



HAL
open science

Modalités d'accès aux soins et gestion des motifs de consultation en territoire rural dans le Trièves : création, validation, diffusion et évaluation de supports d'information à destination des patients

Maxime Nivon

► **To cite this version:**

Maxime Nivon. Modalités d'accès aux soins et gestion des motifs de consultation en territoire rural dans le Trièves : création, validation, diffusion et évaluation de supports d'information à destination des patients. Médecine humaine et pathologie. 2021. dumas-03256800

HAL Id: dumas-03256800

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03256800>

Submitted on 11 Jun 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

THÈSE

PRÉSENTÉE POUR L'OBTENTION DU TITRE DE DOCTEUR EN MÉDECINE
DIPLÔME D'ÉTAT

MODALITÉS D'ACCÈS AUX SOINS ET GESTION DES MOTIFS DE CONSULTATION EN TERRITOIRE RURAL DANS LE TRIÈVES :

CRÉATION, VALIDATION, DIFFUSION ET ÉVALUATION
DE SUPPORTS D'INFORMATION À DESTINATION DES PATIENTS

PAR :

Maxime NIVON,

[Données à caractère personnel]

SOUTENUE PUBLIQUEMENT À LA FACULTÉ DE MÉDECINE DE GRENOBLE

LE : **08 JUIN 2021**

DEVANT LE JURY COMPOSÉ DE :

Monsieur le Professeur Jean-Luc BOSSON (Président du Jury)
PU-PH de Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication

Monsieur le Professeur Thierry FARGE
Professeur associé de Médecine Générale à la faculté de Médecine Lyon-Est

Monsieur le Docteur François PETERS
Docteur en Médecine Générale, médecin retraité de Clelles-en-Trièves

Monsieur le Docteur Jérôme FAUCONNIER (Directeur de thèse)
Médecin en Information Médicale / Santé publique

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	Ophthalmologie
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	CHAUVET 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	LANTUEJOUL 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-vénéréologie
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	Ophthalmologie
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 Amaud	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	ZAOUI 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

**MODALITÉS D'ACCÈS AUX SOINS ET GESTION DES MOTIFS DE
CONSULTATION EN TERRITOIRE RURAL DANS LE TRIÈVES :**

**CRÉATION, VALIDATION, DIFFUSION ET ÉVALUATION
DE SUPPORTS D'INFORMATION À DESTINATION DES PATIENTS**

RÉSUMÉ :

Introduction - Le Trièves est un territoire de moyenne montagne dans lequel, comme souvent en secteur rural, l'accès aux soins est une source de préoccupation pour les habitants. L'offre de soins leur paraît insuffisante. Cependant on constate un manque de connaissances sur les services de santé disponibles, sur la nécessité et le degré d'urgence de tel ou tel motif de consultation... L'objectif de cette étude est d'évaluer l'utilité et la pertinence pour les patients de la communication d'informations concernant l'offre de soins et la gestion des motifs de consultation.

Méthode - Ce travail s'est déroulé en 4 étapes. Dans un premier temps, des supports d'information ont été créés, en s'appuyant sur une méthodologie d'aide à l'élaboration de documents patients, sous la forme de deux affiches et d'une plaquette. Ces documents ont ensuite été présentés aux soignants concernés puis à un échantillon de Triévois, pour validation et recueil structuré de données lors d'un entretien semi-directif, au cours duquel était également abordée la question de l'accès aux soins en Trièves pour une analyse textuelle. Ces données ont permis d'adapter les documents créés, avant leur phase de diffusion. Ils ont finalement été évalués par les patients grâce à des auto-questionnaires (analyse quantitative).

Résultats - Des entretiens ont été menés auprès de 7 médecins, 29 professionnels, et 13 habitants du Trièves. Ils ont permis d'aborder l'accès aux soins dans le territoire (démographie et disponibilité des professionnels, permanence de soins, etc), puis de valider les documents présentés. Ces derniers ont été adaptés d'après les retours, puis ont été diffusés. L'évaluation finale de ces supports, avec 69 patients ayant répondu aux auto-questionnaires (comprenant toutefois un taux non négligeable de réponses incomplètes), a confirmé l'utilité et la pertinence de tels supports d'information avec une note de 8,04/10 (IC95% [7,53;8,55]).

Conclusion - À l'heure de l'autonomisation et de la responsabilisation des patients, la communication en santé sur des sujets pratiques (qui consulter, à quel moment et comment) doit être développée, notamment en milieu rural où les informations peuvent être plus difficiles à trouver. L'utilité et la pertinence de ce travail ont permis d'améliorer les connaissances des usagers, et il pourra être intéressant d'évaluer l'impact de ces documents sur les changements de comportement des patients et sur l'accès global aux soins, grâce à un recours mieux orienté et mieux adapté.

MOTS-CLÉS : Accessibilité des services de santé ; Prestations des soins de santé / Offre de soin ; Communication sur la santé ; Compétence informationnelle en santé / littératie en santé ; Éducation pour la santé ; Consultation médicale.

FILIÈRE : MÉDECINE GÉNÉRALE

**PROCEDURES FOR HEALTH SERVICES ACCESSIBILITY AND
CONSULTATION PATTERNS MANAGEMENT IN TRIEVES :
CREATION, VALIDATION, CIRCULATION AND EVALUATION
OF INFORMATION MEDIA FOR PATIENTS**

ABSTRACT :

Introduction - Trieves is a mid-mountain territory in which, like in a lot of rural sectors, access to health services is a source of concern for inhabitants. They have a poor opinion of the existing access to health care, which could be related to a lack of knowledge about the health care facilities, and about the necessity and degree of urgency of different motives for consultation... The objective of this study is to evaluate the utility and pertinence for patients of the communication of information concerning the available health care and the management of motives for consultation.

Method - This protocol consists of 4 steps. In the first instance, communication media were created, following a methodology guide for development of patient education materials, in the form of two posters and one brochure. These documents were presented to relevant health professionals, then to a sample of Trieves inhabitants, for validation and data collection, in a semi-structured interview during which health services accessibility was also discussed (textual analysis). These data were used to adapt documents, before their dissemination. Then they were assessed by patients through self-administered questionnaires.

Results - 7 doctors, 29 health professionals and 13 Trieves inhabitants were interviewed. Different topics were discussed (health services accessibility, medical demography, medical permanence, etc), and submitted documents were validated. These were modified according to the remarks, then circulated. 69 patients answered self-questionnaires for final evaluation: despite certain limitations (non negligible rate of incomplete answers) they confirmed the utility and pertinence of these information supports with a 8.04/10 rate (CI95% [7,53;8,55]).

Conclusion - Due to patient empowerment, health communication about concrete topics needs to be developed, particularly in rural areas where information can be hard to find. The utility and pertinence of this thesis enhances the patient's knowledge, and it could be interesting to assess the impact of these documents on patients' behaviour, and on health accessibility by a more appropriate recourse.

KEY-WORDS : health services accessibility ; delivery of health care ; office visits ; health communication ; health literacy ; health education ; general practice.

Remerciements

À Messieurs les membres du jury :

- **Monsieur le Président du jury, Professeur Jean-Luc Bosson :**

Je vous remercie de me faire l'honneur de présider le jury de cette thèse, ainsi que pour votre intérêt pour mon travail et vos conseils avisés au cours de celui-ci. Veuillez trouver ici le témoignage de mon respect et de ma reconnaissance.

- **Monsieur le Professeur Farge, mon cher Thierry :**

C'est avec toi qu'ont débuté mon désir de faire de la médecine ("*quand je serai grand je serai Docteur Farge !*") et ces études il y a 10 ans maintenant, et je suis heureux et fier que tu aies accepté de participer à ce jury, et de terminer ainsi ce parcours en ta présence. Merci pour ta présence et ton soutien indéfectibles depuis toujours ; comme le dirait ma grand-mère : tu fais partie de la famille !

- **Monsieur le Docteur Peters, cher François :**

Merci d'avoir accepté de sortir de ta toute jeune retraite pour venir représenter le Trièves au sein de ce jury, toi qui m'a aidé à découvrir ce beau territoire, qui a contribué à m'apprendre la médecine de campagne... et qui m'a soufflé ce sujet de thèse ! Le jeune médecin que je suis ne peut qu'espérer une carrière aussi riche que la tienne.

- **Monsieur le Docteur Jérôme Fauconnier :**

Je vous remercie d'avoir accepté la direction de cette thèse, et pour votre présence et votre accompagnement au cours de celle-ci, en tant que médecin mais aussi sur le terrain comme président de la Communauté de Communes du Trièves (merci aussi à **M. Maurice-Laforge**) : la réussite de ce travail est aussi la vôtre.

Je tiens aussi à remercier tous les habitants et professionnels du Trièves qui ont pris du temps pour répondre à mes questions ; un grand merci en particulier à **Cécile, Christian et Hélène** (j'ai beaucoup appris à vos côtés), **Mathieu, Vincent** pour les questionnaires, **Amandine** qui a été à la genèse de ce projet, **Marjorie**... Le Trièves a de la chance de compter sur des soignants aussi bons et investis, je vous souhaite de continuer à vous épanouir ici, et si mon chemin prend une direction différente, le Trièves gardera une place à part dans mon cœur.

À **Maman** et **Papa** : je vous suis extrêmement reconnaissant d'avoir toujours été là pour moi, et de m'avoir permis, grâce à votre éducation et aux valeurs que vous m'avez inculquées, d'arriver jusque-là. À **Hugo** et **Robin**, mes deux petits frères préférés. À **Mamie Lily**, **Mamie Maryse** et **Papy** : vous avez toujours été des exemples, et je suis chanceux de pouvoir être aussi proche de vous. À chacun d'entre vous : je vous aime.

À **Florence**, **ma Flo**, merci d'être à mes côtés depuis bientôt 7 ans, de me soutenir... et de me supporter ! J'ai hâte de continuer notre chemin ensemble. Merci aussi à la **famille Lefebvre** pour m'avoir aussi bien accueilli, et fait le plus beau cadeau possible en me nommant parrain de **Roman**.

À mes acolytes, qui ont jalonné ce parcours de leur amitié précieuse : **Maxime**, présent depuis le début, on aura tout vécu ensemble, tu es hyper important pour moi ; **Thomas**, I really like you (& your bilingualism & your mum) even if you didn't name me in your thesis thanks ; **Ambre**, j'ai autant d'affection pour toi que tu en as pour ton ordi et tes chats ; **Camille** et **Nathan**, loin des yeux blablabla.

Au Comité des Anciens Grangeois : **Maxime**, **Clémentine**, **Chav**, **Louis**, **Tanguy**, **Marylène**, **Jules**, **Reine-Marie**, **Mélanie**, **Maxime R.**, **Pierre**, **Lucie**, **Pauline**, **Manue**, **Joseph** (+ **Lucie** et **Apolline**), **Louise**, **Colette**, **Camille**, **Estelle** et **Paul**... Vous avez été une seconde famille pour moi. Salutations également aux rivaux grands-bâtois (**Maxime D.**, **Lola**, **Marion & Elise**...) et même aux pharmas (**Simon & Pierre**).

À **JT** et **Pauline**, qui ont survécu à 1 semestre + 1 mois de rab avec moi... Grâce à vous la covid et le 1er confinement sont (presque) des bons souvenirs !

À tous les co-internes qui ont galéré à mes côtés, notamment la team Mordor, ses généralistes de qualité : **Maxime**, **JT**, **Aline** ("L'avantage de cette thèse n'aura pas été de nous apprendre la recherche, mais la patience"), **Lucile** et **Chloé** pour leurs débriefs hautement qualitatifs, **Thibault**, **Adrien** ; et ses urgentistes : **Justine** (yaya-pompompom), **Laura**, **Simon**, **Nico**... Merci également à **Romina** pour la psychothérapie de soutien à RH2 !

À ceux dont les rencontres fortuites ont donné lieu à de belles amitiés : **Lionel** (LE pharmacien avec lequel on voudrait tous travailler), **Guillaume** et **Flavie**...

Takk til **Kvelertak**, du rocker !

À **V.H. Ψ**.

Enfin, comment ne pas terminer en remerciant tous les maîtres de stage qui m'ont appris à leur façon la médecine : **Philippe "PhDMG"**, **Olivier J.-P.**, **Cécile B.**, **Christian J.**, **Hélène L.**, **François P.**, **M. Duplan**, **Jérémy P.**, **Nicolas B.**, **Frédérique V.-P.**, **Laurent P.**, **Valérie R.**, **Elodie C.**, **Séverine F.**, **Pierre O.**, **Yannick C.**, **Denis B.**, **Athan B.**... Sans oublier mon tuteur **Julien G.**. Il y a un peu de chacun de vous dans le médecin que je suis devenu !

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	6
ABSTRACT	7
REMERCIEMENTS	8
TABLE DES MATIÈRES	10
LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES	13
LISTE DES ABREVIATIONS	14
I. INTRODUCTION	15
A. Contexte et justification de l'étude	15
1. Le Trièves : présentation du territoire	15
2. Trièves et accès aux soins	16
3. Perception par les usagers	17
B. De la communication en santé	18
C. Problématique	19
D. Objectifs de l'étude	20
II. MÉTHODE	21
A. Création des prototypes	21
1. Thèmes à aborder et choix des supports d'information	21
2. Méthodologie utilisée	21
3. Création du prototype de l'affiche n°1 : "Se soigner en Trièves"	23
a) Thèmes et objectifs	23
b) Contenu et recherche documentaire	23
c) Rédaction du document	24
d) Première validation du contenu	24
4. Création du prototype de l'affiche n°2 : "Quand et pour quoi consulter"	25
a) Thèmes et objectifs	25
b) Contenu et bibliographie	26
c) Rédaction du document	26
d) Première validation du contenu	27
B. Enquête de validation	28
1. Après des professionnels	28
a) Tous professionnels (dont médecins)	28
b) Médecins	29
2. Après d'un échantillon d'usagers	29
C. Diffusion	30
D. Evaluation après diffusion	31

III. RÉSULTATS	32
A. Entretiens	32
1. Modalités d'exercice des professionnels	33
2. Organisation et accès aux soins dans le Trièves	33
a) Accès aux soins en Trièves	33
b) Retours sur l'affiche n°1 "Se Soigner en Trièves"	36
c) Modifications apportées à l'affiche	39
3. Gestion des motifs de consultation	40
a) Les motifs de consultation vus par les médecins	40
b) Retours sur l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter ?"	43
c) Modifications apportées à l'affiche	45
B. Diffusion des affiches	46
C. Evaluation par les patients après diffusion	48
1. Calcul du nombre de réponses nécessaires	48
2. Résultats des questionnaires d'évaluation a posteriori	49
a) A propos de "Se Soigner en Trièves"	50
b) Concernant l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter ?"	52
c) Utilité et pertinence des supports d'information	53
IV. DISCUSSION	54
A. Critère de jugement principal	54
B. Critère de jugement intermédiaire	55
C. Critères de jugement secondaires	55
1. Accès aux soins	55
a) Offre de soins	56
b) Permanence des soins	57
2. Exposition des patients aux documents	58
D. Forces et faiblesses de l'étude	59
1. Points forts	59
2. Points faibles	60
E. Perspectives	61
V. CONCLUSION	63
BIBLIOGRAPHIE	64
SERMENT D'HIPPOCRATE	66

ANNEXES	67
ANNEXE I : Prototypes initiaux des affiches	68
ANNEXE I.I : Prototype initial affiche n°1 “Se Soigner en Trièves”	69
ANNEXE I.II : Prototype initial affiche n°2 “Quand et pour quoi consulter”	70
ANNEXE II : Guide d’entretien	71
ANNEXE III : Fiche d’information et de consentement	74
ANNEXE IV : Auto-questionnaires patients et affiche les présentant	77
ANNEXE V : Entretiens médecins	79
ANNEXE VI : Entretiens autres professionnels	102
ANNEXE VII : Entretiens Trièvois	150
ANNEXE VIII : Analyse entretiens médecins	163
ANNEXE IX : Analyse entretiens Professionnels	184
ANNEXE X : Analyse entretiens Trièvois	215
ANNEXE XI : Versions finales des 2 affiches	223
Annexe XI.I : Version finale de l’affiche n°1	224
Annexe XI.II : Version finale de l’affiche n°2	225
ANNEXE XII : Liste des lieux de diffusion de l’affiche n°1	226
ANNEXE XIII : Livret d’informations	227
ANNEXE XIV : Résultats des auto-questionnaires patients	232

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

CARTES

<u>Carte 1</u> : Le Trièves	15
<u>Carte 2</u> : Accessibilité potentielle localisée aux médecins généralistes sur les 27 communes du Trièves (2018)	17

FIGURES

<u>Figure 1</u> : Organigramme de réalisation d'un document patient	22
<u>Figure 2</u> : Réponses des patients à la question : « Avez-vous déjà vu / été en contact avec l'affiche intitulée "Se soigner en Trièves" / avec la plaquette "Annuaire Santé, se soigner en Trièves" ? »	50
<u>Figure 3</u> : Réponses des patients aux questions de la lecture et de l'utilisation des supports d'information	51
<u>Figure 4</u> : Satisfaction des patients concernant les supports d'information	51
<u>Figure 5</u> : Réponses des patients aux questions de l'exposition à l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter ?", de sa lecture et de son utilisation	52
<u>Figure 6</u> : Satisfaction des patients vis-à-vis de l'affiche n°2	52
<u>Figure 7</u> : Avis général des patients sur les différents supports d'information	53
<u>Figure 8</u> : Nuage de points des notes données par les patients à l'utilité et à la pertinence des documents (en rouge la moyenne)	53

IMAGES

<u>Image 1</u> : Prototype de l'affiche n°1 "Se Soigner en Trièves"	25
<u>Image 2</u> : Prototype de l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter ?"	27
<u>Image 3</u> : Version finale de l'affiche n°1 "Se Soigner en Trièves"	40
<u>Image 4</u> : Version finale de l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter ?"	46
<u>Image 5</u> : Diffusion des supports d'information : exemple d'affichage dans la salle d'attente de la Maison de santé pluridisciplinaire de Monestier-de-Clermont	47
<u>Images 6</u> : Première page du livret d'information "Annuaire santé" diffusé en collaboration avec la CC du Trièves, et son enveloppe de distribution	48
<u>Images 7</u> : Recueil des auto-questionnaires en salle d'attente, ici au cabinet médical de Clelles	49

TABLEAUX

<u>Tableau 1</u> : Caractéristiques démographiques de l'échantillon d'habitants de Triévois <i>versus</i> population totale du Trièves	32
<u>Tableau 2</u> : Thématiques abordées lors des entretiens à la question de l'accès aux soins dans le Trièves et verbatims correspondants	33-36
<u>Tableau 3</u> : Motifs de consultation fréquemment vus dans le Trièves selon les médecins généralistes*, avec RC du motif** et mention correspondante sur l'affiche	41-42
<u>Tableau 4</u> : Caractéristiques démographiques des patients ayant répondu au questionnaire <i>versus</i> population totale du Trièves	50
<u>Tableau 5</u> : nombre de Professionnels de santé (PfS) en Trièves <i>versus</i> en France (avec nombre moyen de PfS pour 10 000 habitants en France)	56

LISTE DES ABRÉVIATIONS

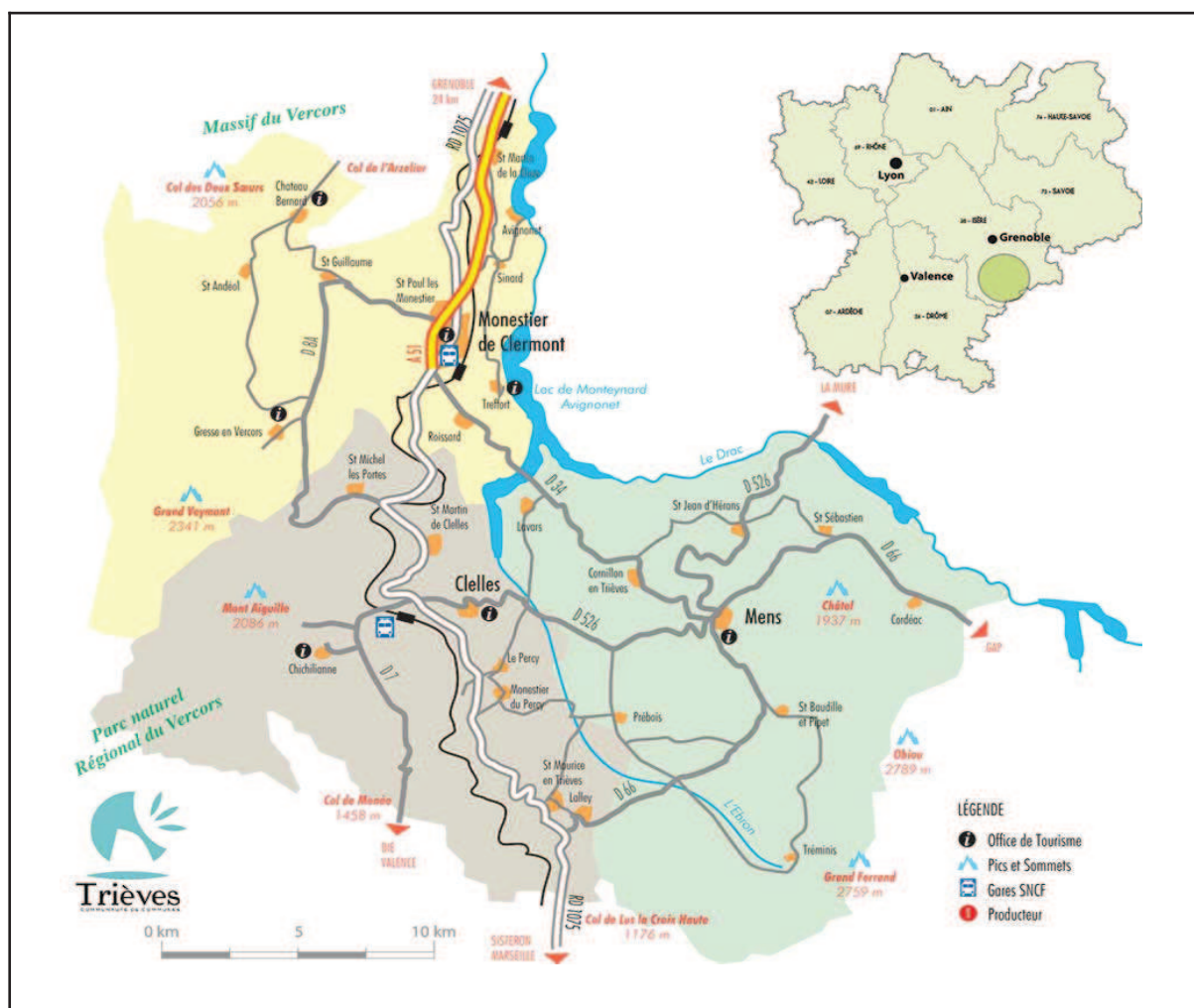
APL	Accessibilité potentielle localisée
ARS	Agence régionale de santé
CC	Communauté de communes
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CSDMG	Conseil scientifique du département de Médecine Générale
CSP	Code de santé publique
DHL	Dénomination Hors Liste
DPO	Délégué à la protection des données
DREES	Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des biostatistiques
IC (CI)	Intervalle de confiance (<i>en anglais : confidence interval</i>)
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
MR	Méthode de référence
MSP	Maison de santé pluridisciplinaire
NC / NR	Non concerné / Non répondant
OMG	Observatoire de médecine générale
OMS	Organisation mondiale de la santé
Pfs	Professionnel de santé
RC	Résultat de consultation
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RO	Renouvellement d'ordonnance
UGA	Université Grenoble Alpes
ZIP	Zone d'intervention prioritaire
ZAC	Zone d'action complémentaire

I. INTRODUCTION

A. Contexte et justification de l'étude

1. Le Trièves : présentation du territoire

Le Trièves est un plateau de moyenne montagne, au sud du département de l'Isère, dans les Alpes françaises, formé par des frontières naturelles : les balcons est du Vercors, le massif du Dévoluy, et la vallée du Drac jusqu'au lac de Monteynard. Alors qu'il était historiquement circonscrit entre les trois cols du Fau, de la Croix-Haute et de Saint-Sébastien, le Trièves d'aujourd'hui s'étend jusqu'à l'ancien canton de Monestier-de-Clermont, et ses 27 communes forment depuis 2012 la Communauté de communes (CC) du Trièves¹.



Carte 1 : Le Trièves

Reproduit à partir de "Le Territoire - Présentation", CC du Trièves

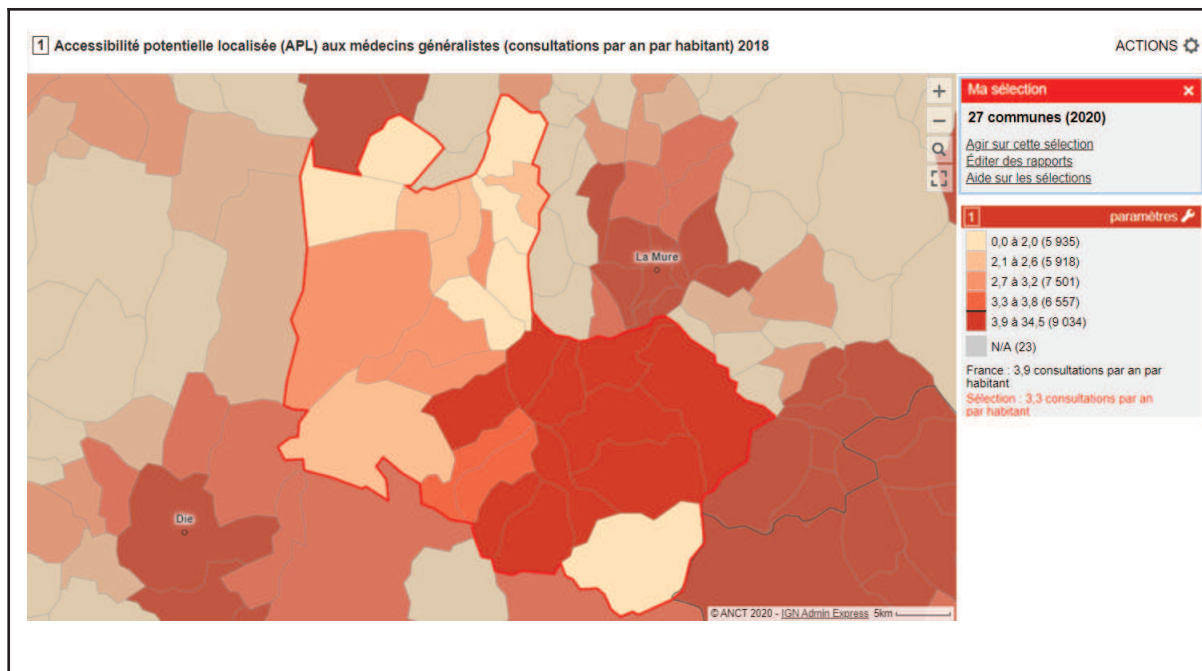
<https://www.cc-trieves.fr/la-collectivite/le-territoire-presentation> (site consulté le 29/11/2020)

2. Trièves et accès aux soins

Avec 10 000 habitants répartis sur 632 km², il s'agit d'un territoire rural, avec les difficultés d'accès aux soins que cela peut engendrer.

L'accès aux soins est une notion multidimensionnelle, que la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des biostatistiques (DREES) présente ainsi : « *Alternativement envisagé comme une caractéristique propre à un territoire ou à un système de santé, ou encore comme droit, l'accès aux soins semble moins se définir comme une possibilité dont on jouit que comme l'absence d'obstacles entravant la possibilité de recours : ce sont ces obstacles qu'il s'agit de recenser et d'évaluer et qui contribuent à définir l'accès aux soins par la négative* »². Ces obstacles sont nombreux, de la proximité géographique de l'offre de soins, à la disponibilité et au niveau d'activité des médecins...

Avec 10 médecins installés sur le territoire, le Trièves n'est plus considéré comme un désert médical (défini en Isère comme un territoire comptant moins de 7 médecins pour 10 000 habitants)³. Selon l'Accessibilité potentielle localisée (APL), les habitants de la CC du Trièves ont accès en moyenne à 3,3 consultations ou visites de médecine par an par habitant (contre 3,9 en moyenne en France), soit un score supérieur à la valeur seuil de 2,5 fixée par le gouvernement pour définir un territoire sous-doté⁴. L'Agence régionale de santé (ARS) classe le territoire de Vif, qui contient l'ancien canton de Monestier-de-Clermont, en Zone d'intervention prioritaire (ZIP), soit parmi les territoires les plus confrontés au manque de médecins. En revanche, le territoire de Mens est lui en Zone d'action complémentaire (ZAC), moins impactée bien que nécessitant une surveillance et des moyens particuliers pour éviter que sa situation ne se détériore⁵.



Carte 2 : Accessibilité potentielle localisée aux médecins généralistes sur les 27 communes du Trièves (2018)

Capture d'écran Internet de "Accessibilité potentielle localisée (APL) aux médecins généralistes (consultations par an par habitant) 2018", Observatoire des territoires, Disponible sur : https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/outils/cartographie-interactive/#bbox=583321,5626187,90022,52812&c=indicator&i=apl.apl_mg_hmep&s=2018&view=map36 (consulté le 29/11/2020)

Cependant, malgré la place centrale des médecins généralistes dans l'accès aux soins (renforcée par le rôle des médecins traitants dans les parcours de soins), il serait réducteur de ne pas aborder les autres acteurs de la santé. Les soins de santé sont définis par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) comme les « *prestations dont bénéficient les individus pour promouvoir, maintenir, surveiller ou restaurer la santé* »⁶. Ils regroupent donc tout un ensemble de domaines, de la médecine à la prise en charge sociale, en passant par la rééducation, les soins infirmiers, la prise en charge psychologique... Mais peu de données existent sur la démographie de ces autres acteurs de soins.

3. Perception par les usagers

La perception des habitants du Trièves sur leur niveau d'accès aux soins semble pourtant globalement négative, comme cela a pu être montré dans la thèse

d'E. Philippe et dans le cadre du projet PLURALPS au cours d'ateliers participatifs avec les habitants : manque de médecins, problématiques d'accès aux soins (difficultés à avoir des rendez-vous et question de la disponibilité des professionnels de santé, délais d'attente, gestion des urgences, organisation des gardes, etc), le tout sur un territoire particulier, isolé géographiquement^{7,8}.

Ces ateliers ont entre autres permis de mettre en évidence un défaut d'information des habitants du Trièves, portant notamment sur les professionnels de santé exerçant sur le territoire. Parmi les solutions proposées figurait d'ailleurs la création d'une plaquette de présentation des professionnels de santé. Certains participants ont également mentionné un manque de connaissance sur la détermination de ce qu'est un motif de consultation urgent médicalement parlant.

B. De la communication en santé

Dans ce contexte, et suivant une tendance à la responsabilisation et à l'autonomisation des patients dans le système de soins, la communication auprès de ces derniers revêt une importance primordiale. En effet, la promotion de la santé et la possibilité pour les patients d'accéder à des informations d'ordre médical sont un moyen d'améliorer la maîtrise de leur propre santé⁹.

Ces compétences des patients sont regroupées sous le concept de littératie en santé, définie comme la « *capacité d'accéder à l'information, de la comprendre, de l'évaluer et de la communiquer ; ceci afin de promouvoir, maintenir et améliorer sa santé dans divers milieux et tout au long de sa vie* »¹⁰. Les bénéfices d'un haut niveau de littératie sur l'état de santé d'une population sont largement reconnus^{11,12}.

Cependant, aujourd'hui, la communication auprès des patients concerne beaucoup le développement de leur savoir médico-scientifique : campagnes de

prévention et promotion du dépistage et de la vaccination, fiches d'information sur les maladies¹³ ou les médicaments, explications sur comment et pourquoi suivre tel traitement ou faire tel examen paraclinique... Or, en littérature, s'occuper de sa santé au quotidien passe aussi et avant tout par une bonne connaissance des services de santé disponibles dans son environnement : savoir à quel moment et comment avoir accès à des soins, connaître les démarches pour prendre rendez-vous... Mais la littérature sur ces informations reste pauvre. Un manque de communication, concernant ces données pratiques parfois compliquées à trouver notamment pour les personnes en difficulté avec le numérique, peut constituer une entrave à l'accès aux soins¹⁴. On pourrait pourtant penser que débiter au plus tôt la démarche d'information des patients, en amont même de la consultation médicale, permettrait de favoriser une meilleure connaissance des ressources existantes et un recours aux soins plus adapté pour tous.

C. Problématique

Ainsi, si une meilleure information de la population peut avoir un intérêt pour l'état de santé de celle-ci, un manque de communication peut au contraire être une limite à l'accès aux soins. Une des préoccupations des patients était notamment de savoir à quel moment (en fonction du motif de consultation et de son degré d'urgence) et comment (quel professionnel contacter et par quelle démarche) avoir accès à des soins, d'où la problématique suivante :

***La diffusion d'informations concernant l'offre de soins dans un territoire
ainsi que la gestion des motifs de consultation de médecine,
peut-elle être pertinente et utile pour les patients ?***

D. Objectifs de l'étude

Cette étude a consisté en la création de documents d'information, leur validation par les professionnels de santé du territoire dans un premier temps puis par un échantillon de population du Trièves, leur diffusion, et leur évaluation a posteriori par les patients.

Deux thèmes y ont donc été abordés : l'offre de soins dans le Trièves, et la gestion des motifs de consultation.

Le critère de jugement principal était l'évaluation de l'utilité et la pertinence de tels documents d'information, par les patients.

Les critères de jugement intermédiaires étaient les retours des professionnels et des usagers lors du processus de présentation et validation des affiches. Ceux-ci devaient permettre de confirmer l'intérêt de ces documents, et de les modifier pour en faire les versions définitives.

Les critères de jugement secondaires étaient :

- le ressenti des professionnels et des habitants sur l'accès aux soins dans le Trièves, exprimé au cours des entretiens ;
- l'exposition des patients aux documents d'information diffusés, s'ils les ont lus et compris le cas échéant, et leur niveau de satisfaction sur ces modes de communication.

II. MÉTHODE

A. Création des prototypes

1. Thèmes à aborder et choix des supports d'information

Les deux thèmes choisis dans ce travail pour en faire des documents d'information pour les usagers ont donc été l'accès aux soins dans le Trièves et la gestion des motifs de consultation.

Ces deux questions étant certes complémentaires, mais différentes tant par leur contenu que par le public visé, elles ont été traitées sur deux documents distincts :

- le premier traitant de l'offre de soins dans le Trièves, intitulé "Se soigner en Trièves" ;
- le deuxième relatif à la gestion des motifs de consultation, nommé "Quand et pour quoi consulter".

Dès l'initiation du projet, il a paru intéressant d'utiliser des affiches comme supports : elles présentent en effet les avantages de rendre un grand nombre d'informations visibles au premier coup d'œil, d'être facilement et largement diffusables, et de pouvoir être ensuite déclinées sous d'autres formes au besoin. De plus, l'affichage notamment en salle d'attente reste un moyen d'échange efficace¹⁵, apprécié des professionnels de santé¹⁶ comme des patients^{17,18}, même si son impact en particulier sur les motifs de consultation semble limité¹⁹.

2. Méthodologie utilisée

Les documents d'information ont été créés en s'appuyant sur la méthodologie décrite par M. Sustersic et sur son outil d'aide à l'élaboration d'un document patient (voir figure 1)²⁰, afin de garantir leur qualité.

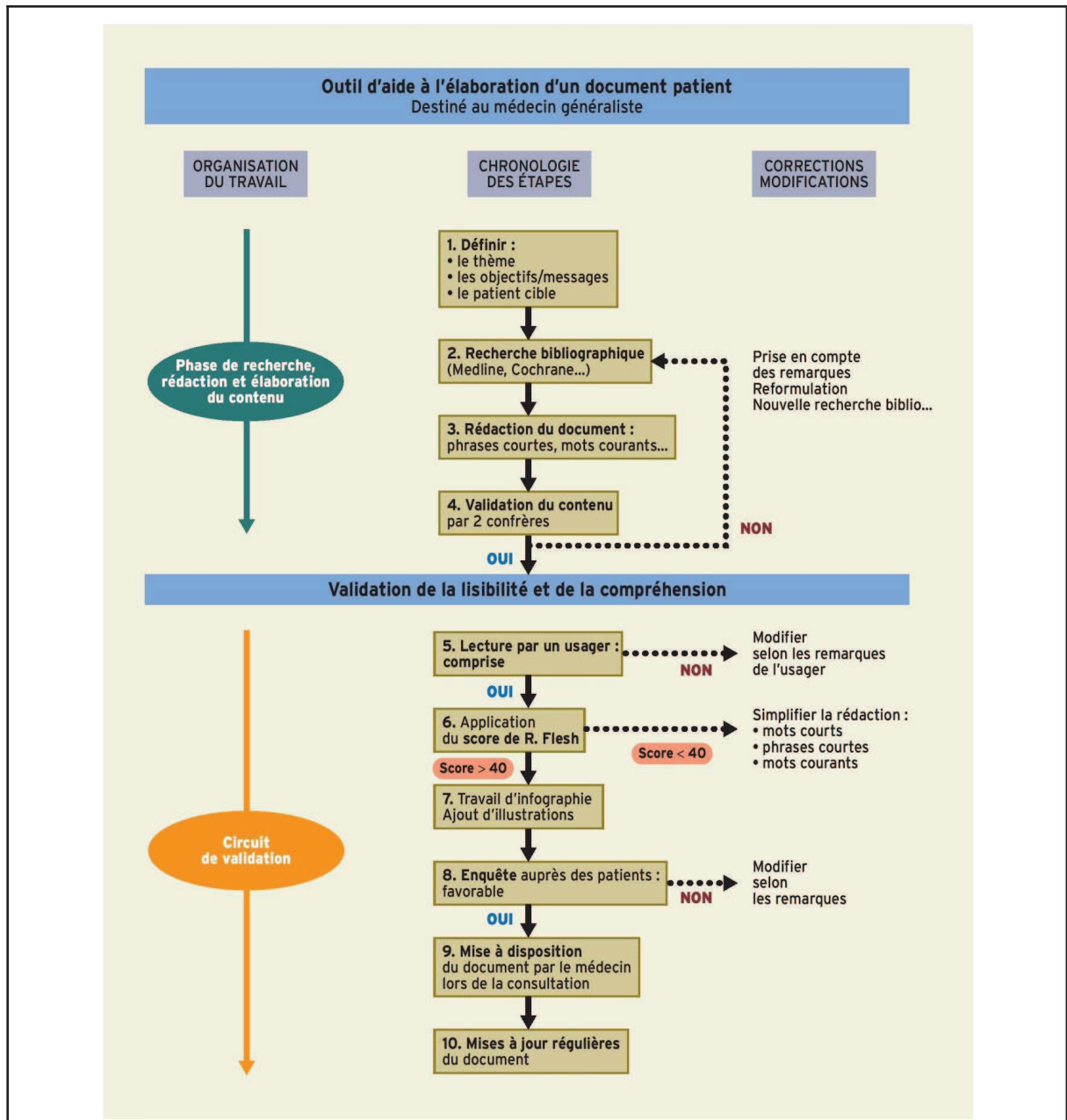


Figure 1 : Organigramme de réalisation d'un document patient
Reproduit d'après "Elaboration de fiches d'information pour les patients en médecine générale : proposition d'une méthodologie", par Sustersic M., 2008, *Rev Prat* ; Vol.58 (suppl.19), p.19

Le Délégué à la protection des données (DPO) en lien avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) de l'Université Grenoble Alpes (UGA) a été saisi pour étude de la conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la Méthode de référence MR-004 le 30/06/2020.

Ce travail et ces documents ont été réalisés en collaboration avec la CC du Trièves.

3. Création du prototype de l'affiche n°1 : “Se Soigner en Trièves”

a) Thème et objectifs

Le thème de la première affiche était donc l'offre de soins dans le Trièves : quels professionnels, à quel endroit... Son objectif était d'informer la population trièvoise, par une diffusion large, sur les acteurs de soins disponibles au sein du territoire et leurs modalités d'accès (type d'exercice, coordonnées postales et téléphoniques, etc).

b) Contenu et recherche documentaire

Tout d'abord, il a fallu définir quels étaient les acteurs de soins à faire apparaître sur l'affiche. Selon le Code de santé publique (CSP), le terme de « professionnels de santé » regroupe toutes les professions médicales (médecins, sages-femmes et odontologistes), de la pharmacie, et d'auxiliaires médicaux (infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues, ergothérapeutes et psychomotriciens, orthophonistes et orthoptistes, manipulateurs d'électroradiologie médicale et techniciens de laboratoire médical, audioprothésistes, opticiens-lunetiers, prothésistes et orthésistes, diététiciens, ambulanciers...)²¹. Cependant, la notion de « soins en santé » étant encore plus large, il a paru cohérent de rajouter les professions assimilées au domaine de la santé, qui, sans être inscrites au CSP, sont reconnues et inscrites au répertoire ADELI : il s'agit des professions de la psychologie (psychologues), du social (assistants sociaux), et des usagers de titres professionnels (ostéopathes, chiropracteurs...)²². Les professions non reconnues (ostéothérapeutes, naturopathes, etc), bien que représentées dans le Trièves, n'ont pas été incluses.

Ainsi, un recensement de tous les professionnels entrant dans les critères sus-cités a été établi, à partir de contacts personnels, et d'informations disponibles notamment sur internet (sites des communes, de certains professionnels ou maisons de santé, autres), avec un recueil pour chacun des informations publiques les concernant (adresse et numéro de téléphone professionnel notamment).

Il a également semblé intéressant d'informer la population sur le fonctionnement du système de gardes médicales (les soirs et week-ends) sur ce même document, afin que toutes les informations relatives à l'accès aux soins soient réunies.

c) Rédaction du document

A partir de ces données, les professionnels ont été classés par lieu d'exercice et par profession, avec un premier travail d'infographie (cadres couleurs par secteurs, pictogrammes différents pour chaque profession...). L'ensemble a été mis en page autour d'une cartographie du Trièves pour aboutir à une première version de l'affiche.

d) Première validation du contenu

Cette première version a été relue par plusieurs professionnels de santé (médecins généralistes et de santé publique, infirmiers...), ainsi que par quelques usagers, permettant de faire certaines corrections et d'aboutir au premier prototype de l'affiche "Se Soigner en Trièves" (Image 1, ANNEXE I.I).

Les informations figurant sur ce document n'étant que des coordonnées (nom, prénom, profession, adresse et numéro et téléphone...), le score de lisibilité de Flesch de l'affiche n'a pas pu être calculé.

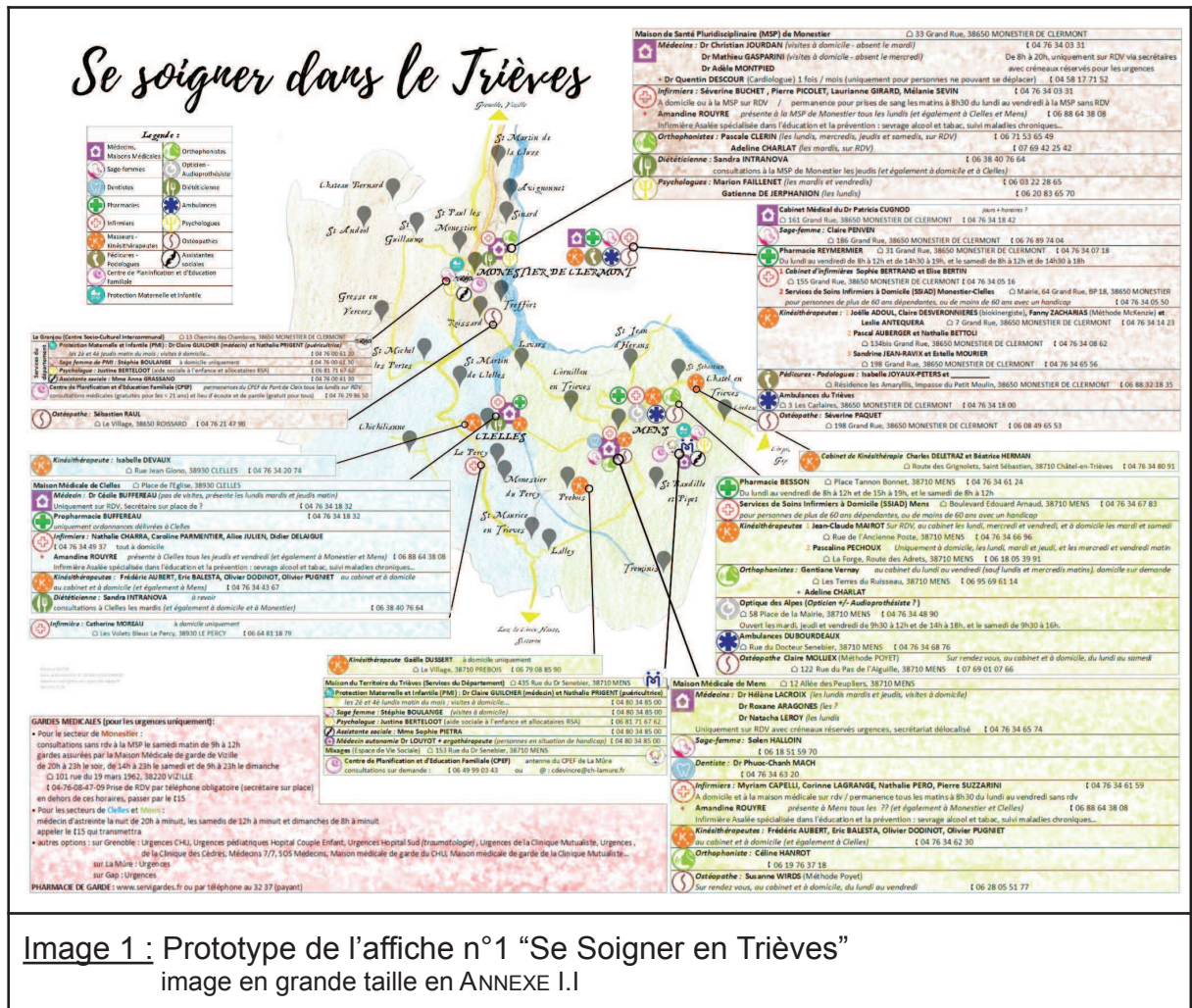


Image 1 : Prototypé de l’affiche n°1 “Se Soigner en Trièves”
image en grande taille en ANNEXE I.I

4. Création du prototype de l’affiche n°2 : “Quand et pour quoi consulter”

a) Thème et objectifs

La seconde affiche, destinée elle aux patients, portait sur les motifs de consultation (quand et pour quoi consulter, qu’est-ce qui relève d’une consultation médicale et dans quel délai...). Son objectif était de permettre aux patients de reconnaître une urgence lorsqu’ils y étaient confrontés et de consulter le cas échéant, mais aussi de mieux identifier les motifs ne nécessitant pas de consultation médicale urgente. En espérant qu’ainsi, à terme, les plages dédiées aux urgences

(créneaux d'urgences des médecins au cabinet, mais aussi consultations au cours des gardes médicales) soient mieux attribuées.

b) Contenu et bibliographie

Pour créer ce document, il a d'abord fallu définir quels étaient les motifs de consultation les plus courants en médecine générale. Ces données sont disponibles auprès de l'Observatoire de médecine générale (OMG), qui a établi un classement des Résultats de consultation (RC) les plus fréquents en 2009²³.

Pour chacun des RC les plus courants, une recherche bibliographique a été faite, concernant les délais de consultation recommandés, ainsi que les signes de gravité devant faire consulter en urgence. Les recommandations issues d'agences nationales, notamment l'assurance maladie via son site internet ameli.fr²⁴, ont été préférées, et complétées si besoin par une recherche bibliographique plus approfondie.

Par exemple, les RC "lombalgie", "cervicalgie", "sciatique", "dorsalgie", "névrite" présentaient logiquement de nombreux points communs dans leur gestion, en fonction des signes devant faire consulter dans la journée, ou au contraire pouvaient faire différer la consultation de quelques jours. Ils ont donc pu être réunis sous le terme générique "mal de dos" avec des précisions communes. Il en a été de même pour l'infectiologie, à partir des RC "état fébrile", "rhinopharyngite - rhume", "angine", "bronchite aiguë", "otite moyenne", "cystite", "sinusite"...

c) Rédaction du document

Ces grands groupes de motifs de consultation ont ensuite été classés par délai de consultation recommandé (de l'urgence vitale à la consultation sans

urgence, en passant par l'urgence dans la journée et l'urgence relative, et avec un code couleur associé), plutôt que par appareil anatomique.

Un soin tout particulier a été apporté à la vulgarisation scientifique, c'est-à-dire à la transcription des notions et des connaissances scientifiques avec des termes simples afin de les rendre accessibles et compréhensibles aux non-spécialistes²⁵.

d) Première validation du contenu

Cette première version a également été relue par plusieurs professionnels de santé et usagers, pour finalement aboutir au premier prototype de l'affiche "Quand et pour quoi consulter ?" (Image 2 , ANNEXE I.II).

Quand et pour quoi consulter ?

en général	chez les enfants	cas particuliers (maladies chroniques, grossesse...)
<p>Arrêt cardio respiratoire : perte de conscience + respiration absente ou anormale</p> <p>Douleur dans la poitrine brutale, intense, qui « serre » et augmente à l'effort, s'étend vers la mâchoire</p> <p>Détresse respiratoire avec bleuissement lèvres et doigts ; difficultés à parler</p> <p>Accident vasculaire cérébral : faiblesse de tout un côté du corps, difficultés à parler ou à bouger un membre, asymétrie du visage</p> <p>Troubles de la conscience</p>		
<p>Fièvre persistante > 40°C ; infection urinaire avec fièvre ou avec douleurs dans le dos</p> <p>Mal de tête nouveau, intense, accompagné d'autres symptômes</p> <p>Mal de dos / sciatique avec baisse de la force dans un bras ou une jambe</p> <p>Mal de ventre avec forte fièvre, difficultés à uriner, constipation sans gaz, retard de règles, sang extériorisé</p> <p>Traumatisme notamment crâniens, Plaies y compris brûlures et morsures d'animaux, Saignement</p> <p>Grosse jambe rouge</p> <p>Rapport sexuel à risque</p> <p>Détresse psychologique</p>	<p>Fièvre chez nourrisson de moins de 3 mois</p> <p>Fièvre mal tolérée (enfant gris, abattu)</p> <p>Bronchiolite</p> <p>Mal de ventre + perte d'appétit / de poids</p>	<p>Fièvre chez femme enceinte, en cas de maladie chronique, en post-opératoire</p> <p>Mal de ventre chez femme enceinte</p> <p>Majoration des symptômes liés à une maladie chronique</p>
<p>Fièvre autre qui persiste plus de quelques jours malgré traitement</p> <p>Mal de dos si persiste plus de 8 jours, augmentation en particulier la nuit, douleurs bras / jambe</p> <p>Mal de ventre qui persiste, voire s'aggrave, constipation récente, contexte prise de médicaments</p> <p>Fatigue récente, inhabituelle, associée à d'autres symptômes</p> <p>Douleur articulaire avec gonflement, rougeur, chaleur</p>	<p>Fièvre bien tolérée (enfant rose, souriant, qui joue) mais qui persiste</p>	<p>Anomalie résultat biologique</p>
<p>Symptômes anciens</p> <p>Suivi des enfants ou des maladies chroniques, rappel des vaccinations, renouvellements d'ordonnance ou d'arrêts de travail, actes de prévention...</p> <p>Certificats (sauf si accident / violence)</p> <p>Procédures administratives, dossiers MDPH...</p>		

15 : Consultation dans la journée

Consultation dans les 48-72h

Consultation sans caractère d'urgence

1 consultation = 1 motif !

! Il n'existe pas de vérité absolue en Médecine !
Au moindre doute n'hésitez pas à consulter ou prendre un avis médical.

Image 2 : Prototype de l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter ?"
image en grande taille en ANNEXE I.II

Le score de lisibilité de Flesch de l'affiche a été calculé à 41,42, conforme à la recommandation de M. Sustersic. Le degré de complexité du document correspond donc à un niveau de lecture de classe de 6^{ème}, accessible à la plupart des lecteurs.

B. Enquête de validation

Les prototypes des deux affiches ainsi créés ont ensuite été soumis à une étude d'acceptabilité via des entretiens semi-directifs pour recueil structuré d'informations. Ils ont tous été menés par l'auteur en présentiel, auprès des professionnels concernés puis d'un échantillon d'usagers. Le guide d'entretien avait été préalablement rédigé (ANNEXE II), et avait eu l'approbation du directeur de thèse et du Conseil scientifique du département de Médecine Générale (CSDMG).

Ces entretiens ont été enregistrés grâce à l'application Magnétophone d'un smartphone, après information et accord des participants (ANNEXE III).

S'agissant d'un recueil structuré d'informations, la grille de lecture a été construite avant la tenue des entretiens. Les entretiens ont ensuite été anonymisés au moment de leur retranscription. Enfin, les données recueillies ont été étudiées par analyse textuelle thématique, avec un codage manuel.

1. Auprès des professionnels

a) Tous professionnels (dont médecins)

Concernant les professionnels, l'ensemble de la population concernée (soit chaque professionnel ou structure de professionnels exerçant dans le Trièves) a été démarché par voie téléphonique ou par mail, pour organiser un entretien. En l'absence de réponse, ils ont été relancés deux fois. Ces entretiens ont été menés entre juillet et octobre 2020.

Dans les cas où un entretien a pu être organisé, la fiche d'information et de consentement ainsi que le prototype de l'affiche n°1 "Se soigner en Trièves" leur ont généralement été envoyés par mail 48 heures avant.

Pour tous les professionnels, l'entretien a débuté par un échange sur leur exercice et leur organisation (pour obtenir des informations pratiques sur comment les patients pouvaient faire appel à eux en cas de besoin, notamment leurs contacts téléphoniques, leurs adresses, leurs horaires et autres particularités éventuelles), afin de pouvoir compléter et adapter le contenu de la première affiche. Pour des raisons de confidentialité, cet échange n'a pas été retranscrit et n'apparaît pas dans la grille de lecture.

Les professionnels ont ensuite été interrogés sur leur ressenti concernant l'accès aux soins dans le Trièves, avant la présentation du prototype de l'affiche et sa critique.

b) Médecins

Pour les médecins, la même trame que pour les autres professionnels a été suivie, avec une discussion autour de leurs pratiques, puis sur l'accès aux soins dans le Trièves, avant la présentation et la critique du prototype de l'affiche n°1.

L'entretien s'est ensuite poursuivi avec une partie sur les motifs de consultation, et la présentation du prototype de l'affiche n°2 pour avoir leurs retours sur cette dernière, selon les mêmes modalités que pour l'affiche n°1.

2. Auprès d'un échantillon d'usagers

Une fois les entretiens auprès des professionnels terminés, les prototypes des deux affiches ont été revus et mis à jour en fonction des corrections et améliorations suggérées par ces derniers.

Ces deuxièmes versions des prototypes des deux affiches ont ensuite été présentées à un échantillon d'usagers, sélectionnés aléatoirement dans la rue un jour de marché, sur les journées du 5 décembre 2020 pour le marché de Mens, et du

6 décembre 2020 pour le marché de Monestier-de-Clermont (le village de Clelles n'accueillant pas de marché l'hiver).

Ces entretiens devaient permettre de recueillir l'avis d'un petit nombre d'usagers sur l'accès aux soins dans le Trièves, et sur chacune des deux affiches.

C. Diffusion

À la suite des entretiens avec un échantillon de Trièvois, les affiches ont été une dernière fois modifiées pour aboutir à leur version définitive. Cette dernière version a été soumise par mail aux différents professionnels rencontrés pour validation finale.

La diffusion telle que pensée initialement était la suivante :

- dans tous les cabinets et lieux de soins mentionnés sur la carte, ainsi que dans les mairies, les maisons des habitants (équipements de proximité à vocation socioculturelle) et centres sociaux, et les maisons France Service, pour l'affiche n°1 "Se Soigner en Trièves" ; ainsi que sur les sites Internet des mairies et de la CC ;
- uniquement dans les cabinets médicaux pour l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter", afin que l'information médicale puisse être complétée par des échanges et des questions lors de la consultation médicale si besoin, et que le patient, plutôt que de suivre à la lettre les propositions de délai formulées, soit sensibilisé à cette notion d'urgence médicale.

Ce projet de diffusion initial devait être discuté, validé et complété si besoin par les personnes interrogées.

Pour apporter une réponse à la thèse d'E. Philippe, où la création d'un annuaire des professionnels de santé du Trièves était une des solutions proposées⁷, un livret d'information a également été conçu à partir des informations de l'affiche "Se soigner en Trièves", en lien avec le chargé de communication de la CC du Trièves.

La diffusion de ces supports était prévue pour janvier 2021.

D. Évaluation après diffusion

Une enquête d'évaluation a posteriori des supports d'information a ensuite été organisée afin d'avoir les retours des usagers, de savoir s'ils avaient vu, lu et compris ces affiches, et de décrire l'utilité et la pertinence de ces documents telle que ressentie par les patients (critère de jugement principal).

Celle-ci a été réalisée au moyen de questionnaires écrits auto-administrés (ANNEXE IV). L'affiche n°2 ayant été diffusée uniquement dans les cabinets médicaux, le recueil de ces données s'est limité aux salles d'attente des cabinets médicaux, afin de pouvoir évaluer tous les supports d'information en même temps.

Un délai de 3 mois depuis la date de mise à disposition des documents a été respecté, pour un recueil des questionnaires en avril 2021.

Le nombre de réponses nécessaires a été calculé au préalable, la caractéristique étudiée (l'utilité et la pertinence des documents d'information) ayant été estimée à partir des retours des Trièvois interrogés lors des entretiens. À partir du nombre obtenu a été fixée la durée de mise à disposition des questionnaires, en prenant en compte le nombre de consultations par semaine dans chaque cabinet (estimé par les médecins ou secrétaires de chaque cabinet), et un taux de réponse de 10 à 20% maximum inhérent à l'utilisation d'auto-questionnaires (avec l'hypothèse d'un taux de réponse comparable entre enquête par dépôt et par courrier)^{26,27}.

III. RÉSULTATS

A. Entretiens

Sur les 10 médecins généralistes exerçant dans le Trièves, 9 ont été sollicités (le dixième s'étant installé après la fin des entretiens), et 7 ont accepté de participer à l'étude (ANNEXE V). Un échange mail ou non formalisé pour présenter les affiches a tout de même pu être obtenu avec deux des trois médecins n'ayant pas participé.

Concernant les autres acteurs de santé, 29 entretiens ont pu être menés, sur 44 sollicités (ANNEXE VI). Là encore, un échange par mail, par téléphone ou direct a pu être fait avec 9 des non-répondants.

Enfin, des entretiens ont été réalisés auprès de 13 Trièvois (ANNEXE VII) ; leurs caractéristiques démographiques sont résumées dans le tableau 1.

		Echantillon		Population	
		Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Total		13	100,0	10060	100,0
Sexe	Masculin	7	53,8	5099	50,7
	Féminin	6	46,2	4961	49,3
Âge	0-14 ans	0	0,0	1919	19,1
	15-29 ans	1	7,7	1221	12,1
	30-44 ans	3	23,1	1906	18,9
	45-59 ans	5	38,5	2038	20,3
	60-74 ans	3	23,1	1965	19,5
	> 75 ans	1	7,7	1011	10,0
Secteur de résidence	Monestier	5	38,5	4940	49,1
	Clelles	3	23,1	2074	20,6
	Mens	5	38,5	3046	30,3

Tableau 1 : Caractéristiques démographiques de l'échantillon d'habitants de Trièvois *versus* population totale du Trièves

Statistiques de la population du Trièves issues de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)²⁸

1. Modalités d'exercice des professionnels

Pour chaque professionnel interrogé, y compris les médecins, l'entretien a commencé par un recueil de données concernant leurs modalités d'exercice, et la vérification de l'exactitude des informations pratiques ayant été décrites sur le prototype présenté (numéros de téléphone, adresses, jours travaillés et autres particularités). Cet échange n'a pas été retranscrit pour des raisons de confidentialité, mais a permis d'apporter certaines corrections et précisions sur l'affiche.

2. Organisation et accès aux soins dans le Trièves

a) Accès aux soins en Trièves

La question très large de l'accès aux soins dans le Trièves a donné lieu à des réponses variées (ANNEXES VIII, IX et X). Elles ont été réparties en divers thèmes et sous-thèmes, en général communs aux professionnels, aux médecins et aux Trièvois. Ils sont synthétisés dans l'infographie suivante (Tableau 2), avec pour chaque thématique un ou plusieurs verbatims représentatifs des citations correspondantes.

<p>Tableau 2 : Thématiques abordées lors des entretiens à la question de l'accès aux soins dans le Trièves et verbatims correspondants (n_M = nombre de médecins ayant abordé chaque thème ; n_P = nombre de professionnels hors médecins ayant abordé chaque thème ; n_T = nombre de Trièvois ayant abordé chaque thème ; c = nombre de citations par thème)</p>
<p>Avis sur l'accès aux soins dans le Trièves ($n_M = 7/7$; $n_P = 28/29$; $n_T = 10/13$; $c = 219$)</p> <hr/> <p>Démographie ($c = 119$)</p> <hr/> <p>En général ($c = 36$)</p> <hr/> <p>Dualité... ($n_M = 1$; $n_P = 2$; $n_T = 3$; $c = 8$)</p> <p>« Il y a deux pans. C'est compliqué parce que malgré le fait qu'on soit dans le Trièves, relativement éloignés, il y a quand même tous les corps de métier qui y sont représentés, dans le médical et le paramédical. Certes il n'y en a pas beaucoup, [...] n'empêche que les gens qui sont présents essaient de faire au mieux, et de répondre à toute la demande. » (P14)</p> <p>« Je suis quand même assez positive concernant l'accès aux soins. Je sais qu'on est considéré comme un désert médical, mais je trouve qu'on arrive à ne pas refuser de patients, à avoir des délais assez courts, et j'ai quand même l'impression que les patients sont quand même bien pris en</p>

charge et qu'on fait pas mal de choses... » (M5)

...entre optimisme... ($n_M = 2$; $n_P = 12$; $n_T = 2$; $c = 19$)

« Je trouve que c'est pas si pire la démographie dans le Trièves. Et c'est en train de s'améliorer. » (M6)

« Je pense que l'offre de soin elle se complète, on voit qu'il y a quand même du monde, j'ai pas compté le nombre de professionnels, ça a l'air de dépasser la cinquantaine... On est pas franchement un désert médical ! » (P17)

...et fragilité ($n_M = 2$; $n_P = 4$; $n_T = 2$; $c = 9$)

« On est dans le jus, on est une zone de désert médical. D'ailleurs on dit zone de désert médical, mais c'est zone de désert tout court, il ne manque pas que de médecins. » (M2)

« C'est ambigu : il y a en a, mais c'est très fragile, et il suffit qu'un professionnel soit en arrêt un peu longtemps et le système ne tient plus. » (P16)

Médicale ($c = 52$)

Médecins généralistes ($n_M = 5$; $n_P = 14$; $n_T = 5$; $c = 28$)

« On est pas assez nombreux en tant que médecins. » (M3)

« Au niveau des médecins, c'est très compliqué, on a des bons médecins mais c'est très compliqué d'avoir des rendez-vous car il n'y a pas assez de médecins pour le nombre de patients. » (P6)

« Il commence quand même à y avoir assez de médecins, mais il y a encore pas mal de choses qui doivent se mettre en place pour que ça tourne, d'un point de vue organisation... » (T13)

Médecins spécialistes ($n_M = 1$; $n_P = 7$; $n_T = 3$; $c = 13$)

« Ici ça manque de spécialistes, et puis ça manque d'endroits où faire les examens... » (T2)

Sages-femmes ($n_M = 1$; $n_P = 1$; $n_T = 0$; $c = 2$)

« Maintenant on a une sage-femme, qui gère bien... » (P1)

Dentistes ($n_M = 3$; $n_P = 2$; $n_T = 4$; $c = 9$)

« Il manque le dentiste, ça c'est sûr et certain, c'est même un gros problème. » (T12)

Paramédicale ($c = 31$)

Infirmiers ($n_M = 2$; $n_P = 4$; $n_T = 2$; $c = 5$)

« [Les infirmiers] sont régis par des quotas, et l'ARS classe le Trièves et particulièrement le canton de Mens en zones surdotées, du coup pas d'installation possible, et dans les faits on y arrive pas, donc on joue, on triche avec des remplaçantes régulières. » (P16)

Kinésithérapeutes ($n_M = 2$; $n_P = 6$; $n_T = 4$; $c = 12$)

« On est pas mal de kinés, malgré tout il y a beaucoup de personnes qui trouvent qu'il y a trop d'attente. » (P6)

Orthophonistes ($n_M = 2$; $n_P = 3$; $n_T = 1$; $c = 6$)

« Au niveau de l'orthophonie je trouve que c'est bien, même s'il y aurait le potentiel d'en accueillir d'autres. » (P29)

Ambulanciers ($n_M = 0$; $n_P = 1$; $n_T = 0$; $c = 1$)

« Après les ambulanciers, ambulance d'urgence on a jamais nous... » (P1)

Psychologues ($n_M = 1$; $n_P = 2$; $n_T = 0$; $c = 3$)

« Psycho ils bossent pas mal quand même... » (M6)

Accès aux médecins ($c = 37$)

Délais de consultation ($n_M = 4$; $n_P = 0$; $n_T = 2$; $c = 4$)

« Chez les patients il y a des insatisfactions, du fait des délais de rendez-vous, et même s'il y a toujours des rendez-vous en urgence... » (M4)

« Je trouve que depuis le départ des anciens médecins c'est plus compliqué, notamment sur Mens... A l'époque, bon c'est sûr que c'est des docteurs qui faisaient des journées à rallonges avec des patients et des patients, mais on attendait pas beaucoup pour avoir un rendez-vous, alors qu'aujourd'hui on peut attendre quatre, cinq jours, sauf dans des cas d'urgence... » (T5)

Disponibilité des médecins ($n_M = 3$; $n_P = 6$; $n_T = 3$; $c = 17$)

« Le médecin dont j'ai pris la suite, lui sa politique c'était "l'appel doit avoir le rendez-vous dans la journée" mais là c'est plus possible [...]. Ça maintenant les patients habitués ont appris, et puis ils se sont rendus compte que quand ils avaient vraiment un problème on était là. » (M3)

« Il y a eu un changement dans la façon de travailler des médecins, par rapport à avant où c'est des médecins qui étaient là tout le temps, qui étaient les médecins de famille... [...] C'est un changement de modèle, et les médecins restent très disponibles, notamment en se rendant à domicile, et ça reste des médecins qui sont très impliqués dans leur travail... Mais ça a fait réagir. » (P29)

« Avant il y avait moins de médecins, et là maintenant il y a plein de médecins qui sont arrivés donc ça c'est super, mais c'est vrai que du coup [...] c'est pas évident je trouve d'être jamais suivi par la même personne... » (T1)

Gardes médicales et urgences ($n_M = 5$; $n_P = 5$; $n_T = 3$; $c = 14$)

« Pour les gardes, le Trièves est en entité géographique complète, et ils [les patients] ne comprennent pas pourquoi quelqu'un de Gresse doit aller à Vizille, et non pas à Clelles en cas d'urgence... » (M1)

« Après les médecins de Monestier se sont rattachés à la maison de garde de Vizille, et ça aussi les patients ils ont pas compris, pendant un moment ils ont été perdus, et ça avait beau être affiché en salle d'attente ils ne comprenaient pas trop comment faire. Et puis en même temps il y a eu la régulation par le SAMU, et ça non plus les patients n'ont pas compris : appeler le SAMU alors que c'était pas urgent ils trouvaient ça aberrant, mais du coup ils ne comprenaient pas comment trouver un médecin quand même... » (P12)

« Après ce qui est dommage c'est que sur le territoire il n'y ait plus du tout de gardes, et souvent on nous renvoie super loin, sur Vizille, ou alors après c'est Grenoble avec Médecins 24/24... Et ça voilà je trouve que c'est vraiment dommage, mais ça ils doivent savoir... » (T10)

Activité ($n_T = 0$; $c = 26$)

de campagne... ($c = 12$)

Exercice rural ($n_M = 2$; $n_P = 0$; $c = 3$)

« C'est de la médecine en milieu rurale, avec une population très variée, puisqu'on est les seuls médecins du coin donc on voit toutes les populations du territoire. » (M4)

Importance des soins à domicile ($n_M = 1$; $n_P = 5$; $c = 6$)

« C'est une partie importante du boulot d'aider les personnes qui le souhaitent à rester à domicile et à conserver de l'autonomie. » (P2)

Relation particulière avec le patient ($n_M = 0$; $n_P = 3$; $c = 3$)

« Dans nos milieux on est soignants mais on est tout le reste aussi, on est le lien social... » (P16)

...dans un territoire qui a ses particularités ($c = 14$)

Mode de vie ($n_M = 0$; $n_P = 5$; $c = 6$)

« Quand on est dans le Trièves c'est un choix, un choix de vie, et on a les avantages et les inconvénients. » (P18)

Particularités géographiques ($n_M = 1$; $n_P = 2$; $c = 5$)

« Il y a vraiment une barrière entre le secteur de Monestier et le secteur de Clelles-Mens, et donc les gens vont pas forcément aller à Mens alors qu'ils sont à Monestier... » (M6)

Part saisonnière et touristique ($n_M = 0$; $n_P = 2$; $c = 3$)

« Nous avons beaucoup de vacanciers, beaucoup de gens qui sont ici de Pâques à la Toussaint, donc il peut arriver beaucoup de choses... » (P4)

Communication ($n_T = 0$; $c = 25$)

entre professionnels ($n_M = 3$; $n_P = 9$; $c = 16$)

« Il faudrait que le territoire s'unisse, parce que quand on discute et qu'on arrive à s'entendre on a plus de force, et c'est gagnant pour tout le monde, pour les patients et pour nous. » (M7)

auprès des patients ($n_M = 1$; $n_P = 7$; $c = 9$)

« Il y a un gros travail d'éducation à faire sur notre patientèle, on s'en est rendu compte encore plus avec le covid, où on a pas été embêtés par tout ce qu'ils appellent les urgences habituellement : le nez qui coule depuis 2 heures, la toux depuis 3h... [...] Après c'est dur d'éduquer une patientèle... Et

*puis j'aime pas ce terme "éduquer", c'est plutôt informer pour savoir quand consulter. » (M2)
« Les gens sont souvent perdus, souvent ils ne comprennent pas, et les médecins n'ont pas le temps de leur expliquer... » (P27)*

Quelles solutions ? ($n_T = 0$; $c = 12$)

Recrutement de nouveaux médecins... ($n_M = 1$; $n_P = 0$; $c = 1$)

« Je vais être honnête : l'amélioration passera, pour moi, par le recrutement de médecins. » (M2)

...grâce aux MSP, exercice en groupe et locaux partagés ($n_M = 4$; $n_P = 3$; $c = 8$)

« Les jeunes médecins qui ne veulent plus travailler tout seuls, donc pour trouver il faut fournir pas mal d'éléments en termes de locaux de travail, de conditions de travail pour que ce soit intéressant, et que les jeunes médecins aient envie de s'installer en zone rurale et semi-rurale, parce que sinon c'est compliqué. » (M1)

« Faire beaucoup plus travailler en interprofessionnel, ça c'est super. C'est le bon côté de l'évolution de l'offre de soins. C'est bien que tout le monde sache qui fait quoi, pourquoi, comment, avec quelle technique et pourquoi, et puis de pouvoir échanger... » (P18)

Téléconsultation ($n_M = 1$; $n_P = 0$; $c = 1$)

« Au départ j'étais contre la téléconsultation, mais j'ai retourné mon fusil d'épaule, parce que je connais les gens, je sais à peu près ce qu'ils ont comme pathologie, comme traitement, comme soucis, et finalement j'ai fait des diagnostics que j'aurais jamais pensé faire en téléconsultation, des choses intéressantes, et ça a rendu beaucoup de services. » (M7)

Autres ($n_M = 1$; $n_P = 1$; $c = 2$)

« Aux Etats-Unis c'est pas parfait le système de santé, mais les gens ont le droit de se barrer 1h du boulot pour aller chez le médecin, c'est quelque chose qui est toléré, mais en France c'est pas hyper accepté du coup les gens ils veulent toujours des consultations en soirée, ils veulent toujours des consultations tôt le matin, mais il faut qu'ils prennent l'habitude que c'est pas forcément possible... » (M6)

b) Retours sur l'affiche n°1 "Se Soigner en Trièves"

Les participants ont été interrogés sur la forme et sur le fond de l'affiche, et leurs réponses ont été classées selon différents critères de qualité²⁹ :

- sur le fond :
 - l'**objectif** de l'affiche qui devait clairement être présenté ;
 - le **contenu** (informations cohérentes, explications claires et structurées) et la **compréhensibilité** (vocabulaire et langage adaptés au public visé) ;
 - l'**utilité** (contenu pertinent et répondant aux attentes de ses destinataires) ;

- sur la forme :
 - les **illustrations** (images, graphiques, schémas) et **couleurs**, qui devaient aider à faire passer le message, et rendre l’affiche agréable à lire ;
 - la **lisibilité** du texte devant permettre de lire facilement dans l’ordre les différents éléments présentés ;
 - l’**attractivité** et la capacité à capter l’attention et maintenir l’intérêt.

Sur le fond, l’objectif de répertoriage et de présentation des professionnels a semblé clair pour les personnes interrogées, notamment grâce à son titre, bien que sa couleur noire et sa police d’écriture puissent le rendre moins attractif et facile à lire (« *elle est super jolie ta police, mais je me dis quelqu'un qui maîtrise pas forcément super bien la langue française il va pas réussir à bien lire...* »). Plusieurs personnes ont également relevé l’absence des professions non réglementées qui pourraient tout de même être considérées comme une façon de se soigner :

« C'est intéressant, parce que le fait de “Se soigner dans le Trièves”, en fait il y a plein de façons de se soigner, et du coup ça m’interroge, le soin c’est très très large, il y en a qui vont se soigner en montant en haut de l’Obiou (rires). » (P8)

Le contenu de l’affiche a paru « *bien expliqué, bien détaillé* » selon la plupart des interviewés, permettant de prendre conscience de la diversité de l’offre de soin au sein du Trièves (« *Quand vous voyez tout ça vous vous dites qu’il y a du monde. C’est pas du tout un désert médical* »), et de mieux comprendre l’organisation des gardes et urgences (« *Moi le truc d’appeler le 15 je savais même pas qu’il fallait faire ça ! En tout cas, ça vaut vraiment le coup de rappeler le protocole, d’autant plus que c’est pas le même fonctionnement sur Monestier* »). Les principaux points d’interrogation soulevés ont été le choix des catégories de professionnels apparaissant (« *Il y a des choses qui sont peut-être limites... La difficulté c’est effectivement jusqu’où on ouvre ou pas* »), ainsi que la

mention de détails spécifiques aux professionnels (jours travaillés, particularités d'exercice, conditions d'accès...), certes intéressants mais surchargeant l'affiche (« *Il y a beaucoup d'infos, en même temps je trouve que c'est super parce que... Je me suis demandé si ça vaut le coup, mais oui ça vaut le coup de dire quel jour on est là, quel jour on intervient... Parce que finalement c'est quand même ça qui permet aux gens de gagner du temps, c'est plus clair.* »).

Enfin, l'utilité de ce document, autant pour les usagers que pour les professionnels, a été reconnue par la majorité des personnes interrogées :

« Moi en tant que professionnel de santé, ça m'apprend des choses, alors pour les patients c'est super ! » (M2)

Concernant la forme, la mise en page autour d'une cartographie du Trièves a été appréciée, ainsi que la présence des pictogrammes différents pour chaque corps de métier pour faciliter la lecture (« *Ton code couleur est bien fait pour les zones, et les logos sont visibles, il n'y en a pas deux qui se ressemblent, ça fait qu'elle est lisible ta carte. Et puis il y a la petite légende en haut, qui permet de trouver ce qu'on cherche en deux secondes* »). Le choix des couleurs, avec un « *côté pastel peut-être un peu terne* » pour la carte, et pouvant gêner la lecture pour les cadres, n'a par contre pas fait l'unanimité lors de la présentation de la première version de l'affiche.

La lisibilité a également été un point de discussion important, et notamment la taille réduite des caractères compte tenu du grand nombre d'informations à faire apparaître... Sans qu'une véritable solution permettant de résoudre ce problème n'émerge (« *Juste une question sur la lisibilité... Mais en même temps je n'ai pas de solution à vous proposer, donc c'est que c'est très bien, j'ai pas mieux... Mais ça fait beaucoup d'informations en effet* »). La classification des professionnels par secteur d'exercice plutôt que par corps de métier a aussi été proposée par plusieurs personnes, bien que minoritaires.

Pour finir, les couleurs ternes et le côté surchargé de l'affiche sont apparus comme les principaux freins à son attractivité (« *c'est un peu pastel, alors que quelqu'un qui est en salle d'attente il faut l'attirer, qu'il ait envie de s'approcher, comme ça c'est déjà 50% du boulot qui est fait. Après si c'est tout yéyé il va moins avoir envie de lire... Après c'est pas mal comme ça, juste je réhausserais un peu plus les couleurs, un peu flashy, pour que ça attire un peu plus...* »).

Au total, les retours généraux ont été globalement positifs, autant de la part des usagers (12 avis positifs sur les 13 Trièvois interrogés soit 92,3% de satisfaction), que des professionnels (28 avis positifs sur les 29 professionnels interrogés soit 96,5% de satisfaction, et 100% d'avis positifs chez les médecins généralistes interrogés).

c) Modifications apportées à l'affiche

L'affiche a pu être modifiée suivant les retours suscités : augmentation de la saturation des couleurs de la carte pour la faire ressortir, suppression des marqueurs localisant les villages sur la carte pour ne pas la surcharger... Les cadres contenant les informations sur les professionnels ont été transformés pour les faire apparaître avec des bordures en couleur (pour respecter le code couleur par secteur) sur fond blanc (pour plus de lisibilité et mettre en avant la carte). Les textes ont également été ajustés pour être tous à la même taille, et les informations sur les professionnels ont été revues pour ne garder que ce qui semblait nécessaire, tout en mettant en avant les noms et numéros de téléphone. Enfin, le titre a été rédigé avec une police plus lisible, mis en couleur pour améliorer son attractivité, et le logo de la CC du Trièves y a été apposé.

Cela a permis d'aboutir à la version finale de l'affiche n°1 "Se Soigner en Trièves" (Image 3, ANNEXE XI.I).

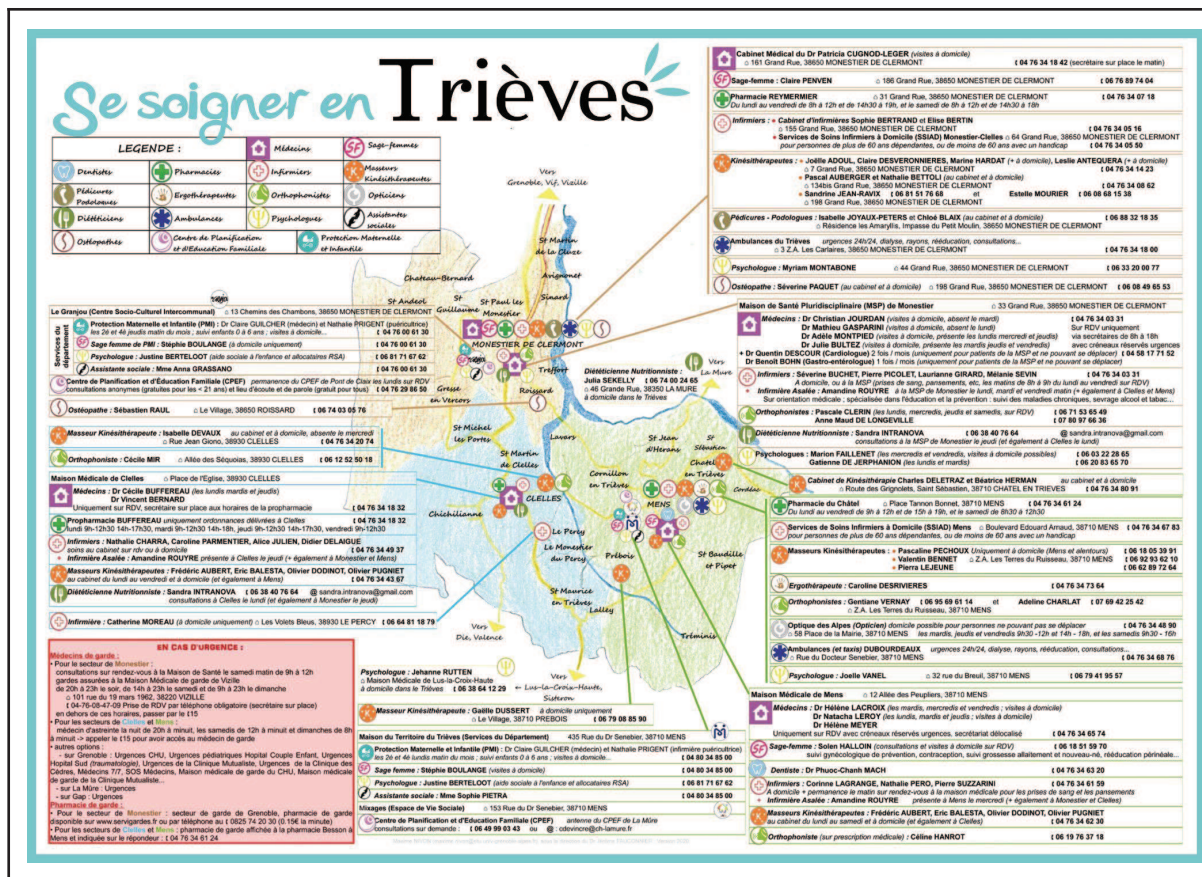


Image 3 : Version finale de l’affiche n°1 “Se Soigner en Trièves”
image en grande taille en ANNEXE XI.I

3. Gestion des motifs de consultation

a) Les motifs de consultation vus par les médecins

Les médecins interviewés ont été interrogés sur les motifs de consultation qu’ils rencontraient fréquemment dans le Trièves, et sur la gestion des délais de rendez-vous de ceux-ci.

