



**HAL**  
open science

# Impact de certaines mesures barrières sur la relation médecin-patient pendant la COVID 19 : point de vue des médecins généralistes

Alexandra Royo

► **To cite this version:**

Alexandra Royo. Impact de certaines mesures barrières sur la relation médecin-patient pendant la COVID 19 : point de vue des médecins généralistes. Sciences du Vivant [q-bio]. 2023. dumas-04074620

**HAL Id: dumas-04074620**

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04074620v1>

Submitted on 19 Apr 2023

**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.

**Impact de certaines mesures barrières sur la relation médecin-patient  
pendant la COVID 19 : point de vue des médecins généralistes**

**T H È S E**

**Présentée et publiquement soutenue devant**

**LA FACULTÉ DES SCIENCES MÉDICALES ET PARAMÉDICALES  
DE MARSEILLE**

**Le 11 Avril 2023**

**Par Madame Alexandra ROYO**

**Née le 12 avril 1995 à Marseille 12<sup>ème</sup> (13)**

**Pour obtenir le grade de Docteur en Médecine**

**D.E.S. de MÉDECINE GÉNÉRALE**

**Membres du Jury de la Thèse :**

**Monsieur le Professeur GENTILE Gaëtan**

**Président**

**Madame le Docteur ALEXANDRE Brigitte**

**Directeur**

**Madame le Docteur MITILIAN Eva**

**Assesseur**





Faculté des sciences  
médicales et paramédicales  
Aix-Marseille Université

**Impact de certaines mesures barrières sur la relation médecin-patient  
pendant la COVID 19 : point de vue des médecins généralistes**

# **T H È S E**

**Présentée et publiquement soutenue devant**

**LA FACULTÉ DES SCIENCES MÉDICALES ET PARAMÉDICALES**

**DE MARSEILLE**

**Le 11 Avril 2023**

**Par Madame Alexandra ROYO**

**Née le 12 avril 1995 à Marseille 12<sup>ème</sup> (13)**

**Pour obtenir le grade de Docteur en Médecine**

**D.E.S. de MÉDECINE GÉNÉRALE**

**Membres du Jury de la Thèse :**

**Monsieur le Professeur GENTILE Gaëtan**

**Président**

**Madame le Docteur ALEXANDRE Brigitte**

**Directeur**

**Madame le Docteur MITILIAN Eva**

**Assesseur**

## FACULTÉ DES SCIENCES MÉDICALES & PARAMÉDICALES

<b>Doyen</b>	:	<b>Pr. Georges LEONETTI</b>
Vice-Doyen aux affaires générales	:	Pr. Patrick DESSI
Vice-Doyen aux professions paramédicales	:	Pr. Philippe BERBIS
Conseiller	:	Pr. Patrick VILLANI

### **Assesseurs :**

➤ aux études	:	Pr. Kathia CHAUMOITRE
➤ à la recherche	:	Pr. Jean-Louis MEGE
➤ à l'unité mixte de formation continue en santé	:	Pr. Justin MICHEL
➤ pour le secteur NORD	:	Pr. Stéphane BERDAH
➤ Groupements Hospitaliers de territoire	:	Pr. Jean-Noël ARGENSON
➤ aux masters	:	Pr. Pascal ADALIAN

### **Chargés de mission :**

➤ sciences humaines et sociales	:	Pr. Pierre LE COZ
➤ relations internationales	:	Pr. Stéphane RANQUE
➤ DU/DIU	:	Pr. Véronique VITTON
➤ DPC	:	Pr. Gabrielle SARLON
➤ Développement DPC	:	Pr. Frédéric CASTINETTI Pr. Thomas GRAILLON

## ÉCOLE DE MEDECINE

<b>Directeur</b>	:	<b>Pr. Jean-Michel VITON</b>
------------------	---	------------------------------

