait besoin bien sûr j'appellerai le secrétariat et elle se rendrait disponible.

***Pouvez-vous me dire les qualités du bon médecin que vous avez retrouvé chez cette interne ?***

Que je retrouve chez cette interne-là ?

***Oui***

Alors sur cette interne-là en particulier, parce que l'interne que j'avais rencontré aux urgences c'était un peu différent. En tous cas sur cette interne-là pour moi les qualités ça va être le sourire, du moins l'accueil doux que j'ai senti à travers le masque et à travers le regard en tous cas. J'ai pas pu voir son sourire mais j'ai vu à travers son regard.

Heu la patience de m'attendre jusqu'à ce que j'arrive à son cabinet et pas de, elle commencer à aller s'asseoir, et moi

j'arrive quelques secondes après donc ça ça aurait pu être un peu gênant pour moi. Heu ensuite qu'elle soit douce dans l'examen, parce que j'avais une entorse et un petit peu mal donc elle n'a pas appuyé trop fort, mais il fallait bien qu'elle fasse son examen donc ça allait, c'était assez doux. Voilà le fait qu'elle prenne son temps de m'expliquer et surtout de me poser la question si moi j'avais des questions. Et de sentir en tous cas quand elle me posait la question de si moi j'avais des questions, que ce soit pas juste une formule de politesse, j'ai senti qu'elle me posait la question mais qu'elle était prête à entendre mes questions... je sais pas trop comment dire

***Qu'elle était prête à entendre que vous aviez des questions et qu'elle avait envie d'y répondre.***

C'est ça, c'est un peu comme quand on dit « salut ça va ? » on n'attend pas que la personne réponde si ça va ou ça va pas, c'est une formule de politesse et puis c'est tout. Là j'ai senti que c'était pas qu'une formule de politesse, mais qu'elle attendait une réponse réelle et qu'elle était prête à l'entendre.

***A posteriori comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne ?***

En bien/très bien ? ou sur une note ?

***Comme vous préférez.***

Admettons sur une note de 10 je dirai 8 pour la personne, par contre le cabinet était un peu glauque [rires] mais pour la personne ce serait un 8.

***Est-ce que vous avez eu confiance en elle et si oui pourquoi ?***

Oui j'ai eu confiance en elle heu pourquoi ? Bon j'ai quand même demandé à combien d'étude elle en était [rires] elle en était à sept [années]. Heu pour une entorse j'avais pas trop peur. Mais quand j'étais aux urgences et que l'interne m'a posé un cathéter, je crois qu'il était à cinq années d'études

et ça m'a pas convenu, c'était pas suffisant et en plus j'ai eu mal c'était pas suffisant.

Et pourquoi confiance ? Je crois que c'est une question de feeling aussi. Bon après le fait, bon je suis un peu dans le stéréotype, sans stigmatisation, mais le fait que se soit une fille, une femme, c'était aussi un peu plus facile pour moi...

***C'était plus simple que ce soit une femme pour vous pour pouvoir vous confier/discuter avec elle ?***

Oui au-delà de toute religion et tout ce qu'on peut entendre mais quand on est devant une doctoresse pour moi c'est un peu plus fluide, la communication est un peu plus fluide.

***Auriez-vous des conseils ou des commentaires concernant la consultation que vous avez eu avec l'interne ?***

Non, à part ce que je vous disais tout à l'heure de parler un peu moins vite, heu sinon ce qui m'a... j'étais déjà rassuré mais disons que, en fin de consultation elle m'a dit que la consultation allait être rapporté à son référent. Et ça elle me l'a dit en fin de consultation. J'imagine que si j'avais eu quelque chose de plus grave, j'aurais aimé que ce soit dit en début de consultation.

***Qu'elle allait en rediscuter avec le médecin référent ?***

Voilà. J'imagine que si j'avais eu quelque chose de plus important qu'une entorse j'aurais préféré le savoir tout de suite.

***Parce que ça vous aurait rassuré ?***

Oui, enfin faut prendre en compte que je suis quelqu'un d'assez anxieux mais oui ça m'aurait plus rassuré.

Je vous donne un autre exemple, j'ai oublié. L'année dernière pour mon fils de 2ans, on a dû aller aux urgences pour des points. Le médecin est venu me dire « est ce que vous êtes d'accord que se soit un interne qui fasse les

points à votre fils ? ». J'ai refusé. Pourtant il m'a dit « il a sept ans d'études... » mais heu en plus c'était sur mon enfant c'était plus compliqué pour moi... en plus il hurlait c'est évident. C'était plus compliqué pour moi de donner ma confiance sur mon enfant à un interne même s'il avait sept ans d'études et était sûrement très bien mais c'était compliqué pour moi.

***D'accord. C'est plutôt sur comment vous vous représentez l'interne ? quelqu'un qui n'a pas terminé ses études ?***

Ben oui, oui, je suis un peu vieux jeu de ce côté-là mais en tous cas pour tout ce qui tourne autour de la médecine, je préfère qu'il y ait un diplôme derrière et quelques années d'expérience. Voilà, c'est plus rassurant pour moi.

***Vous aviez quelque chose à ajouter ?***

A priori non, non non.

### 3.15 Entretien patient n°15

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

***Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases que je puisse vous connaître plus précisément ?***

Je suis Mme B, j'ai 53ans, je travaille dans l'administration. Donc moi j'ai consulté pour une entorse suite à une chute. Voilà.

***Vous connaissez votre médecin traitant depuis longtemps ?***

Heu pas vraiment, quelques, non pas vraiment parce que mon médecin traitant est parti en arrêt maladie lui-même donc heu je ne connais pas le Dr T. depuis très très très longtemps. Ça fait pas des années comme j'avais pu connaître mon généraliste.

***D'accord. C'était la première fois que vous consultiez un interne en consultation ?***

Oui c'était la première fois en tout cas un interne qui était tout seul. Parce que d'habitude c'est des stagiaires. Je sais pas si on peut dire que c'est des internes ceux qui accompagnent le médecin ? C'est sans doute des internes ?

***Oui.***

Oui, mais là un interne qui était pas accompagné par un médecin je pense que c'est une première fois.

***On vous avait prévenue ?***

Oui oui oui, quand j'avais appelé le secrétariat on m'a dit que c'était un interne qui allait assurer la consultation.

***D'accord, on vous avait prévenue. Est-ce que vous pourriez me raconter de façon chronologique comment s'est passé la consultation ?***

Et bien, quand la personne est venue me chercher donc effectivement elle s'est présentée, elle m'a expliqué qu'elle faisait des consultations après tant d'années d'étude, je crois que c'était sept ans après le bac je sais plus trop, ou peut-être plus, je sais pas exactement je m'en souviens pas. Voilà, après qu'est ce qui s'est passé ? Il y a eu un échange de cet ordre-là et puis après j'ai expliqué pourquoi je venais en consultation et elle m'a examinée.

***D'accord. Pour l'examen qu'est-ce qu'elle a fait ?***

Heu vérification du genou, parce que j'avais une entorse du genou. En fait c'était une deuxième consultation parce que la première consultation c'était avec je sais plus qui... avec une interne aussi... Ah non une remplaçante ! La remplaçante du Dr T.

***Elle vous a examinée donc. Et après elle vous a expliqué ?***

Oui bien sûr, bien expliqué les choses. Les délais pour... parce que j'ai fait une première consultation le 30 juillet et finalement la première personne que j'avais rencontré m'avait dit que quinze jours après il fallait au moins que je fasse vérifier mon genou via une échographie et finalement comme je suis partie un peu plus longtemps en vacances, la personne qui m'a vue dernièrement m'a dit que peut être que les délais avaient été peut-être un peu trop long. Elle m'avait bien expliqué les choses bien clairement et puis voilà donc elle m'a prescrit une IRM pour vérifier les ligaments. Mais avec de très bonnes explications.

**Donc elle vous a prescrit un examen complémentaire. Elle vous a dit ou est ce qu'il fallait le faire ?**

Oui elle m'a conseillé la clinique du Mail car ils sont assez bien équipés pour et qu'il y a des spécialistes des traumatismes.

**Vous avez prévu de la revoir ?**

Et ben là j'ai déjà pris rendez-vous pour faire cette IRM et puis heu à la lecture de tout ça oui faudra que je prenne rendez-vous mais je sais pas si ce sera cette personne.

Avec des séances de massage, il y avait une ordonnance pour de la kiné et cette IRM.

**Dans la consultation avec l'interne, quelles sont les qualités du bon médecin que vous retrouvez ?**

A l'écoute, très à l'écoute. Et puis des explications claires. Elle a pris du temps, elle m'a pas stressée, elle a pas regardé sa montre toutes les deux secondes. Voilà, plutôt bienveillante et très à l'écoute.

**Le fait qu'elle ait pris le temps de vous écouter et de vous examiner c'était important pour vous ?**

Oui oui oui ça veut dire qu'elle prend en compte mon problème correctement. Que c'est pas une consultation expéditive.

**A posteriori comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne ?**

Sur une échelle de... ?