Cela a permis de vérifier la pertinence des informations contenues sur le prototype de la seconde affiche et la transposition des motifs de consultation les plus fréquents en médecine générale en France au territoire particulier du Trièves. La correspondance entre les motifs de consultation cités par les médecins interrogés et les RC les plus fréquents, ainsi que leur mention sur l’affiche le cas échéant, est décrite dans le tableau suivant (Tableau 3).

Tableau 3 : Motifs de consultation fréquemment vus dans le Trièves selon les médecins généralistes*, avec RC du motif** et mention correspondante sur l’affiche

*motifs classés par nombre de citations *n* puis par ordre d’apparition dans la grille d’analyse

**en 3^è colonne : présence (O pour oui) ou non (N) du RC dans les 50 RC les plus fréquents REF

*** Dénomination Hors Liste (DHL) ne faisant pas l’objet d’un RC

n	Motifs cités par les médecins	RC correspondant	Top 50 RC	Mention correspondante sur l’affiche
9	“renouvellements de traitement / d’ordonnances” ; “RO”	EXAMENS SYSTEMATIQUES ET PREVENTION	O	renouvellements d’ordonnance
	“suivis systématiques / gynéco / enfants et nouveaux-nés”			suivi des enfants...
8	“fièvre (mal tolérée)” dont “chez les enfants / nourrissons”	ETAT FEBRILE	O	Fièvre...
	“toutes les infections” ; “infectieux” ; “viroses” ; “rhinos” ; “gastros” ; “sinusites” ; “grippes” ; “rhumes”	RHINOPHARYNGITE - RHUME ; SINUSITE ...	O	
7	“(petite) traumatisme” ; “bobologie” ; “plaies” ; “fractures” ; “sutures” ; “blessures diverses et variées”	CONTUSION ; PLAIE ; BLESSURES COMBINEES	O	Traumatismes, Plaies, Saignement...
5	“douleur abdo” ; “maux de ventre” ; “petites choses abdominales” dont “chez la femme enceinte”	PLAINTÉ ABDOMINALE	O	Mal de ventre...
4	“piqûres de tiques / d’insectes”	PIQURE D’INSECTE	N	morsures d’animaux
4	“douleur thoracique” ; “douleur dans la poitrine” ; “infarct”	ANGOR - INSUFFISANCE CORONARIENNE	O	Arrêt cardiorespiratoire...
	“problèmes cardiaques”			Douleur dans la poitrine...
3	“AVC”	ACCIDENT VASCULAIRE CEREBRAL	N	Accident vasculaire cérébral...
3	“besoin d’un arrêt de travail” ; “certificats”	PROCEDURE ADMINISTRATIVE	O	Certificats ; Procédures administratives...
3	“diarrhées, vomissements” ; “déshydratation”	DIARRHEE - NAUSEE - VOMISSEMENT	O	Fièvre... Mal de ventre...
3	“pathologies chroniques”	HTA ; HYPERLIPIDEMIE ; DIABETE DE TYPE 2 ...	O	<i>Population particulière</i>
	“majoration de dyspnée” ; “insuffisance cardiaque”			Majoration des symptômes liés à maladie chronique...
2	“détresse respiratoire” ; “difficultés à respirer”	INSUFFISANCE RESPIRATOIRE	N	Détresse respiratoire...
2	“(signaux de) douleur”	DOULEUR NON CARACTERISTIQUE	O	Mal de tête / dos / ventre.. Douleur articulaire
2	“lombalgies”	LOMBALGIE	O	Mal de dos...
2	“angoisses” ; “soutien psychologique”	ANXIETE - ANGOISSE	O	Détresse psychologique

1	“cholécystite”	DHL *** 11 (appareil digestif)	N	Mal de ventre...
1	“vertiges”	VERTIGE - ETAT VERTIGINEUX	O	Mal de tête [...] autres symptômes
1	“fatigue”	ASTHENIE - FATIGUE	O	Fatigue...
1	“symptômes depuis pas mal de temps” : “arthrose” ; “brûlures digestives” ...	ARTHROSE ; REFLUX - PYROSIS ; ...	O	Symptômes anciens
1	“gonalgies”	ARTHROPATHIE PERIARTHROPATHIE	O	Douleur articulaire...
1	“confusion chez le sujet âgé”	PSYCHIQUE (TROUBLE)	N	Troubles de la conscience
1	“apparition d'une symptomatologie inexplicquée et dérangement”	ETAT MORBIDE AFEBRILE	O	/
1	“choc anaphylactique”	OEDEME DE QUINCKE - URTICAIRE GEANT	N	Détresse respiratoire...
1	“malaise”	MALAISE - EVANOUISSEMENT	N	Troubles de la conscience...
1	“grosse jambe rouge”	ERYSIPELE ; THROMBOPHLEBITE DES MEMBRES INFERIEURS	N	Grosse jambe rouge
1	“palpitations [...] FA”	FIBRILLATION - FLUTTER AURICULAIRE	N	/
1	“commentaire d'une prise de sang”	ANOMALIE BIOLOGIQUE SANGUINE	O	Anomalie résultat biologique

Au total, la majorité des RC les plus fréquents décrits par l'OMG ont été repris par les médecins généralistes trièvois interrogés. Parmi les motifs cités n'en faisant pas partie, la plupart étaient tout de même déjà mentionnés d'une façon ou d'une autre sur le prototype de l'affiche.

Concernant les délais de consultation, la ruralité du territoire fait des médecins généralistes des éléments essentiels de la gestion des urgences (« *On est souvent le premier recours pour les gens, et donc on a des vraies urgences* »). Ces derniers s'arrangent au mieux pour pouvoir y répondre (« *c'est très rare qu'on les fasse patienter un jour ou deux pour quelque chose qu'ils estiment urgent et que on peut classer dans urgent* »), même si cela demande un certain travail de tri :

« Après, et toute la difficulté est là, c'est de définir l'urgence de la semi-urgence et de la fausse urgence, et là c'est c'est très compliqué. » (M1)

Et dans ce genre de territoire, même si certaines consultations en urgence ne paraissent pas justifiées (« *Des fois on a des fatigues en urgence, mais c'est que c'est les secrétaires qui ont mal orienté* »), il est aussi important d'apprendre à ceux « *qui attendent de plus pouvoir monter la côte pour aller chercher leurs vaches pour venir* » les motifs devant les faire consulter rapidement.

Cette prise en charge des urgences nécessite cependant une organisation bien ficelée concernant les motifs de consultation non-urgents (« *on a vraiment insisté sur le fait qu'il fallait anticiper pour les renouvellements* »), même si pour les patients « *ça c'est compliqué à faire rentrer dans les têtes, que "ce que vous avez ça peut attendre"...* ».

b) Retours sur l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter ?"

Les retours sur la seconde affiche ont été classés selon les critères de qualité définis précédemment. Pour rappel, ce prototype avait été présenté uniquement aux médecins et aux Trièvois.

L'objectif d'information de ce document a semblé clair, même si un médecin interrogé a remarqué qu'il pourrait être intéressant de préciser dans le titre qu'il s'agit de savoir quand et pour quoi consulter « *un médecin généraliste* ». Le thème des motifs de consultation a également paru intéresser les Trièvois : « *C'est bien de pouvoir informer les gens sur ce genre de choses* ».

Concernant la compréhensibilité de l'affiche, le travail de vulgarisation, qui était important aux yeux des Trièvois (« *Pas tout le monde comprend les noms compliqués, donc il faut mieux se mettre à la portée de tout le monde !* »), a été également salué côté médecin (« *Pour moi, tu as mis des symptômes avec des mots simples, tu as vulgarisé ton discours [...] tu as bien mis des symptômes qu'ils peuvent repérer* »). Le contenu a quant à lui été étudié de près par les généralistes interrogés, qui, s'ils ont

globalement trouvé les motifs présentés « *cohérent[s] et adapté[s]* », ont pu proposer des éléments à rajouter (« *Il y a aussi dans AVC la perte de vue brutale d'un oeil, ça les gens ils y pensent jamais* » ; « *Je pense que éventuellement s'il y a un truc à rajouter ça serait [la toux]* »), à supprimer (« *"1 consultation = 1 motif", ça c'est irréalisable en médecine* ») ou à reformuler (« *"Bronchiolite" je pense que les gens ils savent pas forcément ce que c'est. Je le mettrais autrement, je sais pas, "difficultés à respirer chez bébé", pas juste la toux...* » ; « *Douleur articulaire avec rougeur chaleur, je l'aurais peut-être mis au dessus, surtout si fièvre, pour pas louper l'arthrite septique* »).

Enfin, la question de l'utilité de ce document, si elle a été favorable chez les usagers (« *Elle peut avoir son utilité, surtout le cadre rouge en haut qui est intéressant et utile* » ; « *Ah mais ça je trouve que c'est super, c'est bien ! Parce que des fois c'est vrai qu'on est un peu perdus...* »), a apporté des réponses plus contradictoires chez les médecins (« *Ça va rendre service aux gens* » ; « *Ça ne peut être qu'intéressant pour les patients, mais ça ne répond pas du tout à une problématique, à un besoin* » ; « *Il faut le tester, il faut voir ce que ça donne... Est ce que ça va les rendre plus anxieux, il y en a d'autres ça va les aider à prendre une décision...* »).

Concernant la forme de l'affiche, sa séparation en quatre parties selon un code couleur a été qualifiée de « *bien fait[e]* », même si la forme du feu quadricolore n'est pas apparue de façon évidente (« *Ah c'est des feux tricolores ! [...] Ça ressemble à de la peau au dermatoscope !* »).

L'affiche a été considérée « *beaucoup plus lisible, plus claire que la précédente* ». Seules les colonnes pour la pédiatrie et les populations particulières ont été jugées peu distinctes : « *Peut être que pour la pédiatrie il faudrait faire un tableau plus affirmé... L'entourer dans une bulle, faire quelque chose de différent, avec le petit dessin de l'enfant ou de la femme enceinte pour rappeler la légende* ».

Enfin, elle a également semblé attractive et capable d'attirer le regard des gens pour qu'ils s'y intéressent : « *je pense qu'une affiche comme ça, avec des couleurs, les gens la liraient oui* ».

Au total, les retours généraux sur cette seconde affiche ont également été globalement positifs, de la part des usagers (9 avis positifs sur les 13 Trièvois interrogés soit 69,2% de satisfaction), comme des médecins (avis positifs chez 6 des 7 médecins généralistes interrogés soit 85,7% de satisfaction).

c) Modifications apportées à l'affiche

À partir de ces différents retours, le prototype de l'affiche a subi différents modifications :

- l'aspect du feu quadricolore a été modifié, afin qu'il soit davantage mis en avant, et chacun des feux a été retravaillé pour donner une impression de luminosité en faisant disparaître les stries ;
- les colonnes "chez les enfants" et "cas particuliers" ont été supprimées au profit de cadres pointillés avec les pictogrammes correspondants, tout en gardant une couleur d'écriture différente pour chacun ;
- cette disparition des colonnes a permis de mettre le titre en haut de l'affiche et non plus sur le côté, afin qu'il soit plus visible et lisible ; le choix a été fait de ne pas y ajouter la mention "un médecin généraliste" de par le mode de diffusion prévu uniquement dans les cabinets médicaux ;
- enfin, certaines formulations peu claires ont été repensées pour être les plus compréhensibles possible pour les patients (par exemple, le terme "bronchiolite" a été remplacé par "respiration difficile, qui siffle").

Ces ajustements ont permis d'aboutir à la version finale de l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter ?" (Image 4, ANNEXE XI.II).

Quand et pour quoi consulter ?

	<p>Arrêt cardio respiratoire : absence de réponse + respiration absente ou anormale Douleur dans la poitrine brutale, intense, qui « serre » et augmente à l'effort, s'étend vers la mâchoire Détresse respiratoire avec bleuissement lèvres et doigts ; difficultés à parler Accident vasculaire cérébral : faiblesse de tout un côté du corps, difficultés à parler ou à bouger un membre, asymétrie du visage Troubles de la conscience</p> <p><i>Chez les enfants :</i> Fièvre chez nourrisson de moins de 3 mois</p>	15
	<p>Fièvre persistante > 40°C ; infection urinaire avec fièvre ou douleurs dans le dos Mal de tête nouveau, intense, accompagné d'autres symptômes Mal de dos / sciatique avec baisse de la force dans un bras ou une jambe Mal de ventre avec forte fièvre, difficultés à uriner, constipation sans gaz, retard de règles, saignement Traumatisme notamment crâniens, Plaies y compris brûlures et morsures d'animaux, Saignement Grosse jambe rouge Rapport sexuel à risque Détresse psychologique</p> <p><i>Chez les enfants :</i> Fièvre mal tolérée (enfant gris, abattu) Respiration difficile, qui siffle Mal de ventre + perte d'appétit / de poids</p> <p><i>Populations particulières :</i> Fièvre chez femme enceinte en cas de maladie chronique, en post-opératoire Mal de ventre chez femme enceinte Majoration des symptômes liés à une maladie chronique</p>	Consultation dans les 24h
	<p>Fièvre autre qui persiste plus de quelques jours Mal de dos si persiste plus de 8 jours, ou si douleur augmente la nuit ou part dans le bras / la jambe Mal de ventre qui persiste, voire s'aggrave, constipation récente Fatigue récente, inhabituelle, associée à d'autres symptômes Douleur articulaire avec gonflement, rougeur, chaleur sans fièvre (sinon consulter avant)</p> <p><i>Chez les enfants :</i> Fièvre bien tolérée (enfant rose, souriant, qui joue) mais qui persiste</p> <p><i>Populations particulières :</i> Anomalie résultat biologique</p>	Consultation dans les 48-72h
	<p>Symptômes anciens Suivi des enfants ou des maladies chroniques, rappel des vaccinations, renouvellements d'ordonnance ou d'arrêts de travail, actes de prévention... Certificats (sauf si accident / violence) Procédures administratives, dossiers MDPH...</p>	Consultation sans caractère d'urgence

1 consultation = 1 motif !

La Médecine n'est pas une science exacte !
 Au moindre doute n'hésitez pas à consulter ou prendre un avis médical.

Médecine GÉNÉRALISTE
 Service de Prévention du Dr. Jérôme FAUCONNIER
 50201

Image 4 : Version finale de l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter ?"
 image en grande taille en ANNEXE XI.II

B. Diffusion des affiches

La diffusion des affiches a été adaptée aux retours et conseils reçus lors des entretiens par rapport à ce qui était prévu initialement et décrit dans la partie Méthode.

Pour ce qui est de l'affiche n°1 "Se Soigner en Trièves", un affichage dans tous les lieux de soins et dans les lieux publics (mairies, maisons du territoire ou des habitants...) a été jugé cohérent mais pas suffisant : si la question d'un affichage dans les commerces a pu diviser (et n'a finalement pas été retenue), nombreux sont les interviewés à avoir évoqué l'importance d'une diffusion encore plus large, notamment par internet, et / ou par le biais d'une plaquette ou d'un dépliant. Les

touristes ont aussi été inclus dans cette diffusion, avec des propositions d’affichage dans les offices de tourisme, campings...

Concernant l’affiche n°2, dont l’affichage était prévu uniquement dans les salles d’attente des cabinets médicaux, certains ont proposé une diffusion plus large, mais après discussion, il est apparu plus cohérent de ne s’en tenir qu’aux cabinets médicaux (salle d’attente et/ou salle de consultation).

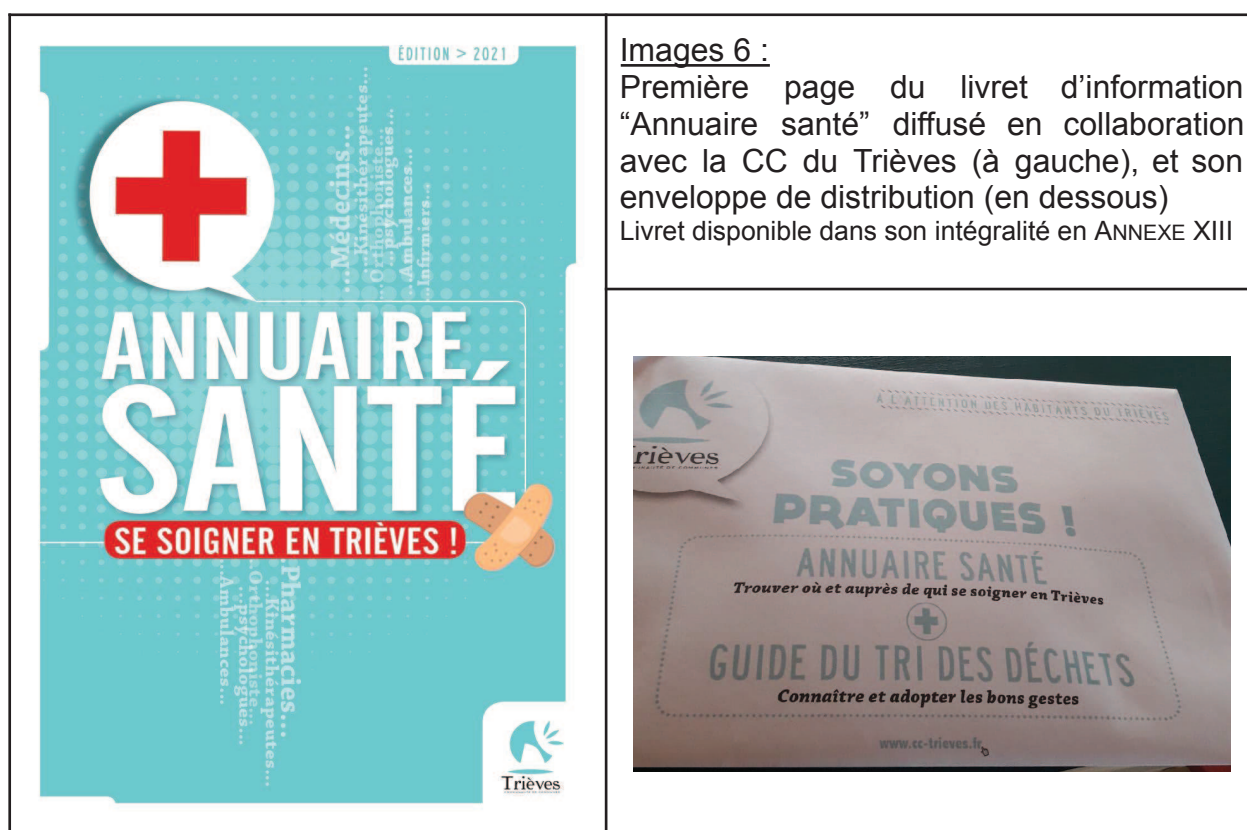
La distribution des affiches a eu lieu les 11 et 12 janvier 2021 (Image 5). La liste des lieux où a été exposée l’affiche n°1 a été établie (ANNEXE XII). Une diffusion Internet de l’affiche n°1 a également été organisée via les sites internet de la CC, des communes, des centres socioculturels, etc. La diffusion de l’affiche n°2 s’est elle limitée aux salles d’attente des cabinets médicaux ; il a également été proposé aux médecins de l’afficher dans leur salle de consultation pour favoriser l’échange avec les patients à son sujet.



Image 5 : Diffusion des supports d’information : exemple d’affichage dans la salle d’attente de la Maison de santé pluridisciplinaire de Monestier-de-Clermont.

Enfin, un livret d’information reprenant toutes les informations de l’affiche n°1 (avec en plus la localisation des défibrillateurs) a pu être créé par la CC ; il a été

distribué dans les boîtes aux lettres triévoises courant février 2021 (Images 6, disponible en intégralité en ANNEXE XIII).



C. Evaluation par les patients après diffusion

1. Calcul du nombre de réponses nécessaires

Le calcul du nombre de réponses nécessaires a été fait après les entretiens. La caractéristique étudiée (utilité et pertinence des documents proposés) a été estimée à 80% d'après les pourcentages de satisfaction des usagers concernant les affiches obtenus à partir des entretiens (92,3% de satisfaction pour l'affiche n°1 et 69,2 pour l'affiche n°2, soit une moyenne de 80,75%). Au total, il a été calculé que 62 réponses étaient nécessaires pour obtenir un résultat avec un niveau de confiance à 95% et une marge d'erreur à 10%.

Avec un passage en salle d'attente médicale estimé à 485 patients par semaine (nombres fournis par chaque médecin / cabinet), et en prenant en compte

un taux de réponse compris entre 10 et 20% pour les auto-questionnaires, il a été calculé qu'une mise à disposition du questionnaire pendant une semaine serait suffisante pour obtenir le nombre de réponses nécessaires.

2. Résultats des questionnaires d'évaluation a posteriori

Les auto-questionnaires ont été mis à disposition des patients sur la semaine du 12 au 16 avril 2021, soit 3 mois après la diffusion des affiches. Cette durée a été fixée car correspondant à la fréquence moyenne d'un renouvellement de traitement chronique, permettant donc à ces patients consultant mi-avril d'avoir déjà pu avoir un contact avec les affiches lors de leur consultation précédente.



Images 7 : Recueil des auto-questionnaires en salle d'attente, ici au cabinet médical de Clelles

Le nombre de réponses nécessaires a été atteint avec 69 réponses obtenues sur l'ensemble des cabinets médicaux participants (19 réponses à Monestier-de-Clermont ; 41 réponses à Clelles et 9 réponses à Mens).

L'ensemble de ces réponses aux questionnaires est disponible en annexe (ANNEXE XIV).

Les caractéristiques démographiques des répondants sont présentées dans le tableau suivant (Tableau 4).

		Echantillon		Population	
		Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Total		69	100	10060	100
Sexe	Masculin	24	34,8	5099	50,7
	Féminin	44	63,8	4961	49,3
	NC / NR	1	1,4	/	/
Age	0-14 ans	0	0,0	1919	19,1
	15-29 ans	4	5,8	1221	12,1
	30-44 ans	7	10,1	1906	18,9
	45-59 ans	18	26,1	2038	20,3
	60-74 ans	32	46,4	1965	19,5
	> 75 ans	8	11,6	1011	10,0
Secteur de résidence	Monestier	17	24,6	4940	49,1
	Cielles	33	47,8	2074	20,6
	Mens	18	26,1	3046	30,3
	hors Trièves	1	1,4	/	/

Tableau 4 : Caractéristiques démographiques des patients ayant répondu au questionnaire *versus* population totale du Trièves
NC = Non concerné / NR = Non répondant

a) À propos de “Se Soigner en Trièves”

Les deux premières questions ont permis de montrer qu’une majorité de patients n’avaient pas été atteints par la campagne d’information, avec plus de la moitié des répondants n’ayant jamais vu ou été en contact avec l’affiche “Se Soigner en Trièves” ni la plaquette “Annuaire Santé” (Figure 2).

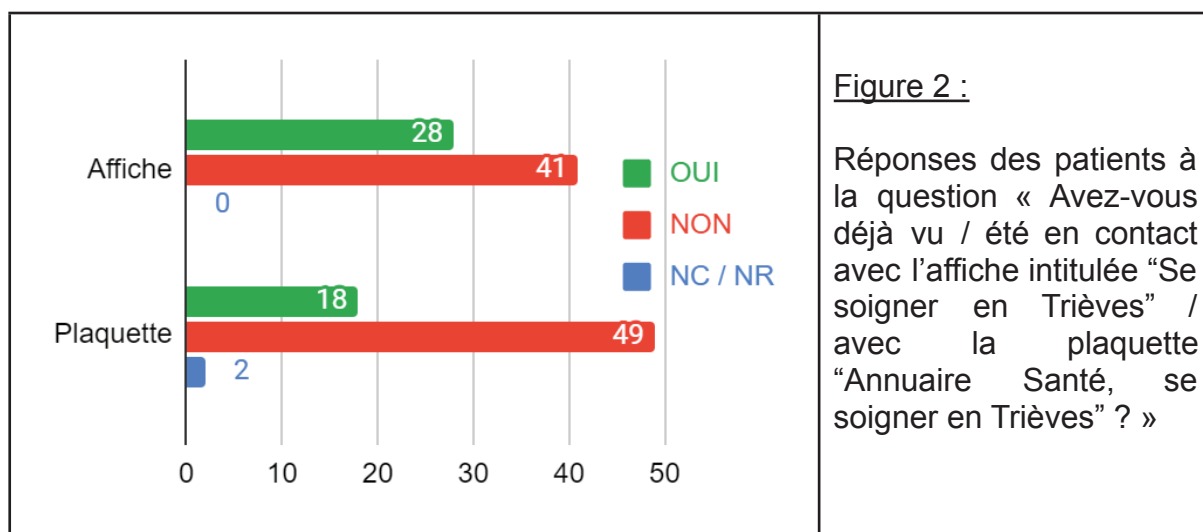
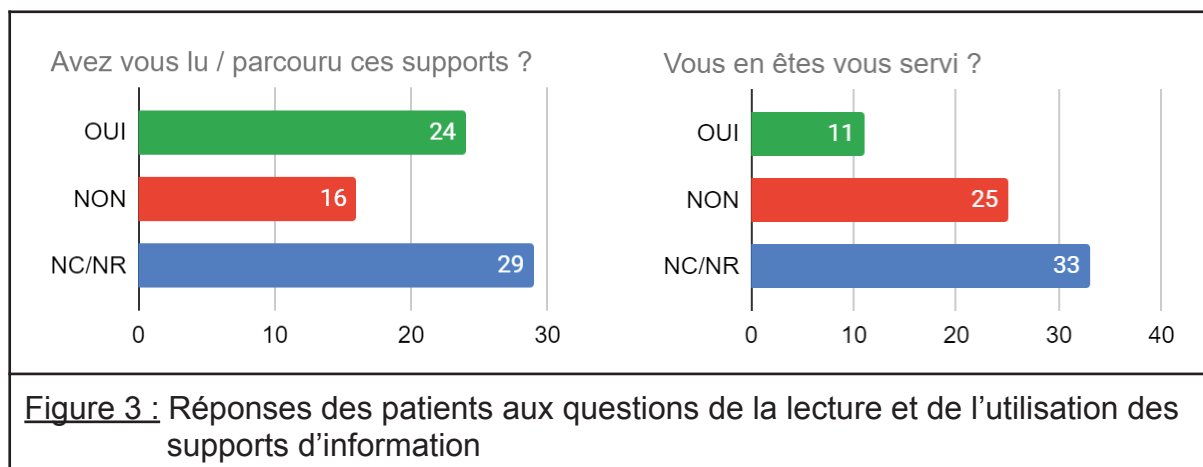


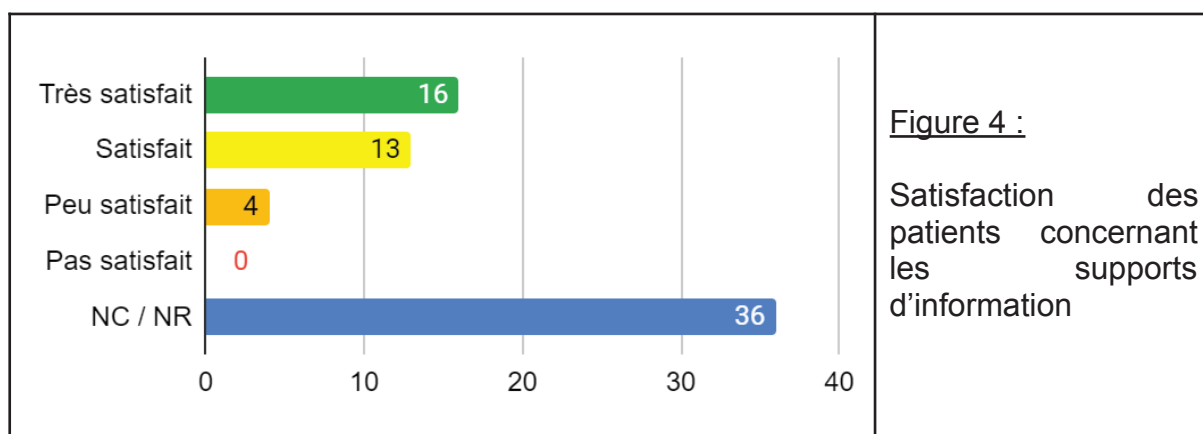
Figure 2 :

Réponses des patients à la question « Avez-vous déjà vu / été en contact avec l’affiche intitulée “Se soigner en Trièves” / avec la plaquette “Annuaire Santé, se soigner en Trièves” ? »

Les taux de lecture et d'utilisation des documents ont donc été faibles, avec une majorité de patients non concernés / non répondants (NC / NR) (Figure 3).



On note malgré tout chez les personnes ayant pu avoir accès à ces documents une satisfaction globale : près de 50% des patients concernés s'en sont dit "très satisfaits" et 40% "satisfaits", contre 10% environ de "peu satisfaits" et aucun "pas satisfait" (Figure 4).



Enfin, en dépit des faibles taux d'exposition aux documents et de lecture, la majorité des patients a répondu correctement à une question pratique sur l'accès aux soins dont la réponse figurait sur les documents (52% de réponses jugées correctes, en prenant en compte les non-réponses). On peut tout de même noter un plus grand nombre d'erreurs chez les patients habitant dans le secteur de Monestier-de-Clermont, qui rappelons-le est rattaché à la Maison médicale de garde Vizille et non aux secteurs de Clelles et Mens pour ce qui est de la permanence des soins (voir réponses détaillées en ANNEXE XIV).

b) Concernant l’affiche “Quand et pour quoi consulter ?”

Comme cela pouvait être attendu étant donné sa diffusion moins large, la seconde affiche était inconnue de la plupart des patients ayant répondu au questionnaire, avec là encore des taux de lecture et d’utilisation faibles marqués par un grand nombre de non-réponses (Figure 5).

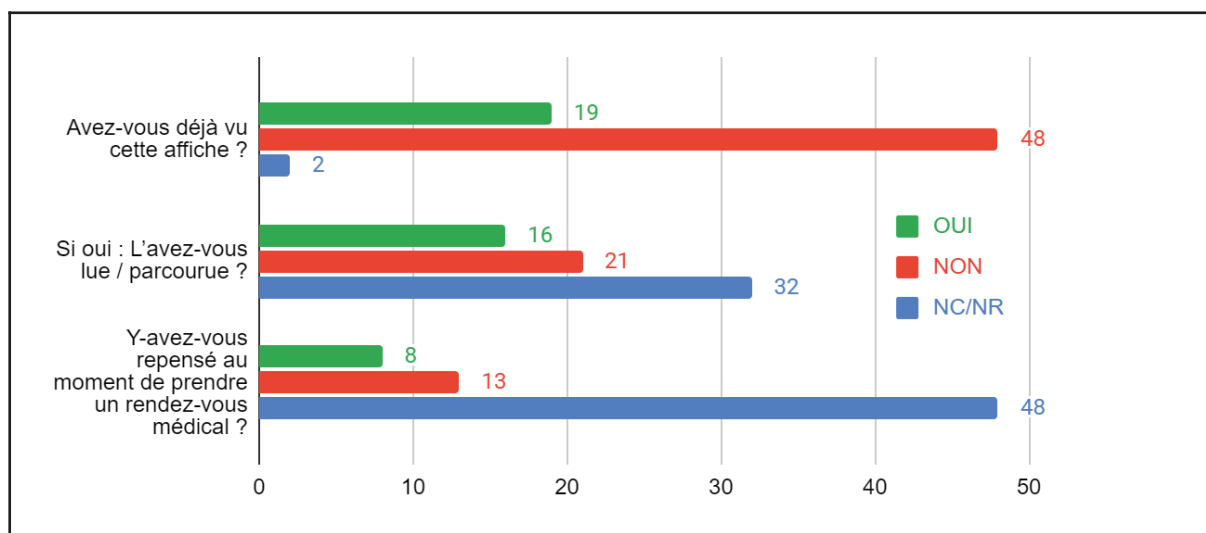


Figure 5 : Réponses des patients aux questions de l’exposition à l’affiche n°2 “Quand et pour quoi consulter ?”, de sa lecture et de son utilisation

On note cependant à nouveau une satisfaction globale chez les personnes ayant pu lire ce document : respectivement 37,5% et 54% s’en sont dit “très satisfaits” ou “satisfaits”, contre 4% environ de “peu satisfaits” et de “pas satisfait” (Figure 6).

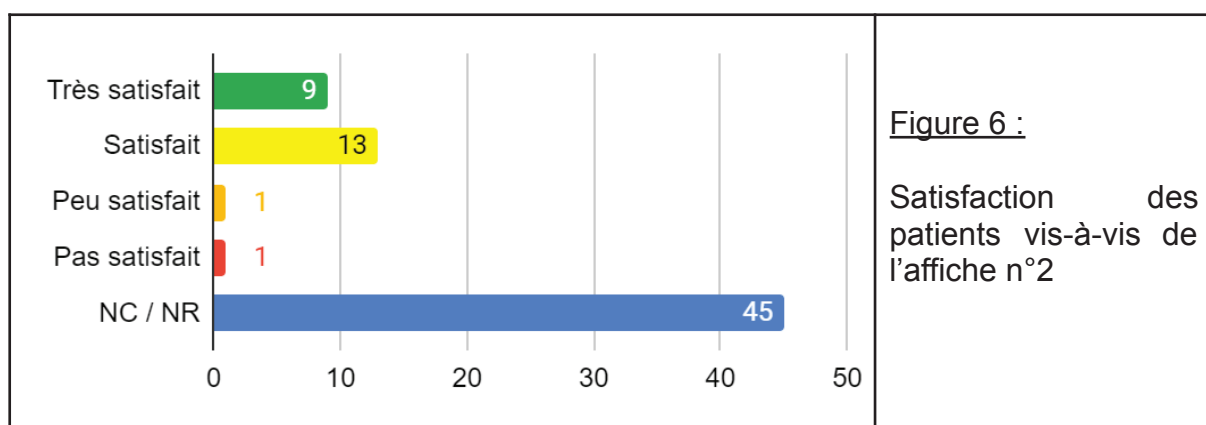


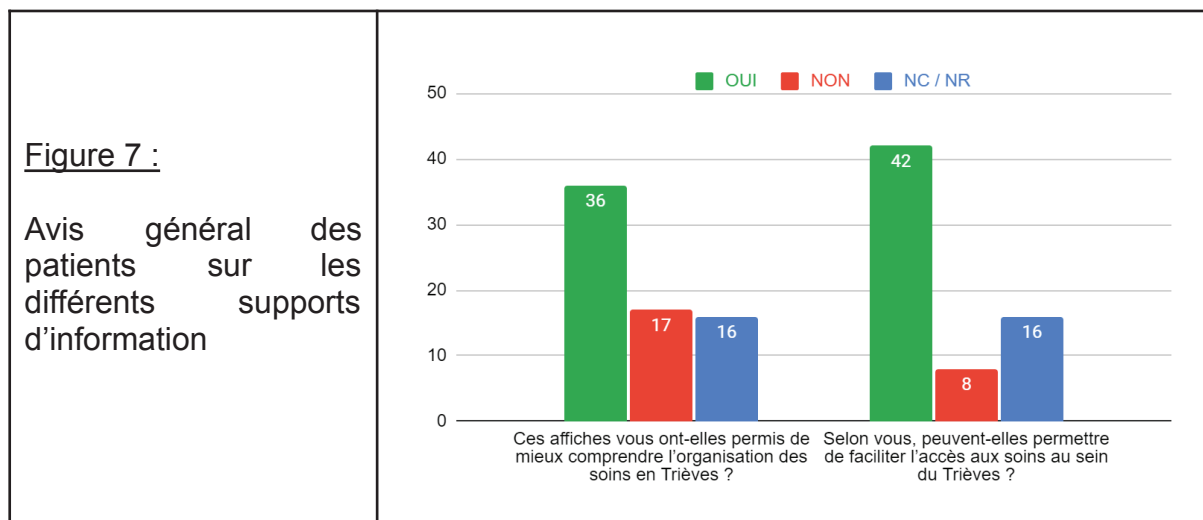
Figure 6 : Satisfaction des patients vis-à-vis de l’affiche n°2

Enfin, beaucoup de patients ont là encore répondu correctement à une question pratique sur la reconnaissance de l’urgence d’un motif de consultation, avec

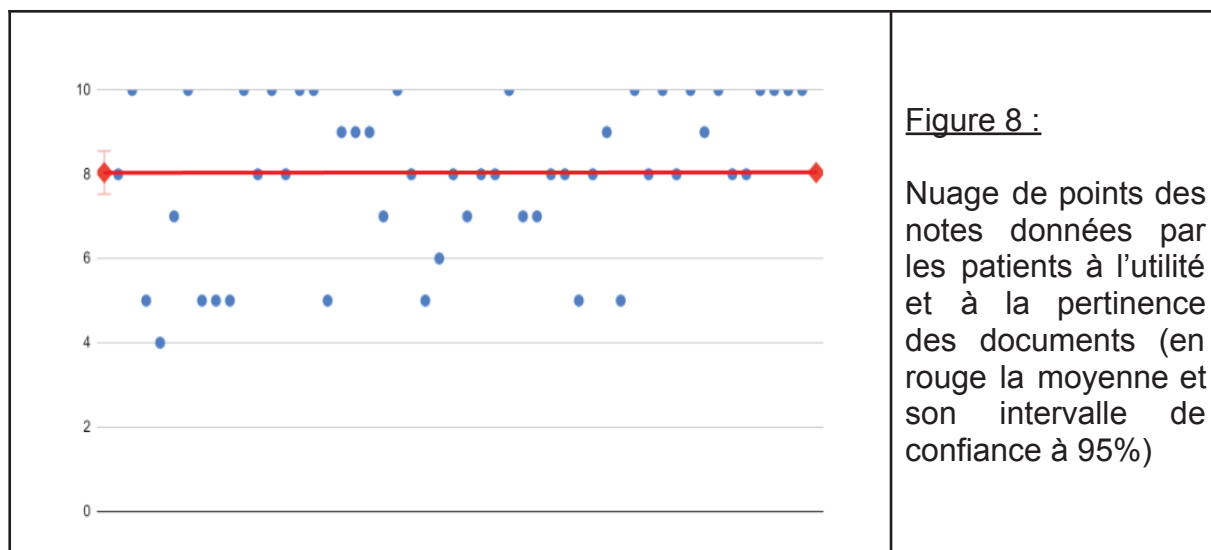
48% de réponses jugées correctes, en prenant en compte les non-réponses (voir détail en ANNEXE XIV).

c) Utilité et pertinence des supports d'information

Au total, ces documents d'information ont tout de même permis à une majorité de patients de mieux comprendre l'organisation des soins en Trièves (52%), et de faciliter l'accès aux soins dans le territoire (61%) (Figure 7).



Enfin, concernant le critère de jugement principal de cette étude, les patients ont évalué positivement l'utilité et la pertinence de ces documents, en leur attribuant une note moyenne de 8,04 sur 10 avec un intervalle de confiance (IC) à 95% égal à [7,53 ; 8,55] (Figure 8). Ces données sont toutefois à interpréter avec prudence du fait d'un taux de non-réponse à la question de 27,5% (19 NR sur 69 bulletins).



IV. DISCUSSION

A. Critère de jugement principal

Les patients ont évalué positivement l'utilité et la pertinence de ces supports, en leur attribuant une note moyenne de 8,04 sur 10. Son écart type de 1,84 points, soit une faible dispersion par rapport à la moyenne, permet à son intervalle de confiance à 95% d'être peu étendu, démontrant ainsi la précision de ce résultat. Ce chiffre reste toutefois à interpréter avec prudence, en raison d'un taux important de réponses incomplètes aux questionnaires : seuls 50 d'entre eux (72,5%) avaient une réponse inscrite pour cette seule question de l'évaluation de l'utilité et de la pertinence des supports d'information. Ce nombre de réponses a été pris en compte dans le calcul de l'intervalle de confiance. Ces nombreuses réponses incomplètes s'expliquent en partie par une diffusion moins efficace qu'espérée (voir ci-après).

Le taux de réponse a finalement été légèrement supérieur à 14%, soit dans l'intervalle prévu. On note tout de même de fortes disparités entre les secteurs de Clelles où le questionnaire était proposé quasi-systématiquement (taux de réponse à 32,8%, expliquant la part importante d'habitants de ce secteur dans les répondants) et Mens où ce n'était pas le cas (à peine 7%). Il n'est pas impossible que ces taux soient sous-estimés, la mise à disposition des questionnaires ayant eu lieu sur une semaine de vacances scolaires et en période de confinement, avec un nombre de patients possiblement moins élevé qu'au cours d'une semaine classique.

Cette incitation à répondre au questionnaire par les secrétaires ou médecins, si elle a pu créer des disparités en termes de nombre de réponses entre les secteurs, aura cependant permis de minorer un potentiel biais de sélection. En effet, les résultats auraient pu être majorés du fait d'une plus grande propension à répondre des personnes intéressées par le sujet de la santé dans le Trièves.

B. Critère de jugement intermédiaire

On peut souligner la concordance de ce résultat final (utilité et pertinence jugées à 8,04 sur 10) avec l'estimation qui avait été faite à partir des retours des usagers lors du processus de présentation et validation des affiches (80,75% de satisfaction lors des entretiens). Cela démontre la cohérence de ce choix, même si les valeurs n'étaient pas de même nature.

Certaines remarques avaient par ailleurs été formulées par les professionnels et les usagers au cours des entretiens, et avaient permis de modifier les supports d'information en fonction. Ce travail semble avoir porté ses fruits puisqu'aucune critique sur la qualité, la présentation ou le contenu des documents n'a été rapportée via les auto-questionnaires.

C. Critères de jugement secondaires

1. De l'accès aux soins en Trièves

Les entretiens ont montré que l'accès aux soins en Trièves est une préoccupation commune aux soignants et aux patients. Il est intéressant de voir que les thématiques abordées dans les entretiens par chacune de ces deux populations sont proches voire même superposables pour certaines. Parmi les principales, on retrouve les problèmes de la démographie médicale et paramédicale, avec un nombre de professionnels souvent jugé insuffisant, et de l'accès aux consultations médicales, notamment en cas d'urgence ou en dehors des heures ouvrables.

On peut remarquer par ailleurs une concordance de ces problématiques avec celles que E. Philippe avait retrouvées dans son travail et dans ses ateliers auprès des patients : déficit / manque de médecins généralistes et spécialistes, disponibilité de l'offre, question des urgences et des gardes le soir et le week-end, difficultés à

avoir des rendez-vous, spécificités du territoire et éloignement, conditions de vie...⁷

Cette reproductibilité des résultats, qui souligne la validité et la cohérence externe de cette étude, montre surtout l'importance de ces sujets pour les habitants du Trièves.

a) Offre de soins

La lecture des données pointe donc du doigt une offre de soins jugée insuffisante, cependant le Trièves est-il réellement démunie de soignants ?

	Trièves (≈10 000 habitants) nombre de PfS libéraux	France (= 67 063 703 habitants)	
		nombre de PfS libéraux	nombre de PfS pour 10 000 habitants
Médecins généralistes	10	58493	8,72
Sages-femmes	2	5209	0,78
Dentistes	1	34239	5,11
Pharmacies*	2 (+ 1 propharmacie)	22510	3,36
Infirmiers	14	131575	19,62
Masseurs-Kinés	17	73229	10,92
Pédicures Podologues	2	13782	2,06
Ergothérapeutes	1	1964	0,29
Orthophonistes	6	21820	3,25
Opticiens	1	10046	1,50
Diététiciennes	1	5655	0,84
Psychologues	4	25796	3,85

Tableau 5 : nombre de Professionnels de santé (PfS) en Trièves *versus* en France (avec nombre moyen de PfS pour 10 000 habitants en France)
Sources : DREES³⁰, *CLOPF³¹

Le Tableau 5 compare le nombre de professionnels de santé exerçant en Trièves, par classe, au nombre de professionnels de santé libéraux en France (ramené à un nombre de professionnels de santé pour 10 000 habitants pour faciliter la comparaison). Bien que ce calcul ne soit qu'une estimation imprécise de la démographie des soins dans le Trièves et en France, il permet tout de même de relativiser cette question de l'accès aux soins. En effet, le Trièves semble au-dessus de la moyenne nationale pour la plupart des professionnels, y compris les médecins. Seuls les infirmiers (mais qui sont, rappelons-le, limités dans leur installation), et les

dentistes, pour lesquels le manque a été clairement décrié dans les résultats, semblent déficitaires. Même si ces chiffres sont tout de même à interpréter avec prudence (car ne prenant pas en compte les professionnels ne travaillant pas à plein temps, etc), ils montrent que la situation dans le Trièves n'est finalement pas pire qu'ailleurs. Au contraire, on peut souligner la richesse et la diversité de l'offre au sein du territoire ; on voit d'ailleurs bien sur la carte de l'affiche n°1 "Se Soigner en Trièves" que quasiment toutes les professions de santé y sont représentées.

On peut donc se demander pourquoi la perception de l'offre de soins dans le Trièves par ses habitants mais aussi par certains professionnels est si négative. La principale hypothèse est un manque de connaissances et d'information sur l'offre de soins, dans un contexte de changements fréquents : en effet, à titre d'exemple, quatre nouveaux médecins sont arrivés et deux sont partis sur les deux dernières années ! Et le territoire s'est récemment doté de nombreux paramédicaux peu ou pas connus : psychologues, orthophonistes, ergothérapeutes... La publicité a longtemps été interdite et demeure déontologiquement très encadrée pour les professionnels de santé³², et, le bouche à oreille mettant un certain temps à se mettre en place, les usagers ne sont pas toujours au courant de l'arrivée d'un nouveau professionnel. Ils n'ont donc pas toujours conscience de la qualité de l'offre de soins proposée dans leur territoire, ce que reflètent bien les entretiens menés. Ainsi, cette campagne d'information sera peut-être l'occasion de modifier les perceptions des Trièvois sur le sujet.

b) Permanence des soins

Comme décrit sur l'affiche n°1 "Se Soigner en Trièves", le Trièves est coupé en deux concernant l'organisation des gardes et astreintes médicales les soirs et week-ends : alors que les habitants des secteurs de Clelles et Mens peuvent avoir accès à un médecin généraliste d'astreinte en passant par le 15, les habitants du

secteur de Monestier-de-Clermont dépendent eux de la Maison médicale de garde de Vizille... Qui se situe pourtant à plus de 30 minutes, soit un trajet aussi long que celui menant à Grenoble où se trouvent d'autres formes de médecine de garde (Services d'accueil des urgences, SOS Médecins, Médecins 7 sur 7...).

Cette incohérence, soulevée par les professionnels et les usagers, participe à la perception d'un recours difficile en cas d'urgence, d'autant plus que beaucoup d'habitants du Trièves ignorent l'existence de ces systèmes de permanence de soins. Si la diffusion large de la plaquette et de l'affiche permettront de répondre partiellement à cette problématique en diffusant l'information, nombreux sont ceux qui espèrent une "réunification" du système de garde du Trièves, et un retour du secteur de Monestier avec ceux de Clelles et Mens sous la forme d'une astreinte médicale.

2. Exposition des patients aux documents

Les questionnaires ont par ailleurs mis en évidence une très faible exposition des patients aux supports d'information, puisque plus de la moitié n'ont jamais vu ni les affiches ni les livrets d'information. Le taux non négligeable de réponses incomplètes au questionnaire en est probablement une conséquence. Ce manque d'efficacité pour ce qui a été de la diffusion des documents peut en partie s'expliquer par deux facteurs :

- la situation sanitaire actuelle, avec l'épidémie de SARS-covid19, et ses restrictions de déplacements notamment avec le troisième confinement au printemps 2021, n'ont pas permis à la population de fréquenter les lieux publics où ont été disposées les affiches, comme cela aurait été le cas en temps normal. On retrouve d'ailleurs plusieurs remarques à la fin des auto-questionnaires regrettant l'absence de diffusion des affiches notamment dans les mairies... alors qu'elles y étaient bien depuis janvier !

- les plaquettes “Annuaire santé”, qui devaient être partagées dans toutes les boîtes aux lettres du Trièves, ne l’ont en fait été que dans certains secteurs... Ceci s’explique par un souci de distribution de la part de La Poste, d’où le très faible taux d’exposition à la plaquette. La CC du Trièves s’est saisie du problème pour reprogrammer une distribution générale.

Ainsi, la plupart des personnes qui connaissaient les affiches les avaient déjà vues dans le cabinet médical (à de rares exceptions l’ayant reçu par mail grâce à leur municipalité, ou ayant pu la voir à La Poste ou à la maison des habitants). Le délai de 3 mois choisi entre l’affichage et l’évaluation par auto-questionnaires était pourtant discutable, notamment en prenant en compte l’APL du Trièves : les 3,3 consultations par an par habitant correspondent en effet à une fréquence d’une consultation tous les 3,6 mois, et le nombre de patients ayant déjà eu connaissance des affiches aurait peut-être été plus important après un délai de 4 mois...

D. Forces et faiblesses de l’étude

1. Points forts

L’intérêt de ce travail, pour le territoire du Trièves mais aussi pour toutes les autres communautés de communes qui pourront s’en inspirer, réside d’abord dans son caractère inédit. En effet, peu d’études s’intéressent à l’information et à l’éducation des patients en amont même de leur consultation ; on ne retrouve d’ailleurs pas mention dans la littérature de supports d’information à destination des patients pour répertorier les motifs de consultation devant faire ou non consulter en urgence. Et bien que des annuaires santé aient déjà pu être mis en place par certaines communautés de communes en France³³, ces démarches restent peu courantes, et ne semblent pas avoir fait l’objet d’un travail avec tous les acteurs de santé du territoire, ni d’une étude d’acceptabilité auprès des usagers.

La grande force de cette étude est justement d'avoir établi un contact avec chaque professionnel de santé du territoire pour lui présenter le projet et recueillir son avis sur ce dernier. Et en tant que principaux concernés, leur participation a été très satisfaisante, puisque même s'il n'y a pas eu d'entretien formalisé pour tous, l'affiche n°1 "Se Soigner en Trièves" a pu être présentée à quasiment toutes les personnes contactées, preuve de leur intérêt et de leur investissement pour le sujet. Aucun oubli de professionnel n'a été rapporté depuis la diffusion des supports d'information, ce qui montre l'exhaustivité de ce travail. Le fait de mener ce projet en collaboration avec la CC du Trièves, a permis de faire profiter de ce travail au plus grand nombre grâce à une diffusion des documents à toute la population.

Au final, c'est par un travail long, complexe et en plusieurs étapes, mené sur le terrain malgré le contexte pandémique, qu'ont pu être obtenus ces résultats pratiques et utilisables par tous, tout en permettant des rencontres et échanges riches avec les professionnels.

2. Points faibles

Parmi les faiblesses de ce travail, on peut regretter l'absence de validation des prototypes des affiches par un professionnel de la communication ou un infographiste lors de leur création, comme cela a pu être fait pour le livret d'information diffusé aux patients.

Le mode de recueil des données par les entretiens ouverts peut aussi être sujet à débat : ses résultats sont plus difficiles à interpréter qu'avec un entretien directif ou un questionnaire quantitatif, même si ces derniers n'auraient pas apporté une telle richesse dans les réponses. Cela est particulièrement dommageable pour les entretiens patients, où le recrutement aléatoire dans la rue, sans cadre fixé, a pu rendre difficile les échanges et le suivi de la grille d'entretien. Qui plus est, ces

entretiens, menés par un seul investigateur qui pouvait connaître certaines personnes interrogées, étaient soumis à un biais de déclaration. De même, l'analyse manuelle des données par le seul investigateur diminue la fiabilité de leur interprétation.

Enfin, le nombre important de réponses incomplètes aux auto-questionnaires, déjà détaillé précédemment, fait partie des points faibles de ce travail.

E. Perspectives

La pérennisation de ce projet passera par une actualisation et une mise à jour régulières, une mission qui a été confiée à la Direction de la vie sociale de la CC du Trièves, dont le contact a été mentionné sur l'affiche et sur les livrets d'information. Cela était justement le principal point d'interrogation soulevé par beaucoup de personnes interrogées pendant les entretiens où à la fin de ceux-ci (voir le sous-thème "Actualisation") :

« Si je devais lui faire un reproche, c'est que c'est figé à un moment T0, et on voit qu'on est sur quand même des professions qui sont assez fluctuantes. Donc quid des mises à jour, voilà. Réfléchir au fait de la rendre vivante dans le temps. » (P16)

La fréquence de ces mises à jour n'a pas encore été fixée. Si des actualisations des formats dématérialisés peuvent se faire régulièrement si besoin, la diffusion physique des documents physiques est plus longue et difficile à organiser... Une mise à jour annuelle, délai proposé par plusieurs professionnels interrogés, semblerait donc cohérente pour les affiches et les livrets d'information.

Cependant, les nombreux retours positifs sur ces documents ont incité la CC à refaire dès avril 2021 un tirage de 1000 exemplaires du livret d'information, pour les laisser à disposition de tous dans les mairies et autres équipements accueillant du public. Cette réédition a pu permettre de corriger les rares erreurs qui avaient été

signalées, suite à la diffusion des supports d'information : une erreur de numéro de téléphone, une erreur d'adresse, et des oublis de défibrillateurs dans le livret d'informations notamment (ces informations avaient d'ailleurs fait l'objet d'un mail aux gestionnaires des lieux où avaient été affichées les affiches pour modification manuelle, et d'un erratum diffusé dans la lettre d'information de la CC en même temps que les plaquettes). Ces modifications, ainsi que les ajouts d'une médecin psychiatre installée début 2021 dans le Trièves, et des sociétés de taxis conventionnées avec le Sécurité Sociale (qui ont fait part de leur non prise en compte à la CC, même si elle était justifiée car ils n'ont pas le statut de professionnel de santé), ont donc permis d'aboutir à une deuxième version de cette plaquette.

L'autre perspective de ce projet serait de l'étendre à d'autres territoires que le Trièves. Les annuaires et répertoires de professionnels de santé, sous forme d'affiches comme de livrets d'information, semblent particulièrement adaptés aux secteurs ruraux, où les professionnels sont souvent dispersés. Pour ce qui est de l'affiche n°2 "Quand et pour quoi consulter?", elle semble également avoir eu une utilité pour les patients d'après les résultats, même s'il serait intéressant de savoir si elle a pu avoir des conséquences sur les délais et sur la gestion des motifs de consultation. Mais son efficacité sur les changements de comportement des patients ne peut pas être établie à partir de cette étude et nécessiterait une étude d'impact complémentaire. Plusieurs professionnels y compris hors Trièves (médecins, infirmières de pratique avancée type Asalée....) ont toutefois fait part de leur intérêt pour ce document et ont demandé à pouvoir l'utiliser comme support à la communication, à l'information et à l'éducation des patients.

THÈSE SOUTENUE PAR : Maxime NIVON

TITRE :

MODALITÉS D'ACCÈS AUX SOINS ET GESTION DES MOTIFS DE
CONSULTATION EN TERRITOIRE RURAL DANS LE TRIÈVES :
CRÉATION, VALIDATION, DIFFUSION ET ÉVALUATION
DE SUPPORTS D'INFORMATION À DESTINATION DES PATIENTS

V. CONCLUSION

Dans un territoire rural et isolé comme le Trièves, l'accès aux soins est une préoccupation majeure des habitants. Leur perception de l'offre de soins au sein de leur territoire est conditionnée par leur connaissance sur les services de santé disponibles, mais cette dernière est souvent insuffisante. L'objectif de ce travail était donc d'étudier la pertinence et l'utilité pour les patients de documents d'information concernant l'offre de soins et la gestion des motifs de consultation.

Ainsi, dans un premier temps, des supports d'information ont été créés, sous la forme de deux affiches et d'une plaquette, en suivant une méthodologie d'aide à l'élaboration d'un document patient, afin de répondre à ces interrogations : qui consulter, mais aussi à quel moment, pour quoi et comment.

Ces documents ont ensuite été présentés aux professionnels concernés puis à un échantillon d'habitants pour validation ; l'occasion aussi d'aborder le sujet de l'accès aux soins dans le Trièves dans sa diversité : démographie médicale, accès aux médecins, exercice en milieu rural, communication...

Une fois les avis des soignants et des usagers recueillis et les adaptations nécessaires effectuées, ces documents ont pu être diffusés : affichage dans les structures accueillant du public, distribution par La Poste, partage Internet, etc.

L'évaluation de ces documents par les patients quelques mois après leur diffusion, à travers des auto-questionnaires en salle d'attente, a permis de mettre en évidence une satisfaction globale des usagers, qui ont trouvé ces affiches utiles et pertinentes, malgré certaines limites (taux non négligeable de non-répondants, attribuable à un défaut de diffusion).

Il apparaît donc utile d'aider les patients à mieux comprendre l'organisation des soins au sein de leur territoire et à évaluer la nécessité et le degré d'urgence de leurs motifs de consultation. Ainsi, si ce travail a permis d'améliorer leurs connaissances, il pourrait aussi être intéressant d'évaluer l'impact de ces documents sur les changements de comportement des patients et sur l'accès global aux soins, grâce à un recours mieux orienté et mieux adapté.

VU ET PERMIS D'IMPRIMER

le 06/06/2021.
Grenoble, le



LE PRÉSIDENT DE LA THÈSE
Pr Jean-Luc BOSSON

BIBLIOGRAPHIE

1. Communauté de Communes du Trièves. Le territoire – Présentation [en ligne]. Disponible sur: <https://www.cc-trieves.fr/la-collectivite/le-territoire-presentation>
2. Vergier N, Chaput H, Lefebvre-Hoang I (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques). Déserts médicaux : comment les définir ? Comment les mesurer ? Doss DREES. 2017;17:3.
3. Département de l'Isère. S'installer en Isère ! 2016;4.
4. Observatoire des Territoires. Accessibilité potentielle localisée (APL) aux médecins généralistes [en ligne]. 2017. Disponible sur: <https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/observatoire-des-territoires/fr/accessibilite-potentielle-localisee-apl-aux-m-decins-g-n-ralistes>
5. Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes (Direction Offre de soins). Zonage médecine générale - Présentation de la méthodologie et du classement des territoires. 2018;7-15.
6. Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Guide pédagogique pour la sécurité des patients : édition multiprofessionnelle. Traduit Angl Par Ministère Aff Soc Santé Droits Femmes Depuis Patient Saf Curric Guide - Multi-Prof Ed 2011. 2015;80.
7. Philippe E. Comment améliorer l'offre de soins dans un territoire de montagne ? [Thèse d'exercice en Médecine]. Université Grenoble Alpes; 2019.
8. Laboratoire PACTE, Laboratoire TIMC-THEMAS, Moulaert T, Bosson JL, et al. Attractivité des territoires et professions de santé - PLURALPS - Rapport final du WP1 : Recensement de pratiques innovantes de la médecine de premiers recours. 2018;86.
9. Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Qu'est-ce que la promotion de la santé? [en ligne]. World Health Organization; 2016. Disponible sur: <http://www.who.int/features/qa/health-promotion/fr/>
10. Ferron C. La littératie en santé : synthèse bibliographique. Fédération Natl Educ Promot Santé FNES. 2017;39.
11. Rusch E, Ferron C. La littératie en santé - usagers et professionnels : tous concernés ! Pour un plan d'action à la hauteur des inégalités sociales de santé. Conférence Natl Santé CNS. 2017;29.
12. Rootman I, Ronson B. Literacy and Health Research in Canada: Where Have We Been and Where Should We Go? Can J Public Health. 2005;96Suppl2:S62-77.
13. Sustersic M, Meneau A. Elaboration d'un outil d'aide à l'éducation du patient par la réalisation de 125 fiches d'information et de conseil concernant les motifs de consultations les plus fréquents en médecine générale. [Thèse d'exercice en Médecine]. Grenoble: Université Joseph Fourier; 2007.
14. Prescrire. Mieux se comprendre. Faible niveau de littératie en santé : un obstacle pour les plus vulnérables. Rev Prescrire. 2021;41(450):294-6.
15. Wicke DM, Lorge RE, Coppin RJ, Jones KP. The effectiveness of waiting room notice-boards as a vehicle for health education. Fam Pract. 1994;11(3):292-5.
16. Gignon M, Idris H, Manaouil C, Ganry O. The waiting room: vector for health education? the general practitioner's point of view. BMC Res Notes. 2012;5(1):511.

17. Moerenhout T, Borgermans L, Schol S, Vansintejan J, Van De Vijver E, Devroey D. Patient health information materials in waiting rooms of family physicians: do patients care? *Patient Prefer Adherence*. 2013;7:489-97.
18. Ward K, Hawthorne K. Do patients read health promotion posters in the waiting room? A study in one general practice. *Br J Gen Pract*. 1994;44(389):583-5.
19. Boulard E. L'affichage en salle d'attente influence-t-il les motifs de consultation ? [Thèse d'exercice en Médecine]. Saint-Etienne (France): Université Jean Monnet. Faculté de médecine Jacques Lisfranc; 2013.
20. Sustersic M, Meneau A, Drémont R, Paris A, Laborde L, Bosson J-L. Élaboration de fiches d'information pour les patients en médecine générale: Proposition d'une méthodologie. *Rev Prat*. 2008;58(supp):17-24.
21. Code de santé publique, Partie législative, Quatrième partie : Professions de santé (Articles L4001-1 à L4444-3) [en ligne]. Code de Santé Publique. Disponible sur: https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000006125348/#LEGISCTA000006125348
22. Agence du Numérique en Santé. Les répertoires nationaux des professionnels de santé [Internet]. Disponible sur: <https://esante.gouv.fr/securite/annuaire-sante/rpps-adeli>
23. Observatoire de la Médecine Générale (OMG). Classement des 50 Résultats de Consultation (RC) les plus fréquents par patients pour tous les patients pour l'année 2009 [en ligne]. Société Française de Médecine Générale (SFMG). 2009. Disponible sur: <http://omg.sfm.org/content/donnees/top25.php>
24. L'Assurance Maladie. Santé comprendre et agir, Tous les thèmes de santé [en ligne]. ameli.fr. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/assure/themes-de-sante>
25. Gélinas R. La vulgarisation scientifique par l'affiche. Ecole de technologie supérieure; 2010.
26. Ganassali S. Les différents modes de diffusion d'un questionnaire. In: *Enquêtes et analyse de données avec Sphinx*. Pearsons France. 2014. p. 49-65.
27. Vilatte J-C. Méthodologie de l'enquête par questionnaire. Laboratoire Culture&Communication. Université d'Avignon; 2007. 56 p.
28. Institut national de la statistique et des études économiques. Dossier complet – Intercommunalité-Métropole de CC du Trièves [en ligne]. insee.fr. 2020. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=EPCI-200030658>
29. Daele A. Communiquer à l'aide d'affiches (posters). Centre de Soutien à l'Enseignement (CSE), Université de Lausanne (UNIL); 2009.
30. Démographie des professionnels de santé [en ligne]. DREES. Disponible sur: <https://drees.shinyapps.io/demographie-ps/>
31. Fiches des pays - France [en ligne]. CIOPF. 2015. Disponible sur: <http://www.ciopf.org/Fiches-des-pays/France>
32. Légifrance. Décrets n°2020-1658 à 2020-1663 du 22 décembre 2020 portant modification du code de déontologie des professionnels de santé et relatif à leur communication professionnelle [en ligne]. JORF n° 0311 du 24 décembre 2020. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/jo/2020/12/24/0311>
33. Coeur de Beauce Communauté de Communes. Un annuaire santé pour le territoire ! [en ligne]. Disponible sur: <http://www.coeurdebeauce.fr/actualites/un-annuaire-sante-pour-le-territoire/>

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 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.

”

ANNEXES

ANNEXE I : Prototypes initiaux des deux affiches

- **ANNEXE I.I** : Prototype initial affiche n°1 “Se Soigner en Trièves”

(voir page suivante : page 69)

impression au format A2

- **ANNEXE I.II** : Prototype initial affiche n°2 “Quand et pour quoi consulter ?”

(voir page 70)

impression au format A3

Se soigner dans le Trièves

Le légende :

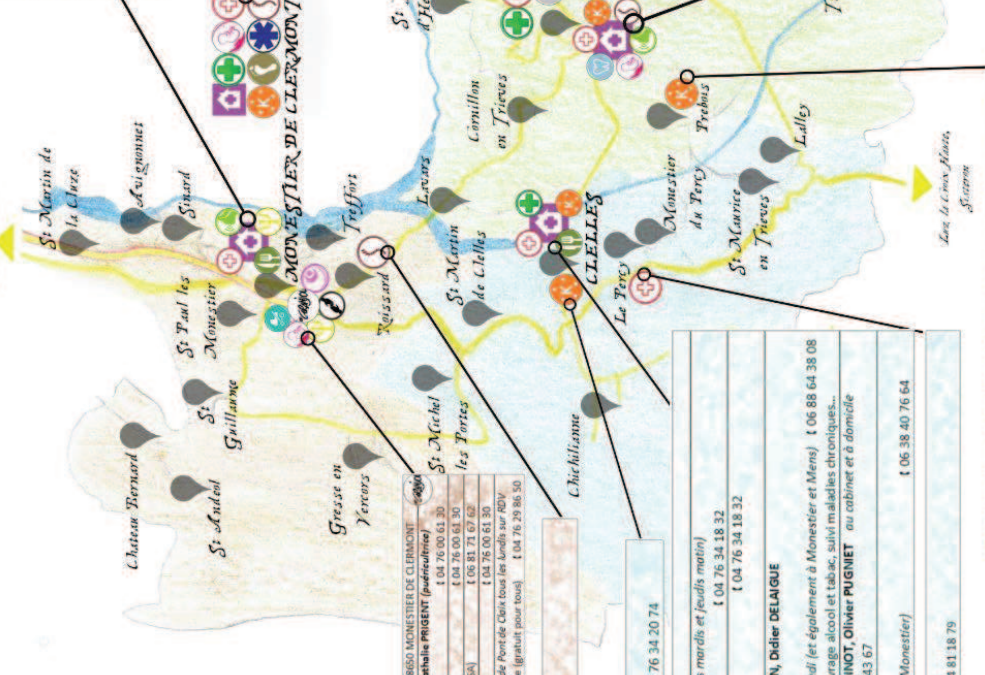
- Médecins
- Médecins Védicables
- Sage-femmes
- Dentistes
- Pharmacies
- Infirmiers
- Masseur-kinésithérapeutes
- Pédicures
- Podologues
- Centre de planification et d'éducation familiale
- Protection Maternelle et Infantile
- Optométristes
- Ophtalmologistes
- Audioprothésiste
- Détecté-clémé
- Ambulances
- Psychologues
- Ostéopathes
- Assistants sociaux
- Familiale

Maison de Santé Pluridisciplinaire (MSP) de Monestier
 Médicines : Dr Christian JOURDAN (visites à domicile - absent le mardi) ☎ 04 76 34 03 31
 De 8h à 20h, uniquement sur RDV via secrétaires avec créneaux réservés pour les urgences
 Dr Adèle MONTPIED
 + Dr Quentin DESCOUR (Cardiologue) 1 fois / mois (uniquement pour personnes ne pouvant se déplacer) ☎ 04 58 17 71 52
 Infirmiers : Séverine BUCHET, Pierre PICOLET, Laurianne GIRARD, Mélanie SEVIN ☎ 04 76 34 03 31
 A domicile ou à la MSP sur RDV / permanence pour prises de sang les matins à 8h30 du lundi au vendredi à la MSP sans RDV
 Amandine ROUYRE présente à la MSP de Monestier tous les lundis (et également à Cielles et Mens) ☎ 06 88 64 38 08
 Infirmière Assaïlée spécialisée dans l'éducation et la prévention : sevrage alcool et tabac, suivi maladies chroniques...
 Orthophonistes : Pascale CLERIN (les lundis, mercredis, jeudis et samedis, sur RDV) ☎ 06 71 53 65 49
 Diététicienne : Sandra INTRANOVA ☎ 06 38 40 76 64
 consultations à la MSP de Monestier les jeudis (et également à domicile et à Cielles)
 Psychologues : Marion FAULLENET (les mardis et vendredis) ☎ 06 03 22 28 65
 Gaienne DE JERPHANION (les lundis) ☎ 06 20 83 65 70

Cabinet Médical du Dr Patrick CUGNON
 ☎ 161 Grand Rue, 38650 MONESTIER DE CLERMONT ☎ 04 76 34 18 42
 jours + soirées ?
Sage-femme : Claire FEUVEN
 ☎ 186 Grand Rue, 38650 MONESTIER DE CLERMONT ☎ 06 76 89 74 04
Pharmacie REWMERIE ☎ 31 Grand Rue, 38650 MONESTIER DE CLERMONT ☎ 04 76 34 07 18
 Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h30 à 19h, et le samedi de 8h à 12h et de 14h30 à 18h
Cabinet infirmiers Sophie BERTRAND et Bille BERTIN
 ☎ 155 Grand Rue, 38650 MONESTIER DE CLERMONT ☎ 04 76 34 05 16
 Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) Monestier-Cielles ☐ Mairie, 64 Grand Rue, BP 18, 38650 MONESTIER
 pour personnes de plus de 60 ans dépendantes, ou de moins de 60 ans avec un handicap ☎ 04 76 34 05 50
Kinésithérapeutes : Joëlle ADOLU, Claire DESVERONNIÈRES (bioénergétique), Fanny ZACHARIAS (Méthode McKenzie) et
 Leslie ANTEQUERA ☐ 7 Grand Rue, 38650 MONESTIER DE CLERMONT ☎ 04 76 34 14 23
Pascal AUBERGER et Nathalie BETTOU
 ☎ 134bis Grand Rue, 38650 MONESTIER DE CLERMONT ☎ 04 76 34 08 62
Sandrine LEAN-RAVIX et Estelle MOURIER
 ☎ 198 Grand Rue, 38650 MONESTIER DE CLERMONT ☎ 04 76 34 65 56
Pédicures - Podologues : Isabelle JOYBAUX-PETTERS et
 ☐ Résidence les Ameryllis, Impasse du Petit Moulin, 38650 MONESTIER DE CLERMONT ☎ 06 88 32 18 35
Ambulances du Trièves
 ☐ 3 Les Carrières, 38650 MONESTIER DE CLERMONT ☎ 04 76 34 18 00
Ostéopathe : Séverine PAQUET
 ☎ 198 Grand Rue, 38650 MONESTIER DE CLERMONT ☎ 06 08 49 65 53

Cabinet de Kinésithérapie Charles DELETRAZ et Béatrice HERMAN
 ☐ Route des Grignoles, Saint Sébastien, 38710 Châtel-en-Trièves ☎ 04 76 34 80 91
Pharmacie BESSON ☐ Place Tannou Bonnet, 38710 MENS ☎ 04 76 34 61 24
 Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 15h à 19h, et le samedi de 8h à 12h
Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) Mens ☐ Boulevard Edouard Anaud, 38710 MENS ☎ 04 76 34 67 83
 pour personnes de plus de 60 ans dépendantes, ou de moins de 60 ans avec un handicap
Kinésithérapeutes Jean-Claude MAIROT Sur RDV, au cabinet les lundis, mercredis et vendredis, et à domicile les mardi et samedi
 ☐ Rue de l'Ancienne Poste, 38710 MENS ☎ 04 76 34 66 96
Pascaline PECHOUX Uniquement à domicile, les lundis, mardi et jeudi, et les mercredi et vendredi matin
 ☐ La Forge, Route des Adrets, 38710 MENS ☎ 06 18 05 39 91
Orthophonistes : Gentiane Vernay au cabinet du lundi au vendredi (sauf lundis et mercredis matins), domicile sur demande
 ☐ Les Terres du Ruisseau, 38710 MENS ☎ 06 95 69 61 14
 + Adeline CHARLAT
Optique des Alpes (Opticien +/- Audioprothésiste ?)
 ☐ 58 Place de la Mairie, 38710 MENS ☎ 04 76 34 48 90
 Ouvert les mardi, jeudi et vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 18h, et le samedi de 9h30 à 16h.
Ambulances DU BOURDEAUX
 ☐ Rue du Docteur Sennebier, 38710 MENS ☎ 04 76 34 68 76
Ostéopathe Claire MOLLEX (Méthode POYET) Sur rendez-vous, au cabinet et à domicile, du lundi au samedi
 ☐ 122 Rue du Pas de l'Aiguille, 38710 MENS ☎ 07 69 01 07 66

Maison Médicale de Mens ☐ 12 Allées des Peupliers, 38710 MENS
Médecins : Dr Hélène LACROIX (les lundis matins et jeudis, visites à domicile)
 Dr Roxane ARAGONNES (les 7)
 Dr Natacha LEROY (les lundis)
 Uniquement sur RDV avec créneaux réservés urgences, secrétariat délégué ☎ 04 76 34 65 74
Sage-femme : Solen HALLOIN ☎ 06 18 51 59 70
Dentiste : Dr Phuoc-Chanh MACH ☎ 04 76 34 63 20
Infirmiers : Myrtille CAPPELLI, Corinne LAGRANGE, Nathalie PERO, Pierre SUZZARINI
 A domicile et à la maison médicale sur rdv / permanence tous les matins à 8h30 du lundi au vendredi sans rdv
 ☎ 06 88 64 38 08
Amandine ROUYRE présente à Mens tous les ?? (et également à Monestier et Cielles)
Kinésithérapeutes : Frédéric AUBERT, Eric BALESTA, Olivier DODINOT, Olivier PUGNIET
 Infirmière Assaïlée spécialisée dans l'éducation et la prévention : sevrage alcool et tabac, suivi maladies chroniques...
 au cabinet et à domicile (et également à Cielles) ☎ 04 76 34 62 30
Orthophoniste : Céline HANROT ☎ 06 19 76 37 18
Ostéopathe : Susanne WIRDS (Méthode Poyet)
 Sur rendez-vous, au cabinet et à domicile, du lundi au vendredi ☎ 06 28 05 51 77



La Gravelle (Centre Socio-Culturel Intercommunal) ☐ 13 Chemins des Ombrières, 38650 MONESTIER DE CLERMONT
Protection Maternelle et Infantile (PMI) : Dr Claire GUILCHER (médecin) et Nathalie PRIGENT (puéricultrice)
 ☎ 04 76 00 61 30
 les 2^e et 4^e lundis matin de 9h à 12h ; visites à domicile.
Sage-femme de PMI : Stéphanie BOULANGE à domicile uniquement ☎ 04 76 00 61 30
Psychologue : Justine BERTELOOT (aide sociale à l'enfance et allocataires RSA) ☎ 06 83 71 67 62
Assistance sociale : Mme Anna GRASSANO ☎ 04 76 00 61 30
Centre de Planification et d'Education Familiale (CPEF) permanences du CPEF de Point de Croix tous les lundis sur RDV
 consultations médicales (gratuites pour les < 21 ans) et lieu d'accueil et de parole (gratuit pour tous) ☎ 04 76 29 86 50

Ostéopathe : Sébastien BAUI ☎ 04 76 21 47 90
 ☐ La Vallée, 38650 ROUSSARD
Kinésithérapeute : Isabelle DEVAUX ☎ 04 76 34 20 74
 ☐ Rue Jean Gibon, 38930 CIEILLES
Maison Médicale de Cielles ☐ Place de l'Église, 38930 CIEILLES
Médecin : Dr Cécile BUFFEREAU (pas de visites, présente les lundis matins et jeudis matins)
 Uniquement sur RDV, Secrétaire sur place de ? ☎ 04 76 34 18 32
Propharmacie BUFFEREAU ☎ 04 76 34 18 32
 uniquement ordonnances délivrées à Cielles
Infirmiers : Nathalie CHARBA, Caroline PARMENTIER, Alice JULIEN, Didier DELAIGUE
 ☎ 04 76 34 49 37 tout à domicile.
Amandine ROUYRE présente à Cielles tous les jeudis et vendredis (et également à Monestier et Mens) ☎ 06 88 64 38 08
 Infirmière Assaïlée spécialisée dans l'éducation et la prévention : sevrage alcool et tabac, suivi maladies chroniques...
Kinésithérapeutes : Frédéric AUBERT, Eric BALESTA, Olivier DODINOT, Olivier PUGNIET au cabinet et à domicile (et également à Mens) ☎ 04 76 34 43 67
Diététicienne : Sandra INTRANOVA à venir
 consultations à Cielles les mardis (et également à domicile et à Monestier) ☎ 06 38 40 76 64
Infirmière : Catherine MOREAU à domicile uniquement ☎ 06 64 81 18 79
 ☐ Les Volets Bleus Le Percy, 38930 LE PERCY

Kinésithérapeute Gaëlle DUSSERT à domicile uniquement
 ☐ Le Village, 38710 FREDOIS ☎ 06 79 08 85 90
Maison du Territoire du Trièves (Services du Département) ☐ 435 Rue du Dr Sennebier, 38710 MENS
Protection Maternelle et Infantile (PMI) : Dr Claire GUILCHER (médecin) et Nathalie PRIGENT (puéricultrice)
 les 2^e et 4^e lundis matin de 9h à 12h ; visites à domicile. ☎ 04 80 34 85 00
Sage-femme : Stéphanie BOULANGE (visites à domicile) ☎ 04 80 34 85 00
Psychologue : Justine BERTELOOT (aide sociale à l'enfance et allocataires RSA) ☎ 06 83 71 67 62
Assistance sociale : Mme Sophie PIETRA ☎ 04 80 34 85 00
Médecin autonome Dr LOUYOT + ergothérapeute (personnes en situation de handicap) ☎ 04 80 34 85 00
Mixage (Espace de Vie Sociale) ☐ 153 Rue du Dr Sennebier, 38710 MENS
Centre de Planification et d'Education Familiale (CPEF) antenne du CPEF de La Mère
 consultations sur demande : ☎ 06 49 99 03 43 ou @ : cdevi@ch-lamure.fr

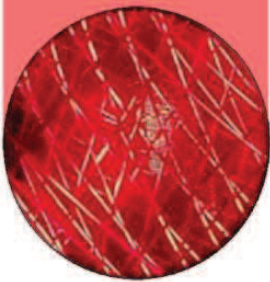
GARDES MEDICALES (pour les urgences uniquement) :
 • Pour le secteur de Monestier :
 consultations sans rdv à la MSP le samedi matin de 9h à 12h
 gardes assurées par la Maison Médicale de garde de Vieille
 de 20h à 23h le soir, de 14h à 23h le samedi et de 9h à 23h le dimanche
 ☎ 101 rue du 19 mars 1962, 38220 VIZILLE
 ☎ 04-76-08-47-09 Prise de RDV par téléphone obligatoire (secrétaire sur place)
 en dehors de ces horaires, passer par le 115
 • Pour les secteurs de Cielles et Mens :
 médecin d'astreinte la nuit de 20h à minuit, les samedis de 12h à minuit et dimanches de 8h à minuit
 appeler le 115 qui transmettra
 • autres options : sur Grenoble - Urgences CHU, Urgences pédiatriques Hôpital Couple Enfant, Urgences hôpital Sud (traumatologie), Urgences de la Clinique Mutualiste, Urgences...
 de la Clinique des Cèdres, Médecins 7/7, SOS Médecins, Maison médicale de garde du CHU, Maison médicale de garde de la Clinique Mutualiste...
 sur La Mère - Urgences
 sur Gap - Urgences
PHARMACIE DE GANDE : www.servigardes.fr ou par téléphone au 32 37 (payant)

Quand et pour quoi consulter ?



chez les enfants

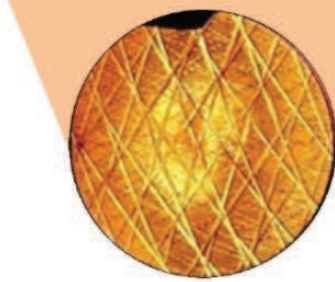
cas particuliers
(maladies chroniques, grossesse...)



Arrêt cardio respiratoire : perte de conscience + respiration absente ou anormale
Douleur dans la poitrine brutale, intense, qui « serre » et augmente à l'effort, s'étend vers la mâchoire
Détresse respiratoire avec bleuissement lèvres et doigts ; difficultés à parler
Accident vasculaire cérébral : faiblesse de tout un côté du corps, difficultés à parler ou à bouger un membre, asymétrie du visage
Troubles de la conscience

15

Fièvre chez nourrisson de moins de 3 mois



Fièvre persistante > 40°C ; infection urinaire avec fièvre ou avec douleurs dans le dos
Mal de tête nouveau, intense, accompagné d'autres symptômes
Mal de dos / sciatique avec baisse de la force dans un bras ou une jambe
Mal de ventre avec forte fièvre, difficultés à uriner, constipation sans gaz, retard de règles, sang extériorisé
Traumatisme notamment crâniens, Plaies y compris brûlures et morsures d'animaux, **Saignement**
Grosse jambe rouge
Rapport sexuel à risque
Détresse psychologique

Consultation dans la journée

- Fièvre mal tolérée (enfant gris, abattu)
- Bronchiolite
- Mal de ventre + perte d'appétit / de poids

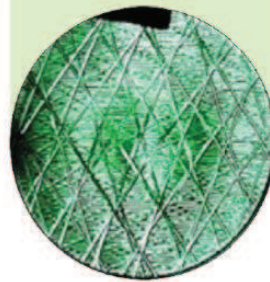
- Fièvre chez femme enceinte, en cas de maladie chronique, en post-opératoire
- Mal de ventre chez femme enceinte
- Majoration des symptômes liés à une maladie chronique



Fièvre autre qui persiste plus de quelques jours malgré traitement
Mal de dos si persiste plus de 8 jours, augmentation en particulier la nuit, douleurs bras / jambe
Mal de ventre qui persiste, voire s'aggrave, constipation récente, contexte prise de médicaments
Fatigue récente, inhabituelle, associée à d'autres symptômes
Douleur articulaire avec gonflement, rougeur, chaleur

Consultation dans les 48-72h

- Fièvre bien tolérée (enfant rose, souriant, qui joue) mais qui persiste
- Anomalie résultat biologique



Symptômes anciens
Suivi des enfants ou des maladies chroniques, rappel des vaccinations, renouvellements d'ordonnance ou d'arrêts de travail, actes de prévention...
Certificats (sauf si accident / violence)
Procédures administratives, dossiers MDPH...