### **Chargés de mission**

▪ PASS - LAS	:	Pr. Régis GUIEU
▪ DFGSM	:	Pr. Anne-Laure PELISSIER
▪ DFASM	:	Pr. Marie-Aleth RICHARD
▪ DFASM	:	Pr. Marc BARTHET
▪ Préparation aux ECN	:	Pr Aurélie DAUMAS
▪ DES spécialités	:	Pr. Patrick DESSI
▪ DES stages hospitaliers	:	Pr. Benjamin BLONDEL
▪ DES MG	:	Pr. Christophe BARTOLI
▪ Démographie médicale	:	Dr. Noémie RESSEGUIER
▪ Etudiant	:	Lily BLANC-PACCHIONI

## ÉCOLE DE MEDECINE DENTAIRE

<b>Directeur</b>	:	<b>Pr. Bruno FOTI</b>
<b>Directeurs adjoints</b>	:	Pr. Michel RUQUET
	:	Pr. Anne RASKIN
<b>Chargés de mission</b>		
▪ Formation initiale	:	Pr. Michel RUQUET
▪ Recherche	:	Pr. Anne RASKIN
▪ Formation continue	:	Pr. Frédéric BUKIET
▪ Relations internationales	:	Pr. Hervé TASSERY
▪ Internat et diplômes d'études spécialisées	:	Pr. Virginie MONNET-CORTI
▪ Affaires générales	:	Dr. Alain TOSELLO

## ÉCOLE DE MAIEUTIQUE

<b>Directrice</b>	:	<b>Madame Carole ZAKARIAN</b>
<b>Chargés de mission</b>		
▪ 1 <sup>er</sup> cycle	:	Madame Estelle BOISSIER
▪ 2 <sup>ème</sup> cycle	:	Madame Cécile NINA

## ÉCOLE DES SCIENCES DE LA RÉADAPTATION

<b>Directeur</b>	:	<b>Pr. Laurent BENSOUSSAN</b>
<b>Directrice Adjointe</b>	:	<b>Pr. Valérie AGHABABIAN</b>

## ÉCOLE DES SCIENCES INFIRMIERES

<b>Directeur</b>	:	<b>Pr. Sébastien COLSON</b>
------------------	---	-----------------------------