**Avec des mots ou avec un chiffre, c'est comme vous voulez.**

Oui ben très satisfaite de la consultation, et je disais d'ailleurs à mes collègues que j'avais beaucoup apprécié cette consultation avec cette interne qui peut être plus prise au sérieux qu'un médecin déjà installé.

**D'accord, sur quels critères ?**

Et bien sûr la prise en compte de la douleur et sur la manipulation de mon genou.

**D'accord sur l'examen qu'elle vous a fait ?**

Voilà. Et les conseils qu'elle a pu m'apporter.

**Est-ce que vous avez eu confiance en elle et si oui pourquoi ?**

Oui oui complètement confiance car elle m'a fait faire des examens complémentaires pour vérifier les ligaments et je pense que c'est ce qu'il fallait faire car j'ai fait une première radio et je pense que la radio n'était pas nécessaire, il aurait peut-être dû faire faire tout de suite une échographie... parce que bon ma jambe je la posais par terre et dans une radio on voit pas les détails, enfin les ligaments, c'est ce qu'elle m'a expliqué.

Oui voilà c'est pour ça que je pense qu'elle a été très efficace.

**Auriez-vous des conseils ou des commentaires concernant la consultation que vous avez eu avec l'interne ?**

Non, à part ce que je viens de vous dire, j'ai pas de commentaire je suis très satisfaite.

### 3.16 Entretien patient n°16

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer. Le but c'est d'être le plus sincère possible.***

D'accord ça marche.

**Est-ce que vous pourriez vous présenter en quelques mots pour que l'on connaisse un peu mieux votre situation ?**

Vous voulez quoi ?

**Votre âge, votre profession par exemple ?**

Alors j'ai 23 ans, je travaille dans la logistique dans un magasin de bricolage. Et en fait, j'ai eu un accident du travail, j'ai eu une charge qui m'est tombée sur la nuque qui m'a fait un traumatisme du rachis cervical. Et du coup je suis retournée voir le médecin pour savoir si je pouvais reprendre le boulot, s'il fallait me reprolonger ou quoi. C'est vrai-là que du coup avec une entorse c'est un peu compliqué.

**Le médecin que vous avez vu n'était pas votre médecin traitant. Est-ce que vous avez un médecin traitant ?**

Oui c'est madame J. dans le même cabinet.

**Vous la connaissez depuis longtemps ?**

Euh oui, c'est mon médecin généraliste depuis toute petite.

**D'accord. Comment est-ce que vous définiriez votre relation avec votre médecin traitant ?**

Avec madame J. je sais que je peux lui parler de tout, qu'elle est très à l'écoute. Après c'est vrai que j'ai vu pas mal de médecin et c'est vrai que, elle c'est un bon médecin.

**Est-ce que vous pourriez me raconter la consultation que vous avez eu avec l'interne ?**

Euh bah oui, elle s'est bien passée. Il a vérifié au niveau du dos, enfin au niveau de la nuque ce que je pouvais faire et ne pas faire. Après du coup il m'a demandé si pouvais reprendre le boulot et c'est vrai que moi j'ai envie de reprendre le boulot mais c'est pas forcément la bonne idée donc....

**D'accord. Est-ce que vous pourriez me dire un peu plus ce que vous avez ressenti du moment où il vous a accueillie jusqu'à la fin de la consultation ?**

Euh...

**Comment ça s'est déroulé un peu plus dans le détail ? Votre première impression ?**

Bah bien. Je saurais pas... Euh après non ça s'est bien passé. J'ai pas spécialement... Je veux dire j'ai pas sauté au plafond de le voir ni... Je sais pas trop.

**Comment il vous a accueillie ? et ensuite qu'est-ce qu'il s'est passé ?**

D'abord il s'est présenté, ensuite il m'a demandé d'expliquer un petit peu la situation. Et après justement on a regardé. Et puis il m'a trouvé des solutions.

**D'accord. Est-ce que vous saviez que c'était un interne, un médecin en formation ?**

Oui oui il me l'a dit dès le départ.

**D'accord. Qu'est-ce que ça vous a fait de voir un interne du coup ce jour-là ?**

Ohbah rien.

**Ça ne vous a pas dérangée le fait que ce soit un interne qui vous voit ?**

Non non. Après il faut bien que les personnes se fassent de l'expérience.

**D'accord. De ce que vous me dites je comprends que ça s'est bien passé. Comment est-ce que vous trouvé son examen clinique ? sa façon de communiquer ?**

Nan si si c'était bien. Enfin je veux dire, il n'a pas tourné autour du pot. Nan nan il m'a bien conseillé, il a bien fait son travail.

**D'accord. C'était la première fois que vous voyiez un interne ?**

Euh première fois seul, mais après j'avais eu une fois madame J. qui avait eu une interne mais c'était avec elle. Donc oui c'était la première fois, seul.

**Quelles sont pour vous les qualités d'un bon médecin et quelles sont celles que vous avez retrouvées lors de cette consultation ?**

Bah euh... cette question est un peu compliquée. Pour moi, un bon médecin c'est quelqu'un qui reste à l'écoute. Ouais qui reste à l'écoute et qui va apporter des solutions au mieux et de donner des médicaments. Après c'est vrai que lui il était vraiment à l'écoute et puis, enfin on a trouvé des solutions. Il m'a proposé des médicaments pour ça mais après je lui ai dit que je préférais d'autres médicaments, et il a trouvé d'autres médicaments à me donner. Nan il était vraiment euh... à l'écoute.

**D'accord. Comment vous évalueriez cette consultation avec l'interne ?**

Euh...

**Est-ce que vous auriez des conseils à lui donner ? ou des commentaires ? des choses que vous auriez aimées ?**

Euh bah c'est compliqué comme question. Je pense que je lui aurais donné un 9/10. Après des conseils à lui

donner c'était très bien. Je sais pas trop.

**Ok. Est-ce que vous avez eu confiance en lui ?**

Oui oui.

**Qu'est-ce qui vous a donné confiance ?**

Le fait qu'il se présente, qu'il prenne un temps pour se présenter au début, et qu'il soit vraiment très à l'écoute avant de me manipuler au niveau des cervicales, pour voir les amplitudes ce que je pouvais faire et ce que je ne pouvais pas.

**D'accord. C'était important pour vous ?**

Oui oui.

**Le fait qu'il se soit présenté qu'est-ce que ça a changé ?**

Et bah... déjà je ne fais pas face à un inconnu entre guillemets. Et non je préfère qu'il se présente. C'est quand même bien qu'une personne en face de nous se présente, surtout si c'est celui qui va vous soigner.

**D'accord. Merci beaucoup d'avoir répondu. Est-ce que vous auriez des commentaires à faire sur cet entretien ?**

Ah non bah c'est sympa. *[rires]*

### 3.17 Entretien patient n°17

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

Il n'y a aucun problème madame si ça peut vous aider. Mais ça n'a pas d'importance vous savez je n'ai rien à cacher de toute manière.

***Est-ce que vous pourriez vous présenter en quelques phrases pour que l'on connaisse un peu mieux votre situation ?***

Ma situation, ma situation... Et bien je suis déjà bien âgé, j'ai 77 ans et demi. Ma situation médicale ces derniers temps, bah j'ai eu un très grave accident : pendant le confinement j'ai fait la sottise de monter sur le toit et d'ailleurs je suis juste en dessous en ce moment. J'ai fait une chute de quatre mètres et donc j'ai eu cinq côtes cassées, double fracture au poignet et j'ai été hospitalisé dans un premier temps à Thonon et ensuite à un hôpital qui est entre Annemasse et Annecy qui s'appelle le CHAL : centre hospitalier des alpes. Et voilà. Et puis donc euh.... J'ai eu des tas de problèmes ensuite, des problèmes urinaires, des problèmes de peau, eczéma. En dehors du phénomène mécanique de la chute si vous voulez. Ensuite ça m'a déglingué un peu tout le système quoi.

***D'accord.***

Alors je suis allé consulter pour deux choses. D'une part donc des problèmes enfin qui s'étaient un peu réglés, des problèmes de chevilles euh ...j'ai des inflammations au niveau de l'os naviculaire donc j'ai interrogé votre jeune collègue interne et il a regardé. Il

a tout à fait compris et il a dit « de toute manière il faut faire une radio ». Donc j'étais allé le voir un peu dans cet objectif et j'avais fait la demande de cette consultation.

***D'accord. Vous m'avez dit que c'était un interne. C'était la première fois que vous voyiez un interne seul ?***

Tout à fait tout à fait, oui oui. Oui et donc moi j'étais en relation avec le docteur J. et donc qui est vraiment très sympa. Et quand ma femme a demandé le rendez-vous de consultation donc je pense que le docteur J. devait être prise et on m'a demandé « est-ce que vous voulez passer avec son remplaçant ? ». Donc on a accepté tout de suite parce que c'était pour une demande donc de..., de comment ... de radios de la cheville. Ce qu'il a accepté de faire tout de suite. Il a tout à fait compris et puis j'ai demandé des anti-inflammatoires. Il m'a prescrit des anti-inflammatoires et donc une pommade à passer sur le pied et cetera. Il a été tout à fait charmant tout à fait à l'écoute. Très gentil, voilà.