Consultation sans caractère d'urgence

1 consultation = 1 motif !



Il n'existe pas de vérité absolue en Médecine !
 Au moindre doute n'hésitez pas à consulter ou prendre un avis médical.

ANNEXE II : Guides d'entretien et grilles d'analyse

GUIDE D'ENTRETIEN n°1 : Médecins

Introduction : présentation intervenant et objectifs de la thèse

Bonjour, je suis Maxime NIVON, interne en Médecine Générale. Dans le cadre de mon travail de thèse, je souhaiterais mettre en place, en partenariat avec les acteurs locaux, un document d'information à destination des patients habitant le Trièves, leur permettant de mieux appréhender l'organisation des systèmes de soins dans le territoire et aux alentours, et de leur aider à trouver un recours adapté à leur motif de consultation. Ce document prendrait la forme d'affiches, l'une sous forme d'une cartographie recensant l'ensemble des professionnels de santé et autres assimilés dans le Trièves, et l'autre apportant des pistes pour une meilleure gestion des motifs de consultation selon leur degré d'urgence.

Présentation de l'interviewé :

Voulez-vous vous présenter en quelques mots ?

Accès aux soins spécifique :

Quel est votre mode d'exercice et comment est-il organisé ?

Relances : > Comment est organisée une semaine type de travail ?

> Effectuez-vous des visites à domicile ?

> Quels gestes ou types de soins particuliers réalisez-vous ou non au cabinet ?

Comment s'organise la prise de rdv ?

Relance : > Quel est votre délai d'attente moyen pour une consultation ?

Comment organisez-vous la prise en charge des urgences ?

Relance : > Comment s'organise la prise en charge des urgences en horaire non ouvré ?

Organisation globale des soins au niveau local :

Que pensez-vous de l'organisation et de l'accès aux soins dans le Trièves ?

Pensez-vous qu'une affiche de ce type (*présentation prototype affiche n°1*) puisse être utile aux patients, et comment la trouvez-vous ?

Relances : > Avis général ? sur le fond ? sur la forme ?

Quels seraient pour cette affiche les meilleurs moyens de diffusion selon vous ?

Relances : > Un affichage dans les salles d'attente / lieux de soins vous semblerait-il pertinent ? Quid d'un prospectus à distribuer à la population ?

Gestion des motifs de consultation :

Quels sont les motifs de consultation les plus courants et comment les gérez-vous en terme de délai de consultation ?

Relances : > Quels sont en particulier les motifs de consultation que vous jugez urgents et comment les prenez-vous en charge ?

> Quid des cas particuliers de la pédiatrie ? des patients atteints d'une maladie chronique ?

Pensez-vous qu'une information des patients puisse permettre d'optimiser les délais de consultation selon les motifs ? Si oui, que penseriez-vous d'une affiche de ce type (*présentation prototype affiche n°2*) ?

Relances : > Avis général ? sur le fond ? sur la forme ?

Quels seraient pour cette affiche les meilleurs moyens de diffusion selon vous ?

Relance : > Un affichage dans les salles d'attente uniquement vous semblerait-il pertinent ?

Conclusion :

L'entretien est maintenant terminé, avez-vous quelque chose à ajouter ?

Je vous remercie de m'avoir accordé un peu de votre temps.

GRILLE D'ANALYSE n°1 : Médecins

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves	
	avis global	
	avis sur le fond	
	avis sur la forme	
Gestion des motifs de consultation	avis sur diffusion	
	urgences	
	semi-urgences	
	non urgents	
Gestion des motifs de consultation	populations particulières (pédiatrie, patients porteurs d'une maladie chronique, femmes enceintes...)	
	motifs de consultation les plus fréquents et délais	
	avis global	
	avis sur le fond	
Remarques générales	avis sur la forme	
	avis sur diffusion	
	avis sur prototype affiche n°1	
	avis sur prototype affiche n°2	

GUIDE D'ENTRETIEN n°2 : Professionnels de santé et assimilés (hors médecins)

Introduction : présentation intervenant et objectifs de la thèse

Bonjour, je suis Maxime NIVON, interne en Médecine Générale. Dans le cadre de mon travail de thèse, je souhaiterais mettre en place, en partenariat avec les acteurs locaux, un document d'information à destination des patients habitant le Trièves, leur permettant de mieux appréhender l'organisation des systèmes de soins dans le territoire et aux alentours, sous formes d'affiches. C'est dans ce cadre là que je vous contacte pour leur transmettre au mieux les informations qui peuvent leur être utiles.

Présentation de l'interviewé :

Voulez-vous vous présenter en quelques mots ?

Accès aux soins :

Quel est votre mode d'exercice et comment est-il organisé ?

Relances : > Horaires ?

> A domicile (+ horaires au cabinet pour IDE...)?

> Services rendus en particulier (exemples : livraison par pharmacie...)?

> Particularités (ex : pharmacie...)?

Comment s'organise la prise en charge de vos patients ? Y a-t-il certains points sur lesquels elle pourrait être optimisée ?

Relances : > Délais ? Si urgence ?

> vérifier adresses et numéros de téléphones si besoin

Que pensez-vous de l'organisation et de l'accès aux soins dans le Trièves ?

Pensez-vous qu'une affiche de ce type (présentation prototype affiche n°1) puisse être utile aux patients, et comment la trouvez-vous ?

Relances : Avis général ? sur le fond ? sur la forme ?

Quels seraient pour cette affiche les meilleurs moyens de diffusion selon vous ?

Relances : > Un affichage dans les salles d'attente / lieux de soins vous semblerait-il pertinent ? Quid d'un prospectus à distribuer à la population ?

> Accepteriez-vous qu'elle soit affichée dans votre lieu de soin (cabinet, pharmacie) ?

Conclusion :

L'entretien est maintenant terminé, avez-vous quelque chose à ajouter ?

Je vous remercie de m'avoir accordé un peu de votre temps.

GRILLE D'ANALYSE n°2 : Professionnels de santé et assimilés (hors médecins)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves	
	avis global	
	avis sur le fond	
	avis sur la forme	
Gestion des motifs de consultation	avis sur prototype affiche n°1	
	avis sur diffusion	
	urgences	
	semi-urgences	
	avis sur prototype affiche n°2	
	avis sur le fond	
	avis sur la forme	
	avis sur diffusion	
Remarques générales		

GUIDE D'ENTRETIEN n°3 : Patients / habitants du Trièves

Introduction : *présentation intervenant et objectifs de la thèse*

Bonjour, je suis Maxime NIVON, interne en Médecine Générale. Dans le cadre de mon travail de thèse, je souhaiterais créer et diffuser des documents d'information type affiches à destination des patients habitant le Trièves, leur permettant de mieux connaître l'organisation des soins dans le territoire et mieux gérer les motifs de consultation.

Dans ce cadre là je recherche l'avis de personnes habitant le Trièves pour me donner un avis sur les prototypes des affiches.

Présentation interviewé :

Puis-je vous demander votre âge ainsi que votre commune de résidence ?

Accès aux soins :

Que pensez-vous de l'organisation et de l'accès aux soins dans le Trièves ?

Pensez vous que la diffusion d'une affiche de ce type (*présentation prototype affiche n°1*) pourrait être utile, et comment la trouvez-vous ?

Relances : > Avis général ? sur le fond ? sur la forme ?

Où aimeriez vous pouvoir trouver cette affiche pour qu'elle soit utile ?

Relances : > Un affichage dans les salles d'attente / lieux de soins vous semblerait-il pertinent ? Quid d'un prospectus à distribuer à la population ?

Gestion des motifs de consultation :

Pensez vous qu'une information sur les motifs de consultation chez le médecin via la diffusion d'une affiche de ce type (*présentation prototype affiche n°2*) pourrait être utile, et comment la trouvez-vous ?

Relances : > Avis général ? sur le fond ? sur la forme ?

Où aimeriez vous pouvoir trouver cette affiche ?

Relance : > Un affichage dans les salles d'attente uniquement vous semblerait-il pertinent ?

Conclusion :

L'entretien est maintenant terminé, avez-vous quelque chose à ajouter ?

Je vous remercie de m'avoir accordé un peu de votre temps.

GRILLE D'ANALYSE n°3 : Patients / habitants du Trièves

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves	avis global	
		avis sur le fond	
Gestion des motifs de consultation	Avis sur le prototype affiche n°1	avis sur la forme	
		avis sur diffusion	
Gestion des motifs de consultation	Avis sur le prototype affiche n°2	urgences	
		semi-urgences	
		non urgents	
		populations particulières (pédiatrie, patients porteurs d'une maladie chronique, femmes enceintes...)	
Remarques générales	Avis sur le prototype affiche n°2	avis global	
		avis sur le fond	
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	

Fiche d'information aux participants

Madame, Monsieur,

Nous vous proposons de participer à une étude dans le cadre de la recherche en Médecine Générale.

Cette lettre d'information vous détaille en quoi consiste cette étude.

Vous pourrez prendre le temps pour lire et comprendre ces informations, pour réfléchir à votre participation, et pour demander au responsable de l'étude de vous expliquer ce que vous n'aurez pas compris.

Intitulé de l'étude :

Modalités d'accès aux soins et gestion des motifs de consultation dans le Trièves :
création, validation, diffusion et évaluation de supports d'information à destination des patients

Etude sous la direction du Dr Jérôme FAUCONNIER

Investigateur principal : Maxime NIVON, interne en Médecine Générale

[Données à caractère personnel]

maxime.nivon@etu.univ-grenoble-alpes.fr

But de l'étude : Le projet est de créer, en partenariat avec les acteurs locaux, un document d'information (sous forme d'affiches) à destination des patients habitant le Trièves, leur permettant de mieux appréhender l'organisation des systèmes de soins dans le territoire (grâce à un recensement et une cartographie des professionnels de santé du Trièves), et d'avoir un recours adapté à leur motif de consultation par une meilleure information.

Engagement de l'investigateur principal :

L'investigateur principal s'engage à mener l'entretien en date, heure et lieu choisis par le participant.

En tant qu'investigateur principal, il s'engage à mener cette recherche selon les dispositions éthiques et déontologiques, à protéger l'intégrité physique, psychologique et sociale des personnes tout au long de la recherche et à assurer la confidentialité des informations recueillies.

Engagement du participant :

Le participant s'engage à participer à un entretien semi directif autour du thème de l'étude, mené à l'aide d'un guide d'entretien. La durée de cet entretien est d'en moyenne 20-40 minutes mais la durée est modulable selon les réponses et les disponibilités du participant.

Les entretiens seront enregistrés intégralement par un dictaphone ou smartphone. Ces enregistrements donneront lieu à une retranscription intégrale avec désidentification (suppression de toutes les données identifiantes / à caractère personnel, et notamment de la partie des entretiens sur les modalités d'accès aux soins propres à chaque professionnel), qui apparaîtra en annexe de la thèse.

Conformément à l'article L 1122-1 du Code de la Santé Publique (loi de Mars 2002 relative aux droits des malades), les résultats globaux de l'étude pourront lui être communiqués s'il le souhaite.

Liberté du participant :

Le consentement pour poursuivre la recherche peut être retiré à tout moment sans donner de raison et sans encourir aucune responsabilité ni conséquence. Les réponses aux questions ont un caractère facultatif et le défaut de réponse n'aura aucune conséquence pour le sujet.

Information du participant :

Le participant a la possibilité d'obtenir des informations supplémentaires concernant cette étude auprès de l'investigateur principal, et ce dans les limites des contraintes du plan de recherche.

Frais :

La collaboration du participant à cette étude n'entraînera pas de participation financière de sa part. Conformément à la loi, tous les frais liés à l'étude seront pris en charge par le promoteur de l'étude.

Confidentialité des informations :

Toutes les informations concernant les participants seront conservées de façon anonyme et confidentielle. Seuls les responsables de l'étude pourront avoir accès à ces données. A l'exception de ces personnes (qui traiteront les informations dans le plus strict respect du secret médical), votre anonymat sera préservé. La publication des résultats de l'étude ne comportera aucun résultat individuel nominatif.

Législation :

Les données enregistrées à l'occasion de cette étude feront l'objet d'un traitement informatisé par le promoteur. S'agissant de données nominatives, vous bénéficiez à tout moment, du droit d'accès et de rectification des données vous concernant auprès des responsables de l'étude.

Le DPO de l'UGA a été saisie pour étude de la conformité RGPD et à la méthode de référence MR-004 le 30/06/2020.

Formulaire de consentement :

Titre de la recherche :

Modalités d'accès aux soins et gestion des motifs de consultation dans le Trièves :
création, validation, diffusion et évaluation de supports d'information à destination des patients

Je soussigné(e)(nom et prénom du participant), accepte de participer à l'étude suscitée.

Les objectifs et modalités de l'étude m'ont été clairement expliqués par Maxime NIVON, investigateur de cette étude.

J'ai lu et compris la fiche d'information qui m'a été remise.

A l'exception de ces personnes, qui traiteront les informations dans le plus strict respect du secret médical, mon anonymat sera préservé.

J'accepte que les données recueillies à l'occasion de cette étude puissent faire l'objet, après une procédure de désidentification, d'un traitement automatisé par les organisateurs de la recherche. Je pourrai exercer mon droit d'accès et de rectification auprès de l'investigateur.

J'ai bien compris que ma participation à l'étude est volontaire.

Je suis libre d'accepter ou de refuser de participer, et je suis libre d'arrêter à tout moment ma participation en cours d'étude.

Mon consentement ne décharge pas les organisateurs de cette étude de leurs responsabilités. Je conserve tous mes droits garantis par la loi.

Après en avoir discuté et avoir obtenu les réponses à toutes mes questions, j'accepte librement et volontairement de participer à la recherche qui m'est proposée.

Je déclare sur l'honneur être majeur et ne pas faire l'objet de mesure de protection.

Je conserverai un exemplaire de la lettre d'information et du formulaire de consentement dûment complété et signé.

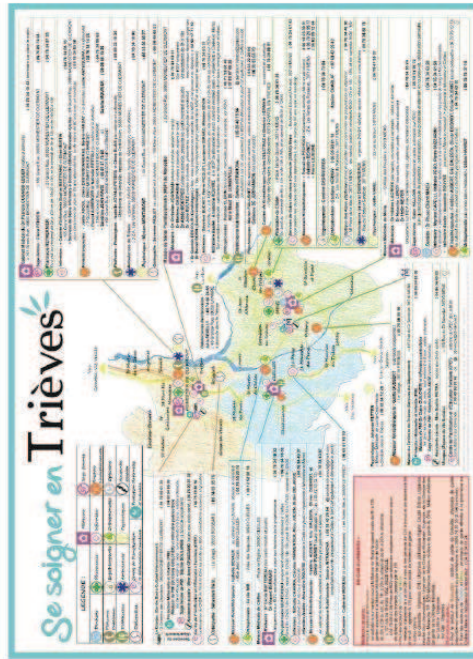
Fait à, le

Modalités d'accès aux soins et gestion des motifs de consultation en territoire rural dans le Trièves :

création, validation, diffusion et évaluation de supports d'information à destination des patients

Chères Triévoises, chers Triévois,

Comme vous l'avez remarqué, des affiches (accompagnées d'une plaquette) ont été diffusées ces dernières semaines dans tout le Trièves...



Quand et pour quoi consulter ?

15

Consultation dans les 24h

Consultation dans les 48-72h

Consultation sans caractère d'urgence

1 motif

La Médecine n'est pas une science exacte !
 Au moindre doute n'hésitez pas à consulter ou prescrire un avis médical.

Elles ont été réalisées dans le cadre de mon travail de thèse en Médecine (en collaboration avec la Communauté de Communes), et je souhaiterais maintenant savoir ce que vous en avez pensé. Je vous invite donc à me faire part de vos retours via le questionnaire (anonyme bien sûr) ci-joint.

Merci beaucoup pour votre participation !

Maxime NIVON, interne en Médecine Générale
 Pour toute remarque ou information : maxime.nivon@etu.univ-grenoble-alpes.fr

Modalités d'accès aux soins et gestion des motifs de consultation en territoire rural dans le Trièves :

Questionnaires d'évaluation des supports d'information

1. A propos de "Se soigner en Trièves" :

- a. Avez-vous déjà vu l'affiche intitulée "Se soigner en Trièves" ?
 Oui (préciser où) : Non
 Avez-vous déjà été en contact avec la plaquette "Annuaire Santé, se soigner en Trièves" ?
 Oui Non
- b. Si oui : Avez-vous lu / parcouru ces supports ? Oui Non
 Vous en êtes vous servi ? Oui Non
- c. Diriez-vous à propos de ces supports d'information que vous en êtes :
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas satisfait
 Non concerné ; je n'ai jamais vu / lu ces documents
- d. Si vous aviez besoin d'une consultation médicale urgente un dimanche, comment feriez-vous ?

2. Concernant l'affiche "Quand et pour quoi consulter ?" :

- a. Avez-vous déjà vu cette affiche ?
 Oui (préciser où) : Non
- b. Si oui : L'avez-vous lue / parcourue ? Oui Non
 Y-avez-vous repensé au moment de prendre un rendez-vous médical ? Oui Non
- c. Diriez-vous à propos de ce document que vous en êtes :
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas satisfait
 Non concerné ; je n'ai jamais vu / lu cette affiche
- d. Si vous étiez face à quelqu'un présentant d'un coup une asymétrie du visage, que feriez-vous ?

3. D'une façon générale...

- a. Ces affiches vous ont-elles permis de mieux comprendre l'organisation des soins en Trièves ?
 Oui Non
 Selon vous, peuvent-elles permettre de faciliter l'accès aux soins au sein du Trièves ?
 Oui Non
- b. Sur une échelle de 0 à 10, comment jugeriez-vous l'utilité et la pertinence de ces affiches ?
 (entourez le chiffre correspondant)

Pas du tout utile / pertinent	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Très utile / pertinent
-------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------

4. A propos de vous...

- a. Êtes-vous un homme ou une femme ?
 Homme Femme
- b. Quel est votre âge ?
 0-14 ans 15-29 ans 30-44 ans 45-59 ans 60-74 ans 75 ans et plus
- c. Où habitez-vous ?
 Secteur de Monestier Secteur de Clelles Secteur de Mens

5. Avez-vous d'autres remarques éventuelles ?

.....

Merci beaucoup pour votre participation !

Médecin n°1 (M1)

en italique les interventions de l'interviewer

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Globalement on a une offre de soin qui est pas mal. »</p> <p>« Pour les gardes, le Trièves est en entité géographique complète, et ils [les patients] ne comprennent pas pourquoi quelqu'un de Gresse doit aller à Vizille, et non pas à Clelles en cas d'urgence... »</p> <p>« Mon délai d'attente actuellement ? Il est de... entre 15 jours et 3 semaines [rire jaune]. »</p> <p>« Mens s'est monté en Maison de Santé Pluriprofessionnelle, et je pense qu'à partir du moment où ils auront le statut et de nouveaux locaux, parce qu'à l'heure actuelle là bas ils n'ont pas les locaux pour travailler dans de bonnes conditions... »</p> <p>« Les jeunes médecins qui ne veulent plus travailler tout seuls, donc pour trouver il faut fournir pas mal d'éléments en termes de locaux de travail, de conditions de travail pour que ce soit intéressant, et que les jeunes médecins aient envie de s'installer en zone rurale et semi-rurale, parce que sinon c'est compliqué. »</p>
	avis global	<p>« Il me semble très intéressant de mettre en place, justement, une sélection pour les motifs de consultation, et une cartographie pour le Trièves, qui était habitué à un certain fonctionnement à une époque, avec des médecins qui étaient chacun pour soi, et ça fonctionnait de façon un peu aléatoire, avec des médecins qui étaient présents 24/24 avec les gardes et autres... »</p>	
	avis sur le fond	<p>« <i>Tu penses qu'une affiche comme ça pourrait rendre service à la population, aux patients... ?</i> Bien sûr, oui, je pense ! »</p> <p>« Le contenu c'est bien, il y a tout ce qu'il faut. Après il faut avoir une possibilité d'y mettre à jour [rires]. »</p> <p>« Il y a tout ce qu'il faut, avec les informations d'ordre général. »</p>	
	avis sur prototype affiche n°1	avis sur la forme	<p>« Après il faut que ça "peps", ça fait un peu pastel non ? Je sais pas s'il faudrait pas faire 2-3 trucs un peu plus euh... <i>Un peu plus flashy ?</i> Un peu plus flashy ouais, tu sais, qu'on met en priorité... Enfin moi c'est l'impression que ça me fait, c'est un peu pastel, alors que quelqu'un qui est en salle d'attente il faut l'attirer, qu'il aie envie de s'approcher, comme ça c'est déjà 50% du boulot qui est fait. Après si c'est tout yéyé il va moins avoir envie de lire... Après c'est pas mal comme ça, juste je réhausserais un peu plus les couleurs, un peu flashy, pour que ça attire un peu plus... »</p> <p>« Oui la carte elle est bien, après pourquoi pas mettre du fluo pour mettre la lumière dessus, qu'elle attire l'œil. Parce qu'on met de plus en plus d'affiches en salle d'attente, avec les tarifs, les horaires... Les gens sont parfois un peu noyés dans plein d'affiches, et donc si on veut, il faut vraiment trouver quelque chose qui démarque des autres annonces pour qu'ils percutent bien, que ça attire leur œil et qu'ils aient envie d'aller voir ce qui se passe, de quoi il retourne. »</p> <p>« En taille c'est bien, il faut ça. Et puis bien mettre en évidence la carte pour que les patients se disent "ah ça, c'est le Trièves, c'est chez moi, ah bah tiens il y a ça et ça et ça...". Enfin voilà. Attirer le regard, mettre en avant la carte, pour que ça soit plus flashy. Et puis le titre en noir, il faut que ça attire aussi. Après elle est bien conçue... »</p> <p>« Et du coup pour les urgences aussi, faire un truc plus... alertif, plus mis en avant. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Dans toutes les structures où il y a un peu du passage, pour que les gens voient qui ils peuvent appeler, comment ils peuvent faire... »</p> <p>« Et puis il faut penser aux touristes, qui ne savent pas où appeler... Les campings et les hôtels aussi, tout ce qui accueille du monde et où des gens résident pendant quelques jours... »</p>

Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation les plus fréquents et délais	urgences	<p>« J'ai des plages d'urgence parmi tous les rendez-vous qui sont à faire, avec un petit peu de la bobologie, et puis il y a les pathologies chroniques, arthrose, des petites choses qui embêtent les gens avec des symptômes depuis pas mal de temps et où on fait le tour, ça peut être des brûlures digestives, des petites choses abdominales, qui sont pas inquiétantes mais pour lesquelles les gens finissent par consulter pour qu'on fasse un bilan et traitement si nécessaire. Après, et toute la difficulté est là, c'est de définir l'urgence de la semi-urgence et de la fausse urgence, et là c'est c'est très compliqué. »</p> <p>« Bah hier par exemple c'était un malaise, avec perte de connaissance brève... Juste à l'interrogatoire on faisait le diagnostic de syndrome vagal, le problème c'est que le patient avait des antécédents diabétiques sous ADO et de cardio avec une hypertension sous trithérapie. Il était quand même en bonne forme, il avait fait les passerelles le matin, mangé à midi, et 1h après le repas, il était assis peinard, il a baissé la tête, s'est relevé et pan il a fait une perte de connaissance brève, de quelques secondes, sans rien d'autre. Donc on l'a vu 2-3h après, il avait appelé le SAMU déjà, fait le 15 qui avait estimé qu'il n'y avait pas besoin d'envoyer quoi que ce soit, et donc j'ai du le voir 2h30 - 3h après le malaise avec tout ce qu'on fait d'habitude : examen neuro, examen cardio, ECG... Et puis il est rentré chez lui, tranquille [rires]. »</p> <p>« Bon et puis les plaies, ben là ils viennent tout de suite, consultation dans la journée, dans les 6h même parce qu'il y a ce délai légal pour fermer les plaies. »</p>
		semi-urgences	<p>« Après il y a des choses pour lesquelles les gens s'alarment pas, donc c'est bien qu'ils soient informés. J'ai une patiente qui est décédée pour une grosse jambe, après 1 semaine chez elle sans consulter... Je pense que c'était une phlébite, chez une dame qui était malvoyante, un peu hypertendue, un peu diabétique, mais qui était jeune, juste la soixantaine... Et donc elle a attendu, attendu, et quand elle a consulté, elle est partie aux urgences en catastrophe, et elle est morte aux urgences, de sa phlébite + embolie pulmonaire, avec peut-être même un érysipèle par-dessus... C'est des choses, si elle avait été vue dans les 48h, on aurait géré le problème et elle serait peut être toujours là cette dame... »</p>
		non urgents	<p>« Il y a pas mal de renouvellements, car j'ai pas mal de patients chroniques, et je pense donc que la moitié de mon activité correspond à des renouvellements d'ordonnance. »</p> <p>« C'est surtout les consultations retardées où il faut que les gens comprennent ça, c'est ça qui est important. Après il y a aussi le problème des individus, parce que chaque patient est unique et pour certains c'est pas comme les autres et dès qu'il y a quelque chose c'est prioritaire et ça doit passer devant les autres. Donc ça c'est compliqué à faire rentrer dans les têtes, que "ce que vous avez ça peut attendre"... »</p>
		populations particulières (enfants, chroniques, grossesse, etc)	<p>« Un nourrisson de moins de 2 ans qui a des troubles du comportement, une apathie inhabituelle, etc, il faut qu'il soit vu rapidement. Et moins de 3 mois, c'est direct le 15, c'est bien ça, il faut le mettre en gros pour que les familles comprennent. De toute façon nous on ne peut pas faire grand chose sur ces cas là, il faut que ce soit vu aux urgences où ils ont tout ce qu'il faut pour faire le bilan et le traitement. Après ça on le dit quand on fait les consultations pour les enfants, les nouveaux nés. »</p>

	avis sur prototype affiche n°2	avis global	<p>« Ça permettrait de suivre les vraies urgences, et de libérer des créneaux. Après des vraies urgences il n'y en a pas tous les jours non plus, hier par exemple à part ce monsieur qui a fait son malaise mes autres créneaux d'urgence n'ont pas été pris. Ce qui n'est pas plus mal, ça permet de prendre son temps, d'approfondir plus certaines autres consultations, ce qui est intéressant aussi. »</p> <p>« Après ce qui est plus compliqué, c'est que moi qui soigne des gens depuis plus de 25 ans, je sais pertinemment qu'il y a des gens, en fonction de ce qu'ils vont dire et qui paraissent pas grave, je sais qu'il faut y aller. Ou qui vont dire "non ça peut attendre demain" alors qu'il faut pas que ça attende. Parce que je sais qu'il y a déjà eu certaines choses chez ces patients, et que ça peut repartir et qu'il faut les voir dans la journée, même si le motif peut paraître, pas anodin, mais pas très important... »</p>
avis sur le fond		<p>« C'est utile, pour les gens qui viennent au cabinet et autre, pour leur faire comprendre qu'il y a des moments où il faut savoir prendre le temps, parce qu'il y a plein de choses qui se règlent toutes seules sans qu'il y ait besoin de voir un médecin, et que ça peut nous permettre à nous de dégager du temps pour des choses qui sont plus "importantes". »</p> <p>« Tu la trouves compréhensible, cette affiche, pour les patients ? Elle est bien ouais. »</p> <p>« Les motifs de consultation sont bien... Non, je pense que c'est cohérent et adapté... Ça c'est bien [il pointe la partie sur les certificats médicaux] "ouais docteur j'ai ça à remplir, ça fait 10 pages..." [rires]. »</p>	
avis sur la forme		<p>« C'est pareil, elle est un pastel, il faudrait un truc "bang", bien tranché, avec rouge alerte alerte, orange... Après c'est un bon code couleur. Par contre il faut s'approcher pour la lire... Tu penses qu'il faudrait la faire en plus grand ? Non non mais sinon ça reste bien... »</p>	
avis sur diffusion		<p>« Celle là c'est surtout en salle d'attente, les gens quand ils attendent un peu et qu'ils voient un peu, c'est pas un cours, mais ça fait des choses à voir pour temporiser un peu les choses, voir quand il ne faut pas temporiser... et essayer de faire le tri. <i>Oui, ce que je pensais c'était la mettre uniquement dans les salles d'attente médicales, parce que l'idée n'est pas de la faire apprendre par coeur, mais que les patients aient des notions...</i> Oui, et comme ça s'ils viennent sur un rendez vous d'urgence, qu'ils se disent "ah bah tiens, je suis venu, ça correspond à ça..." Ou "ça correspond pas" d'ailleurs [rires] ! Ou "j'aurais dû venir la semaine dernière parce que j'avais ça" [rires]. Non non je pense que c'est bien ça, qu'il faut le mettre en salle d'attente pour que les patients le voient... »</p>	
Remarques générales		<p>« Je trouve que c'est une bonne démarche de regrouper les informations sur des supports pour permettre aux gens de savoir comment ça s'organise sur le territoire. »</p>	

Médecin n°2 (M2)

<p>Organisation et accès aux soins dans le Trièves</p>	<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p>	<p>« C'est une activité de campagne, elle est vraiment différente de la ville... En ville quand tu n'as plus de place sur ton agenda, tu peux leur proposer d'aller à Médecins 7/7 en 2 arrêts de tram, ou d'aller à SOS Médecins, ou d'aller aux urgences selon ce qu'ils ont, et ils vont y être en 10-15 minutes. Même s'il y a un transport, ça se fera plus facilement. Nous, ce qui est plus difficile à la campagne, c'est que quand tu vas dire non à une demande de rendez-vous, c'est soit que c'est pas justifié et que ça peut temporiser, mais tu vas déjà prendre du temps pour leur expliquer pourquoi et leur expliquer quand est ce qu'ils doivent te rappeler, alors que des fois ça arrive qu'on dise "bah oui là il faut que vous consultiez, mais moi je ne peux pas vous recevoir", parce que si tu veux recevoir tous ceux qui doivent consulter, tu es là jusqu'à minuit tous les jours... »</p> <p>« J'ai vu une patiente hier, qui m'a reproché de ne pas avoir pu la voir, et que à cause de moi elle est allée à SOS Médecins. Ça a brisé quelque chose dans la relation soignant - soigné. »</p> <p>« Le gros problème qu'on avait, surtout avant le covid, c'est l'absence de communication entre les différents cabinets. Chacun avait trop la tête sous l'eau. Et finalement avec le covid ça nous a fait du bien, on s'est mis à tous s'appeler, on a pu mettre en place une organisation, un réseau, pour s'organiser en covid / non-covid... Il y a eu de la communication, de l'entraide, c'était bon et il faut que ça continue. »</p> <p>« On est dans le jus, on est une zone de désert médical. D'ailleurs on dit zone de désert médical, mais c'est zone de désert tout court, il ne manque pas que de médecins. »</p> <p>« Là maintenant ça commence à aller mieux : on a des remplaçants qui arrivent, on a d'autres médecins qui s'installent. »</p> <p>« Il y a un gros travail d'éducation à faire sur notre patientèle, on s'en est rendu compte encore plus avec le covid, où on a pas été embêtés par tout ce qu'ils appellent les urgences habituellement : le nez qui coule depuis 2 heures, la toux depuis 3h... Il y a eu une période où on avait plus tout ça, et on a pu bosser de façon, c'est con ce que je vais dire hein, mais de façon un peu plus zen, parce que sur les demandes de rendez-vous c'était vraiment des trucs où tu te sens utile "ouais j'ai une grosse douleur" ou "j'ai une suspicion de covid", et ils sont inquiets et tu leur rends service. Alors qu'avant on était tout le temps brumés par ces demandes d'urgences qui n'en étaient pas, on se mettait une pression, on remplissait nos agendas, pour finalement une consultation où on disait "doliprane, mouchage de nez, on temporise et vous surveillez la fièvre"... Alors que si la patiente avait été éduquée, et avait compris... Après c'est dur d'éduquer une patientèle... Et puis j'aime pas ce terme "éduquer", c'est plutôt informer pour savoir quand consulter. »</p> <p>« La principale difficulté de la médecine de campagne pour moi c'est ça, c'est savoir dire non pour pas être en burn-out derrière, pour s'économiser et durer dans le temps. Mais c'est difficile parce que derrière on a pas beaucoup de solutions à proposer. »</p> <p>« Je les comprends [les patients] : quand ils t'appellent, que leur petite vient de s'ouvrir, et que tu dis "ben non là faudrait aller aux urgences, parce que d'une j'ai pas le temps, deux j'ai de kalinox, et trois j'ai pas de personnel pour m'aider à la maintenir, si vous voulez que ce soit bien fait il faut aller aux urgences", ils savent qu'ils vont prendre une après midi, et les gens globalement comprennent bien quand tu leur explique. Après il y a en a toujours une minorité qui ne va pas comprendre, c'est sûr, et c'est parfois dur de se dire que c'est un acte technique qu'on peut faire, mais qu'il faut dire non quand même pour ne pas rentrer à 22h chez soi tous les soirs. »</p>
--	--	---

		<p>« Et puis les gens ont encore l'image des anciens médecins "lui c'était un bon médecin, j'avais son portable je pouvais l'appeler nuit et jour..." Je leur rétorque toujours la même chose : et vous, je peux vous appeler nuit et jour pour le travail ? Généralement ça calme les gens. »</p> <p>« Fixer ses limites pour tenir dans la durée »</p> <p>« Je vais être honnête : l'amélioration passera, pour moi, par le recrutement de médecins. »</p> <p>« Pour moi, l'avenir de ce territoire, c'est les MSP. Que la Comcom reprenne la main et crée des structures pour mettre des médecins dedans. Et pour les médecins c'est intéressant, les jeunes médecins souhaitent tous travailler en équipe, enfin beaucoup, pour le travail en équipe, une meilleure gestion du planning, une meilleure ambiance du travail, la possibilité d'avoir un 2ème avis tout de suite en cas de doute, et la mutualisation des charges. »</p> <p>« C'est un problème pour les patients, et une question qui va se poser pour l'avenir : reprendre le secteur de garde de Monestier, séparé de Vizille... Quitte à rattacher Monestier à Clelles et Mens pour les gardes. Ça serait cohérent, le Trièves il est ici, il est pas en bas. Mais ça changerait beaucoup de choses... »</p>
avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« C'est intéressant ce que tu as fait, de regrouper toutes les informations, c'est un boulot de fou. »</p> <p>« Franchement c'est top. Honnêtement. C'est très bien, tu as fait un gros travail de synthèse. »</p> <p>« En tout cas bravo pour cette carte, beau boulot. »</p>
	avis sur le fond	<p>« Il y a toutes les infos sur les professionnels de santé, comment les contacter, et même comment ils bossent ! »</p> <p>« Il y a eu un gros travail de lisibilité de l'information, je sais pas si c'est comme ça qu'on dit, mais en gros on voit bien sur ta carte. »</p> <p>« Et surtout ça va rendre service aux gens en fait... Tu vois, si déjà tous nos patients ils ont ça, de savoir qui bosse comment, c'est intéressant. »</p> <p>« Moi en tant que professionnel de santé, ça m'apprend des choses, alors pour les patients c'est super ! »</p>
	avis sur la forme	<p>« Il y a beaucoup d'infos, il faut qu'elle reste lisible, et là elle l'est. Si on regarde la carte, elle peut paraître un peu chargée, mais il y a beaucoup d'informations à mettre, tu as fait beaucoup d'iconographie qui rendent bien, et puis après les gens ne vont pas regarder l'intégralité, mais surtout la zone qui les concerne. »</p> <p>« Les petits logos c'est bien... C'est bien que tu aies gardé le même code couleur : Mens en vert, Clelles en bleu, Monestier en rouge... Ton code couleur est bien fait pour les zones, et les logos sont visibles, il n'y en a pas deux qui se ressemblent, ça fait qu'elle est lisible ta carte. Et puis il y a la petite légende en haut, qui permet de trouver ce qu'on cherche en deux secondes. »</p>
	diffusion	<p>« Salles d'attente et petites brochures pour les patients, chez eux, pour les aider. »</p>

Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation les plus fréquents et délais	urgences	<p>« L'hiver tu vas plus avoir de l'infectieux : les fièvres mal tolérées... Après les grosses urgences, c'est le 15, c'est pas à moi de gérer ça : l'infarct, l'AVC, les difficultés à respirer, etc. Ici on a de la traumato, évidemment : les plaies, les suspicions de fracture pas franches, parce que les fractures ouvertes ne vont pas venir ici... Et puis il y a tous les signaux de douleur : lombalgies, gonalgies... Après à voir pour le délai, si c'est une douleur brutale suite à une chute on va le voir rapidement, alors que si c'est un genou douloureux depuis des années on va donner un peu de délai. Voilà, c'est le trois principaux : fièvre, douleur, traumato. Après il y a aussi la déshydratation, la confusion chez le sujet âgé... C'est dur, c'est une question large que tu nous poses [rires]. De façon générale, s'il y a apparition d'une symptomatologie inexpliquée et dérangeante, il va falloir que ce soit vu rapidement. »</p> <p>« Le travail pour nous c'est de faire la différence entre ce qui peut attendre et ce qui ne peut pas attendre. Ce qui ne peut pas attendre en infectieux, c'est quand une fièvre est mal tolérée, sans se fier au chiffre de température, mais vraiment comment il le tolère. »</p>
		semi-urgences	« Tu peux aussi donner des conseils par téléphone : par exemple, une mère qui a sa fille qui a mal au ventre depuis 2h ou une journée, elle n'a pas de fièvre, sa douleur n'est pas localisée à droite, je ne crains pas une urgence, on peut se donner 24h, avec conseils de réhydratation si diarrhée... »
		non urgents	« Les suivis systématiques, à programmer, sans urgence. »
		populations particulières	« En pédiatrie, un enfant, quand on me dit il a 39 ou même 39.5°C mais il joue ou il est bien, il fait pas que dormir, je vais pouvoir temporiser 24h selon l'âge de l'enfant. Mais s'il est amorphe, qu'il reste sur son canapé, il faut qu'il soit vu dans la journée. »
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	<p>« Elle est très bien faite également. Elle est bien, elle est synthétique, elle est visuelle encore une fois, elle fait bien ressortir ce qui est important, en différenciant la pédiatrie, la grossesse... Non c'est bien, c'est très bien fait, si tous nos patients avaient ça en tête... »</p> <p>« Elle est très bien ta phrase en bas aussi [la médecine n'est pas une science exacte]. »</p> <p>« C'est un gros boulot que tu as fait encore là. »</p>
		avis sur le fond	<p>« Ça va rendre service aux gens. »</p> <p>« Contexte prise de médicaments pour les douleurs abdo c'est par rapport à quoi ? [...] Je suis pas sûr que ça soit très clair pour les patients. »</p> <p>« Douleur articulaire avec rougeur chaleur, je l'aurais peut être mis au dessus, surtout si fièvre, pour pas louper l'arthrite septique. Je rajouterai peut-être douleur articulaire avec fièvre avec la grosse jambe rouge. »</p>
		avis sur la forme	<p>« C'est bien fait encore ton code couleur. Le rouge qui est urgent, le vert quand tout va bien, avec le dégradé au milieu, c'est clair. »</p> <p>« Pour moi, tu as mis des symptômes avec des mots simples, tu as vulgarisé ton discours. On sait tous que pour les difficultés à uriner tu aurais pu mettre anurie ou oligurie, tu aurais pu le mettre en médical mais ça n'aurait pas parlé aux gens. Mais tu as bien mis, comme pour le bleuissement des lèvres, des symptômes qu'ils peuvent repérer. »</p>

		avis sur diffusion	<p>« Pareil : salles d'attente et petites brochures pour les patients, chez eux, pour les aider. Ou qu'on puisse les distribuer nous-même aux patients, par exemple aux femmes qui débutent une grossesse, ou qui sont jeunes parents. De façon générale je préfère qu'on nous appelle par excès que par défaut. »</p> <p>« Je comprends ce que tu veux dire [à propos de la diffusion prévue uniquement en salle d'attente], ça se discute... C'est vrai qu'après chez eux, ils peuvent se demander s'ils appellent ou pas, c'est vrai... Ou alors exiger une consultation dans la journée. »</p> <p>« Salle d'attente et même directement dans les cabinets des médecins, là derrière moi, qu'ils le lisent quand je tape un truc sur l'ordi et qu'il y a un blanc... »</p>
Remarques générales			<p>« Félicitations pour ce boulot ! Pour le travail que tu as fait, de recenser tous les professionnels de santé, c'était un gros boulot, plus le travail de synthèse, de quand venir, de quand pas venir... Et je pense que c'est essentiel, et pas à diffuser que à nous : ta petite affiche "quand consulter son médecin généraliste" peut aider beaucoup de cabinets, beaucoup de confrères... avec un effort de synthèse et de travail informatif des patients qui est très important, donc félicitations. Vous avez les félicitations de l'interviewé, pas du jury encore [rires]. »</p>

Médecin n°3 (M3)

<p>Organisation et accès aux soins dans le Trièves</p>	<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p>	<p>« Actuellement, j'ai deux semaines de délai, mais cet hiver j'avais parfois un mois de délai ! Après il y a d'autres endroits, autour de Paris, où il y a trois mois de délai. Tout est relatif, mais ça m'embête beaucoup quand même d'avoir un mois de délai. Ça fait plus de travail administratif finalement puisqu'on a plus de messages à traiter pour savoir si c'est urgent ou pas, les secrétaires nous font plus de demandes, pour qu'on voie s'il faut qu'on voie les gens rapidement, pour qu'on essaie parfois de régler des choses par téléphone mais qui devraient plutôt être réglées par consultation, parce que ça prend 5 à 10 minutes au téléphone plus les ordonnances à faire derrière... Donc ça serait confortable oui d'avoir moins de délai de rendez-vous. »</p> <p>« On est pas assez nombreux en tant que médecins ; les infirmiers c'est pareil, ils tournent tout le temps avec un remplaçant donc ils sont pas assez nombreux ; les kinés j'ai l'impression que ça va ; on a la chance d'avoir 3 orthophonistes maintenant sur le Trièves, il y a même des gens qui font 40 minutes pour venir les voir en consultation. Sur le plan de la médecine générale, dès qu'il y a un médecin en arrêt, c'est le bordel quoi. Ça nous demande tout le temps de chercher des remplaçants. Et il y a toujours ce petit stress de devoir recevoir les urgences des autres médecins en cas d'absence ou d'arrêt dans un autre cabinet. »</p> <p>« Le problème c'est que c'est un territoire très grand, avec des personnes assez âgées, donc on a très vite des visites à domicile à faire, et c'est des visites qui parfois nécessitent 20-25 minutes de route, donc aller et retour ça fait presque 1 heure dans la voiture, et si s'organise pas bien, si c'est une urgence ou si c'est pas notre jour de visite pour pouvoir l'intercaler dans notre tournée, ça prend du temps. Après c'est pour ça aussi que je me suis installée à la campagne, parce que j'aime bien les visites, j'aime bien gérer les petites urgences, la petite traumatologie, les sutures et tout ça... Mais là c'est inconfortable parce qu'on a trop de délais, on a pas le temps d'aller faire une visite alors que finalement si on avait le temps ça me dérangerait pas. Parce que finalement une visite c'est le temps de 3 consultations. »</p> <p>« Donc le problème du Trièves c'est qu'on est pas assez nombreux, il y a aussi un problème d'immobilier, avec des bâtiments pas forcément extensibles si on veut travailler à plusieurs, il y a très peu de bâtiments aux normes même si on veut louer autre chose... Ouais, donc problème d'immobilier, problème de pas être assez nombreux, problème de distance, et puis aussi c'est un endroit touristique et un endroit où il y a beaucoup de résidences secondaires, donc on travaille toute l'année en fait, on a pas de pause estivale ; les moments où il y a moins de fréquentation au cabinet c'est plutôt en mars et en avril. Et forcément les résidences secondaires c'est pas forcément nous les médecins traitants, ça peut être des gens qui viennent d'un endroit où ils ont l'habitude d'avoir un médecin rapidement, notamment les touristes, et ça demande d'être assez ferme sur les demandes de prises de rendez-vous... C'est épuisant quoi. »</p> <p>« Le médecin dont j'ai pris la suite, lui sa politique c'était "l'appel doit avoir le rendez-vous dans la journée" mais là c'est plus possible [...]. Ça maintenant les patients habitués ont appris, et puis ils se sont rendus compte que quand ils avaient vraiment un problème on était là. »</p>
--	--	--

	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« Wouah dis donc tu as vachement bossé ! »</p> <p>« Il faudra que tu puisses le changer facilement ça ! »</p> <p>« Nous on avait fait une affiche un peu au début parce que les gens trouvaient qu'il y avait trop de délai et nous on était débordés, et donc on avait fait un affichage avec nos jours de travail, et en dessous on avait mis les autres cabinets médicaux avec leurs numéros. »</p> <p>« C'est bien, je vois pas trop de choses à modifier... »</p> <p>« De façon générale ça donne l'impression qu'il y a beaucoup d'offre de soins, c'est bien ! Il y a du choix quoi ! »</p>
		avis sur le fond	« Peut-être qu'il manque de remettre en en-tête les noms de village... »
		avis sur la forme	« C'est bien que ce ne soit pas que des couleurs pour les gens daltoniens, avec des signes spécifiques et des intensités de couleurs différentes. Par exemple psychologues je suis pas sûr qu'ils voient [rires]. »
		avis sur diffusion	« Il faut le mettre dans les campings, les trucs comme ça, pour les gens qui sont de passage. Elle pourrait être dans les salles d'attente ou à l'entrée de la maison médicale. Après je ne sais pas quelle est la législation par rapport à ça... Et puis sinon à la mairie, et puis ils ont déjà une liste des professionnels de santé sur leur site internet. Après le truc des sites internet, c'est que ce genre de choses c'est difficile à modifier, ce genre de format ou d'image, il vaut mieux que ce soit une liste... Mais affiché à la mairie oui, à la pharmacie... »
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation les plus fréquents et délais	urgences	<p>« On est souvent le premier recours pour les gens, et donc on a des vraies urgences. Pour les douleurs thoraciques, les gens commencent à savoir qu'il faut appeler le 15, pour les AVC aussi, mais parfois le 15 nous appelle quand même pour les évaluer, et après oui il y a des gens qui consultent vraiment pour des cholécystites, des trucs que je voyais jamais en ville, que je vois que à la campagne... Mais dans les autres campagnes c'est pareil, c'est pas spécifique du Trièves, mais on est vraiment le premier recours d'orientation, pour savoir si c'est grave ou pas, et on a vraiment des patients de la campagne on peut dire, des durs à cuire, et il y en a qui attendent de plus pouvoir monter la côte pour aller chercher leurs vaches pour venir alors qu'ils ont une cholécystite. »</p> <p>« Alors ces dernières semaines on a été un peu perturbées par la covid... Mais fièvre, diarrhées, vomissements, vertiges, par périodes, petite traumato, quelques douleurs abdo, ouais, et puis les piqûres et morsures de tiques, c'est pénible [rires]. »</p>
		semi-urgences	<p>« En hiver c'est les gripes et les gastros. Très peu de rhumes, finalement, parce que vu qu'on a pas beaucoup de place, voilà... Et l'été tous les petits tracas de l'été : piqûres d'insectes, blessures diverses et variées... Après les douleurs abdos on en a pas si souvent finalement. »</p> <p>« Des fois on a des fatigues en urgence, mais c'est que c'est les secrétaires qui ont mal orienté. »</p>
		non urgents	<p>« Les renouvellements de traitement. Original [rires]. »</p> <p>« En septembre il y a les certificats de sport. »</p>
		populations particulières	

		avis global	« C'est complet... Il y a beaucoup de choses. »
	avis sur prototype affiche n°2	avis sur le fond	<p>« En fait ça explique plus pourquoi parfois il y a du délai en fait. Parce que c'est plus les infirmières qui vont réguler ça. Et que les patients soient pas trop pénibles à insister pour un truc pas urgent. »</p> <p>« Symptômes anciens, c'est bien. J'ai eu 2 fois la semaine dernière, mais je pense que c'est plus un problème d'orientation par les secrétaires, des patientes pour une asthénie depuis 3 semaines, et j'avais des rendez-vous dans 2 semaines si elles voulaient être que avec moi, ce qui est pas catastrophique, et si elles voulaient avoir rendez-vous rapidement il y avait même de la place pour le lendemain... »</p> <p>« C'est dur "1 consultation = 1 motif" quand les gens ont un mois de délai »</p> <p>« Du coup ça c'est fièvre sans autre signe d'appel ? Isolée ? Et là c'est combien quelques jours ? [rires] Trois à quatre jours ? »</p> <p>« C'est comme la régulation par le 15, là où il faut le plus se méfier et où on se fait plus avoir c'est les douleurs abdos. »</p> <p>« C'est bien que tu aies mis "détresse respiratoire" aussi, dans les trucs urgents. Par contre "détresse respiratoire" je sais pas si les gens ils comprennent ce que ça veut dire... "Difficulté respiratoire" peut-être ? »</p> <p>« Je pense que les gens ils savent ce que ça veut dire maintenant "symptôme". »</p> <p>« Il faut le tester, il faut voir ce que ça donne... Est ce que ça va les rendre plus anxieux, il y en a d'autres ça va les aider à prendre une décision... »</p>
		avis sur la forme	<p>« Ça c'est de la peau ? [en montrant les feux quadricolores] Ah c'est des feux tricolores ! Les gens vont nous demander après [rires], ça ressemble à de la peau au dermatoscope ! »</p> <p>« Une fois que tu as compris comment ça fonctionnait, ça va. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Je la verrais à l'extérieur, sous le numéro de téléphone. C'est vrai que ça fait beaucoup de texte, donc il faut peut être mieux la mettre en salle d'attente plutôt qu'à l'extérieur en fait. Par exemple l'affiche qui dit que *** dans ma salle d'attente, tout le monde la lit, et pourtant elle est pas hyper bien placée, donc je pense qu'une affiche comme ça, avec des couleurs, les gens la liraient oui. »</p> <p>« Je sais pas s'il faudrait le mettre ailleurs que dans les cabinets médicaux. »</p>
Remarques générales			

Médecin n°4 (M4)

	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves	<p>« C'est de la médecine en milieu rurale, avec une population très variée, puisqu'on est les seuls médecins du coin donc on voit toutes les populations du territoire. »</p> <p>« En ce moment c'est très compliqué, mais c'est aussi contextuel [...]. En fait on est tout le temps en train d'essayer de s'organiser, quand ça roule et que tout va comme on l'avait prévu c'est bien, mais c'est rarement comme ça, il y a souvent des aléas, et on a du mal à trouver des solutions rapides à ces aléas, on est souvent un peu sur le fil : flux tendu, surcharge de travail... »</p> <p>« Chez les patients il y a des insatisfactions, du fait des délais de rendez-vous, et même s'il y a toujours des rendez-vous en urgence. Et puis les patients avaient aussi des habitudes avant, avec le médecin précédent qui prenait souvent dans la journée, quoi qu'il arrive, du coup il faut un peu de temps pour qu'ils s'habituent à nos pratiques, mais moi je trouve qu'on s'organise pour que les urgences soient vues. Après c'est sûr il faut hiérarchiser les demandes, c'est indispensable. »</p> <p>« L'autre difficulté c'est par rapport à la permanence de santé et aux gardes. »</p>
Organisation et accès aux soins dans le Trièves	avis global	<p>« Je trouve que c'est bien de savoir tout ce qu'il y a. »</p> <p>« Je trouve bien, ça me semble bien. »</p> <p>« Après ça change régulièrement du coup, ça serait bien que ce soit bien mis à jour, parce que ça peut être source de tensions. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	<p>« Je trouve ça bien qu'il y ait tous les professionnels, même le département, parce que ça permet de faire des ponts. »</p> <p>« Je sais pas si c'est nécessaire de mettre tous les détails : les jours travaillés, tout ça... Parce que une fois que les gens ils connaissent les professionnels de santé, ils leur demandent directement, ils ont l'habitude... Au delà c'est plutôt pour les gens qui connaissent pas les professionnels de santé, pour trouver où les trouver... Du coup je suis pas sûre que les jours ce soit nécessaire, après les modalités, que ce soit sur rendez-vous, tout ça, oui, mais les détails sur les secrétariats, pour les gens, je suis pas sûr que ce soit nécessaire, de manière à alléger l'info. »</p> <p>« Ça c'est super important, comment avoir accès aux urgences, parce que personne le sait ! Je ne sais pas par contre s'il y a des gardes pour les sage-femmes, ou même dentistes, parce que c'est des choses qu'on nous demande souvent. »</p> <p>« Tu as pas mis les EHPAD ? Dans le médicosocial...Après ceux qui sont intéressés ils trouvent, mais ça me choquerait pas que ça y soit aussi. »</p> <p>« Je pense que ce serait utile, après est ce qu'il y a trop d'infos, est ce qu'elle est trop chargée ? C'est vrai que trop d'information tue l'information... »</p>

		avis sur la forme	<p>« Là par exemple ces trois-là c'est sur Mens, mais avec les trois flèches différentes je trouve qu'on a l'impression que c'est à 3 villages différents, c'est pas clair, parce que c'est pas redit forcément dans le bloc que c'est Mens... Du coup il faudrait soit sur la carte faire un rond pour montrer que c'est la même entité, ou que les flèches aillent au même endroit, ou un code couleur par village... Enfin je sais pas mais il faut que ça soit plus clair de savoir à quel village ça correspond. »</p> <p>« Les couleurs ça rend bien, les logos une fois qu'on se les ait appropriés ça aide quand même, parce ça permet quand même vite de faire ressortir les différents professionnels de santé en regardant juste les logos. »</p> <p>« Peut être que les points des villages ça charge aussi... Ça fait des infos supplémentaires qui finalement sont pas... »</p> <p>« C'est vraiment je pense la grandeur minimum, en enlevant des infos pour faire ressortir les autres. Plus grand après ça prend beaucoup de place [rires]. »</p> <p>« Je me demande juste si le fait de séparer les professionnels, de les mettre deux fois, au lieu de regrouper les orthophonistes, les kinés etc d'un même village... »</p>
		avis sur diffusion	« Dans les cabinets de soin, de tous les professionnels, et après sur les panneaux d'affichage communaux, Mixages, la mairie... »
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation les plus fréquents et délais	urgences	« En urgence ? C'est vraiment très varié : des douleurs, des lombalgies, toutes les infections, les problèmes cardiaques, les angoisses... C'est très large. Et puis il y a les gens qui ont besoin d'un arrêt de travail. »
		semi-urgences	
		non urgents	
		populations particulières	
	avis sur prototype affiche n° 2	avis global	« C'était ambitieux de faire un tableau là dessus, qui regroupe tous les motifs de consultation. »
		avis sur le fond	<p>« C'est pas marqué "quand et pour quoi consulter un médecin généraliste", il faudrait peut être le marquer. »</p> <p>« Après nous on a pas trop "consultation dans la journée" ou "consultation dans les 48 à 72h", on a pas trop cette différence là de possibilité, parce que soit en gros ils appellent dans la journée, soit c'est à trois semaines, donc on a pas de place à soixante-douze heures hors créneau d'urgence. Donc il y a ça qui existe pas vraiment dans notre calendrier, en général ça passe en consultation dans la journée... [relit l'affiche] Tout ça [les motifs de consultation pouvant être différés à 48-72h] ça passe en général dans la journée, sauf la fatigue peut être. C'est une des difficultés d'avoir des délais qui sont longs : une tendinite c'est pas une urgence, mais trois semaines c'est un peu long quoi. Avec des consultations à trois ou quatre jours c'est plus facile. Pareil pour les bilans sanguins. »</p> <p>« Vu qu'on a pas cette possibilité là [de prévoir une consultation à 48-72h], ça peut prêter à confusion... C'est soit une urgence, soit pas. »</p>

		avis sur le fond	<p>« Sinon c'est à peu près ça ! »</p> <p>« Je rajouterai les arrêts de travail, parfois les gens ils ont juste besoin d'un arrêt de travail, ils gèrent ils ont une gastro, mais ils ont besoin d'un arrêt de travail... Mais c'est pas un motif médical, c'est un motif administratif quoi, et c'est eux qui le savent. »</p> <p>« Aujourd'hui par exemple j'ai vu une patiente qui ressentait des palpitations, du coup ça apparaît pas les trucs cardiaques ? C'était pas une urgence cardio-respiratoire, en fait elle était en FA [Fibrillation Atriale], bien tolérée... Ça apparaît pas ce genre de situations non ? Pareil pour majoration de dyspnée, insuffisance cardiaque... »</p> <p>« "1 consultation = 1 motif", c'est ambitieux... C'est pareil, si on a des consultations à trois semaines c'est pas possible, ça se rajoute... Si on pouvait vraiment les voir dès qu'ils en avaient besoin dans la semaine on pourrait le dire, mais vu notre offre de soins aujourd'hui on peut pas quoi... Après trois motifs, ça fait beaucoup quand même. »</p> <p>« Je sais pas si un mot sur l'automédication, je sais pas si ça rentrerait là dedans, tu y a réfléchi ? Parce qu'à la fois il faut éviter... Leur dire de pas s'automédiquer c'est peut pas mal non plus ! Non le mieux c'est de pas en parler. »</p> <p>« Je rajouterai un mot sur cette affiche aussi sur la permanence des soins, sur si ça arrive le week-end qu'est ce qu'on fait. »</p> <p>« Je trouve que les gens ici ils abusent pas. On a rarement des motifs pour des urgences qui n'en sont pas, vraiment rarement, ou on en a eu un petit peu pendant les vacances parce que c'est des vacanciers qui ont pas l'habitude, peut être plus citadins... »</p> <p>« Je trouve que le problème [de la gestion des motifs de consultation urgents] n'est pas un problème pour nous ici. Je le ressens moins... Ce serait plus axé sur si c'est la semaine, si c'est week-end, et comment accéder au médecin de garde qui est compliqué. Mais les motifs, soit c'est régulé par le 15, soit par les secrétaires. »</p> <p>« Ça ne peut être qu'intéressant pour les patients, mais ça ne répond pas du tout à une problématique, à un besoin. »</p>
		avis sur la forme	<p>« Peut être qu'on pourrait rajouter des petits symboles qui rappellent les thèmes : cardiovasculaire... Du coup ça aiderait à classer les motifs. Mais il y en a peut-être pas pour tout [rires]. »</p> <p>« Peut-être que pour la pédiatrie il faudrait faire un tableau plus affirmé... L'entourer dans une bulle, faire quelque chose de différent, avec le petit dessin de l'enfant ou de la femme enceinte pour rappeler la légende. »</p> <p>« Peut-être faire des phrases plus claires, plus courtes : par exemple pour "mal de dos qui persiste plus de 8 jours", si tu mets juste "mal de dos plus de 8 jours" ça veut dire la même chose, "augmentation en particulier la nuit" ça ferait "augmentation la nuit"... Peut-être dans la formulation, être plus concis... Après c'est juste pour cette phrase, parce que les autres... »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Je la mettrais dans les cabinets médicaux, après est ce que dans les autres cabinets et autres structures de soins... ? Ça risque de les embrouiller. »</p>
Remarques générales			

Médecin n°5 (M5)

	<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p>	<p>« Je suis quand même assez positive concernant l'accès aux soins. Je sais qu'on est considérés comme un désert médical, mais je trouve qu'on arrive à ne pas refuser de patients, à avoir des délais assez courts, et j'ai quand même l'impression que les patients sont quand même bien pris en charge et qu'on fait pas mal de choses : de la suture, de la gynéco, de la pédiatrie... Et du coup moi je suis quand même globalement satisfaite de mes conditions de travail, et je trouve que les prises en charge sont généralement à la hauteur de mes attentes. Et quand je discute avec des gens qui habitent en ville, surtout des grosses ville, eux littéralement ils ne trouvent pas de nouveau médecin et ils galèrent vraiment beaucoup. Donc j'ai l'impression qu'on est quand même mieux lotis qu'en ville. Donc je suis plutôt positive, même si on a pas accès aux labos, à la radiologie, aux spécialistes, globalement, en tout cas en terme de recours aux soins primaires, je trouve qu'on est assez bons dans le Trièves, et puis on a quand même des infirmiers, on a des kinés, on a plein de gens qui font de l'ostéopathie et d'autres choses qui correspondent bien à la population locale d'ici, donc je suis quand même satisfaite de l'accès aux soins dans le Trièves. »</p> <p>« C'est les dentistes qui manquent. Parce qu'après c'est vrai : orthophonistes, sage-femmes, infirmière asalée... On a quand même pas mal de choses quoi. »</p> <p>« Ça pourrait être amélioré après, il y a des médecins qui sont totalement débordés et qui ont vraiment besoin de relai et d'aide, mais pour ce qui me concerne, la façon de travailler me satisfait, et je pense que pour les patients c'est acceptable, même s'il y en a qui râlent. Donc je suis globalement satisfaite, je pense qu'on est mieux lotis que dans les grandes villes ou que dans certains coins. »</p>
<p>Organisation et accès aux soins dans le Trièves</p>	<p>avis global</p>	<p>« Et ben il y a plein de choses, on est très riches dans le Trièves, tout simplement ! Il y a beaucoup beaucoup de choses, c'est très rassurant, et très lisible, sur tout ce qu'on a dans le Trièves. C'est très complet, je trouve. »</p> <p>« Non non mais c'est bien, je vois pas de choses à redire. »</p> <p>« En fait il y a plein de choses dans le Trièves, c'est ouf, non mais franchement la carte elle est chouette. »</p>
	<p>avis sur prototype affiche n°1</p>	<p>avis sur le fond</p> <p>« Tu as rappelé les urgences aussi, ça c'est chouette, tu as raison, parce que c'est vraiment le truc... Ça tu peux peut-être le mettre en qui ressorte. Et la pharmacie de garde, quand tu appelles la pharmacie de Mens ils te la donnent. »</p> <p>« J'apprends des choses, sur les sage-femmes, sur les psychologues... et même ergothérapeute. On a quand même beaucoup de choses. »</p> <p>« C'est très bien, ça va me servir, je la garderai sous le coude. »</p> <p>« Les habitants ça leur permettra de voir tout ce qu'il y a, mais même pour nous professionnels de santé, il y en a que je connais pas ou je n'ai pas les contacts, et je sais que je pourrais plus facilement moi réorienter en disant "bah voilà il y a une psychologue là à tel endroit" avec son numéro de téléphone, parce que j'ai pas forcément les cartes de tout le monde. Donc moi c'est sûr que ça me servira, et les patients je pense aussi. Je sais pas s'ils iront directement chercher les infos mais pour moi ça sera plus facile de transmettre les infos c'est sûr. Donc oui ça aura son utilité je pense. »</p>

		avis sur la forme	<p>« Après la carte dans l'absolu, les Trièvois ils la connaissent, la géographie... Mais c'est vrai que le texte il est super important pour chopper les numéros de téléphone et tout ça. »</p> <p>« Je la trouve très riche, claire aussi, ça me paraît vraiment complet. »</p> <p>« Après il y a beaucoup d'informations, je pense que c'est pas évident pour le patient de s'y retrouver tellement il y a d'infos, il faut presque être à deux pour décrypter. Si par exemple on parle de l'infirmière Asalée, c'est des choses nous qui nous parlent mais ça mérite de réexpliquer comment ça fonctionne. Pareil l'orthophoniste, tu peux pas prendre rendez-vous directement chez l'orthophoniste, je pense que ça mérite d'avoir quand même quelqu'un qui... Je pense que le patient il peut se perdre un peu directement dedans, et donc il faut peut être le guider sur "ça c'est accessible directement, ça pas forcément...". Peut être le rajouter sur l'affiche, mais ça va surcharger le truc en plus, et j'ai peur qu'après ça fasse trop d'info. Ou alors en dessous, avec des astérisques et tout... Parce que tu vois par exemple la sage-femme, le dentiste, tu y vas directement, alors que les infirmiers c'est quand même souvent sur prescription, le kiné aussi... Je sais pas si c'est clair. En tout cas l'orthophoniste je pense que c'est sûr qu'il y a des gens qui doivent y avoir recours directement, alors qu'en fait il va falloir quand même repasser par le médecin, l'ergothérapeute ça va être pareil... Après est ce qu'il faut le rajouter ou pas je sais pas, j'ai pas d'idée sur la question [rires]. »</p> <p>« La lisibilité c'est sûr qu'il y a des trucs où tu es obligé d'écrire plus petit... »</p> <p>« Soit comme ça soit un peu plus grand pour la salle d'attente. Mais après c'est sûr que ça prend de la place dans les salles d'attente. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Je pense que c'est un bon outil pour communiquer au cabinet. Et qu'après si les gens ils disent "ah bah j'ai vu ça c'est quoi une infirmière Asalée ?" on puisse répondre à la question et orienter si besoin. »</p> <p>« En fait ça c'est ce que je te disais, j'aimerais presque l'avoir moi dans le cabinet... Parce que je trouve que c'est lisible pour la plupart des gens mais ça sera pas lisible pour tout le monde, pour tous les vieux... Et ça, ça peut être limite. »</p>
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation les plus fréquents et délais	urgences	<p>« Pas trop de traumato, un petit peu mais pas très présent. »</p> <p>« Après pour tout ce qui est délai d'urgence, je trouve qu'on est vraiment, enfin les gens ils appellent le matin et ils ont un rendez-vous l'aprèm, c'est très rare qu'on les fasse patienter un jour ou deux pour quelque chose qu'ils estiment urgent et que on peut classer dans urgent : les viroses, les piqûres de tique, la traumato... »</p>
		semi-urgences	<p>« Après moi je trouve qu'il y a quand même pas mal de soutien psychologique, que ce soit des problèmes au travail, du mal-être, ou vraiment des suivis psychiatriques... J'en ai quand même pas mal je pense. »</p>
		non urgents	<p>« Il y a quand même le renouvellement d'ordonnance. Après ça dépend des saisons : en septembre octobre, nous avons tous les certificats de sport, j'allais dire les tiques au printemps mais finalement il n'y en a pas eu tant que ça cette année, tout ce qui est virose l'hiver... »</p> <p>« C'est compliqué et ça va de mieux en mieux quand même, parce que l'organisation a été un peu chamboulée depuis quelques mois, on a vraiment insisté sur le fait qu'il fallait anticiper pour les renouvellements... Il y a des moments, ça arrive encore, où les gens se pointent parce qu'ils ont plus de cachet depuis 3 jours, donc ça ça pourrait vraiment être amélioré, les renouvellements, les certificats, ça pourrait être mieux, clairement. »</p>

	populations particulières	« Les suivis de bébés, il y a des vagues aussi où il y a pas mal de bébés avec le suivi des premiers mois, ça ça va bien de temps en temps, par vagues. »
	avis global	« Je trouve ça cool ! Ça fait de l'éducation éducative [rires]. » « C'est très bien. »
avis sur prototype affiche n°2	avis sur le fond	<p>« Bon arrêt cardiorespiratoire ouais, il vaut mieux... »</p> <p>« Fièvre chez le nourrisson de moins de trois mois, je sais pas si ils vont appeler directement le 15 ou nous appeler avant. Trois mois ça me paraît large quoi. De moins d'un mois oui... Enfin je sais pas, si moi j'ai une maman qui m'appelle avec un bébé de moins de un mois qui a de la fièvre je lui dirais de descendre directement à la mater[nité] ou en pédiatrie, s'il est entre deux, entre un mois et trois mois, je pense que je lui dirais quand même de venir, je lui trouverai une place dans la journée ou au moment où elle appelle, et je pense que j'examinerais quand même avant de faire descendre... Enfin trois mois ça fait long, je leur dirais pas s'ils m'appellent "raccrochez faites le 15 et voyez avec eux", je leur dirais de venir me voir. Bon ça arrive pas souvent. »</p> <p>« Après fièvre bien tolérée mais qui persiste du coup tu précises pas combien de temps ? Parce que tu as pas envie de...? C'est un peu vague [rires]. Mais tu as raison c'est pas mal de laisser quand même un peu vague. Même si ça se trouve "qui persiste" ils vont dire "oui mais j'ai donné il y a six heures le Doliprane et puis là il a de nouveau de la fièvre, ça fait au moins six heures qu'il a de la fièvre...". »</p> <p>« Et du coup enfant tu précises pas, je sais pas, de plus de six mois... Remarque tu as déjà dit que la fièvre il fallait consulter rapidement. Après c'est pareil ça surcharge si tu mets trop de trucs. »</p> <p>« Par contre peut être une diarrhée... Mettre "fièvre et diarrhée mal tolérées", que ça apparaisse déshydratation quelque part, ou diarrhée abondante, ou vomissements diarrhées... Mais ça va avec l'enfant un peu gris abattu, si il est déshydraté c'est qu'il est pas très beau... Mais peut être que je rajouterais un truc comme ça, parce que c'est quand même assez souvent que les enfants ils sont... La déshydratation il faut la faire apparaître quoi. La perte de poids ça peut les faire stresser, mais j'insiste pas mal sur la clinique en leur disant bah ça justement si il est tout mou, tout gris, les marbrures aussi je leur montre ce que c'est, mais c'est vrai qu'il faudrait le mettre déshydratation. »</p> <p>« "Mal de ventre chez la femme enceinte" j'aurais peut être mis "mal de ventre inhabituel", parce qu'en vrai quand tu es enceinte tu as mal tout le temps partout [rires], donc un truc "inhabituel" ou pour dire que c'est pas comme d'habitude. »</p> <p>« Là tu pourrais rajouter aussi... Parce que là je vois "anomalie de résultat biologique", souvent les gens ils appellent "est ce que vous avez vu ma prise de sang machin machin...", peut être "commentaire d'une prise de sang", je sais pas comment on pourrait dire... Parce que ça arrive souvent que les gens appellent pour dire "j'ai vu que mon cholestérol il a augmenté par rapport à la dernière fois", donc peut être "étude de texte" ou "explications résultats d'une prise de sang", donc là je rajouterais la lecture parce que c'est souvent un motif de consult' ou de coup de fil. Après tu l'as mis dans les cas particuliers... Oui et non, parce que moi quand il y a une grosse anomalie j'appelle le soir, et que quand je rappelle pas c'est que je considère qu'on en reparlera deux mois plus tard, du coup "anomalie" s'ils prennent rendez-vous à 48h parce qu'ils ont les LDL voilà quoi... Je sais pas si ça je le mettrais pas plutôt là [dans la case sans urgence] et puis nous on les rappelle s'ils ont un potassium à 6... normalement [rires]. »</p>

			« Ça c'est bien aussi, c'est bien ça [en montrant le "1 consultation = 1 motif"]. C'est de la théorie tout ça, on est dans de la théorie... »
		avis sur la forme	« Par contre, c'est mon avis hein, mais ce motif là [montre les feux quadricolores], ça me fait penser à de la peau vue au microscope, j'aime pas trop, je trouve que ça fait un truc un peu bizarre. On a l'impression de voir un peu une peau de crocodile, des écailles... Il faudrait un truc velouté, un peu plus doux. »
		avis sur diffusion	
Remarques générales			« Hâte d'afficher ces belles affiches dans la salle d'attente [rires]. »

Médecin n°6 (M6)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« C'est un petit peu la merde en ce moment, mais c'est en train de s'améliorer, et je pense que, dans les trois, quatre années à venir, il y aura suffisamment de professionnels de santé pour permettre un accès aux soins correct pour les gens. Je pense hein. En tout cas sur le point de vue médical. »</p> <p>« Je crois que les infirmiers sont pas mal non plus, il y en a beaucoup, et il y en a beaucoup qui demandent à s'installer et qu'il n'y a plus de place. Sage femme c'est pas mal aussi. Kiné il y a beaucoup de demande en kiné quand même j'ai l'impression, peut être qu'il en manquerait un peu. Orthophoniste c'est pareil il y en a pas mal qui s'installent là. Psycho ils bossent pas mal quand même... C'est peut être psychiatre qui manquerait, parce que c'est un peu la merde le CMP, on envoie à Vif, donc on est un peu démunis sur les psychiatres. »</p> <p>« A Monestier c'est plus simple il y a la possibilité de bosser avec Grenoble, alors qu'à Mens c'est un peu plus isolé et ça bosse plus avec la Mûre et c'est moins simple parce qu'il y a pas grand chose de très bien tout le temps... Et Clelles c'est entre les deux. »</p> <p>« Il y a vraiment une barrière entre le secteur de Monestier et le secteur de Clelles-Mens, et donc les gens vont pas forcément aller à Mens alors qu'ils sont à Monestier... »</p> <p>« Je trouve que c'est pas si pire la démographie dans le Trièves. Et c'est en train de s'améliorer. »</p> <p>« Aux Etats-Unis c'est pas parfait le système de santé, mais les gens ont le droit de se barrer 1h du boulot pour aller chez le médecin, c'est quelque chose qui est toléré, mais en France c'est pas hyper accepté du coup les gens ils veulent toujours des consultations en soirée, ils veulent toujours des consultations tôt le matin, mais il faut qu'ils prennent l'habitude que c'est pas forcément possible, à quelques exceptions pour certains métiers, les étudiants qui reviennent pour le samedi matin... »</p>
		avis global	<p>« C'est pas mal ! C'est cool, c'est vachement bien. »</p> <p>« C'est chouette, elle est bien ta carte. »</p>
		avis sur le prototype affiche n°1	avis sur le fond

			<p>« C'est bien, même pour nous tu vois, on apprend des trucs... Tu vois elle je la connais pas, c'est bien de savoir que ça existe, lui ça m'intéresse aussi... Il y a une ergo ? Mais c'est trop bien ça, je savais pas ! »</p> <p>« Je pense que les gens ils sont paumés effectivement. »</p> <p>« Même nous, tu vois c'est bien, parce qu'on le sait pas tout ça. »</p>
		avis sur la forme	<p>« C'est chouette, très joli dessin. »</p> <p>« Ouais je trouve ça lisible, carrément, avec les petits logos là c'est cool. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« En salle d'attente ou à la limite aussi dehors, pour que les gens le voient à l'extérieur. »</p> <p>« Il y a pas des sites internet d'accès aux soins dans le Trièves ? Il faudrait que les gens ils puissent y avoir accès depuis chez eux, que s'ils tapent "médecin de garde Trièves" sur Internet ils tombent là dessus. »</p>
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation les plus fréquents et délais	urgences	<p>« Les tiques en été, c'est vraiment fréquent, même si de plus en plus les gens ils savent se débrouiller tout seuls quand même. En hiver pas mal de rhinos mais pas tant que ça finalement ça va, des gastros, des certificats à la con... Je sais pas, j'ai plein de trucs ! J'ai eu un choc anaphylactique, j'ai dû sortir l'adré dans le Trièves [rires] ! Initialement c'était pour une sinusite, sinusite on en a beaucoup en hiver. »</p> <p>« Il y a aussi les prescriptions d'antibio, nous au bout d'un moment ça va se savoir qu'on prescrit pas d'antibios sur des rhinos, donc les gens ils viendront pas. Alors que si d'autres médecins ils ont les antibiotiques ou les corticoïdes faciles, les gens ils vont venir pour les corticoïdes, mais en fait non, et ça ça va se savoir. »</p> <p>« AVC on en a ouais, arrêt pas trop mais ça c'est cool, douleurs dans la poitrine on en a pas mal, détresses respiratoires en ce moment on a un peu... Puis fatigue aussi, maux de ventre... »</p> <p>« Il y a tout ce qui est trauma, les sutures et tout. »</p>
		semi-urgences	
		non urgents	<p>« Pas mal de RO : diabète, HTA, tout ça... »</p> <p>« On fait de plus en plus de gynéco, on a de plus en plus de demandes de frottis, de contraception... Et il y a une vraie demande pour ça. »</p>
		populations particulières	
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« Ça me paraît pas mal... C'est dur de voir si tu as oublié quelque chose ou pas. J'ai pas grand chose à rajouter. »

		avis sur le fond	<p>« Ça c'est important la détresse psychologique, c'est important de les voir dans la journée, les burn out tout ça ils faut les voir vite, c'est une urgence aussi. »</p> <p>« Je sais pas si "sang extériorisé" c'est facile à comprendre pour les gens... "Saignement" juste. »</p> <p>« "Bronchiolite" je pense que les gens ils savent pas forcément ce que c'est. Je le mettrais autrement, je sais pas, "difficultés à respirer chez bébé", pas juste la toux... »</p> <p>« Pour la fièvre je mettrais "fièvre depuis plus de 48h", ça c'est indication de consultation. Parce que la fièvre même s'il a 40 on s'en fout quoi, sauf si elle est mal tolérée. Mais "au-delà de 48h" tu peux le rajouter je pense. »</p> <p>« Et les certificats c'est bien, "sauf si accident ou violence" ça c'est cool parce que les certificats de coups et blessures c'est important. »</p> <p>« La toux aussi c'est un motif de consultation hyper-fréquent. C'est LE motif de consultation en hiver, et ça c'est vachement compliqué parce que les gens ils se stressent ultra-vite pour la toux, alors qu'en fait on s'en fout si tu tousses pendant 2 jours, c'est pas inquiétant, c'est vraiment si tu as de la fièvre ou du mal à respirer... Je pense que éventuellement s'il y a un truc à respirer ça serait ça, mais je sais pas comment on pourrait le mettre... Une toux ça peut attendre 48h, sauf problème respiratoire associé et fièvre mal tolérée. »</p> <p>« "Infection urinaire" tu l'as mis ? "Cystite" je mettrais consultation dans la journée parce que ça fait tellement mal que pour le coup pour moi c'est un motif de consultation d'urgence. Enfin "brûlures urinaires", mal tolérées, ça pour moi il faut leur donner tout de suite dans la journée, tu peux pas leur dire venez dans une semaine, c'est pas possible, et ça prend deux secondes de leur prescrire du Monuril entre deux patients quoi. Ça pour moi c'est important, j'ai déjà eu des patientes qui venaient parce qu'on leur avait refusé une consultation comme ça dans un autre cabinet, tu restes pas quarante-huit heures avec ta cystite quoi. »</p> <p>« "1 consultation = 1 motif" c'est bien aussi. Ou deux à la limite. »</p> <p>« Il y a aussi dans AVC la perte de vue brutale d'un œil, ça les gens ils y pensent jamais. Les gens pour l'infarctus ils savent mais pour les AVC c'est plus compliqué : les pertes d'équilibre brutales, les vertiges brutaux... »</p>
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	« Ça dans la salle d'attente c'est pas mal aussi. Parce qu'il faut avoir le temps de se poser. Comme ça ils s'ennuient, ils le regardent et la prochaine fois ils savent. »
Remarques générales			« C'est top. J'ai rien à rajouter. »

Médecin n°7 (M7)

<p>Organisation et accès aux soins dans le Trièves</p>	<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p>	<p>« Les patients ils sont désespérés. Il n'y a pas assez de médecins, et il n'y a pas surtout ce qu'ils attendent. D'abord moi ils me disent souvent "on aimerait bien vous voir plus vite, on aimerait vous voir plus facilement" je leur dis "écoutez moi je ne peux pas faire plus" ils comprennent très bien. »</p> <p>« Si c'est du programmé s'il n'y a aucune urgence, on est à trois semaines. Pour une téléconsultation c'est le jour-même, ou le lendemain parce que des fois les gens "ce soir je suis pas dispo, plutôt en fin de semaine", et les gens on les écoute. »</p> <p>« Au départ j'étais contre la téléconsultation, mais j'ai retourné mon fusil d'épaule, parce que je connais les gens, je sais à peu près ce qu'ils ont comme pathologie, comme traitement, comme soucis, et finalement j'ai fait des diagnostics que j'aurais jamais pensé faire en téléconsultation, des choses intéressantes, et ça a rendu beaucoup de services. Donc il faut pas croire que la téléconsultation c'est facile, c'est compliqué, il faut connaître les gens, quand c'est des gens un peu fragiles il faut quelqu'un à côté pour les aider, pour les examiner à leur place, je fais des examens cliniques à distance comme ça par personnes interposées, mais par contre ça a permis de gagner du temps par exemple pour demander un examen, et je me garde des places s'il y a besoin pour les prendre en consultation après. Mais il faut pas croire que c'est facile, et que ça dure pas longtemps, parce qu'une fois que vous avez terminé vous avez encore vingt minutes de paperasse derrière. »</p> <p>« Moi ce que je trouve désolant sur le Trièves c'est le manque de concertation entre médecins. J'ai eu un petit espoir au moment du confinement mais là pas l'impression que ça se passe... »</p> <p>« Ça c'est pareil, plus de dentiste à Monestier... Vous trouvez que c'est normal ? C'est inadmissible... Là il faut l'état dentaire des gens, c'est une catastrophe. Pour avoir un rendez-vous chez un dentiste c'est trois à six mois, à Vif c'est tout saturé ils prennent plus de nouveau, il n'y a qu'aux Saillans qu'elle en prend... L'état dentaire des gens, il y a des gens que j'ai dû mettre trois fois sous antibiotiques avant qu'ils aient un rendez-vous chez un dentiste, vous trouvez ça normal ? »</p> <p>« Ça ça a été un vrai problème, les gardes à Vizille... C'est un vrai problème. J'ai fait beaucoup de gardes dans le Trièves [...] et j'avais proposé qu'on puisse faire une garde commune sur tout le Trièves, Monestier, Clelles, Mens... Mais je sais pas pourquoi ça s'est retrouvé à Vizille, et pour les patients c'est une catastrophe, c'est illogique tout ça. C'est aberrant, je trouve ça nul. Vous savez ce que je souhaite ? C'est qu'on fasse une vraie réunion de concertation du territoire, avec tous les acteurs de santé médicaux, une vraie concertation où on met à plat sur la table, et on dit comment on peut fonctionner ensemble, même si on s'entend pas, même si on discute pas, pour que les patients ils aient un recours. Moi du temps où je faisais mes consultations le soir, je peux vous garantir que j'ai pas eu que de ma patientèle, d'abord je considère pas que mes patients sont mes patients, les gens sont des gens qui sont des malades, et donc quand je voyais arriver des gens parce qu'ils avaient erré toute la journée pour trouver un médecin, avec un corps étranger dans la cornée, une pyélonéphrite, du tout venant, comme quand vous allez aux urgences... Je me suis dit comment ça se fait qu'il y a des médecins qui ne trouvent pas cinq minutes pour voir un corps étranger dans la cornée ? Ça prend cinq minutes de mettre un anesthésique local, des gouttes et d'enlever ça, et là je me suis dit il y a un problème [...]. Comment ça se fait que dans un truc aussi petit que le Trièves on arrive pas à s'entendre sur nos horaires de consultation ? Il y a un problème. A un moment il faudrait peut-être qu'on discute, qu'on se dise le cabinet de Clelles il va prendre les urgences le lundi soir, le cabinet de Monestier le mardi, le mercredi à Mens... Et puis pour les 5 jours de la semaine, le samedi on pourrait faire</p>
--	--	---