## PROFESSEURS HONORAIRES

MM	AGOSTINI Serge	MM	DELARQUE Alain
	ALBANESE Jacques		DEVIN Robert
	ALDIGHIERI René		DEVRED Philippe
	ALESSANDRINI Pierre		DJIANE Pierre
	ALLIEZ Bernard		DONNET Vincent
	AQUARON Robert		DUCASSOU Jacques
	ARGEME Maxime		DUFOUR Michel
	ASSADOURIAN Robert		DUMON Henri
	AUFFRAY Jean-Pierre		DURAND Jean-Marc
	AUTILLO-TOUATI Amapola		ENJALBERT Alain
	AZORIN Jean-Michel		FAUGERE Gérard
	BAILLE Yves		FAVRE Roger
	BARDOT Jacques		FIECHI Marius
	BARDOT André		FARNARIER Georges
	BERARD Pierre		FIGARELLA Jacques
	BERGOIN Maurice		FIGARELLA-BRANGER Dominique
	BERLAND Yvon		FONTES Michel
	BERNARD Dominique		FRANCES Yves
	BERNARD Jean-Louis		FRANCOIS Georges
	BERNARD Pierre-Marie		FUENTES Pierre
	BERTRAND Edmond		GABRIEL Bernard
	BISSET Jean-Pierre		GALINIER Louis
	BLANC Bernard		GALLAIS Hervé
	BLANC Jean-Louis		GAMERRE Marc
	BOLLINI Gérard		GARCIN Michel
	BONGRAND Pierre		GARNIER Jean-Marc
	BONNEAU Henri		GAUTHIER André
	BONNOIT Jean		GERARD Raymond
	BORY Michel		GEROLAMI-SANTANDREA André
	BOTTA Alain		GIUDICELLI Sébastien
	BOTTA-FRIDLUND Danièle		GOUDARD Alain
	BOUBLI Léon		GOUIN François
	BOURGEADE Augustin		GRILLO Jean-Marie
	BOUVENOT Gilles		GRIMAUD Jean-Charles
	BOUYALA Jean-Marie		GRISOLI François
	BREMOND Georges		GROULIER Pierre
	BRICOT René		GUYS Jean-Michel
	BRUNET Christian		HADIDA/SAYAG Jacqueline
	BUREAU Henri		HARLE Jean-Robert
	CAMBOULIVES Jean		HASSOUN Jacques
	CANNONI Maurice		HEIM Marc
	CARTOUZOU Guy		HOUEL Jean
	CAU Pierre		HUGUET Jean-François
	CHABOT Jean-Michel		JAQUET Philippe
	CHAMLIAN Albert		JAMMES Yves
	CHARPIN Denis		JOUVE Paulette
	CHARREL Michel		JUHAN Claude
	CHAUVEL Patrick		JUIN Pierre
	CHOUX Maurice		KAPHAN Gérard
	CIANFARANI François		KASBARIAN Michel
	CLAVERIE Jean-Michel		KLEISBAUER Jean-Pierre
	CLEMENT Robert		LACHARD Jean
	COMBALBERT André		LAFFARGUE Pierre
	CONTE-DEVOLX Bernard		LAUGIER René
	CORRIOL Jacques		LE TREUT Yves
	COULANGE Christian		LEGRE Régis
	CURVALE Georges		LEVY Samuel
	DALMAS Henri		LOUCHET Edmond
	DE MICO Philippe		LOUIS René
	DELPERO Jean-Robert		LUCIANI Jean-Marie
	DESSEIN Alain		MAGALON Guy

## PROFESSEURS HONORAIRES

MM MAGNAN Jacques  
MALLAN- MANCINI Josette  
MALMEJAC Claude  
MARANINCHI Dominique  
MARTIN Claude  
MATTEI Jean François  
MERCIER Claude  
MICHOTÉY Georges  
MIRANDA François  
MONFORT Gérard  
MONGES André  
MONGIN Maurice  
MUNDLER Olivier  
NAZARIAN Serge  
NICOLI René  
NOIRCLERC Michel  
OLMER Michel  
OREHEK Jean  
PANUEL Michel  
PAPY Jean-Jacques  
PAULIN Raymond  
PELOUX Yves  
PENAUD Antony  
PENE Pierre  
PIANA Lucien  
PICAUD Robert  
PIGNOL Fernand  
POGGI Louis  
POITOUT Dominique  
PONCET Michel  
POUGET Jean  
PRIVAT Yvan  
QUILICHINI Francis  
RANQUE Jacques  
RANQUE Philippe  
RAOULT Didier  
RICHAUD Christian  
RIDINGS Bernard  
ROCHAT Hervé  
ROHNER Jean-Jacques  
ROUX Hubert  
ROUX Michel  
RUFO Marcel  
SAHEL José  
SALAMON Georges  
SALDUCCI Jacques  
SAMBUC Roland  
SAN MARCO Jean-Louis  
SANKALE Marc  
SARACCO Jacques  
SARLES Jacques  
SARLES - PHILIP Nicole  
SASTRE Bernard  
SCHIANO Alain  
SCOTTO Jean-Claude  
SEBAHOUN Gérard  
SEITZ Jean-François  
SERMENT Gérard  
SOULAYROL René  
TAMALET Jacques  
TARANGER-CHARPIN Colette  
THIRION Xavier  
THOMASSIN Jean-Marc  
TRIGLIA Jean-Michel  
UNAL Daniel  
VAGUE Philippe  
VAGUE/JUHAN Irène  
VANUXEM Paul  
VERVLOET Daniel  
VIALETTES Bernard  
WEILLER Pierre-Jean