***Votre médecin traitant vous la connaissez depuis longtemps ?***

Depuis pas très longtemps parce que. Bon donc j'allais consulter un médecin traitant qui prend de l'âge aussi et donc lui il prenait sans rendez-vous. C'était un cirque pas possible. Alors j'allais pas consulter parce qu'à ce moment-là j'étais rarement malade etc, et puis quand j'ai voulu le rappeler il était complètement blindé etc, il était complètement débordé et donc il n'acceptait plus les rendez-vous. Enfin c'était compliqué et puis par un ami donc montagnard, qui connaissait bien la famille J. Il m'a orienté vers madame J. et donc maintenant on a des relations vraiment très très amicales avec elle quoi.

***Vous m'avez dit que c'était la première fois que vous voyiez un interne. Est-ce que vous saviez ce que c'était un interne ?***

Bah écoutez j'ai à peu près compris le système. C'est-à-dire que c'est quelqu'un qui est en cours de formation, de fin d'étude et puis là si vous voulez il est descendu un petit peu sur le terrain pour se confronter au problème de .... A son futur métier quoi. [rires]

***Oui voilà c'est ça. Vous avez vu un médecin en formation qui est en septième année de médecine et qui a encore deux ans pour terminer ses études.***

J'ai compris, j'ai un petit peu discuté avec lui il était absolument enchanté de son séjour en Haute Savoie, il a trouvé que les gens étaient très sympathiques et vraiment il était très gentil hein.

***Est-ce que vous pourriez me décrire un peu votre première impression, votre ressenti à partir du moment où vous étiez dans la salle d'attente et jusqu'à la fin de la consultation ?***

Bah écoutez, je ne sais pas quoi. C'est quelque chose de classique quoi. En salle d'attente j'attendais mon tour etc. J'étais surpris de voir à la fois madame J. et votre collègue interne parce que je pensais que madame J. était en vacances et que l'interne la remplaçait. Enfin bon madame J. était déjà surchargée et donc on m'a demandé si j'acceptais de passer par le remplaçant. J'ai accepté tout de suite parce qu'il n'y avait pas une consultation en profondeur. C'était à la fois pour demander un rendez-vous de radiographie et puis à la fois demander des anti-inflammatoires donc j'ai accepté de passer même si la personne était remplaçante quoi.

***D'accord. Pendant la consultation vous m'avez dit que ça c'était bien passé. Qu'est-ce que vous avez pensé de lui ?***

Il est vraiment très très à l'écoute, extrêmement gentil, extrêmement attentif. Donc il sortait à ce moment-là du cabinet avec madame J. qui a dû le

mettre au courant de ma situation. Il était au courant que j'avais eu un accident important. Et j'avais fait passer à madame J. un dossier parce qu'on m'a fait un body scan c'est ça ?

***Oui***

Donc madame J. était intéressée donc j'avais passé la disquette etc., et donc madame J. avait dû mettre au courant votre jeune collègue car c'est lui qui m'a passé tout mon dossier avec la disquette du body scan. Donc elle l'avait mis au courant de mon état médical.

***D'accord. Qu'il soit au courant de votre dossier ça vous a plu ?***

Tout à fait tout à fait. Il était au courant bien sûr, bien sûr. Il y avait une présentation et un contact préliminaire quoi.

***Et ensuite qu'est-ce qu'il s'est passé, il vous a posé des questions ? il vous a examiné ?***

Il a examiné mon pied qui avait donc des problèmes inflammatoires. Euh autrement il n'y avait pas d'exams particuliers si vous voulez. C'était pour demander une radiographie, qu'il me fasse un document pour la radiographie et puis qu'il me prescrive des anti-inflammatoires ce qu'il m'a prescrit. Il a bien compris ma situation.

***Ça vous a rassuré ? vous étiez content ?***

Tout à fait. Il a exactement rendu le service que j'attendais. Alors si vous voulez maintenant puisque vous posez des questions. La question que moi-même je me pose .... Donc j'ai passé des radios du pied, mon pied est dans une situation enfin, on a pas tout à fait compris les observations qui ont été faites et .... Par la suite il faudrait que je consulte un chirurgien du pied, c'est-à-dire, avancé dans ce domaine-là. Mais si vous voulez, si je devais reconsulter pour ce problème là je demanderais quand même madame J. Parce que

elle, elle connaît tous les chirurgiens de la région, tous les spécialistes de la région. Je pense que votre jeune collègue si vous voulez il n'est pas aux faits de, de ... des personnes spécialistes dans ce secteur et dans notre région.

***Ce que vous voulez dire c'est que c'est important pour vous d'être bien orienté vers des spécialistes ?***

Ah bah absolument ! absolument. Si vous voulez comme lui il est pas coutumier de la région, il connaîtra pas les spécialistes notamment du CHAL ou de l'hôpital d'Annecy.

***Oui j'ai bien compris ce que vous vouliez me dire.***

Je suis obligé de repasser par mon médecin traitant.

***Oui d'accord. Et pour une autre consultation est ce que vous seriez d'accord de revoir un interne ? celui-là ou un autre ?***

Si c'est pour des questions si vous voulez relativement simples, oui. Mais si vous voulez à partir du moment où moi j'ai un contact vraiment très chaleureux et pratiquement euh...avec madame J. je ne veux pas la quitter. Je l'ai rencontrée ça fait pas très longtemps. Ça fait bien cinq mois, six mois. Je ne veux pas quitter, si vous voulez, le rapport relativement, très sérieux que j'ai avec elle quoi.

***Bien sûr. Donc ce n'est pas parce que vous n'avez pas confiance avec les internes mais plus parce que vous vous entendez bien avec votre médecin traitant ?***

Absolument ! absolument ! Si vous voulez c'est une amie très intime de mes amis à moi. Donc si vous voulez, on a un contact triangulaire si vous voulez. Euh.... Elle fait beaucoup de montagne. Je fais beaucoup de montagne. Mes amis font beaucoup de montagne et ils ont des relations amicales. Ils s'invitent etc. Si vous

voulez il y a un contact très chaleureux et qui est très particulier. Je ne veux pas quitter ce contact avec madame J. parce que j'ai trouvé quelqu'un qui est formidable quoi.

***D'accord. Si on revient un peu sur la consultation que vous avez eu avec l'interne. Pour vous quelles sont les qualités d'un bon médecin et quelles sont celles que vous avez retrouvé chez cet interne ?***

Bah la première qualité c'est la compréhension. La compréhension de la demande du patient. Si je sors de la question que vous me posez qui est la crise du corona. Bon moi j'ai eu cet accident, j'ai été hospitalisé, j'ai dû voir beaucoup de médecins, des dermatologues. Bon parallèlement le dentiste. Bon je peux vous dire, je ne sais pas si vous l'avez ressenti vous-même. Le contact avec le corps médical depuis cette crise avec le corona [virus]. Le contact est devenu complètement hallucinant. C'est-à-dire que les gens, les médecins sont stressés, ils sont extrêmement pressés. On se parle à travers des masques donc le contact est difficile. Je ne vais pas vous citer son nom mais bon j'ai consulté mon urologue à Annecy que je consulte depuis une quinzaine d'années euh... avec qui on a toujours eu des contacts très étroits. Ma femme m'accompagne toujours. La dernière fois où on l'a vu, je lui avais déjà dit euh.... J'avais eu un grave accident que je devais faire tout un contrôle de l'arbre urinaire. C'est lui qui m'avait prescrit les ordonnances. Je suis arrivé il était derrière son masque et se demandait qui j'étais ! Il était complètement largué. Il m'a dit « vous allez bien ? », j'ai dit oui depuis mon accident. Il m'a regardé avec des grands yeux. Il se souvenait plus ce qui m'était arrivé, qui était quand même assez original et dramatique. Écoutez bien, je suis resté onze minutes dans son bureau ! C'est-à-dire qu'il m'a expédié, c'était hallucinant ! A la limite il écoutait même pas ce que je

disais. Il était complètement largué. Si vous voulez avec la crise du corona, mon dermatologue qui est habituellement quelqu'un de très sympathique et bah il a eu des propos un peu déplacés, enfin plutôt il a mal réagit quand ma femme lui a posé des questions etc. Le corps médical, il a pété les plombs dans la crise complètement. Je sais pas si tout ça vous a été rapporté.

***Oui c'est une situation particulière. Dans cette consultation avec l'interne vous avez trouvé qu'il était stressé ? Que c'était particulier comme consultation ?***

Bah alors pas du tout, je ne veux pas porter cette critique envers votre collègue. Il a été très bien, il m'a écouté, il était très calme. Il a été très à l'écoute. Il a été très très bien. Très bien franchement.

***Comment vous évalueriez cette consultation ?***

Évaluer avec une note ?

***Comme vous voulez.***

Vous voulez que je mette une note. Bah écoutez euh... moi je euh... je lui mets 16/20 quoi. Il était vraiment bien plus. Mais je n'avais pas une demande si vous voulez qui était très technique.