			<p>pareil. Pourquoi il n'y a plus de gardes dans le Trièves ? Parce que le SAMU à un moment il a dit qu'il n'y avait pas assez d'activité la nuit. C'est pour ça que si on se mettait tous ensemble... »</p> <p>« S'il m'arrivait quelque chose, j'appellerais qui ? Le 15 ? J'ai une dame qui est venue me voir entre deux parce que son gamin avait une mycose et que ça collait à la couche, et elle a fait le 15 pour ça. Est ce que vous trouvez que c'est licite qu'un bébé qui a une mycose du siège la maman elle fasse le 15 parce qu'elle ne trouve personne ? Pourquoi il y a des gens qui vont s'agglutiner aux urgences ? Parce qu'il n'y a plus personne qui les gère, et c'est pas que en ville ! »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« Quand vous voyez tout ça vous vous dites qu'il y a du monde. C'est pas du tout un désert médical. »</p> <p>« Je trouve que c'est pas mal, un peu fouillis quand même... C'est bien, il y a du travail. »</p>
		avis sur le fond	<p>« En fait je pense qu'il aurait peut-être fallu mettre plus en avant les médecins, parce que je trouve qu'on ne les voit pas trop, on ne les voit pas assez, c'est un peu trop mélangé. Je pense qu'il aurait peut-être fallu mettre plus... Je prêche pas pour ma paroisse, mais c'est quand même le médecin qui va initier toute la chaîne de traitement, qui a un rôle décisionnel... Et je pense qu'il aurait peut-être fallu mettre plus en avant les cabinets médicaux. »</p> <p>« Il y en a des kinés, alors que les gens ils attendent des lustres et des lustres pour avoir rendez-vous... Je comprends pas. »</p> <p>« Vous auriez dû intégrer Lus-la-Croix-Haute, parce que les gens, désespérés de trouver un médecin dans le Trièves, ils vont à Lus ! Pourtant il y a du monde ! »</p> <p>« Quand vous voyez tout ça, tout ce monde qui bosse là... Et personne qui se connaît ! »</p> <p>« De toute façon, je vais vous dire, ça résoudra pas les problèmes des gens. Parce que quand vous tombez sur un répondeur, sur un secrétaire qui vous dit qu'il n'y a plus de place... Ça ne résoudra pas le problème. Le problème, le vrai problème, c'est de la concertation de fonctionnement. Pas forcément médicale, les gens de toute façon ils ne sont pas pour ça, le partage de dossier à plusieurs médecins, ils n'aiment pas parce qu'ils aiment bien garder leurs petits secrets et ils aiment pas mélanger. Mais par contre une concertation sur les horaires de fonctionnement, on a pas besoin du dossier pour ça, mettre un numéro unique pour les consultations non programmées, je sais pas, il faut avoir de l'imagination, il faut trouver des solutions pour les patients ! »</p> <p>« Effectivement les trucs de renseignement c'est bien, mais là le patients il va regarder et se dire "j'appelle qui ?" mais est ce qu'il a la réponse ? Alors il va essayer, il va tous les faire, mais s'il n'a personne qui répond il sera toujours dans la même panade. »</p>
		avis sur la forme	<p>« C'est magnifique, les légendes sont bien faites, les couleurs sont belles, elle est agréable à regarder, il y a pas de souci. »</p> <p>« Quelqu'un qui est âgé, il va s'y perdre. »</p>
		avis sur diffusion	
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation les plus fréquents et	urgences	
		semi-urgences	

	délais	non urgents	
		populations particulières	
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« Celle-là elle est géniale comme affiche. Elle est géniale ! » « Cette affiche là par contre pour le coup elle est très bien. Elle est complète. »
		avis sur le fond	« Moins de trois mois je dirais moins de deux mois. Moins de trois mois j'hospitalise plus en systématique, alors que moins de deux mois si. » « Douleur articulaire avec gonflement rougeur chaleur je mettrais avant, vous voyez, parce que l'arthrite septique ça existe. » « "1 consultation = 1 motif", ça c'est irréalisable en médecine. » « Là ils ont besoin de voir un médecin pour ces pathologies là [en montrant les lignes orange et jaune], parce qu'au dessus ils appellent le 15, bon ils vont attendre trente minutes au téléphone... Et bien pour ces deux lignes, on pourrait s'entendre pour qu'il y ait quelqu'un qui les voit assez rapidement. On libère un créneau, je sais pas comment on peut faire, il faut trouver des solutions. » « Le problème c'est l'embolisation des urgences, j'ai réalisé que les gens allaient aux urgences pour n'importe quoi, et j'ai dit on peut pas en tant que médecin généraliste laisser les urgences s'emboliser comme ça, avec du personnel épuisé, parce que nous on veut finir à six heures, c'est pas possible. »
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	
Remarques générales		« Il faudrait que le territoire s'unisse, parce que quand on discute et qu'on arrive à s'entendre on a plus de force, et c'est gagnant pour tout le monde, pour les patients et pour nous. »	

Professionnel n°1 (P1)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		« Alors nous sur notre secteur [de Monestier], quand on veut joindre les médecins on a pas de souci pour les joindre, parce qu'ils sont quand même assez disponibles. Après le week-end, quand on a personne... » « Maintenant on a une sage-femme, qui gère bien... Des kinés on en a, malgré qu'il n'y en a pas beaucoup qui font du domicile, c'est un peu dommage en milieu rural quand même... » « Ouais par contre quand même le dentiste, il est très difficile à joindre... Il manque un dentiste quand même. Après les ambulanciers, ambulance d'urgence on a jamais nous... »
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Oui oui c'est sympa. »
		avis sur le fond	« Ça va permettre de les rassurer [les patients]. »
		avis sur la forme	« Là ça va, après il ne faut pas que ce soit plus petit. »
		avis sur diffusion	« Il faudrait faire une plaquette semi-rigide à leur donner [aux patients]. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°2 (P2)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>[à propos du domicile] « c'est une partie importante du boulot d'aider les personnes qui le souhaitent à rester à domicile et à conserver de l'autonomie. »</p> <p>« Je ne connais pas bien mes collègues. »</p> <p>« On est de plus en plus nombreux [en tant que professionnels de santé], et pourtant il y a toujours autant de patients à prendre en charge... Pourtant la population a un peu augmenté mais pas tant...<i>La population est vieillissante...</i> Ah bah des vieux il y en a toujours eu, il y en a qui vieillissent mais il y a en qui meurent [rires] ! »</p> <p>« Après on voit aussi pas mal d'ordonnances faites par des médecins qui exercent plus bas du côté de Grenoble... C'est vrai que Monestier a un peu cette place centrale, ouverte sur le Trièves au dessus, et vers Grenoble en bas, avec beaucoup de personnes qui habitent sur Monestier mais descendent travailler à Grenoble, et en profitent pour se faire suivre en bas où ils ont accès à plus de choses. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Elle est très bien hein (rires) ! Elle a l'air bien complète... »
		avis sur le fond	« C'est vrai que c'est quelque chose qui manque peut être à cette carte, l'ouverture sur Grenoble avec ce courant qui va vers le bas. Cette notion de "descente" se retrouve aussi au dessus, avec les personnes de Mens et Clelles qui descendent facilement vers Monestier, qui est un peu le point de convergence... Ce que je veux dire, c'est que pour accéder à quelque chose, et c'est valable pour la santé, les gens iront toujours plus facilement vers le bas que vers le haut, et en ce sens les informations sur ce qui se fait à Mens et Clelles ne serviront pas forcément aux habitants de Monestier qui se tourneront plus d'en bas... »
		avis sur la forme	<p>« Elle est pas mal visuellement. »</p> <p>« Ça rendait mal en tout petit sur l'ordinateur, mais en taille réelle, c'est bien clair et compréhensible. »</p> <p>« Il y juste Monestier que j'ai presque eu du mal à trouver au premier coup d'oeil, et ça [il montre les logos des professionnels de santé exerçant en libéral à Monestier, situés sur le côté de la carte pour ne pas la surcharger] qui apparaît un peu loin de Monestier sur la carte, ce qui n'est pas forcément très clair non plus. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Il faut qu'elle soit dans les endroits qui rassemblent du monde. Au camping de Monestier, ça pourrait être intéressant aussi, il y a pas mal de touristes l'été qui pour le coup ne connaissent pas la région... »</p> <p>« Pour moi là elle serait prête à être diffusée aux patients. »</p> <p>« En tout cas si vous voulez, vous pouvez l'afficher dans ma salle d'attente, et même dès maintenant pour recueillir l'avis des patients, car finalement c'est pour eux ! »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°3 (P3)

	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		
Organisation et accès aux soins dans le Trièves	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Je pense que c'est bien, ça représente bien tout le secteur ! »
		avis sur le fond	« <i>Vous la trouvez claire, lisible ? Ouais ouais c'est bien...</i> »
		avis sur la forme	« On a les pharmacies, les ambulances, les soins infirmiers et tout ça, le cabinet médical... Non c'est bien, c'est clair. Et après on peut se référer sur le côté... Non c'est bien, très bien ! »
		avis sur diffusion	« Et ça ça va me coûter combien ? Ah mais c'est gratuit ! Ah bah ok alors, allez y, et puis vous m'en laisserez une pour mettre ici. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°4 (P4)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Il faudrait... pfiou, je sais pas combien de médecins en plus, mais il en faudrait beaucoup plus. »</p> <p>« Nous avons beaucoup de vacanciers, beaucoup de gens qui sont ici de Pâques à la Toussaint, donc il peut arriver beaucoup de choses, d'autant plus qu'ils ont tous de grandes maisons et des jardins, donc ils bricolent beaucoup, et qui dit bricolage dit accident bien sûr. »</p> <p>« Il est vrai qu'il faudrait beaucoup plus de médecins, pour prendre en charge ces jeunes retraités actifs. »</p> <p>« Et puis il y a des retraités moins actifs, qui sont là mai juin juillet août septembre octobre, cinq ou six mois par mois... »</p> <p>« Dans ma patientèle, qui n'est pas encore très grande, je reçois très souvent des patients avec des ordonnances de médecins très loin. Et ça ça m'inquiète. Parce que parfois c'est des gens qui ont plus de quatre-vingt ans et qui vont consulter à Saint-Martin-d'Hères, qui vont consulter à Saint-Martin-d'Uriage, qui vont consulter à Grenoble... Et je trouve ça inquiétant. Surtout les patients de soixante-dix ans, qui ont fait leurs quarante ans de carrière dans le bassin grenoblois, et ils ont toujours été suivis par un médecin grenoblois, et donc ils restent chez ce médecin. J'ai eu des inquiétudes pour Gilbert, dont je tais le nom de famille : il a des antécédents cardiaques, il a fait plusieurs AVC, et il me donne des ordonnances de médecins grenoblois. Autre exemple typique, une dame très âgée, qui a un gros gros dossier médical, et qui consulte toujours à Saint-Martin-d'Hères, alors qu'elle a soixante-dix-huit ans. Elle et son mari handicapé descendent à Saint-Martin-d'Hères. C'est vraiment dommage. Il y a encore des gens qui ne vont pas à la Maison Médicale de Mens et qui devraient le faire. »</p> <p>« Ces gens [qui se font suivre loin] vont faire leurs courses à Mens, et pourraient très bien consulter à la maison médicale de Mens. Mais ils sont persuadés que la Maison Médicale de Mens ne se déplacera pas à domicile... »</p> <p>« Je crois que la Maison Médicale de Mens a beaucoup de travail devant elle... »</p> <p>« Les gens de la campagne sont beaucoup plus attachés à la consultation à domicile. Plus que les gens de ville. »</p> <p>« En tant que simple citoyenne, j'ai eu un jour une hémorragie, et la secrétaire m'a donné rendez-vous dans trois semaines. »</p> <p>« J'ai eu un témoignage d'une maman d'enfant de dix-huit mois qui avait un passé cardiaque, et qui est suivi au pôle Mère-Enfant de Grenoble pour un problème cardiaque, il avait une fièvre à quarante, et la secrétaire lui a donné rendez-vous pour dans deux semaines. Voilà. Donc évidemment cette mère de famille n'a plus jamais mis les pieds à la maison de santé de Mens, ce qui est vraiment dommage. »</p> <p>« J'espère qu'un jour il y aura un secrétariat ergonomique avec un patient en fauteuil roulant dans le secrétariat de la maison de santé, ce serait génial ! De pouvoir créer un emploi aidé pour une personne handicapée, qui a en plus un vécu de la maladie, ça sécuriserait les gens, ce serait vraiment formidable. Ça serait d'un grand confort pour les patients. Car secrétaire médicale c'est un métier très important. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Si les gens prennent le temps de lire, ouais, je pense que c'est pas mal du tout... »
		avis sur le fond	« Ce qui est agréable, quand on regarde l'affiche, c'est qu'il y a beaucoup beaucoup beaucoup d'écritures. Donc, c'est vrai que les gens, ils se disent "tiens, c'est vrai, on a tout ça, on a tout ça !" »

		avis sur la forme	« Moi je n'ai pas une bonne vue, j'ai des verres progressifs, mais je vous lis très bien. Ce qu'il y a c'est qu'il faut vraiment être sur l'affiche, il faut s'approcher. Donc au moment de l'affichage il faudra bien réfléchir à mettre l'affiche à hauteur de vue, pas trop haut pour les dames, parce que c'est souvent les femmes qui s'occupent des problèmes de santé à la maison, pas trop bas... Enfin à la bonne hauteur quoi. »
		avis sur diffusion	« Dans les mairies, bien sûr... Dans les bureaux de poste... Dans la maison Mixages... Dans la Maison Médicale de Mens, à la pharmacie... Et puis à la maison du territoire du Trièves... Et puis en laisser à l'EHPAD, en mettre une dans le bureau des infirmières à l'EHPAD... Dans les salles d'attente des différents praticiens. » « Si vous faites une campagne d'information du public, la suggestion que je ferais serait de bien choisir la date, puisque les gens qui ont une résidence secondaire dans le Trièves arrivent soit à Pâques, soit à Pentecôte. C'est vrai que la date du 1er juin serait géniale, puisque les gens auraient cette info dans leur boîte aux lettres en arrivant, et ils pourraient tout de suite organiser leur séjour. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			« Voilà, et bien c'est super, faites de la publicité pour le Trièves, on a besoin d'un dentiste, on a besoin de médecins, et donc après vous n'aurez que l'embarras du choix. »

Professionnel n°5 (P5)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		« Je pense qu'on est pas trop mal desservis... Maintenant en tout cas, parce qu'il y a quelques années de ça c'était pas le cas, mais il y a des médecins qui se sont installés, on a... Non je pense qu'au niveau services on est pas mal. » « En ce moment on entend moins [les gens] parler, on a moins de retours, mais quand il y a un retour c'est souvent que c'est négatif [rires] donc c'est qu'on doit pas être mal en ce moment. » « Ça a beaucoup râlé parce que les anciens médecins étaient partis et que les nouveaux étaient pas là ou pas à plein temps... Ça a été compliqué. »
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Il y a plein de petits points quand même, c'est pas mal ! »
		avis sur le fond	« Ça permet vraiment de cibler qui est où, elle est bien agencée. » « Je pense que ça sera utile oui, il y a bien les coordonnées, les communes sur lesquelles ça se situe... »
		avis sur la forme	« Je pense que si on cherche quelque chose c'est facile à trouver, il y a les petits logos qui permettent de repérer ce que c'est, à quel endroit... » « Pour les couleurs j'aurais peut-être plus opté pour des teints un peu plus marqués, mais après c'est difficile à lire aussi. » « Les papys mamies il faut qu'ils prennent la loupe [rires]. » « Après c'est difficile de mettre des gros caractères vu le nombre d'informations à faire rentrer... Peut être mettre en évidence les noms, numéros de téléphone. »
		avis sur diffusion	« Sur un panneau d'information communal, aux maisons de soins, sur la page internet des mairies... » « Quitte à l'avoir [cette affiche], en petit, sans tous les détails, en format restreint, à mettre dans les cabinets etc, pour qu'ils aient les noms et numéros de téléphone, enfin les informations en plus raccourcies, en A4. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales		« Je trouve que ce projet est bien, car il permet d'avoir un rassemblement de tout le monde. » « Ça a dû être du travail, avec quelques heures de recherche... Mais c'est cool, c'est une bonne idée ! »	

Professionnel n°6 (P6)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« C'est sympathique de travailler ici car on a beaucoup de contact humain avec les gens. »</p> <p>« Ce qu'il y a de bien, c'est que les professionnels sont bons et investis. »</p> <p>« On est pas mal de kinés, malgré tout il y a beaucoup de personnes qui trouvent qu'il y a trop d'attente. »</p> <p>« Je pense qu'il y a un déficit surtout au niveau du domicile, d'autant plus que le territoire est très élargi. »</p> <p>« Entre nous [professionnels de santé], il n'y a pas une très très bonne organisation, ce qui est dommage. »</p> <p>« Au niveau des médecins, c'est très très compliqué, on a des bons médecins mais c'est très compliqué d'avoir des rendez-vous car il n'y a pas assez de médecins pour le nombre de patients. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« C'est bien, ça permet de tout voir, les gardes, les médecins... »
		avis sur le fond	<p>« C'est intéressant de voir les spécificités de chacun. »</p> <p>« Je pense que ce sera utile aux patients, qu'ils apprécieront ça. »</p> <p>« C'est intéressant que les gens sachent ce qu'il y a, et puis pour nous aussi ! »</p>
		avis sur la forme	<p>« Il y a beaucoup d'informations, je pense que vous ne pouvez pas faire autrement, mais c'est pas clair d'emblée. »</p> <p>« C'est au niveau de la clarté que ça me paraît un petit peu... Mais bon voilà je peux pas vous dire ce qu'il faut faire de mieux, peut être que c'est pas possible. »</p> <p>« Peut-être couper, en plusieurs affiches pour les différents secteurs ? »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Dans tous les cabinets, les bureaux de tabac, les pharmacies, et puis s'ils peuvent car ils n'ont pas toujours la place dans les épiceries. »</p> <p>« C'est vrai que les supermarchés c'est pas l'endroit, mais ça serait plus pour les touristes, sinon il faut des endroits où les gens ont du temps donc les salles d'attente des cabinets médicaux et paramédicaux. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°7 (P7)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Il y a quand même une belle diversité des professionnels de santé : par exemple 3 orthophonistes, pour un village comme Mens, c'est chouette, même si elles ont beaucoup de boulot. Il y a même des ergos, des ostéopathes, des psychologues, sage-femmes... Et après d'autres choses non conventionnées : naturopathes... Donc il y a du choix, ça fait un large panel. »</p> <p>« Les infirmiers ils sont taquet, mais ils sont limités pour leur installation. »</p> <p>« Au niveau kiné, il y a eu plusieurs départs et je pense qu'il y aurait la place pour quelqu'un d'autre. »</p> <p>« Au niveau des médecins, ça serait bien d'en trouver en plus... Il y a souvent des remplaçants, s'il y avait des médecins fixes en plus... Il y aurait la place. »</p> <p>« Ça serait bien d'avoir des spécialistes qui puissent monter, surtout pour les personnes qui ont du mal à se déplacer. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« Ça fait déjà quand même pas mal de monde. »</p> <p>« C'est bien, c'est bien que tout le monde soit répertorié. »</p> <p>« Ça permet aussi de faire le lien dans tout le Trièves. »</p>
		avis sur le fond	<p>« Je vois que tu marques les jours, je me demande si c'est vraiment utile pour les patients... Alors que marquer les visites à domiciles, ça c'est important. »</p> <p>« Je me demandais si c'était intéressant de mettre les spécialités des uns des autres... Mais ça risque de surcharger, de faire trop dense. Et puis pour ça le bouche à oreille fonctionne pas mal. »</p> <p>« Je trouve que c'est bien intéressant, ça permet de bien répertorier tout ça... Parce que même moi je ne sais plus trop ce qu'il y a. »</p> <p>« Je pense que tu vas répondre à une demande en faisant ça, parce que même moi parfois, mes amis m'appellent, me demandent si j'ai le numéro de telle ou telle personne... »</p>
		avis sur la forme	<p>« C'est bien visible, les logos ressortent bien et sont bien différents. »</p> <p>« Le côté pastel est peut-être un peu terne. Peut être quelque chose d'un peu plus vif, au moins pour la carte, parce que là elle se confond un peu... Ouais, il faudrait que la carte elle ressorte plus. »</p> <p>« Après c'est dense... Peut-être que si tu réduis le texte ça sera plus lisible... Après il y a toutes les informations, c'est bien précis, c'est bien complet. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Dans les cabinets, peut-être à la Mairie... »</p> <p>« Il y a aussi des petits journaux locaux, distribués dans les boîtes aux lettres, comme le TUM, Trait d'Union Mensois, à Mens, pour si tu veux le diffuser plus largement. Parce que c'est vrai que si chacun pouvait l'avoir à dispo ça serait pas mal. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales		« Beau boulot ! »	

Professionnel n°8 (P8)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Ça bouge dans le Trièves ! Il y a des nouveaux médecins, la situation ne me paraît pas si difficile pour avoir un rendez-vous. »</p> <p>« Le manque de médecins dans le Trièves je ne le ressens pas mais c'est les patients qui en parlent. »</p> <p>« J'ai peu été appelé par des médecins pour me dire "là, vraiment, il y a un souci", et je me souviens d'un médecin qui m'avait dit "mais en fait on ne se permet pas", mais je pense que des fois, les médecins devraient se permettre plus. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« C'est chouette en tout cas, super, vous avez bien répertorié... »</p> <p>« Je trouve ça super de tout lister, c'est super intéressant. »</p>
		avis sur le fond	<p>« C'est intéressant, parce que le fait de "Se soigner dans le Trièves", en fait il y a plein de façons de se soigner, et du coup... Moi par exemple, il m'arrive de me soigner avec des méthodes énergétiques, car ça me va bien dans mon parcours, et je me demande si ça ça pourra être mis dans ce tableau... Je sais qu'il y a toute une partie des gens à qui ça ne parle pas du tout, qui sont très rationnels et que quand ils ont mal au dos ils vont voir le kiné, ou personne d'ailleurs... C'est pas pour dire qu'il faut le mettre, c'est juste ce titre "Se soigner dans le Trièves" qui m'interroge, alors que le soin c'est très très large, il y en a qui vont se soigner en montant en haut de l'Obiou (rires). En même temps je me dis que ça ferait trop, et ce type de soins se fait plus sur le bouche à oreille. »</p> <p>« C'est intéressant d'avoir regroupé tous ceux de la maison médicale ensemble, comme ça si les gens ne veulent aller qu'à la maison médicale ils savent. »</p> <p>« Finalement on voit qu'il y a pas mal de choses. »</p> <p>« Je me disais est ce que ça serait intéressant qu'on marque tous nos spécialités dans notre pratique, mais ça va faire trop, ça va surcharger. Mais du coup je m'interroge sur le fait que ce soit marqué pour certain et pas pour d'autres. Après si on voit qu'il y a une pathologie qui correspond plus à la pratique de l'un ou de l'autre, si on se connaît, on peut s'adresser les patients entre professionnels, même si c'est pas encore systématique. »</p> <p>« Je pense que ça aura complètement sa place auprès des patients, c'est pas du tout la même chose qu'internet. »</p>
		avis sur la forme	<p>« Je trouve ça très clair. »</p> <p>« C'est bien que ce soit en gras, qu'il y ait des logos, comme ça on voit bien. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Si je pense à moi, à mon village, je dirais les cabinets, oui, mais c'est déjà des patients... Sinon en mairie. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			<p>« Ce paysage bouge tout le temps, et ça il faudrait le réactualiser tous les ans, qui pourrait s'en charger ? »</p>

Professionnel n°9 (P9)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Pour moi il manque des spécialistes, il manquerait des permanences de spécialistes à Monestier, ou alors même à Clelles, parce que c'est au centre géographiquement, aussi bien pour les gens de Mens que ceux de Monestier de Clermont. Clelles pourrait être un centre de spécialistes. »</p> <p>« J'avais commencé à parler de faire venir des spécialistes, de comment on les contacte... J'avais pensé à passer par les médecins généralistes, ou à dire à des médecins à la retraite qui veulent travailler encore une journée. Après ce qu'il y a de difficile chez les spécialistes c'est qu'il y a beaucoup de matériel spécifique. Mais quand même, est ce qu'on pourrait pas dire à des cardiologues, à des rhumatologues, un ophtalmo... C'est surtout ça je trouve qui manque, parce qu'en fait on est vraiment amenés à être toujours sur Grenoble. »</p> <p>« Je pense qu'un CMP ça serait super dans le Trièves, parce que quand on est un gamin, quand on est en difficulté, bah en fait on fait que descendre, on est tout le temps en bas, donc un CMP ça serait génial ici. »</p> <p>« En kinésithérapie, il manque cruellement un centre de rééducation. On peut toujours avoir besoin d'ostéo, on peut toujours avoir besoin de kiné spécialisée en McKenzie, en spécialiste du dos... Mais c'est des gens de la montagne ici, il y a beaucoup de blessures, de chevilles, de genoux, et ça serait bien qu'il y aie un cabinet de kinésithérapie spécifique de la traumato, de la rhumato, vraiment en terme d'exercice et de rééducation, ce qui manque ici. Avec un gymnase, un peu d'équipement, un groupe. Parce qu'il y a beaucoup de gens qui descendent pour se faire rééduquer. »</p> <p>« Je pense que la Comcom devrait faire un sacré dossier pour créer quelque chose de plus ambitieux. Parce qu'on demande aux gens de pas prendre leur voiture, mais pour pas aller à Grenoble il faut que les gens puissent consulter ici. Je pense que ça dirait à plein de praticiens, quitte à faire des ponts d'or, parce que c'est pas rien pour des spécialistes de venir ici, mais je sais pas comment mais ça se fait ailleurs. La Comcom elle est là pour ça, il faudrait créer un pôle... Il y a un besoin. »</p> <p>« En soins, j'ai l'impression que les infirmiers il y en a assez pour aller à domicile, mais ça manque cruellement de médecins et de kinés pour aller à domicile. On peut pas s'installer ici, dans le territoire, si on fait pas de domicile. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« C'est génial une affiche comme ça ! »</p> <p>« C'est bien ce que tu fais, parce que ça va permettre d'étudier, par nombre d'habitant, de combien de praticiens il y aurait besoin. Par exemple tel secteur il y aurait besoin de tant d'orthophonistes... »</p>
		avis sur le fond	<p>« On se rend compte qu'il y a beaucoup de choses, surtout à Monestier. »</p> <p>« C'est génial d'avoir ça pour chaque personne. Même pour moi j'en prendrais une. »</p>
		avis sur la forme	<p>« Ah oui tu as séparé les secteurs en couleurs, ça c'est bien. »</p> <p>« La carte je la trouve très belle, très jolie, mais le reste est trop chargé. »</p> <p>« En fait j'ai le sentiment que c'est trop chargé... Tu précises c'est ouvert le mardi, le machin, le machin... Est ce que les gens ont besoin de savoir ça ? Si tu mets l'adresse, le téléphone, les gens ils se démerdent avec ça. Après c'est mon avis, mais ça te charge pas mal les lignes... Mais peut-être que c'est important de le laisser. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Dans tout ce qui est centres socio-culturels déjà... Et puis je la mettrais même dans tous les commerces. T'es un touriste,</p>

			tu te blesses, t'arrives à Clelles, t'as un bar, "où se soigner dans le Trièves?", merci. Dans les mairies, pareil. Parce que c'est là où les touristes ils vont aller. Et puis les panneaux d'information dans les villages. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			« Et après il va falloir la refaire chaque année, c'est hyper important. C'est qui qui pourrait prendre en charge ça ? La Comcom ? »

Professionnel n°10 (P10)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves	<p>« Moi, ce qui me touche beaucoup ici, c'est la volonté des gens de travailler ensemble, malgré les distensions qu'il peut y avoir personnelles... Globalement, je ne sais pas si vous l'avez ressenti aussi, mais je suis assez émerveillée de voir qu'à chaque fois que je rencontre un soignant, tel qu'il soit, de façon très large, je suis toujours étonné par cette envie, d'être au contact des gens, de vraiment chercher à répondre à un besoin. »</p> <p>« La maison de santé c'est vraiment ça : c'est une multitude de professionnels qui se disent "nous on habite, on est dans une région magnifique, avec une histoire, il y a quelque chose, et on va faire quelque chose ici, parce que nous aussi on a des compétences, et pourquoi descendre toujours à Grenoble...", et moi je trouve ça vraiment... Je me dis qu'il ne peut sortir que des choses très bonnes, parce que les gens ont envie de travailler ensemble, d'échanger mutuellement des compétences... C'est vraiment une richesse du Trièves. »</p> <p>« Quand on rencontre les gens individuellement, tous disent "ben oui, on travaille ensemble". »</p> <p>« Il manque un psychiatre avec qui travailler de façon un peu plus rapprochée. On fait avec ce qu'on a, mais ce serait vraiment intéressant d'avoir un psychiatre vraiment avec lequel on travaille en équipe. [...] Et les médecins le disent aussi, ce serait chouette d'avoir un psychiatre... Un jour peut-être ! »</p> <p>« Ce qui manque, et vous allez peut-être pallier à ça, c'est peut être une volonté individuelle, et il manque un peu de signal quoi. Mais parce que le territoire est aussi étendu... »</p>	
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« Je remarque la pertinence de la chose, je trouve ça génial. »</p> <p>« Vous faites bien de faire ça. »</p> <p>« C'est très pertinent à condition que ce soit mis à jour. C'est bien pour le patient de transmettre des infos à condition qu'elles soient valables quoi. »</p>
		avis sur le fond	<p>« Il y a beaucoup d'infos, en même temps je trouve que c'est super parce que... Je me suis demandé si ça vaut le coup, mais oui ça vaut le coup de dire quel jour on est là, quel jour on intervient... Parce que finalement c'est quand même ça qui permet aux gens de gagner du temps, c'est plus clair. »</p> <p>« Le truc c'est que plus vous mettez d'infos, plus il y a le risque qu'elles deviennent caduques. »</p> <p>« Moi à Mens je ne savais pas qu'il y avait orthophoniste, dentiste... Donc j'ai découvert un truc. »</p> <p>« Utile oui, ça c'est certain. »</p>
avis sur la forme	<p>« Il y a juste la question des pictos... Il m'a semblé qu'il fallait que ce soit lisible, bien lisible, pour que les gens repèrent chaque picto et le voient facilement... En le regardant, je pensais à une petite dame de Sinard, qui voit mal, j'essayais de me mettre à sa place, et je me disais "bon qu'est ce qu'elle en fait, quoi...", elle est isolée, elle a personne pour lui expliquer, donc je me faisais cette réflexion là, qu'elle avait besoin de quelque chose qui visuellement est très clair. »</p> <p>« Juste une question sur la lisibilité, c'est ça que je me suis dit en ouvrant le document... Mais en même temps je n'ai pas de solution à vous proposer, donc c'est que c'est très bien, j'ai pas mieux... Mais ça fait beaucoup d'informations en effet. »</p> <p>« Du coup je me demandais si quand on cherche un professionnel de santé, on le cherche par secteur ou autre... Moi par exemple si je cherche un dentiste, je cherche la case dentiste et je vois où il y en a, comme sur les pages jaunes... Et là c'est par secteur géographique plutôt que par compétence. Est ce que c'est pas plus lisible pour quelqu'un qui cherche un</p>		

			professionnel de santé, de regarder la liste, avant de voir où est ce qu'il se situe... Mais comme ça c'est très bien. » « Le fait de la voir en vrai, c'est beaucoup mieux que sur l'ordi ! »
		avis sur diffusion	
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			« Encore une fois je trouve ça vraiment super... Et peut être qu'il émanera aussi des choses de ça ! Parce que le fait de savoir où sont les uns les autres et d'avoir les contacts... Moi en septembre j'avais essayé de me mettre en contact avec quelqu'un qui est un peu plus loin, et j'ai jamais réussi à avoir son numéro, et c'est vraiment dommage, il y avait quelque chose à faire ensemble, et on a pas pu le faire du coup, c'est dommage... Donc c'est super, merci ! »

Professionnel n°11 (P11)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		« Moi ça fait X années que j'ai démarré, je reçois encore des coups de fil disant "tiens je ne savais pas que vous étiez installé..." , c'est à se demander comment on fait pour se diffuser sans faire de la pub puisqu'on en a pas le droit. »
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« C'est un beau travail. » « Tu as fait un super travail, bravo. »
		avis sur le fond	« J'ai mis un petit moment avant de me repérer... Mais après il y a les légendes, donc tu te repères facilement. » « Pour moi elle va être utile et pas que pour les patients. »
		avis sur la forme	« La cartographie elle est bien. » « Visuellement elle est bien faite, elle est agréable, au niveau coloris etc. Non, moi je la trouve chouette, je la trouve très très chouette. » « Je ne sais pas si elle ne mériterait pas d'être plus grande. » « Elle est bien, après pour les personnes qui voient moins bien ça sera quand même lisible ? Tu as écrit en quelle taille de caractère ? »
		avis sur diffusion	« Pour moi ce serait cohérent de la mettre dans toutes les maisons de santé, dans les pharmacies aussi, dans les mairies, et pourquoi pas sur les panneaux d'affichage public, les grands panneaux plastifiés ou sous verre... Les bibliothèques aussi. » « On a une population qui est bien vieillissante quand même, même s'il y a des jeunes qui viennent s'installer, et puis quand bien même, les jeunes ils ont des enfants, ils ont des besoins, des demandes... » « Chez les personnes âgées c'est peut être pas rentré dans les mœurs d'aller consulter les dernières actus sur le site... Ils sont quand même plus papier. Est ce qu'il va y avoir d'autres formats ? Une plaquette à diffuser, ça ça serait vraiment idéal. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°12 (P12)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves	<p>« C'est difficile, je pense que c'est difficile pour les patients, et encore il y a eu beaucoup de progrès. Ce qui est difficile c'est qu'il y a un manque de médecins généralistes, et encore là il y a eu une sacrée évolution... En tout cas c'est ce qu'ils me renvoient, et ce que je vois aussi sur le terrain, les rendez-vous classiques, il y a trois semaines à un mois d'attente, un peu partout, dans tous les cabinets. »</p> <p>« Et du coup eux aussi ont eu du mal à accepter le changement. Avant il y avait un système de garde, tous les médecins du Trièves se réunissaient, ils se répartissaient les gardes. Il y a eu un médecin qui est parti à la retraite qui était médecin pompier, et puis c'est des médecins, si j'ose dire, ancienne génération, qui avaient l'habitude de répondre à toutes les demandes quelle que soit l'heure. Il y a eu pas mal de départs de médecins, et les nouveaux médecins qui s'installent, comme tout le monde, souhaitent avoir une vie on va dire équilibrée, et ne répondaient plus à toutes les demandes quelle que soit l'heure, ce qui a été dur, surtout pour les patients âgés qui m'en ont beaucoup parlé, car ils se sentaient délaissés. Ils ne comprenaient pas qu'en appelant à vingt heures ils n'aient pas de réponse, et du coup ça entraînait une peur sur le jour où il y aurait une vraie urgence pour eux, comment ils feraient. Après les médecins de Monestier se sont rattachés à la maison de garde de Vizille, et ça aussi les patients ils ont pas compris, pendant un moment ils ont été perdus, et ça avait beau être affiché en salle d'attente ils ne comprenaient pas trop comment faire. Et puis en même temps il y a eu la régulation par le SAMU, et ça non plus les patients n'ont pas compris : appeler le SAMU alors que c'était pas urgent urgent ils trouvaient ça aberrant, mais du coup ils ne comprenaient pas comment trouver un médecin quand même, je sais pas moi, un nourrisson, un dimanche, était pas bien, et finalement faisait des convulsions sur fièvre... Voilà, ils étaient un peu paumés ! Bon finalement pour ça ils finissaient par appeler le 15 (rires), mais cette histoire de régulation du 15, peut être que la communication autour de ça est pas très bien passée. Et du coup, entre ça et le fait qu'il y ait pas mal de difficultés à accéder aux rendez-vous, ça a créé pas mal de mécontentement. »</p> <p>« Parce qu'au niveau des patients, souvent il y a un abandon de leurs soins, ils laissent tomber parce que c'est trop long. Les spécialistes etc ils sont à Grenoble, et du coup ils ne préfèrent pas y aller : les ophtalmos, les cardios... »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global

		avis sur le fond	<p>« Il y a cette pancarte sur les gardes qui est bien, parce que du coup c'est clair. »</p> <p>« Moi j'aurais pas mis d'autres professionnels, pour le coup je trouve que c'est hyper complet, et puis en plus il y a le Planning Familial, il y a la Maison du Territoire, ça c'est top... Après je pense que selon les habitants du canton, il y a en a, je pense à Mens, qui auraient dit "oui, et la naturopathe...", d'autres professions comme ça qui dans le Trièves sont bien installées et pas mal utilisées, mais je pense que je serais restée comme toi, sur les professions reconnues, diplômées. »</p> <p>« Question bête, je me demande, par exemple pour les psychologues, est ce qu'il faut mettre les méthodes qu'elles utilisent ? Je me demande, parce que les patients recherchent très souvent par exemple des psychologues qui font de la TCC... Et voilà, est-ce qu'il faut...? Et d'un autre côté, quand les patients font leurs recherches, c'est intéressant aussi que tout ne soit pas mâché, et qu'ils gardent une autonomie à appeler plusieurs professionnels... »</p> <p>« Autre observation : les infirmiers, et ça les patients ne le savent pas souvent, ils ont des secteurs d'intervention. C'est-à-dire que les infirmiers de Mens, ils vont pas aller intervenir à Monestier. Ils ont des sortes de frontières. Et ça souvent les patients en sont étonnés. Mais pareil, c'est peut être à eux d'appeler, de découvrir... »</p> <p>« Ça pareil qu'il y ait les services départementaux c'est bien, le Granjou et pareil à Mens... »</p> <p>« C'est top, parce qu'on peut trouver tous les numéros de téléphone d'un coup, ça va tellement plus vite ! »</p> <p>« L'utilité je pense qu'elle est essentielle, vraiment. Des supports, c'est une demande qui revenait tout le temps, tout le temps, tout le temps...et puis, parce que c'est un espace d'échange ici, les patients ils en profitent pour le dire, quand ils ont été stressés parce qu'ils n'avaient pas de rendez-vous, c'est un thème qui revient souvent. »</p> <p>« C'est un document essentiel, parce que, je sais que la maison du département, ils avaient fait un petit livret, plutôt pour les personnes âgées "Bien vieillir dans le Trièves" ou un truc comme ça, avec les numéros utiles, et qui est pas mal, sauf que là l'intérêt c'est qu'on voit tout de suite sur le secteur là où on habite, quels sont les professionnels les plus proches, et ça c'est hyper important. »</p> <p>« Du coup là ça leur permet tout de suite de voir les possibilités sur le secteur où ils habitent, et ça c'est top. Et puis voir aussi ce qu'il y a vraiment sur le secteur Trièves, sans aller voir côté La Mûre, côté Vif ou côté Grenoble. »</p>
		avis sur la forme	<p>« C'est une carte qu'on voit régulièrement, passé un moment sur les dessous de table dans les restaurants, tu l'avais jamais vue cette carte ? Pour l'office du tourisme, avec les artisans... Du coup dans le Trièves c'est une carte qu'on est habitués à voir. »</p> <p>« Sur le coup ça fait beaucoup, mais en fait elle est lisible, c'est un support qu'on connaît. »</p> <p>« Au niveau de la lisibilité, il y a tellement de monde que j'ai peur que pour les plus âgés qui commencent à avoir des problèmes de vue ça soit compliqué. »</p> <p>« Je pense que peut être pour les plus âgés, il faudrait qu'il puisse y avoir un encore plus grand format. »</p> <p>« Je sais pas si j'aurais tout mis sur une carte comme ça, ou si j'aurais fait par canton, en 3 pages, pour que ce soit plus grand. Le fait de tout avoir sur la même page, c'est chargé, mais du coup c'est peut être plus rapide si on cherche quelque chose. »</p>

		avis sur diffusion	<p>« Affichée dans les pharmacies, dans les maisons de santé, dans les mairies. Alors la question c'est est ce que... Mais vu qu'il y a tous les professionnels de santé je vois pas pourquoi ça serait pas possible de l'afficher dans les mairies et dans les maisons de santé. Le but serait qu'un maximum de personnes puisse y avoir accès. Et dans le journal du Trièves, ou les Nouvelles du Pays, ce serait pas possible ? Voire même une distribution dans toutes les boîtes aux lettres, mais le format il est grand là... »</p> <p>« Typiquement, je pense aux patients âgés, ce genre de choses ils l'ont toujours par exemple sur leur frigo, ou au-dessus de leur poubelle pour le tri... Ils ont toujours leur plaquette affichée, ils essaient de garder la carte du médecin, de l'infirmière, mais après il y en a cinquante mille, et ce sont des personnes qui ne sont pas forcément à l'aise avec Internet, qui ne l'utilisent pas, alors que sur Internet ce serait top pour les plus jeunes. »</p> <p>« Afficher ça dans les campings ça serait une super idée aussi. On le voit cette année il y en a beaucoup beaucoup par rapport aux années précédentes, et ils sont un peu perdus de savoir comment accéder aux soins. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°13 (P13)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Il n'y a pas assez de monde. Il n'y a pas assez de médecins. Les médecins qui sont là, et c'est pas du léchage, les médecins qui sont là ils sont tops. Et je passe mon temps à les défendre, ils sont gentils comme tout. »</p> <p>« Avant il y avait le Dr ***** qui était un bourreau de travail, mais les gens n'arrivent pas à comprendre que tout le monde n'est pas lui, que tout le monde n'a pas envie de bosser jusqu'à minuit. Avant encore il y en avait un autre, il faisait du vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Mais des médecins comme ça maintenant y'en a plus, les gens ils ont envie de vivre, c'est logique ! "Ouais maintenant ils veulent plus travailler" ils veulent plus travailler ils veulent plus travailler... Attendez, combien d'heures par semaine, à quel budget... Et puis la vie de famille, et puis y'a tout ça... Donc moi je trouve qu'il n'y a pas assez de médecins. Il en faudrait un autre. De mon point de vue, ça manque de médecins. »</p> <p>« Un truc tout bête : une patiente qui s'est pété la cheville, avec les ligaments arrachés, on lui a filé un rendez-vous jeudi prochain [entretien réalisé un vendredi]. Pour moi c'était une urgence là, c'est maintenant, il aurait fallu tout de suite l'envoyer à l'hosto, voir le chirurgien... et pas une semaine après. »</p> <p>« Honnêtement c'est pas du fayotage mais les médecins ils bossent ! J'en entends dire qu'ils veulent plus travailler, qu'ils veulent plus travailler les week-end... Ben ouais, qui veut travailler le week-end ? Et à sept heures il faut que ça ait finit, bah ouais, et encore c'est rare qu'ils finissent à sept heures, et puis faut voir à quelle heure ils commencent le matin. »</p> <p>« Côté kiné je suis un peu plus perplexe, c'est tendu. A un moment il y en avait 17 quand même, sur les deux cantons de Clelles et Mens... Là si on compte [compte sur l'affiche], ça fait 7 actuellement. Après est ce qu'il a besoin d'autres kinés dans le Trièves, je sais pas. »</p> <p>« J'ai croisé [un médecin] hier, pour une patiente pour qui il faudrait passer tous les jours, et qui m'a dit "de toute façon vous avez tous le même problème vous êtes débordés." Après je sais pas comment mes collègues travaillent, si elles travaillent toute la journée... Mais je sais pas s'il y a quand même du boulot pour tout le monde. En ville oui, mais ici je sais pas. »</p> <p>« Les infirmières je ne les connais pas, combien elles sont ? Trois, quatre à Clelles ; trois, quatre à Mens ? Je sais pas si ça suffit ou pas, j'en sais rien. Mais d'après l'ARS ça suffit puisqu'ils veulent pas en embaucher d'autres. Ils comptent les infirmières d'EHPAD, il y a un quota... Enfin je sais pas trop comment ils gèrent. »</p> <p>« Je trouve qu'il y a quand même une certaine cohésion, une proximité, et on se connaît tous ! C'est à dire que s'il y a un problème, c'est pas difficile de prendre le téléphone... Il n'y a pas besoin que ce soit une usine à gaz, avec un logiciel, un machin, et l'ARS, et blabla. On peut bosser ensemble sans tout ça, il faut arrêter de nous infantiliser. Et depuis que je suis là, j'ai jamais eu aucun souci pour contacter un médecin, un confrère... On gère ! On est grands ! »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« Comme vous avez dû en baver pour le faire... C'est un truc de fou quand même. »</p> <p>« C'est énorme comme boulot... C'est énorme ! »</p>

		avis sur le fond	<p>« La question c'est se soigner, mais se soigner comment ? Parce que si vous mettez des psychologues, j'ai rien contre eux hein, ils sont considérés comme soignants mais c'est pas vraiment des soignants, et puis comment dire... On sait pas d'où ils viennent. En général ils sont pas tous diplômés, il y a des gens qui se disent psychologues parce qu'ils ont eu deux journées de formation, ils se disent psycho-quelque chose, et avec deux jours de stage ils sont psychologues. »</p> <p>« Autre question, il y a une maison paramédicale qui s'est installée à Mens, est ce que vous n'allez pas heurter des sensibilités si vous parlez pas d'eux... C'est très bien de pas parler d'eux hein, mais tous les soigneurs, les psycho-schtroumpfs, les naturopathes... Mais est ce que c'est du soin ? Mais je changerai pas le titre de l'affiche, ça ferait pas sérieux. »</p> <p>« Est-ce que c'est vraiment important de donner le détail des jours de consultation ? Parce que ça charge vachement... Quitte à ne mettre que le nom et le numéro de téléphone, et faire un autre cadre à côté. Et puis en plus ça change, moi c'est comme ça en ce moment, mais qu'est ce qui me dit que je vais pas avoir envie de faire autrement ? Ça charge... Éventuellement pour les soins à domicile c'est pas mal. »</p> <p>« L'autre truc c'est les PMI, les assistantes sociales, tout ça... C'est du soin, mais est ce que ça pourrait pas être fait dans un encart ? Est ce qu'il faut le mettre là dessus ? Il faudrait presque faire un gros cadre avec tout ce qui est hors sécu, hors médecins tout ça. Après je sais pas. »</p> <p>« Déjà virer les jours d'ouverture etc, parce que les gens ils écoutent rien "ah oui mais là le mardi il est pas là ça m'arrange pas", alors qu'il y aurait peut être possibilité d'y faire autrement, après les gens ils comprennent comme ils veulent. »</p> <p>« Les centres socioculturels, pour moi c'est pas... Je dis pas que c'est pas du soin, mais pour moi on est dans un autre cadre. »</p> <p>« Le Granjou, la Maison du Département, Mixages, je les virerais, je les mettrais pas... Ou alors dans un petit encart. On vous l'a pas dit ? Il n'y a que moi qui suis antisociale ? [rires] »</p> <p>« C'est bien ça permet d'apprendre des trucs. »</p>
		avis sur la forme	<p>« C'est difficile de faire tout ressortir... Et là ça croise [en montrant les 2 flèches noires qui se croisent], on se perd. »</p> <p>« Le code couleur, en vert c'est Mens, en bleu c'est Clelles... Mais pourquoi vous avez mis Monestier de Clermont aussi ? [rires] »</p> <p>« C'est dense, il faut épurer. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Dans les cabinets médicaux, sur les panneaux d'affichage des villages, en mairie, sur les places de marché... »</p> <p>« Et vous avez pas pensé à en faire des triptyques ? Après pour le coup ça sera encore plus petit hein. »</p> <p>« Dans une salle d'attente, il y a quand même une espèce de lien, et c'est vrai que si c'est affiché dans une salle d'attente "ah bah tiens tu connais machin, ah bah tiens il est là, je savais pas que...", ça peut aussi être quelque chose que les gens consultent dans les salles d'attente. »</p>
		Gestion des motifs de consultation / affiche n°2	
		Remarques générales	« Par contre ça va changer bientôt tout ça, avec la maison de santé à Mens, tout ça... »

Professionnel n°14 (P14)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Il y a des avantages à bosser ici dans le Trièves, il a des inconvénients, mais chaque région a ses bons et ses mauvais côtés, il faut les prendre aussi en compte, et ne pas les rejeter forcément les mauvais côtés, et les visites à domicile, c'est quelque chose qu'il faut maintenir. Les personnes âgées ce sont elles qui ont fait ce territoire et qui ont fait que nous on peut être là après, donc il faut pouvoir les soigner. C'est mon état d'esprit. »</p> <p>« Il y a deux pans. C'est compliqué parce que malgré le fait qu'on soit dans le Trièves, relativement éloignés, il y a quand même tous les corps de métier qui y sont représentés, dans le médical et le paramédical. Certes il n'y en a pas beaucoup, il y a une problématique qui revient chez tout le monde en disant "on arrive pas à avoir les médecins, il faut de l'attente pour les kinés, les infirmières..." N'empêche que les gens qui sont présents essaient de faire au mieux, et de répondre à toute la demande. Et vous avez de plus en plus d'orthophonistes, tous les corps de métiers, sage-femmes... Et même si parfois ça râle, on arrive quand même à trouver des dentistes. Donc même s'il en manque, je dirais que c'est quand même relativement préservé. Alors il nous en manque, il faut que les professionnels de santé arrivent jusqu'ici, mais... C'est pour ça que c'est particulier d'en parler, parce que les professionnels qui travaillent ici sont des gens engagés, qui aiment bien travailler et qui sont proches des gens, parfois ils se retrouvent un peu seuls, et du côté des patients on entend beaucoup d'attentes et de problématiques à se faire soigner. »</p> <p>« Je pense que pour une petite communauté comme ça, avoir des cardiologues qui se déplacent, des psychos, et tous les corps de métiers, c'est quand même chouette, par contre c'est sûr qu'avoir un médecin pour réagir dans la journée c'est pas possible. C'est pour ça qu'il faudrait plus de gens, plus de jeunes, plus de tout [rires], mais après il faut aussi pouvoir avoir des gens qui aiment cette ruralité là, avec la fraîcheur qu'il y a l'été mais aussi la distance à faire, il ne faut pas avoir peur de prendre sa voiture, de pelleter la neige l'hiver... Il y a des inconvénients aussi, et si on aime pas cette région là, c'est pas possible de pouvoir y travailler. D'un autre côté, quand on a des gens qui adorent cette région-là et qui s'y implantent... Je pense qu'il faut que ça aille de pair, pour pouvoir rester, parce que c'est pas forcément évident, on a pas une médecine de ville, c'est complètement différent, et en fait il faut complètement adhérer à ce truc là sinon on tient pas. Donc tous ceux qui y sont, ils y sont parce qu'ils aiment leur métier, et que du coup ils acceptent les bons et les mauvais côtés du truc, et qu'ils s'y donnent à coeur de joie... Mais il manque un peu de professionnels quand même. »</p> <p>« Après les gens d'ici, le problème qu'ils ont, ce que moi je vois, c'est qu'en général ils attendent le dernier moment vraiment vraiment vraiment, et que quand ils peuvent plus c'est limite pas une urgence d'en bas, mais c'est tellement entre les deux qu'ils peuvent plus attendre la semaine ou les quinze jours qu'ont les médecins, les kinés ou tout le monde pour intervenir, c'est ça le souci en fait. Ce sont des gens qui attendent tellement que c'est limite des urgences à chaque fois. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« C'est énorme ! »</p> <p>« C'est chouette hein. »</p> <p>« Chouette boulot ! »</p>

		avis sur le fond	<p>« Ça fait quand même pas mal ! On arrive vraiment vraiment vraiment à trouver. Et puis il y a des gens qui viennent aussi ponctuellement, une fois par semaine... »</p> <p>« Je pensais pas qu'on soit aussi nombreux. Et avec tout ça il manque des gens... »</p> <p>« On a l'impression qu'il y a beaucoup beaucoup de monde ! On a pas l'impression qu'il y ait de l'attente comme ça par rapport aux patients... Vu comme ça on a pas l'impression d'être dans un désert médical, alors que quand on écoute les gens on a l'impression d'être dans un désert médical complet [rires]. »</p> <p>« Je pense que ça peut faire prendre conscience que tous les corps de métiers sont quand même représentés. Après il faudrait voir par rapport au nombre de personnes vivant ici, et arrivant, parce que c'est vrai qu'à Monestier de Clermont, quand on voit le nombre de maisons qui se sont construites... Mais de faire prendre conscience que tous ces corps de métiers sont là, effectivement, ce serait bien. »</p>
		avis sur la forme	<p>« Ce qui est chouette c'est que vous avez mis les sigles. Donc ça, voilà... Mais ça a dû être compliqué de faire ça. Mais je trouve que ça c'est chouette parce qu'on voit vraiment... Là ça apparait, c'est bien là... Ça fait quand même vachement de monde ! Non non c'est chouette. »</p> <p>« Le problème c'est qu'il y a beaucoup de monde à placer [rires] ! »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Dans les endroits où tout le monde va [rires], mais c'est-à-dire ? Déjà je pense que là où il y a le plus de personnes qui sont susceptibles d'y aller, je dirais comme ça maison médicale, pharmacie, parce que c'est là où tout le monde va, même si... Et après si on veut ouvrir ça à des gens qui seraient là de passage ou des choses comme ça, dans les offices de tourisme, pour que les gens qui sont en vacances ou de passage viennent prendre les infos pour le truc et aient les infos pour se soigner aussi. Je pense à Gresse notamment. Et il ne faut pas les oublier [les touristes] parce qu'il y a pas mal de personnes qui en vivent, bon pas moi [rires], mais malheureusement quand on est en vacances il faut aussi pouvoir accéder aux soins, ça fait partie du jeu. Et puis il y a tous les saisonniers, les trucs comme ça... Donc vraiment, je dirais que les trois les plus importants pour moi, c'est les cabinets médicaux, les pharmacies, et les offices de tourisme. »</p>
	Gestion des motifs de consultation / affiche n°2		
	Remarques générales		« C'est un super truc, à diffuser à tous les gens ! C'est un chouette boulot ! »

Professionnel n°15 (P15)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		« Je connais encore peu de choses, tout ce que je sais c'est que j'avais des gens du Trièves qui venaient me voir sur Grenoble déjà, j'en ai conclu que dans le tréfonds du Trièves il doit y avoir des propositions dans ma partie à moi. » « C'est vrai que ici, il y a un besoin quand même. » « En tout cas moi je trouve que c'est quand même assez fourni en médecins, infirmières, kinés... »
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Je me demandais comment vous alliez faire mais je trouve que c'est pas si mal... Waouh ! »
		avis sur le fond	« Ah oui, il y a du monde ! »
		avis sur la forme	« C'est coloré, c'est chouette. » « C'est bien qu'il y ait un peu de couleurs. »
		avis sur diffusion	« Déjà les mairies, c'est sûr. Chez les médecins. Pharmacies, s' ils ont de la place... Enfin c'est une affiche où il faut, pour vraiment que ce soit utile, être assis et parcourir. Parce que dans une pharmacie on passe quoi. Du coup quand on a vraiment une recherche, on va essayer de scruter, mais sinon voilà... Il faut qu'on la remarque, c'est ça qui est bien, après on la revoit chez le médecin. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°16 (P16)

<p>Organisation et accès aux soins dans le Trièves</p>	<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p>	<p>« C'est pas évident, parce que quand on parle de désertification, on a effectivement des exemples de lieux où il n'y a vraiment personne, donc le Trièves est bien loti, mais par contre pour fonctionner pleinement il y aurait besoin de plus de professionnels. Plus de médecins c'est évident, et plus de professionnels de santé de façon globale, c'est évident. Je prends l'exemple des orthophonistes, il y a cinq, six ans en arrière on disait ça serait bien qu'il y en ait, aujourd'hui rien que sur Mens il y en a trois, et leur délai de rendez-vous est de trois ans. Donc on est aussi dans une demande qui est plus importante en termes de soins. Les soins de kiné, d'orthophonie, sont des soins qui n'existaient pas il y a quelques années en arrière, dans un milieu très agricole ce n'était pas leur souci. Là, avec le renouvellement des populations, il y a quand même la prise en compte de certaines choses qui font que ces demandes-là augmentent. »</p> <p>« C'est ambigu : il y a en a, mais c'est très fragile, c'est un équilibre très fragile, et il suffit qu'un professionnel soit en arrêt un peu longtemps et le système ne tient plus. Donc il faut encore intéresser des professionnels à venir ici. »</p> <p>« Il y a pas très longtemps que les derniers médecins de campagne ont arrêté, c'était simple ils étaient corvéables vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, du coup les gens appelaient pour tout et n'importe quoi à n'importe quelle heure et avaient une réponse, et c'est encore présent. Aujourd'hui ça ne fonctionne plus pareil, et effectivement beaucoup de gens ne comprennent pas que pour un renouvellement d'ordonnance ça peut attendre quinze jours et que ça nécessite d'anticiper. Alors que là c'est plutôt le dernier matin de la dernière plaquette qu'on se dit "ah mince j'appelle le médecin il faut que je passe à la pharmacie à midi" [rires]. Donc il faut arriver à faire comprendre que maintenant on fonctionne autrement, qu'on est pas obligés d'aller dans les services de santé tels qu'ils soient pour n'importe quoi... Avec le travers dans nos régions on a quand même quelques vieux durs qui ont une belle douleur thoracique le vendredi soir et qui attendent le lundi matin pour appeler le médecin. Je crois qu'il y a une vraie pédagogie à avoir, et c'est plus un travail de longue haleine, d'information à donner aux gens. C'est pourquoi je dis que l'affiche c'est bien, mais qu'il faudra arriver à trouver un moyen de faire des groupes de réflexion, de faire des groupes d'échanges, de faire communiquer les médias sur différents supports... Que l'affiche soit plus un rappel d'un travail qui serait mis en place sur le territoire. Ce serait une orientation de prévention intéressante de simplement apprendre aux gens à reconnaître leur problématique et à savoir où s'orienter plus ou moins rapidement en fonction de leur problématique, je pense qu'il y a un vrai apprentissage à faire. »</p> <p>« Ce qui est intéressant sur ce secteur là, c'est que c'est un travail beaucoup plus axé sur la technique infirmière, en clair dans le texte, pour avoir fait plusieurs endroits, plusieurs cabinets, y compris en ville, avant de m'installer, je peux comparer : globalement les cabinets infirmiers, depuis les années quatre-vingt, fonctionnent énormément sur du nursing, de l'aide à la toilette et des choses comme ça, ce qui a le confort d'assurer un revenu moyen régulier, mais ce qui a l'inconfort à mes yeux de faire quand même un travail très routinier... Ici, nous faisons zéro soins de ce type là, mais que des soins techniques, pour la raison que j'ai invoquée avant d'une part, c'est qu'on a pas le temps matériel, et inversement parce qu'on travaille en partenariat avec le SIAD et l'ADMR et que c'est eux qui couvrent cette demande là. Et le fait d'être éloignés fait qu'on fait tout type de soin technique et beaucoup plus qu'en ville, que ce soit les chimiothérapies, les alimentations parentérales, les dialyses péritonéales... On a vraiment une palette de soins techniques très très intéressante, les gens ne retournant pas toutes les quarante-huit heures pour un pansement en clinique ou autre, donc on</p>
--	--	--

		<p>gagne vraiment en qualité de soins, et c'est un peu dommage qu'il n'y aie pas plus de professionnels qui puissent en profiter. »</p> <p>« C'est du travail avec beaucoup de relationnel, parce qu'on circule principalement à domicile. Dans nos milieux on est soignants mais on est tout le reste aussi, on est le lien social, on est parfois les seules personnes vues dans la journée, on est le lien social, on est le dépannage, on livre la pharmacie, les médicaments bien sûr, mais on sert à tout. On est encore dans des zones où il faut amener la bûche de bois, il faut changer la bouteille de gaz... Et ce côté là, le côté relationnel, je l'apprécie, et les gens nous le rendent bien. Il y a une reconnaissance de ce qu'on fait, et encore des remerciements sur ce qu'on fait, ce qui n'était plus le cas en ville quand j'en suis parti. »</p> <p>« [Les infirmiers] sont régis par des quotas, et l'ARS classe le Trièves et particulièrement le canton de Mens en zones surdotées, du coup pas d'installation possible, et dans les faits on y arrive pas, donc on joue, on triche avec des remplaçantes régulières. Et pourquoi ? Parce que l'ARS prend en compte uniquement la dimension comptable, tant d'habitants, tant de professionnels, mais on est sur des secteurs de moyenne montagne où il y a très peu d'habitants au kilomètre carré, et donc effectivement comptablement on pourrait être surdotés, mais dans la réalité des choses on passe autant de temps en déplacement qu'en soins effectifs, et ce temps de déplacement est pas du tout pris en compte, et qui plus est l'hiver où ça nous prend encore plus de temps. Donc là il y a un vrai vrai décalage entre la réalité de terrain et les textes à appliquer, et ça c'est dommageable pour nous. Parce qu'on aurait la demande de gens pour s'installer, bien évidemment notre accord pour qu'une ou deux personnes de plus s'installent, mais ça coince administrativement. »</p>
avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« Je ne suis pas le mieux placé, il faudrait prendre l'habitant lambda dans la rue et lui dire "je vous montre ça, c'est quoi et qu'est ce que vous en pensez ?", voir si il part en courant, si ça l'intéresse de voir s'il y a quelque chose ou quelqu'un chez lui... »</p> <p>« C'est du boulot ! C'est un casse-tête, de donner des informations justes, au bon moment, au bon endroit... Parce que le risque c'est que les gens le mettent dans un coin, le ressortent plus tard et "eh bah non lui il est plus là". »</p>
	avis sur le fond	<p>« Ça a le gros avantage d'avoir les coordonnées globalement, d'avoir les moyens de fonctionnement. »</p> <p>« On s'aperçoit que l'offre de soins est très centrée sur les bourgs, ce qui est logique même si autour de Mens ça s'éparpille un peu avec les kinés, mais on sent qu'il y a des zones très isolées, notamment à Gresse en Vercors où le médecin part à la retraite sans être remplacé et la maison de santé de Monestier n'a pas les armes pour couvrir une présence à Gresse pour le moment, donc c'est problématique. »</p> <p>« Il y a des choses qui sont peut-être limites... La difficulté c'est effectivement jusqu'où on ouvre ou pas. Là je vois Optique des Alpes, oui c'est intéressant, si on a la place, c'est intéressant de mettre l'information, après si on a peu de place... Où est le curseur ? »</p> <p>« Il y a un intérêt notamment pour les nouveaux arrivants, c'est qu'il y a quand même les coordonnées, parce qu'on est encore sur le système intermédiaire, sur un fonctionnement d'il y a quarante ans où tout le monde connaît tout le monde, du coup tout le monde n'est pas dans l'annuaire... On est encore dans un fonctionnement de connaissance qui n'est bien évidemment pas du tout abordable pour les nouvelles populations. Donc de communiquer les coordonnées aux uns aux autres, je trouve que c'est un grand pas, c'est un progrès. Les gens, régulièrement, cherchent un kiné, une pédicure... Ou</p>

			ont son nom et pas ses coordonnées pour prendre rendez-vous. »
		avis sur la forme	<p>« Visuellement je trouve ça assez esthétique... Il faudrait peut-être augmenter la carte et les cartouches si on aérail un peu les informations. »</p> <p>« À première vue je la trouve très très dense... Très dense et donc compliquée d'abord. Mais en même temps ça coupe l'herbe sous le pied des gens qui disent qu'il n'y a pas de couverture de soins sur le territoire. Il y a cette ambiguïté là qui quelque part m'intéresse. »</p> <p>« On s'aperçoit qu'il y a un certain nombre de professionnels qui sont sur deux pôles, qui apparaissent à deux endroits... C'est peut être le boulot d'un graphiste, mais il y a peut être moyen de visualiser autrement pour gagner un peu de place. Là aussi, il y a une belle carte, avec plein de monde et plein d'infos, mais si on gratte un peu on s'aperçoit qu'il y a un quart des professionnels qui apparaissent plusieurs fois parce qu'ils bossent dans plusieurs lieux... C'est un peu trompe l'œil [rires]. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Dans tous les lieux de passage, c'est évident : bâtiments publiques, commerces... Après en faire un autre format, pour une distribution avec les journaux communaux ou le journal de la communauté de communes, ça paraîtrait utile que ce soit plus petit pour que ça puisse être distribué. Après je pense qu'il faut la retrouver sur les différents sites internet : des communes, les mairies qui ont un site internet... Quitte même à moins densifier ça et renvoyer vers les sites internet. Et l'avantage des sites internet c'est que s'il y a des mises à jour à faire, c'est plus simple. »</p> <p>« Pour qu'elle soit intéressante il faut qu'elle soit diffusée au public, et pour qu'elle soit diffusée largement, je pense qu'il faut en modifier la forme, et faire des renvois sur les sites internet des communes. »</p>
		Gestion des motifs de consultation / affiche n°2	
		Remarques générales	« Si je devais lui faire un reproche, c'est que c'est figé à un moment T0, et on voit qu'on est sur quand même des professions qui sont assez fluctuantes. Donc quid des mises à jour, voilà. Réfléchir au fait de la rendre vivante dans le temps. »

Professionnel n°17 (P17)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Ce qui est assez classique dans notre profession, c'est qu'on voit les mêmes patients au cabinet quand ils ont quarante, cinquante, soixante ans, ensuite on les voit au domicile quand ils ont du mal à conduire quand ils ont soixante-dix, soixante-quinze, quatre-vingt ans, et puis des fois on les voit à la maison de retraite quand ils ont quatre-vingt-cinq, quatre-vingt dix ans, jusqu'à ce qu'on les voit plus. En sachant que bientôt peut être qu'il y aura une étape intermédiaire avec la maison qui va ouvrir, la BelleVie, une résidence senior, ou on verra peut être pendant quelques années les patients qui ne peuvent plus rester chez eux mais qui n'ont pas encore besoin d'aller à l'EHPAD, on aura peut être une quatrième étape dans notre progression avec les patients.»</p> <p>« On refuse personne, y compris les gens qui viennent l'été, qui sont souvent soit des résidences secondaires, souvent des anciens mensois qui sont allés vivre à Paris qui ont gardé une maison de famille, les premiers arrivent au premier mai, il y en a un peu plus en juin, il y a le gros paquet en juillet-août, ça commence à repartir en septembre, et les derniers ils repartent à la Toussaint après avoir mis des fleurs sur les tombes... Alors ceux là on les prend, et on prend même les touristes, parce que quelque part on considère qu'on fait un peu partie de l'offre touristique du Trièves, et que si un randonneur vient, se fait mal au dos et qu'on l'envoie bouler, il risque de pas revenir, donc on fait partie de l'offre touristique du Trièves au même titre que la boulangerie ou la boucherie. Donc on s'efforce, quitte à avoir des horaires un peu en accordéon, à finir quand on finit. »</p> <p>« Je pense que l'offre de soin elle se complète, on voit qu'il y a quand même du monde, j'ai pas compté le nombre de professionnels, ça a l'air de dépasser la cinquantaine... On est pas franchement un désert médical ! Alors je sais que certaines professions ont des listes d'attente, après ça c'est leur façon de gérer la chose, je sais que les orthophonistes y a pas mal de liste d'attente, enfin je veux pas commenter les autres professionnels... Mais on est pas un désert médical ! On est pas un désert médical. C'est plutôt une bonne chose, on entend partout parler de désert médical, on l'est pas. Même si pour certaines professions c'est un peu tendu. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Je la trouve merveilleuse. C'est merveilleux ! C'est une très très bonne idée. »
		avis sur le fond	<p>« C'est génial, on voit bien les maisons de santé, les gens qui sont un peu indépendants... Non c'est magnifique ! »</p> <p>« Rien à dire, parfait, les téléphones sont là... »</p> <p>« Vous avez mis que les professions de santé agréées c'est ça ? »</p> <p>« Il y a une demande, les gens ont besoin de savoir ! »</p>
		avis sur la forme	

		avis sur diffusion	<p>« Elle est géniale ! Le jour où on a green light, on la colle partout, et sur les sites internet aussi ce serait une très bonne initiative ! »</p> <p>« Je la foutrais sur Facebook, une fois qu'on a la green light... Il y a des trucs classiques qu'on fait depuis des siècles, la salle d'attente et tout, mais y a pas que ça ! Et chaque mise à jour il faudrait la remettre, la rafraîchir sur facebook, parce que c'est très suivi ! Vous avez été voir les sites facebook du coin ? Parce qu'il y a plein de trucs sur facebook, il y a [recherche sur son téléphone portable] "Réseau de covoiturage dans le Trièves", "Tu sais que tu viens du Trièves", c'est là que les gens vont, il faut pas faire de snobisme ! Si ils vont là il faut y aller aussi ! Et puis de temps en temps la remettre à jour. »</p> <p>« Viser les touristes, c'est important, même dans les offices de tourisme. Ça les rassure. Il faut même le mettre sur internet. Parce que quand on choisit une destination et qu'on a soixante-dix, soixante-quinze ans, on se dit "bon si il m'arrive un truc qu'est ce qui se passe ?", et on va pas mettre les fesses dans un désert médical. Donc un truc comme ça, il faut qu'ils le voient avant, sur le site de l'office de tourisme ! Il faut faire de la com, ça fait partie du truc, le Trièves c'est aussi ça : vous vous faites une entorse y a des kinés, vous avez une bronchite y a des médecins, vous avez mal aux dents y a un dentiste... Surtout que le tourisme un peu troisième âge va devenir important, la population vieillit, puis on veut aller moins loin, le Trièves c'est joli, patin-couffin... Je pense que l'office de tourisme a tout à fait sa place. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			<p>« Ce qui serait effectivement bien c'est que ce soit mis à jour ! Sinon dans deux ans ça vaut plus rien ! »</p> <p>« Il y a deux choses importantes, bien la remettre à jour, et la rediffuser à chaque fois. C'est important la comm. »</p>

Professionnel n°18 (P18)

<p>Organisation et accès aux soins dans le Trièves</p>	<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p>	<p>« Je dirais que aujourd'hui, vu comment ça se passe au niveau national, il faut pas se plaindre. Je pense surtout au niveau médecins, parce qu'au niveau des paramédicaux il n'y a pas trop de problèmes. Mais je trouve que c'est pas mal ! Même s'il y aurait du boulot pour plus... Mais je trouve que l'offre de soins est bien, surtout qu'on est dans un territoire rural ! Même si il faudrait encore inciter, avec une vraie volonté politique derrière, pour faire bénéficier les maisons de santé qui sont en train de se monter partout, pour faire venir des jeunes médecins avec la carotte, et pour faire venir des spécialistes, mais il faudrait un peu pousser derrière, mettre des carottes, pour ça vienne... »</p> <p>« D'où l'intérêt de maintenir ces petits hôpitaux de campagne, où il y a la structure pour accueillir les cardios, les gastros, les trucs régulièrement avec les locaux, la structure... Pour ne pas avoir que des gros paquebots comme le CHU. »</p> <p>« Quand on est dans le Trièves c'est un choix, un choix de vie, et on a les avantages et les inconvénients. Dans ma patientèle il y a eu des personnes qui m'ont dit "nous on quitte le Trièves, pour se rapprocher de la vallée, être plus près d'un hôpital..." parce qu'arrivé à un âge, vous avez certaines personnes qui flippent par rapport à ça, donc qui ne veulent pas se retrouver isolées, on prend toujours l'exemple de Tréminis parce que c'est le bout du bout, mais il y a aussi Chichilianne... Et qui s'en vont donc, et qui reviennent s'ils ont gardé la maison ou des attaches familiales. Parce qu'il y a quand même ici, sur le Trièves, une grosse diaspora protestante, parisienne en plus, et qui avait tout le pouvoir politique et économique il y a un siècle, et donc il y a encore beaucoup de maisons qui ne sont ouvertes de quinze jours par an parce que les gens ils ont les moyens d'avoir une maison ici... »</p> <p>« Moi je trouve que c'est bien ; moi quand j'ai commencé ma carrière ici, il y a avait kinés même si pas aussi représentés, dentiste, médecin bien sûr, pharmacien... Alors qu'aujourd'hui on a une sage-femme, des orthophonistes, ostéos, différents kinés, différentes méthodes, opticiens... Il ne manque que les spécialistes ! Mais du coup c'est bien qu'ils montent à Monestier ou à La Mûre, même si s'il n'y a pas une réelle politique d'en haut, ça va être compliqué. »</p> <p>« Le Trièves est vraiment coupé en deux. Alors il y a des échanges, forcément, et aussi dans le médical, mais il n'y en a quand même pas beaucoup. Sauf les médecins, ils ont des échanges que les autres professionnels de santé n'ont pas forcément, c'est institutionnel. Les Monétérons ne viennent pas à Mens. Et Clelles je suis pas sûr... Clelles c'est un peu divisé en deux, il y a quand même toute une jeune population qui ne connaît pas Mens, il n'y a que les anciens qui connaissent Mens, qui viennent au marché de Mens parce que c'est un marché historique, qui viennent à la coopé... Les jeunes arrivants, ils vont plutôt dans la vallée, Monestier, voire même Comboire et Grenoble. »</p> <p>« Un mois, s'il va pas trouver là [à Mens], éventuellement il ira là [à Clelles], puis sinon ils vont là [en direction de la Mûre], mais en tout cas il ira jamais là [à Monestier]. Il y a quand même le Nord et le Sud. Et pour la petite histoire, c'est caricatural mais pour les champignons c'est pareil ! Les Murois ils viennent ramasser des champignons dans le Trièves là, mais les monétérons non, ils restent là ! [rires] C'est caricatural, parce qu'il y en a, et maintenant il y a des mariages, des machins, et puis avec tout ce qui a été mis en place au niveau politico-économique forcément... Mais dans l'offre de santé non. »</p> <p>« Il faut quand même garder de la vie dans les campagnes, même si ça représente rien... Les gens comme nous, on représente 10% de la population, alors ils s'en foutent un peu quoi... On a bien fait des jolis trucs, la Comcom, et ils essaient de dire on va pas les laisser en déshérence, mais de toute façon on aura toujours une guerre de retard par</p>
--	--	--

		<p>rapport à la technologie, voire deux, mais on est pas très intéressants... A moins qu'un change notre fusil d'épaule... Mais ça fait quand même quelques milliers de personnes et il faut quand même des gens pour s'en occuper, y compris des médicaux. »</p> <p>« Si sur la finalité étatique des maisons de santé je suis dubitatif, avec ce système de carottes, sur le fond, faire beaucoup plus travailler en interprofessionnel, ça c'est super. C'est le bon côté de l'évolution de l'offre de soins. C'est bien que tout le monde sache qui fait quoi, pourquoi, comment, avec quelle technique et pourquoi, et puis de pouvoir échanger... Je pense que c'est bien, et que pour vous jeunes arrivants dans la profession, c'est sécurisant, et puis on est plus efficaces. »</p>
avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« C'est bien, il y a tout ! Après il y a du turn-over quand même, même au niveau médical, on avait deux kinés qui sont arrivés, qui sont restés six mois, qui sont repartis, boum on en a un autre qui arrive... Disons que sur les institutionnels, les médecins, les pharmacies... Bon forcément c'est des entreprises privées donc quand vous achetez, vous vous endettez, et vous êtes obligés de rester cinq ans, vu qu'on fait des emprunts sur douze ans minimum, voire vingt... »</p> <p>« C'est bien, mais ça se trouve dans un mois ça sera plus bon. »</p>
	avis sur le fond	<p>« Sachant que c'est l'entité Trièves politique, qui n'est pas l'entité Trièves économique, voire médicale, parce que sur le canton de Mens les gens ils vont à La Mûre, ils vont pas à Monestier. Les rapports sont très différents. Sachant qu'à terme il y aura une entité Sud-Isère, de toute façon ils veulent des communautés de communes plus grosses. En gros sur le Trièves on est quinze mille au maximum [ndlr : 1060 en 2017 + réf], ils voudront cinquante mille donc ça sera une entité globale avec la Matheysine même s'il y a le lac au milieu... »</p> <p>« Si on prend le temps de la regarder, il y a toutes les infos... Après... Oui c'est bien, il y a tout, y compris pour les services, on va dire, médicaux d'état... Après je suis pas sûr que les gens retrouvent tous leur petit mais je sais pas, j'en sais rien en fait. »</p> <p>« Je pense que ça va être utile, mais le plus important, je vais me répéter, mais parce que mine de rien les choses bougent, c'est la réactualisation, la mise à jour régulière... Ça n'aura de vrai intérêt que s'il y a une mise à jour, et que les infos perdurent dans le temps. Et vu le turn-over, pas une fois tous les dix ans [rires], une fois par an ça serait bien, personne dira rien s'il y a eu un changement dans l'année. »</p>
	avis sur la forme	
	avis sur diffusion	« Déjà au minimum, dans les cabinets médicaux, en pharmacie, en mairie... Mais il faudrait qu'elle soit mise à jour régulièrement. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2		
Remarques générales		« Surtout ce genre de trucs il faut les réactualiser, et le faire savoir, qu'il y ait de la communication. La dernière municipalité avait fait un peu la même chose, avec des panneaux où ils avaient mis les commerces etc aux entrées du village, et ils avaient mis des médecins alors qu'ils étaient déjà partis [rires], mais pour dire que les choses changent vite. »

Professionnel n°19 (P19)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« En tant qu'habitant je n'ai pas un besoin d'accès aux soins énorme pour l'instant donc je dirais que je peux difficilement parler en ces termes, en termes de besoin, mais évidemment je trouve que plus on localise et plus il y a de diversité et de possibilités locales, plus ce sera simple et pérenne pour l'avenir. Ça c'est un truc dont j'ai besoin. J'aimerais bien vieillir ici et que ce soit un truc pas inquiétant, d'être loin de l'hôpital, loin des soins, d'avoir une demi-heure d'attente sur le SAMU à chaque fois qu'il y a un appel... C'est bien s'il y a des soins plus locaux et plus complets et plus de moyens, parce que c'est un territoire isolé, à soixante, soixante-dix bornes de Grenoble. »</p> <p>« J'en ai pas beaucoup de retours de patients, si j'en avais un peu, parce que je peux en avoir un peu de manière informelle, c'est qu'il n'y a pas beaucoup de médecins, ils sont pas très disponibles... Il en faut plus des médecins. Sur l'accès aux soins globalement, j'ai l'impression que tous ceux qui s'installent ils ont du boulot, quel que soit ce qu'ils proposent et ce qu'ils font, même dans les médecins alternatives, même dans les médecins parallèles, même dans toutes les médecines qui finalement ont un certain coût qui n'est pas assuré par l'État, il y a quand même une envie de prendre soin de soi chez de plus en plus de monde, en tout cas d'être acteur de son soin et d'être bien accompagné pour s'en saisir. A part pour les personnes âgées, je travaille avec des petites personnes âgées, parfois on a toujours l'impression qu'il y en a qui s'amènent à l'hôpital un peu comme ils amènent la voiture au garage en souhaitant être réparés, mais ça c'est en train de changer. Déjà les soignants ils ont envie d'impliquer les personnes, et les personnes se sentent finalement parfois surprises mais j'ai l'impression que ça les implique tellement que d'une certaine manière ils s'en saisissent à nouveau, et je pense que ça valorise, ça leur redonne confiance, ça les aide, ça a un impact global sur la santé à tous niveaux, ça c'est génial. »</p> <p>« Je pense que c'est pas un territoire trop dépourvu, on a la chance quand même d'avoir une région quand même dynamique. »</p> <p>« Les orthophonistes ça manque... Plus il y en a et plus les gens se ruent dessus. »</p>
	avis global		« C'est pas mal, on trouve tout le monde ! Après il faut mettre un peu le nez dessus, mais c'est déjà pas mal. »
	avis sur le fond		« Dans le cadre du département, ils interviennent que via le département, et il n'y a personne qui fait des demandes directes. Je sais pas ce qu'elles en pensent, mais je pense que les gens ne peuvent pas... Enfin si ils peuvent toujours les appeler pour avoir des infos, mais ils feraient mieux d'appeler directement la maison du territoire. »
	avis sur prototype affiche n°1		<p>avis sur la forme</p> <p>« C'est bien les logos. »</p> <p>« Je trouve que la légende c'est bien. »</p> <p>« C'est pas très vif les couleurs, mais en même temps, vu tout ce qu'il faut écrire, il faut mieux que ce soit un peu pastel sinon on va s'y perdre. Peut être, les différences de couleur entre les territoires, ici [sur la carte] il faudrait que ce soit plus marqué, que ça ressorte plus. Mais sur les écritures c'est bien, ça me va, il faut pas mettre plus vif sur les écritures, mais sur la carte par contre ouais. »</p> <p>« Il y a beaucoup, je sais pas comment les gens ils vont s'y retrouver, c'est chargé. Heureusement bon avec les petits codes là, tac tac, on voit... Mais ouais c'est dur de faire quelque chose, il y a beaucoup. »</p> <p>« C'est dommage parce que comme tu as des gros logos tu es obligé de garder des grosses cases, alors que pour certains</p>

			on pourrait ne mettre qu'une ligne et garder de la place pour le reste, mais on peut pas. »
		avis sur diffusion	« Je la verrai sur les maisons du territoire, sur la maison de santé, à la pharmacie... Voilà, déjà c'est pas mal. » « Il faut que ce soit sur internet, parce que les gens ils cherchent sur internet. Enfin pas tous mais tous les moins de cinquante ans je pense que c'est d'abord sur Internet qu'ils vont regarder s'ils cherchent un truc. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			« On habite une très belle région... Et il nous faut plus de médecins ! Tu finis quand ? [rires] »

Professionnel n°20 (P20)