## EMERITAT

### 2008

M. le Professeur	LEVY Samuel	31/08/2011
Mme le Professeur	JUHAN-VAGUE Irène	31/08/2011
M. le Professeur	PONCET Michel	31/08/2011
M. le Professeur	KASBARIAN Michel	31/08/2011
M. le Professeur	ROBERTOUX Pierre	31/08/2011

### 2009

M. le Professeur	DJIANE Pierre	31/08/2011
M. le Professeur	VERVLOET Daniel	31/08/2012

### 2010

M. le Professeur	MAGNAN Jacques	31/12/2014
------------------	----------------	------------

### 2011

M. le Professeur	DI MARINO Vincent	31/08/2015
M. le Professeur	MARTIN Pierre	31/08/2015
M. le Professeur	METRAS Dominique	31/08/2015

### 2012

M. le Professeur	AUBANIAC Jean-Manuel	31/08/2015
M. le Professeur	BOUVENOT Gilles	31/08/2015
M. le Professeur	CAMBOULIVES Jean	31/08/2015
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2015
M. le Professeur	MATTEI Jean-François	31/08/2015
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2015
M. le Professeur	VERVLOET Daniel	31/08/2015

### 2013

M. le Professeur	BRANCHEREAU Alain	31/08/2016
M. le Professeur	CARAYON Pierre	31/08/2016
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2016
M. le Professeur	DELMONT Jean	31/08/2016
M. le Professeur	HENRY Jean-François	31/08/2016
M. le Professeur	LE GUICHAOUA Marie-Roberte	31/08/2016
M. le Professeur	RUF0 Marcel	31/08/2016
M. le Professeur	SEBAHOUN Gérard	31/08/2016

### 2014

M. le Professeur	FUENTES Pierre	31/08/2017
M. le Professeur	GAMERRE Marc	31/08/2017
M. le Professeur	MAGALON Guy	31/08/2017
M. le Professeur	PERAGUT Jean-Claude	31/08/2017
M. le Professeur	WEILLER Pierre-Jean	31/08/2017

### 2015

M. le Professeur	COULANGE Christian	31/08/2018
M. le Professeur	COURAND François	31/08/2018
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2016
M. le Professeur	MATTEI Jean-François	31/08/2016
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2016
M. le Professeur	VERVLOET Daniel	31/08/2016

## EMERITAT

### 2016

M. le Professeur	BONGRAND Pierre	31/08/2019
M. le Professeur	BOUVENOT Gilles	31/08/2017
M. le Professeur	BRUNET Christian	31/08/2019
M. le Professeur	CAU Pierre	31/08/2019
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2017
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2017
M. le Professeur	FONTES Michel	31/08/2019
M. le Professeur	JAMMES Yves	31/08/2019
M. le Professeur	NAZARIAN Serge	31/08/2019
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2017
M. le Professeur	POITOUT Dominique	31/08/2019
M. le Professeur	SEBAHOUN Gérard	31/08/2017
M. le Professeur	VIALETTE Bernard	31/08/2019

### 2017

M. le Professeur	ALESSANDRINI Pierre	31/08/2020
M. le Professeur	BOUVENOT Gilles	31/08/2018
M. le Professeur	CHAUVEL Patrick	31/08/2020
M. le Professeur	COZZONE Pierre	31/08/2018
M. le Professeur	DELMONT Jean	31/08/2018
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2018
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2018
M. le Professeur	SEBBAHOUN Gérard	31/08/2018

### 2018

M. le Professeur	MARANINCHI Dominique	31/08/2021
M. le Professeur	BOUVENOT Gilles	31/08/2019
M. le Professeur	COZZONE Pierre	31/08/2019
M. le Professeur	DELMONT Jean	31/08/2019
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2019
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2019
M. le Professeur	RIDINGS Bernard	31/08/2021