***Est-ce que si vous aviez eu une demande un peu plus technique vous auriez quand même eu confiance en lui, en son diagnostic ?***

Euh...bah là j'ai du mal à répondre. Je ne le connais pas donc ...je ne peux pas répondre à votre question. Par exemple la dernière fois ou je suis allé voir madame J. j'avais des problèmes urinaires. Suite à l'intervention j'ai eu des sondes qui ont été posés. Ça s'est mal passé etc., j'ai beaucoup souffert, enfin bref. J'étais allé voir madame J., elle m'a vraiment bien écouté euh.... J'aurais pu avoir ce questionnement avec votre collègue, en plus c'était un homme c'était plus facile mais bon

comme il est très jeune etc. ... en formation, je n'aurais pas eu la même confiance qu'avec le dr.J qui a beaucoup de bouteille etc.

***Le fait qu'il soit jeune ça remet en cause la confiance que vous pouvez avoir en l'interne ?***

A la fois il y a la jeunesse donc il a le manque d'expérience, il n'a pas d'expérience, il n'a pas été confronté aux ... je sais pas moi... j'ai .... Avec l'accident j'ai eu une réaction en chaîne si vous voulez, dans tous les domaines. Euh..... Je ne sais pas s'il aurait pu résoudre toutes les questions, si vous voulez, que je posais quoi.

***Oui .***

Mais vous avez quelqu'un ... madame J. elle a quarante ans d'expérience euh le jeune homme il a deux ans ou je sais pas cinq ans d'expérience euh... forcément on a pas le même personnage en face de nous quoi.

***Bien sûr. Et vous m'avez dit le fait que ce soit un homme ou une femme en consultation, pour vous ça change les choses ?***

Bah forcément. Bon un homme il va être plus direct avec un autre homme si vous voulez. Bon se faire ausculter par une femme avec les problèmes urinaires bon c'est euh... Bon non mais j'ai très confiance en madame J. Mais bon c'est sûr qu'on préfère discuter avec un homme qui est confronté aux mêmes problèmes en ce qui concerne les problèmes urinaires ou bien la prostate, enfin quelque chose comme ça quoi.

***D'accord. Ce que je comprends c'est que vous avez été plutôt satisfait de cette consultation ?***

Plus que plutôt satisfait. Il a ... ce que j'attendais, il a parfaitement répondu à mes attentes.

***Est-ce que du coup sur cette consultation vous avez eu confiance en lui ?***

Absolument, oui oui.

***Est-ce que vous auriez des commentaires à lui faire ?***

Bah écoutez, franchement non. Si j'avais eu des problèmes plus graves je pourrais répondre à votre question mais là je suis allé pour des choses relativement simples puisque je demandais une radiographie du pied et des anti-inflammatoires. Je ne suis pas allé très loin dans mes demandes quoi.

***Merci d'avoir répondu. Est-ce que vous avez des commentaires à faire sur l'entretien que l'on vient de faire ?***

Bah écoutez c'était très gentil et je suis content de voir que ... enfin d'être confronté à la formation des jeunes médecins et de voir que bon ils sont suivis et comment on contrôle leur activité et leur expérience. C'est très bien je suis content c'était une expérience pour moi aussi. *[rires]*

### 3.18 Entretien patient n°18

**Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.**

**L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.**

**Si cela vous convient, nous allons commencer.**

Oui.

**Est-ce que vous pouvez vous présenter en quelques mots pour que l'on puisse mieux vous connaître ?**

Alors vous voulez ...

**Votre âge, votre profession ?**

Alors j'ai 32ans, j'ai deux enfants, une petite fille de 8 ans et une petite fille de 2ans et demi. Et je suis secrétaire de direction dans une base nautique.

**D'accord. Vous avez un médecin traitant ?**

Oui tout à fait.

**Est-ce que vous le connaissez depuis longtemps ?**

Oui, oui ça fait 22-23 ans.

**D'accord donc depuis longtemps. Comment vous définiriez la relation avec votre médecin traitant ?**

Bah une relation vraiment de proximité parce que je le connais vraiment depuis que je suis toute petite donc on est très très proche. Il n'y a pas de ... il est très présent quand on a besoin. C'est très bien.

**Là vous avez vu un interne, est ce que c'est clair pour vous la notion d'interne ?**

Bah euh clair oui et non. C'est quelqu'un qui débute dans la médecine.

**Oui. Est-ce que vous étiez au courant que c'était un étudiant en 7<sup>ème</sup> année de médecine que vous alliez voir ?**

Oui. Enfin 7<sup>ème</sup> année non. Mais que c'était un étudiant oui. Que c'était un interne oui mais pas le nombre d'années d'études.

**Ça a été dit au secrétariat ? Comment est-ce que vous avez su que c'était l'interne ? c'est vous qui aviez choisis de voir l'interne ?**

Non non pas du tout. C'est juste que je devais urgemment consulter et que bah ce jour-là mon médecin traitant n'était pas là et ni son épouse qui exerce dans le même cabinet donc du coup c'était l'interne qui était là donc je suis allée avec lui. En règle générale ça ne me pose pas de problèmes que ce soit un interne. Selon ce que c'est ça ne me pose pas de problèmes.

**Donc ce n'était pas la première fois que vous consultiez un interne ?**

Non, non. Mon médecin il travaille euh... en tout cas je crois qu'il a deux internes en ce moment et je crois qu'il a régulièrement des internes.

**Est-ce que vous pourriez me raconter un peu dans l'ordre chronologique à partir du moment où vous êtes arrivées en salle d'attente jusqu'à la fin de la consultation comment ça s'est déroulé et ce que vous en avez pensé ?**

Oui alors. Bah alors, j'ai été très bien accueillie par le médecin qui s'est présenté, qui m'a dit qu'il était interne, tout ça... Euh... ensuite il m'a demandé ce que... pourquoi je venais. Je lui ai expliqué. Il m'a ausculté. Il m'expliquait. Donc voilà je savais ce qu'il se passait, ce qu'il observait. Et puis voilà. Et puis à la fin il m'a... on s'est assis il m'a là réexpliqué l'examen donc les différentes choses qu'il avait remarquées et puis après ben... il m'a fait faire des analyses complémentaires et puis voilà. Mais en tout cas très bien.

***Pour vous quelles sont les qualités d'un bon médecin généraliste ?***

Bah un médecin qui est à l'écoute. Et puis quelqu'un qui explique. Pour moi c'est hyper important quand je ressors du médecin que ce soit clair pour moi. Euh suivant ce que c'est, voilà c'est quelque chose que je n'avais jamais eu avant donc qu'on m'explique ce que c'est, ce qu'il va se passer. Je trouve que c'est important.

***Oui d'accord. Pour vous ce sont l'écoute et les explications qui sont importantes ?***

Exactement oui. Moi-même en numéro un les explications. Ce que j'ai finalement. Il faut pas que je ressorte avec des questions auxquelles je n'ai pas de réponses.

***D'accord est ce que le diagnostic pour vous c'est important ?***

Ah bah j'imagine que c'est le plus important parce que pour pouvoir après m'expliquer ce que j'ai, je pense que le diagnostic c'est primordial oui bien sûr.

***Vous m'avez dit que c'était une consultation d'urgence.***

Oui

***Donc ça veut dire que vous n'avez pas eu de place chez votre médecin et il y en avait une avec l'interne. Est-ce que vous pourriez être amenée à revoir un interne même pour une consultation qui n'est pas urgente ?***

Tout à fait oui je l'ai déjà fait plusieurs fois.

***Ça ne vous pose pas de problème de savoir que ce sont des médecins qui sont encore en formation ?***

Bah non parce que je me dis à un moment donné, c'est des médecins qui doivent commencer, qui doivent exercer. Pour moi c'est primordial. Enfin je veux dire à un moment donné si personne ne veut jouer le jeu et consulter des internes...enfin à un

moment donné on n'avance pas quoi. Ça fait partie du ... enfin c'est pareil quand je suis allé au laboratoire faire une prise de sang il y a quelques années, c'était aussi quelqu'un qui apprenait. Enfin il va pas mettre ma vie en jeux. Enfin ça dépend sur quoi c'est clair hein. Si c'est des pathologies lourdes, je conçois que quelqu'un qui a déjà vu un médecin et qui a tous les antécédents médicaux souhaite voir son médecin. Il n'y a pas de soucis. Moi quand j'emmène mes filles je consulte parce qu'elles ont des boutons ou une varicelle, des choses de tous les jours ça ne pose aucun problème.

***Et du coup vous m'avez cité des qualités du bon médecin, quelles sont les qualités que vous avez retrouvées chez cet interne ?***

Et bah l'écoute c'est clair. Et j'ai eu des explications que je souhaitais avoir en tout cas. Et puis il m'a bien expliqué, que j'allais recevoir les résultats que je devais... bah, dès que j'avais les résultats, revoir avec mon médecin traitant si je devais changer de traitement. Enfin je veux dire j'ai eu ... j'étais très satisfaite.

***Et du coup vous avez été recontacté par l'interne ?***

Si, bah en fait à la base j'avais rendez-vous chez le médecin pour tout autre chose et puisque j'ai eu une infection urinaire qui est montée dans les reins. Et comme je devais aller consulter rapidement j'ai vu l'interne mais j'avais quand même gardé ce rendez-vous là pour tout autre chose.