		<p>« Je trouve qu'on est pas mal lotis pour une région rurale et de montagne. Je pense qu'on a de la chance. Même si c'est pas du tout parfait, ni pour les patients ni pour les soignants. Mais je trouve qu'on a une diversité et un nombre de professions, de soignants, qui est quand même non négligeable au regard de ce qu'il peut se passer ailleurs en France, me semble-t-il. Parce que dans un village de mille quatre cents habitants comme Mens, qu'il y ait autant de soignants... C'est représentatif du dynamisme de ce territoire en particulier. »</p> <p>« Même si finalement tout le monde ne bosse pas à temps plein, ça reste intéressant pour les gens d'avoir plus de choix, et puis tout le monde n'a pas forcément fait les mêmes formations et n'est pas outillé dans les mêmes domaines, et avec un champ de compétence aussi large on ne peut pas être bon partout, alors qu'en travaillant ici on doit être 'généraliste', et donc c'est chouette de pouvoir se répartir les patients selon nos compétences. »</p> <p>« Alors effectivement il y a le verre d'eau à moitié vide, mais dans une commune de mille quatre cents habitants avoir trois orthophonistes je crois que c'est quasiment inédit. Et puis ça ne draine pas que le Trièves, il y a des gens de la Matheysine, du Beaumont, qui viennent jusque là. »</p> <p>« J'entends souvent les médecins parler de ça, encore cette semaine, [un médecin] qui disait "mais elle elle est venue sur un créneau d'urgence mais ça n'avait rien d'urgent ça fait un mois qu'elle avait ce symptôme là et rien d'autre", donc ouais... »</p>
Organisation et accès aux soins dans le Trièves	avis global	« J'ai trouvé ça intéressant comme idée, parce qu'effectivement je pense qu'il y a des gens qui sont bien paumés dans tout ce qui est possible... »
	avis sur le fond	« Je trouve que c'est un super outil en tout cas, parce qu'il y a vraiment des gens qui ne savent pas quels professionnels de santé sont là, et qu'on leur donne l'info plutôt qu'ils aillent la chercher, pour quelqu'un qui va peut être descendre à Grenoble pour aller voir un pédicure podologue, alors qu'il y en a à Monestier de Clermont par exemple, alors qu'il aurait pu penser de base qu'il n'y en avait pas... Mais là donner l'information c'est bien. »
	avis sur la forme	« C'est dense, et en même temps on est plein de professionnels de santé et du soin, donc ça me semble compliqué de faire moins dense. »
	avis sur diffusion	« Dans les maisons médicales, après si ça peut être sur les vitrines des commerces, peut-être une à l'office de tourisme, à la mairie évidemment... Peut être chez les commerçants mais en même temps est ce que c'est nécessaire, indispensable, je suis pas sûre, parce qu'en général les commerçants c'est plus des trucs ponctuels, ouais je pense pas que ce soit indispensable. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2		
Remarques générales		« Et l'idée c'est que la Comcom la fasse évoluer ? »

Professionnel n°21 (P21)

	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves	« Je trouve que l'offre de soins se développe de plus en plus. Après il y a des manques, il y a quand même pas toutes les professions de santé qui sont représentées dans le Trièves, donc effectivement, les gens sont quand même amenés à descendre sur Grenoble. On en parlait hier avec une copine, il y en a une qui cherche un dermatologue, l'autre un podologue, à chaque fois ça se tourne tout de suite sur Grenoble. Après, au niveau orthophoniste ça s'est beaucoup développé, donc voilà il y a des nouvelles professions qui commencent à arriver, il y a une diététicienne aussi qui va arriver, une naturopathe, peut-être un podologue... Ça se développe quoi ! »
Organisation et accès aux soins dans le Trièves	avis global	« C'est une affiche bien complète. » « Il y a eu du boulot de fait, vraiment. »
	avis sur le fond	« C'est marrant parce que je pensais pas qu'il y avait autant de professionnels de santé. » « Elle est sacrément complète. » « C'est bien aussi de mettre les jours, je trouve que tout le monde ne fait pas forcément... La démarche d'appeler pour prendre rendez-vous tout le monde ne le fait pas facilement, sans savoir si ça va correspondre à leurs disponibilités en fait... Alors que voir "ah bah là elle est là le mardi, ah bah tiens c'est le jour où je peux", ça permet d'anticiper. » « Bah ouais ça fait du monde hein. » « Avec les gardes médicales ça aussi c'est pas mal. » « Rien que moi je me dis "ah ouais il y a tout ça !". Rien que hier je parlais avec une copine qui cherchait un podologue, en fait il y en a à Monestier de Clermont. »
	avis sur la forme	« C'est pas mal d'avoir la carte du Trièves, après les personnes elles ont l'œil qui va facilement là ils sont concernés, donc après effectivement on ne regarde plus qu'à un seul endroit. C'est sûr que ça fait beaucoup mais après les gens ne regarderont pas toutes les informations mais directement ce qui les concerne. » « Je trouve que c'est très bien avec les petits logos, on se repère bien. Peut être que moi je ferais ressortir un peu plus la carte, pour que ce soit plus ça au premier plan, et que les écritures soient un peu derrière. » « C'est sûr que ça fait un gros pavé, mais ça reste lisible. » « Faire ressortir un peu plus la carte du Trièves pour ça tape un peu plus à l'œil, puis... Mettre en plus petit ça va devenir illisible si c'est plus petit. »
	avis sur diffusion	« C'est une bonne question... Bah déjà dans tous les points de santé... Je sais pas, est ce qu'à l'office du tourisme ça aurait un intérêt ? Peut-être aussi sur des panneaux extérieurs ? » « Effectivement l'idée d'envoyer des petits fascicules, des petits flyers, des dépliants, c'est une bonne idée aussi, parce qu'effectivement les gens ils ne retiendront pas forcément tous les noms, tous les numéros... » « La pharmacie aussi c'est un bon point pour le mettre. »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2		
Remarques générales		« C'est une très bonne idée, c'est un beau projet. »

Professionnel n°22 (P22)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Au niveau de l'offre de soins, pour le suivi des patients, je trouve ça très agréable d'être à la maison de santé pour pouvoir faire un travail d'équipe et travailler avec les médecins. Par contre je me pose la question de la coordination avec les assistants sociaux, je trouve que ça manque un peu, notamment en terme d'aides à domicile, de repas, et pour la question de quand il y a des difficultés financières... Et puis il manque un psychiatre. »</p> <p>« Il n'y a pas de médecins spécialisés dans le Trièves. »</p> <p>« Les visites à domicile, c'est une autre pratique, c'est une autre manière de travailler. C'est particulier . Après c'est intéressant aussi, parce qu'on arrive dans les maisons, on a un autre regard, une autre vision. Après j'ai bien en tête qu'on est en zone rurale, et qu'il y a des patients qui sont dans le besoin et qui ont pas toujours la possibilité de se déplacer... »</p> <p>« Quand je me suis installé, j'ai eu des appels, il y avait un vrai besoin, une vraie demande. »</p> <p>« C'est compliqué de vivre et travailler au même endroit. [...] C'est particulier de croiser son voisin patient, et ils ont pas forcément envie de me croiser en sortant de chez eux. C'est un questionnement qui se pose, de s'investir dans la vie de village, dans la vie du Trièves, en exerçant sur place... C'est un équilibre à trouver. »</p> <p>« Il n'y a pas de psychomotricien... Et puis il faudrait un psychiatre aussi. »</p> <p>« Il manque de spécialistes quoi, mais après... »</p>
	avis global		
	avis sur prototype affiche n°1	avis sur le fond	<p>« En tout cas voilà je trouve qu'il y a toutes les informations utiles quoi, en tout cas tous les professionnels. Après si j'habite à côté de Monestier je regarderai que Monestier quoi. »</p> <p>« C'est intéressant de laisser les jours, ça peut être une bonne façon de... C'est pas évident pour les patients de choisir, d'appeler, ça peut les aider à faire le choix et anticiper. »</p> <p>« Après si tu commences à marquer toutes les infos c'est compliqué, ça tiendra pas en fait, ça va faire beaucoup trop d'informations... L'important c'est qu'ils connaissent l'existence à un endroit d'une ressource. »</p> <p>« Peut être que je détaillerais le centre de planification, parce que je pense que c'est bien que notamment les ados elles sachent. »</p> <p>« C'est bien j'ai découvert qu'il y avait un dentiste à Mens... C'est vrai que ça manque, dentiste et orthodontiste même, quand je vois les aller-retours que les parents doivent faire à Grenoble... Et en même temps comment faire pour que ce soit attractif, au sein des maisons de santé peut-être ? Et encore... Peut être que ça va commencer avec les maisons de santé, à attirer les spécialistes. »</p> <p>« Je la trouve intéressante, très utile. »</p> <p>« Je me dis du coup les gens ça leur permet de voir tout ce qu'il n'y a pas là et de se tourner ensuite vers Grenoble. »</p>

		avis sur la forme	<p>« C'est pas possible de faire des couleurs qui ressortent plus ? Parce qu'après tu arrives plus à lire en fait ? »</p> <p>« Peut être que cette carte, elle manque, à mon goût de couleurs qui attire l'oeil, il faudrait réhausser les couleurs... Mais après je pense que c'est compliqué, il n'y a pas la place, ou alors il y a trop d'infos... Je sais pas. »</p> <p>« Il y a beaucoup d'informations, beaucoup beaucoup, mais je pense que c'est difficile de faire autrement, et du coup effectivement il faut se pencher dessus quoi, c'est pas forcément ultra visuel... Mais après, à partir du moment où on s'est penché dessus... »</p> <p>« Peut être réhausser les couleurs pour que ça donne envie de plus la regarder. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Déjà dans les cabinets. Dans des endroits où il ne faut pas qu'elle s'abime, j'imagine. Dans tous les lieux, par exemple je pense au Granjou, avec des activités, des accueils enfants-parents, voilà... Après il y a des lieux qui sont assez... Je pense au Bistrot de la Place à Clelles, qui a aussi une affiche dehors à l'abri, sur la place du village, avec des infos... Ce genre d'endroit qui fait venir pas mal de monde et où c'est assez central, il a des infos sur je sais pas moi du covoiturage, mais il peut y avoir aussi ce genre de choses. Après je sais pas [rires]. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°23 (P23)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves	« En terme d'offre de soins je pense que c'est pas mal, après je me rends pas compte, j'ai juste les échos de mes collègues médecins qui me disent "on a tant de temps d'attente", les échos de mes collègues orthophonistes qui me disent "on a une liste d'attente"... Après j'ai un peu l'écho de la part des patients, qui, à certains moments, témoignaient du fait qu'elles n'arrivaient pas à prendre rendez-vous dans un délai acceptable, mais en ce moment ça va, on a pas trop de plaintes. »	
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« C'est bien de mettre des trucs comme ça. »
		avis sur le fond	« Ce matin, on parlait des administrations, il faut être lettré, patient, psychologiquement stable, socialement dans des bonnes conditions, pour pouvoir s'en sortir. Et du coup je vais faire ma pénible, mais je me dis : elle est super jolie ta police, mais je me dis quelqu'un qui maîtrise pas forcément super bien la langue française il va pas réussir à bien lire... C'est juste par rapport à une discussion de ce matin, c'est difficile parfois de s'en sortir si on a pas les outils. » « Je pense que c'est important de faire ressortir la maison du territoire. Parce que je suis assez étonnée de voir que les personnes n'identifient pas la maison du territoire comme un lieu de ressources. » « Après du coup elle est vouée à évoluer cette carte ? Parce que je vois que tu marques par exemple "pas de visites", ou "les lundis, mardis...", c'est hyper réducteur du coup. Parce que le jour où il y a des visites, si tu as l'affiche avec marquée pas de visites, c'est dommage. Le fait de préciser à ce point, est ce que c'est nécessaire ? » « En tout cas c'est intéressant, parce que c'est une question que je me pose souvent, et je me dis que j'ai une carte à jouer sur le territoire par rapport à l'accompagnement des personnes, dans la prévention, et souvent je me dis mais comment je peux faire en sorte que les gens soient au courant, ça fait x années que je suis installé, il y a encore des personnes qui arrivent et qui disent "ah bah je viens d'apprendre que...", je pensais que ça prendrait 3 ans le bouche à oreille, du coup je trouve ça chouette aussi ces moyens d'information. »
		avis sur la forme	« Le fait que c'est toujours pas entré dans la connaissance commune quels soins peuvent faire les sage-femmes : le suivi gynéco, la rééducation périnéale... Et sur la plaquette le logo c'est quoi : un placenta et un bébé ! Donc ça aide pas à changer les habitudes. [...] Je pense à un truc, au même titre que le kiné qui a le "K" comme ça, sage femme ça peut être "SF". » « Et finalement si c'est pour les locaux est ce que c'est nécessaire d'avoir cette carte ? » « Je pense que c'est difficile de faire un truc lisible, tellement il y a d'infos. C'est pour ça je sais pas si c'est intéressant d'y mettre beaucoup d'infos. » « C'est vrai qu'un format avec 1 numéro renvoie à 1 encadré serait peut-être plus lisible que des flèches comme ça... Après est ce qu'il est nécessaire de remettre tous les logos sur les villages ? Ou si tu mets les logos sur la carte, il faut que la carte elle occupe une vraie place et qu'ensuite il y ait la légende des logos. Est ce que c'est nécessaire d'avoir la flèche comme ça si tu as chaque village, chaque truc avec son petit logo, et puis de l'autre côté tu as la légende du logo et le village et telle structure, tel intitulé... D'aller du plus important, je suis à tel endroit et je cherche tel service, au détail des numéros de téléphone etc, est ce que c'est nécessaire que ce soit sur le même plan ? »

		avis sur diffusion	<p>« J'ai découvert que, et je pense que c'est pareil à Clelles, il y a une carte devant l'espace culturel, une carte de Mens, et ils ont marqué les coordonnées des professionnels de santé, sur la place de la mairie, en face de la mairie. Et il me semble qu'à Clelles, la carte du village qui y est, il y a également une liste avec les numéros de téléphone toute simple : pharmacie numéro, médecin numéro... Mais ça c'est vraiment une pancarte pour un village, plus pour les gens de passage, alors que ça je le vois plus à destination des habitants. »</p> <p>« Après je me rends compte qu' en salle d'attente c'est difficile de lire les trucs... Je me demande qui lit en salle d'attente. Moi même quand je suis en salle d'attente je ne lis pas les choses. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			« C'est un sacré boulot en tout cas, c'est un sacré boulot. »

Professionnel n°24 (P24)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« En fait ici, à défaut parce qu'on se connaît un peu tous, parce que c'est très familial, mais à la fois on se présente pas forcément. Et puis bon même si on peut nous trouver sur internet, comme dans les villes, mais c'est vrai que les gens se tournent vite vers leur famille... Ça passe plus par le bouche à oreille que par une recherche. »</p> <p>« Il m'est arrivé de réorienter des patients parce qu'il y avait autre chose pas si loin que ça de chez eux, et qu'ils n'étaient pas au courant, ils ne l'avaient pas lu dans la presse locale, parce que ça a bien bougé aussi. »</p> <p>« Il y a pas mal de monde côté Lalley, Saint-Maurice qui vont voir la médecin de Lus-la-Croix-Haute. Il faudrait qu'on soit un peu plus cohérents avec Lus parce qu'il y a beaucoup de gens du Trièves qui se déplacent là haut, même pour les soins kinés, l'ostéopathie... Mais il y a des besoins importants aussi là-haut. »</p> <p>« Ça s'est beaucoup amélioré... Les gens sont assez pessimistes "j'arrive jamais à les avoir au téléphone, ils travaillent jamais..." , mais non non on a de la chance. Ce qui est agréable c'est la psychologue, la sage-femme, l'orthophonie... Tous ces soins qui sont à la fois particuliers mais importants. »</p> <p>« L'équipe pluridisciplinaire c'est hyper important, et c'est ce qui manque aussi ici. Un coup de fil... On s'appelle pas souvent, mais si on a un questionnement on sait vers qui se tourner : "appelez l'orthophoniste on va faire un petit bilan et peut être que ça nous aidera..." , je pense que c'est jamais suffisant, mais comme en ville, et c'est quand même beaucoup mieux. Et puis si nous on est cohérent entre nous, on travaille ensemble, on s'envoie les patients... On se met pas des bâtons dans les roues, et puis on travaille ensemble même si on se croise pas. Il y a du travail pour tout le monde je pense. »</p> <p>« Après les gens ils y pensent pas forcément, comme aller chez le psychologue c'est pas la première chose qu'on va aller faire, mais ça va peut-être être pas mal. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« C'est bien. »</p> <p>« J'ai bien aimé le projet, il faut le faire ! »</p> <p>« C'est une bonne idée, j'aime beaucoup l'idée. »</p>
		avis sur le fond	<p>« Il faut être succinct au maximum. Après ça reste dense, mais bon il faut faire des choix, qu'est ce qu'on met et qu'est ce qu'on ne met pas, mais je pense que c'est bien. »</p> <p>« Il y a pas mal de personnes qui sont arrivées, là : diététicienne, psychologue... »</p> <p>« Ça c'est bien [l'encadré sur les gardes], ça c'est pareil, c'est pas su par tout le monde, en plus la génération des personnes plus âgées, c'était j'appelle mon médecin traitant et il venait à domicile vingt-quatre heures sur vingt-quatre, et je pense qu'il faut un peu de temps quand même mais ils sont restés là dessus. »</p> <p>« Après c'est les horaires, je sais pas ce qu'ils en ont pensé les autres soignants, est ce qu'il y en a besoin, ça fait beaucoup de détails... Après voilà, oui en les mettant ça permet d'avoir toutes les informations au même endroit. Non non c'est sûr que c'est bien. »</p> <p>« C'est vrai que si on pouvait encore l'améliorer ce serait en essayant d'amener une cohésion entre le Trièves et Lus, ce petit village qui finalement n'est pas loin du tout... Après c'est vrai que c'est pas le même département, mais la route est assez facile, et c'est un village donc tout le monde se connaît et toutes les informations sont répertoriées par les soignants.</p>

			<p>Quitte à commencer par juste les logos... »</p> <p>« Ça va être un bon support pour nous, et au moins on est sûrs quand on donne les informations... Par exemple, j'avais pas le numéro de téléphone de lui par exemple. »</p>
		avis sur la forme	<p>« C'est coloré, alors aussi on pourrait croire que c'est sur un autre sujet, sur le patrimoine, ou touristique... C'est gai quoi. »</p> <p>« Visuellement je trouve que ça permet bien de se repérer, c'est un peu ludique. »</p> <p>« C'est vrai que ça fait beaucoup de couleurs, mais bon c'est le code couleur. »</p> <p>« C'est très joli. »</p> <p>« Les villages ils savent bien lire, ils connaissent par cœur le nom des villages les gens. »</p> <p>« Elle est lisible. »</p> <p>« Elle est grande mais au moins elle sera vue. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Et puis nous il nous le faut le dépliant parce que comme ça dès qu'on se pose la question... »</p> <p>« Dans les cabinets en général, à la pharmacie... Chez tous ceux qui sont affichés. Et puis à la Comcom, à l'office du tourisme... Si déjà nous quand les patients nous demandent une adresse si on peut leur donner de vive main, peut être que ça vaut le coup. Je pense qu'il faut la mettre un peu partout où tout le monde veut bien la mettre. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°25 (P25)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Sur le plan infirmier, je pense que c'est correct, je pense que ça suffit, de toute façon il y a une carte sanitaire, comme pour les pharmaciens. »</p> <p>« Pour les médecins par contre je pense qu'il y a un problème. »</p> <p>« Tu en penses quoi toi, de la modification de l'implication des médecins généralistes en secteur rural ? Moi je vais te dire mon sentiment, vu de l'extérieur : il n'y a pas de suivi, ils fonctionnent comme ça pour avoir des repos, c'est jamais le même, les gens ils disent "je vois jamais mon médecin référent", "il passe deux heures devant mon dossier il y comprend rien de toute façon il me connaît pas", et les gens se sentent pas suivis. Au bout d'un certain nombre d'années plus personne se rappellera de ce qu'était un médecin de famille il y a 20 ans, mais pour l'instant la pilule est dure à avaler pour les gens qui ont un certain âge. Après c'est pas un sacerdoce, je suis d'accord. Mais si on vient à ce métier c'est qu'on l'aime ! Pour moi c'est un mode de vie ! Si je travaille plus je fais quoi ? Ça me permet aussi de rencontrer des gens, je donne et je m'enrichis aussi ! Donc je ne sais pas quelles sont les motivations des gens qui viennent travailler dans la santé maintenant, que ce soit les infirmières, les médecins, mais je pense que c'est ça qui a changé peut être. On veut être comme les autres, avoir nos 5 semaines et même plus, et du coup ça roule plus... Ça je trouve que c'est une mauvaise offre de soins, pour ma part. Et de toute façon quand on s'implique pas assez on a plus envie. Quand on survole, on a qu'une envie c'est de survoler et vite se tirer. C'est un peu comme ça que je le vois, il faut s'engager dans quelque chose, et s'impliquer pour avoir envie... »</p> <p>« C'est curieux quand même que les gens veuillent pas venir s'installer à la campagne... Mais en même temps le problème c'est ça, ils sont seuls. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« Maintenant la qualité c'est très subjectif la qualité des soins, mais il faut qu'il y ait une offre, tu as raison, je pense que c'est bien de faire une affiche comme ça. Parce que les gens sont un petit peu perdus, ils ne savent pas où aller, c'est vrai. »</p> <p>« C'est un gros boulot, je trouve que c'est bien ça ! Tu veux que je te fasse des critiques, mais j'ai pas envie moi ! »</p> <p>« Franchement c'est cool, j'en veux bien une copie ! Non c'est très bien, c'est super. »</p>
		avis sur le fond	<p>« Par contre par contre, on en avait déjà parlé et ça n'a pas abouti, la question je l'avais évoquée avec [certains médecins du secteur], c'est que pour nous professionnels de santé qui travaillons le week-end, les autres, les paramédicaux, on sache, même si on doit passer par le 15, quel est le médecin de garde. Parce que si j'ai un problème avec un des patients, et que je sais que le médecin de garde c'est son médecin à lui, pour moi c'est pas mal. »</p> <p>« Je ne savais pas qu'il y avait un centre de planification et d'éducation familiale ici. »</p> <p>« C'est intéressant, j'apprends plein de choses tu vois, donc je pense que les gens apprendront plein de choses aussi, et que ce sera intéressant pour eux aussi. »</p> <p>« On va pas chipoter, de toute façon ici les gens ils connaissent tout le monde, et puis c'est le bouche à oreille qui fonctionne aussi beaucoup hein. Enfin ça dépend pour quoi, pour les orthophonistes, les kinés, les ostéopathes, c'est peut être plus compliqué de trouver les infos. »</p>

		avis sur la forme	<p>« Peut être insister sur les codes couleurs pour que ça ressorte mieux, que tout ce qui correspond à un secteur géographique soit véritablement d'une couleur et que ça pète un peu plus. Il faut que ça crache un peu. Parce que c'est joli comme ça mais ça ressort pas assez. »</p> <p>« Il faut que les gens ils réalisent où ils habitent, puis qu'après ils suivent la flèche et regardent quels sont les services proposés. »</p> <p>« Tu peux pas faire remonter et mettre tout Monestier ensemble ? »</p> <p>« Alors là c'est pareil, ce qui doit être séparé doit être lisiblement séparé, entre ceux qui sont dans des cabinets et ceux qui ne le sont pas... Peut être faire un encadré par rapport aux secteurs, parce qu'il y a le code couleur, mais il n'y a pas que le code couleur. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Alors où la mettre ? Là où les gens vont... Peut être les panneaux d'affichage municipaux, et puis je sais pas s'il y a des panneaux d'affichage là où il y a les clubs du 3ème âge. A Clelles c'est à Giono, en dessous du cabinet médical à Clelles, là où il y a le cinéma, ils sont à l'étage... Ça peut être pas mal d'en mettre là, parce que là il y a quand même pas mal de personnes d'un certain âge qui viennent, et qui viennent quelquefois que là, parce que s'ils sont pas très mobiles ça va être quelqu'un qui va les emmener pour l'après midi récréative et c'est tout, donc ça peut être mal d'en mettre là... Et c'est pas possible dans les lycées ? Des petits exemplaires à éventuellement distribuer. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°26 (P26)

	<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p>	<p>« Il nous manque un dentiste à Monestier. Je pense qu'on en aura jamais mais bon... » « Comme quoi quand les gens ils disent que les gens ils viennent pas s'installer dans les campagnes c'est pas vrai hein, les gens la ville ils en ont ras-le-bol. » « De toute façon les femmes travaillent moins... Si tu avais des hommes qui travaillaient normalement sur des créneaux normaux ça laisserait du... » « Les gens qui sont à Monestier, ils vont pas consulter à Clelles ni à Mens, et du coup ce qui n'est pas ici, ils vont plutôt à Vif. »</p>
<p>Organisation et accès aux soins dans le Trièves</p>	<p>avis global</p>	<p>« C'est super. Je trouve que c'est très bien fait. » « Je trouve que c'est un gros travail, comment tu l'as présenté et tout, je trouve ça très très bien. » « Je suis bluffée. »</p>
	<p>avis sur le fond</p>	<p>« Dis donc il y en a des kinés. » « Je pense que c'est super, parce que même pour nous par exemple, quelqu'un qui me demanderait la diététicienne à Clelles, moi je sais pas qui c'est... Les orthophonistes pareil... » « Je pense que ça manquait, parce que nous des fois on nous dit "tiens il y a untel qui s'est installé", c'est important de savoir qui est ce qui vient, et de discuter avec la personne qui vient. Et je pense que ça manque, parce qu'on travaille trop tout seul. Et ça va permettre de mieux prendre en charge les patients, par exemple les diabétiques avec les podologues, l'infirmière Asalée, la diététicienne... Donc non non c'est vraiment très bien, bon retour. C'est génial, c'est génial. »</p>
	<p>avis sur prototype affiche n°1</p>	<p>« C'est sympa les petits logos là. » « Ce dessin c'est super, tu vois où tout se situe, c'est génial ! Rien qu'avec les petits logos là, ils sont très explicites et ça permet de comprendre tout. Vraiment bien ! » « Tu vas faire dans cette taille là en fait ? Ah ouais moi je trouve que c'est très bien. Je pense que c'est bien, je pense que les personnes... J'aurais même dit un tout petit peu plus grand, parce que tu as quand même des gens qui sont malvoyants, tu sais quand tu vieillis les petits caractères tu les vois moins bien. » « Vous allez la plastifier ? Parce que sinon je l'encadrerai, c'est plus propre, c'est dégueulasse si tu mets une punaise, tout ce travail pour des trous et des gens qui vont la tirer... »</p>
	<p>avis sur diffusion</p>	<p>« Donc ça tu le mettras dans tous les endroits, comme moi dans ma salle d'attente ? Comme ça les gens ils attendent ils regardent, alors que dans le cabinet ils parlent avec moi ils peuvent pas la regarder. »</p>
<p>Gestion des motifs de consultation / affiche n°2</p>		

Remarques générales	<p>« Avant il y avait des fois le syndicat d'initiative qui mettait les médecins du coin... Mais nous notre profession n'apparaissait jamais quoi, c'était pas sympa, on fait pas de la pub. On a le droit de faire ça avec les noms, ça fait pas pub ? Je pose la question, parce qu'à partir du moment où c'est gratuit c'est bon, mais si tu payes pour faire mettre une info il faut que ça passe par le conseil de l'ordre. »</p> <p>« C'est important qu'une affiche comme ça elle vive, il faut l'actualiser une fois par an, les gens qui partent il faut les enlever... »</p> <p>« Toutes mes félicitations. »</p>
---------------------	---

Professionnel n°27 (P27)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« D'un point de vue professionnel, c'est bien, il y a une bonne communication et une bonne relation avec tout le monde, les médecins de tous les cabinets... »</p> <p>« Après c'est sûr il manque des médecins. »</p> <p>« Pour les autres métiers je sais pas exactement, mais les kinés par exemple ils sont à flux tendu. »</p> <p>« Les gens sont souvent perdus, souvent ils ne comprennent pas, et les médecins n'ont pas le temps de leur expliquer... »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« C'est super ça, vraiment. »</p> <p>« C'est une bonne idée, vraiment c'est chouette. Et puis c'est bien que vous fassiez le tour des gens comme ça au moins même nous on peut dire attendez et avoir une plaquette et expliquer aux gens, vu que nous on voit plein de gens, leur expliquer comment ça va fonctionner... Non non c'est super. »</p> <p>« Non c'est pas mal. Franchement c'est pas mal. C'est bien. »</p>
		avis sur le fond	« Ça va servir, c'est sûr, et puis surtout ça va permettre de rassurer et de sécuriser les patients. »
		avis sur la forme	<p>« La carte, les couleurs, c'est bien, c'est clair. »</p> <p>« Si c'est pas... Après moi j'y vois rien il faut que j'aille chez l'ophtalmo [rires]... Pour moi je dirais que c'est peut être pas assez gros, sauf que si vous voulez mettre tout ça, il n'y a pas le choix en fait. »</p>
		avis sur diffusion	<p>« Il faudrait la mettre sur les grands panneaux d'affichage à l'entrée des villages ou sur les places, pour que les gens qui viennent ici un mois dans l'année, ou même les touristes, ils puissent la voir si besoin. Après dans les commerces... »</p> <p>« Je me pose la question pour les salles d'attente, parce que si les gens ils sont dans la salle d'attente, c'est qu'ils ont déjà trouvé [rires]. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			

Professionnel n°28 (P28)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Mon ressenti c'est qu'en terme d'accès aux soins ça m'a pas l'air d'être un désert médical, parce que les patients ont le choix du professionnel endroits, et ensuite il y a des possibilités d'hospitalisations et de prises en charge à domicile, avec le SIAD par exemple, qu'il n'y a pas de partout, donc je pense que c'est déjà une belle avancée. »</p> <p>« Au niveau des médecins je n'ai pas eu d'échos trop négatifs des patients, ils n'ont pas l'air de courir après... C'est plus au niveau des spécialistes qu'ils galèrent pour aller jusqu'à Grenoble, et ça pose problème à ceux qui ne sont pas véhiculés parce que les transports en commun c'est la galère pour aller à Grenoble, c'est plus par rapport à ça j'ai l'impression. Et même en rééducation vestibulaire par exemple, ils trouveront pas forcément dans le coin, il va falloir forcément aller à Grenoble. J'avais une patiente, pour des traitements de maxillo-facial, elle devait forcément aller à Grenoble aussi, il me semble qu'elle a pas trouvé par ici. Donc pour tout ce qui est généraliste, ça le fait, mais pour tout ce qui est spécialiste ça va poser problème. »</p> <p>« Peut être qu'à l'époque il y avait moins de médecins mais ils bossaient plus. Ça a changé de génération. Et moi je le vois, tous les médecins de trente, quarante ans, ils ont une qualité de vie à côté qui s'est améliorée, et ça se ressent, ils sont peut-être moins présents au niveau des patients. Mais bon en même temps moins tu bosses, mieux tu bosses, et on peut pas leur reprocher... »</p> <p>« Après c'est aussi éduquer les gens à pas aller tout le temps chez le médecin, comme tu dois être bien placé pour le savoir, vous recevez tout et n'importe quoi. Je pense qu'il y a une éducation à faire aussi, avec les patients. Vous êtes amenés à les voir tellement sur le long terme les patients, que vous avez le temps de les éduquer les patients, et de leur dire "bah si vous avez tel ou tel symptôme ça peut être bien d'appeler avant..." Parce que les patients qui posent problème, ils reviennent très souvent, et c'est eux qui posent problème et qui prennent la place d'autres qui ont besoin de venir peut-être tous les deux ans, mais qu'il est important de prendre en charge. Le cas des douleurs chroniques par exemple, qu'on prend peut être mal en charge aussi, qu'on n'arrive pas à solutionner, et du coup ça bloque les agendas. Donc c'est important l'éducation. Moi je le fais déjà, je suis pas du genre à garder les patients, je pense que c'est un problème dans les zones surdotées, avec trop de kinés ou trop de médecins, il y a des soins de confort qui se mettent en place, les gens ils viennent pour se faire un peu rassurer ou dorloter, et je pense qu'il ne faut pas tomber là dedans et arriver à dire aux gens que "pour l'instant j'estime que vous n'avez plus besoin de soins, on fait une pause et on se revoit dans trois mois", mais ça c'est pas assez régulièrement dit, parce qu'il y a un chantage qui va se faire, ou qu'il vont aller chez le professionnel à côté... C'est peut-être aussi l'intérêt de bosser sur des pôles de santé, c'est que tu as le temps de discuter des patients et ils vont pas aller vaquer de droite à gauche. Bon maintenant pour les médecins ils sont assignés, les gens ne peuvent pas changer de médecin traitant, mais pour les autres professionnels ils peuvent, s'ils sont pas satisfaits ou qu'ils ont pas ce qu'ils demandent... »</p> <p>« Ici il y a du boulot, c'est beau, il n'y a pas les bouchons... Et puis il y a quand même un dynamisme, pas mal de communication entre les soignants, je suis pas sûr qu'il y ait ça partout. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« C'est cool ça ! »

		avis sur le fond	« Je pense que ça marche [les spécialistes à Monestier] parce qu'il y a la proximité avec Grenoble. Tu imagines, de la sortie de Seyssins à Monestier il faut une vingtaine de minutes par l'autoroute. Donc le gars, s' il habite au sud de Grenoble il préfère venir ici que se taper tous les bouchons pour aller à vol d'oiseau plus proche dans Grenoble mais au final il met plus de temps. Donc c'est aussi pour ça que les spécialistes ils se bougent jusqu'ici j'imagine. Mais ouais je pense qu'il y aurait quelque chose à faire pour attirer les gens, on est pas loin de l'autoroute ni de La Mûre... » « Je pense qu'elle va être très utile même pour moi ! »
		avis sur la forme	« Je ne connais pas bien le territoire, mais la carte est claire, et je pense qu'elle parlera aux habitants du coin. » « C'est un peu petit oui, mais c'est lisible... et souvent les personnes âgées qui ont du mal à lire se font accompagner et pourront se faire aider. » « Il faudrait peut-être juste mettre les numéros de téléphone plus en évidence, comme les noms et les professions, le reste est moins important. »
		avis sur diffusion	« Principalement dans les cabinets médicaux et paramédicaux je pense... »
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			« C'est du bon boulot ! »

Professionnel n°29 (P29)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Je trouve qu'on a de la chance. On est pas passé loin du désert médical lorsque les anciens médecins sont partis à la retraite. Mais aujourd'hui je m'estime chanceuse, d'avoir une équipe de plusieurs médecins, d'avoir un projet de maison de santé qui dynamise et attire d'autres professionnels de santé... Je trouve qu'on est bien dotés. »</p> <p>« Au niveau de l'orthophonie je trouve que c'est bien, même s'il y aurait le potentiel d'en accueillir d'autres. »</p> <p>« Il y a eu un changement dans la façon de travailler des médecins, par rapport à avant où c'est des médecins qui étaient là tout le temps, qui étaient les médecins de famille... Ça a demandé un ajustement, je sais que ça a grincé un peu auprès de certains patients, ça a été compliqué et ça peut l'être encore pour certaines personnes, mais en même temps c'est générationnel aussi, et c'est ce qui va permettre que ces médecins restent dans le temps. C'est un changement de modèle, et les médecins restent très disponibles, notamment en se rendant à domicile, et ça reste des médecins qui sont très impliqués dans leur travail... Mais ça a fait réagir. »</p>
	avis global		« Je trouve ça super qu'il y ait ça qui existe... bientôt. »
	avis sur le fond		<p>« Je trouve que c'est intéressant d'avoir mis les jours de présence, d'avoir mis les modalités, cabinet ou domicile... »</p> <p>« Il y a énormément beaucoup d'infos. »</p> <p>« Et puis d'avoir mis tout ce qui est maison du territoire c'est super aussi, parce que ça par exemple c'est des trucs que je connaissais pas énormément. »</p> <p>« Ça fait quand même du monde. »</p> <p>« Ça [l'encadré sur les urgences] je pense que c'est des trucs qui sont pas hyper connus non plus. Moi le truc d'appeler le 15 je savais même pas qu'il fallait faire ça ! En tout cas ça vaut vraiment le coup de rappeler le protocole, d'autant plus que c'est pas le même fonctionnement sur Monestier. »</p> <p>« Ça va être utile ouais ouais, carrément. C'est ce que je disais, moi déjà sur le secteur de Monestier je me suis dit "ah bah oui, il y a toute cette équipe là..." ; c'est des choses qui ont beaucoup changé ces derniers temps et qui sont pas connues de tout le monde, donc je pense que ça a une réelle utilité oui c'est sûr. Ça va les rassurer. »</p>
	avis sur le prototype affiche n°1		<p>« Je trouve que le code couleur c'est bien, pour différencier les secteurs, peut être que ça pourrait même être plus marqué... Ou alors c'est le côté marbré qui gêne, le fait que ce soit pastel... »</p> <p>« C'est pas mal qu'il y ait la légende. »</p> <p>« C'est vrai que quand je l'ai lu j'ai surtout regardé les blocs et pas trop les pictos... En même si on regarde c'est complémentaire, les pictogrammes on voit à peu près à quoi ça correspond... »</p> <p>« J'avais pas compris tout de suite qu'il y avait plusieurs blocs qui concernaient le même village. »</p> <p>« La question de la taille, je me dis les anciens qui voient plus trop, faut pas que ce soit plus petit que ça. Et la taille c'est forcément cette taille là ? Ça peut pas être plus grand ? »</p>

		avis sur diffusion	<p>« Je la verrais dans les cabinets médicaux et de soignants, dans les lieux d'accueil type Mixages ou le Granjou, à la Maison du Territoire... Et dans les lieux d'attente, à un moment où on a le temps de le lire et d'être posés devant. »</p> <p>« Si c'est que dans les salles d'attente ça va pas toucher tout le monde, donc un flyer ce serait super ! »</p> <p>« Je trouve ça intéressant qu'il y ait la plaquette avec. C'est pratique de les avoir sous la main. Alors bien sûr on peut les trouver les pages jaunes, bien sûr voilà, mais en fait d'avoir des endroits comme ça où on peut les trouver, si les gens ils ont la plaquette chez eux, c'est sûr que c'est bien plus simple. »</p>
Gestion des motifs de consultation / affiche n°2			
Remarques générales			<p>« Ça pose la question de la mise à jour [...]. La mairie d'avant à Mens avait commandé des panneaux, qui sont aux entrées de village et sur la place de la mairie, mais qui sont pas du tout à jour en fait. Mais en plus quand ils l'ont fait c'était déjà pas à jour, c'est ça qui est dingue, quand ils l'ont fait ils ont pas fait le travail, au moins sur Mens, de renseigner qui travaillait sur Mens, ils avaient mis des médecins qui n'y étaient déjà plus... C'est pour ça que j'avais en tête le truc de mise à jour, parce que forcément ça bouge, sur les jours de présence et les noms des professionnels, forcément ça va bouger dans le temps, et du coup comment on met à jour. C'est hyper précieux mais que si on met à jour. »</p>

Trièvois n°1 (T1)

Organisation et accès aux soins dans le Trièvois	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièvois		« L'accès aux soins dans le Trièvois ? Bonne question... C'est à dire qu'on a pas trop affaire à la médecine, donc c'est vrai que ça va... Voilà, que dire... Moi j'ai un petit garçon de trois ans, c'est vrai que quand on appelle au secrétariat de la maison médicale [de Mens] on est très bien reçus, et du coup quand on a un enfant je pense que c'est un peu vite... » « Ce qui est pas évident c'est que la maison médicale avec la nouvelle... Avant il y avait moins de médecins, et là maintenant il y a plein de médecins qui sont arrivés donc ça c'est super, mais c'est vrai que du coup ce que je trouve pas évident c'est qu'on est jamais suivi un peu par la même personne avec leur turn-over. Moi ça va je suis pas souvent malade, mais mon compagnon il a eu quand même un cancer et tout, et c'est pas évident je trouve d'être jamais suivi par la même personne. » « Sinon ça va, on a des médecins, on a la pharmacie, moi je trouve que finalement on s'en sort pas trop mal, par rapport à certains endroits où on nous parle qu'il y a vraiment plus rien. Après nous on a jamais trop eu affaire aux urgences, alors là on entend un peu de toutes les couleurs à La Mûre, mais voilà, je ne suis pas mécontente de ne jamais y être allée [rires]. »
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« C'est super ! »
		avis sur le fond	« C'est touffu ! Il y a du monde ! C'est vrai que même là, moi quand j'étais enceinte il y a une sage-femme, enfin j'ai l'impression qu'on a quand même de la chance... Là je vois il y a les orthophonistes, on a quand même, même si je crois qu'il y a des listes d'attente de dingue... Il manquait peut-être une psychologue mais maintenant il y a en a une... Donc je trouve que oui, on a déjà pas mal. » « Il y a même une nutritionniste ! » « J'imagine que ça va servir oui, c'est bien d'avoir ça comme ça, en fonction de là où on habite on peut regarder, si on trouve pas là où on est hop on va un peu plus loin... Non je trouve que c'est bien ! »
		avis forme	« C'est que c'est touffu quoi, c'est pas, mais du coup... Non mais c'est super, c'est chouette, c'est pas trop... »
		avis sur diffusion	« Ça je me dis que c'est quand même pas mal de l'avoir chez soi, sur son frigo... Parce que si c'est affiché dans la rue, c'est vrai que c'est quand même pas évident... »
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« Ah c'est bien ça aussi ! »
		avis sur le fond	« Ah mais ça je trouve que c'est super, c'est bien ! Parce que des fois c'est vrai qu'on est un peu perdus, et puis on peut avoir tendance à penser, quand on entend parler des déserts médicaux tout ça, on pourrait se dire "ah bah il n'y a personne ici, on est pas soignés comme il faut", et du coup les gens peuvent être tentés d'appeler plus facilement le 15, alors que c'est pas forcément utile. » « Oui parce que ça c'est un problème quand même, tout le monde appelle les urgences... En tout cas il y a un super secrétaire en ce moment à la maison médicale, très efficace, il est vraiment super, et justement je crois qu'il travaillait aux urgences, donc il doit avoir un peu l'habitude, il est vraiment bien. »
		avis sur la	forme / sur la diffusion
Remarques générales			« C'est super, et puis en ce moment la santé c'est une question d'actualité, donc super, très bien. »

Trièvois n°2 (T2)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		« Ah ben l'accès aux soins ici il est très difficile ! C'est extrêmement compliqué. Souvent je n'arrive même pas à avoir de médecin ici, et je dois faire de la téléconsultation. Je n'ai même pas changé de médecin traitant du coup, le mien est toujours à Paris, parce que je sais qu'au moins là bas il est bien, et je retourne le voir quand je suis sur Paris, sinon je passe par la téléconsultation. » « Il y a trois médecins, mais elles ne travaillent pas à plein temps, donc forcément ça rend les choses difficiles. Et puis leur secrétariat est très difficile à joindre, c'est compliqué d'arriver à avoir un rendez-vous à la maison médicale. » « Les kinés il y a en a quelques-uns et c'est bien, parce que c'est très important. Après est ce qu'il y en a assez...? » « Ici ça manque de spécialistes, et puis ça manque d'endroits où faire les examens. Rien que pour faire une radio, il faut aller à La Mûre, et même à La Mûre c'est compliqué, et bien souvent il faut descendre à Vif ou carrément à Grenoble. »
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« C'est très très bien. »
		avis sur le fond	« Je la trouve pertinente oui, c'est très intéressant de faire ça, ça permet de voir pas mal de choses... Oui les kinés il y a en a pas mal... Les trois médecins... C'est bien. »
		avis sur la forme	« La carte est bien, c'est une carte qui est connue, assez proche de celles qu'on peut trouver sous les dessous de tables dans certains restaurants du Trièves, faite par l'office du tourisme... Les couleurs ressortent peut-être pas assez par contre. »
	avis sur diffusion	« Pour que ce soit encore plus utile, ce qu'il faudrait faire, c'est envisager une distribution directement chez les gens dans leur boîte aux lettres. » « L'idée de la plaquette c'est très très bien. Il faudra juste faire attention à ce que ce soit pas écrit trop petit pour les personnes âgées. »	
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« Oui oui je la trouve bien aussi. »
		avis sur le fond	« Elle peut avoir son utilité, surtout le cadre rouge en haut qui est intéressant et utile. » « Je la trouve pertinente oui. »
		avis sur la forme	
	avis sur diffusion	« Il faudrait par contre faire attention à ce qu'elle n'angoisse pas les gens, qu'ils ne commencent pas à trop se regarder, à trop se chercher les symptômes qui sont marqués là dessus. Du coup oui un affichage uniquement dans les salles d'attente, pour une diffusion pas trop importante, ça pourrait être bien par rapport à ça. »	
Remarques générales			« Si on prend l'exemple du vaccin pour le covid, moi ça m'inquiète. Parce que vu mon âge je serai parmi les premiers à devoir me faire vacciner, ces vaccins je présume devront être faits par les médecins, et que vu comme c'est déjà difficile de les avoir, ça risque d'être encore pire, je ne sais pas si j'arriverai à avoir un rendez-vous pour me faire vacciner. »

Trièvois n°3 (T3)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Je trouve que c'est bien, c'est bien expliqué et tout, ouais c'est pas mal ouais ! »
		avis sur le fond	« Ça me semble pertinent oui bien sûr, les gens ils savent pas tous, puis avec les numéros de téléphone et tout c'est bien... Et puis c'est vrai que c'est pas évident à chercher, ceux qui ont pas l'habitude d'internet, pour trouver des trucs comme ça c'est pas évident, surtout les personnes âgées les trucs comme ça, c'est vrai que c'est bien, c'est très bien. » « En vrai il est bien le truc, bien expliqué, bien détaillé... Non non c'est bien comme ça, c'est impeccable. » « Par contre elle est pas marquée, vous savez, elle est pas marquée... Elle est pas kiné, vous savez, elle est euh... <i>Ostéopathe</i> ? [en réalité, il s'agit d'une ostéothérapeute, et donc d'une profession non conventionnée et non reconnue] Oui c'est ça, parce que moi je vais souvent chez elle. »
		avis sur la forme	« Oui oui c'est lisible, elle est bien, c'est nickel, il y a tout, les soins infirmiers, kiné et tout... »
		avis sur diffusion	
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« Ça par contre je connais pas trop [rires]. Je suis souvent beaucoup dans la nature, et du coup je touche du bois mais je prends jamais de maladies, jusque maintenant quoi. » « C'est bien ! C'est impeccable ! »
		avis sur le fond	« Autrement c'est bien ce truc aussi, c'est cohérent, c'est bien ! » « Il faut [utiliser des mots simples], parce que pas tout le monde comprend les noms compliqués, donc il faut mieux se mettre à la portée de tout le monde ! »
		avis sur la forme	« C'est bien, c'est explicatif au moins. »
		avis sur diffusion	
Remarques générales			

Trièvois n°4 (T4)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Belle motiv' ! C'est trop cool ! Trop bien ! »
		avis sur le fond	
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« Trop bien, c'est génial ! »
		avis sur le fond	« C'est vachement bien de faire ça. C'est une très bonne idée. Surtout les gens qui sont là [montre le cadre pour les urgences]. Parce que ils font comment les médecins ici ? Ils font des gardes ? »
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	
Remarques générales			

Trièvois n°5 (T5)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Je trouve que depuis le départ des anciens médecins c'est plus compliqué, notamment sur Mens... A l'époque bon c'est sûr que c'est des docteurs qui faisaient des journées à rallonges avec des patients et des patients, mais on attendait pas beaucoup pour avoir un rendez-vous, alors qu'aujourd'hui on peut attendre quatre, cinq jours, sauf dans des cas d'urgence comme le covid ou autre. »</p> <p>« Moi je suis pas de Mens même, je suis plutôt sur St Sébastien, je suis soigné sur la maison de Corps, où j'ai trouvé le service vraiment impeccable. Parce que en fait quand les médecins sont partis d'ici, à la retraite, ça a mis un peu de temps, il y a eu petit moment de vide avant la reprise, puis voilà, et c'est des gens que je connais qui ont repris là, donc ça m'a été plus simple d'aller me faire soigner sur Corps, par quelqu'un que je ne connais pas en fait. Pour tout vous dire j'y suis encore allé hier, et j'ai eu un suivi téléphonique du docteur, prendre des nouvelles, me donner des résultats, j'ai trouvé ça formidable... Formidable. »</p> <p>« Alors il y a kinés, même si moi j'y vais pas. Moi j'aurais plus affaire aux infirmiers, je trouve que c'est pas simple encore aujourd'hui ici, parce que c'est qu'à des moments précis, et puis en étant sur St Séb, je suis aussi rapidement à La Mûre au laboratoire où on est pris en quatre secondes. Du coup c'est vrai que je vais souvent là-bas, parce que je suis suivi, et c'est vrai que du coup ça me parle, et c'est vrai que la prise en charge elle est assez importante. Voilà. »</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Je trouve ça super, à partir du moment où on cherche à informer... »
		avis sur le fond	« Je trouve que c'est super ! Franchement l'information ça peut pas être mieux, se donner les moyens de donner les infos et voilà. »
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	<p>« Moi je vois ça sur les dessous de plats au resto, les sets de table, malheureusement ils sont fermés. Parce qu'on a tout le Trièves déjà sur les sets de table, mais il pourrait y en avoir certains avec ça aussi, comme celle avec les artisans tout à fait. [...] Mais je pense que les sets de table c'est un bon coup, après il faudra peut-être demander aux cafés comment ils commandent, et à qui ils commandent, ou si c'est la Comcom qui peut commander ça... »</p> <p>« Il faut que ce soit des lieux où bim... la maison médicale bien sûr, les cabinets infirmiers, les offices du tourisme... »</p>
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« Je trouve que c'est bien. »
		avis sur le fond	<p>« Toujours pareil, à partir du moment où on informe, où on donne des billes aux gens pour s'orienter sur des symptômes ou se diriger parce qu'aujourd'hui ça a un peu tout changé. Avant on appelait le médecin pour X choses, maintenant après dix huit heures on est orientés sur les pompiers, il faut patienter trois quart d'heures avant qu'on ait quelqu'un... J'ai eu souvent affaire à ça. »</p> <p>« Je trouve très bien de toute façon d'informer, c'est vraiment bien je trouve. »</p>
		avis sur la forme	sur la diffusion
Remarques générales			

Trièvois n°6 (T6)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		« Je ne suis ici que les week-ends et pendant les vacances d'été mais je n'ai jamais eu de difficultés à avoir rendez vous avec un médecin ou avec quelqu'un d'autre, que ce soit du côté de Clelles ou du côté de Mens, puisque je suis à à peu près égale distance des deux. »
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Je trouve que c'est pas si mal. Il y a de tous les métiers de la santé... »
		avis sur le fond	« Le principe est bien, c'est utile de faire une liste de tous les professionnels comme ça. »
		avis sur la forme	« C'est très chargé, très fouillis. » « Je pense que ce serait plus cohérent de classer les professionnels de santé par activité plutôt que par secteur, parce que quand on a besoin de quelque chose peu importe où c'est on en a besoin. Et après, si on peut choisir où, c'est après. »
		avis sur diffusion	« Le mieux serait peut-être de faire un flyer avec toutes ces informations réparties sur plusieurs pages. Que si on se dise "tiens je cherche ça, j'ai la liste de tous ceux qu'il y a" que ce soit à Monestier à Clelles ou à Mens. » <i>à ce moment est rejointe par T7 qui vient se joindre à la discussion...</i>
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	
		avis sur le fond	
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	
Remarques générales			

Trièvois n°7 (T7)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	rejoint T6 alors que nous discutons de l'affiche « C'est une bonne idée, c'est cohérent, le concept est intéressant. »
		avis sur le fond	
		avis sur la forme	« Je suis d'accord avec madame, c'est très chargé, beaucoup trop pour que ça reste lisible et que tout le monde puisse en profiter. » « Savez-vous quelle doit être la taille minimum des caractères pour qu'ils puissent être lisibles de tous à quatre-vingt centimètres ? Je vous le demande parce que je suis ancien professeur en école d'ingénieur... Ils doivent faire quatre millimètres, ce qui je pense n'est pas le cas sur votre affiche. » « C'est important de faire quelque chose de clair et de lisible pour les personnes âgées. »
		avis sur diffusion	« L'idée des dépliants me paraît en effet plus adaptée. »
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	
		avis sur le fond	« Il faut je pense veiller à ce que ce qui est écrit puisse être compris de tout le monde, quel que soit le niveau... » « C'est bien de pouvoir informer les gens sur ce genre de choses. »
		avis sur la forme	« Cette affiche est beaucoup plus lisible, plus claire que la précédente. »
	avis sur diffusion		
Remarques générales			

Trièvois n°8 (T8)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		« A Monestier avec la maison médicale ça va pas trop mal, même si en ce moment avec le covid c'est un peu chaud quoi. Mais autrement on a deux cabinets ici, avec Mme Cugnod aussi... Au niveau des kinés il y en a pas mal, parce qu'avec l'agglomération ça draine pas mal de choses. » « Autrement si, un chirurgien dentiste ça fait au moins quatre ans qu'on en a pas, on est obligés de descendre sur Vif, c'est le plus près, quand on a des rendez-vous... Parce qu'en même temps ils prennent pas de nouveaux clients... »
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	
		avis sur le fond	« Ça fait 2 points de regroupement sur Monestier et Mens... » « D'accord... Et là en même temps il y a les psys ici à Monestier maintenant, donc... » « Moi je dirais que c'est plus un chirurgien dentiste qu'il faut, ça fait partie des soins mais là on en a pas du tout. » « Faudrait peut-être voir aussi pour rajouter les défibrillateurs, je crois qu'il y en a un à la mairie, et un au gymnase. Et puis c'est bien expliqué dessus comment faut faire, moi je suis secouriste avec le travail, on sait à peu près manipuler, comment faire... Mais surtout il n'y en a pas beaucoup, en bas il n'y en a pas... Même à la maison médicale il n'y en a pas... Après il y en a aux pompiers mais bon, heureusement qu'il y a une permanence... A la mairie et au gymnase donc je crois. »
		avis sur la forme	« Ouais ouais ça va, c'est bien, avec la légende on comprend bien. »
		avis sur diffusion	
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« Ouais ça va ouais. C'est clair. »
		avis sur le fond	
		avis sur la forme	
	avis sur diffusion		
Remarques générales			

Trièvois n°9

			<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p> <p>« En termes de soins, ils sont un peu comme vous l'évoquiez, ils sont nombreux mais ils sont pas si nombreux que ça ! Mais après ils sont plus nombreux que quand j'étais gamine, donc c'est bien, il faut que ça continue comme ça. Parce qu'on a besoin de médecins, on a besoin d'infirmières, on a besoin de soins à domicile pour les personnes âgées... On a besoin de beaucoup de choses ! Mais il y a beaucoup de choses qui sont mises en place au niveau du Trièves, l'ADMR marche bien, donc c'est vrai que c'est une bonne chose. Voilà ce que je peux vous dire, continuer comme ça et maintenir les choses qui existent... Mais ça va dans le bon sens. »</p> <p>« Il manque des dentistes... »</p>
Organisation et accès aux soins dans le Trièves	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Non mais c'est une bonne idée, c'est bien. »
		avis sur le fond	« Il faut que ce soit simple, parce que j'ai l'impression qu'il y a beaucoup de choses écrites, et vous voyez que quand on est déjà moins jeune et qu'on a des problèmes de vue, il y a peut être trop de choses, mais ça c'est mon avis. »
		avis sur la forme	« Ah bah j'ai pas mes lunettes, et sans je vois rien... J'ai une grosse problématique... Donc je suis pas une bonne... Je vais pas pouvoir vous aider [rires]. »
		avis sur diffusion	« Du coup c'est vrai qu'il y a tellement de choses qu'on aura peut être pas envie d'aller chercher au milieu. »
			« Le fait d'avoir mis des bulletins pour qu'on puisse les identifier, moi je les vois identiques je vois pas à quoi ça correspond, mais je vois que ça c'est là et là vous voyez [elle montre les petits logos représentant les médecins], je suis quand même pas miroite à ce point là, mais c'est vrai que je sais pas à quoi ça correspond. »
			« Et vous allez afficher ça au niveau de la mairie ? »
			« Et vous les mettez sur le journal ? Le Dauphiné ? Et vous pourriez le mettre aussi dans Les Nouvelles du Pays. Parce qu'un dépliant tout seul dans la boîte aux lettres on y pense pas toujours, des fois on y met dans la pile et... »
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	
		avis sur le fond	« Alors hier je suis tombée, je me suis fait très mal, j'aurais dû appeler qui d'après vous ? Ici peut être ? Oui plutôt ici... Et vous avez pu consulter qui ? Personne ! Je me suis veillée toute seule. Mais je me suis dit bah voilà, mais c'est vrai que des fois il faut aider les gens... Enfin c'est des choses bêtes, je suis tombée dans la rue, et je me suis fait très très mal. »
		avis sur la forme	« Alors le 15 je le vois, c'est normal on doit consulter le 15, j'imagine, je vois pas ce que vous avez écrit, mais j'imagine que c'est pour les urgences vitales ? »
		avis sur diffusion	
Remarques générales			

Trièvois n°10 (T10)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		« Ça manque un peu de tout ! Bah les médecins on a des rendez-vous super tard, c'est hyper tard d'avoir un rendez-vous, je pense qu'ils pas assez nombreux... Les kinés c'est pareil, c'est même pire, je crois qu'il y a des gens qui n'arrivent même pas à avoir de rendez-vous. Dentiste il n'y en a plus, il y a plus de dentiste, d'orthodontiste... Orthophoniste c'est pareil elle a pas assez de place...Et puis après pour tout le reste on est obligés de descendre: les radios, les labos d'analyses médicales... » « C'est vous qui aviez fait la réunion déjà au Granjou ? Je n'y avais pas participé mais du coup je me demandais si votre thèse faisait partie de la même chose... »
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	
		avis sur le fond	« Bah ça ça peut être utile oui bien sûr. Ouais, après c'est vrai que moi je me ballade un peu dans tous les villages donc... »
		avis sur la forme	
	avis sur diffusion	« Ben je pense qu'il faudrait afficher des flyers plutôt, que les gens puissent avoir chez eux... Et puis les lieux de soins, les pharmacies, les trucs comme ça... Et puis même les magasins, à Intermarché... »	
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« C'est bien, ça évitera qu'il y ait trop de monde qui fasse le 15... Bonne idée ! »
		avis sur le fond	
		avis sur la forme	
	avis sur diffusion		
Remarques générales			« Sur les affiches non je n'ai rien à dire, après ce qui est dommage c'est que sur le territoire il n'y ait plus du tout de gardes, et souvent on nous renvoie super loin, sur Vizille, ou alors après c'est Grenoble avec Médecins 24/24... Et ça voilà je trouve que c'est vraiment dommage, mais ça ils doivent savoir... »

Trièvois n°11 (T11)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		<p>« Ah bah tiens parlons-en ! Parce que les cabinets médicaux ça va pas trop ! Ce qui va pas trop c'est que quand on est patient chez quelqu'un, chez un médecin, quand ce médecin il est absent et que vous allez à un autre cabinet on vous dit non, on vous prend pas. On vous l'a déjà dit ? Non mais là, ils sont dingos là ! Si les médecins des deux cabinets ils ont des problèmes entre eux ça les regarde, mais les gens, la population, quand elle est dans un besoin, comme moi j'avais du sang y avait un truc là qui s'était machiné, il fallait voir ce que c'était pour être vue, parce que mon médecin traitant n'était pas là quoi. Ça ça va pas. »</p> <p>« Les cabinets infirmiers c'est pareil. Mon mari il a eu un cancer, l'hôpital il a dit comme ça va on va tout faire à la maison vous descendez plus à l'hôpital, impossible de... Enfin ils sont un peu dingos quoi... Enfin j'ai trouvé mais elles sont spéciales. C'est une mentalité à part. »</p> <p>« Ils doivent se remettre en question, dites leur bien. Autant les cabinets d'infirmiers que les cabinets de médecins. Et s'il y a une concurrence qu'ils la gardent pour eux. Et leurs histoires leurs problèmes qu'ils les gardent pour eux. La population n'a rien à voir, n'a pas à savoir, et n'a pas à connaître leurs voilà. »</p> <p>« Moi j'ai jamais vu ça. Vous allez à Grenoble c'est pas la même chose. N'importe quel médecin vous prend en urgence. Ici non. Tiens, appelez le 15, si le 15 ne les oblige pas ils bougent pas. Ah c'est une mentalité à part, à part. Je veux même pas en parler, ça me dégoûte tellement, je suis désolée... »</p> <p><i>s'en va au cours de l'entretien</i></p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	
		avis sur le fond	
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	
		avis sur le fond	
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	
Remarques générales			

Trièvois n°12 (T12)

			<p>« Il manque le dentiste, ça c'est sûr et certain, c'est même un gros problème. »</p> <p>« Après les autres font tout ce qu'ils peuvent et dans l'ensemble ça tourne, c'est pas... Entre les infirmiers ça va quand même, les toubibs ça commençait à devenir critique maintenant ils se dépatouillent... »</p> <p>« C'est de plus en plus compliqué à avoir quelqu'un le samedi. »</p> <p>« Bon ça va pas en s'arrangeant, là c'est clair, maintenant j'ai quand même l'impression qu'ils font des efforts, entre les maisons de santé, les machins regroupés là... »</p> <p>« Après du côté de Clelles je sais pas si c'est pas un peu juste. Ça va encore, mais je crois qu'il y a un toubib qui s'est installé, c'est bien qu'il y ait quelqu'un qui arrive. »</p> <p>« La santé c'est peut être moins pire qu'il y a deux, trois ans en arrière... »</p> <p>« Ce qui manque surtout dans la région, ce sont surtout les spécialistes, et notamment ophtalmo et gynéco, parce qu'après il faut descendre à Grenoble, et même à Grenoble à force que tout le monde y aille ils sont aussi saturés. »</p>
Organisation et accès aux soins dans le Trièves	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Ouais c'est bien, oui vous avez tout rassemblé là..." »
		avis sur le fond	<p>« Ça permettrait de bien voir... »</p> <p>« Non mais après le problème c'est que dès que c'est un peu plus compliqué il faut descendre et tout... Mais sinon ce qui manque le plus c'est le dentiste je pense. C'est bizarre ça, parce qu'ils en voulaient à un moment à la maison de santé. »</p> <p>« Non non mais je trouve que c'est vachement intéressant, et puis on voit que dans les petits bleds il y en a aussi, à Prébois... »</p>
		avis sur la forme	« Elle est chargée, mais en même temps c'est ça, il faut se poser dessus. Le seul truc que je dirais c'est que ça pourrait être effectivement un peu plus... Mais bon, on s'en fout, c'est pas un document qu'on regarde comme derrière [l'affiche n°2] avec des gros logos... Non mais c'est pas mal. »
		avis sur diffusion	« Partout ! Tout ce qui est établissements de soins, les secrétariats de toutes les boîtes possibles et imaginables, la Comcom, et puis chez les médecins... Je pense pas que ça fasse de la pub déloyale. Après je pense qu'il y a moyen de se démerder pour que ça passe aussi dans les Nouvelles du Pays où quelque chose comme ça... Que les gens l'aient, on le met sur son frigo et quand il y en a besoin on l'a. »
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« Ok bah c'est bien. »
		avis sur le fond	« Mouais, j'ai pas plus d'avis que ça... Je sais pas s'il y a les secours en montagne, les machins là, après ça a rien avoir, mais quand il faut faire le 15, le 115, le machin... Parce que le 15 on peut le faire avec un portable ? »
		avis sur forme	
		avis diffusion	
Remarques générales			« Non mais c'est bien. »

Trièvois n°13 (T13)

Organisation et accès aux soins dans le Trièves	Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves		« Il commence quand même à y avoir assez de médecins, mais il y a encore pas mal de choses qui doivent se mettre en place pour que ça tourne, d'un point de vue organisation... » « Ce qui pose problème c'est toujours à Gresse, c'est pareil quoi... » « Il y a toujours des gens sur Monestier qui descendent à Grenoble quoi... Maintenant avec l'autoroute, avec l'accès plus facile... »
	avis sur prototype affiche n°1	avis global	« Ça m'a l'air bien ! »
		avis sur le fond	« C'est vrai que quand je suis arrivée il y a vingt ans, il n'y avait pas tout ça quoi... » « Ce qu'il faudrait c'est un truc sur les urgences, savoir... Parce que les gens ils savent pas qu'il y a la maison de garde. Par contre il y a un truc c'est que cette maison de garde à Vizille elle est quand même loin, les gens ils ont plus vite fait d'aller consulter à Grenoble... »
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	« Il faudrait l'afficher en mairie ! »
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation		
	avis sur prototype affiche n°2	avis global	« Ça c'est bien aussi. Pour savoir, pour les gens, quel degré d'urgence... C'est bien aussi. Faire une éducation des gens, quand il faut consulter... »
		avis sur le fond	« En fait souvent, comme pour les petits là, c'est dur de savoir à quel degré ton gamin il faut vraiment faire appel à un médecin ou prendre des cachets comme de l'aspirine... Ou du Doliprane®, maintenant on donne plus d'aspirine [rires]... Du coup ça c'est bien ou je trouve, c'est bien ça aussi. »
		avis sur la forme	
		avis sur diffusion	« Ça c'est à mettre partout, à afficher. »
Remarques générales			

Grille d'analyse médecins

<p>Organisation et accès aux soins dans le Trièves</p>	<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p>	<p>Démographie</p> <hr/> <p>En général</p> <hr/> <p>Dualité...</p> <p>« Je suis quand même assez positive concernant l'accès aux soins. Je sais qu'on est considérés comme un désert médical, mais je trouve qu'on arrive à ne pas refuser de patients, à avoir des délais assez courts, et j'ai quand même l'impression que les patients sont quand même bien pris en charge et qu'on fait pas mal de choses : de la suture, de la gynéco, de la pédiatrie... Et du coup moi je suis quand même globalement satisfaite de mes conditions de travail, et je trouve que les prises en charge sont généralement à la hauteur de mes attentes. Et quand je discute avec des gens qui habitent en ville, surtout des grosses villes, eux littéralement ils ne trouvent pas de nouveau médecin et ils galèrent vraiment beaucoup. Donc j'ai l'impression qu'on est quand même mieux lotis qu'en ville. Donc je suis plutôt positive, même si on a pas accès aux labos, à la radiologie, aux spécialistes, globalement, en tout cas en terme de recours aux soins primaires, je trouve qu'on est assez bons dans le Trièves, et puis on a quand même des infirmiers, on a des kinés, on a plein de gens qui font de l'ostéopathie et d'autres choses qui correspondent bien à la population locale d'ici, donc je suis quand même satisfaite de l'accès aux soins dans le Trièves. » (M5)</p> <hr/> <p>...entre optimisme...</p> <p>« Globalement on a une offre de soin qui est pas mal. » (M1) « Je trouve que c'est pas si pire la démographie dans le Trièves. Et c'est en train de s'améliorer. » (M6)</p> <hr/> <p>...et fragilité</p> <p>« On est dans le jus, on est une zone de désert médical. D'ailleurs on dit zone de désert médical, mais c'est zone de désert tout court, il ne manque pas que de médecins. » (M2) « En ce moment c'est très compliqué, mais c'est aussi contextuel [...]. En fait on est tout le temps en train d'essayer de s'organiser, quand ça roule et que tout va comme on l'avait prévu c'est bien, mais c'est rarement comme ça, il y a souvent des aléas, et on a du mal à trouver des solutions rapides à ces aléas, on est souvent un peu sur le fil : flux tendu, surcharge de travail... » (M4)</p> <hr/> <p>Médicale</p> <hr/> <p>Médecins généralistes</p> <p>« Là maintenant ça commence à aller mieux : on a des remplaçants qui arrivent, on a d'autres médecins qui s'installent. » (M2) « On est pas assez nombreux en tant que médecins. » (M3) « Sur le plan de la médecine générale, dès qu'il y a un médecin en arrêt, c'est le bordel quoi. Ça nous demande tout le temps de chercher des remplaçants. Et il y a toujours ce petit stress de devoir recevoir les urgences des autres médecins en cas d'absence ou d'arrêt dans un autre cabinet. » (M3) « Ça pourrait être amélioré après, il y a des médecins qui sont totalement débordés et qui ont vraiment besoin de relai et d'aide, mais pour ce qui me concerne, la façon de travailler me satisfait, et je pense que pour les patients c'est acceptable, même s'il y en a qui râlent. Donc je suis globalement satisfaite, je pense qu'on est mieux lotis que dans les grandes villes ou que dans certains coins. » (M5)</p>
--	--	--

« C'est un petit peu la merde en ce moment, mais c'est en train de s'améliorer, et je pense que, dans les trois, quatre années à venir, il y aura suffisamment de professionnels de santé pour permettre un accès aux soins correct pour les gens. Je pense hein. En tout cas sur le point de vue médical. » (M6)

« Les patients ils sont désespérés. Il n'y a pas assez de médecins, et il n'y a pas surtout ce qu'ils attendent. D'abord moi ils me disent souvent "on aimerait bien vous voir plus vite, on aimerait vous voir plus facilement" je leur dis "écoutez moi je ne peux pas faire plus" ils comprennent très bien. » (M7)

Médecins spécialistes

« C'est peut être psychiatre qui manquerait, parce que c'est un peu la merde le CMP, on envoie à Vif, donc on est un peu démunis sur les psychiatres. » (M6)

Sages-femmes

« Sage femme c'est pas mal aussi. » (M6)

Dentistes

« C'est les dentistes qui manquent. Parce qu'après c'est vrai : orthophonistes, sage-femmes, infirmière Asalée... On a quand même pas mal de choses quoi. » (M5)

« Ce qui manque c'est le dentiste... Ça c'est une catastrophe, c'est la cata... Il faudrait qu'il y ait des jeunes dentistes qui s'installent là ce serait bien. Je crois qu'il y avait un cabinet avant à Monestier, mais a priori il fallait tout changer le matos, et c'était trop cher et personne n'a voulu s'installer... C'est ça le problème en fait, il faut faire des gros investissements... » (M6)

« Ça c'est pareil, plus de dentiste à Monestier... Vous trouvez que c'est normal ? C'est inadmissible... Là il faut l'état dentaire des gens, c'est une catastrophe. Pour avoir un rendez-vous chez un dentiste c'est trois à six mois, à Vif c'est tout saturé ils prennent plus de nouveau, il n'y a qu'aux Saillans qu'elle en prend... L'état dentaire des gens, il y a des gens que j'ai dû mettre trois fois sous antibiotiques avant qu'ils aient un rendez-vous chez un dentiste, vous trouvez ça normal ? » (M7)

Paramédicale

Infirmiers

« Les infirmiers c'est pareil, ils tournent tout le temps avec un remplaçant donc ils sont pas assez nombreux. » (M3)

« Je crois que les infirmiers sont pas mal non plus, il y en a beaucoup, et il y en a beaucoup qui demandent à s'installer et qu'il n'y a plus de place. » (M6)

Kinésithérapeutes

« Les kinés j'ai l'impression que ça va. » (M3)

« Kiné il y a beaucoup de demande en kiné quand même j'ai l'impression, peut être qu'il en manquerait un peu. » (M6)

Orthophonistes

« On a la chance d'avoir 3 orthophonistes maintenant sur le Trièves, il y a même des gens qui font 40 minutes pour venir les voir en consultation. » (M3)

« Orthophoniste c'est pareil il y en a pas mal qui s'installent là. » (M6)

Psychologues

« Psycho ils bossent pas mal quand même... » (M6)

Accès aux médecins

Délais de consultation)

« Mon délai d'attente actuellement ? Il est de... entre 15 jours et 3 semaines [rire jaune]. » (M1)

« Actuellement, j'ai deux semaines de délai, mais cet hiver j'avais parfois un mois de délai ! Après il y a d'autres endroits, autour de Paris, où il y a trois mois de délai. Tout est relatif, mais ça m'embête beaucoup quand même d'avoir un mois de délai. Ça fait plus de travail administratif finalement puisqu'on a plus de messages à traiter pour savoir si c'est urgent ou pas, les secrétaires nous font plus de demandes, pour qu'on voie s'il faut qu'on voie les gens rapidement, pour qu'on essaie parfois de régler des choses par téléphone mais qui devraient plutôt être réglées par consultation, parce que ça prend 5 à 10 minutes au téléphone plus les ordonnances à faire derrière... Donc ça serait confortable oui d'avoir moins de délai de rendez-vous. » (M3)

« Chez les patients il y a des insatisfactions, du fait des délais de rendez-vous, et même s'il y a toujours des rendez-vous en urgence. Et puis les patients avaient aussi des habitudes avant, avec le médecin précédent qui prenait souvent dans la journée, quoi qu'il arrive, du coup il faut un peu de temps pour qu'ils s'habituent à nos pratiques, mais moi je trouve qu'on s'organise pour que les urgences soient vues. Après c'est sûr il faut hiérarchiser les demandes, c'est indispensable. » (M4)

« Si c'est du programmé s'il n'y a aucune urgence, on est à trois semaines. Pour une téléconsultation c'est le jour-même, ou le lendemain parce que des fois les gens "ce soir je suis pas dispo, plutôt en fin de semaine", et les gens on les écoute. » (M7)

Disponibilité des médecins

« J'ai vu une patiente hier, qui m'a reproché de ne pas avoir pu la voir, et que à cause de moi elle est allée à SOS Médecins. Ça a brisé quelque chose dans la relation soignant - soigné. » (M2)

« Je les comprends [les patients] : quand ils t'appellent, que leur petite vient de s'ouvrir, et que tu dis "ben non là faudrait aller aux urgences, parce que d'une j'ai pas le temps, deux j'ai de kalinox, et trois j'ai pas de personnel pour m'aider à la maintenir, si vous voulez que ce soit bien fait il faut aller aux urgences", ils savent qu'ils vont prendre une après midi, et les gens globalement comprennent bien quand tu leur explique. Après il y a en a toujours une minorité qui ne va pas comprendre, c'est sûr, et c'est parfois dur de se dire que c'est un acte technique qu'on peut faire, mais qu'il faut dire non quand même pour ne pas rentrer à 22h chez soi tous les soirs. » (M2)

« Et puis les gens ont encore l'image des anciens médecins "lui c'était un bon médecin, j'avais son portable je pouvais l'appeler nuit et jour..." Je leur rétorque toujours la même chose : et vous, je peux vous appeler nuit et jour pour le travail ? Généralement ça calme les gens. » (M2)

« Le médecin dont j'ai pris la suite, lui sa politique c'était "l'appel doit avoir le rendez-vous dans la journée" mais là c'est plus possible [...]. Ça maintenant les patients habitués ont appris, et puis ils se sont rendus compte que quand ils avaient vraiment un problème on était là. » (M3)

« S'il m'arrivait quelque chose, j'appellerais qui ? Le 15 ? J'ai une dame qui est venue me voir entre deux parce que son gamin avait une mycose et que ça collait à la couche, et elle a fait le 15 pour ça. Est ce que vous trouvez que c'est licite qu'un bébé qui a une mycose du siège la maman elle fasse le 15 parce qu'elle ne trouve personne ? Pourquoi il y a des

gens qui vont s'agglutiner aux urgences ? Parce qu'il n'y a plus personne qui les gère, et c'est pas que en ville ! » (M7)
« Le problème c'est l'embolisation des urgences, j'ai réalisé que les gens allaient aux urgences pour n'importe quoi, et j'ai dit on peut pas en tant que médecin généraliste laisser les urgences s'emboliser comme ça, avec du personnel épuisé, parce que nous on veut finir à six heures, c'est pas possible. » (M7)

Gardes médicales et urgences

« Pour les gardes, le Trièves est en entité géographique complète, et ils [les patients] ne comprennent pas pourquoi quelqu'un de Gresse doit aller à Vizille, et non pas à Clelles en cas d'urgence... » (M1)

« C'est un problème pour les patients, et une question qui va se poser pour l'avenir : reprendre le secteur de garde de Monestier, séparé de Vizille... Quitte à rattacher Monestier à Clelles et Mens pour les gardes. Ça serait cohérent, le Trièves il est ici, il est pas en bas. Mais ça changerait beaucoup de choses... » (M2)

« L'autre difficulté c'est par rapport à la permanence de santé et aux gardes. » (M4)

« Et puis il y a les gardes. Le discours des gens c'est que les médecins sont jamais dispos, qu'ils n'ont jamais de rendez-vous, mais en fait ils ne se rendent pas compte que les médecins bossent vachement et qu'en fait il y a des médecins de garde le week end, après le problème c'est que c'est régulé par le 15, et ça c'est un vrai problème je pense, mais ça va peut être changer un jour, avec un autre numéro pour les médecins de garde. » (M6)

« Ça ça a été un vrai problème, les gardes à Vizille... C'est un vrai problème. J'ai fait beaucoup de gardes dans le Trièves [...] et j'avais proposé qu'on puisse faire une garde commune sur tout le Trièves, Monestier, Clelles, Mens... Mais je sais pas pourquoi ça s'est retrouvé à Vizille, et pour les patients c'est une catastrophe, c'est illogique tout ça. C'est aberrant, je trouve ça nul. Vous savez ce que je souhaite ? C'est qu'on fasse une vraie réunion de concertation du territoire, avec tous les acteurs de santé médicaux, une vraie concertation où on met à plat sur la table, et on dit comment on peut fonctionner ensemble, même si on s'entend pas, même si on discute pas, pour que les patients ils aient un recours. Moi du temps où je faisais mes consultations le soir, je peux vous garantir que j'ai pas eu que de ma patientèle, d'abord je considère pas que mes patients sont mes patients, les gens sont des gens qui sont des malades, et donc quand je voyais arriver des gens parce qu'ils avaient erré toute la journée pour trouver un médecin, avec un corps étranger dans la cornée, une pyélonéphrite, du tout venant, comme quand vous allez aux urgences... Je me suis dit comment ça se fait qu'il y a des médecins qui ne trouvent pas cinq minutes pour voir un corps étranger dans la cornée ? Ça prend cinq minutes de mettre un anesthésique local, des gouttes et d'enlever ça, et là je me suis dit il y a un problème [...]. Comment ça se fait que dans un truc aussi petit que le Trièves on arrive pas à s'entendre sur nos horaires de consultation ? Il y a un problème. A un moment il faudrait peut être qu'on discute, qu'on se dise le cabinet de Clelles il va prendre les urgences le lundi soir, le cabinet de Monestier le mardi, le mercredi à Mens... Et puis pour les 5 jours de la semaine, le samedi on pourrait faire pareil. Pourquoi il n'y a plus de gardes dans le Trièves ? Parce que le SAMU à un moment il a dit qu'il n'y avait pas assez d'activité la nuit. C'est pour ça que si on se mettait tous ensemble... » (M7)

Activité

de campagne...

Exercice rural

« C'est une activité de campagne, elle est vraiment différente de la ville... En ville quand tu n'as plus de place sur ton agenda, tu peux leur proposer d'aller à Médecins 7/7 en deux arrêts de tram, ou d'aller à SOS Médecins, ou d'aller aux urgences selon ce qu'ils ont, et ils vont y être en dix, quinze minutes. Même s'il y a un transport, ça se fera plus facilement. Nous, ce qui est plus difficile à la campagne, c'est que quand tu vas dire non à une demande de rendez-vous, c'est soit que c'est pas justifié et que ça peut temporiser, mais tu vas déjà prendre du temps pour leur expliquer pourquoi et leur expliquer quand est ce qu'ils doivent te rappeler, alors que des fois ça arrive qu'on dise "bah oui là il faut que vous consultiez, mais moi je ne peux pas vous recevoir", parce que si tu veux recevoir tous ceux qui doivent consulter, tu es là jusqu'à minuit tous les jours... » (M2)

« La principale difficulté de la médecine de campagne pour moi c'est ça, c'est savoir dire non pour pas être en burn-out derrière, pour s'économiser et durer dans le temps. Mais c'est difficile parce que derrière on a pas beaucoup de solutions à proposer. » (M2)

« C'est de la médecine en milieu rurale, avec une population très variée, puisqu'on est les seuls médecins du coin donc on voit toutes les populations du territoire. » (M4)

Importance des visites à domicile

« Le problème c'est que c'est un territoire très grand, avec des personnes assez âgées, donc on a très vite des visites à domicile à faire, et c'est des visites qui parfois nécessitent 20-25 minutes de route, donc aller et retour ça fait presque 1 heure dans la voiture, et si s'organise pas bien, si c'est une urgence ou si c'est pas notre jour de visite pour pouvoir l'intercaler dans notre tournée, ça prend du temps. Après c'est pour ça aussi que je me suis installée à la campagne, parce que j'aime bien les visites, j'aime bien gérer les petites urgences, la petite traumato, les sutures et tout ça... Mais là c'est inconfortable parce qu'on a trop de délais, on a pas le temps d'aller faire une visite alors que finalement si on avait le temps ça me dérangerait pas. Parce que finalement une visite c'est le temps de 3 consultations. » (M3)

...dans un territoire qui a ses particularités

« A Monestier c'est plus simple il y a la possibilité de bosser avec Grenoble, alors qu'à Mens c'est un peu plus isolé et ça bosse plus avec la Mûre et c'est moins simple parce qu'il y a pas grand chose de très bien tout le temps... Et Clelles c'est entre les deux. » (M6)

« Il y a vraiment une barrière entre le secteur de Monestier et le secteur de Clelles-Mens, et donc les gens vont pas forcément aller à Mens alors qu'ils sont à Monestier... » (M6)

Communication

entre professionnels

« Le gros problème qu'on avait, surtout avant le covid, c'est l'absence de communication entre les différents cabinets. Chacun avait trop la tête sous l'eau. Et finalement avec le covid ça nous a fait du bien, on s'est mis à tous s'appeler, on a pu mettre en place une organisation, un réseau, pour s'organiser en covid / non-covid... Il y a eu de la communication, de l'entraide, c'était bon et il faut que ça continue. » (M2)

« Il me paraît important d'insister sur le fait que les professionnels de santé bossent tous en réseau, même ceux qui sont pas dans la même structure ou MSP... » (M4)
« Moi ce que je trouve désolant sur le Trièves c'est le manque de concertation entre médecins. J'ai eu un petit espoir au moment du confinement mais là pas l'impression que ça se passe... » (M7)
« Quand vous voyez tout ça, tout ce monde qui bosse là... Et personne qui se connaît ! » (M7)
« Il faudrait que le territoire s'unisse, parce que quand on discute et qu'on arrive à s'entendre on a plus de force, et c'est gagnant pour tout le monde, pour les patients et pour nous. » (M7)

auprès des patients

« Il y a un gros travail d'éducation à faire sur notre patientèle, on s'en est rendu compte encore plus avec le covid, où on a pas été embêtés par tout ce qu'ils appellent les urgences habituellement : le nez qui coule depuis 2 heures, la toux depuis 3h... Il y a eu une période où on avait plus tout ça, et on a pu bosser de façon, c'est con ce que je vais dire hein, mais de façon un peu plus zen, parce que sur les demandes de rendez-vous c'était vraiment des trucs où tu te sens utile "ouais j'ai une grosse douleur" ou "j'ai une suspicion de covid", et ils sont inquiets et tu leur rends service. Alors qu'avant on était tout le temps brumés par ces demandes d'urgences qui n'en étaient pas, on se mettait une pression, on remplissait nos agendas, pour finalement une consultation où on disait "doliprane, mouchage de nez, on tempore et vous surveillez la fièvre"... Alors que si la patiente avait été éduquée, et avait compris... Après c'est dur d'éduquer une patientèle... Et puis j'aime pas ce terme "éduquer", c'est plutôt informer pour savoir quand consulter. » (M2)

Quelles solutions ?