***Comment est-ce que vous évalueriez cette consultation ?***

Euh par rapport à quels critères ?

***Eh bien vous comment vous évalueriez cette consultation en positif, en négatif : votre ressenti ?***

Alors moi franchement positif ça c'est clair. Enfin je suis tombé sur quelqu'un qui voilà... était très accueillant. Qui a

pris le temps de me poser des questions. Enfin c'est quelqu'un qui ne me connaissait pas donc poser des questions sur des antécédents quelconques. Qui m'a demandé si j'avais besoin d'autre chose. Si j'avais d'autres choses à mentionner voilà. Il m'a dit « profitez pendant que vous êtes là ». Enfin pour moi c'était quelqu'un de très bien.

***Le fait qu'il prenne le temps ça vous a rassuré ?***

Oui.

***Et le fait qu'il vous pose des questions sur vos antécédents c'était important ?***

Bah oui parce qu'il a quelqu'un en face de lui qu'il ne connaît pas et je trouve ça bien quand même. Après moi j'ai pas d'antécédents donc ce n'est pas le soucis mais voilà. Au moins qu'il sache en gros ce qu'on a eu avant.

***Est-ce que vous pourriez dire que vous avez eu confiance en lui sur cette consultation ?***

Oui.

***Est-ce que vous auriez des commentaires ou des conseils à lui donner pour améliorer sa consultation par exemple ?***

Bah franchement je ne sais pas quoi dire parce que, parce que pour moi il correspondait tout à fait à ce que j'attends d'un médecin donc euh... J'ai appelé mon médecin ce matin parce que ça ne va pas mieux, donc je l'ai appelé et effectivement il a diagnostiqué exactement la même chose. Il aurait fait exactement la même chose je veux dire.

***Donc le fait qu'il fasse pareil que le maître de stage c'est rassurant ?***

Ah bah je pense que c'est rassurant oui. Je trouve que c'est bien. Bon mon médecin il est pas particulièrement âgé mais après voilà, c'est une nouvelle génération de médecin avec des

nouvelles connaissances. Enfin ça évolue, je pense que c'est vraiment un domaine qui évolue au quotidien. Je trouve ça bien d'avoir des jeunes médecins et des avis différents.

***D'accord donc le fait qu'il soit jeune c'est plutôt positif ?***

Bah positif, enfin voilà. Positif oui et non. C'est comme tout il y a le vécu d'un ancien médecin et tout ce qu'il a déjà vécu. Tous les cas de figure qu'il a déjà rencontrés qui font peut-être des fois, c'est peut-être plus facile pour lui de diagnostiquer ou de faire attention à quelque chose en particulier. Après un jeune médecin je pense qu'il a aussi les dernières nouveautés de ce qu'il se passe maintenant. Pour moi c'est positif aussi.

***D'avoir quelqu'un avec un œil nouveau c'est positif pour vous ?***

Oui.

***Est-ce que vous avez des commentaires à faire sur cet entretien ?***

Euh non pas particulièrement. Je trouve bien que vous puissiez vous évaluer, et puis faire avancer.

### 3.19 Entretien patient n°19

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

Vous savez ce n'est pas un secret d'état. Allez-y dites-moi.

***Est-ce que vous pourriez vous présenter en quelques phrases ?***

Je suis venue voir le médecin suite à une agression d'un chien. Ça s'est passé le lundi. Et je n'avais pas pu passer aux urgences tellement tellement il y avait des brancards qui arrivaient. Donc on a désinfecté le lundi soir, le mardi j'ai appelé le cabinet et je n'ai eu un rendez-vous que le jeudi matin.

***Donc vous vous êtes fait mordre le lundi et vous avez eu rendez-vous le jeudi c'est ça ?***

Oui. Mais je n'ai appelé que le mardi le cabinet. On a désinfecté, j'ai dormi et on a appelé que le mardi. Et donc c'est Mr H. qui m'a reçu. Ça s'est bien passé. Il a vu tout qu'il y avait à voir. Qu'il y avait deux plaies sur un index, de part et d'autre. Que j'avais à peu près la mobilité. Mais il a préféré m'envoyer de nouveau aux urgences pour une éventuelle exploration euh... pour voir s'il n'y avait pas à renettoyer les plaies comment dire ...mais pas de façon... pas ce qui a été fait : pas renettoyer avec un produit.... Ils ont regratté pour guider la cicatrisation et pour que... Il y en avait une qui avait été un peu mâchée par un croc, pour que ce soit plus net voilà. Donc Mr H. a quand même appelé le Dr.M avec qui il était en stage. Et monsieur M. m'a donné des

détails sur les procédures en cas de morsures de chien. Sur les risques éventuels. Euh... voilà des histoires sur savoir si le chien était encore vivant deux semaines après, fallait que je me fasse vacciner contre la rage, des choses comme ça, qu'effectivement on est pas censé savoir tous les jours [rires]. Et puis Donc monsieur H. m'a refait mon pansement et je suis partie aux urgences.

***D'accord. Vous le connaissez depuis longtemps votre médecin traitant ?***

Alors Monsieur M. n'est pas mon médecin traitant. C'est monsieur V. qui est mon médecin traitant mais il est en vacances. Et comme c'est un cabinet ou il a trois ou quatre médecins. Bah je ne suis pas quelqu'un qui consomme beaucoup de médecins et c'est toujours un avantage quand on appelle le cabinet qu'il y ait quelqu'un qui puisse vous recevoir en urgence.

***Là vous avez vu un interne, un étudiant en cours de formation. Est-ce que vous étiez au courant que ce serait un interne que vous alliez voir ?***

Oui oui. Bah la secrétaire m'avait demandé si j'acceptais. J'avais dit qu'il n'y avait pas de problème. Oui.

***Est-ce que c'était la première fois que vous voyiez un interne en consultation seul ?***

Mmmh Non. Avec monsieur V. Il y avait des fois des internes. Ah seul oui! seul oui. J'avais eu une consultation il y a deux trois ans une consultation avec mon médecin traitant et il y avait une étudiante qui était là. Mais seul avec c'était la première fois oui.

***Est-ce que vous pourriez me raconter un peu plus précisément à partir de la salle d'attente jusqu'à la fin de la consultation quel a été votre premier ressenti ? Être un peu plus précise sur le déroulement chronologique de la consultation ?***

Alors bon j'ai pas attendu longtemps en salle d'attente. Il est venu me chercher. Il s'est présenté. Je me suis présentée aussi [rires]. Il m'a dit qu'il savait qui j'étais et du coup comme ils travaillent tous ensemble les médecins, je pense que dans l'ordinateur il suffit qu'il tape mon nom et ça doit sortir ma fiche. Après il m'a demandé de lui raconter cette agression. Et puis on a défait le pansement qu'il y avait. Et puis il a observé, il a regardé plus près voilà. En fait moi je l'ai aussi appelé, je lui ai dit parce que je voulais un certificat. Comme les propriétaires du chien, ça ne fait pas partie de la consult' mais, ils avaient l'air d'être un peu dans le déni, bien que ça se soit passé sous leurs yeux, je voulais un certificat comme quoi, je n'ai pas inventé cette morsure de chien [rires]. Donc je venais au départ pour un certificat.

***D'accord. Pour vous quelles sont les qualités d'un bon médecin ?***

Euh... l'écoute, ce qui a été le cas. Les qualités d'un bon médecin euh... vous me prenez un peu de court.

***En gros c'est pour vous qu'est ce qui est important chez un médecin généraliste quand vous allez en consultation ?***

C'est d'être écoutée d'une part mais je ne sais pas si vous voyez la nuance mais c'est d'être entendue. C'est-à-dire que ce que vous venez apporter comme dysfonctionnement, comme douleurs que ce soit pris en compte voilà.

***Et est-ce que vous avez retrouvé ça dans la consultation de l'interne ?***

Oui bah là, je suis venue lui montrer quelque chose qui était parlant donc oui effectivement [rires]. Oui il n'y a pas de soucis.

***Est-ce qu'il a éventuellement abordé d'autres sujets dans la consultation ? Est-ce que vous aviez***

***d'autres questions auxquelles il a répondu ?***

Euh ... Qu'est-ce qu'il a pu me poser comme questions ? Ou qu'est-ce que j'ai pu poser comme questions ?

***Ce n'est pas obligatoire.***

Euh non mais je veux dire pas des choses qui me paraissent d'une importance capitale. Il m'a mise sous antibiotiques, enfin il me l'a conseillé et ensuite c'est le CHU qui m'a mise sous antibiotiques pardon. Mais il m'a dit que ce serait mieux.

***Du coup le fait qu'il vous renvoie aux urgences qu'est-ce que vous en avez pensé ?***

Bah je vais vous dire. Au départ quand on est sortis des urgences le lundi, c'est un petit peu long mon histoire j'espère pas vous casser les pieds.

***Non non pas du tout allez-y.***

Vu qu'on quittait les urgences et qu'il fallait attendre, attendre, attendre. On est resté une heure et demie. On voyait arriver des brancards à tour de bras et on n'a même pas atteint le premier guichet d'accueil hein. Du coup j'ai quand même appelé le cabinet et j'ai eu la remplaçante qui elle, m'a dit « ah non mais moi, 17H30 je ne prends pas d'urgences, je suis déjà en retard etc.. » donc [rires]. J'étais malgré tout contente, et puis elle m'avait dit « retournez aux urgences même si vous devez attendre 5h il faut que ce soit exploré, il faut que ce soit regardé par des spécialistes de chirurgie de la main etc... » Bon donc on est rentrés chez nous parce qu'on avait pas envie d'attendre 5h aux urgences. Tout simplement [rires]. Donc j'ai pas été étonnée plus que ça quand il m'a demandé d'y retourner voilà.

***D'accord. Le fait qu'il fasse un peu comme l'autre médecin, ça ne vous a pas étonnée ?***

Les raisons pour lesquelles il m'a renvoyé étaient pratiquement les même

c'est-à-dire qu'il fallait explorer en profondeur pour voir s'il n'y avait pas quelques chose de ... Qui soit pas visible de l'extérieur.

**Bien sûr. Comment vous évalueriez cette consultation avec l'interne ?**

Euh...

**C'est subjectif comme question.**

Oui Oui. Euh... Professionnel. Qu'est-ce que vous voulez que je vous dise.

**Il n'a pas de bonne réponse. La réponse c'est la vôtre.**

Professionnel oui.

**Est-ce que vous avez eu confiance en lui ?**

Oui. J'ai seulement été étonnée. Dans le certificat qu'il m'a rédigé c'est écrit quelque chose... je ne l'ai pas sous les yeux mais ça décrit l'état de mon doigt et puis j'avais un énorme hématome sous l'ongle. Et comment il a décrit ça... Oui il a mis qu'il faisait ce papier à ma demande. Du style, ça m'a laissé une impression du style que ... qu'il fallait que je me justifie d'avoir été mordue quoi. Voilà c'est la seule chose qui m'a semblé un peu bizarre mais comme je n'ai pas l'habitude d'aller faire faire des certificats et que je ne sais pas quelle est la procédure et quelle est la façon de les rédiger. Je ne peux pas vous en dire plus.

**Et qu'est-ce qui vous a donné confiance en lui ce jour-là ?**

Il m'a posé des questions... qui me semblaient judicieuses par rapport à ma blessure. Par rapport à tout ça.

**Est-ce que vous auriez des commentaires à faire sur sa consultation ? des conseils à lui donner pour améliorer sa consultation ?**

Ah ! J'ai été agréablement surprise, qu'un jeune étudiant, enfin jeune étudiant...il a quand même déjà sept ans derrière lui mais euh... que malgré

cela il a été demandé un conseil supplémentaire à son aîné qui est venu car il devait avoir un petit créneau et parce qu'il était libre à ce moment-là. Euh voilà. J'ai trouvé que c'était bien, c'était normal mais j'ai trouvé bien qu'il l'ait fait.

**Ça vous a plutôt rassurée qu'il demande un avis au maître de stage ?**

Rassurée... Il avait fait ce qu'il fallait. Mais ce que m'a dit le maître de stage qui était plus d'ordre de la déontologie par rapport aux morsures de chien, c'était pas médical à proprement parlé. Mais j'ai trouvé que c'était bien qu'il le fasse. Ça apportait un plus. D'ailleurs c'est grâce à monsieur M. que personnellement j'ai été faire une déclaration sur le site de la mairie ou ça s'est passé. Parce que normalement c'est le propriétaire du chien qui doit le faire mais visiblement il ne l'a pas fait.

**Donc le fait d'avoir un avis du maître de stage ça vous a permis d'avoir des choses supplémentaires ?**

Oui tout à fait.

**Et du coup ça ne vous a pas fait peur ou remettre en question l'interne, le fait qu'il demande l'avis du maître de stage ?**

Bah non. Non parce que c'était pas des détails de l'ordre médical pur. Le maître de stage en plus a priori je pense qu'il a dû travailler en chirurgie de la main, il faut y aller le plus tôt possible pour commencer à plier, parce qu'un doigt qui est raide c'est ennuyeux. Nan ça m'a paru normal. S'il est encore en stage c'est pour apprendre lui, L'étudiant ? Non ?

**Oui oui. Tout à fait. C'est le but de notre thèse aussi c'est de voir ce que pense les patients pour améliorer la formation des internes.**

Et dans la mesure où on m'avait demandé si j'acceptais ou pas d'être

accueillie par un étudiant je trouvais ça tout à fait normal.

***Si vous aviez dans le futur la possibilité de refaire une consultation avec cet interne ou un autre, vous iriez ?***

Bah ça dépend du type de pathologie. A priori oui. Il n'y a pas de raison. Maintenant oui si c'est un truc très très délicat ou j'en sais rien peut-être je dirais oui, et peut être après je demanderais un autre avis. Je sais pas, je peux pas vous dire je ne suis pas devant le... [rires].

***Est-ce que vous auriez des commentaires sur cet entretien ?***

Bah non moi je trouve que c'est bien que vous fassiez chacun vos démarches dans vos domaines respectifs pour avancer dans vos études. Je trouve que c'est bien.

***Merci d'avoir répondu à toutes ces questions, passez un bon weekend.***

Bonne chance et finissez bien vos études.

### 3.20 Entretien patient n°20

**Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.**

**L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.**

**Si cela vous convient, nous allons commencer.**

Oui.

**Est-ce que vous pourriez vous présenter en quelques mots pour qu'on vous connaisse un petit peu mieux ?**

Ce que je fais ?

**Voilà par exemple.**

Alors j'ai 20 ans, je viens de finir une classe préparatoire et j'intègre une école de commerce en septembre.

**Vous avez un médecin traitant.**

Oui dr.S.

**Est-ce que vous le connaissez depuis longtemps ?**

Depuis que je suis toute petite.

**Comment vous définiriez votre relation avec votre médecin traitant ?**

Euh elle est très bien. C'est juste que là il était en vacances donc il fallait que je trouve quelqu'un d'autre.

**Vous avez donc choisi de voir l'interne en consultation parce que vous vouliez voir un médecin de façon assez urgente ?**

Oui c'était pour, par rapport au Covid, j'avais des symptômes et il y avait mes grands parents qui venaient le week-end. C'était pour éclaircir ça quelques jours avant.

**Est-ce que c'était la première fois que vous consultiez un interne seul ?**

Euh non non avec le dr.S j'en ai déjà eu beaucoup et ça ne me gêne pas du tout.

**Le fait que vous sachiez qu'il soit encore étudiant ça, ça ne vous gêne pas ?**

Ah non pas du tout. Enfin du moment où mon médecin traitant est d'accord pour le prendre je ne vois pas le problème, enfin je lui fais confiance.

**Est-ce que vous pourriez me raconter dans l'ordre chronologique, à partir du moment où vous êtes arrivée en salle d'attente jusqu'à la fin de la consultation, comment ça s'est déroulé.**

Alors bah déjà comme j'avais des symptômes COVID j'ai demandé à l'accueil au téléphone comment faire. Donc j'ai patienté dehors jusqu'à ce que le docteur soit disponible. Il m'a fait rentrer. Il m'a examinée. Je suis restée dans la salle quand lui il est sorti pour passer ma carte vitale et pour le paiement. Et après il m'a escorté dehors pour pas que je ne touche quoi que ce soit dans la salle ni la porte ...

**Est-ce que vous pouvez me raconter comment s'est passé la consultation en elle-même ?**

Euh ... ça été plus euh comment dire ... une discussion. Pour savoir mes symptômes, savoir quand est-ce que ça avait commencé etc. Après j'avais de l'urticaire des grosses crises d'urticaire donc il a vérifié ça. Il m'a parlé aussi des causes autres que le COVID donc peut être une allergie au soleil. Et il m'a demandé si je voulais des antihistaminiques pour aider à faire passer la crise.

**Il vous a examiné ?**

Oui.

**Comment s'est passé l'examen clinique ?**

Euh bah en fait il a juste regardé là ou j'avais ma crise, je lui ai montré les endroits concernés et on a discuté si en fonction des moments de la journée c'était plus ou moins étendu. Et c'est tout.

***Est-ce qu'il vous a donné des explications ?***

Nan. Enfin il m'a juste dit que ça pouvait être aussi une allergie au soleil parce que je revenais de vacances ou une allergie autre et donc, en traitement juste des antihistaminiques.

***Quel a été votre principal ressenti concernant cet interne ?***

Bah il avait l'air sérieux et de savoir ce qu'il faisait et donc ça me convient.

***Pour vous quelles sont les qualités d'un bon médecin ?***

Euh ... l'écoute, et je ne vais pas retrouver le mot ... mais euhhh le fait qu'il sache...qu'il sache écouter et disons être capable de passer le relais quand ça devient trop sérieux. Enfin je sais que j'ai déjà eu des problèmes un peu autres et mon médecin généraliste a accepté et m'a tout de suite envoyé vers un autre médecin plus spécialisé et je trouve ça bien. De savoir passer le relais on va dire.