Recrutement de nouveaux médecins...

« Je vais être honnête : l'amélioration passera, pour moi, par le recrutement de médecins. » (M2)

...grâce aux MSP, exercice en groupe et locaux partagés

« Les jeunes médecins qui ne veulent plus travailler tout seuls, donc pour trouver il faut fournir pas mal d'éléments en termes de locaux de travail, de conditions de travail pour que ce soit intéressant, et que les jeunes médecins aient envie de s'installer en zone rurale et semi-rurale, parce que sinon c'est compliqué. » (M1)

« Mens s'est monté en Maison de Santé Pluriprofessionnelle, et je pense qu'à partir du moment où ils auront le statut et des nouveaux locaux, parce qu'à l'heure actuelle là bas ils n'ont pas les locaux pour travailler dans de bonnes conditions... » (M1)

« Pour moi, l'avenir de ce territoire, c'est les MSP. Que la Comcom reprenne la main et crée des structures pour mettre des médecins dedans. Et pour les médecins c'est intéressant, les jeunes médecins souhaitent tous travailler en équipe, enfin beaucoup, pour le travail en équipe, une meilleure gestion du planning, une meilleure ambiance du travail, la possibilité d'avoir un 2ème avis tout de suite en cas de doute, et la mutualisation des charges. » (M2)

« Donc le problème du Trièves c'est qu'on est pas assez nombreux, il y a aussi un problème d'immobilier, avec des bâtiments pas forcément extensibles si on veut travailler à plusieurs, il y a très peu de bâtiments aux normes même si on veut louer autre chose... Ouais, donc problème d'immobilier, problème de pas être assez nombreux, problème de distance,

		<p>et puis aussi c'est un endroit touristique et un endroit où il y a beaucoup de résidences secondaires, donc on travaille toute l'année en fait, on a pas de pause estivale ; les moments où il y a moins de fréquentation au cabinet c'est plutôt en mars et en avril. Et forcément les résidences secondaires c'est pas forcément nous les médecins traitants, ça peut être des gens qui viennent d'un endroit où ils ont l'habitude d'avoir un médecin rapidement, notamment les touristes, et ça demande d'être assez ferme sur les demandes de prises de rendez-vous... C'est épuisant quoi. » (M3)</p> <p>« Je pense que les gens il va falloir qu'ils s'habituent à ce que les professionnels soient regroupés en pôles et qu'ils continuent à faire des visites pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer, il faut que les gens ils acceptent ça, parce qu'en fait on voudra pas bosser autrement... Mais quand même on laisse pas les vieux tout seuls on va les voir... » (M6)</p> <hr/> <p>Téléconsultation</p> <p>« Au départ j'étais contre la téléconsultation, mais j'ai retourné mon fusil d'épaule, parce que je connais les gens, je sais à peu près ce qu'ils ont comme pathologie, comme traitement, comme soucis, et finalement j'ai fait des diagnostics que j'aurais jamais pensé faire en téléconsultation, des choses intéressantes, et ça a rendu beaucoup de services. Donc il faut pas croire que la téléconsultation c'est facile, c'est compliqué, il faut connaître les gens, quand c'est des gens un peu fragiles il faut quelqu'un à côté pour les aider, pour les examiner à leur place, je fais des examens cliniques à distance comme ça par personnes interposées, mais par contre ça a permis de gagner du temps par exemple pour demander un examen, et je me garde des places s'il y a besoin pour les prendre en consultation après. Mais il faut pas croire que c'est facile, et que ça dure pas longtemps, parce qu'une fois que vous avez terminé vous avez encore vingt minutes de paperasse derrière. » (M7)</p> <hr/> <p>Autres</p> <p>« Aux Etats-Unis c'est pas parfait le système de santé, mais les gens ont le droit de se barrer 1h du boulot pour aller chez le médecin, c'est quelque chose qui est toléré, mais en France c'est pas hyper accepté du coup les gens ils veulent toujours des consultations en soirée, ils veulent toujours des consultations tôt le matin, mais il faut qu'ils prennent l'habitude que c'est pas forcément possible, à quelques exceptions pour certains métiers, les étudiants qui reviennent pour le samedi matin... » (M6)</p>
avis sur prototype affiche n°1	avis global	<p>« Il me semble très intéressant de mettre en place, justement, une sélection pour les motifs de consultation, et une cartographie pour le Trièves, qui était habitué à un certain fonctionnement à une époque, avec des médecins qui étaient chacun pour soi, et ça fonctionnait de façon un peu aléatoire, avec des médecins qui étaient présents 24/24 avec les gardes et autres...» (M1)</p> <p>« C'est intéressant ce que tu as fait, de regrouper toutes les informations, c'est un boulot de fou. » (M2)</p> <p>« Franchement c'est top. Honnêtement. C'est très bien tu as fait un gros travail de synthèse. » (M2)</p> <p>« En tout cas bravo pour cette carte, beau boulot. » (M2)</p> <p>« Wouah dis donc tu as vachement bossé ! » (M3)</p> <p>« C'est bien, je vois pas trop de choses à modifier... » (M3)</p> <p>« Je trouve que c'est bien de savoir tout ce qu'il y a. » (M4)</p> <p>« Je trouve bien, ça me semble bien. » (M4)</p>

		<p>« Non non mais c'est bien, je vois pas de choses à redire. » (M5) « C'est pas mal ! C'est cool, c'est vachement bien. » (M6) « C'est chouette, elle est bien ta carte. » (M6) « Je trouve que c'est pas mal, un peu fouillis quand même... C'est bien, il y a du travail. » (M7)</p>
	avis sur le fond	<p>Objectif « En fait je pense qu'il aurait peut-être fallu mettre plus en avant les médecins, parce que je trouve qu'on ne les voit pas trop, on ne les voit pas assez, c'est un peu trop mélangé. Je pense qu'il aurait peut-être fallu mettre plus... Je prêche pas pour ma paroisse, mais c'est quand même le médecin qui va initier toute la chaîne de traitement, qui a un rôle décisionnel... Et je pense qu'il aurait peut-être fallu mettre plus en avant les cabinets médicaux. » (M7)</p> <hr/> <p>Contenu / compréhension</p> <p>à propos du contenu en général « Il y a tout ce qu'il faut, avec les informations d'ordre général. » (M1) « Il y a toutes les infos sur les professionnels de santé, comment les contacter, et même comment ils bossent ! » (M2) « J'ai pas l'impression qu'il manque du monde. » (M6)</p> <hr/> <p>sur l'offre de soins « De façon générale ça donne l'impression qu'il y a beaucoup d'offre de soins, c'est bien ! Il y a du choix quoi ! » (M3) « Et ben il y a plein de choses, on est très riches dans le Trièves, tout simplement ! Il y a beaucoup beaucoup de choses, c'est très rassurant, et très lisible, sur tout ce qu'on a dans le Trièves. C'est très complet, je trouve. » (M5) « En fait il y a plein de choses dans le Trièves, c'est ouf, non mais franchement la carte elle est chouette. » (M5) « Quand vous voyez tout ça vous vous dites qu'il y a du monde. C'est pas du tout un désert médical. » (M7) « Il y en a des kinés, alors que les gens ils attendent des lustres et des lustres pour avoir rendez-vous... Je comprends pas. » (M7)</p> <hr/> <p>à propos de l'encadré sur les gardes « Ça c'est super important , comment avoir accès aux urgences, parce que personne le sait ! Je ne sais pas par contre s'il y a des gardes pour les sage-femmes, ou même dentistes, parce que c'est des choses qu'on nous demande souvent. » (M4) « Tu as rappelé les urgences aussi, ça c'est chouette, tu as raison, parce que c'est vraiment le truc... Ça tu peux peut-être le mettre en qui ressorte. Et la pharmacie de garde, quand tu appelles la pharmacie de Mens ils te la donnent. » (M5)</p> <hr/> <p>à propos de la présentation et des détails spécifiques aux professionnels « Peut-être qu'il manque de remettre en en-tête les noms de village... » (M3) « Je sais pas si c'est nécessaire de mettre tous les détails : les jours travaillés, tout ça... Parce qu'une fois que les gens ils connaissent les professionnels de santé, ils leur demandent directement, ils ont l'habitude... Au delà c'est plutôt pour les gens qui connaissent pas les professionnels de santé, pour trouver où les trouver... Du coup je suis pas sûre que les jours ce soit nécessaire, après les modalités, que ce soit sur rendez-vous, tout ça, oui, mais les détails sur les secrétariats, pour les gens, je suis pas sûr que ce soit nécessaire, de manière à alléger l'info. » (M4)</p> <hr/> <p>catégories de professionnels apparaissant</p>

		<p>« Je trouve ça bien qu'il y ait tous les professionnels, même le département, parce que ça permet de faire des ponts. » (M4)</p> <p>« Tu as pas mis les EHPAD ? Dans le médicosocial...Après ceux qui sont intéressés ils trouvent, mais ça me choquerait pas que ça y soit aussi. » (M4)</p> <hr/> <p>ouvertures</p> <p>« Vous auriez dû intégrer Lus-la-Croix-Haute, parce que les gens, désespérés de trouver un médecin dans le Trièves, ils vont à Lus ! Pourtant il y a du monde ! » (M7)</p> <hr/> <p>Utilité</p> <hr/> <p>pour les habitants du Trièves</p> <p>« Tu penses qu'une affiche comme ça pourrait rendre service à la population, aux patients...? Bien sûr, oui, je pense ! » (M1)</p> <p>« Et surtout ça va rendre service aux gens en fait... Tu vois, si déjà tous nos patients ils ont ça, de savoir qui bosse comment, c'est intéressant. » (M2)</p> <p>« Moi en tant que professionnel de santé, ça m'apprend des choses, alors pour les patients c'est super ! » (M2)</p> <p>« Je pense que ce serait utile, après est ce qu'il y a trop d'infos, est ce qu'elle est trop chargée ? C'est vrai que trop d'information tue l'information... » (M4)</p> <p>« Je pense que les gens ils sont paumés effectivement. » (M6)</p> <hr/> <p>pour les soignants</p> <p>« J'apprends des choses, sur les sage-femmes, sur les psychologues... et même ergothérapeute. On a quand même beaucoup de choses. » (M5)</p> <p>« C'est très bien, ça va me servir, je la garderai sous le coude. » (M5)</p> <p>« Les habitants ça leur permettra de voir tout ce qu'il y a, mais même pour nous professionnels de santé, il y en a que je connais pas ou je n'ai pas les contacts, et je sais que je pourrais plus facilement moi réorienter en disant "bah voilà il y a une psychologue là à tel endroit" avec son numéro de téléphone, parce que j'ai pas forcément les cartes de tout le monde. Donc moi c'est sûr que ça me servira, et les patients je pense aussi. Je sais pas s'ils iront directement chercher les infos mais pour moi ça sera plus facile de transmettre les infos c'est sûr. Donc oui ça aura son utilité je pense. » (M5)</p> <p>« C'est bien, même pour nous tu vois, on apprend des trucs... Tu vois elle je la connais pas, c'est bien de savoir que ça existe, lui ça m'intéresse aussi... Il y a une ergo ? Mais c'est trop bien ça, je savais pas ! »</p> <p>« Même nous, tu vois c'est bien, parce qu'on le sait pas tout ça. » (M6)</p> <hr/> <p>réserves</p> <p>« De toute façon, je vais vous dire, ça résoudra pas les problèmes des gens. Parce que quand vous tombez sur un répondeur, sur un secrétaire qui vous dit qu'il n'y a plus de place... Ça ne résoudra pas le problème. Le problème, le vrai problème, c'est de la concertation de fonctionnement. Pas forcément médicale, les gens de toute façon ils ne sont pas pour ça, le partage de dossier à plusieurs médecins, ils n'aiment pas parce qu'ils aiment bien garder leurs petits secrets et ils aiment pas mélanger. Mais par contre une concertation sur les horaires de fonctionnement, on a pas besoin du dossier pour ça, mettre un numéro unique pour les consultations non programmées, je sais pas, il faut avoir de l'imagination, il faut trouver des solutions pour les patients ! » (M7)</p>
--	--	---

		<p>« Effectivement les trucs de renseignement c'est bien, mais là le patients il va regarder et se dire "j'appelle qui ?" mais est ce qu'il a la réponse ? Alors il va essayer, il va tous les faire, mais s'il n'a personne qui répond il sera toujours dans la même panade. » (M7)</p>
	avis sur la forme	<p>Illustrations et couleurs</p> <p>couleurs</p> <p>« Et puis bien mettre en évidence la carte pour que les patients se disent "ah ça, c'est le Trièves, c'est chez moi, ah bah tiens il y a ça et ça et ça...". Enfin voilà. Attirer le regard, mettre en avant la carte, pour que ça soit plus flashy. Et puis le titre en noir, il faut que ça attire aussi. Après elle est bien conçue... » (M1)</p> <p>« Et du coup pour les urgences aussi, faire un truc plus... alertif, plus mis en avant. » (M1)</p> <p>« C'est bien que ce ne soit pas que des couleurs pour les gens daltoniens, avec des signes spécifiques et des intensités de couleurs différentes. Par exemple psychologues je suis pas sûr qu'ils voient [rires]. » (M3)</p> <p>« Les couleurs ça rend bien, les logos une fois qu'on se les ait appropriés ça aide quand même, parce ça permet quand même vite de faire ressortir les différents professionnels de santé en regardant juste les logos. » (M4)</p> <p>« C'est magnifique, les légendes sont bien faites, les couleurs sont belles, elle est agréable à regarder, il y a pas de souci... » (M7)</p> <p>carte</p> <p>« Après la carte dans l'absolu, les Trièvois ils la connaissent, la géographie... Mais c'est vrai que le texte il est super important pour chopper les numéros de téléphone et tout ça. » (M5)</p> <p>« Peut être que les points des villages ça charge aussi... Ça fait des infos supplémentaires qui finalement sont pas... » (M4)</p> <p>« C'est chouette, très joli dessin. » (M6)</p> <p>pictogrammes</p> <p>« Les petits logos c'est bien... C'est bien que tu aie gardé le même code couleur : Mens en vert, Clelles en bleu, Monestier en rouge... Ton code couleur est bien fait pour les zones, et les logos sont visibles, il n'y en a pas deux qui se ressemblent, ça fait qu'elle est lisible ta carte. Et puis il y a la petite légende en haut, qui permet de trouver ce qu'on cherche en deux secondes. » (M2)</p> <p>« Ouais je trouve ça lisible, carrément, avec les petits logos là c'est cool. » (M6)</p> <p>Texte</p> <p>lisibilité</p> <p>« En taille c'est bien, il faut ça. » (M1)</p> <p>« Il y a eu un gros travail de lisibilité de l'information, je sais pas si c'est comme ça qu'on dit, mais en gros on voit bien sur ta carte. » (M2)</p> <p>« Il y a beaucoup d'infos, il faut qu'elle reste lisible, et là elle l'est. Si on regarde la carte, elle peut paraître un peu chargée, mais il y a beaucoup d'informations à mettre, tu as fait beaucoup d'iconographie qui rendent bien, et puis après les gens ne vont pas regarder l'intégralité, mais surtout la zone qui les concerne. » (M2)</p> <p>« Je la trouve très riche, claire aussi, ça me paraît vraiment complet. » (M5)</p> <p>« Quelqu'un qui est âgé, il va s'y perdre. » (M7)</p> <p>taille des caractères</p>

		<p>« C'est vraiment je pense la grandeur minimum, en enlevant des infos pour faire ressortir les autres. Plus grand après ça prend beaucoup de place [rires]. » (M4) « La lisibilité c'est sûr qu'il y a des trucs où tu es obligé d'écrire plus petit... » (M5) « Soit comme ça soit un peu plus grand pour la salle d'attente. Mais après c'est sûr que ça prend de la place dans les salles d'attente. » (M5)</p> <hr/> <p>suggestions d'amélioration</p> <p>« Là par exemple ces trois-là c'est sur Mens, mais avec les trois flèches différentes je trouve qu'on a l'impression que c'est à 3 villages différents, c'est pas clair, parce que c'est pas redit forcément dans le bloc que c'est Mens... Du coup il faudrait soit sur la carte faire un rond pour montrer que c'est la même entité, ou que les flèches aillent au même endroit, ou un code couleur par village... Enfin je sais pas mais il faut que ça soit plus clair de savoir à quel village ça correspond. » (M4) « Je me demande juste si le fait de séparer les professionnels, de les mettre deux fois, au lieu de regrouper les orthophonistes, les kinés etc d'un même village... » (M4) « Après il y a beaucoup d'informations, je pense que c'est pas évident pour le patient de s'y retrouver tellement il y a d'infos, il faut presque être à deux pour décrypter. Si par exemple on parle de l'infirmière Asalée, c'est des choses nous qui nous parlent mais ça mérite de réexpliquer comment ça fonctionne. Pareil l'orthophoniste, tu peux pas prendre rendez-vous directement chez l'orthophoniste, je pense que ça mérite d'avoir quand même quelqu'un qui... Je pense que le patient il peut se perdre un peu directement dedans, et donc il faut peut être le guider sur "ça c'est accessible directement, ça pas forcément...". Peut être le rajouter sur l'affiche, mais ça va surcharger le truc en plus, et j'ai peur qu'après ça fasse trop d'info. Ou alors en dessous, avec des astérisques et tout... Parce que tu vois par exemple la sage-femme, le dentiste, tu y vas directement, alors que les infirmiers c'est quand même souvent sur prescription, le kiné aussi... Je sais pas si c'est clair. En tout cas l'orthophoniste je pense que c'est sûr qu'il y a des gens qui doivent y avoir recours directement, alors qu'en fait il va falloir quand même repasser par le médecin, l'ergothérapeute ça va être pareil... Après est ce qu'il faut le rajouter ou pas je sais pas, j'ai pas d'idée sur la question [rires]. » (M5)</p> <hr/> <p>Attractivité</p> <p>« Oui la carte elle est bien, après pourquoi pas mettre du fluo pour mettre la lumière dessus, qu'elle attire l'œil. Parce qu'on met de plus en plus d'affiches en salle d'attente, avec les tarifs, les horaires... Les gens sont parfois un peu noyés dans plein d'affiches, et donc si on veut, il faut vraiment trouver quelque chose qui démarque des autres annonces pour qu'ils percutent bien, que ça attire leur oeil et qu'ils aient envie d'aller voir ce qui se passe, de quoi il retourne. » (M1) « Après il faut que ça "peps", ça fait un peu pastel non ? Je sais pas s'il faudrait pas faire 2-3 trucs un peu plus euh... Un peu plus flashy ? Un peu plus flashy ouais, tu sais, qu'on met en priorité... Enfin moi c'est l'impression que ça me fait, c'est un peu pastel, alors que quelqu'un qui est en salle d'attente il faut l'attirer, qu'il aie envie de s'approcher, comme ça c'est déjà 50% du boulot qui est fait. Après si c'est tout yéyé il va moins avoir envie de lire... Après c'est pas mal comme ça, juste je réhausserais un peu plus les couleurs, un peu flashy, pour que ça attire un peu plus... » (M1)</p>
	avis sur diffusion	<p>Salles d'attente de lieux de passage</p> <p>« Dans toutes les structures où il y a un peu du passage, pour que les gens voient qui ils peuvent appeler, comment ils peuvent faire... » (M1) « Dans les cabinets de soin, de tous les professionnels, et après sur les panneaux d'affichage communaux, Mixages, la mairie... » (M4) « En salle d'attente ou à la limite aussi dehors, pour que les gens le voient à l'extérieur. » (M6)</p>

		<p>« Elle pourrait être dans les salles d'attente ou à l'entrée de la maison médicale. Après je ne sais pas quelle est la législation par rapport à ça... Et puis sinon à la mairie... » (M3)</p> <p>« Je pense que c'est un bon outil pour communiquer au cabinet. Et qu'après si les gens ils disent "ah bah j'ai vu ça c'est quoi une infirmière Asalée ?" on puisse répondre à la question et orienter si besoin. » (M5)</p> <p>« En fait ça c'est ce que je te disais, j'aimerais presque l'avoir moi dans le cabinet... Parce que je trouve que c'est lisible pour la plupart des gens mais ça sera pas lisible pour tout le monde, pour tous les vieux... Et ça ça peut être limite. » (M5)</p> <hr/> <p>Internet et nouveaux moyens de communication</p> <p>« Et puis ils [les mairies] ont déjà une liste des professionnels de santé sur leur site internet. Après le truc des sites internet, c'est que ce genre de choses c'est difficile à modifier, ce genre de format ou d'image, il vaut mieux que ce soit une liste... Mais affiché à la mairie oui, à la pharmacie... » (M3)</p> <p>« Il y a pas des sites internet d'accès aux soins dans le Trièves ? Il faudrait que les gens ils puissent y avoir accès depuis chez eux, que s'ils tapent "médecin de garde Trièves" sur Internet ils tombent là dessus. » (M6)</p> <hr/> <p>Touristes et saisonniers</p> <p>« Et puis il faut penser aux touristes, qui ne savent pas où appeler... Les campings et les hôtels aussi, tout ce qui accueille du monde et où des gens résident pendant quelques jours... » (M1)</p> <p>« Il faut le mettre dans les campings, les trucs comme ça, pour les gens qui sont de passage. » (M3)</p> <hr/> <p>Intérêt d'un document distribuable</p> <p>« Salles d'attente et petites brochures pour les patients, chez eux, pour les aider. » (M2)</p>
Gestion des motifs de consultation	motifs de consultation les plus fréquents et délais	<p>urgences</p> <p>« On est souvent le premier recours pour les gens, et donc on a des vraies urgences. Pour les douleurs thoraciques, les gens commencent à savoir qu'il faut appeler le 15, pour les AVC aussi, mais parfois le 15 nous appelle quand même pour les évaluer, et après oui il y a des gens qui consultent vraiment pour des cholécystites, des trucs que je voyais jamais en ville, que je vois que à la campagne... Mais dans les autres campagnes c'est pareil, c'est pas spécifique du Trièves, mais on est vraiment le premier recours d'orientation, pour savoir si c'est grave ou pas, et on a vraiment des patients de la campagne on peut dire, des durs à cuire, et il y en a qui attendent de plus pouvoir monter la côte pour aller chercher leurs vaches pour venir alors qu'ils ont une cholécystite. » (M3)</p> <p>« Alors ces dernières semaines on a été un peu perturbées par la covid... Mais fièvre, diarrhées, vomissements, vertiges, par périodes, petite traumatologie, quelques douleurs abdo, ouais, et puis les piqûres et morsures de tiques, c'est pénible [rires]. » (M3)</p> <p>« En urgence ? C'est vraiment très varié : des douleurs, des lombalgies, toutes les infections, les problèmes cardiaques, les angoisses... C'est très large. Et puis il y a les gens qui ont besoin d'un arrêt de travail. » (M4)</p> <p>« AVC on en a ouais, arrêt pas trop mais ça c'est cool, douleurs dans la poitrine on en a pas mal, détresses respiratoires en ce moment on a un peu... Puis fatigue aussi, maux de ventre... » (M6)</p> <p>« Après pour tout ce qui est délai d'urgence, je trouve qu'on est vraiment, enfin les gens ils appellent le matin et ils ont un rendez-vous l'après-midi, c'est très rare qu'on les fasse patienter un jour ou deux pour quelque chose qu'ils estiment urgent et</p>

		<p>que on peut classer dans urgent : les viroses, les piqûres de tique, la traumato... » (M5)</p> <p>« J'ai des plages d'urgence parmi tous les rendez-vous qui sont à faire, avec un petit peu de la bobologie, et puis il y a les pathologies chroniques, arthrose, des petites choses qui embêtent les gens avec des symptômes depuis pas mal de temps et où on fait le tour, ça peut être des brûlures digestives, des petites choses abdominales, qui sont pas inquiétantes mais pour lesquelles les gens finissent par consulter pour qu'on fasse un bilan et traitement si nécessaire. Après, et toute la difficulté est là, c'est de définir l'urgence de la semi-urgence et de la fausse urgence, et là c'est c'est très compliqué. » (M1)</p> <p>« L'hiver tu vas plus avoir de l'infectieux : les fièvres mal tolérées... Après les grosses urgences, c'est le 15, c'est pas à moi de gérer ça : l'infarct, l'AVC, les difficultés à respirer, etc. Ici on a de la traumato, évidemment : les plaies, les suspicions de fracture pas franches, parce que les fractures ouvertes ne vont pas venir ici... Et puis il y a tous les signaux de douleur : lombalgies, gonalgies... Après à voir pour le délai, si c'est une douleur brutale suite à une chute on va le voir rapidement, alors que si c'est un genou douloureux depuis des années on va donner un peu de délai. Voilà, c'est le trois principaux : fièvre, douleur, traumato. Après il y a aussi la déshydratation, la confusion chez le sujet âgé... C'est dur, c'est une question large que tu nous poses [rires]. De façon générale, s'il y a apparition d'une symptomatologie inexpliquée et dérangement, il va falloir que ce soit vu rapidement. » (M2)</p> <p>« Les tiques en été, c'est vraiment fréquent, même si de plus en plus les gens ils savent se débrouiller tout seuls quand même. En hiver pas mal de rhinos mais pas tant que ça finalement ça va, des gastros, des certificats à la con... Je sais pas, j'ai plein de trucs ! J'ai eu un choc anaphylactique, j'ai dû sortir l'adré dans le Trièves [rires] ! Initialement c'était pour une sinusite, sinusite on en a beaucoup en hiver. » (M6)</p> <p>« Bah hier par exemple c'était un malaise, avec perte de connaissance brève... Juste à l'interrogatoire on faisait le diagnostic de syndrome vagal, le problème c'est que le patient avait des antécédents diabétiques sous ADO et de cardio avec une hypertension sous trithérapie. Il était quand même en bonne forme, il avait fait les passerelles le matin, mangé à midi, et 1h après le repas, il était assis peinard, il a baissé la tête, s'est relevé et pan il a fait une perte de connaissance brève, de quelques secondes, sans rien d'autre. Donc on l'a vu 2-3h après, il avait appelé le SAMU déjà, fait le 15 qui avait estimé qu'il n'y avait pas besoin d'envoyer quoi que ce soit, et donc j'ai du le voir 2h30 - 3h après le malaise avec tout ce qu'on fait d'habitude : examen neuro, examen cardio, ECG... Et puis il est rentré chez lui, tranquille [rires]. » (M1)</p> <p>« Il y a tout ce qui est trauma, les sutures et tout. » (M6)</p> <p>« Bon et puis les plaies, ben là ils viennent tout de suite, consultation dans la journée, dans les 6h même parce qu'il y a ce délai légal pour fermer les plaies. » (M1)</p> <p>« Pas trop de traumato, un petit peu mais pas très présent. » (M5)</p> <p>« Le travail pour nous c'est de faire la différence entre ce qui peut attendre et ce qui ne peut pas attendre. Ce qui peut pas attendre en infectieux, c'est quand une fièvre est mal tolérée, sans se fier au chiffre de température, mais vraiment comment il le tolère. » (M2)</p> <p>« Il y a aussi les prescriptions d'antibios, nous au bout d'un moment ça va se savoir qu'on prescrit pas d'antibios sur des rhinos, donc les gens ils viendront pas. Alors que si d'autres médecins ils ont les antibiotiques ou les corticoïdes faciles, les gens ils vont venir pour les corticoïdes, mais en fait non, et ça ça va se savoir. » (M6)</p>
--	--	--

		<p>semi-urgences</p>	<p>« Après il y a des choses pour lesquelles les gens s'alarment pas, donc c'est bien qu'ils soient informés. J'ai une patiente qui est décédée pour une grosse jambe, après 1 semaine chez elle sans consulter... Je pense que c'était une phlébite, chez une dame qui était malvoyante, un peu hypertendue, un peu diabétique, mais qui était jeune, juste la soixantaine... Et donc elle a attendu, attendu, et quand elle a consulté, elle est partie aux urgences en catastrophe, et elle est morte aux urgences, de sa phlébite + embolie pulmonaire, avec peut-être même un érysipèle par-dessus... C'est des choses, si elle avait été vue dans les 48h, on aurait géré le problème et elle serait peut être toujours là cette dame... » (M1)</p> <p>« Tu peux aussi donner des conseils par téléphone : par exemple, une mère qui a sa fille qui a mal au ventre depuis 2h ou une journée, elle n'a pas de fièvre, sa douleur n'est pas localisée à droite, je ne crains pas une urgence, on peut se donner 24h, avec conseils de réhydratation si diarrhée... » (M2)</p> <p>« En hiver c'est les gripes et les gastros. Très peu de rhumes, finalement, parce que vu qu'on a pas beaucoup de place, voilà... Et l'été tous les petits tracas de l'été : piqûres d'insectes, blessures diverses et variées... Après les douleurs abdos on en a pas si souvent finalement. » (M3)</p> <p>« Des fois on a des fatigues en urgence, mais c'est que c'est les secrétaires qui ont mal orienté. » (M3)</p> <p>« Aujourd'hui par exemple j'ai vu une patiente qui ressentait des palpitations, du coup ça apparaît pas les trucs cardiaques ? C'était pas une urgence cardio-respiratoire, en fait elle était en FA [Fibrillation Atriale], bien tolérée... Ça apparaît pas ce genre de situations non ? Pareil pour majoration de dyspnée, insuffisance cardiaque... » (M4)</p> <p>« Après moi je trouve qu'il y a quand même pas mal de soutien psychologique, que ce soit des problèmes au travail, du mal-être, ou vraiment des suivis psychiatriques... J'en ai quand même pas mal je pense. » (M5)</p>
		<p>non urgents</p>	<p>« Il y a pas mal de renouvellements, car j'ai pas mal de patients chroniques, et je pense donc que la moitié de mon activité correspond à des renouvellements d'ordonnance. » (M1)</p> <p>« Les renouvellements de traitement. Original [rires]. » (M3)</p> <p>« C'est compliqué et ça va de mieux en mieux quand même, parce que l'organisation a été un peu chamboulée depuis quelques mois, on a vraiment insisté sur le fait qu'il fallait anticiper pour les renouvellements... Il y a des moments, ça arrive encore, où les gens se pointent parce qu'ils ont plus de cachet depuis 3 jours, donc ça ça pourrait vraiment être amélioré, les renouvellements, les certificats, ça pourrait être mieux, clairement. » (M5)</p> <p>« Pas mal de RO : diabète, HTA, tout ça... » (M6)</p> <p>« Il y a quand même le renouvellement d'ordonnance. Après ça dépend des saisons : en septembre octobre, nous avons tous les certificats de sport, j'allais dire les tiques au printemps mais finalement il n'y en a pas eu tant que ça cette année, tout ce qui est virose l'hiver... » (M5)</p> <p>« En septembre il y a les certificats de sport. » (M3)</p> <p>« Les suivis systématiques, à programmer, sans urgence. » (M2)</p> <p>« On fait de plus en plus de gynéco, on a de plus en plus de demandes de frottis, de contraception... Et il y a une vraie demande pour ça. » (M6)</p> <p>« C'est surtout les consultations retardées où il faut que les gens comprennent ça, c'est ça qui est important. Après il y a aussi le problème des individus, parce que chaque patient est unique et pour certains c'est pas comme les autres et dès qu'il y a quelque chose c'est prioritaire et ça doit passer devant les autres. Donc ça c'est compliqué à faire rentrer dans les</p>

		têtes, que “ce que vous avez ça peut attendre”... » (M1)
	populations particulières	<p>Pédiatrie</p> <p>« Un nourrisson de moins de 2 ans qui a des troubles du comportement, une apathie inhabituelle, etc, il faut qu’il soit vu rapidement. Et moins de 3 mois, c’est direct le 15, c’est bien ça, il faut le mettre en gros pour que les familles comprennent. De toute façon nous on ne peut pas faire grand chose sur ces cas là, il faut que ce soit vu aux urgences où ils ont tout ce qu’il faut pour faire le bilan et le traitement. Après ça on le dit quand on fait les consultations pour les enfants, les nouveaux nés. » (M1)</p> <p>« En pédiatrie, un enfant, quand on me dit il a 39 ou même 39.5°C mais il joue ou il est bien, il fait pas que dormir, je vais pouvoir temporiser 24h selon l’âge de l’enfant. Mais s’il est amorphe, qu’il reste sur son canapé, il faut qu’il soit vu dans la journée. » (M2)</p> <p>« Les suivis de bébés, il y a des vagues aussi où il y a pas mal de bébés avec le suivi des premiers mois, ça ça va bien de temps en temps, par vagues. » (M5)</p> <p>« Fièvre chez le nourrisson de moins de trois mois, je sais pas s’ils vont appeler directement le 15 ou nous appeler avant. Trois mois ça me paraît large quoi. De moins d’un mois oui... Enfin je sais pas, si moi j’ai une maman qui m’appelle avec un bébé de moins de un mois qui a de la fièvre je lui dirais de descendre directement à la mater[nité] ou en pédiatrie, s’il est entre deux, entre un mois et trois mois, je pense que je lui dirais quand même de venir, je lui trouverai une place dans la journée ou au moment où elle appelle, et je pense que j’examinerais quand même avant de faire descendre... Enfin trois mois ça fait long, je leur dirais pas s’ils m’appellent “raccrochez faites le 15 et voyez avec eux”, je leur dirais de venir me voir. Bon ça arrive pas souvent. » (M5)</p> <p>« Et du coup enfant tu précises pas, je sais pas, de plus de six mois... Remarque tu as déjà dit que la fièvre il fallait consulter rapidement. Après c’est pareil ça surcharge si tu mets trop de trucs. » (M5)</p> <p>« Par contre peut être une diarrhée... Mettre “fièvre et diarrhée mal tolérées”, que ça apparaisse déshydratation quelque part, ou diarrhée abondante, ou vomissements diarrhées... Mais ça va avec l’enfant un peu gris abattu, si il est déshydraté c’est qu’il est pas très beau... Mais peut être que je rajouterais un truc comme ça, parce que c’est quand même assez souvent que les enfants ils sont... La déshydratation il faut la faire apparaître quoi. La perte de poids ça peut les faire stresser, mais j’insiste pas mal sur la clinique en leur disant bah ça justement si il est tout mou, tout gris, les marbrures aussi je leur montre ce que c’est, mais c’est vrai qu’il faudrait le mettre déshydratation. » (M5)</p> <p>« Moins de trois mois je dirais moins de deux mois. Moins de trois mois j’hospitalise plus en systématique, alors que moins de deux mois si. » (M7)</p> <hr/> <p>Femmes enceintes</p> <p>« “Mal de ventre chez la femme enceinte” j’aurais peut être mis “mal de ventre inhabituel”, parce qu’en vrai quand tu es enceinte tu as mal tout le temps partout [rises], donc un truc “inhabituel” ou pour dire que c’est pas comme d’habitude quoi. » (M5)</p> <hr/> <p>Patients avec pathologies chroniques</p> <p>« Là tu pourrais rajouter aussi... Parce que là je vois “anomalie de résultat biologique”, souvent les gens ils appellent “est</p>

			<p>ce que vous avez vu ma prise de sang machin machin...”, peut être “commentaire d'une prise de sang”, je sais pas comment on pourrait dire... Parce que ça arrive souvent que les gens appellent pour dire “j'ai vu que mon cholestérol il a augmenté par rapport à la dernière fois”, donc peut être “étude de texte” ou “explications résultats d'une prise de sang”, donc là je rajouterais la lecture parce que c'est souvent un motif de consult' ou de coup de fil. Après tu l'as mis dans les cas particuliers... Oui et non, parce que moi quand il y a une grosse anomalie j'appelle le soir, et que quand je rappelle pas c'est que je considère qu'on en reparlera deux mois plus tard, du coup “anomalie” s'ils prennent rendez-vous à 48h parce qu'ils ont les LDL voilà quoi... Je sais pas si ça je le mettrais pas plutôt là [dans la case sans urgence] et puis nous on les rappelle s'ils ont un potassium à 6... normalement [rires]. » (M5)</p>
avis sur prototype affiche n°2	avis global		<p>« Ça permettrait de suivre les vraies urgences, et de libérer des créneaux. Après des vraies urgences il n'y en a pas tous les jours non plus, hier par exemple à part ce monsieur qui a fait son malaise mes autres créneaux d'urgence n'ont pas été pris. Ce qui n'est pas plus mal, ça permet de prendre son temps, d'approfondir plus certaines autres consultations, ce qui est intéressant aussi. » (M1)</p> <p>« Après ce qui est plus compliqué, c'est que moi qui soigne des gens depuis plus de 25 ans, je sais pertinemment qu'il y a des gens, en fonction de ce qu'ils vont dire et qui paraissent pas grave, je sais qu'il faut y aller. Ou qui vont dire “non ça peut attendre demain” alors qu'il faut pas que ça attende. Parce que je sais qu'il y a déjà eu certaines choses chez ces patients, et que ça peut repartir et qu'il faut les voir dans la journée, même si le motif peut paraître, pas anodin, mais pas très important... » (M1)</p> <p>« Elle est très bien faite également. Elle est bien, elle est synthétique, elle est visuelle encore une fois, elle fait bien ressortir ce qui est important, en différenciant la pédiatrie, la grossesse... Non c'est bien, c'est très bien fait, si tous nos patients avaient ça en tête... » (M2)</p> <p>« C'est un gros boulot que tu as fait encore là. » (M2)</p> <p>« C'est complet... Il y a beaucoup de choses. » (M3)</p> <p>« C'était ambitieux de faire un tableau là dessus, qui regroupe tous les motifs de consultation. » (M4)</p> <p>« Je trouve ça cool ! Ça fait de l'éducation éducative [rires]. » (M5)</p> <p>« C'est très bien. » (M5)</p> <p>« Ça me paraît pas mal... C'est dur de voir si tu as oublié quelque chose ou pas. J'ai pas grand chose à rajouter. » (M6)</p> <p>« Celle-là elle est géniale comme affiche. Elle est géniale ! » (M7)</p> <p>« Cette affiche là par contre pour le coup elle est très bien. Elle est complète. » (M7)</p>

		avis sur le fond	<p>Objectif « En fait ça explique plus pourquoi parfois il y a du délai en fait. Parce que c'est plus les infirmières qui vont réguler ça. Et que les patients soient pas trop pénibles à insister pour un truc pas urgent. » (M3) « C'est pas marqué "quand et pour quoi consulter un médecin généraliste", il faudrait peut être le marquer. » (M4)</p> <hr/> <p>Contenu / compréhensibilité</p> <p>compréhensibilité « Tu la trouves compréhensible, cette affiche, pour les patients ? Elle est bien ouais. » (M1) « Pour moi, tu as mis des symptômes avec des mots simples, tu as vulgarisé ton discours. On sait tous que pour les difficultés à uriner tu aurais pu mettre anurie ou oligurie, tu aurais pu le mettre en médical mais ça n'aurait pas parlé aux gens. Mais tu as bien mis, comme pour le bleuissement des lèvres, des symptômes qu'ils peuvent repérer. » (M2) « Je pense que les gens ils savent ce que ça veut dire maintenant "symptôme". » (M3)</p> <hr/> <p>sur les vitales « Bon arrêt cardiorespiratoire ouais, il vaut mieux... » (M5) « Il y a aussi dans AVC la perte de vue brutale d'un œil, ça les gens ils y pensent jamais. Les gens pour l'infarctus ils savent mais pour les AVC c'est plus compliqué : les pertes d'équilibre brutales, les vertiges brutaux... » (M6) « C'est bien que tu aies mis "détresse respiratoire" aussi, dans les trucs urgents. Par contre "détresse respiratoire" je sais pas si les gens ils comprennent ce que ça veut dire... "Difficulté respiratoire" peut-être ? » (M3) « C'est comme la régulation par le 15, là où il faut le plus se méfier et où on se fait plus avoir c'est les douleurs abdos. » (M3)</p> <hr/> <p>sur les urgences du jour « Je rajouterai les arrêts de travail, parfois les gens ils ont juste besoin d'un arrêt de travail, ils gèrent ils ont une gastro, mais ils ont besoin d'un arrêt de travail... Mais c'est pas un motif médical, c'est un motif administratif quoi, et c'est eux qui le savent. » (M4) « Contexte prise de médicaments pour les douleurs abdo c'est par rapport à quoi ? [...] Je suis pas sûr que ça soit très clair pour les patients. » (M2) « Je sais pas si "sang extériorisé" c'est facile à comprendre pour les gens... "Saignement" juste. » (M6) « "Bronchiolite" je pense que les gens ils savent pas forcément ce que c'est. Je le mettrais autrement, je sais pas, "difficultés à respirer chez bébé", pas juste la toux... » (M6) « Et les certificats c'est bien, "sauf si accident ou violence" ça c'est cool parce que les certificats de coups et blessures c'est important. » (M6) « "Infection urinaire" tu l'as mis ? "Cystite" je mettrais consultation dans la journée parce que ça fait tellement mal que pour le coup pour moi c'est un motif de consultation d'urgence. Enfin "brûlures urinaires", mal tolérées, ça pour moi il faut leur donner tout de suite dans la journée, tu peux pas leur dire venez dans une semaine, c'est pas possible, et ça prend deux secondes de leur prescrire du Monuril entre deux patients quoi. Ça pour moi c'est important, j'ai déjà eu des patientes qui venaient parce qu'on leur avait refusé une consultation comme ça dans un autre cabinet, tu restes pas quarante-huit heures avec ta cystite quoi. » (M6) « Là ils ont besoin de voir un médecin pour ces pathologies là [en montrant les lignes orange et jaune], parce qu'au dessus ils appellent le 15, bon ils vont attendre trente minutes au téléphone... Et bien pour ces deux lignes, on pourrait s'entendre</p>
--	--	------------------	--

pour qu'il y ait quelqu'un qui les voit assez rapidement. On libère un créneau, je sais pas comment on peut faire, il faut trouver des solutions. » (M7)

sur les urgences relatives

« Du coup ça c'est fièvre sans autre signe d'appel ? Isolée ? Et là c'est combien quelques jours ? [rises] Trois à quatre jours ? » (M3)

« Après fièvre bien tolérée mais qui persiste du coup tu précises pas combien de temps ? Parce que tu as pas envie de...? C'est un peu vague [rises]. Mais tu as raison c'est pas mal de laisser quand même un peu vague. Même si ça se trouve "qui persiste" ils vont dire "oui mais j'ai donné il y a six heures le Doliprane et puis là il a de nouveau de la fièvre, ça fait au moins six heures qu'il a de la fièvre...". » (M5)

« Pour la fièvre je mettrais "fièvre depuis plus de 48h", ça c'est indication de consultation. Parce que la fièvre même s'il a 40 on s'en fout quoi, sauf si elle est mal tolérée. Mais "au-delà de 48h" tu peux le rajouter je pense. » (M6)

« Douleur articulaire avec rougeur chaleur, je l'aurais peut être mis au dessus, surtout si fièvre, pour pas louper l'arthrite septique. Je rajouterai peut-être douleur articulaire avec fièvre avec la grosse jambe rouge. » (M2)

« Douleur articulaire avec gonflement rougeur chaleur je mettrais avant, vous voyez, parce que l'arthrite septique ça existe. » (M7)

« Ça c'est important la détresse psychologique, c'est important de les voir dans la journée, les burn out tout ça ils faut les voir vite, c'est une urgence aussi. » (M6)

sur les motifs non urgents

« Symptômes anciens, c'est bien. J'ai eu 2 fois la semaine dernière, mais je pense que c'est plus un problème d'orientation par les secrétaires, des patientes pour une asthénie depuis 3 semaines, et j'avais des rendez-vous dans 2 semaines si elles voulaient être que avec moi, ce qui est pas catastrophique, et si elles voulaient avoir rendez-vous rapidement il y avait même de la place pour le lendemain... » (M3)

« Les motifs de consultation sont bien... Non, je pense que c'est cohérent et adapté... Ça c'est bien [il pointe la partie sur les certificats médicaux] "ouais docteur j'ai ça à remplir, ça fait 10 pages..." [rises]. » (M1)

autres

« C'est dur "1 consultation = 1 motif" quand les gens ont un mois de délai. » (M3)

« "1 consultation = 1 motif", c'est ambitieux... C'est pareil, si on a des consultations à trois semaines c'est pas possible, ça se rajoute... Si on pouvait vraiment les voir dès qu'ils en avaient besoin dans la semaine on pourrait le dire, mais vu notre offre de soins aujourd'hui on peut pas quoi... Après trois motifs ça fait beaucoup quand même. » (M4)

« Ça c'est bien aussi, c'est bien ça [en montrant le "1 consultation = 1 motif"]. C'est de la théorie tout ça, on est dans de la théorie... » (M5)

« "1 consultation = 1 motif" c'est bien aussi. Ou deux à la limite. » (M6)

« "1 consultation = 1 motif", ça c'est irréalisable en médecine. » (M7)

« Elle est très bien ta phrase en bas aussi [la médecine n'est pas une science exacte]. » (M2)

réserves sur l'application

« Après nous on a pas trop "consultation dans la journée" ou "consultation dans les 48 à 72h", on a pas trop cette différence là de possibilité, parce que soit en gros ils appellent dans la journée, soit c'est à trois semaines, donc on a pas de place à soixante-douze heures hors créneau d'urgence. Donc il y a ça qui existe pas vraiment dans notre calendrier, en général ça passe en consultation dans la journée... [relit l'affiche] Tout ça [les motifs de consultation pouvant être différés à 48-72h] ça

		<p> passe en général dans la journée, sauf la fatigue peut être. C'est une des difficultés d'avoir des délais qui sont longs : une tendinite c'est pas une urgence, mais trois semaines c'est un peu long quoi. Avec des consultations à trois ou quatre jours c'est plus facile. Pareil pour les bilans sanguins. » (M4) « Vu qu'on a pas cette possibilité là [de prévoir une consultation à 48-72h], ça peut prêter à confusion... C'est soit une urgence, soit pas. » (M4) « Sinon c'est à peu près ça ! » (M4) </p> <hr/> <p style="text-align: center;">n'apparaissant pas</p> <p> « Je sais pas si un mot sur l'automédication, je sais pas si ça rentrerait là dedans, tu y a réfléchi ? Parce qu'à la fois il faut éviter... Leur dire de pas s'automédiquer c'est peut pas mal non plus ! Non le mieux c'est de pas en parler. » (M4) « Je rajouterai un mot sur cette affiche aussi sur la permanence des soins, sur si ça arrive le week-end qu'est ce qu'on fait. » (M4) « La toux aussi c'est un motif de consultation hyper-fréquent. C'est LE motif de consultation en hiver, et ça c'est vachement compliqué parce que les gens ils se stressent ultra-vite pour la toux, alors qu'en fait on s'en fout si tu tousses pendant 2 jours, c'est pas inquiétant, c'est vraiment si tu as de la fièvre ou du mal à respirer... Je pense que éventuellement s'il y a un truc à rajouter ça serait ça, mais je sais pas comment on pourrait le mettre... Une toux ça peut attendre 48h, sauf problème respiratoire associé et fièvre mal tolérée. » (M6) </p> <hr/> <p>Utilité</p> <p> « C'est utile, pour les gens qui viennent au cabinet et autre, pour leur faire comprendre qu'il y a des moments où il faut savoir prendre le temps, parce qu'il y a plein de choses qui se règlent toutes seules sans qu'il y ait besoin de voir un médecin, et que ça peut nous permettre à nous de dégager du temps pour des choses qui sont plus "importantes". » (M1) « Ça va rendre service aux gens. » (M2) « Il faut le tester, il faut voir ce que ça donne... Est ce que ça va les rendre plus anxieux, il y en a d'autres ça va les aider à prendre une décision... » (M3) « Ça ne peut être qu'intéressant pour les patients, mais ça ne répond pas du tout à une problématique, à un besoin. » (M4) « Je trouve que les gens ici ils abusent pas. On a rarement des motifs pour des urgences qui n'en sont pas, vraiment rarement, ou on en a eu un petit peu pendant les vacances parce que c'est des vacanciers qui ont pas l'habitude, peut être plus citadins... » (M4) « Je trouve que le problème [de la gestion des motifs de consultation urgents] n'est pas un problème pour nous ici. Je le ressens moins... Ce serait plus axé sur si c'est la semaine, si c'est week-end, et comment accéder au médecin de garde qui est compliqué. Mais les motifs, soit c'est régulé par le 15, soit par les secrétaires. » (M4) </p>
	avis sur la forme	<p>Illustrations et couleurs</p> <p> « C'est pareil, elle est un pastel, il faudrait un truc "bang", bien tranché, avec rouge alerte alerte, orange... Après c'est un bon code couleur. Par contre il faut s'approcher pour la lire... Tu penses qu'il faudrait la faire en plus grand ? Non non mais sinon ça reste bien... » (M1) « C'est bien fait encore ton code couleur. Le rouge qui est urgent, le vert quand tout va bien, avec le dégradé au milieu, c'est clair. » (M2) « Ça c'est de la peau ? [en montrant les feux quadricolores] Ah c'est des feux tricolores ! Les gens vont nous demander après [rires], ça ressemble à de la peau au dermatoscope ! » (M3) </p>

		<p>« Par contre, c'est mon avis hein, mais ce motif là [montre les feux quadricolores], ça me fait penser à de la peau vue au microscope, j'aime pas trop, je trouve que ça fait un truc un peu bizarre. On a l'impression de voir un peu une peau de crocodile, des écailles... Il faudrait un truc velouté, un peu plus doux. » (M5)</p> <p>« Peut être qu'on pourrait rajouter des petits symboles qui rappellent les thèmes : cardiovasculaire... Du coup ça aiderait à classer les motifs. Mais il y en a peut-être pas pour tout [rires]. » (M4)</p> <hr/> <p>Texte / lisibilité</p> <p>« Une fois que tu as compris comment ça fonctionnait, ça va. » (M3)</p> <p>« Peut-être que pour la pédiatrie il faudrait faire un tableau plus affirmé... L'entourer dans une bulle, faire quelque chose de différent, avec le petit dessin de l'enfant ou de la femme enceinte pour rappeler la légende. » (M4)</p> <p>« Peut-être faire des phrases plus claires, plus courtes : par exemple pour "mal de dos qui persiste plus de 8 jours", si tu mets juste "mal de dos plus de 8 jours" ça veut dire la même chose, "augmentation en particulier la nuit" ça ferait "augmentation la nuit"... Peut-être dans la formulation, être plus concis... Après c'est juste pour cette phrase, parce que les autres... » (M4)</p> <hr/> <p>Attractivité</p> <p>« Je la verrais à l'extérieur, sous le numéro de téléphone. C'est vrai que ça fait beaucoup de texte, donc il faut peut être mieux la mettre en salle d'attente plutôt qu'à l'extérieur en fait. Par exemple l'affiche qui dit que *** dans ma salle d'attente, tout le monde la lit, et pourtant elle est pas hyper bien placée, donc je pense qu'une affiche comme ça, avec des couleurs, les gens la liraient oui. » (M3)</p>
	avis sur diffusion	<p>« Celle là c'est surtout en salle d'attente, les gens quand ils attendent un peu et qu'ils voient un peu, c'est pas un cours, mais ça fait des choses à voir pour temporiser un peu les choses, voir quand il ne faut pas temporiser... et essayer de faire le tri. <i>Oui, ce que je pensais c'était la mettre uniquement dans les salles d'attente médicales, parce que l'idée n'est pas de la faire apprendre par coeur, mais que les patients aient des notions...</i> Oui, et comme ça s'ils viennent sur un rendez vous d'urgence, qu'ils se disent "ah bah tiens, je suis venu, ça correspond à ça..." Ou "ça correspond pas" d'ailleurs [rires] ! Ou "j'aurais dû venir la semaine dernière parce que j'avais ça" [rires]. Non non je pense que c'est bien ça, qu'il faut le mettre en salle d'attente pour que les patients le voient... » (M1)</p> <p>« Pareil : salles d'attente et petites brochures pour les patients, chez eux, pour les aider. Ou qu'on puisse les distribuer nous-même aux patients, par exemple aux femmes qui débutent une grossesse, ou qui sont jeunes parents. De façon générale je préfère qu'on nous appelle par excès que par défaut. » (M2)</p> <p>« Je comprends ce que tu veux dire [à propos de la diffusion prévue uniquement en salle d'attente], ça se discute... C'est vrai qu'après chez eux, ils peuvent se demander s'ils appellent ou pas, c'est vrai... Ou alors exiger une consultation dans la journée. » (M2)</p> <p>« Salle d'attente et même directement dans les cabinets des médecins, là derrière moi, qu'ils le lisent quand je tape un truc sur l'ordi et qu'il y a un blanc... » (M2)</p> <p>« Je sais pas s'il faudrait le mettre ailleurs que dans les cabinets médicaux. » (M3)</p> <p>« Je la mettrais dans les cabinets médicaux, après est ce que dans les autres cabinets et autres structures de soins... ? Ça risque de les embrouiller. » (M4)</p>

		<p>« Ça dans la salle d'attente c'est pas mal aussi. Parce qu'il faut avoir le temps de se poser. Comme ça ils s'ennuient, ils le regardent et la prochaine fois ils savent. » (M6)</p>
Remarques générales	<p>Sur le projet « Je trouve que c'est une bonne démarche de regrouper les informations sur des supports pour permettre aux gens de savoir comment ça s'organise sur le territoire. » (M1) « Félicitations pour ce boulot ! Pour le travail que tu as fait, de recenser tous les professionnels de santé, c'était un gros boulot, plus le travail de synthèse, de quand venir, de quand pas venir... Et je pense que c'est essentiel, et pas à diffuser que à nous : ta petite affiche "quand consulter son médecin généraliste" peut aider beaucoup de cabinets, beaucoup de confrères... avec un effort de synthèse et de travail informatif des patients qui est très important, donc félicitations. Vous avez les félicitations de l'interviewé, pas du jury encore [rires]. » (M2) « Hâte d'afficher ces belles affiches dans la salle d'attente [rires]. » (M5) « C'est top. J'ai rien à rajouter. » (M6)</p> <hr/> <p>Actualisation « Le contenu c'est bien, il y a tout ce qu'il faut. Après il faut avoir une possibilité d'y mettre à jour [rires]. » (M1) « Nous on avait fait une affiche un peu au début parce que les gens trouvaient qu'il y avait trop de délai et nous on était débordés, et donc on avait fait un affichage avec nos jours de travail, et en dessous on avait mis les autres cabinets médicaux avec leurs numéros. » (M3) « Il faudra que tu puisses le changer facilement ça ! » (M3) « Après ça change régulièrement du coup, ça serait bien que ce soit bien mis à jour, parce que ça peut être source de tensions. » (M4)</p>	

Grille d'analyse Professionnels

<p>Organisation et accès aux soins dans le Trièves</p>	<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p>	<p>Démographie</p> <hr/> <p>En général</p> <hr/> <p>Dualité...</p> <p>« Il y a deux pans. C'est compliqué parce que malgré le fait qu'on soit dans le Trièves, relativement éloignés, il y a quand même tous les corps de métier qui y sont représentés, dans le médical et le paramédical. Certes il n'y en a pas beaucoup, il y a une problématique qui revient chez tout le monde en disant "on arrive pas à avoir les médecins, il faut de l'attente pour les kinés, les infirmières..." N'empêche que les gens qui sont présents essaient de faire au mieux, et de répondre à toute la demande. Et vous avez de plus en plus d'orthophonistes, tous les corps de métiers, sage-femmes... Et même si parfois ça râle, on arrive quand même à trouver des dentistes. Donc même s'il en manque, je dirais que c'est quand même relativement préservé. Alors il nous en manque, il faut que les professionnels de santé arrivent jusqu'ici, mais... C'est pour ça que c'est particulier d'en parler, parce que les professionnels qui travaillent ici sont des gens engagés, qui aiment bien travailler et qui sont proches des gens, parfois ils se retrouvent un peu seuls, et du côté des patients on entend beaucoup d'attentes et de problématiques à se faire soigner. » (P14)</p> <p>« C'est pas évident, parce que quand on parle de désertification, on a effectivement des exemples de lieux où il n'y a vraiment personne, donc le Trièves est bien loti, mais par contre pour fonctionner pleinement il y aurait besoin de plus de professionnels. Plus de médecins c'est évident, et plus de professionnels de santé de façon globale, c'est évident. Je prends l'exemple des orthophonistes, il y a cinq, six ans en arrière on disait ça serait bien qu'il y en ait, aujourd'hui rien que sur Mens il y en a trois, et leur délai de rendez-vous est de trois ans. Donc on est aussi dans une demande qui est plus importante en termes de soins. Les soins de kiné, d'orthophonie, sont des soins qui n'existaient pas il y a quelques années en arrière, dans un milieu très agricole ce n'était pas leur souci. Là, avec le renouvellement des populations, il y a quand même la prise en compte de certaines choses qui font que ces demandes-là augmentent. » (P16)</p> <hr/> <p>...entre optimisme...</p> <p>« On est de plus en plus nombreux [en tant que professionnels de santé], et pourtant il y a toujours autant de patients à prendre en charge... Pourtant la population a un peu augmenté mais pas tant...La population est vieillissante... Ah bah des vieux il y en a toujours eu, il y en a qui vieillissent mais il y en a qui meurent [rires] ! » (P2)</p> <p>« En ce moment on entend moins [les gens] parler, on a moins de retours, mais quand il y a un retour c'est souvent que c'est négatif [rires] donc c'est qu'on doit pas être mal en ce moment. » (P5)</p> <p>« Ce qu'il y a de bien, c'est que les professionnels sont bons et investis. » (P6)</p> <p>« Il y a quand même une belle diversité des professionnels de santé : par exemple 3 orthophonistes, pour un village comme Mens, c'est chouette, même si elles ont beaucoup de boulot. Il y a même des ergos, des ostéopathes, des psychologues, sage-femmes... Et après d'autres choses non conventionnées : naturopathes... Donc il y a du choix, ça fait un large panel. » (P7)</p> <p>« En tout cas moi je trouve que c'est quand même assez fourni en médecins, infirmières, kinés... » (P15)</p> <p>« Je pense que l'offre de soin elle se complète, on voit qu'il y a quand même du monde, j'ai pas compté le nombre de professionnels, ça a l'air de dépasser la cinquantaine... On est pas franchement un désert médical ! Alors je sais que certaines professions ont des listes d'attente, après ça c'est leur façon de gérer la chose, je sais que les orthophonistes y a pas mal de liste d'attente, enfin je veux pas commenter les autres professionnels... Mais on est pas un désert médical ! On est pas un désert médical. C'est plutôt une bonne chose, on entend partout parler de désert médical, on l'est pas. Même si pour certaines professions c'est un peu tendu. » (P17)</p>
--	--	--

	<p>« Moi je trouve que c'est bien ; moi quand j'ai commencé ma carrière ici, il y a avait kinés même si pas aussi représentés, dentiste, médecin bien sûr, pharmacien... Alors qu'aujourd'hui on a une sage-femme, des orthophonistes, ostéos, différents kinés, différentes méthodes, opticiens... Il ne manque que les spécialistes ! Mais du coup c'est bien qu'ils montent à Monestier ou à La Mûre, même si s'il n'y a pas une réelle politique d'en haut, ça va être compliqué. » (P18)</p> <p>« En tant qu'habitante je n'ai pas un besoin d'accès aux soins énorme pour l'instant donc je dirais que je peux difficilement parler en ces termes, en termes de besoin, mais évidemment je trouve que plus on localise et plus il y a de diversité et de possibilités locales, plus ce sera simple et pérenne pour l'avenir. Ça c'est un truc dont j'ai besoin. J'aimerais bien vieillir ici et que ce soit un truc pas inquiétant, d'être loin de l'hôpital, loin des soins, d'avoir une demi-heure d'attente sur le SAMU à chaque fois qu'il y a un appel... C'est bien s'il y a des soins plus locaux et plus complets et plus de moyens, parce que c'est un territoire isolé, à soixante, soixante-dix bornes de Grenoble. » (P19)</p> <p>« Sur l'accès aux soins globalement, j'ai l'impression que tous ceux qui s'installent ils ont du boulot, quel que soit ce qu'ils proposent et ce qu'ils font, même dans les médecines alternatives, même dans les médecines parallèles, même dans toutes les médecines qui finalement ont un certain coût qui n'est pas assuré par l'État, il y a quand même une envie de prendre soin de soi chez de plus en plus de monde, en tout cas d'être acteur de son soin et d'être bien accompagné pour s'en saisir. A part pour les personnes âgées, je travaille avec des petites personnes âgées, parfois on a toujours l'impression qu'il y en a qui s'amènent à l'hôpital un peu comme ils amènent la voiture au garage en souhaitant être réparés, mais ça c'est en train de changer. Déjà les soignants ils ont envie d'impliquer les personnes, et les personnes se sentent finalement parfois surprises mais j'ai l'impression que ça les implique tellement que d'une certaine manière ils s'en saisissent à nouveau, et je pense que ça valorise, ça leur redonne confiance, ça les aide, ça a un impact global sur la santé à tous niveaux, ça c'est génial. » (P19)</p> <p>« Je pense que c'est pas un territoire trop dépourvu, on a la chance quand même d'avoir une région quand même dynamique. » (P19)</p> <p>« Je trouve qu'on est pas mal lotis pour une région rurale et de montagne. Je pense qu'on a de la chance. Même si c'est pas du tout parfait, ni pour les patients ni pour les soignants. Mais je trouve qu'on a une diversité et un nombre de professions, de soignants, qui est quand même non négligeable au regard de ce qu'il peut se passer ailleurs en France, me semble-t-il. Parce que dans un village de mille quatre cents habitants comme Mens, qu'il y ait autant de soignants... C'est représentatif du dynamisme de ce territoire en particulier. » (P20)</p> <p>« Même si finalement tout le monde ne bosse pas à temps plein, ça reste intéressant pour les gens d'avoir plus de choix, et puis tout le monde n'a pas forcément fait les mêmes formations et n'est pas outillé dans les mêmes domaines, et avec un champ de compétence aussi large on ne peut pas être bon partout, alors qu'en travaillant ici on doit être 'généraliste', et donc c'est chouette de pouvoir se répartir les patients selon nos compétences. » (P20)</p> <p>« Je trouve que l'offre de soins se développe de plus en plus. Après il y a des manques, il y a quand même pas toutes les professions de santé qui sont représentées dans le Trièves, donc effectivement, les gens sont quand même amenés à descendre sur Grenoble. On en parlait hier avec une copine, il y en a une qui cherche un dermato, l'autre un podologue, à chaque fois ça se tourne tout de suite sur Grenoble. Après, au niveau orthophoniste ça s'est beaucoup développé, donc voilà il y a des nouvelles professions qui commencent à arriver, il y a une diététicienne aussi qui va arriver, une naturopathe, peut-être un podologue... Ça se développe quoi ! » (P21)</p> <p>« Ça s'est beaucoup amélioré... Les gens sont assez pessimistes "j'arrive jamais à les avoir au téléphone, ils travaillent jamais...", mais non non on a de la chance. Ce qui est agréable c'est la psychologue, la sage-femme, l'orthophonie... Tous ces soins qui sont à la fois particuliers mais importants. » (P24)</p> <p>« Mon ressenti c'est qu'en terme d'accès aux soins ça m'a pas l'air d'être un désert médical, parce que les patients ont le</p>
--	---

choix du professionnel endroits, et ensuite il y a des possibilités d'hospitalisations et de prises en charge à domicile, avec le SIAD par exemple, qu'il n'y a pas de partout, donc je pense que c'est déjà une belle avancée. » (P28)

...et fragilité

« J'ai croisé [un médecin] hier, pour une patiente pour qui il faudrait passer tous les jours, et qui m'a dit "de toute façon vous avez tous le même problème vous êtes débordés." Après je sais pas comment mes collègues travaillent, si elles travaillent toute la journée... Mais je sais pas s'il y a quand même du boulot pour tout le monde. En ville oui, mais ici je sais pas. » (P13)

« Je connais encore peu de choses, tout ce que je sais c'est que j'avais des gens du Trièves qui venaient me voir sur Grenoble déjà, j'en ai conclu que dans le tréfonds du Trièves il doit y avoir des propositions dans ma partie à moi. » (P15)

« C'est vrai que ici, il y a un besoin quand même. » (P15)

« C'est ambigu : il y a en a, mais c'est très fragile, c'est un équilibre très fragile, et il suffit qu'un professionnel soit en arrêt un peu longtemps et le système ne tient plus. Donc il faut encore intéresser des professionnels à venir ici. » (P16)

« Il y a pas mal de monde côté Lalley, Saint-Maurice qui vont voir la médecin de Lus-la-Croix-Haute. Il faudrait qu'on soit un peu plus cohérents avec Lus parce qu'il y a beaucoup de gens du Trièves qui se déplacent là haut, même pour les soins kinés, l'ostéopathie... Mais il y a des besoins importants aussi là-haut. » (P24)

Médicale

Médecins généralistes

« Après on voit aussi pas mal d'ordonnances faites par des médecins qui exercent plus bas du côté de Grenoble... C'est vrai que Monestier a un peu cette place centrale, ouverte sur le Trièves au dessus, et vers Grenoble en bas, avec beaucoup de personnes qui habitent sur Monestier mais descendent travailler à Grenoble, et en profitent pour se faire suivre en bas où ils ont accès à plus de choses. » (P2)

« Il faudrait... pfiou, je sais pas combien de médecins en plus, mais il en faudrait beaucoup plus. » (P4)

« Il est vrai qu'il faudrait beaucoup plus de médecins, pour prendre en charge ces jeunes retraités actifs. » (P4)

« Dans ma patientèle, qui n'est pas encore très grande, je reçois très souvent des patients avec des ordonnances de médecins très loin. Et ça ça m'inquiète. Parce que parfois c'est des gens qui ont plus de quatre-vingt ans et qui vont consulter à Saint-Martin-d'Hères, qui vont consulter à Saint-Martin-d'Uriage, qui vont consulter à Grenoble... Et je trouve ça inquiétant. Surtout les patients de soixante-dix ans, qui ont fait leurs quarante ans de carrière dans le bassin grenoblois, et ils ont toujours été suivis par un médecin grenoblois, et donc ils restent chez ce médecin. J'ai eu des inquiétudes pour Gilbert, dont je tais le nom de famille : il a des antécédents cardiaques, il a fait plusieurs AVC, et il me donne des ordonnances de médecins grenoblois. Autre exemple typique, une dame très âgée, qui a un gros gros dossier médical, et qui consulte toujours à Saint-Martin-d'Hères, alors qu'elle a soixante-dix-huit ans. Elle et son mari handicapé descendent à Saint-Martin-d'Hères. C'est vraiment dommage. Il y a encore des gens qui ne vont pas à la Maison Médicale de Mens et qui devraient le faire. » (P4)

« Ces gens [qui se font suivre loin] vont faire leurs courses à Mens, et pourraient très bien consulter à la maison médicale de Mens. Mais ils sont persuadés que la Maison Médicale de Mens ne se déplacera pas à domicile... » (P4)

« Je pense qu'on est pas trop mal desservis... Maintenant en tout cas, parce qu'il y a quelques années de ça c'était pas le cas, mais il y a des médecins qui se sont installés, on a... Non je pense qu'au niveau services on est pas mal. » (P5)

« Au niveau des médecins, c'est très très compliqué, on a des bons médecins mais c'est très compliqué d'avoir des rendez-vous car il n'y a pas assez de médecins pour le nombre de patients. » (P6)

« Au niveau des médecins, ça serait bien d'en trouver en plus... Il y a souvent des remplaçants, s'il y avait des médecins fixes en plus... Il y aurait la place. » (P7)

« Ça bouge dans le Trièves ! Il y a des nouveaux médecins, la situation ne me paraît pas si difficile pour avoir un rendez-vous. [...] Le manque de médecins dans le Trièves je ne le ressens pas mais c'est les patients qui en parlent. » (P8)

« C'est difficile, je pense que c'est difficile pour les patients, et encore il y a eu beaucoup de progrès. Ce qui est difficile c'est qu'il y a un manque de médecins généralistes, et encore là il y a eu une sacrée évolution... En tout cas, c'est ce qu'ils me renvoient, et ce que je vois aussi sur le terrain, les rendez-vous classiques, il y a trois semaines à un mois d'attente, un peu partout, dans tous les cabinets. » (P12)

« Il n'y a pas assez de monde. Il n'y a pas assez de médecins. Les médecins qui sont là, et c'est pas du léchage, les médecins qui sont là ils sont tops. Et je passe mon temps à les défendre, ils sont gentils comme tout. » (P13)

« Je dirais que aujourd'hui, vu comment ça se passe au niveau national, il faut pas se plaindre. Je pense surtout au niveau médecins, parce qu'au niveau des paramédicaux il n'y a pas trop de problèmes. Mais je trouve que c'est pas mal ! Même s'il y aurait du boulot pour plus... Mais je trouve que l'offre de soins est bien, surtout qu'on est dans un territoire rural ! Même si il faudrait encore inciter, avec une vraie volonté politique derrière, pour faire bénéficier les maisons de santé qui sont en train de se monter partout, pour faire venir des jeunes médecins avec la carotte, et pour faire venir des spécialistes, mais il faudrait un peu pousser derrière, mettre des carottes, pour ça vienne... » (P18)

« J'en ai pas beaucoup de retours de patients, si j'en avais un peu, parce que je peux en avoir un peu de manière informelle, c'est qu'il n'y a pas beaucoup de médecins, ils sont pas très disponibles... Il en faut plus des médecins. » (P19)

« En terme d'offre de soins je pense que c'est pas mal, après je me rends pas compte, j'ai juste les échos de mes collègues médecins qui me disent "on a tant de temps d'attente", les échos de mes collègues orthophonistes qui me disent "on a une liste d'attente"... Après j'ai un peu l'écho de la part des patients, qui, à certains moments, témoignaient du fait qu'elles n'arrivaient pas à prendre rendez-vous dans un délai acceptable, mais en ce moment ça va, on a pas trop de plaintes. » (P23)

« Pour les médecins par contre je pense qu'il y a un problème. » (P25)

« Après c'est sûr il manque des médecins. » (P27)

« Je trouve qu'on a de la chance. On est pas passé loin du désert médical lorsque les anciens médecins sont partis à la retraite. Mais aujourd'hui je m'estime chanceuse, d'avoir une équipe de plusieurs médecins, d'avoir un projet de maison de santé qui dynamise et attire d'autres professionnels de santé... Je trouve qu'on est bien dotés. » (P29)

Médecins spécialistes

« Ça serait bien d'avoir des spécialistes qui puissent monter, surtout pour les personnes qui ont du mal à se déplacer. » (P7)

« Pour moi il manque des spécialistes, il manquerait des permanences de spécialistes à Monestier, ou alors même à Clelles, parce que c'est au centre géographiquement, aussi bien pour les gens de Mens que ceux de Monestier de Clermont. Clelles pourrait être un centre de spécialistes. J'avais commencé à parler de faire venir des spécialistes, de comment on les contacte... J'avais pensé à passer par les médecins généralistes, ou à dire à des médecins à la retraite qui veulent travailler encore une journée. Après ce qu'il y a de difficile chez les spécialistes c'est qu'il y a beaucoup de matériel spécifique. Mais quand même, est ce qu'on pourrait pas dire à des cardiologues, à des rhumatologues, un ophtalmo... C'est surtout ça je trouve qui manque, parce qu'en fait on est vraiment amenés à être toujours sur Grenoble. [...] Je pense que la Comcom devrait faire un sacré dossier pour créer quelque chose de plus ambitieux. Parce qu'on demande aux gens de pas prendre leur voiture, mais pour pas aller à Grenoble il faut que les gens puissent consulter ici. Je pense que ça

dirait à plein de praticiens, quitte à faire des ponts d'or, parce que c'est pas rien pour des spécialistes de venir ici, mais je sais pas comment mais ça se fait ailleurs. La Comcom elle est là pour ça, il faudrait créer un pôle... Il y a un besoin. » (P9)
« Je pense qu'un CMP ça serait super dans le Trièves, parce que quand on est un gamin, quand on est en difficulté, bah en fait on fait que descendre, on est tout le temps en bas, donc un CMP ça serait génial ici. » (P9)
« Il manque un psychiatre avec qui travailler de façon un peu plus rapprochée. On fait avec ce qu'on a, mais ce serait vraiment intéressant d'avoir un psychiatre vraiment avec lequel on travaille en équipe. [...] Et les médecins le disent aussi, ce serait chouette d'avoir un psychiatre... Un jour peut-être ! » (P10)
« Parce qu'au niveau des patients, souvent il y a un abandon de leurs soins, ils laissent tomber parce que c'est trop long. Les spécialistes etc ils sont à Grenoble, et du coup ils ne préfèrent pas y aller : les ophtalmos, les cardios... » (P12)
« D'où l'intérêt de maintenir ces petits hôpitaux de campagne, où il y a la structure pour accueillir les cardios, les gastros, les trucs régulièrement avec les locaux, la structure... Pour ne pas avoir que des gros paquebots comme le CHU. » (P18)
« Il n'y a pas de médecins spécialisés dans le Trièves. [...] Il n'y a pas de psychomotricien... Et puis il faudrait un psychiatre aussi. [...] Il manque de spécialistes quoi, mais après... » (P22)
« Au niveau des médecins je n'ai pas eu d'échos trop négatifs des patients, ils n'ont pas l'air de courir après... C'est plus au niveau des spécialistes qu'ils galèrent pour aller jusqu'à Grenoble, et ça pose problème à ceux qui ne sont pas véhiculés parce que les transports en communs c'est la galère pour aller à Grenoble, c'est plus par rapport à ça j'ai l'impression. Et même en rééducation vestibulaire par exemple, ils trouveront pas forcément dans le coin, il va falloir forcément aller à Grenoble. J'avais une patiente, pour des traitements de maxillo-facial, elle devait forcément aller à Grenoble aussi, il me semble qu'elle a pas trouvé par ici. Donc pour tout ce qui est généraliste, ça le fait, mais pour tout ce qui est spécialiste ça va poser problème. » (P28)
« Je pense que ça marche [les spécialistes à Monestier] parce qu'il y a la proximité avec Grenoble. Tu imagines, de la sortie de Seyssins à Monestier il faut une vingtaine de minutes par l'autoroute. Donc le gars si il habite au sud de Grenoble il préfère venir ici que se taper tous les bouchons pour aller à vol d'oiseau plus proche dans Grenoble mais au final il met plus de temps. Donc c'est aussi pour ça que les spécialistes ils se bougent jusqu'ici j'imagine. Mais ouais je pense qu'il y aurait quelque chose à faire pour attirer les gens, on est pas loin de l'autoroute ni de La Mûre... » (P28)

Sages-femmes

« Maintenant on a une sage-femme, qui gère bien... » (P1)

Dentistes

« Ouais par contre quand même le dentiste, il est très difficile à joindre... Il manque un dentiste quand même. » (P1)
« Il nous manque un dentiste à Monestier. Je pense qu'on en aura jamais mais bon... » (P26)

Paramédicale

Infirmiers

« Les infirmiers ils sont taquet, mais ils sont limités pour leur installation. » (P7)
« Les infirmières je ne les connais pas, combien elles sont ? Trois, quatre à Clelles ; trois, quatre à Mens ? Je sais pas si ça suffit ou pas, j'en sais rien. Mais d'après l'ARS ça suffit puisqu'ils veulent pas en embaucher d'autres. Ils comptent les infirmières d'EHPAD, il y a un quota... Enfin je sais pas trop comment ils gèrent. » (P13)
« Ce qui est intéressant sur ce secteur là, c'est que c'est un travail beaucoup plus axé sur la technique infirmière, en clair dans le texte, pour avoir fait plusieurs endroits, plusieurs cabinets, y compris en ville, avant de m'installer, je peux comparer : globalement les cabinets infirmiers, depuis les années quatre-vingt, fonctionnent énormément sur du nursing, de l'aide à

la toilette et des choses comme ça, ce qui a le confort d'assurer un revenu moyen régulier, mais ce qui a l'inconfort à mes yeux de faire quand même un travail très routinier... Ici, nous faisons zéro soins de ce type là, mais que des soins techniques, pour la raison que j'ai invoquée avant d'une part, c'est qu'on a pas le temps matériel, et inversement parce qu'on travaille en partenariat avec le SIAD et l'ADMR et que c'est eux qui couvrent cette demande là. Et le fait d'être éloignés fait qu'on fait tout type de soin technique et beaucoup plus qu'en ville, que ce soit les chimiothérapies, les alimentations parentérales, les dialyses péritonéales... On a vraiment une palette de soins techniques très très intéressante, les gens ne retournant pas toutes les quarante-huit heures pour un pansement en clinique ou autre, donc on gagne vraiment en qualité de soins, et c'est un peu dommage qu'il n'y aie pas plus de professionnels qui puissent en profiter. » (P16)

« [Les infirmiers] sont régis par des quotas, et l'ARS classe le Trièves et particulièrement le canton de Mens en zones surdotées, du coup pas d'installation possible, et dans les faits on y arrive pas, donc on joue, on triche avec des remplaçantes régulières. Et pourquoi ? Parce que l'ARS prend en compte uniquement la dimension comptable, tant d'habitants, tant de professionnels, mais on est sur des secteurs de moyenne montagne où il y a très peu d'habitants au kilomètre carré, et donc effectivement comptablement on pourrait être surdotés, mais dans la réalité des choses on passe autant de temps en déplacement qu'en soins effectifs, et ce temps de déplacement est pas du tout pris en compte, et qui plus est l'hiver où ça nous prend encore plus de temps. Donc là il y a un vrai vrai décalage entre la réalité de terrain et les textes à appliquer, et ça c'est dommageable pour nous. Parce qu'on aurait la demande de gens pour s'installer, bien évidemment notre accord pour qu'une ou deux personnes de plus s'installent, mais ça coince administrativement. » (P16)

« Sur le plan infirmier, je pense que c'est correct, je pense que ça suffit, de toute façon il y a une carte sanitaire, comme pour les pharmaciens. » (P25)

Kinésithérapeutes

« Des kinés on en a, malgré qu'il n'y en a pas beaucoup qui font du domicile, c'est un peu dommage en milieu rural quand même... » (P1)

« On est pas mal de kinés, malgré tout il y a beaucoup de personnes qui trouvent qu'il y a trop d'attente. » (P6)

« Au niveau kiné, il y a eu plusieurs départs et je pense qu'il y aurait la place pour quelqu'un d'autre. » (P7)

« En kinésithérapie, il manque cruellement un centre de rééducation. On peut toujours avoir besoin d'ostéo, on peut toujours avoir besoin de kiné spécialisée en McKenzie, en spécialiste du dos... Mais c'est des gens de la montagne ici, il y a beaucoup de blessures, de chevilles, de genoux, et ça serait bien qu'il y aie un cabinet de kinésithérapie spécifique de la traumato, de la rhumato, vraiment en terme d'exercice et de rééducation, ce qui manque ici. Avec un gymnase, un peu d'équipement, un groupe. Parce qu'il y a beaucoup de gens qui descendent pour se faire rééduquer. » (P9)

« Côté kiné je suis un peu plus perplexe, c'est tendu. A un moment il y en avait 17 quand même, sur les deux cantons de Clelles et Mens... Là si on compte [compte sur l'affiche], ça fait 7 actuellement. Après est ce qu'il a besoin d'autres kinés dans le Trièves, je sais pas. » (P13)

« Pour les autres métiers je sais pas exactement, mais les kinés par exemple ils sont à flux tendu. » (P27)

Orthophonistes

« Les orthophonistes ça manque... Plus il y en a et plus les gens se ruent dessus. » (P19)

« Alors effectivement il y a le verre d'eau à moitié vide, mais dans une commune de mille quatre cents habitants avoir trois orthophonistes je crois que c'est quasiment inédit. Et puis ça ne draine pas que le Trièves, il y a des gens de la Matheysine, du Beaumont, qui viennent jusque là. » (P20)

« Au niveau de l'orthophonie je trouve que c'est bien, même s'il y aurait le potentiel d'en accueillir d'autres. » (P29)

Ambulanciers

« Après les ambulanciers, ambulance d'urgence on a jamais nous... » (P1)

Psychologues

« Quand je me suis installé(e), j'ai eu des appels, il y avait un vrai besoin, une vraie demande. » (P22)

« Après les gens ils y pensent pas forcément, comme aller chez le psychologue c'est pas la première chose qu'on va aller faire, mais ça va peut-être être pas mal. » (P24)

Accès aux médecins

Disponibilité des médecins

« Ça a beaucoup râlé parce que les anciens médecins étaient partis et que les nouveaux étaient pas là ou pas à plein temps... Ça a été compliqué. » (P5)

« Avant il y avait le Dr ***** qui était un bourreau de travail, mais les gens n'arrivent pas à comprendre que tout le monde n'est pas lui, que tout le monde n'a pas envie de bosser jusqu'à minuit. Avant encore il y en avait un autre, il faisait du vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Mais des médecins comme ça maintenant y'en a plus, les gens ils ont envie de vivre, c'est logique ! "Ouais maintenant ils veulent plus travailler" ils veulent plus travailler ils veulent plus travailler... Attendez, combien d'heures par semaine, à quel budget... Et puis la vie de famille, et puis y'a tout ça... Donc moi je trouve qu'il n'y a pas assez de médecins. Il en faudrait un autre. De mon point de vue, ça manque de médecins. » (P13)

« Honnêtement c'est pas du fayotage mais les médecins ils bossent ! J'en entends dire qu'ils veulent plus travailler, qu'ils veulent plus travailler les week-end... Ben ouais, qui veut travailler le week-end ? Et à sept heures il faut que ça ait fini, bah ouais, et encore c'est rare qu'ils finissent à sept heures, et puis faut voir à quelle heure ils commencent le matin. » (P13)

« Il y a pas très très longtemps que les derniers médecins de campagne ont arrêté, c'était simple ils étaient corvéables vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, du coup les gens appelaient pour tout et n'importe quoi à n'importe quelle heure et avaient une réponse, et c'est encore présent. Aujourd'hui ça ne fonctionne plus pareil, et effectivement beaucoup de gens ne comprennent pas que pour un renouvellement d'ordonnance ça peut attendre quinze jours et que ça nécessite d'anticiper. Alors que là c'est plutôt le dernier matin de la dernière plaquette qu'on se dit "ah mince j'appelle le médecin il faut que je passe à la pharmacie à midi" [rises]. Donc il faut arriver à faire comprendre que maintenant on fonctionne autrement, qu'on est pas obligés d'aller dans les services de santé tels qu'ils soient pour n'importe quoi... Avec le travers dans nos régions on a quand même quelques vieux durs qui ont une belle douleur thoracique le vendredi soir et qui attendent le lundi matin pour appeler le médecin. Je crois qu'il y a une vraie pédagogie à avoir, et c'est plus un travail de longue haleine, d'information à donner aux gens. C'est pourquoi je dis que l'affiche c'est bien, mais qu'il faudra arriver à trouver un moyen de faire des groupes de réflexion, de faire des groupes d'échanges, de faire communiquer les médias sur différents supports... Que l'affiche soit plus un rappel d'un travail qui serait mis en place sur le territoire. Ce serait une orientation de prévention intéressante de simplement apprendre aux gens à reconnaître leur problématique et à savoir où s'orienter plus ou moins rapidement en fonction de leur problématique, je pense qu'il y a un vrai apprentissage à faire. » (P16)

« Tu en penses quoi toi, de la modification de l'implication des médecins généralistes en secteur rural ? Moi je vais te dire mon sentiment, vu de l'extérieur : il n'y a pas de suivi, ils fonctionnent comme ça pour avoir des repos, c'est jamais le même, les gens ils disent "je vois jamais mon médecin référent", "il passe deux heures devant mon dossier il y comprend rien de toute façon il me connaît pas", et les gens se sentent pas suivis. Au bout d'un certain nombre d'années plus personne se rappellera de ce qu'était un médecin de famille il y a 20 ans, mais pour l'instant la pilule est dure à avaler pour les gens qui ont un certain âge. Après c'est pas un sacerdoce, je suis d'accord. Mais si on vient à ce métier c'est qu'on l'aime ! Pour moi c'est un mode de vie ! Si je travaille plus je fais quoi ? Ça me permet aussi de rencontrer des gens, je donne et je m'enrichis aussi ! Donc je ne sais pas quelles sont les motivations des gens qui viennent travailler dans la santé maintenant, que ce soit les infirmières, les médecins, mais je pense que c'est ça qui a changé peut-être. On veut être comme les autres, avoir nos 5 semaines et même plus, et du coup ça roule plus... Ça je trouve que c'est une mauvaise offre de soins, pour ma part. Et de toute façon quand on s'implique pas assez on a plus envie. Quand on survole, on a qu'une envie c'est de survoler et vite se tirer. C'est un peu comme ça que je le vois, il faut s'engager dans quelque chose, et s'impliquer pour avoir envie... » (P25)

« Peut être qu'à l'époque il y avait moins de médecins mais ils bossaient plus. Ça a changé de génération. Et moi je le vois, tous les médecins de trente, quarante ans, ils ont une qualité de vie à côté qui s'est améliorée, et ça se ressent, ils sont peut-être moins présents au niveau des patients. Mais bon en même temps moins tu bosses, mieux tu bosses, et on peut pas leur reprocher... » (P28)

« Il y a eu un changement dans la façon de travailler des médecins, par rapport à avant où c'est des médecins qui étaient là tout le temps, qui étaient les médecins de famille... Ça a demandé un ajustement, je sais que ça a grincé un peu auprès de certains patients, ça a été compliqué et ça peut l'être encore pour certaines personnes, mais en même temps c'est générationnel aussi, et c'est ce qui va permettre que ces médecins restent dans le temps. C'est un changement de modèle, et les médecins restent très disponibles, notamment en se rendant à domicile, et ça reste des médecins qui sont très impliqués dans leur travail... Mais ça a fait réagir. » (P29)

Gardes médicales et urgences

« Alors nous sur notre secteur [de Monestier], quand on veut joindre les médecins on a pas de souci pour les joindre, parce qu'ils sont quand même assez disponibles. Après le week-end, quand on a personne... » (P1)

« En tant que simple citoyenne, j'ai eu un jour une hémorragie, et la secrétaire m'a donné rendez-vous dans trois semaines. » (P4)

« J'ai eu un témoignage d'une maman d'enfant de dix-huit mois qui avait un passé cardiaque, et qui est suivi au pôle Mère-Enfant de Grenoble pour un problème cardiaque, il avait une fièvre à quarante, et la secrétaire lui a donné rendez-vous pour dans deux semaines. Voilà. Donc évidemment cette mère de famille n'a plus jamais mis les pieds à la maison de santé de Mens, ce qui est vraiment dommage. » (P4)

« Et du coup eux aussi ont eu du mal à accepter le changement. Avant il y avait un système de garde, tous les médecins du Trièves se réunissaient, ils se répartissaient les gardes. Il y a eu un médecin qui est parti à la retraite qui était médecin pompier, et puis c'est des médecins, si j'ose dire, ancienne génération, qui avaient l'habitude de répondre à toutes les demandes quelle que soit l'heure. Il y a eu pas mal de départs de médecins, et les nouveaux médecins qui s'installent,

comme tout le monde, souhaitent avoir une vie on va dire équilibrée, et ne répondaient plus à toutes les demandes quelle que soit l'heure, ce qui a été dur, surtout pour les patients âgés qui m'en ont beaucoup parlé, car ils se sentaient délaissés. Ils ne comprenaient pas qu'en appelant à vingt heures ils n'aient pas de réponse, et du coup ça entraînait une peur sur le jour où il y aurait une vraie urgence pour eux, comment ils feraient. Après les médecins de Monestier se sont rattachés à la maison de garde de Vizille, et ça aussi les patients ils ont pas compris, pendant un moment ils ont été perdus, et ça avait beau être affiché en salle d'attente ils ne comprenaient pas trop comment faire. Et puis en même temps il y a eu la régulation par le SAMU, et ça non plus les patients n'ont pas compris : appeler le SAMU alors que c'était pas urgent urgent ils trouvaient ça aberrant, mais du coup ils ne comprenaient pas comment trouver un médecin quand même, je sais pas moi, un nourrisson, un dimanche, était pas bien, et finalement faisait des convulsions sur fièvre... Voilà, ils étaient un peu paumés ! Bon finalement pour ça ils finissaient par appeler le 15 (rires), mais cette histoire de régulation du 15, peut être que la communication autour de ça est pas très bien passée. Et du coup, entre ça et le fait qu'il y ait pas mal de difficultés à accéder aux rendez-vous, ça a créé pas mal de mécontentement. » (P12)

« Un truc tout bête : une patiente qui s'est pété la cheville, avec les ligaments arrachés, on lui a filé un rendez-vous jeudi prochain [entretien réalisé un vendredi]. Pour moi c'était une urgence là, c'est maintenant, il aurait fallu tout de suite l'envoyer à l'hosto, voir le chirurgien... et pas une semaine après. » (P13)

« Par contre par contre, on en avait déjà parlé et ça n'a pas abouti, la question je l'avais évoquée avec [certains médecins du secteur], c'est que pour nous professionnels de santé qui travaillons le week-end, les autres, les paramédicaux, on sache, même si on doit passer par le 15, quel est le médecin de garde. Parce que si j'ai un problème avec un des patients, et que je sais que le médecin de garde c'est son médecin à lui, pour moi c'est pas mal. » (P25)

Activité

de campagne...