***Donc qu'il puisse vous adresser et demander des avis à des spécialistes pour vous c'est important ?***

Oui

***Et du coup est ce que vous avez retrouvé des qualités du bon médecin généraliste chez cet interne ?***

Oui oui.

***Lesquelles ?***

Bah déjà il était très à l'écoute. Pendant longtemps il a cherché à savoir tous les symptômes et puis le côté rassurant et de me dire que c'était pas forcément ça et que ... il m'a prescrit trois test. Donc

pour être sûre que. Enfin, deux tests avec le coton tige et un test épidémiologique [sérologique] je crois que c'est ça. Pour être sûre et rassurée au maximum. Et ça j'ai trouvé ça bien.

***Le fait qu'il vous prescrive des examens complémentaires ça vous a rassurée ?***

Mmmmh bah disons qu'après, je sais qu'il y a un test qu'on peut passer tout seul enfin sans prescription et du coup ça me stressait d'avoir un négatif parce que je sais qu'on peut avoir des faux négatifs, avec mes grands-parents ... je pense qu'il a bien compris ça, avec mes grands-parents et le fait d'en faire plusieurs avant qu'ils arrivent ça m'a rassurée.

***Il a réussi à vous rassurer et ça fait partie des qualités que vous avez retrouvées chez lui ?***

Oui.

***Est-ce que vous avez eu confiance en lui ?***

Oui.

***Est-ce que vous auriez des commentaires ou des conseils à donner pour améliorer sa consultation ?***

Oula non !

***Est-ce qu'il y a des choses que vous auriez aimées et qu'il n'a pas fait ?***

Non.

***Comment vous évalueriez cet interne lors de la consultation ?***

Autant la consultation que l'interne c'était très bien, on voit qu'il sait ce qu'il fait et que son but c'est de soigner et d'être là pour les patients. Pour moi c'est très bien.

***Est-ce que si vous aviez l'occasion de revoir cet interne ou un autre pour une prochaine consultation, vous prendriez rendez-vous avec un interne ?***

Euh oui, je vous avoue c'est plutôt par rapport à mes créneaux, c'est n'importe quel médecin qui est disponible.

***Vous n'avez pas forcément d'attachement à un médecin, le but c'est que vous soyez vue rapidement ?***

Voilà. En fonction de mes disponibilités.

***Est-ce que vous avez d'autres commentaires ?***

Non rien du tout.

### 3.21 Entretien patient n°21

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation. L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré. Si cela vous convient, nous allons commencer.***

***Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases que je puisse vous connaître plus précisément ?***  
C'est-à-dire ?

***Votre nom, prénom, âge, profession...***

Mme H. donc mon âge j'ai 58 ans et je suis technicienne achat, je travaille dans un service d'achats.

***Votre médecin traitant vous le connaissez depuis longtemps ?***

Hum, non je suis au cabinet à Domène depuis que mon médecin a prit sa retraite donc il a fallu que je trouve un autre médecin qui disposait... qui était disposé à prendre des nouveaux clients. Et je suis arrivée à Domène il y a je sais pas, trois ou quatre ans, honnêtement je sais plus.

***D'accord. Quelques années ?***

Oui c'est récent on va dire, enfin récent, façon de parler quoi, c'est pas un médecin qui me suit depuis très très longtemps par rapport à un médecin traitant et mon âge quoi [rires].

***Comment définiriez-vous la relation que vous avez avec votre médecin ? Quelqu'un que vous voyez régulièrement ? Ou bien plus ponctuellement ?***

Oui plutôt parce que j'y vais vraiment quand j'en ai besoin, sinon c'est... mais ça me convient très bien, les relations sont très bonnes.

***D'accord. Vous aviez déjà consulté un interne auparavant ?***

Heu... à vrai dire je sais que mon ancien médecin l'avait fait à une période, donc ça m'étais arrivé un petit peu.

***Mais dans ce cabinet c'était la première fois que vous voyez un interne seul ?***

Oui tout à fait

***Pouvez-vous me raconter de façon chronologique comment s'est passée la consultation ?***

Ah non, je peux pas parce que... à vrai dire de façon chronologique j'ai été étonnée sur le coup parce que j'avais pas fait attention que le mardi, puisque c'était un mardi, y avait un interne. Mais bon après j'avais deux ou trois questions qui n'avaient rien... enfin disons que ça me dérangeait pas bien de lui poser donc je les ai posées. Et après le médecin est venu un peu plus tard voilà.

***D'accord. Quand il vous a accueilli il s'est présenté ?***

Oui

***Il vous a donc expliqué qu'il était interne. Pour vous c'est une notion que vous connaissiez ou c'était flou le statut d'interne ?***

Ah non le principe je connaissais et je comprends.

***Et ensuite il vous a examiné pendant la consultation ?***

Alors la bonne question... non.

***Il ne vous a pas examiné parce que vous aviez juste des questions ?***

Voilà exact oui.

***D'accord. Pouvez-vous me dire les qualités du bon médecin que vous avez retrouvé chez cette interne ?***

Non.

***Vous n'avez pas remarqué de chose particulière ?***

Ben je peux pas vous dire quoi que ce soit, je la connais depuis pas assez longtemps pour pouvoir la juger...

***Bien sûr je sais que les personnes qui voient les internes c'est souvent ponctuel une seule fois car les internes ne restent pas très longtemps dans le cabinet, c'est plus aujourd'hui, sur cette consultation, est ce que vous avez remarqué des qualités qui vous ont plu?***

Ah ben ça oui car il m'a rendu service il a répondu à mes questions, mais bon après je peux pas vous dire plus quoi je ne l'ai vu qu'une fois comme vous dites si bien.

***A posteriori comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne ?***

Arff, alors je vais vous dire, je trouve qu'on est dans un monde ou on doit tout évaluer. Et sincèrement, moi je ne fonctionne pas par l'évaluation. J'en ai ras le bol, quoi qu'on fasse on est obligé pour tout pour tout pour tout, d'évaluer la prestation le rendez-vous, l'article... tout ! Et franchement je ne suis pas de cette génération je suis désolée et sincèrement en restant poli ça me gonfle. Alors je n'évaluerai rien du tout car je ne fonctionne pas comme ça je suis désolée.

***D'accord d'accord. Simplement, est-ce que vous avez eu confiance en elle et si oui pourquoi ?***

Ben vous savez c'est un interne que je n'ai vu qu'une fois comme vous dites, il a fait ses études pour être médecin, à priori au premier abord faut avoir confiance sinon ça sert à rien d'aller le voir.

***Auriez-vous des conseils ou des commentaires concernant la consultation que vous avez eue avec l'interne ?***

Sur la consultation ben non, parce que ça s'est bien passé. Pour moi je considère que c'était positif puisque j'ai eu la réponse à mes questions, donc oui c'est une consultation qui était positive, j'ai eu ce que je voulais, quand je me suis rendu au service. Non pour moi c'était bien.

***D'accord. Merci beaucoup d'avoir répondu à mes questions...***

Est-ce que je peux vous en poser une ?

***Dites-moi ?***

Est-ce que vous trouvez... enfin je sais pas, c'est très important pour vous d'avoir justement cette évaluation de ce qu'on ressent de la personne qu'on a... c'est dans le monde actuel ce qui prime avant tout.

***Alors, non. C'est pas du tout ça, dans le cadre de notre thèse avec ma collègue, on travaille sur comment améliorer notre formation en tant qu'interne pour répondre aux attentes des patients, puisqu'on arrive d'un monde très théorique ou on apprend beaucoup de choses à un monde très pratique un petit peu du jour au lendemain, et on s'interroge un petit peu sur est-ce qu'on ne manque pas peut être parfois d'écoute, de bon sens dans la relation humaine. Et c'est pour ça qu'on interroge des patients un peu partout dans la région pour savoir comment ça s'est passé, est ce qu'il y a des choses qui les ont marqués, que l'on pourrait améliorer. C'est plutôt pour ça.***

Et ben alors plutôt que de parler d'évaluation, si vous m'aviez demandé clairement si j'avais eu le sentiment que la personne que j'ai vue, que l'interne que j'ai vu était à l'écoute ça aurait été oui, il était très à l'écoute et il expliquait très bien.

***Finalement vous n'étiez pas au courant que la consultation aurait***

***lieu avec cette personne mais ça c'est bien...***

J'ai pas fait attention après maintenant je sais qu'effectivement avec du recul si j'avais fait plus attention, j'aurais su que le mardi il y avait un interne quoi... mais bon le jour où j'y suis allé j'ai pris rendez-vous, j'ai fait comme je pouvais et donc je n'ai pas vu. Sur le coup j'ai pas fait attention et c'est vrai que ça m'a surprise mais après une fois qu'on a acquis la chose.