Importance des visites à domicile

[à propos du domicile] « c'est une partie importante du boulot d'aider les personnes qui le souhaitent à rester à domicile et à conserver de l'autonomie. » (P2)

« Je pense qu'il y a un déficit surtout au niveau du domicile, d'autant plus que le territoire est très élargi. » (P6)

« En soins, j'ai l'impression que les infirmiers il y en a assez pour aller à domicile, mais ça manque cruellement de médecins et de kinés pour aller à domicile. On peut pas s'installer ici, dans le territoire, si on fait pas de domicile. » (P9)

« Il y a des avantages à bosser ici dans le Trièves, il a des inconvénients, mais chaque région a ses bons et ses mauvais côtés, il faut les prendre aussi en compte, et ne pas les rejeter forcément les mauvais côtés, et les visites à domicile, c'est quelque chose qu'il faut maintenir. Les personnes âgées ce sont elles qui ont fait ce territoire et qui ont fait que nous on peut être là après, donc il faut pouvoir les soigner. C'est mon état d'esprit. » (P14)

« Les visites à domicile, c'est une autre pratique, c'est une autre manière de travailler. C'est particulier . Après c'est intéressant aussi, parce qu'on arrive dans les maisons, on a un autre regard, une autre vision. Après j'ai bien en tête qu'on est en zone rurale, et qu'il y a des patients qui sont dans le besoin et qui ont pas toujours la possibilité de se déplacer... » (P22)

Relation avec les patients

« C'est sympathique de travailler ici car on a beaucoup de contact humain avec les gens. » (P6)

« C'est du travail avec beaucoup de relationnel, parce qu'on circule principalement à domicile. Dans nos milieux on est soignants mais on est tout le reste aussi, on est le lien social, on est parfois les seules personnes vues dans la journée, on est le lien social, on est le dépannage, on livre la pharmacie, les médicaments bien sûr, mais on sert à tout. On est encore dans des zones où il faut amener la bûche de bois, il faut changer la bouteille de gaz... Et ce côté là, le côté relationnel, je l'apprécie, et les gens nous le rendent bien. Il y a une reconnaissance de ce qu'on fait, et encore des remerciements sur ce qu'on fait, ce qui n'était plus le cas en ville quand j'en suis parti. » (P16)

« Ce qui est assez classique dans notre profession, c'est qu'on voit les mêmes patients au cabinet quand ils ont quarante, cinquante, soixante ans, ensuite on les voit au domicile quand ils ont du mal à conduire quand ils ont soixante-dix, soixante-quinze, quatre-vingt ans, et puis des fois on les voit à la maison de retraite quand ils ont quatre-vingt-cinq, quatre-vingt dix ans, jusqu'à ce qu'on les voit plus. En sachant que bientôt peut être qu'il y aura une étape intermédiaire avec la maison qui va ouvrir, la BelleVie, une résidence senior, ou on verra peut être pendant quelques années les patients qui ne peuvent plus rester chez eux mais qui n'ont pas encore besoin d'aller à l'EHPAD, on aura peut être une quatrième étape dans notre progression avec les patients." (P17)

...dans un territoire qui a ses particularités

Mode de vie

« Je pense que pour une petite communauté comme ça, avoir des cardiologues qui se déplacent, des psychos, et tous les corps de métiers, c'est quand même chouette, par contre c'est sûr qu'avoir un médecin pour réagir dans la journée c'est pas possible. C'est pour ça qu'il faudrait plus de gens, plus de jeunes, plus de tout [rires], mais après il faut aussi pouvoir avoir des gens qui aiment cette ruralité là, avec la fraîcheur qu'il y a l'été mais aussi la distance à faire, il ne faut pas avoir peur de prendre sa voiture, de pelleter la neige l'hiver... Il y a des inconvénients aussi, et si on aime pas cette région là, c'est pas possible de pouvoir y travailler. D'un autre côté, quand on a des gens qui adorent cette région-là et qui s'y implantent... Je pense qu'il faut que ça aille de pair, pour pouvoir rester, parce que c'est pas forcément évident, on a pas une médecine de ville, c'est complètement différent, et en fait il faut complètement adhérer à ce truc là sinon on tient pas. Donc tous ceux qui y sont, ils y sont parce qu'ils aiment leur métier, et que du coup ils acceptent les bons et les mauvais côtés du truc, et qu'ils s'y donnent à coeur de joie... Mais il manque un peu de professionnels quand même. » (P14)

« Quand on est dans le Trièves c'est un choix, un choix de vie, et on a les avantages et les inconvénients. Dans ma patientèle il y a eu des personnes qui m'ont dit "nous on quitte le Trièves, pour se rapprocher de la vallée, être plus près d'un hôpital..." parce qu'arrivé à un âge, vous avez certaines personnes qui flipent par rapport à ça, donc qui ne veulent pas se retrouver isolées, on prend toujours l'exemple de Tréminis parce que c'est le bout du bout, mais il y a aussi Chichilianne... Et qui s'en vont donc, et qui reviennent s'ils ont gardé la maison ou des attaches familiales. Parce qu'il y a quand même ici, sur le Trièves, une grosse diaspora protestante, parisienne en plus, et qui avait tout le pouvoir politique et économique il y a un siècle, et donc il y a encore beaucoup de maisons qui ne sont ouvertes que quinze jours par an parce que les gens ils ont les moyens d'avoir une maison ici... » (P18)

« Il faut quand même garder de la vie dans les campagnes, même si ça représente rien... Les gens comme nous, on représente 10% de la population, alors ils s'en foutent un peu quoi... On a bien fait des jolis trucs, la Comcom, et ils essaient de dire on va pas les laisser en déshérence, mais de toute façon on aura toujours une guerre de retard par rapport à la technologie, voire deux, mais on est pas très intéressants... A moins qu'un change notre fusil d'épaule... Mais

ça fait quand même quelques milliers de personnes et il faut quand même des gens pour s'en occuper, y compris des médicaux. » (P18)
« C'est compliqué de vivre et travailler au même endroit. [...] C'est particulier de croiser son voisin patient, et ils ont pas forcément envie de me croiser en sortant de chez eux. C'est un questionnement qui se pose, de s'investir dans la vie de village, dans la vie du Trièves, en exerçant sur place... C'est un équilibre à trouver. » (P22)
« C'est curieux quand même que les gens veulent pas venir s'installer à la campagne... Mais en même temps le problème c'est ça, ils sont seuls. » (P25)
« Comme quoi quand les gens ils disent que les gens ils viennent pas s'installer dans les campagnes c'est pas vrai hein, les gens la ville ils en ont ras-le-bol. » (P26)

Particularités géographiques

« Le Trièves est vraiment coupé en deux. Alors il y a des échanges, forcément, et aussi dans le médical, mais il n'y en a quand même pas beaucoup. Sauf les médecins, ils ont des échanges que les autres professionnels de santé n'ont pas forcément, c'est institutionnel. Les Monétérons ne viennent pas à Mens. Et Clelles je suis pas sûr... Clelles c'est un peu divisé en deux, il y a quand même toute une jeune population qui ne connaît pas Mens, il n'y a que les anciens qui connaissent Mens, qui viennent au marché de Mens parce que c'est un marché historique, qui viennent à la coopé... Les jeunes arrivants, ils vont plutôt dans la vallée, Monestier, voire même Comboire et Grenoble. » (P18)
« Un mensois, s'il va pas trouver là [à Mens], éventuellement il ira là [à Clelles], puis sinon ils vont là [en direction de la Mûre], mais en tout cas il ira jamais là [à Monestier]. Il y a quand même le Nord et le Sud. Et pour la petite histoire, c'est caricatural mais pour les champignons c'est pareil ! Les Murois ils viennent ramasser des champignons dans le Trièves là, mais les monétérons non, ils restent là ! [rires] C'est caricatural, parce qu'il y en a, et maintenant il y a des mariages, des machins, et puis avec tout ce qui a été mis en place au niveau politico-économique forcément... Mais dans l'offre de santé non. » (P18)
« Les gens qui sont à Monestier, ils vont pas consulter à Clelles ni à Mens, et du coup ce qui n'est pas ici, ils vont plutôt à Vif. » (P26)

Part saisonnière et touristique

« Nous avons beaucoup de vacanciers, beaucoup de gens qui sont ici de Pâques à la Toussaint, donc il peut arriver beaucoup de choses, d'autant plus qu'ils ont tous de grandes maisons et des jardins, donc ils bricolent beaucoup, et qui dit bricolage dit accident bien sûr. » (P4)
« Et puis il y a des retraités moins actifs, qui sont là mai juin juillet août septembre octobre, cinq ou six mois par mois... » (P4)
« On refuse personne, y compris les gens qui viennent l'été, qui sont souvent soit des résidences secondaires, souvent des anciens mensois qui sont allés vivre à Paris qui ont gardé une maison de famille, les premiers arrivent au premier mai, il y en a un peu plus en juin, il y a le gros paquet en juillet-août, ça commence à repartir en septembre, et les derniers ils repartent à la Toussaint après avoir mis des fleurs sur les tombes... Alors ceux là on les prend, et on prend même les touristes, parce que quelque part on considère qu'on fait un peu partie de l'offre touristique du Trièves, et que si un randonneur vient, se fait mal au dos et qu'on l'envoie bouler, il risque de pas revenir, donc on fait partie de l'offre touristique du Trièves au même titre que la boulangerie ou la boucherie. Donc on s'efforce, quitte à avoir des horaires un peu en accordéon, à finir quand on finit. » (P17)

Communication

		<p style="text-align: center;">entre professionnels</p> <p>« Je ne connais pas bien mes collègues. » (P2)</p> <p>« Entre nous [professionnels de santé], il n'y a pas une très très bonne organisation, ce qui est dommage. » (P6)</p> <p>« J'ai peu été appelé par des médecins pour me dire "là, vraiment, il y a un souci", et je me souviens d'un médecin qui m'avait dit "mais en fait on ne se permet pas", mais je pense que des fois, les médecins devraient se permettre plus. » (P8)</p> <p>« Moi, ce qui me touche beaucoup ici, c'est la volonté des gens de travailler ensemble, malgré les distensions qu'il peut y avoir personnelles... Globalement, je ne sais pas si vous l'avez ressenti aussi, mais je suis assez émerveillée de voir qu'à chaque fois que je rencontre un soignant, tel qu'il soit, de façon très large, je suis toujours étonné par cette envie, d'être au contact des gens, de vraiment chercher à répondre à un besoin. » (P10)</p> <p>« La maison de santé c'est vraiment ça : c'est une multitude de professionnels qui se disent "nous on habite, on est dans une région magnifique, avec une histoire, il y a quelque chose, et on va faire quelque chose ici, parce que nous aussi on a des compétences, et pourquoi descendre toujours à Grenoble...", et moi je trouve ça vraiment... Je me dis qu'il ne peut sortir que des choses très bonnes, parce que les gens ont envie de travailler ensemble, d'échanger mutuellement des compétences... C'est vraiment une richesse du Trièves. » (P10)</p> <p>« Quand on rencontre les gens individuellement, tous disent "ben oui, on travaille ensemble". » (P10)</p> <p>« Je trouve qu'il y a quand même une certaine cohésion, une proximité, et on se connaît tous ! C'est à dire que s'il y a un problème, c'est pas difficile de prendre le téléphone... Il n'y a pas besoin que ce soit une usine à gaz, avec un logiciel, un machin, et l'ARS, et blabla. On peut bosser ensemble sans tout ça, il faut arrêter de nous infantiliser. Et depuis que je suis là, j'ai jamais eu aucun souci pour contacter un médecin, un confrère... On gère ! On est grands ! » (P13)</p> <p>« Au niveau de l'offre de soins, pour le suivi des patients, je trouve ça très agréable d'être à la maison de santé pour pouvoir faire un travail d'équipe et travailler avec les médecins. Par contre je me pose la question de la coordination avec les assistants sociaux, je trouve que ça manque un peu, notamment en terme d'aides à domicile, de repas, et pour la question de quand il y a des difficultés financières... Et puis il manque un psychiatre. » (P22)</p> <p>« L'équipe pluridisciplinaire c'est hyper important, et c'est ce qui manque aussi ici. Un coup de fil... On s'appelle pas souvent, mais si on a un questionnement on sait vers qui se tourner : "appelez l'orthophoniste on va faire un petit bilan et peut être que ça nous aidera...", je pense que c'est jamais suffisant, mais comme en ville, et c'est quand même beaucoup mieux. Et puis si nous on est cohérent entre nous, on travaille ensemble, on s'envoie les patients... On se met pas des bâtons dans les roues, et puis on travaille ensemble même si on se croise pas. Il y a du travail pour tout le monde je pense. » (P24)</p> <p>« D'un point de vue professionnel, c'est bien, il y a une bonne communication et une bonne relation avec tout le monde, les médecins de tous les cabinets... » (P27)</p> <p>« Ici il y a du boulot, c'est beau, il n'y a pas les bouchons... Et puis il y a quand même un dynamisme, pas mal de communication entre les soignants, je suis pas sûr qu'il y ait ça partout. » (P28)</p> <hr/> <p style="text-align: center;">auprès des patients</p> <p>« Moi ça fait X années que j'ai démarré, je reçois encore des coups de fil disant "tiens je ne savais pas que vous étiez installé...", c'est à se demander comment on fait pour se diffuser sans faire de la pub puisqu'on en a pas le droit. » (P11)</p>
--	--	---

« Après les gens d'ici, le problème qu'ils ont, ce que moi je vois, c'est qu'en général ils attendent le dernier moment vraiment vraiment vraiment, et que quand ils peuvent plus c'est limite pas une urgence d'en bas, mais c'est tellement entre les deux qu'ils peuvent plus attendre la semaine ou les quinze jours qu'ont les médecins, les kinés ou tout le monde pour intervenir, c'est ça le souci en fait. Ce sont des gens qui attendent tellement que c'est limite des urgences à chaque fois. » (P14)

« J'entends souvent les médecins parler de ça, encore cette semaine, [un médecin] qui disait "mais elle elle est venue sur un créneau d'urgence mais ça n'avait rien d'urgent ça fait un mois qu'elle avait ce symptôme là et rien d'autre", donc ouais... » (P20)

« En tout cas c'est intéressant, parce que c'est une question que je me pose souvent, et je me dis que j'ai une carte à jouer sur le territoire par rapport à l'accompagnement des personnes, dans la prévention, et souvent je me dis mais comment je peux faire en sorte que les gens soient au courant, ça fait x années que je suis installée, il y a encore des personnes qui arrivent et qui disent "ah bah je viens d'apprendre que...", je pensais que ça prendrait 3 ans le bouche à oreille, du coup je trouve ça chouette aussi ces moyens d'information. » (P23)

« En fait ici, à défaut parce qu'on se connaît un peu tous, parce que c'est très familial, mais à la fois on se présente pas forcément. Et puis bon même si on peut nous trouver sur internet, comme dans les villes, mais c'est vrai que les gens se tournent vite vers leur famille... Ça passe plus par le bouche à oreille que par une recherche. » (P24)

« Il m'est arrivé de réorienter des patients parce qu'il y avait autre chose pas si loin de ça de chez eux, et qu'ils n'étaient pas au courant, ils ne l'avaient pas lu dans la presse locale, parce que ça a bien bougé aussi. » (P24)

« Les gens sont souvent perdus, souvent ils ne comprennent pas, et les médecins n'ont pas le temps de leur expliquer... » (P27)

« Après c'est aussi éduquer les gens à pas aller tout le temps chez le médecin, comme tu dois être bien placé pour le savoir, vous recevez tout et n'importe quoi. Je pense qu'il y a une éducation à faire aussi, avec les patients. Vous êtes amenés à les voir tellement sur le long terme les patients, que vous avez le temps de les éduquer les patients, et de leur dire "bah si vous avez tel ou tel symptôme ça peut être bien d'appeler avant..." Parce que les patients qui posent problème, ils reviennent très souvent, et c'est eux qui posent problème et qui prennent la place d'autres qui ont besoin de venir peut-être tous les deux ans, mais qu'il est important de prendre en charge. Le cas des douleurs chroniques par exemple, qu'on prend peut être mal en charge aussi, qu'on n'arrive pas à solutionner, et du coup ça bloque les agendas. Donc c'est important l'éducation. Moi je le fais déjà, je suis pas du genre à garder les patients, je pense que c'est un problème dans les zones surdotées, avec trop de kinés ou trop de médecins, il y a des soins de confort qui se mettent en place, les gens ils viennent pour se faire un peu rassurer ou dorloter, et je pense qu'il ne faut pas tomber là dedans et arriver à dire aux gens que "pour l'instant j'estime que vous n'avez plus besoin de soins, on fait une pause et on se revoit dans trois mois", mais ça c'est pas assez régulièrement dit, parce qu'il y a un chantage qui va se faire, ou qu'il vont aller chez le professionnel à côté... C'est peut être aussi l'intérêt de bosser sur des pôles de santé, c'est que tu as le temps de discuter des patients et ils vont pas aller vaquer de droite à gauche. Bon maintenant pour les médecins ils sont assignés, les gens ne peuvent pas changer de médecin traitant, mais pour les autres professionnels ils peuvent, s'ils sont pas satisfaits ou qu'ils ont pas ce qu'ils demandent... » (P28)

		<p>Quelles solutions ?</p> <p>MSP</p> <p>« Je crois que la Maison Médicale de Mens a beaucoup de travail devant elle... » (P4)</p> <p>« Ce qui manque, et vous allez peut être pallier à ça, c'est peut être une volonté individuelle, et il manque un peu de signal quoi. Mais parce que le territoire est aussi étendu... » (P10)</p> <p>« Si sur la finalité étatique des maisons de santé je suis dubitatif, avec ce système de carottes, sur le fond, faire beaucoup plus travailler en interprofessionnel, ça c'est super. C'est le bon côté de l'évolution de l'offre de soins. C'est bien que tout le monde sache qui fait quoi, pourquoi, comment, avec quelle technique et pourquoi, et puis de pouvoir échanger... Je pense que c'est bien, et que pour vous jeunes arrivants dans la profession, c'est sécurisant, et puis on est plus efficaces. » (P18)</p> <p>Autres</p> <p>« J'espère qu'un jour il y aura un secrétariat ergonomique avec un patient en fauteuil roulant dans le secrétariat de la maison de santé, ce serait génial ! De pouvoir créer un emploi aidé pour une personne handicapée, qui a en plus un vécu de la maladie, ça sécuriserait les gens, ce serait vraiment formidable. Ça serait d'un grand confort pour les patients. Car secrétaire médicale c'est un métier très important. » (P4)</p>
	<p>avis sur prototype affiche n°1</p> <p>avis global</p>	<p>« Oui oui c'est sympa. » (P1)</p> <p>« Elle est très bien hein (rires) ! Elle a l'air bien complète... » (P2)</p> <p>« Je pense que c'est bien, ça représente bien tout le secteur ! » (P3)</p> <p>« Si les gens prennent le temps de lire, ouais, je pense que c'est pas mal du tout... » (P4)</p> <p>« Il y a plein de petits points quand même, c'est pas mal ! » (P5)</p> <p>« C'est bien, ça permet de tout voir, les gardes, les médecins... » (P6)</p> <p>« Ça fait déjà quand même pas mal de monde... C'est bien, c'est bien que tout le monde soit répertorié. Ça permet aussi de faire le lien dans tout le Trièves. » (P7)</p> <p>« C'est chouette en tout cas, super, vous avez bien répertorié... Je trouve ça super de tout lister, c'est super intéressant. » (P8)</p> <p>« C'est génial une affiche comme ça ! » (P9)</p> <p>« C'est bien ce que tu fais, parce que ça va permettre d'étudier, par nombre d'habitant, de combien de praticiens il y aurait besoin. Par exemple, tel secteur il y aurait besoin de tant d'orthophonistes... » (P9)</p> <p>« Je remarque la pertinence de la chose, je trouve ça génial. Vous faites bien de faire ça. » (P10)</p> <p>« C'est très pertinent à condition que ce soit mis à jour. C'est bien pour le patient de transmettre des infos à condition qu'elles soient valables quoi. » (P10)</p> <p>« C'est un beau travail. Tu as fait un super travail, bravo. » (P11)</p> <p>« La première chose que j'en ai pensé quand je l'ai regardée c'est "oula, y'a beaucoup de choses !". Ça fait beaucoup, mais finalement ça permet de voir qu'il y a pas mal d'offre de soins sur le territoire et que c'est assez cloisonné selon les anciens cantons : les patients de Monestier ne savent pas forcément ce qu'il y a à Mens, et vice-versa, c'est l'intérêt de cette carte. » (P12)</p>

		<p>« Réussir à rassembler tout le monde, avec les numéros de téléphone... » (P12)</p> <p>« Comme vous avez dû en baver pour le faire... C'est un truc de fou quand même. C'est énorme comme boulot... C'est énorme ! » (P13)</p> <p>« C'est énorme ! C'est chouette hein. Chouette boulot ! » (P14)</p> <p>« Je me demandais comment vous alliez faire mais je trouve que c'est pas si mal... Waouh ! » (P15)</p> <p>« Je ne suis pas le mieux placé, il faudrait prendre l'habitant lambda dans la rue et lui dire "je vous montre ça, c'est quoi et qu'est ce que vous en pensez ?", voir si il part en courant, si ça l'intéresse de voir s'il y a quelque chose ou quelqu'un chez lui... » (P16)</p> <p>« C'est du boulot ! C'est un casse-tête, de donner des informations justes, au bon moment, au bon endroit... Parce que le risque c'est que les gens le mettent dans un coin, le ressortent plus tard et "eh bah non lui il est plus là". » (P16)</p> <p>« Je la trouve merveilleuse. C'est merveilleux ! C'est une très très bonne idée. » (P17)</p> <p>« C'est bien, il y a tout ! Après il y a du turn-over quand même, même au niveau médical, on avait deux kinés qui sont arrivés, qui sont restés six mois, qui sont repartis, boum on en a un autre qui arrive... Disons que sur les institutionnels, les médecins, les pharmacies... Bon forcément c'est des entreprises privées donc quand vous achetez, vous vous endettez, et vous êtes obligés de rester cinq ans, vu qu'on fait des emprunts sur douze ans minimum, voire vingt... [...] C'est bien, mais ça se trouve dans un mois ça sera plus bon. » (P18)</p> <p>« C'est pas mal, on trouve tout le monde ! Après il faut mettre un peu le nez dessus, mais c'est déjà pas mal. » (P19)</p> <p>« J'ai trouvé ça intéressant comme idée, parce qu'effectivement je pense qu'il y a des gens qui sont bien paumés dans tout ce qui est possible... » (P20)</p> <p>« C'est une affiche bien complète. Il y a eu du boulot de fait, vraiment. » (P21)</p> <p>« C'est bien de mettre des trucs comme ça. » (P23)</p> <p>« C'est bien. J'ai bien aimé le projet, il faut le faire ! [...] C'est une bonne idée, j'aime beaucoup l'idée. » (P24)</p> <p>« C'est un gros boulot, je trouve que c'est bien ça ! Tu veux que je te fasse des critiques, mais j'ai pas envie moi ! Franchement c'est cool, j'en veux bien une copie ! Non c'est très bien, c'est super. » (P25)</p> <p>« C'est super. Je trouve que c'est très bien fait. Je trouve que c'est un gros travail, comment tu l'as présenté et tout, je trouve ça très très bien. Je suis bluffée. » (P26)</p> <p>« C'est super ça, vraiment. [...] C'est une bonne idée, vraiment c'est chouette. Et puis c'est bien que vous fassiez le tour des gens comme ça au moins même nous on peut dire attendez et avoir une plaquette et expliquer aux gens, vu que nous on voit plein de gens, leur expliquer comment ça va fonctionner... Non non c'est super. [...] Non c'est pas mal. Franchement c'est pas mal. C'est bien. » (P27)</p> <p>« C'est cool ça ! » (P28)</p> <p>« Je trouve ça super qu'il y ait ça qui existe... bientôt. » (P29)</p>
	avis sur le fond	<p>Objectif</p> <p>« Ça permet vraiment de cibler qui est où, elle est bien agencée. » (P5)</p> <p>« Je trouve que c'est bien intéressant, ça permet de bien répertorier tout ça... Parce que même moi je ne sais plus trop ce qu'il y a. » (P7)</p>

		<p>« C'est intéressant, parce que le fait de "Se soigner dans le Trièves", en fait il y a plein de façons de se soigner, et du coup... Moi par exemple, il m'arrive de me soigner avec des méthodes énergétiques, car ça me va bien dans mon parcours, et je me demande si ça ça pourra être mis dans ce tableau... Je sais qu'il y a toute une partie des gens à qui ça ne parle pas du tout, qui sont très rationnels et que quand ils ont mal au dos ils vont voir le kiné, ou personne d'ailleurs... C'est pas pour dire qu'il faut le mettre, c'est juste ce titre "Se soigner dans le Trièves" qui m'interroge, alors que le soin c'est très très large, il y en a qui vont se soigner en montant en haut de l'Obiou (rires). En même temps je me dis que ça ferait trop, et ce type de soins se fait plus sur le bouche à oreille. » (P8)</p> <p>« La question c'est se soigner, mais se soigner comment ? Parce que si vous mettez des psychologues, j'ai rien contre eux hein, ils sont considérés comme soignants mais c'est pas vraiment des soignants, et puis comment dire... On sait pas d'où ils viennent. En général ils sont pas tous diplômés, il y a des gens qui se disent psychologues parce qu'ils ont eu deux journées de formation, ils se disent psycho-quelque chose, et avec deux jours de stage ils sont psychologues. » (P13)</p> <p>« Autre question, il y a une maison paramédicale qui s'est installée à Mens, est ce que vous n'allez pas heurter des sensibilités si vous parlez pas d'eux... C'est très bien de pas parler d'eux hein, mais tous les soigneurs, les psycho-schtroumpfs, les naturopathes... Mais est ce que c'est du soin ? Mais je changerai pas le titre de l'affiche, ça ferait pas sérieux. » (P13)</p> <p>« Ça a le gros avantage d'avoir les coordonnées globalement, d'avoir les moyens de fonctionnement. » (P16)</p> <p>« Ce matin, on parlait des administrations, il faut être lettré, patient, psychologiquement stable, socialement dans des bonnes conditions, pour pouvoir s'en sortir. Et du coup je vais faire ma pénible, mais je me dis : elle est super jolie ta police, mais je me dis quelqu'un qui maîtrise pas forcément super bien la langue française il va pas réussir à bien lire... C'est juste par rapport à une discussion de ce matin, c'est difficile parfois de s'en sortir si on a pas les outils. » (P23)</p> <hr/> <p>Contenu / compréhension</p> <hr/> <p>en général</p> <p>« On a les pharmacies, les ambulances, les soins infirmiers et tout ça, le cabinet médical... Non c'est bien, c'est clair. Et après on peut se référer sur le côté... Non c'est bien, très bien ! » (P3)</p> <p>« C'est génial, on voit bien les maisons de santé, les gens qui sont un peu indépendants... Non c'est magnifique ! Rien à dire, parfait, les téléphones sont là... » (P17)</p> <hr/> <p>sur l'offre de soins</p> <p>« Ce qui est agréable, quand on regarde l'affiche, c'est qu'il y a beaucoup beaucoup beaucoup d'écritures. Donc, c'est vrai que les gens, ils se disent "tiens, c'est vrai, on a tout ça, on a tout ça ! » (P4)</p> <p>« Finalement on voit qu'il y a pas mal de choses. » (P8)</p> <p>« On se rend compte qu'il y a beaucoup de choses, surtout à Monestier. » (P9)</p> <p>« Ça fait quand même pas mal ! On arrive vraiment vraiment vraiment à trouver. Et puis il y a des gens qui viennent aussi ponctuellement, une fois par semaine... Je pensais pas qu'on soit aussi nombreux. Et avec tout ça il manque des gens... » (P14)</p> <p>« On a l'impression qu'il y a beaucoup beaucoup de monde ! On a pas l'impression qu'il y ait de l'attente comme ça par rapport aux patients... Vu comme ça on a pas l'impression d'être dans un désert médical, alors que quand on écoute les gens on a l'impression d'être dans un désert médical complet [rires]. » (P14)</p> <p>« Ah oui, il y a du monde ! » (P15)</p> <p>« On s'aperçoit que l'offre de soins est très centrée sur les bourgs, ce qui est logique même si autour de Mens ça s'éparpille un peu avec les kinés, mais on sent qu'il y a des zones très isolées, notamment à Gresse en Vercors où le</p>
--	--	---

médecin part à la retraite sans être remplacé et la maison de santé de Monestier n'a pas les armes pour couvrir une présence à Gresse pour le moment, donc c'est problématique. » (P16)
« C'est marrant parce que je pensais pas qu'il y avait autant de professionnels de santé... Elle est sacrément complète. [...] Bah ouais ça fait du monde hein ! » (P21)
« Il y a pas mal de personnes qui sont arrivées, là : diététicienne, psychologue... » (P24)
« Dis donc il y en a des kinés. » (P26)
« Ça fait quand même du monde. » (P29)

à propos de l'encadré sur les gardes

« Il y a cette pancarte sur les gardes qui est bien, parce que du coup c'est clair. » (P12)
« Avec les gardes médicales ça aussi c'est pas mal. » (P21)
« Ça c'est bien [l'encadré sur les gardes], ça c'est pareil, c'est pas su par tout le monde, en plus la génération des personnes plus âgées, c'était j'appelle mon médecin traitant et il venait à domicile vingt-quatre heures sur vingt-quatre, et je pense qu'il faut un peu de temps quand même mais ils sont restés là dessus. » (P24)
« Après c'est les horaires, je sais pas ce qu'ils en ont pensé les autres soignants, est ce qu'il y en a besoin, ça fait beaucoup de détails... Après voilà, oui en les mettant ça permet d'avoir toutes les informations au même endroit. Non non c'est sûr que c'est bien. » (P24)
« Ça [l'encadré sur les urgences] je pense que c'est des trucs qui sont pas hyper connus non plus. Moi le truc d'appeler le 15 je savais même pas qu'il fallait faire ça ! En tout cas, ça vaut vraiment le coup de rappeler le protocole, d'autant plus que c'est pas le même fonctionnement sur Monestier. » (P29)

à propos de la présentation et des détails spécifiques aux professionnels

« C'est intéressant de voir les spécificités de chacun. » (P6)
« Je me demandais si c'était intéressant de mettre les spécialités des uns des autres... Mais ça risque de surcharger, de faire trop dense. Et puis pour ça le bouche à oreille fonctionne pas mal. » (P7)
« Je me disais est ce que ça serait intéressant qu'on marque tous nos spécialités dans notre pratique, mais ça va faire trop, ça va surcharger. Mais du coup je m'interroge sur le fait que ce soit marqué pour certain et pas pour d'autres. Après si on voit qu'il y a une pathologie qui correspond plus à la pratique de l'un ou de l'autre, si on se connaît, on peut s'adresser les patients entre professionnels, même si c'est pas encore systématique. » (P8)
« Question bête, je me demande, par exemple pour les psychologues, est ce qu'il faut mettre les méthodes qu'elles utilisent ? Je me demande, parce que les patients recherchent très souvent par exemple des psychologues qui font de la TCC... Et voilà est-ce qu'il faut...? Et d'un autre côté, quand les patients font leurs recherches, c'est intéressant aussi que tout ne soit pas mâché, et qu'ils gardent une autonomie à appeler plusieurs professionnels... » (P12)
« En fait j'ai le sentiment que c'est trop chargé... Tu précises c'est ouvert le mardi, le machin... Est ce que les gens ont besoin de savoir ça ? Si tu mets l'adresse, le téléphone, les gens ils se démerdent avec ça. Après c'est mon avis, mais ça te charge pas mal les lignes... Mais peut-être que c'est important de le laisser. » (P9)
« Après si tu commences à marquer toutes les infos c'est compliqué, ça tiendra pas en fait, ça va faire beaucoup trop d'informations... L'important c'est qu'ils connaissent l'existence à un endroit d'une ressource. » (P22)
« Je vois que tu marques les jours, je me demande si c'est vraiment utile pour les patients... Alors que marquer les visites à domiciles, ça c'est important. » (P7)

		<p>« Il y a beaucoup d'infos, en même temps je trouve que c'est super parce que... Je me suis demandé si ça vaut le coup, mais oui ça vaut le coup de dire quel jour on est là, quel jour on intervient... Parce que finalement c'est quand même ça qui permet aux gens de gagner du temps, c'est plus clair. » (P10)</p> <p>« Est-ce que c'est vraiment important de donner le détail des jours de consultation ? Parce que ça charge vachement... Quitte à ne mettre que le nom et le numéro de téléphone, et faire un autre cadre à côté. Et puis en plus ça change, moi c'est comme ça en ce moment, mais qu'est ce qui me dit que je vais pas avoir envie de faire autrement ? Ça charge... Éventuellement pour les soins à domicile c'est pas mal. [...] Déjà virer les jours d'ouverture etc, parce que les gens ils écoutent rien "ah oui mais là le mardi il est pas là ça m'arrange pas", alors qu'il y aurait peut être possibilité d'y faire autrement, après les gens ils comprennent comme ils veulent. » (P13)</p> <p>« C'est bien aussi de mettre les jours, je trouve que tout le monde ne fait pas forcément... La démarche d'appeler pour prendre rendez-vous tout le monde ne le fait pas facilement, sans savoir si ça va correspondre à leurs disponibilités en fait... Alors que voir "ah bah là elle est là le mardi, ah bah tiens c'est le jour où je peux", ça permet d'anticiper. » (P21)</p> <p>« Je trouve que c'est intéressant d'avoir mis les jours de présence, d'avoir mis les modalités, cabinet ou domicile... Il y a énormément beaucoup d'infos. » (P29)</p> <p>« C'est intéressant de laisser les jours, ça peut être une bonne façon de... C'est pas évident pour les patients de choisir, d'appeler, ça peut les aider à faire le choix et anticiper. » (P22)</p> <p>« C'est intéressant d'avoir regroupé tous ceux de la maison médicale ensemble, comme ça si les gens ne veulent aller qu'à la maison médicale ils savent. » (P8)</p> <p>« Le truc c'est que plus vous mettez d'infos, plus il y a le risque qu'elles deviennent caduques. » (P10)</p> <p>« Après du coup elle est vouée à évoluer cette carte ? Parce que je vois que tu marques par exemple "pas de visites", ou "les lundis, mardis...", c'est hyper réducteur du coup. Parce que le jour où il y a des visites, si tu as l'affiche avec marquée pas de visites, c'est dommage. Le fait de préciser à ce point, est ce que c'est nécessaire ? » (P23)</p> <p>« Autre observation : les infirmiers, et ça les patients ne le savent pas souvent, ils ont des secteurs d'intervention. C'est-à-dire que les infirmiers de Mens, ils vont pas aller intervenir à Monestier. Ils ont des sortes de frontières. Et ça souvent les patients en sont étonnés. Mais pareil, c'est peut être à eux d'appeler, de découvrir... » (P12)</p> <p>« Il faut être succinct au maximum. Après ça reste dense, mais bon il faut faire des choix, qu'est ce qu'on met et qu'est ce qu'on ne met pas, mais je pense que c'est bien. » (P24)</p> <p style="text-align: center;">catégories de professionnels apparaissant</p> <p>« Vous avez mis que les professions de santé agréées c'est ça ? » (P17)</p> <p>« Moi j'aurais pas mis d'autres professionnels, pour le coup je trouve que c'est hyper complet, et puis en plus il y a le Planning Familial, il y a la Maison du Territoire, ça c'est top... Après je pense que selon les habitants du canton, il y a en a, je pense à Mens, qui auraient dit "oui, et la naturopathe...", d'autres professions comme ça qui dans le Trièves sont bien installées et pas mal utilisées, mais je pense que je serais restée comme toi, sur les professions reconnues, diplômées. » (P12)</p> <p>« Il y a des choses qui sont peut-être limites... La difficulté c'est effectivement jusqu'où on ouvre ou pas. Là je vois Optique des Alpes, oui c'est intéressant, si on a la place, c'est intéressant de mettre l'information, après si on a peu de place... Où est le curseur ? » (P16)</p> <p>« En tout cas voilà je trouve qu'il y a toutes les informations utiles quoi, en tout cas tous les professionnels. Après si j'habite à côté de Monestier je regarderai que Monestier quoi. » (P22)</p>
--	--	---

		<p>« Ça pareil qu'il y ait les services départementaux c'est bien, le Granjou et pareil à Mens... » (P12)</p> <p>« Dans le cadre du département, ils interviennent que via le département, et il n'y a personne qui fait des demandes directes. Je sais pas ce qu'elles en pensent, mais je pense que les gens ne peuvent pas... Enfin si ils peuvent toujours les appeler pour avoir des infos, mais ils feraient mieux d'appeler directement la maison du territoire. » (P19)</p> <p>« Peut être que je détaillerais le centre de planification, parce que je pense que c'est bien que notamment les ados elles sachent. » (P22)</p> <p>« Je pense que c'est important de faire ressortir la maison du territoire. Parce que je suis assez étonnée de voir que les personnes n'identifient pas la maison du territoire comme un lieu de ressources. » (P23)</p> <p>« Et puis d'avoir mis tout ce qui est maison du territoire c'est super aussi, parce que ça par exemple c'est des trucs que je connaissais pas énormément. » (P29)</p> <p>« Si on prend le temps de la regarder, il y a toutes les infos... Après... Oui c'est bien, il y a tout, y compris pour les services, on va dire, médicaux d'état... Après je suis pas sûr que les gens retrouvent tous leurs petits mais je sais pas, j'en sais rien en fait. » (P18)</p> <p>« L'autre truc c'est les PMI, les assistantes sociales, tout ça... C'est du soin, mais est ce que ça pourrait pas être fait dans un encart ? Est ce qu'il faut le mettre là dessus ? Il faudrait presque faire un gros cadre avec tout ce qui est hors sécu, hors médecins tout ça. Après je sais pas. Les centres socioculturels, pour moi c'est pas... Je dis pas que c'est pas du soin, mais pour moi on est dans un autre cadre. Le Granjou, la Maison du Département, Mixages, je les virerais, je les mettrais pas... Ou alors dans un petit encart. On vous l'a pas dit ? Il n'y a que moi qui suis antisociale ? [rires] » (P13)</p> <hr/> <p style="text-align: center;">ouvertures</p> <p>« C'est vrai que c'est quelque chose qui manque peut être à cette carte, l'ouverture sur Grenoble avec ce courant qui va vers le bas. Cette notion de "descente" se retrouve aussi au-dessus, avec les personnes de Mens et Clelles qui descendent facilement vers Monestier, qui est un peu le point de convergence... Ce que je veux dire, c'est que pour accéder à quelque chose, et c'est valable pour la santé, les gens iront toujours plus facilement vers le bas que vers le haut, et en ce sens les informations sur ce qui se fait à Mens et Clelles ne serviront pas forcément aux habitants de Monestier qui se tourneront plus d'en bas... » (P2)</p> <p>« Sachant que c'est l'entité Trièves politique, qui n'est pas l'entité Trièves économique, voire médicale, parce que sur le canton de Mens les gens ils vont à La Mûre, ils vont pas à Monestier. Les rapports sont très différents. Sachant qu'à terme il y aura une entité Sud-Isère, de toute façon ils veulent des communautés de communes plus grosses. En gros sur le Trièves on est quinze mille au maximum [ndlr : 1060 en 2017 + réf], ils voudront cinquante mille donc ça sera une entité globale avec la Matheysine même s'il y a le lac au milieu... » (P18)</p> <p>« C'est vrai que si on pouvait encore l'améliorer ce serait en essayant d'amener une cohésion entre le Trièves et Lus, ce petit village qui finalement n'est pas loin du tout... Après c'est vrai que c'est pas le même département, mais la route est assez facile, et c'est un village donc tout le monde se connaît et toutes les informations sont répertoriées par les soignants. Quitte à commencer par juste les logos... » (P24)</p> <hr/> <p>Utilité</p> <hr/>
--	--	---

		<p>pour les habitants du Trièves</p> <p>« Ça va permettre de les rassurer [les patients]. » (P1)</p> <p>« Je pense que ça sera utile oui, il y a bien les coordonnées, les communes sur lesquelles ça se situe... » (P5)</p> <p>« Je pense que ce sera utile aux patients, qu'ils apprécieront ça. » (P6)</p> <p>« Je pense que ça aura complètement sa place auprès des patients, c'est pas du tout la même chose qu'internet. » (P8)</p> <p>« L'utilité je pense qu'elle est essentielle, vraiment. Des supports, c'est une demande qui revenait tout le temps, tout le temps, tout le temps...et puis, parce que c'est un espace d'échange ici, les patients ils en profitent pour le dire, quand ils ont été stressés parce qu'ils n'avaient pas de rendez-vous, c'est un thème qui revient souvent. » (P12)</p> <p>« C'est un document essentiel, parce que, je sais que la maison du département, ils avaient fait un petit livret, plutôt pour les personnes âgées "Bien vieillir dans le Trièves" ou un truc comme ça, avec les numéros utiles, et qui est pas mal, sauf que là l'intérêt c'est qu'on voit tout de suite sur le secteur là où on habite, quels sont les professionnels les plus proches, et ça c'est hyper important. » (P12)</p> <p>« Du coup là ça leur permet tout de suite de voir les possibilités sur le secteur où ils habitent, et ça c'est top. Et puis voir aussi ce qu'il y a vraiment sur le secteur Trièves, sans aller voir côté La Mûre, côté Vif ou côté Grenoble. » (P12)</p> <p>« C'est top, parce qu'on peut trouver tous les numéros de téléphone d'un coup, ça va tellement plus vite ! » (P12)</p> <p>« C'est bien ça permet d'apprendre des trucs. » (P13)</p> <p>« Je pense que ça peut faire prendre conscience que tous les corps de métiers sont quand même représentés. Après il faudrait voir par rapport au nombre de personnes vivant ici, et arrivant, parce que c'est vrai qu'à Monestier de Clermont, quand on voit le nombre de maisons qui se sont construites... Mais de faire prendre conscience que tous ces corps de métiers sont là, effectivement, ce serait bien. » (P14)</p> <p>« Il y a un intérêt notamment pour les nouveaux arrivants, c'est qu'il y a quand même les coordonnées, parce qu'on est encore sur le système intermédiaire, sur un fonctionnement d'il y a quarante ans où tout le monde connaît tout le monde, du coup tout le monde n'est pas dans l'annuaire... On est encore dans un fonctionnement de connaissance qui n'est bien évidemment pas du tout abordable pour les nouvelles populations. Donc de communiquer les coordonnées aux uns aux autres, je trouve que c'est un grand pas, c'est un progrès. Les gens, régulièrement, cherchent un kiné, une pédicure... Ou ont son nom et pas ses coordonnées pour prendre rendez-vous. » (P16)</p> <p>« Il y a une demande, les gens ont besoin de savoir ! » (P17)</p> <p>« Je trouve que c'est un super outil en tout cas, parce qu'il y a vraiment des gens qui ne savent pas quels professionnels de santé sont là, et qu'on leur donne l'info plutôt qu'ils aillent la chercher, pour quelqu'un qui va peut être descendre à Grenoble pour aller voir un pédicure podologue, alors qu'il y en a à Monestier de Clermont par exemple, alors qu'il aurait pu penser de base qu'il n'y en avait pas... Mais là donner l'information c'est bien. » (P20)</p> <p>« Je la trouve intéressante, très utile. » (P22)</p> <p>« Je me dis du coup les gens ça leur permet de voir tout ce qu'il n'y a pas là et de se tourner ensuite vers Grenoble. » (P22)</p> <p>« Maintenant la qualité c'est très subjectif la qualité des soins, mais il faut qu'il y ait une offre, tu as raison, je pense que c'est bien de faire une affiche comme ça. Parce que les gens sont un petit peu perdus, ils ne savent pas où aller, c'est vrai.</p>
--	--	---

		<p>» (P25)</p> <p>« Je ne savais pas qu'il y avait un centre de planification et d'éducation familiale ici. [...] C'est intéressant, j'apprends plein de choses tu vois, donc je pense que les gens apprendront plein de choses aussi, et que ce sera intéressant pour eux aussi. » (P25)</p> <p>« On va pas chipoter, de toute façon ici les gens ils connaissent tout le monde, et puis c'est le bouche à oreille qui fonctionne aussi beaucoup hein. Enfin ça dépend pour quoi, pour les orthophonistes, les kinés, les ostéopathes, c'est peut être plus compliqué de trouver les infos. » (P25)</p> <p>« Je pense que c'est super, parce que même pour nous par exemple, quelqu'un qui me demanderait la diététicienne à Clelles, moi je sais pas qui c'est... Les orthophonistes pareil... » (P26)</p> <p>« Je pense que ça manquait, parce que nous des fois on nous dit "tiens il y a untel qui s'est installé", c'est important de savoir qui est ce qui vient, et de discuter avec la personne qui vient. Et je pense que ça manque, parce qu'on travaille trop tout seul. Et ça va permettre de mieux prendre en charge les patients, par exemple les diabétiques avec les podologues, l'infirmière Asalée, la diététicienne... Donc non non c'est vraiment très bien, bon retour. C'est génial, c'est génial. » (P26)</p> <p>« Ça va servir, c'est sûr, et puis surtout ça va permettre de rassurer et de sécuriser les patients. » (P27)</p> <p>« Je pense qu'elle va être très utile même pour moi ! » (P28)</p> <p>« Ça va être utile ouais ouais, carrément. C'est ce que je disais, moi déjà sur le secteur de Monestier je me suis dit "ah bah oui, il y a toute cette équipe là..." ; c'est des choses qui ont beaucoup changé ces derniers temps et qui sont pas connues de tout le monde, donc je pense que ça a une réelle utilité oui c'est sûr. Ça va les rassurer. » (P29)</p> <hr/> <p>pour les soignants</p> <p>« C'est intéressant que les gens sachent ce qu'il y a, et puis pour nous aussi ! » (P6)</p> <p>« Je pense que tu vas répondre à une demande en faisant ça, parce que même moi parfois, mes amis m'appellent, me demandent si j'ai le numéro de telle ou telle personne... » (P7)</p> <p>« C'est génial d'avoir ça pour chaque personne. Même pour moi j'en prendrais une. » (P9)</p> <p>« Moi à Mens je ne savais pas qu'il y avait orthophoniste, dentiste... Donc j'ai découvert un truc. [...] Utile oui, ça c'est certain. » (P10)</p> <p>« Pour moi elle va être utile et pas que pour les patients. » (P11)</p> <p>« Et puis pour nous tous, ça peut nous servir à nous, professionnels du soin, de ressource, pour mieux orienter les gens, donc c'est utile vraiment pour tout le monde je trouve. » (P20)</p> <p>« Rien que moi je me dis "ah ouais il y a tout ça !". Rien qu'hier je parlais avec une copine qui cherchait un podologue, en fait il y en a à Monestier de Clermont. » (P21)</p> <p>« C'est bien j'ai découvert qu'il y avait un dentiste à Mens... C'est vrai que ça manque, dentiste et orthodontiste même, quand je vois les aller-retours que les parents doivent faire à Grenoble... Et en même temps comment faire pour que ce soit attractif, au sein des maisons de santé peut-être ? Et encore... Peut être que ça va commencer avec les maisons de santé, à attirer les spécialistes. » (P22)</p> <p>« Ça va être un bon support pour nous, et au moins on est sûrs quand on donne les informations... Par exemple j'avais pas le numéro de téléphone de lui par exemple. » (P24)</p>
--	--	---

			<p style="text-align: center;">réserves</p> <p>« Je pense que ça va être utile, mais le plus important, je vais me répéter, mais parce que mine de rien les choses bougent, c'est la réactualisation, la mise à jour régulière... Ça n'aura de vrai intérêt que s'il y a une mise à jour, et que les infos perdurent dans le temps. Et vu le turn-over, pas une fois tous les dix ans [rires], une fois par an ça serait bien, personne dira rien s'il y a eu un changement dans l'année. » (P18)</p>
	avis sur la forme		<p>Illustrations et couleurs</p> <p style="text-align: center;">couleurs</p> <p>« Pour les couleurs j'aurais peut-être plus opté pour des teints un peu plus marqués, mais après c'est difficile à lire aussi. » (P5)</p> <p>« Le côté pastel est peut-être un peu terne. Peut être quelque chose d'un peu plus vif, au moins pour la carte, parce que là elle se confond un peu... Ouais, il faudrait que la carte elle ressorte plus. » (P7)</p> <p>« Ah oui tu as séparé les secteurs en couleurs, ça c'est bien. » (P9)</p> <p>« Le code couleur, en vert c'est Mens, en bleu c'est Clelles... Mais pourquoi vous avez mis Monestier de Clermont aussi ? [rires] » (P13)</p> <p>« C'est coloré, c'est chouette. C'est bien qu'il y ait un peu de couleurs. » (P15)</p> <p>« C'est pas possible de faire des couleurs qui ressortent plus ? Parce qu'après tu arrives plus à lire en fait ? Peut être que cette carte, elle manque, à mon goût de couleurs qui attire l'œil, il faudrait réhausser les couleurs... Mais après je pense que c'est compliqué, il n'y a pas la place, ou alors il y a trop d'infos... Je sais pas. » (P22)</p> <p>« C'est coloré, alors aussi on pourrait croire que c'est sur un autre sujet, sur le patrimoine, ou touristique... C'est gai quoi. C'est très joli. » (P24)</p> <p>« Visuellement je trouve que ça permet bien de se repérer, c'est un peu ludique. » (P24)</p> <p>« C'est vrai que ça fait beaucoup de couleurs, mais bon c'est le code couleur. » (P24)</p> <p>« Peut être insister sur les codes couleurs pour que ça ressorte mieux, que tout ce qui correspond à un secteur géographique soit véritablement d'une couleur et que ça pète un peu plus. Il faut que ça crache un peu. Parce que c'est joli comme ça mais ça ressort pas assez. » (P25)</p> <p>« Alors là c'est pareil, ce qui doit être séparé doit être lisiblement séparé, entre ceux qui sont dans des cabinets et ceux qui ne le sont pas... Peut être faire un encadré par rapport aux secteurs, parce qu'il y a le code couleur, mais il n'y a pas que le code couleur. » (P25)</p> <p>« Je trouve que le code couleur c'est bien, pour différencier les secteurs, peut être que ça pourrait même être plus marqué... Ou alors c'est le côté marbré qui gêne, le fait que ce soit pastel... » (P29)</p> <p style="text-align: center;">carte</p> <p>« Elle est pas mal visuellement. » (P2)</p> <p>« La carte je la trouve très belle, très jolie, mais le reste est trop chargé. » (P9)</p> <p>« La cartographie elle est bien. Visuellement elle est bien faite, elle est agréable, au niveau coloris etc. Non moi je la trouve chouette, je la trouve très très chouette. » (P11)</p> <p>« Je ne sais pas si elle ne mériterait pas d'être plus grande. » (P11)</p> <p>« C'est une carte qu'on voit régulièrement, passé un moment sur les dessous de table dans les restaurants, tu l'avais jamais vue cette carte ? Pour l'office du tourisme, avec les artisans... Du coup dans le Trièves c'est une carte qu'on est habitués à voir. » (P12)</p>

		<p>« C'est difficile de faire tout ressortir... Et là ça croise [en montrant les 2 flèches noires qui se croisent], on se perd. » (P13)</p> <p>« Visuellement je trouve ça assez esthétique... Il faudrait peut-être augmenter la carte et les cartouches si on aérail un peu les informations. » (P16)</p> <p>« C'est pas mal d'avoir la carte du Trièves, après les personnes elles ont l'œil qui va facilement là ils sont concernés, donc après effectivement on ne regarde plus qu'à un seul endroit. C'est sûr que ça fait beaucoup mais après les gens ne regarderont pas toutes les informations mais directement ce qui les concerne. » (P21)</p> <p>« Et finalement si c'est pour les locaux est ce que c'est nécessaire d'avoir cette carte ? » (P23)</p> <p>« Ce dessin c'est super, tu vois où tout se situe, c'est génial ! » (P26)</p> <p>« La carte, les couleurs, c'est bien, c'est clair. » (P27)</p> <p>« Je ne connais pas bien le territoire, mais la carte est claire, et je pense qu'elle parlera aux habitants du coin. » (P28)</p> <p>pictogrammes</p> <p>« Il y a juste Monestier que j'ai presque eu du mal à trouver au premier coup d'oeil, et ça [il montre les logos des professionnels de santé exerçant en libéral à Monestier, situés sur le côté de la carte pour ne pas la surcharger] qui apparaît un peu loin de Monestier sur la carte, ce qui n'est pas forcément très clair non plus. » (P2)</p> <p>« Je pense que si on cherche quelque chose c'est facile à trouver, il y a les petits logos qui permettent de repérer ce que c'est, à quel endroit... » (P5)</p> <p>« C'est bien visible, les logos ressortent bien et sont bien différents. » (P7)</p> <p>« Il y a juste la question des pictos... Il m'a semblé qu'il fallait que ce soit lisible, bien lisible, pour que les gens repèrent chaque picto et le voient facilement... En le regardant, je pensais à une petite dame de Sinard, qui voit mal, j'essayais de me mettre à sa place, et je me disais "bon qu'est ce qu'elle en fait, quoi...", elle est isolée, elle a personne pour lui expliquer, donc je me faisais cette réflexion là, qu'elle avait besoin de quelque chose qui visuellement est très clair. » (P10)</p> <p>« Ce qui est chouette c'est que vous avez mis les sigles. Donc ça, voilà... Mais ça a dû être compliqué de faire ça. Mais je trouve que ça c'est chouette parce qu'on voit vraiment... Là ça apparait, c'est bien là... Ça fait quand même vachement de monde ! Non non c'est chouette. » (P14)</p> <p>« C'est bien les logos. [...] Je trouve que la légende c'est bien. [...] C'est pas très vif les couleurs, mais en même temps, vu tout ce qu'il faut écrire, il faut mieux que ce soit un peu pastel sinon on va s'y perdre. Peut être, les différences de couleur entre les territoires, ici [sur la carte] il faudrait que ce soit plus marqué, que ça ressorte plus. Mais sur les écritures c'est bien, ça me va, il faut pas mettre plus vif sur les écritures, mais sur la carte par contre ouais. » (P19)</p> <p>« Je trouve que c'est très bien avec les petits logos, on se repère bien. Peut être que moi je ferais ressortir un peu plus la carte, pour que ce soit plus ça au premier plan, et que les écritures soient un peu derrière. » (P21)</p> <p>« Le fait que c'est toujours pas entré dans la connaissance commune quels soins peuvent faire les sage-femmes : le suivi gynéco, la rééducation périnéale... Et sur la plaquette le logo c'est quoi : un placenta et un bébé ! Donc ça aide pas à changer les habitudes. [...] Je pense à un truc, au même titre que le kiné qui a le "K" comme ça, sage femme ça peut être "SF". » (P23)</p> <p>« C'est sympa les petits logos là. » (P26)</p> <p>« Rien qu'avec les petits logos là, ils sont très explicites et ça permet de comprendre tout. Vraiment bien ! » (P26)</p> <p>« C'est pas mal qu'il y ait la légende. » (P29)</p> <p>« C'est vrai que quand je l'ai lu j'ai surtout regardé les blocs et pas trop les pictos... En même si on regarde c'est complémentaire, les pictogrammes on voit à peu près à quoi ça correspond... » (P29)</p> <p>Texte / lisibilité</p>
--	--	---

		<p style="text-align: center;">en général</p> <p>« Ça rendait mal en tout petit sur l'ordinateur, mais en taille réelle, c'est bien clair et compréhensible. » (P2)</p> <p>« Vous la trouvez claire, lisible ? Ouais ouais c'est bien... » (P3)</p> <p>« Il y a beaucoup d'informations, je pense que vous ne pouvez pas faire autrement, mais c'est pas clair d'emblée. C'est au niveau de la clarté que ça me paraît un petit peu... Mais bon voilà je peux pas vous dire ce qu'il faut faire de mieux, peut être que c'est pas possible. Peut-être couper, en plusieurs affiches pour les différents secteurs ? » (P6)</p> <p>« Je trouve ça très clair. C'est bien que ce soit en gras, qu'il y ait des logos, comme ça on voit bien. » (P8)</p> <p>« Juste une question sur la lisibilité, c'est ça que je me suis dit en ouvrant le document... Mais en même temps je n'ai pas de solution à vous proposer, donc c'est que c'est très bien, j'ai pas mieux... Mais ça fait beaucoup d'informations en effet. » (P10)</p> <p>« Le fait de la voir en vrai, c'est beaucoup mieux que sur l'ordi ! » (P10)</p> <p>« J'ai mis un petit moment avant de me repérer... Mais après il y a les légendes, donc tu te repères facilement. » (P11)</p> <p>« Sur le coup ça fait beaucoup, mais en fait elle est lisible, c'est un support qu'on connaît. » (P12)</p> <p>« Le problème c'est qu'il y a beaucoup de monde à placer [rires] ! » (P14)</p> <p>« À première vue je la trouve très très dense... Très dense et donc compliquée d'abord. Mais en même temps ça coupe l'herbe sous le pied des gens qui disent qu'il n'y a pas de couverture de soins sur le territoire. Il y a cette ambiguïté là qui quelque part m'intéresse. » (P16)</p> <p>« C'est dense, et en même temps on est plein de professionnels de santé et du soin, donc ça me semble compliqué de faire moins dense. » (P20)</p> <p>« C'est sûr que ça fait un gros pavé, mais ça reste lisible. » (P21)</p> <p>« Il y a beaucoup d'informations, beaucoup beaucoup, mais je pense que c'est difficile de faire autrement, et du coup effectivement il faut se pencher dessus quoi, c'est pas forcément ultra visuel... Mais après, à partir du moment où on s'est penché dessus... » (P22)</p> <p>« Je pense que c'est difficile de faire un truc lisible, tellement il y a d'infos. C'est pour ça je sais pas si c'est intéressant d'y mettre beaucoup d'infos. » (P23)</p> <p>« Elle est lisible. » (P24)</p> <p>« Il faut que les gens ils réalisent où ils habitent, puis qu'après ils suivent la flèche et regardent quels sont les services proposés. » (P25)</p> <p>« J'avais pas compris tout de suite qu'il y avait plusieurs blocs qui concernaient le même village. » (P29)</p> <hr/> <p style="text-align: center;">taille des caractères</p> <p>« Là ça va, après il ne faut pas que ce soit plus petit. » (P1)</p> <p>« Moi je n'ai pas une bonne vue, j'ai des verres progressifs, mais je vous lis très bien. Ce qu'il y a c'est qu'il faut vraiment être sur l'affiche, il faut s'approcher. Donc au moment de l'affichage il faudra bien réfléchir à mettre l'affiche à hauteur de vue, pas trop haut pour les dames, parce que c'est souvent les femmes qui s'occupent des problèmes de santé à la maison, pas trop bas... Enfin à la bonne hauteur quoi. » (P4)</p> <p>« Les papys mamies il faut qu'ils prennent la loupe [rires]. Après c'est difficile de mettre des gros caractères vu le nombre d'informations à faire rentrer... Peut être mettre en évidence les noms, numéros de téléphone. » (P5)</p> <p>« Après c'est dense... Peut-être que si tu réduis le texte ça sera plus lisible... Après il y a toutes les informations, c'est bien précis, c'est bien complet. » (P7)</p> <p>« Elle est bien, après pour les personnes qui voient moins bien ça sera quand même lisible ? Tu as écrit en quelle taille de caractère ? » (P11)</p>
--	--	---

		<p>« Au niveau de la lisibilité, il y a tellement de monde que j'ai peur que pour les plus âgés qui commencent à avoir des problèmes de vue ça soit compliqué. » (P12)</p> <p>« Je pense que peut être pour les plus âgés, il faudrait qu'il puisse y avoir un encore plus grand format. » (P12)</p> <p>« Tu vas faire dans cette taille là en fait ? Ah ouais moi je trouve que c'est très bien. Je pense que c'est bien, je pense que les personnes... J'aurais même dit un tout petit peu grand, parce que tu as quand même des gens qui sont malvoyants, tu sais quand tu vieillis les petits caractères tu les vois moins bien. » (P26)</p> <p>« Si c'est pas... Après moi j'y vois rien il faut que j'aïlle chez l'ophtalmo [rires]... Pour moi je dirais que c'est peut être pas assez gros, sauf que si vous voulez mettre tout ça, il n'y a pas le choix en fait. » (P27)</p> <p>« C'est un peu petit oui, mais c'est lisible... et souvent les personnes âgées qui ont du mal à lire se font accompagner et pourront se faire aider. » (P28)</p> <p>« La question de la taille, je me dis les anciens qui voient plus trop, faut pas que ce soit plus petit que ça. Et la taille c'est forcément cette taille là ? Ça peut pas être plus grand ? » (P29)</p> <p style="text-align: center;">suggestions d'amélioration</p> <p>« Du coup je me demandais si quand on cherche un professionnel de santé, on le cherche par secteur ou autre... Moi par exemple si je cherche un dentiste, je cherche la case dentiste et je vois où il y en a, comme sur les pages jaunes... Et là c'est par secteur géographique plutôt que par compétence. Est ce que c'est pas plus lisible pour quelqu'un qui cherche un professionnel de santé, de regarder la liste, avant de voir où est ce qu'il se situe... Mais comme ça c'est très bien. » (P10)</p> <p>« Je sais pas si j'aurais tout mis sur une carte comme ça, ou si j'aurais fait par canton, en 3 pages, pour que ce soit plus grand. Le fait de tout avoir sur la même page, c'est chargé, mais du coup c'est peut être plus rapide si on cherche quelque chose. » (P12)</p> <p>« C'est dense, il faut épurer. » (P13)</p> <p>« On s'aperçoit qu'il y a un certain nombre de professionnels qui sont sur deux pôles, qui apparaissent à deux endroits... C'est peut être le boulot d'un graphiste, mais il y a peut être moyen de visualiser autrement pour gagner un peu de place. Là aussi, il y a une belle carte, avec plein de monde et plein d'infos, mais si on gratte un peu on s'aperçoit qu'il y a un quart des professionnels qui apparaissent plusieurs fois parce qu'ils bossent dans plusieurs lieux... C'est un peu trompe l'œil [rires]. » (P16)</p> <p>« Il y a beaucoup, je sais pas comment les gens ils vont s'y retrouver, c'est chargé. Heureusement bon avec les petits codes là, tac tac, on voit... Mais ouais c'est dur de faire quelque chose, il y a beaucoup. » (P19)</p> <p>« C'est dommage parce que comme tu as des gros logos tu es obligé de garder des grosses cases, alors que pour certains on pourrait ne mettre qu'une ligne et garder de la place pour le reste, mais on peut pas. » (P19)</p> <p>« C'est vrai qu'un format avec 1 numéro renvoie à 1 encadré serait peut-être plus lisible que des flèches comme ça... Après est ce qu'il est nécessaire de remettre tous les logos sur les villages ? Ou si tu mets les logos sur la carte, il faut que la carte elle occupe une vraie place et qu'ensuite il y ait la légende des logos. Est ce que c'est nécessaire d'avoir la flèche comme ça si tu as chaque village chaque truc avec son petit logo, et puis de l'autre côté tu as la légende du logo et le village et telle structure, tel intitulé... D'aller du plus important, je suis à tel endroit et je cherche tel service, au détail des numéros de téléphone etc, est ce que c'est nécessaire que ce soit sur le même plan ? » (P23)</p> <p>« Les villages ils savent bien lire, ils connaissent par cœur le nom des villages les gens. » (P24)</p> <p>« Tu peux pas faire remonter et mettre tout Monestier ensemble ? » (P25)</p> <p>« Il faudrait peut-être juste mettre les numéros de téléphone plus en évidence, comme les noms et les professions, le reste est moins important. » (P28)</p>
--	--	---

			<p>Attractivité</p> <p>« Faire ressortir un peu plus la carte du Trièves pour ça tape un peu plus à l'œil, puis... Mettre en plus petit ça va devenir illisible si c'est plus petit. » (P21)</p> <p>« Peut être réhausser les couleurs pour que ça donne envie de plus la regarder. » (P22)</p> <p>« Elle est grande mais au moins elle sera vue. » (P24)</p> <p>« Vous allez la plastifier ? Parce que sinon je l'encadrerai, c'est plus propre, c'est dégueulasse si tu mets une punaise, tout ce travail pour des trous et des gens qui vont la tirer... » (P26)</p>
		avis sur diffusion	<p>Salles d'attente de lieux de passage</p> <p>« En tout cas si vous voulez, vous pouvez l'afficher dans ma salle d'attente, et même dès maintenant pour recueillir l'avis des patients, car finalement c'est pour eux ! »</p> <p>« Et ça ça va me coûter combien ? Ah mais c'est gratuit ! Ah bah ok alors, allez y, et puis vous m'en laisserez une pour mettre ici. » (P3)</p> <p>« Dans les mairies, bien sûr... Dans les bureaux de poste... Dans la maison Mixages... Dans la Maison Médicale de Mens, à la pharmacie... Et puis à la maison du territoire du Trièves... Et puis en laisser à l'EHPAD, en mettre une dans le bureau des infirmières à l'EHPAD... Dans les salles d'attente des différents praticiens. » (P4)</p> <p>« Sur un panneau d'information communal, aux maisons de soins, sur la page internet des mairies... » (P5)</p> <p>« Dans tous les cabinets, les bureaux de tabac, les pharmacies, et puis s'ils peuvent car ils n'ont pas toujours la place dans les épiceries. [...] C'est vrai que les supermarchés c'est pas l'endroit, mais ça serait plus pour les touristes, sinon il faut des endroits où les gens ont du temps donc les salles d'attente des cabinets médicaux et paramédicaux. » (P6)</p> <p>« Dans les cabinets, peut-être à la Mairie... » (P7)</p> <p>« Si je pense à moi, à mon village, je dirais les cabinets, oui, mais c'est déjà des patients... Sinon en mairie. » (P8)</p> <p>« Pour moi ce serait cohérent de la mettre dans toutes les maisons de santé, dans les pharmacies aussi, dans les mairies, et pourquoi pas sur les panneaux d'affichage public, les grands panneaux plastifiés ou sous verre... Les bibliothèques aussi. » (P11)</p> <p>« Affichée dans les pharmacies, dans les maisons de santé, dans les mairies. Alors la question c'est est ce que... Mais vu qu'il y a tous les professionnels de santé je vois pas pourquoi ça serait pas possible de l'afficher dans les mairies et dans les maisons de santé. Le but serait qu'un maximum de personnes puisse y avoir accès. Et dans le journal du Trièves, ou les Nouvelles du Pays, ce serait pas possible ? Voire même une distribution dans toutes les boîtes aux lettres, mais le format il est grand là... » (P12)</p> <p>« Dans les cabinets médicaux, sur les panneaux d'affichage des villages, en mairie, sur les places de marché... » (P13)</p> <p>« Dans une salle d'attente, il y a quand même une espèce de lien, et c'est vrai que si c'est affiché dans une salle d'attente "ah bah tiens tu connais machin, ah bah tiens il est là, je savais pas que...", ça peut aussi être quelque chose que les gens consultent dans les salles d'attente. » (P13)</p> <p>« Dans les endroits où tout le monde va [rires], mais c'est-à-dire ? Déjà je pense que là où il y a le plus de personnes qui sont susceptibles d'y aller, je dirais comme ça maison médicale, pharmacie, parce que c'est là où tout le monde va, même si... » (P14)</p>

		<p>« Déjà les mairies, c'est sûr. Chez les médecins. Pharmacies, s'ils ont de la place... Enfin c'est une affiche où il faut, pour vraiment que ce soit utile, être assis et parcourir. Parce que dans une pharmacie on passe quoi. Du coup quand on a vraiment une recherche, on va essayer de scruter, mais sinon voilà... Il faut qu'on la remarque, c'est ça qui est bien, après on la revoit chez le médecin. » (P15)</p> <p>« Dans tous les lieux de passage, c'est évident : bâtiments publiques, commerces... » (P16)</p> <p>« Déjà au minimum, dans les cabinets médicaux, en pharmacie, en mairie... Mais il faudrait qu'elle soit mise à jour régulièrement. » (P18)</p> <p>« Je la verrai sur les maisons du territoire, sur la maison de santé, à la pharmacie... Voilà, déjà c'est pas mal. » (P19)</p> <p>« Dans les maisons médicales, après si ça peut être sur les vitrines des commerces, peut-être une à l'office de tourisme, à la mairie évidemment... Peut être chez les commerçants mais en même temps est ce que c'est nécessaire, indispensable, je suis pas sûre, parce qu'en général les commerçants c'est plus des trucs ponctuels, ouais je pense pas que ce soit indispensable. » (P20)</p> <p>« C'est une bonne question... Bah déjà dans tous les points de santé... Je sais pas, est ce qu'à l'office du tourisme ça aurait un intérêt ? Peut-être aussi sur des panneaux extérieurs ? La pharmacie aussi c'est un bon point pour le mettre. » (P21)</p> <p>« Déjà dans les cabinets. Dans des endroits où il ne faut pas qu'elle s'abime, j'imagine. Dans tous les lieux, par exemple je pense au Granjou, avec des activités, des accueils enfants-parents, voilà... Après il y a des lieux qui sont assez... Je pense au Bistrot de la Place à Clelles, qui a aussi une affiche dehors à l'abri, sur la place du village, avec des infos... Ce genre d'endroit qui fait venir pas mal de monde et où c'est assez central, il a des infos sur je sais pas moi du covoiturage, mais il peut y avoir aussi ce genre de choses. Après je sais pas [rires]. »</p> <p>« J'ai découvert que, et je pense que c'est pareil à Clelles, il y a une carte devant l'espace culturel, une carte de Mens, et ils ont marqué les coordonnées des professionnels de santé, sur la place de la mairie, en face de la mairie. Et il me semble qu'à Clelles, la carte du village qui y est, il y a également une liste avec les numéros de téléphone toute simple : pharmacie numéro, médecin numéro... Mais ça c'est vraiment une pancarte pour un village, plus pour les gens de passage, alors que ça je le vois plus à destination des habitants. » (P23)</p> <p>« Après je me rends compte que en salle d'attente c'est difficile de lire les trucs... Je me demande qui lit en salle d'attente. Moi même quand je suis en salle d'attente je ne lis pas les choses. » (P23)</p> <p>« Dans les cabinets en général, à la pharmacie... Chez tous ceux qui sont affichés. Et puis à la Comcom, à l'office du tourisme... Si déjà nous quand les patients nous demandent une adresse si on peut leur donner de vive main, peut être que ça vaut le coup. Je pense qu'il faut la mettre un peu partout où tout le monde veut bien la mettre. » (P24)</p> <p>« Alors où la mettre ? Là où les gens vont... Peut être les panneaux d'affichage municipaux, et puis je sais pas s'il y a des panneaux d'affichage là où il y a les clubs du 3ème âge. A Clelles c'est à Giono, en dessous du cabinet médical à Clelles, là où il y a le cinéma, ils sont à l'étage... Ça peut être pas mal d'en mettre là, parce que là il y a quand même pas mal de personnes d'un certain âge qui viennent, et qui viennent quelquefois que là, parce que s'ils sont pas très mobiles ça va être quelqu'un qui va les emmener pour l'après midi récréative et c'est tout, donc ça peut être mal d'en mettre là... Et c'est pas possible dans les lycées ? Des petits exemplaires à éventuellement distribuer. » (P25)</p> <p>« Donc ça tu le mettras dans tous les endroits, comme moi dans ma salle d'attente ? Comme ça les gens ils attendent ils</p>
--	--	--

regardent, alors que dans le cabinet ils parlent avec moi ils peuvent pas la regarder. » (P26)
« Je me pose la question pour les salles d'attente, parce que si les gens ils sont dans la salle d'attente, c'est qu'ils ont déjà trouvé [rires]. » (P27)
« Principalement dans les cabinets médicaux et paramédicaux je pense... » (P28)
« Je la verrais dans les cabinets médicaux et de soignants, dans les lieux d'accueil type Mixages ou le Granjou, à la Maison du Territoire... Et dans les lieux d'attente, à un moment où on a le temps de le lire et d'être posés devant. » (P29)

Internet et nouveaux moyens de communication

« On a une population qui est bien vieillissante quand même, même s'il y a des jeunes qui viennent s'installer, et puis quand bien même, les jeunes ils ont des enfants, ils ont des besoins, des demandes... » (P11)
« Pour qu'elle soit intéressante il faut qu'elle soit diffusée au public, et pour qu'elle soit diffusée largement, je pense qu'il faut en modifier la forme, et faire des renvois sur les sites internet des communes. » (P16)
« Elle est géniale ! Le jour où on a green light, on la colle partout, et sur les sites internet aussi ce serait une très bonne initiative ! » (P17)
« Je la foutrais sur Facebook, une fois qu'on a la green light... Il y a des trucs classiques qu'on fait depuis des siècles, la salle d'attente et tout, mais y'a pas que ça ! Et chaque mise à jour il faudrait la remettre, la rafraîchir sur facebook, parce que c'est très suivi ! Vous avez été voir les sites facebook du coin ? Parce qu'il y a plein de trucs sur facebook, il y a [recherche sur son téléphone portable] "Réseau de covoiturage dans le Trièves", "Tu sais que tu viens du Trièves", c'est là que les gens vont, il faut pas faire de snobisme ! Si ils vont là il faut y aller aussi ! Et puis de temps en temps la remettre à jour. » (P17)
« Il faut que ce soit sur internet, parce que les gens ils cherchent sur internet. Enfin pas tous mais tous les moins de cinquante ans je pense que c'est d'abord sur Internet qu'ils vont regarder s'ils cherchent un truc. » (P19)