***Oui après c'est vrai qu'on s'interroge aussi sur les freins que peuvent avoir les patients vis-à-vis des internes. Du fait qu'ils sont étudiants, il peut y avoir des réserves sur leur compétences...***

Non mais par contre les à priori si vous avez un médecin que vous avez depuis des lustres et donc qui vous connaît bien, et que vous arrivez un jour en visite et que c'est un interne vous allez pas lui raconter... si vous avez certains problèmes vous allez pas lui raconter parce que justement l'interne il vous connaît pas et lui non plus il vous connaît pas donc c'est pas parce qu'on a des à priori sur ses capacités à soigner entre guillemet mais quand on est habitué à voir un médecin, au bout d'un certain temps il y a plus de facilités à parler de tel ou tel sujet et heu un interne quand on le voit pour la première fois, on va freiner pour aborder certains sujets.

***Oui peut être que si vous le revoyiez en consultation à une autre occasion, peut être que vous seriez plus à l'aise pour lui parler de choses car ce ne serait pas la première fois que vous le voyez ?***

Ben pour certains sujets en ce qui me concerne oui. Alors là je n'étais pas embêté parce que j'y allais pour d'autres choses et ça m'a pas gêné d'en parler mais il y a certains sujets que je n'aurais pas eu plaisir à... que je n'aurais pas abordé tout simplement. Voilà.

### 3.22 Entretien patient n°22

***Nous sommes deux internes à réaliser notre thèse. Nous souhaitons étudier ce que vous avez pensé et ce que vous avez ressenti du médecin que vous avez vu lors de votre dernière consultation.***

***L'entretien que nous allons faire est anonyme et il est enregistré.***

***Si cela vous convient, nous allons commencer.***

***Pouvez-vous vous présenter en quelques phrases que je puisse vous connaître plus précisément ?***

J'ai 45 ans, je suis enseignant chercheur à la fac. Voilà, j'ai deux enfants de 11 et 7 ans et puis voilà.

***Très bien. Vous connaissez votre médecin traitant depuis longtemps ?***

Heu oui ça fait pas mal de temps, depuis qu'on est installé je dirai depuis onze ans oui, alors à la base ça a été le Dr M., il y a eu des petites coupures, j'ai vu d'autres médecins au cabinet, mais oui ça fait onze ans que je vais voir le même médecin oui.

***D'accord. C'était la première fois que vous consultiez un interne en consultation ?***

Non parce que déjà mon médecin traitant avait l'habitude de prendre des internes assez souvent donc comme il suit aussi les enfants, il y avait déjà des internes qui avaient vu les enfants en parallèle.

***Vous étiez prévenue que vous alliez avoir rdv avec un interne ?***

Alors j'ai vu un message quand je me suis inscrite sur internet... j'avais vu un message passer oui.

***D'accord, vous étiez prévenue. Est-ce que vous pourriez me raconter de façon chronologique comment s'est passé la consultation ?***

Alors je suis arrivée dans la salle d'attente, j'ai vu le Dr L. qui est venu

prendre un patient, et donc juste après j'ai vu l'interne qui est venu donc qui m'a dit que c'était lui qui commençait et qu'on verrait le Dr L. à la fin. C'est vrai qu'au début je m'attendais à ce qu'ils fassent la consultation tous les deux, c'est-à-dire qu'elle supervise directement. Alors je sais pas si c'était prévu comme ça ou si c'est qu'il y a un patient qui s'est inclus en plus dans l'horaire, je sais pas trop, mais du coup voilà, d'habitude c'était l'interne qui voyait moi ou mes enfants mais supervisé par le médecin traitant, voilà. Bon après c'est pas grave, on a repris après et voilà. Bon en plus là c'était pour des certificats médicaux donc c'était pas pour une consultation très importante quoi.

***Donc ensuite que s'est-il passé pendant la consultation ?***

Donc j'avais rendez-vous pour mes deux enfants, donc à la fois pour faire un point parce que j'avais quelques questions et pour un certificat médical pour le sport. Donc il les a vu l'un après l'autre, il a fait poids, taille, regardé si la colonne vertébrale aussi allait bien. Voilà et il m'a demandé si j'avais des questions donc j'ai trouvé qu'il était plutôt attentif donc ça va, ça s'est plutôt bien passé.

***Dans la consultation avec l'interne, quelles sont les qualités du bon médecin que vous avez retrouvé ?***

Ben je trouve qu'effectivement il y a une écoute, il a pris le soin de répondre aux questions qu'on peut avoir donc d'être vigilant de nous laisser la parole. Et puis il est très prévenant et compétant avec les enfants et ça c'est chouette aussi.

***Le fait qu'il y ait eu un bon contact avec vos enfants ?***

Oui oui.

***D'accord. A posteriori comment évalueriez-vous cette consultation avec l'interne ?***

Sur une échelle de 0 à 10 ?

***Avec des mots ou avec un chiffre, c'est comme vous voulez***

Bonne. En tous cas moi l'interne m'a fait plutôt bonne impression donc ça s'est bien passé, j'étais plutôt contente de la consultation. Le seul petit bémol c'est que du coup ça a pris plus de temps, parce qu'après comme on a dû revoir avec le médecin traitant on a bien pris 25 minutes de plus. Normalement ça devait faire 40 minutes pour les 2 et on a mis un peu plus d'une heure. Donc là c'est le seul point négatif de ça, c'est que ça prend plus de temps quoi.

***Parce que c'était une consultation ou le médecin référent venait à la fin et l'interne réexpliquait ?***

Elle a même refait l'examen pour le dos donc ça prend du temps quoi.

***Est-ce que vous avez eu confiance en elle et si oui pourquoi ?***

En l'interne ? C'était un homme en l'occurrence mais oui tout à fait oui.

***Et pour quelles raisons ? Qu'est-ce qui vous a fait dire que vous pouviez avoir confiance en lui ?***

Ben déjà, j'avais quelques questions à poser et il savait bien répondre, j'avais l'impression qu'il était sûr de lui. En plus le médecin après a donné les mêmes réponses donc voilà. Et puis après j'avais l'impression qu'il connaissait bien ce qu'il devait faire quoi.

***Le fait qu'il soit sûr de lui, que le médecin référent vienne confirmer derrière ça vous a donné confiance ?***

Oui

***Auriez-vous des conseils ou des commentaires concernant la consultation que vous avez eu avec l'interne ?***

Heu... non c'était surtout que c'était un peu plus long mais ça s'est plutôt bien passé.

## 4. Plaquette explicative

Plaquette provisoire, expliquant le rôle de l'interne pour le patient.

**Vous allez être reçu  
par un interne en  
stage dans ce  
cabinet.**

**Nous savons ce  
que vous  
pensez !**

**Un interne, qu'est ce que c'est ?**

Un étudiant en 7<sup>ème</sup> année qui se spécialise en médecine générale.

Il commence par observer puis participe à la consultation en binôme avec votre médecin. Il consulte seul quand votre médecin pense qu'il est prêt.

Il peut toujours joindre le médecin durant la consultation. Ils renvoient votre dossier en fin de journée ensemble.

*"Qu'on se le dise, c'est un médecin novice..."*

*"Il y a la jeunesse donc il y a le manque d'expérience..."*

*"Il y a toujours un petit doute sur les compétences, de laisser passer quelque chose..."*

*"En fin de consultation, elle m'a dit que la consultation allait être rapportée à son référent"*

*"Elle a pris du temps, elle m'a pas stressée, elle a pas regardé sa montre toutes les 2 secondes"*

*"Très satisfaite de la consultation" "Ca sera un bon medecin"*



# H.Serment d'Hippocrate

## Le serment d'Hippocrate

Texte revu par l'Ordre des médecins en 2012

“ **Au moment d'être admis(e) 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(e) dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me seront confiés. Reçu(e) 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(e) et méprisé(e) si j'y manque. ”

## Résumé

**Titre :** Étude de la confiance des patients, reçus en consultation de médecine générale par un étudiant de troisième cycle en phase socle en autonomie, dans la région de Grenoble, de 2019 à 2020. **Introduction :** L'étudiant de 3ème cycle ou interne de 1ère année au cours de son stage ambulatoire, se retrouve en consultation seul face aux patients. L'objectif de notre étude est de connaître le ressenti et la confiance du patient dans cette situation. **Matériel et Méthode :** Nous avons réalisé une étude qualitative par entretiens semi-dirigés. Nous avons traité les données thématiquement par triangulation via le logiciel NVivo. **Résultats :** Le patient vu en consultation de médecine générale par un interne, a confiance en celui-ci. Les facteurs favorisant cette confiance sont principalement, la capacité de l'interne à écouter, expliquer, mettre à l'aise, la disponibilité de celui-ci et la confiance du maître de stage en l'interne. **Discussion :** Malgré des biais, dont celui de sélection, aggravé par le contexte sanitaire du coronavirus et celui d'interprétation de données propre aux études qualitatives, nous avons pu confirmer les résultats des études antérieures et mettre à jour certains freins que peuvent avoir les patients envers l'interne, à commencer par son manque d'expérience et de compétences. **Conclusion :** Les patients interrogés ont tous eu confiance en l'interne qu'ils ont consulté. Ces résultats nous confirment que la consultation avec l'interne est acceptée et appréciée par les patients. Il serait intéressant de réaliser cette étude sur un autre échantillon ou dans des conditions différentes pour confirmer ces résultats.

Mots clefs : Patient, confiance, médecine générale, internat, consultation médicale