Touristes et saisonniers

« Il faut qu'elle soit dans les endroits qui rassemblent du monde. Au camping de Monestier, ça pourrait être intéressant aussi, il y a pas mal de touristes l'été qui pour le coup ne connaissent pas la région... »
« Si vous faites une campagne d'information du public, la suggestion que je ferais serait de bien choisir la date, puisque les gens qui ont une résidence secondaire dans le Trièves arrivent soit à Pâques, soit à Pentecôte. C'est vrai que la date du 1er juin serait géniale, puisque les gens auraient cette info dans leur boîte aux lettres en arrivant, et ils pourraient tout de suite organiser leur séjour. » (P4)
« Dans tout ce qui est centres socio-culturels déjà... Et puis je la mettrais même dans tous les commerces. T'es un touriste, tu te blesses, t'arrives à Clelles, t'as un bar, "où se soigner dans le Trièves?", merci. Dans les mairies, pareil. Parce que c'est là où les touristes ils vont aller. Et puis les panneaux d'information dans les villages. » (P9)
« Afficher ça dans les campings ça serait une super idée aussi. On le voit cette année il y en a beaucoup beaucoup par rapport aux années précédentes, et ils sont un peu perdus de savoir comment accéder aux soins. » (P12)
« Et après si on veut ouvrir ça à des gens qui seraient là de passage ou des choses comme ça, dans les offices de tourisme, pour que les gens qui sont en vacances ou de passage viennent prendre les infos pour le truc et aient les infos

		<p>pour se soigner aussi. Je pense à Gresse notamment. Et il ne faut pas les oublier [les touristes] parce qu'il y a pas mal de personnes qui en vivent, bon pas moi [rires], mais malheureusement quand on est en vacances il faut aussi pouvoir accéder aux soins, ça fait partie du jeu. Et puis il y a tous les saisonniers, les trucs comme ça... Donc vraiment, je dirais que les trois les plus importants pour moi, c'est les cabinets médicaux, les pharmacies, et les offices de tourisme. » (P14)</p> <p>« Viser les touristes, c'est important, même dans les offices de tourisme. Ça les rassure. Il faut même le mettre sur internet. Parce que quand on choisit une destination et qu'on a soixante-dix, soixante-quinze ans, on se dit "bon si il m'arrive un truc qu'est ce qui se passe ?", et on va pas mettre les fesses dans un désert médical. Donc un truc comme ça, il faut qu'ils le voient avant, sur le site de l'office de tourisme ! Il faut faire de la com, ça fait partie du truc, le Trièves c'est aussi ça : vous vous faites une entorse y a des kinés, vous avez une bronchite y a des médecins, vous avez mal aux dents y a un dentiste... Surtout que le tourisme un peu troisième âge va devenir important, la population vieillit, puis on veut aller moins loin, le Trièves c'est joli, patin-couffin... Je pense que l'office de tourisme a tout à fait sa place. » (P17)</p> <p>« Il faudrait la mettre sur les grands panneaux d'affichage à l'entrée des villages ou sur les places, pour que les gens qui viennent ici un mois dans l'année, ou même les touristes, ils puissent la voir si besoin. Après dans les commerces... » (P27)</p> <hr/> <p>Intérêt d'un document distribuable</p> <p>« Il faudrait faire une plaquette semi-rigide à leur donner [aux patients]. » (P1)</p> <p>« Quitte à l'avoir [cette affiche], en petit, sans tous les détails, en format restreint, à mettre dans les cabinets etc, pour qu'ils aient les noms et numéros de téléphone, enfin les informations en plus raccourcies, en A4. » (P5)</p> <p>« Il y a aussi des petits journaux locaux, distribués dans les boîtes aux lettres, comme le TUM, Trait d'Union Mensois, à Mens, pour si tu veux le diffuser plus largement. Parce que c'est vrai que si chacun pouvait l'avoir à dispo ça serait pas mal. » (P7)</p> <p>« Chez les personnes âgées c'est peut être pas rentré dans les mœurs d'aller consulter les dernières actus sur le site... Ils sont quand même plus papier. Est ce qu'il va y avoir d'autres formats ? Une plaquette à diffuser, ça ça serait vraiment idéal. » (P11)</p> <p>« Typiquement, je pense aux patients âgés, ce genre de choses ils l'ont toujours par exemple sur leur frigo, ou au-dessus de leur poubelle pour le tri... Ils ont toujours leur plaquette affichée, ils essaient de garder la carte du médecin, de l'infirmière, mais après il y en a cinquante mille, et ce sont des personnes qui ne sont pas forcément à l'aise avec Internet, qui ne l'utilisent pas, alors que sur Internet ce serait top pour les plus jeunes. » (P12)</p> <p>« Et vous avez pas pensé à en faire des triptyques ? Après pour le coup ça sera encore plus petit hein. » (P13)</p> <p>« Après en faire un autre format, pour une distribution avec les journaux communaux ou le journal de la communauté de communes, ça paraîtrait utile que ce soit plus petit pour que ça puisse être distribué. Après je pense qu'il faut la retrouver sur les différents sites internet : des communes, les mairies qui ont un site internet... Quitte même à moins densifier ça et renvoyer vers les sites internet. Et l'avantage des sites internet c'est que s'il y a des mises à jour à faire, c'est plus simple. » (P16)</p> <p>« Effectivement l'idée d'envoyer des petits fascicules, des petits flyers, des dépliants, c'est une bonne idée aussi, parce qu'effectivement les gens ils ne retiendront pas forcément tous les noms, tous les numéros... » (P21)</p>
--	--	--

			<p>« Et puis nous il nous le faut le dépliant parce que comme ça dès qu'on se pose la question... » (P24)</p> <p>« Si c'est que dans les salles d'attente ça va pas toucher tout le monde, donc un flyer ce serait super ! » (P29)</p> <p>« Je trouve ça intéressant qu'il y ait la plaquette avec. C'est pratique de les avoir sous la main. Alors bien sûr on peut les trouver les pages jaunes, bien sûr voilà, mais en fait d'avoir des endroits comme ça où on peut les trouver, si les gens ils ont la plaquette chez eux, c'est sûr que c'est bien plus simple. » (P29)</p>
	Gestion des motifs de consultation / affiche n°2		
	Remarques générales		<p>Sur le projet</p> <p>« Voilà, et bien c'est super, faites de la publicité pour le Trièves, on a besoin d'un dentiste, on a besoin de médecins, et donc après vous n'aurez que l'embarras du choix. » (P4)</p> <p>« Je trouve que ce projet est bien, car il permet d'avoir un rassemblement de tout le monde. » (P5)</p> <p>« Ça a dû être du travail, avec quelques heures de recherche... Mais c'est cool, c'est une bonne idée ! » (P5)</p> <p>« Beau boulot ! » (P7)</p> <p>« Encore une fois je trouve ça vraiment super... Et peut être qu'il émanera aussi des choses de ça ! Parce que le fait de savoir où sont les uns les autres et d'avoir les contacts... Moi en septembre j'avais essayé de me mettre en contact avec quelqu'un qui est un peu plus loin, et j'ai jamais réussi à avoir son numéro, et c'est vraiment dommage, il y avait quelque chose à faire ensemble, et on a pas pu le faire du coup, c'est dommage... Donc c'est super, merci ! » (P10)</p> <p>« C'est un super truc, à diffuser à tous les gens ! C'est un chouette boulot ! » (P14)</p> <p>« On habite une très belle région... Et il nous faut plus de médecins ! Tu finis quand ? [rires] » (P19)</p> <p>« Et l'idée c'est que la Comcom la fasse évoluer ? » (P20)</p> <p>« C'est une très bonne idée, c'est un beau projet. » (P21)</p> <p>« C'est un sacré boulot en tout cas, c'est un sacré boulot. » (P23)</p> <p>« Avant il y avait des fois le syndicat d'initiative qui mettait les médecins du coin... Mais nous notre profession n'apparaissait jamais quoi, c'était pas sympa, on fait pas de la pub. On a le droit de faire ça avec les noms, ça fait pas pub ? Je pose la question, parce qu'à partir du moment où c'est gratuit c'est bon, mais si tu payes pour faire mettre une info il faut que ça passe par le conseil de l'ordre. » (P26)</p> <p>« Toutes mes félicitations. » (P26)</p> <p>« C'est du bon boulot ! » (P28)</p> <hr/> <p>Actualisation</p> <p>« Ce paysage bouge tout le temps, et ça il faudrait le réactualiser tous les ans, qui pourrait s'en charger ? » (P8)</p> <p>« Et après il va falloir la refaire chaque année, c'est hyper important. C'est qui qui pourrait prendre en charge ça ? La Comcom ? » (P9)</p> <p>« Par contre ça va changer bientôt tout ça, avec la maison de santé à Mens, tout ça... » (P13)</p> <p>« Si je devais lui faire un reproche, c'est que c'est figé à un moment T0, et on voit qu'on est sur quand même des professions qui sont assez fluctuantes. Donc quid des mises à jour, voilà. Réfléchir au fait de la rendre vivante dans le temps. » (P16)</p> <p>« Ce qui serait effectivement bien c'est que ce soit mis à jour ! Sinon dans deux ans ça vaut plus rien ! » (P17)</p> <p>« Il y a deux choses importantes, bien la remettre à jour, et la rediffuser à chaque fois. C'est important la com. » (P17)</p>

	<p>« Surtout ce genre de trucs il faut les réactualiser, et le faire savoir, qu'il y ait de la communication. La dernière municipalité avait fait un peu la même chose, avec des panneaux où ils avaient mis les commerces etc aux entrées du village, et ils avaient mis des médecins alors qu'ils étaient déjà partis [rires], mais pour dire que les choses changent vite. » (P18)</p> <p>« C'est important qu'une affiche comme ça elle vive, il faut l'actualiser une fois par an, les gens qui partent il faut les enlever... » (P26)</p> <p>« Ça pose la question de la mise à jour [...]. La mairie d'avant à Mens avait commandé des panneaux, qui sont aux entrées de village et sur la place de la mairie, mais qui sont pas du tout à jour en fait. Mais en plus quand ils l'ont fait c'était déjà pas à jour, c'est ça qui est dingue, quand ils l'ont fait ils ont pas fait le travail, au moins sur Mens, de renseigner qui travaillait sur Mens, ils avaient mis des médecins qui n'y étaient déjà plus... C'est pour ça que j'avais en tête le truc de mise à jour, parce que forcément ça bouge, sur les jours de présence et les noms des professionnels, forcément ça va bouger dans le temps, et du coup comment on met à jour. C'est hyper précieux mais que si on met à jour. » (P29)</p>
--	--

Grille d'analyse Trièvois

<p>Organisation et accès aux soins dans le Trièves</p>	<p>Avis personnel sur l'accès aux soins en Trièves</p>	<p>Démographie</p> <hr/> <p>En général</p> <hr/> <p>Dualité...</p> <p>« En termes de soins, ils sont un peu comme vous l'évoquiez, ils sont nombreux mais ils sont pas si nombreux que ça ! Mais après ils sont plus nombreux que quand j'étais gamine, donc c'est bien, il faut que ça continue comme ça. Parce qu'on a besoin de médecins, on a besoin d'infirmières, on a besoin de soins à domicile pour les personnes âgées... On a besoin de beaucoup de choses ! Mais il y a beaucoup de choses qui sont mises en place au niveau du Trièves, l'ADMR marche bien, donc c'est vrai que c'est une bonne chose. Voilà ce que je peux vous dire, continuer comme ça et maintenir les choses qui existent... Mais ça va dans le bon sens. » (T9)</p> <p>« Ça manque un peu de tout ! » (T10)</p> <p>« Après les autres font tout ce qu'ils peuvent et dans l'ensemble ça tourne, c'est pas... Entre les infirmiers ça va quand même, les toubibs ça commençait à devenir critique maintenant ils se dépatouillent... » (T12)</p> <p>« Bon ça va pas en s'arrangeant, là c'est clair, maintenant j'ai quand même l'impression qu'ils font des efforts, entre les maisons de santé, les machins regroupés là... » (T12)</p> <p>« Après du côté de Clelles je sais pas si c'est pas un peu juste. Ça va encore, mais je crois qu'il y a un toubib qui s'est installé, c'est bien qu'il y ait quelqu'un qui arrive. » (T12)</p> <hr/> <p>...entre optimisme...</p> <p>« Sinon ça va, on a des médecins, on a la pharmacie, moi je trouve que finalement on s'en sort pas trop mal, par rapport à certains endroits où on nous parle qu'il y a vraiment plus rien. Après nous on a jamais trop eu affaire aux urgences, alors là on entend un peu de toutes les couleurs à La Mûre, mais voilà, je ne suis pas mécontente de ne jamais y être allée [rires]. » (T1)</p> <p>« La santé c'est peut être moins pire qu'il y a deux, trois ans en arrière... » (T12)</p> <hr/> <p>...et fragilité</p> <p>« Ce qui pose problème c'est toujours à Gresse, c'est pareil quoi... » (T13)</p> <p>« Il y a toujours des gens sur Monestier qui descendent à Grenoble quoi... Maintenant avec l'autoroute, avec l'accès plus facile... » (T13)</p> <hr/> <p>Médicale</p> <hr/> <p>Médecins généralistes</p> <p>« Ah ben l'accès aux soins ici il est très difficile ! C'est extrêmement compliqué. Souvent je n'arrive même pas à avoir de médecin ici, et je dois faire de la téléconsultation. Je n'ai même pas changé de médecin traitant du coup, le mien est toujours à Paris, parce que je sais qu'au moins là bas il est bien, et je retourne le voir quand je suis sur Paris, sinon je passe par la téléconsultation. » (T2)</p> <p>« Je ne suis ici que les week-ends et pendant les vacances d'été mais je n'ai jamais eu de difficultés à avoir rendez vous avec un médecin ou avec quelqu'un d'autre, que ce soit du côté de Clelles ou du côté de Mens, puisque je suis à à peu près égale distance des deux. » (T6)</p> <p>« A Monestier avec la maison médicale ça va pas trop mal, même si en ce moment avec le covid c'est un peu chaud quoi. Mais autrement on a deux cabinets ici, avec Mme Cugnod aussi... » (T8)</p>
--	--	---

« Bah les médecins on a des rendez-vous super tard, c'est hyper tard d'avoir un rendez-vous, je pense qu'ils pas assez nombreux... » (T10)
« Il commence quand même à y avoir assez de médecins, mais il y a encore pas mal de choses qui doivent se mettre en place pour que ça tourne, d'un point de vue organisation... » (T13)

Médecins spécialistes

« Ici ça manque de spécialistes, et puis ça manque d'endroits où faire les examens. Rien que pour faire une radio, il faut aller à La Mûre, et même à La Mûre c'est compliqué, et bien souvent il faut descendre à Vif ou carrément à Grenoble. » (T2)
« Et puis après pour tout le reste on est obligés de descendre: les radios, les labos d'analyses médicales... » (T10)
« Ce qui manque surtout dans la région, ce sont surtout les spécialistes, et notamment ophtalmo et gynéco, parce qu'après il faut descendre à Grenoble, et même à Grenoble à force que tout le monde y aille ils sont aussi saturés. » (T12)

Dentistes

« Autrement si, un chirurgien dentiste ça fait au moins quatre ans qu'on en a pas, on est obligés de descendre sur Vif, c'est le plus près, quand on a des rendez-vous... Parce qu'en même temps ils prennent pas de nouveaux clients... » (T8)
« Il manque des dentistes... » (T9)
« Dentiste il n'y en a plus, il y a plus de dentiste, d'orthodontiste... » (T10)
« Il manque le dentiste, ça c'est sûr et certain, c'est même un gros problème. » (T12)

Paramédicale

Infirmiers

« Moi j'aurais plus affaire aux infirmiers, je trouve que c'est pas simple encore aujourd'hui ici, parce que c'est qu'à des moments précis, et puis en étant sur St Séb, je suis aussi rapidement à La Mûre au laboratoire où on est pris en quatre secondes. Du coup c'est vrai que je vais souvent là-bas, parce que je suis suivi, et c'est vrai que du coup ça me parle, et c'est vrai que la prise en charge elle est assez importante. Voilà. » (T5)
« Les cabinets infirmiers c'est pareil. Mon mari il a eu un cancer, l'hôpital il a dit comme ça va on va tout faire à la maison vous descendez plus à l'hôpital, impossible de... Enfin ils sont un peu dingos quoi... Enfin j'ai trouvé mais elles sont spéciales. C'est une mentalité à part. » (T11)

Kinésithérapeutes

« Les kinés il y a en a quelques-uns et c'est bien, parce que c'est très important. Après est ce qu'il y en a assez...? » (T2)
« Alors il y a kinés, même si moi j'y vais pas. » (T5)
« Au niveau des kinés il y en a pas mal, parce qu'avec l'agglomération ça draine pas mal de choses. » (T8)
« Les kinés c'est pareil, c'est même pire, je crois qu'il y a des gens qui n'arrivent même pas à avoir de rendez-vous. » (T10)

Orthophonistes

« Orthophoniste c'est pareil elle a pas assez de place... » (T10)

Accès aux médecins

Délais de consultation

« L'accès aux soins dans le Trièves ? Bonne question... C'est à dire qu'on a pas trop affaire à la médecine, donc c'est vrai que ça va... Voilà, que dire... Moi j'ai un petit garçon de trois ans, c'est vrai que quand on appelle au secrétariat de la maison médicale [de Mens] on est très bien reçus, et du coup quand on a un enfant je pense que c'est un peu vite... » (T1)

		<p>« Je trouve que depuis le départ des anciens médecins c'est plus compliqué, notamment sur Mens... A l'époque bon c'est sûr que c'est des docteurs qui faisaient des journées à rallonges avec des patients et des patients, mais on attendait pas beaucoup pour avoir un rendez-vous, alors qu'aujourd'hui on peut attendre quatre, cinq jours, sauf dans des cas d'urgence comme le covid ou autre. » (T5)</p> <p style="text-align: center;">Disponibilité des médecins</p> <p>« Ce qui est pas évident c'est que la maison médicale avec la nouvelle... Avant il y avait moins de médecins, et là maintenant il y a plein de médecins qui sont arrivés donc ça c'est super, mais c'est vrai que du coup ce que je trouve pas évident c'est qu'on est jamais suivi un peu par la même personne avec leur turn-over. Moi ça va je suis pas souvent malade, mais mon compagnon il a eu quand même un cancer et tout, et c'est pas évident je trouve d'être jamais suivi par la même personne. » (T1)</p> <p>« Il y a trois médecins, mais elles ne travaillent pas à plein temps, donc forcément ça rend les choses difficiles. Et puis leur secrétariat est très difficile à joindre, c'est compliqué d'arriver à avoir un rendez-vous à la maison médicale. » (T2)</p> <p>« Si on prend l'exemple du vaccin pour le covid, moi ça m'inquiète. Parce que vu mon âge je serai parmi les premiers à devoir me faire vacciner, ces vaccins je présume devront être faits par les médecins, et que vu comme c'est déjà difficile de les avoir, ça risque d'être encore pire, je ne sais pas si j'arriverai à avoir un rendez-vous pour me faire vacciner. » (T2)</p> <p>« Ah bah tiens parlons-en ! Parce que les cabinets médicaux ça va pas trop ! Ce qui va pas trop c'est que quand on est patient chez quelqu'un, chez un médecin, quand ce médecin il est absent et que vous allez à un autre cabinet on vous dit non, on vous prend pas. On vous l'a déjà dit ? Non mais là, ils sont dingos là ! Si les médecins des deux cabinets ils ont des problèmes entre eux ça les regarde, mais les gens, la population, quand elle est dans un besoin, comme moi j'avais du sang y avait un truc là qui s'était machiné, il fallait voir ce que c'était pour être vue, parce que mon médecin traitant n'était pas là quoi. Ça ça va pas. » (T11)</p> <p style="text-align: center;">Gardes médicales et urgences</p> <p>« Après ce qui est dommage c'est que sur le territoire il n'y ait plus du tout de gardes, et souvent on nous renvoie super loin, sur Vizille, ou alors après c'est Grenoble avec Médecins 24/24... Et ça voilà je trouve que c'est vraiment dommage, mais ça ils doivent savoir... » (T10)</p> <p>« Moi j'ai jamais vu ça. Vous allez à Grenoble c'est pas la même chose. N'importe quel médecin vous prend en urgence. Ici non. Tiens, appelez le 15, si le 15 ne les oblige pas ils bougent pas. Ah c'est une mentalité à part, à part. Je veux même pas en parler, ça me dégoute tellement, je suis désolée... » (T11)</p> <p>« C'est de plus en plus compliqué à avoir quelqu'un le samedi. » (T12)</p>
	avis sur prototype affiche n°1	avis global <p>« C'est super ! » (T1)</p> <p>« C'est très très bien. » (T2)</p> <p>« Je trouve que c'est bien, c'est bien expliqué et tout, ouais c'est pas mal ouais ! » (T3)</p> <p>« Belle motiv' ! C'est trop cool ! Trop bien ! » (T4)</p> <p>« Je trouve que c'est super ! Franchement l'information ça peut pas être mieux, se donner les moyens de donner les infos et voilà. » (T5)</p>

		<p>« Je trouve que c'est pas si mal. Il y a de tous les métiers de la santé... » (T6) « C'est une bonne idée, c'est cohérent, le concept est intéressant. » (T7) « Ouais ouais, ça va, c'est bien » (T8) « Non mais c'est une bonne idée, c'est bien. » (T9) « Sur les affiches non je n'ai rien à dire. » (T10) « Ouais c'est bien, oui vous avez tout rassemblé là..." (T12) « Ça m'a l'air bien ! » (T13)</p>
	avis sur le fond	<p>Objectif « Je trouve ça super, à partir du moment où on cherche à informer... » (T5) « Ça permettrait de bien voir... » (T12) « Ce qu'il faudrait c'est un truc sur les urgences, savoir... Parce que les gens ils savent pas qu'il y a la maison de garde. Par contre il y a un truc c'est que cette maison de garde à Vizille elle est quand même loin, les gens ils ont plus vite fait d'aller consulter à Grenoble... » (T13)</p> <hr/> <p>Contenu / compréhension « C'est touffu ! Il y a du monde ! C'est vrai que même là, moi quand j'étais enceinte il y a une sage-femme, enfin j'ai l'impression qu'on a quand même de la chance... Là je vois il y a les orthophonistes, on a quand même, même si je crois qu'il y a des listes d'attente de dingue... Il manquait peut être une psychologue mais maintenant il y a en a une... Donc je trouve que oui, on a déjà pas mal. » (T1) « Il y a même une nutritionniste ! » (T1) « En vrai il est bien le truc, bien expliqué, bien détaillé... Non non c'est bien comme ça, c'est impeccable. » (T3) « Par contre elle est pas marquée, vous savez, elle est pas marquée... Elle est pas kiné, vous savez, elle est euh... Ostéopathe ? [en réalité, il s'agit d'une ostéothérapeute, et donc d'une profession non conventionnée et non reconnue] Oui c'est ça, parce que moi je vais souvent chez elle. » (T3) « Ça fait 2 points de regroupement sur Monestier et Mens... » (T8) « D'accord... Et là en même temps il y a les psys ici à Monestier maintenant, donc... » (T8) « Moi je dirais que c'est plus un chirurgien dentiste qu'il faut, ça fait partie des soins mais là on en a pas du tout. » (T8) « Faudrait peut-être voir aussi pour rajouter les défibrillateurs, je crois qu'il y en a un à la mairie, et un au gymnase. Et puis c'est bien expliqué dessus comment faut faire, moi je suis secouriste avec le travail, on sait à peu près manipuler, comment faire... Mais surtout il n'y en a pas beaucoup, en bas il n'y en a pas... Même à la maison médicale il n'y en a pas... Après il y en a aux pompiers mais bon, heureusement qu'il y a une permanence... A la mairie et au gymnase donc je crois. » (T8) « Il faut que ce soit simple, parce que j'ai l'impression qu'il y a beaucoup de choses écrites, et vous voyez que quand on est déjà moins jeune et qu'on a des problèmes de vue, il y a peut être trop de choses, mais ça c'est mon avis. » (T9) « Non mais après le problème c'est que dès que c'est un peu plus compliqué il faut descendre et tout... Mais sinon ce qui manque le plus c'est le dentiste je pense. C'est bizarre ça, parce qu'ils en voulaient à un moment à la maison de santé. » (T12)</p>

		<p>« C'est vrai que quand je suis arrivée il y a vingt ans, il n'y avait pas tout ça quoi... » (T13)</p> <hr/> <p>Utilité</p> <p>« J'imagine que ça va servir oui, c'est bien d'avoir ça comme ça, en fonction de là où on habite on peut regarder, si on trouve pas là où on est hop on va un peu plus loin... Non je trouve que c'est bien ! » (T1)</p> <p>« Je la trouve pertinente oui, c'est très intéressant de faire ça, ça permet de voir pas mal de choses... Oui les kinés il y a en a pas mal... Les trois médecins... C'est bien. » (T2)</p> <p>« Ça me semble pertinent oui bien sûr, les gens ils savent pas tous, puis avec les numéros de téléphone et tout c'est bien... Et puis c'est vrai que c'est pas évident à chercher, ceux qui ont pas l'habitude d'internet, pour trouver des trucs comme ça c'est pas évident, surtout les personnes âgées les trucs comme ça, c'est vrai que c'est bien, c'est très bien. » (T3)</p> <p>« Le principe est bien, c'est utile de faire une liste de tous les professionnels comme ça. » (T6)</p> <p>« C'est très bien que vous ayez fait ça pour les gardes. » (T9)</p> <p>« Bah ça ça peut être utile oui bien sûr. Ouais, après c'est vrai que moi je me ballade un peu dans tous les villages donc... » (T10)</p> <p>« Non non mais je trouve que c'est vachement intéressant, et puis on voit que dans les petits bleds il y en a aussi, à Prébois... » (T12)</p>
	avis sur la forme	<p>Illustrations et couleurs</p> <p>« La carte est bien, c'est une carte qui est connue, assez proche de celles qu'on peut trouver sous les dessous de tables dans certains restaurants du Trièves, faite par l'office du tourisme... Les couleurs ressortent peut-être pas assez par contre. » (T2)</p> <p>« Avec la légende on comprend bien. » (T8)</p> <p>« Le fait d'avoir mis des bulletins pour qu'on puisse les identifier, moi je les vois identiques je vois pas à quoi ça correspond, mais je vois que ça c'est là et là vous voyez [elle montre les petits logos représentant les médecins], je suis quand même pas miroite à ce point là, mais c'est vrai que je sais pas à quoi ça correspond. » (T9)</p> <hr/> <p>Texte / Lisibilité</p> <p>« C'est que c'est touffu quoi, c'est pas, mais du coup... Non mais c'est super, c'est chouette, c'est pas trop... » (T1)</p> <p>« Oui oui c'est lisible, elle est bien, c'est nickel, il y a tout, les soins infirmiers, kiné et tout... » (T3)</p> <p>« C'est très chargé, très fouillis. » (T6)</p> <p>« Je pense que ce serait plus cohérent de classer les professionnels de santé par activité plutôt que par secteur, parce que quand on a besoin de quelque chose peu importe où c'est on en a besoin. Et après, si on peut choisir où, c'est après. » (T6)</p> <p>« Je suis d'accord avec madame, c'est très chargé, beaucoup trop pour que ça reste lisible et que tout le monde puisse en profiter. » (T7)</p> <p>« Savez-vous quelle doit être la taille minimum des caractères pour qu'ils puissent être lisibles de tous à quatre-vingt centimètres ? Je vous le demande parce que je suis ancien professeur en école d'ingénieur... Ils doivent faire quatre millimètres, ce qui je pense n'est pas le cas sur votre affiche. » (T7)</p> <p>« C'est important de faire quelque chose de clair et de lisible pour les personnes âgées. » (T7)</p> <p>« Ah bah j'ai pas mes lunettes, et sans je vois rien... J'ai une grosse problématique... Donc je suis pas une bonne... Je vais pas pouvoir vous aider [rires]. » (T9)</p>

			<p>« Elle est chargée, mais en même temps c'est ça, il faut se poser dessus. Le seul truc que je dirais c'est que ça pourrait être effectivement un peu plus... Mais bon, on s'en fout, c'est pas un document qu'on regarde comme derrière [l'affiche n°2] avec des gros logos... Non mais c'est pas mal. » (T12)</p> <hr/> <p>Attractivité</p> <p>« Du coup c'est vrai qu'il y a tellement de choses qu'on aura peut être pas envie d'aller chercher au milieu. » (T9)</p>
		avis sur diffusion	<p>« Il faut que ce soit des lieux où bim... la maison médicale bien sûr, les cabinets infirmiers, les offices du tourisme... » (T5)</p> <p>« Et vous allez afficher ça au niveau de la mairie ? » (T9)</p> <p>« Et puis les lieux de soins, les pharmacies, les trucs comme ça... Et puis même les magasins, à Intermarché... » (T10)</p> <p>« Partout ! Tout ce qui est établissements de soins, les secrétariats de toutes les boîtes possibles et imaginables, la Comcom, et puis chez les médecins... Je pense pas que ça fasse de la pub déloyale. » (T12)</p> <p>« Il faudrait l'afficher en mairie ! » (T13)</p> <p>« Moi je vois ça sur les dessous de plats au resto, les sets de table, malheureusement ils sont fermés. Parce qu'on a tout le Trièves déjà sur les sets de table, mais il pourrait y en avoir certains avec ça aussi, comme celle avec les artisans tout à fait. [...] Mais je pense que les sets de table c'est un bon coup, après il faudra peut-être demander aux cafés comment ils commandent, et à qui ils commandent, ou si c'est la Comcom qui peut commander ça... » (T5)</p> <hr/> <p>Intérêt d'un document distribuable</p> <p>« Ça je me dis que c'est quand même pas mal de l'avoir chez soi, sur son frigo... Parce que si c'est affiché dans la rue, c'est vrai que c'est quand même pas évident... » (T1)</p> <p>« Pour que ce soit encore plus utile, ce qu'il faudrait faire, c'est envisager une distribution directement chez les gens dans leur boîte aux lettres. » (T2)</p> <p>« L'idée de la plaquette c'est très très bien. Il faudra juste faire attention à ce que ce soit pas écrit trop petit pour les personnes âgées. » (T2)</p> <p>« Le mieux serait peut-être de faire un flyer avec toutes ces informations réparties sur plusieurs pages. Que si on se dise "tiens je cherche ça, j'ai la liste de tous ceux qu'il y a" que ce soit à Monestier à Clelles ou à Mens. » (T6)</p> <p>« L'idée des dépliants me paraît en effet plus adaptée. » (T7)</p> <p>« Et vous les mettez sur le journal ? Le Dauphiné ? Et vous pourriez mettre aussi dans Les Nouvelles du Pays. Parce qu'un dépliant tout seul dans la boîte aux lettres on y pense pas toujours, des fois on y met dans la pile et... » (T9)</p> <p>« Ben je pense qu'il faudrait afficher des flyers plutôt, que les gens puissent avoir chez eux... » (T10)</p> <p>« Après je pense qu'il y a moyen de se démerder pour que ça passe aussi dans les Nouvelles du Pays où quelque chose comme ça... Que les gens l'aient, on le met sur son frigo et quand il y en a besoin on l'a. » (T12)</p>
	motifs de consultation		
Gestion des motifs de consultation	avis sur prototype affiche n°2	avis global	<p>« Ah c'est bien ça aussi ! » (T1)</p> <p>« Oui oui je la trouve bien aussi. » (T2)</p> <p>« Ça par contre je connais pas trop [rires]. Je suis souvent beaucoup dans la nature, et du coup je touche du bois mais je prends jamais de maladies, jusque maintenant quoi. » (T3)</p>

		<p>« C'est bien ! C'est impeccable ! » (T3) « Trop bien, c'est génial ! » (T4) « Je trouve que c'est bien. » (T5) « Ouais ça va ouais. C'est clair. » (T8) « C'est bien, ça évitera qu'il y ait trop de monde qui fasse le 15... Bonne idée ! » (T10) « Ok bah c'est bien. » (T12) « Ça c'est bien aussi. Pour savoir, pour les gens, quel degré d'urgence... C'est bien aussi. Faire une éducation des gens, quand il faut consulter... » (T13)</p>
	avis sur le fond	<p>Objectif « C'est vachement bien de faire ça. C'est une très bonne idée. Surtout les gens qui sont là [montre le cadre pour les urgences]. Parce que ils font comment les médecins ici ? Ils font des gardes ? » (T4) « Je trouve très bien de toute façon d'informer, c'est vraiment bien je trouve. » (T5) « C'est bien de pouvoir informer les gens sur ce genre de choses. » (T7) « En fait souvent, comme pour les petits là, c'est dur de savoir à quel degré ton gamin il faut vraiment faire appel à un médecin ou prendre des cachets comme de l'aspirine... Ou du Doliprane®, maintenant on donne plus d'aspirine [rires]... Du coup ça c'est bien ou je trouve, c'est bien ça aussi. » (T13)</p> <hr/> <p>Contenu / compréhension « Il faut [utiliser des mots simples], parce que pas tout le monde comprend les noms compliqués, donc il faut mieux se mettre à la portée de tout le monde ! » (T3) « Il faut je pense veiller à ce que ce qui est écrit puisse être compris de tout le monde, quel que soit le niveau... » (T7) « Alors hier je suis tombée, je me suis fait très mal, j'aurais du appeler qui d'après vous ? Ici peut être ? Oui plutôt ici... Et vous avez pu consulter qui ? Personne ! Je me suis veillée toute seule. Mais je me suis dit bah voilà, mais c'est vrai que des fois il faut aider les gens... Enfin c'est des choses bêtes, je suis tombée dans la rue, et je me suis fait très très mal. » (T9) « Mouais, j'ai pas plus d'avis que ça... Je sais pas s'il y a les secours en montagne, les machins là, après ça a rien avoir, mais quand il faut faire le 15, le 115, le machin... Parce que le 15 on peut le faire avec un portable ? » (T12)</p> <hr/> <p>Utilité « Ah mais ça je trouve que c'est super, c'est bien ! Parce que des fois c'est vrai qu'on est un peu perdus, et puis on peut avoir tendance à penser, quand on entend parler des déserts médicaux tout ça, on pourrait se dire "ah bah il n'y a personne ici, on est pas soignés comme il faut", et du coup les gens peuvent être tentés d'appeler plus facilement le 15, alors que c'est pas forcément utile. » (T1) « Oui parce que ça c'est un problème quand même, tout le monde appelle les urgences... En tout cas il y a un super secrétaire en ce moment à la maison médicale, très efficace, il est vraiment super, et justement je crois qu'il travaillait aux urgences, donc il doit avoir un peu l'habitude, il est vraiment bien. » (T1) « Elle peut avoir son utilité, surtout le cadre rouge en haut qui est intéressant et utile. » (T2) « Je la trouve pertinente oui. » (T2)</p>

		<p>« Autrement c'est bien ce truc aussi, c'est cohérent, c'est bien ! » (T3)</p> <p>« Toujours pareil, à partir du moment où on informe, où on donne des billes aux gens pour s'orienter sur des symptômes ou se diriger parce qu'aujourd'hui ça a un peu tout changé. Avant on appelait le médecin pour X choses, maintenant après dix huit heures on est orientés sur les pompiers, il faut patienter trois quart d'heures avant qu'on ait quelqu'un... J'ai eu souvent affaire à ça. » (T5)</p>
	avis sur la forme	<p>« C'est bien, c'est explicatif au moins. » (T3)</p> <p>« Cette affiche est beaucoup plus lisible, plus claire que la précédente. » (T7)</p> <p>« Alors le 15 je le vois, c'est normal on doit consulter le 15, j'imagine, je vois pas ce que vous avez écrit, mais j'imagine que c'est pour les urgences vitales ? » (T9)</p>
	avis sur diffusion	<p>« Il faudrait par contre faire attention à ce qu'elle n'angoisse pas les gens, qu'ils ne commencent pas à trop se regarder, à trop se chercher les symptômes qui sont marqués là dessus. Du coup oui un affichage uniquement dans les salles d'attente, pour une diffusion pas trop importante, ça pourrait être bien par rapport à ça. » (T2)</p> <p>« Ça c'est à mettre partout, à afficher. » (T13)</p>
Remarques générales		<p>« C'est super, et puis en ce moment la santé c'est une question d'actualité, donc super, très bien. » (T1)</p> <p>« Non mais c'est bien. » (T12)</p>

ANNEXE XI : Versions finales des deux affiches

- **ANNEXE XI.I** : Version finale affiche n°1 “Se Soigner en Trièves”
(voir page suivante : page 224)
impression au format A2

- **ANNEXE XI.II** : Version finale affiche n°2 “Quand et pour quoi consulter ?”
(voir page 225)
impression au format A3

Quand et pour quoi consulter ?

15

Arrêt cardio respiratoire : absence de réponse + respiration absente ou anormale
Douleur dans la poitrine brutale, intense, qui « serre » et augmente à l'effort, s'étend vers la mâchoire
Détresse respiratoire avec bleuissement lèvres et doigts ; difficultés à parler
Accident vasculaire cérébral : faiblesse de tout un côté du corps, difficultés à parler ou à bouger un membre, asymétrie du visage

Chez les enfants :
Fièvre chez nourrisson de moins de 3 mois

Troubles de la conscience

Fièvre persistante > 40°C ; infection urinaire avec fièvre ou douleurs dans le dos
Mal de tête nouveau, intense, accompagné d'autres symptômes
Mal de dos / sciatique avec baisse de la force dans un bras ou une jambe
Mal de ventre avec forte fièvre, difficultés à uriner, constipation sans gaz, retard de règles, saignement
Traumatisme notamment crâniens, Plaies y compris brûlures et morsures

d'animaux, Saignement
Grosse jambe rouge
Rapport sexuel à risque
Détresse psychologique

Consultation dans les 24h

Populations particulières :
Fièvre chez femme enceinte, en cas de maladie chronique, en post-opératoire
Mal de ventre chez femme enceinte
Majoration des symptômes liés à une maladie chronique

Fièvre autre qui persiste plus de quelques jours
Mal de dos si persiste plus de 8 jours, ou si douleur augmente la nuit ou part dans le bras / la jambe
Mal de ventre qui persiste, voire s'aggrave, constipation récente
Fatigue récente, inhabituelle, associée à d'autres symptômes

Douleur articulaire avec gonflement, rougeur, chaleur sans fièvre (sinon consulter avant)

Fièvre bien tolérée (enfant rose, souriant, qui joue) mais qui persiste

Consultation dans les 48-72h

Anomalie résultat biologique

Symptômes anciens
Suivi des enfants ou des maladies chroniques, rappel des vaccinations, renouvellements d'ordonnance ou d'arrêts de travail, actes de prévention...
Certificats (sauf si accident / violence)
Procédures administratives, dossiers MDPH...

Consultation sans caractère d'urgence

1 consultation = 1 motif !



La Médecine n'est pas une science exacte !
Au moindre doute n'hésitez pas à consulter ou prendre un avis médical.

ANNEXE XII : Liste des lieux de diffusion de l’affiche n°1 “Se Soigner en Trièves”

Secteur	Commune	Lieu	Remarque	
Monestier de Clermont	Monestier de Clermont	Siège de la Communauté de Communes	+ diffusion internet site de la CC	
		Mairie	+ diffusion numérique	
		Maison France Services : La Poste		
		Le Granjou	2 exemplaires + diffusion numérique	
		Maison de Santé Pluridisciplinaire	3 exemplaires	
		Cabinet du Dr Cugnod		
		Pharmacie Reymemier		
		Sage Femme Mme Penven		
		Cabinet infirmier Mmes Bertin / Bertrand		
		SSIAD / ADMR	2 affiches	
		Cabinet de kinés Adoul, Desveronnières, Hardat, Antequera		
		Cabinet de kinés Auberger		
		Cabinet de kinés JeanRavix / Mourier et d'ostéopathie Paquet		
		Pédicures podologues Mmes JOYAUX-PETERS et BLAIX		
		Ambulances du Trièves		
		Mme Montabone psychologue		
		Camping Les Portes du Trièves		
		Avignonnet	Mairie	+ diffusion numérique
			Camping Le Courtialet	
	Chateau-Bernard	Mairie	+ 1 exemplaire pour mettre au col de l'Arzelier + diffusion numérique	
	Gresse en Vercors	Mairie	+ diffusion numérique	
		Office du Tourisme		
		Station	2 exemplaires (remontées et foyer de fond)	
		Camping La ferme du Gd Veymont	<i>non accessible pour cause neige</i>	
		Camping Les 4 saisons	<i>non accessible pour cause neige</i>	
	Roissard	Mairie	+ diffusion numérique	
		M. RAUL ostéopathe		
	Saint-Andéol	Mairie	+ diffusion numérique	
	Saint-Guillaume	Mairie	+ diffusion numérique	
	Saint-Martin-de-la-Cluze	Mairie	+ diffusion numérique	
	Saint-Paul-les-Monestier	Mairie	+ diffusion numérique	
	Sinard	Mairie	+ diffusion numérique	
	Treffort	Mairie	+ diffusion numérique	
		Point d'information du Môle (Lac de Monteynard-Avignonnet)		
		Camping d'Herbelon	2 exemplaires + diffusion numérique	
		Camping de la Plage	+ diffusion numérique	
Cielles	Cielles	Mairie	+ diffusion numérique	
		Pôle de Cielles de la Communauté de Communes	+ diffusion numérique	
		Maison Médicale de Cielles	2 exemplaires + diffusion sur site internet maison médicale de Cielles	
		Cabinet d'orthophoniste Mme MIR		
		Cabinet de Kinésithérapie Mme DEVAUX		
		Mairie	+ diffusion internet	
	Chichilianne	Point d'information touristique		
		Camping Ferme du Pas de l'aiguille		
		Camping Ferme équestre des 4 chemins		
		Foyer de ski nordique	<i>non accessible pour cause neige</i>	
	Lalley	Mairie	+ diffusion internet	
		Mme Lejeune kiné		
		Camping Belle Roche		
	Monestier-du-Percy	Mairie	+ diffusion internet	
	Percy	Mairie	+ diffusion internet	
	Cabinet IDE Mme MOREAU			
Saint-Martin-de-Cielles	Mairie	+ diffusion internet		
	Camping La Chabannerie			
Saint-Maurice-en-Trièves	Mairie	+ diffusion internet		
Saint-Michel-les-Portes	Mairie	+ diffusion internet		
Mens	Mens	Mairie	+ diffusion internet	
		Antenne de Mens de la Communauté de Communes		
		Office du Tourisme	+ diffusion internet	
		Maison du Département		
		Mixages	+ diffusion numérique	
		Maison Médicale de Mens	*2 exemplaires + diffusion sur site internet maison médicale de Mens	
		Pharmacie du Chatel		
		SSIAD		
		Kinés et orthophonistes Terres du Ruisseau		
		Optique des Alpes		
		Ambulances Dubourdeaux		
		Psychologue Mme Vanel		
		Ergothérapeute Mme Desrivières		
		Kiné Mme Péchoux	<i>pas pu être délivré car pas de cabinet...</i>	
	Camping du Pré Rolland			
	Chatel-en-Trièves	Mairie	2 exemplaires (St Sébastien et Cordéac) + diffusion numérique	
		Cabinet de Kinésithérapie Hermann / Deletraz		
	Cornillon-en-Trièves	Mairie	+ diffusion numérique	
	Lavars	Mairie	+ diffusion numérique	
	Prébois	Mairie	+ diffusion numérique	
		Kiné Mme Dussert	<i>pas pu être délivré car pas de cabinet...</i>	
		Camping les Merlons		
	Saint-Baudille-et-Pipet	Mairie	+ diffusion numérique	
		Camping la Ferme des Boutins	<i>pas pu être délivré car pas de boîte aux lettres</i>	
	Saint-Jean-d'Hérans	Mairie	+ diffusion numérique	
		Mairie	+ diffusion numérique	
	Tréminis	Point d'information - Maison France Services - Poste		
	Foyer nordique Tréminis	<i>non accessible pour cause neige</i>		

ÉDITION > 2021



ANNUAIRE SANTÉ



SE SOIGNER EN TRIÈVES !

...Médecins...
...Kinésithérapeutes...
...Orthophoniste...
...psychologues...
...Ambulances...
...Infirmiers...

...Pharmacies...
...Kinésithérapeutes...
...Orthophoniste...
...psychologues...
...Ambulances...



Introduction >

Il est apparu utile à la Communauté de communes du Trièves de concevoir et de diffuser cet « Annuaire santé ». J'espère qu'il vous permettra de mieux connaître l'ensemble des professionnels installés sur notre territoire et de les contacter facilement.

Cette première édition doit beaucoup à Maxime Nivon, interne en médecine générale au centre hospitalier universitaire Grenoble-Alpes. A l'occasion de sa thèse, il a rencontré les acteurs du secteur et compilé les renseignements les concernant. Je tiens à le remercier ainsi que les praticiens pour leur collaboration et surtout pour le travail intense, surtout en ces temps d'épidémie, qu'ils accomplissent au plus près de leurs patients.

L'attractivité d'un territoire est liée principalement aux services qu'il peut offrir. Ceux dans le domaine de la santé sont essentiels, à toutes les étapes de la vie, autant pour le maintien des personnes âgées dans leur lieu de vie que pour l'installation ou le maintien de jeunes familles dans nos villages. C'est pourquoi, même si la santé ne fait pas partie de ses compétences, la Communauté de communes du Trièves s'engage financièrement pour disposer des installations nécessaires aux aspirations des nouvelles générations de soignants à travers le financement de maisons de santé, que ce soit celle de Monestier de Clermont, ou celle en étude à Mens.

Elle gère également l'EHPAD de Monestier de Clermont, l'Âge d'Or et, à travers le Centre Intercommunal d'Action Sociale, essaie de soutenir les structures d'aide et de maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées.

Jérôme Fauconnier
Président de la Communauté de communes du Trièves

En cas de changements de situation ou de coordonnées, les professionnels de santé peuvent contacter la Communauté de communes du Trièves > Direction de la vie sociale : 04 76 34 11 22

Où trouver un défibrillateur ?

Certaines communes ont installé des défibrillateurs utiles en cas de problèmes cardiaques



Secteur de Mens

- Mens >
- Espace culturel, 47 place de la mairie
 - Salle des Sagnes (à l'intérieur de la salle), route de Clelles
 - Piscine municipale, Av. Jean Rippert (à l'intérieur, de juin à septembre)
- Cornillon >
- Mairie au Grand Oiro (toujours accessible)



Secteur de Monestier de Clermont

- Sinard >
- Mairie, 51 place de la Mairie
- Saint-André >
- Rez-de chaussée La Cure, 8 place de l'église, en face de la mairie.
- Treffort >
- Mairie, 484 rue principale.



Secteur de Clelles

- Saint Martin de Clelles >
- Mairie, 1 route du Val d'Orbame
 - Camping, la Chabanterie, 262 route de la colline
- Clelles >
- Mairie - Sous le lavoir en libre service
 - Salle des Fêtes
- Monestier du Percy >
- Mairie (à gauche en entrant)
- Chichillanne >
- Façade gîte du Randonneur, place Louis Thiers.
 - Bâtiment du foyer de ski de fond à la Richardière.
- Le Percy >
- Porche de la salle des fêtes La Grange en face de la bibliothèque.
- St Maurice en Trièves >
- Façade mairie
- Lalley >
- Mairie, 165 route de la scie
 - Camping de Belle Roche



SECTEUR > CLELLES

Informations sous réserve de changements > Liste à jour sur www.cc-trieves.fr

Maison médicale

Place de l'église, Clelles

Médecins >

Dr Cécile BUFFEREAU (les lundis mardis et jeudis)
Dr Vincent BERNARD

Uniquement sur RDV, secrétaire sur place aux horaires de la pharmacie > **04 76 34 18 32**
Pharmacie > (Cécile BUFFEREAU) uniquement ordonnances délivrées à Clelles > **04 76 34 18 32**
lundi 9h-12h30 14h-17h30, mardi 9h-12h30 14h-18h, jeudi 9h-12h30 14h-17h30, vendredi 9h-12h30

Infirmiers >

Nathalie CHARRA, Caroline PARENTIER, Alice JULIEN, Didier DELAIGUE
Soins au cabinet sur rdv et à domicile > **04 76 34 49 37**
+ Infirmière Asalée : **Amandine ROUYRE** présente à Clelles le jeudi (+ également à Monestier et Mens)

Masseurs Kinésithérapeutes >

Frédéric AUBERT, Eric BALESTA, Olivier DODINOT, Olivier PUGNIET
Au cabinet du lundi au vendredi et à domicile (et également à Mens) > **04 76 34 43 67**

Dietéticienne Nutritionniste >

Sandra INTRANOVA > 06 38 40 76 64 sandra.intranova@gmail.com
Consultations à Clelles le lundi (et également à Monestier de Clermont le jeudi)

Masseur Kinésithérapeute >

Isabelle DEVAUX au cabinet et à domicile, absente le mercredi
Rue Jean Giono, Clelles > **04 76 34 20 74**

Orthophoniste >

Cécile MIR
Allée des séquoia, Clelles > **06 12 52 50 18**

Infirmière >

Catherine MOREAU (uniquement à domicile)
Les Volets Bleus, Le Percy > **06 64 81 18 79**

Psychologue >

Jehanne RUTTEN > 06 38 64 12 29
Maison Médicale de Lus-la-Croix-Haute à domicile dans le Trièves

Pharmacies et Ambulances > voir secteurs Monestier de Clermont et Mens





SECTEUR > MONESTIER DE CLERMONT

Informations sous réserve de changements > Liste à jour sur www.ccc-trieves.fr

Maison de Santé

Pluridisciplinaire (MSP)

33 Grand rue, Monestier de Clermont

Médecins généralistes >

Sur RDV uniquement au secrétariat de 8h à 18h

avec créneaux réservés pour les urgences > 04 76 34 03 31

- Dr Christian JOURDAN (visites à domicile, absent le mardi)
- Dr Mathieu GASPARI (visites à domicile, absent le lundi)
- Dr Adèle MONTPIED (visites à domicile, présente les lundis mercredi et jeudis)
- Dr Julie BULTEZ (visites à domicile, présente les mardis jeudis et vendredis)

Médecins spécialistes >

Uniquement pour les patients de la MSP ne pouvant se déplacer :

- Dr Quentin DESCOUR (Cardiologue) > 04 58 17 71 52
- Dr Benoit BOHN (Gastro-entérologue)

Infirmiers >

Séverine BUCHET, Pierre PICOLET, Laurianne GIRARD et Mélanie SEVIN > 04 76 34 03 31

A domicile, ou à la MSP les matins de 8h à 9h du lundi au vendredi sur RDV.

+ Infirmière Asalée : Amandine ROUYRE à la MSP de Monestier le lundi, mardi et vendredi matin

Sur orientation médicale ; spécialisée dans l'éducation et la prévention : suivi maladies chroniques, sevrage...

Orthophonistes >

Pascal CLERIN (les lundis, mercredis, jeudis et samedis, sur RDV) > 06 71 53 65 49

Anne Maud DE LONGEVILLE > 07 80 97 66 36

Diététicienne Nutritionniste >

Sandra INTRANOVA > 06 38 40 76 64 sandra.intranova@gmail.com

consultations à la MSP de Monestier le jeudi (et également à Clelles le lundi)

Psychologues >

Marion FAILLENET (les mercredis et vendredis, domicile possible) > 06 03 22 28 65

Gatienne DE JERPHANION (les lundis et mardis) > 06 20 83 65 70



Pharmacie > Pharmacie REYMERMIER

33 Grand rue, Monestier de Clermont > 04 76 34 07 18

Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h30 à 19h,

et le samedi de 8h à 12h et de 14h30 à 18h



Ambulances > AMBULANCES DU TRIÈVES

3 Z.A. Les Carlaïres, Monestier de Clermont > 04 76 34 18 00



Médecin généraliste

161 Grand rue, Monestier de Clermont

Dr Patricia CUGNOD-LEGER (visites à domicile)

> 04 76 34 18 42 (secrétaire sur place le matin)

Sage-femme >

Claire PENVEN

161 Grand rue, Monestier de Clermont > 06 76 89 74 04

Infirmiers >

Cabinet d'infirmières : Sophie BERTRAND et Elise BERTIN

155 Grand rue, Monestier de Clermont > 04 76 34 05 16

Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) Monestier-Clelles

64 Grand rue, Monestier de Clermont > 04 76 34 05 50

Pour personnes de plus de 60 ans dépendantes, ou de moins de 60 ans avec un handicap

Massseurs-Kinésithérapeutes >

Joëlle ADOUL, Claire DESVERONNIERES, Marine HARDAT (+domicile),

Leslie ANTEQUERA (+domicile)

7 Grand rue, Monestier de Clermont > 04 76 34 14 23

Pascal AUBERGER et Nathalie BETTOLI (au cabinet et à domicile)

134 bis Grand rue, Monestier de Clermont > 04 76 34 08 62

Sandrine JEAN-RAVIX > 06 81 51 76 68 et Estelle MOURIER > 06 08 68 15 38

198 Grand rue, Monestier de Clermont

Pédiatres - Podologues >

Isabelle JOYAUX-PETERS et Chloé BLAIX (au cabinet et à domicile)

Résidence les Amaryllis, Impasse du Petit Moulin, Monestier de Clermont > 06 88 32 18 35

Psychologue >

Myriam MONTABONE

44 Grand rue, Monestier de Clermont > 06 33 20 00 77

Ostéopathes >

Séverine PAQUET (cabinet et à domicile) 198 Grand rue, Monestier de Clermont > 06 08 49 65 53

Sébastien RAUL Le Village, Roissard > 06 74 03 05 76

Autres spécialités >

Maison des habitants - Le granjou

13 chemin des Chambons, Monestier de Clermont > 04 76 34 28 40

Services du département > Protection maternelle et infantile (PMI), sage femme, psychologue, assistante sociale.

Centre de Planification et d'Education Familiale > Vie personnelle et familiale,

vie conjugale, parentale et éducative. Lundis de 9h à 13h sur RDV > 04 76 29 86 50

Maison médicale de Mens

12 Allée des Peupliers

Médecins >

Uniquement sur RDV avec créneaux réservés pour les urgences,

secrétariat délocalisé > **04 76 34 65 74**

Dr Hélène LACROIX (les mardis, mercredis et vendredis ; visites à domicile)

Dr Natacha LEROY (les lundis, mardis et jeudis ; visites à domicile)

Dr Hélène MEYER

Sage-femme >

Solen HALLOIN (consultations et visites à domicile sur RDV) > **06 18 51 59 70**

Suivi gynécologique de prévention, contraception, suivi grossesse, allaitement et nouveau-né, rééducation périnéale...

Dentiste >

Dr Phuoc-Chanh MACH > **04 76 34 63 20**

Infirmiers >

Corinne LAGRANGE, Nathalie PERO, Pierre SUZZARINI > **04 76 34 61 59**

A domicile + permanence le matin sur rendez-vous à la maison médicale pour prises de sang / pansements

+ Infirmière Asalée : **Amandine ROUYRE** présente à Mens le mercredi

Masseurs Kinésithérapeutes >

Frédéric AUBERT, Eric BALESTA, Olivier DODINOT, Olivier PUGNIET

au cabinet du lundi au samedi et à domicile (et également à Clelles) > **04 76 34 62 30**

Orthophoniste >

Sur prescription médicale

Céline HANROT > **06 19 76 37 18**

Secteur de Mens



Pharmacie > Pharmacie DU CHÂTEL

Place Tannon Bonnet, Mens > **04 76 34 61 24**

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 15h à 19h, et le samedi de 8h30 à 12h30



Ambulances (et taxis) > DUBOURDEAUX

Rue du Docteur Senebier, Mens > **04 76 34 68 76**



Masseur Kinésithérapeute >

Gaëlle DUSSERT à domicile uniquement

Le Village, Prébois > **06 79 08 85 90**

Cabinet de Kinésithérapie

Charles DELETRAZ et Béatrice HERMAN au cabinet et à domicile

Route des Grignolets, Saint Sébastien, Châtel en Trièves > **04 76 34 80 91**

Infirmiers >

Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

Boulevard Edouard Arnaud, Mens > **04 76 34 67 83**

Pour personnes de plus de 60 ans dépendantes, ou de moins de 60 ans avec un handicap

Masseurs Kinésithérapeutes >

Pascaline PECHOUX Uniquement à domicile > **06 18 05 39 91**

Valentin BENNET

Les Terres du Ruisseau, Mens > **06 92 93 62 10**

Pierra LEJEUNE **06 62 89 72 64**

Ergothérapeute >

Caroline DESRIVIERES > **04 76 34 73 64**

Orthophonistes >

Gentiane VERNAY > **06 95 69 61 14** et **Adeline CHARLAT** > **07 69 42 25 42**

Z.A. Les Terres du Ruisseau, Mens

Opticien >

Optique des Alpes > **04 76 34 48 90**

58 Place de la Mairie, Mens (domicile possible)

les mardis, jeudis et vendredis 9h30 - 12h et 14h - 18h, et les samedis 9h30 - 16h

Psychologue >

Joelle VANEL

32 rue du Breuil, Mens > **06 79 41 95 57**

Diététicienne Nutritionniste >

Julia SEKELLY > **06 74 00 24 65**

46 Grande Rue, La Mure à domicile dans le Trièves

Autres spécialités >

Maison du Territoire du Trièves

435 Rue du Dr Senebier, Mens > **04 80 34 85 00**

Services du Département : protection maternelle et infantile (PMI) ; sage-femme, psychologue, assistante sociale

Mixages (Espace de Vie Sociale)

153 Rue du Dr Senebier, Mens > **04 80 34 85 00**

Centre de Planification et d'Education Familiale > Vie personnelle et familiale,

vie conjugale, parentale et éducative. Sur RDV > **04 76 29 86 50**

SE SOIGNER EN TRIÈVES >

EN CAS D'URGENCE



Médecins de garde >

• Secteur de Monestier

Consultations sur rendez-vous à la Maison de Santé le samedi matin de 9h à 12h

> Gardes assurées à la Maison Médicale de garde de Vizille de 20h à 23h le soir, de 14h à 23h le samedi et de 9h à 23h le dimanche

101 rue du 19 mars 1962, Vizille

> **04 76 08 47 09** RDV par téléphone obligatoire (secrétaire sur place) en dehors des horaires > **Samu : 15**

• Secteurs de Clelles et Mens

Médecin d'astreinte la nuit de 20h à minuit, les samedis de 12h à minuit et dimanches de 8h à minuit > appeler le **Samu au 15** pour avoir accès au médecin de garde.

• Autres options

Sur Grenoble : Urgences CHU, Urgences pédiatriques Hôpital Couple Enfant, Urgences Hôpital Sud (traumatologie), Urgences de la Clinique Mutualiste, Urgences de la Clinique des Cèdres, Médecins 7/7, SOS Médecins, Maison médicale de garde du CHU, Maison médicale de garde de la Clinique Mutualiste...
Sur La Mûre et sur Gap : Urgences

Pompiers > 18

Police secours > 17

Personnes seules > 114

Sans abri > 115

Enfance maltraitée > 119

Violences conjugales > 3919



Pharmacie de garde >

• Pour le secteur de Monestier

Secteur de garde de Grenoble, pharmacie de garde disponible sur www.servigardes.fr ou au > **0825 74 20 30** (0.15€ la minute)

• Pour les secteurs de Clelles et Mens

Pharmacie de garde affichée à la pharmacie Besson à Mens et indiquée sur le répondeur > **04 76 34 61 24**



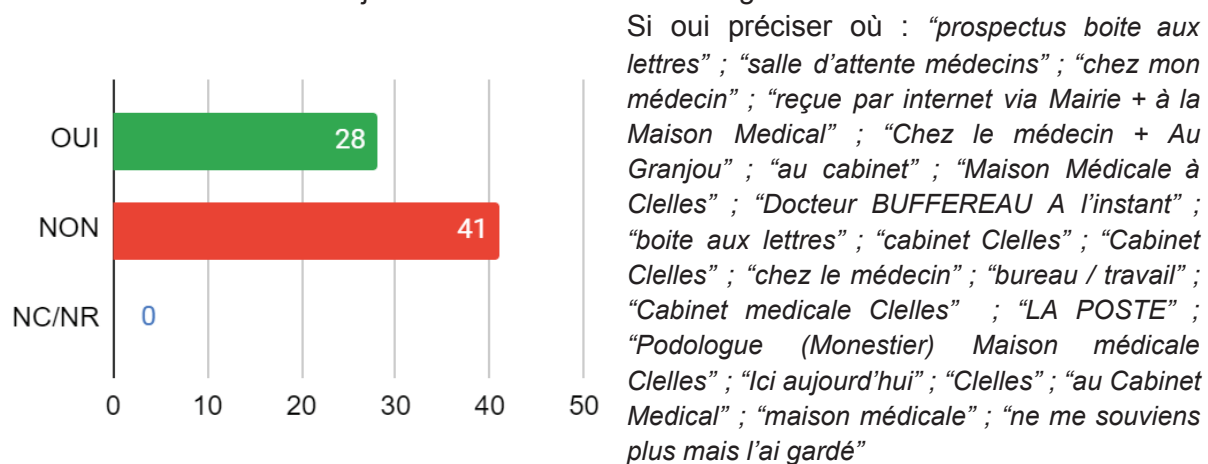
Questionnaires d'évaluation des supports d'information

Nombre total de réponses obtenues : 69

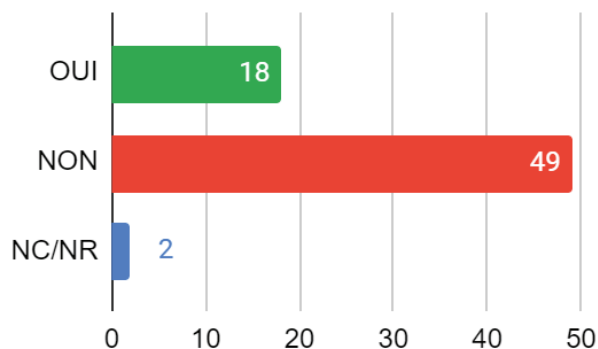
NC = Non concerné / NR = Non répondant

1. A propos de "Se soigner en Trièves" :

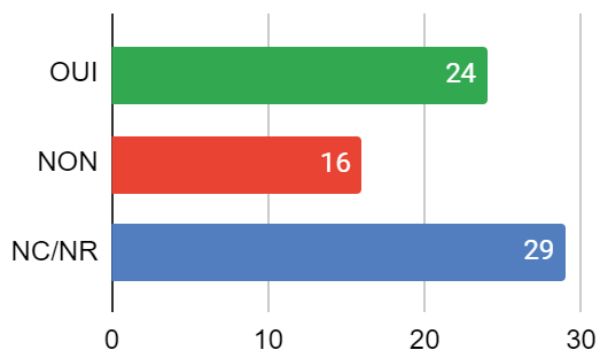
a. Avez-vous déjà vu l'affiche intitulée "Se soigner en Trièves" ?



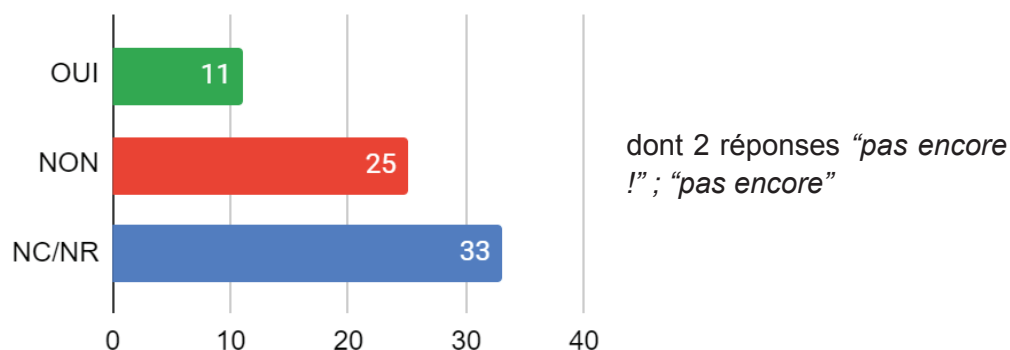
Avez-vous déjà été en contact avec la plaquette "Annuaire Santé, se soigner en Trièves" ?



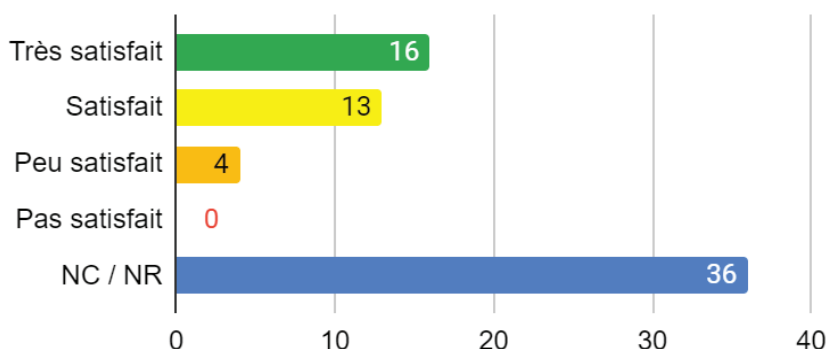
b. Si oui : Avez-vous lu / parcouru ces supports ?



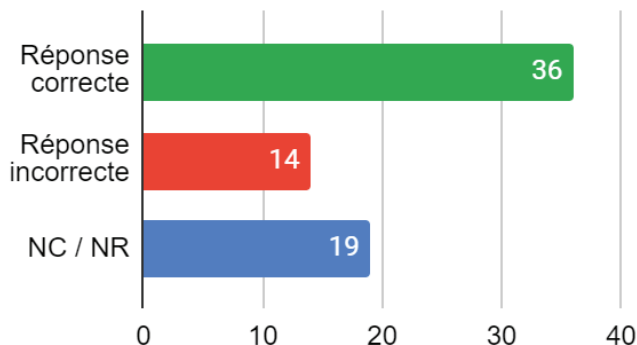
Vous en êtes vous servi ?



c. Diriez-vous à propos de ces supports d'information que vous en êtes :



d. Si vous aviez besoin d'une consultation médicale urgente un dimanche, comment feriez-vous ?



Réponses jugées correctes :

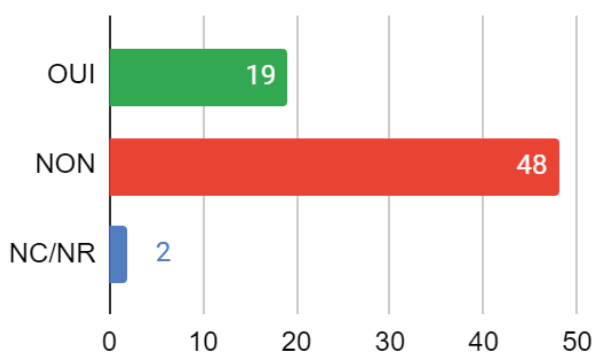
- secteur Monestier : "le 15 si symptômes graves" ; "Cabinet de garde de Vizille" ; "je regarderai la plaquette le 15"
- secteurs Mens et Clelles : "Allo 15 pour medecin de garde Mens" ; "Samu" ; "Tél 15 ou Cabinet Médical pour avoir marche à suivre" ; "Medecin de garde ou en fonction urgence vitale le 15" ; "Médecin de garde / Pompiers / SAMU" ; "le 15" ; "Medecin de garde ou urgence (15)" ; "Appel médecin de garde" ; "j'appellerai le 15 pour avoir le medecin de garde" ; "SAMU" ; "appel le 15" ; "j'appel le numero urgence pour avoir le n° du medecin de garde" ; j'appellerai le 15" ; "Appeler le 15 ou consultation visio" ; "le 15" ; "Je contacterai les urgence" ; "le 15" ; "j'appellerai les urgences" ; "le 15 ou Urgences LA MURE" ; "urgence (15)" ; "Appel au SAMU" ; "Appeler le 15" ; "j'appelle le 15 si urgent" ; "je ne sais pas - Peut être le 15" ; "Medecin de garde ou si urgence le 15" ; "j'appelle le 15" ; "le 15" ; "Téléphone au 15 pour avoir un conseil et une adresse" ; "J'appelle le 15" ; "Je regarderai la plaquette ou appel au 15" ; "j'appellerai le 15" ; "J'appellerai le 15" ; "tél : 15"

Réponses jugées incorrectes :

- secteur Monestier : "SOS Medecins échirolles" ; "je ne sais pas, appel au 15 ?" ; "Le 15" ; "Je me dirigerai sur grenoble" ; "le 15" ; "15 ou hopital" ; "Le 15" ; "SOS Medecin où les urgences" ; "Urgences ou le 15"
- secteurs Mens et Clelles : "je téléphonerai au cabinet en espérant connaître le n° de tel à faire sur la messagerie du cabinet médical de Clelles" ; "appel Pompiers" ; "urgence ou SOS Medecins" ; "Urgences Hôpital" ; "aucune idée" ; "je ne sais pas"

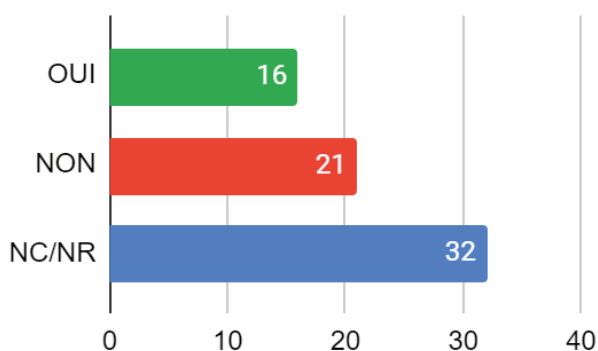
2. Concernant l'affiche "Quand et pour quoi consulter ?" :

a. Avez-vous déjà vu cette affiche ?

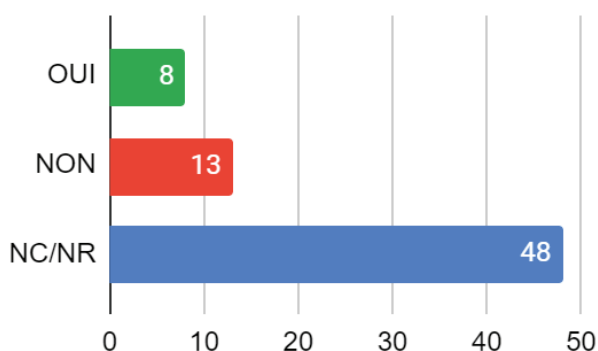


Si oui préciser où : "salle d'attente médecin" ; "medecin" ; "chez mon médecin" ; "Maison Médicale Monestier de C" ; "au cabinet" ; "Maison Médicale Clelles" ; "dans la salle d'attente" ; "A l'instant Dr Buffereau" ; "Medecin" ; "Cabinet M^{cl} Clelles" ; "Cabinet Médical" ; "Cabinet Dr Buffereau" ; "idem [Podologue (Monestier) Maison médicale Clelles]" ; "Cabinet médical" ; "Ici aujourd'hui" ; "maison médicale" ; "?"

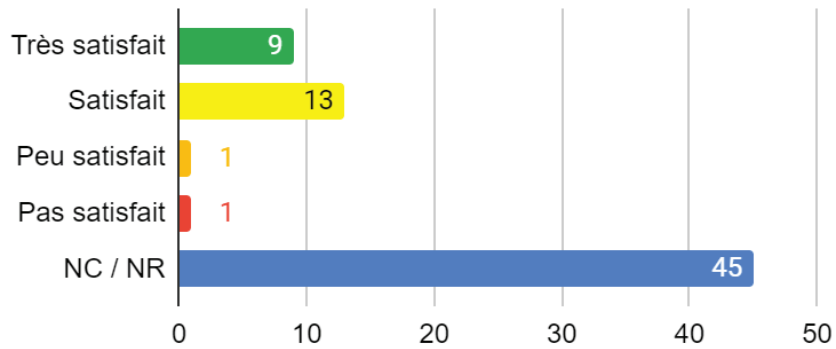
b. Si oui : L'avez-vous lue / parcourue ?



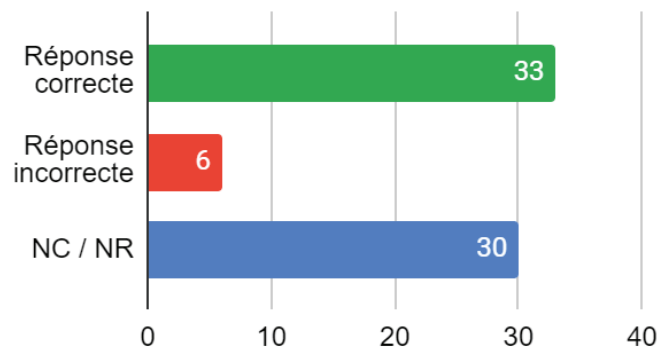
Y-avez-vous repensé au moment de prendre un rendez-vous médical ?



c. Diriez-vous à propos de ce document que vous en êtes :



d. Si vous étiez face à quelqu'un présentant d'un coup une asymétrie du visage, que feriez-vous ?

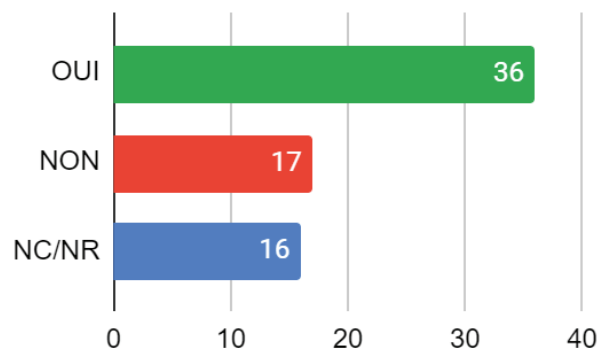


Réponses jugées correctes : “Allo 15” ; “Appel au 15” ; “Allo 15.” ; “Appelez le 15” ; “Le 15” ; “le 15 _ Risque AVC” ; “j’appelle le 15” ; “Tél 15” ; “15” ; “Appel au 15” ; “Appel le 15” ; “Appel 15” ; “appeler le 15” ; “le 15 ?” ; “Tel 15” ; “Je contacterai les urgences” ; “Appel les pompiers le 15” ; “le 15” ; “j’appellerai les urgences” ; “j’appelle le 15” ; “15” ; “Appel au 18 ou SAMU” ; “Appel SAMU” ; “le 15” ; “le 15” ; “le 15.” ; “le 15 très vite” ; “J’appelle le 15” ; “j’appellerai le 15” ; “J’appellerai le 15” ; tél 15”

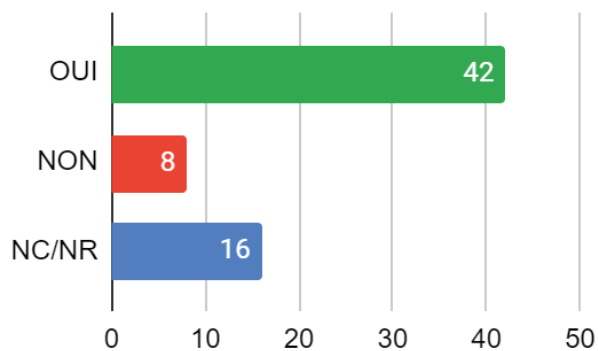
Réponses jugées incorrectes : “Indifférence” ; “Je ne sais pas” ; “?” ; “Je ne sais pas” ; “rien” ; “aucune idée”

3. D’une façon générale...

a. Ces affiches vous ont-elles permis de mieux comprendre l’organisation des soins en Trièves ?

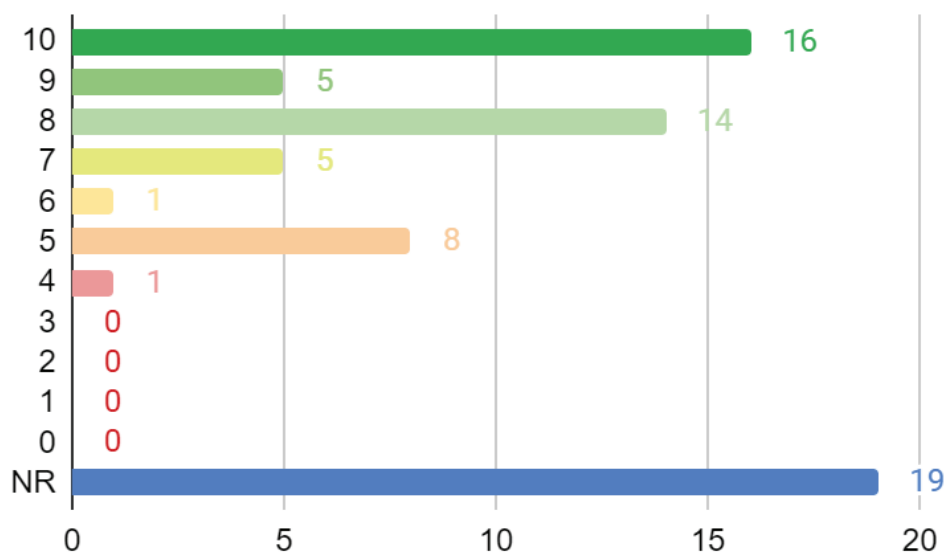


Selon vous, peuvent-elles permettre de faciliter l'accès aux soins au sein du Trièves ?



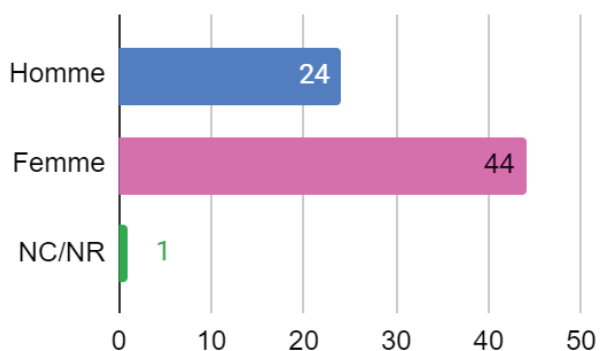
+ autres réponses "je ne sais pas" ; "?" ; "je ne sais pas"

b. Sur une échelle de 0 à 10, comment jugeriez-vous l'utilité et la pertinence de ces affiches ?

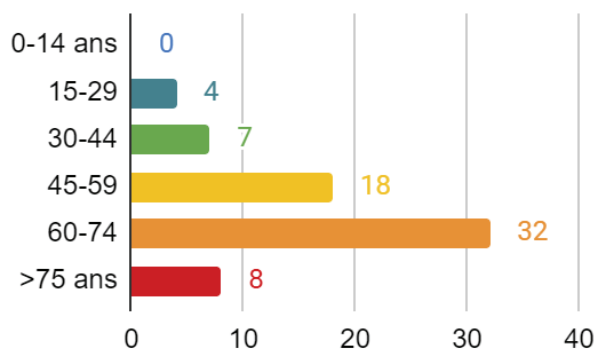


4. A propos de vous...

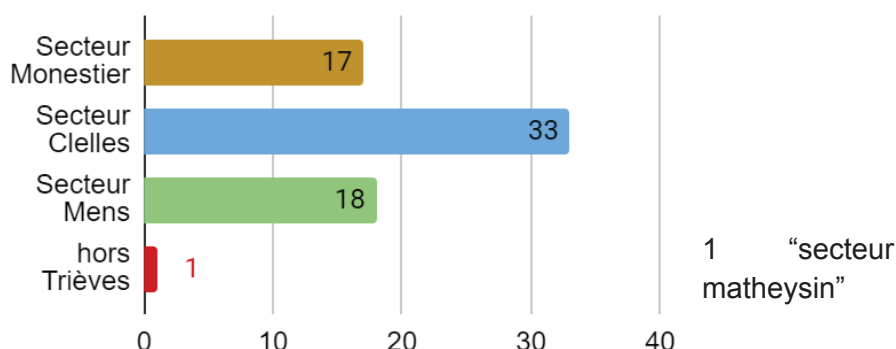
a. Êtes-vous un homme ou une femme ?



b. Quel est votre âge ?



c. Où habitez-vous ?



5. Avez-vous d'autres remarques éventuelles ?

"Contente de l'installation d'un 3^{ème} Médecin à Monestier" ; "Non." ; "Non" ; "j'aurais du recevoir ces documents à mon domicile mais rien reçu ?" ; "Document utile qui manquait ! Bonne chance !" ; "Pas eu le temps de regardé" ; "Je n'avais pas remarqué "Se soigner en Trièves" à ma dernière visite par contre j'avais vu "quand et pourquoi consulter que j'avais photographiée tellement elle m'a paru utile ! Merci" ; "Il faut l'avoir chez soi !" ; "Se Soigner dans le Trièves : très complète, beaucoup d'informations... -2 -> une Médecins / infirmiers Medicaux ? -> une professionnels de la Santé ?" ; "Les fiches sont très bien faits mais il n'y a toujours pas assez des medecins dans le Trièves !" ; "concentrer l'information c'est bien" ; "NON" ; "Les affiches n'ont pas assez été diffusées" ; "Plaquette non distribuée par Clelles ?" ; "Où trouver la plaquette ? Les affiches devraient dans tous les halls de Mairie accessibles, surtout ds les villages où il n'y a pas de cabinet médical." ; "Manque de médecins généralistes" ; "Pour CLELLES à part le 18 ou le SAMU pas de permanence médicale après 18^h00 et jours fériés...!" ; "R.A.S" ; "se procurer cette affiche serait bien" ; "Ces affiches devraient être mieux diffuser, les voir ailleurs que chez le medecin." ; "-pb diffusion de la plaquette, où est elle ? 1 par maison. - Affiche = 1 par mairie." ; "comme tout affichage il faut pouvoir le lire ! Pourquoi pas info par e-mail en plus ?" ; "Affiche très reussie et claire" ; "Comment ont été distribuées ces plaquettes ? J'habite à Cornillon en Trièves et j'aurais bien sûr souhaité les consulter" ; "Je suis surprise de ne pas avoir vu cette campagne d'informations santé en Trieves. Je réside à Mens."

À mes futurs patients

"Peut-être ne peut-on aboutir qu'à des approximations de sainteté.
Dans ce cas, il faudrait se contenter d'un satanisme modeste et charitable."

La Peste

Albert CAMUS