### 2019

M. le Professeur	BERLAND Yvon	31/08/2022
M. le Professeur	CHARPIN Denis	31/08/2022
M. le Professeur	CLAVERIE Jean-Michel	31/08/2022
M. le Professeur	FRANCES Yves	31/08/2022
M. le Professeur	CAU Pierre	31/08/2020
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2020
M. le Professeur	DELMONT Jean	31/08/2020
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2020
M. le Professeur	FONTES Michel	31/08/2020
M. le Professeur	MAGALON Guy	31/08/2020
M. le Professeur	NAZARIAN Serge	31/08/2020
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2020
M. le Professeur	WEILLER Pierre-Jean	31/08/2020

### 2020

M. le Professeur	DELPERO Jean-Robert	31/08/2023
M. le Professeur	GRIMAUD Jean-Charles	31/08/2023
M. le Professeur	SAMBUC Roland	31/08/2023
M. le Professeur	SEITZ Jean-François	31/08/2023
M. le Professeur	BERLAND Yvon	31/08/2022
M. le Professeur	CHARPIN Denis	31/08/2022
M. le Professeur	CLAVERIE Jean-Michel	31/08/2022
M. le Professeur	FRANCES Yves	31/08/2022
M. le Professeur	BONGRAND Pierre	31/08/2021
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2021
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2021
M. le Professeur	FONTES Michel	31/08/2021

## EMERITAT

### 2020

M. le Professeur	NAZARIAN Serge	31/08/2021
M. le Professeur	WEILLER Pierre-Jean	31/08/2021

### 2021

M. le Professeur	BOUBLI Léon	31/08/2024
M. le Professeur	LEGRE Régis	31/08/2024
M. le Professeur	RAOULT Didier	31/08/2024
M. le Professeur	DELPERO Jean-Robert	31/08/2023
M. le Professeur	GRIMAUD Jean-Charles	31/08/2023
M. le Professeur	SAMBUC Roland	31/08/2023
M. le Professeur	SEITZ Jean-François	31/08/2023
M. le Professeur	BERLAND Yvon	31/08/2022
M. le Professeur	CHARPIN Denis	31/08/2022
M. le Professeur	CLAVERIE Jean-Michel	31/08/2022
M. le Professeur	FRANCES Yves	31/08/2022
M. le Professeur	BONGRAND Pierre	31/08/2022
M. le Professeur	BRUNET Christian	31/08/2022
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2022
M. le Professeur	FAVRE Roger	31/08/2022
M. le Professeur	FONTES Michel	31/08/2022
M. le Professeur	NAZARIAN Serge	31/08/2022
M. le Professeur	OLIVER Charles	31/08/2022

### 2020

### 2022

Mme le Professeur	FIGARELLA-BRANGER Dominique	31/08/2025
M. le Professeur	HARLE Jean-Robert	31/08/2025
M. le Professeur	PANUEL Michel	31/08/2025
M. le Professeur	BOUBLI Léon	31/08/2024
M. le Professeur	LEGRE Régis	31/08/2024
M. le Professeur	RAOULT Didier	31/08/2024
M. le Professeur	DELPERO Jean-Robert	31/08/2023
M. le Professeur	GRIMAUD Jean-Charles	31/08/2023
M. le Professeur	SAMBUC Roland	31/08/2023
M. le Professeur	SEITZ Jean-François	31/08/2023
M. le Professeur	BERLAND Yvon	31/08/2023
M. le Professeur	CHARPIN Denis	31/08/2023
M. le Professeur	CLAVERIE Jean-Michel	31/08/2023
M. le Professeur	BONGRAND Pierre	31/08/2023
M. le Professeur	COZZONE Patrick	31/08/2023
M. le Professeur	FONTES Michel	31/08/2023
M. le Professeur	MARANINCHI Dominique	31/08/2023
M. le Professeur	NAZARIAN Serge	31/08/2023
M. le Professeur	DEJOU Jacques	31/08/2023
M. le Professeur	HUE Olivier	31/08/2023

## DOCTEURS HONORIS CAUSA

### 1967

MM. les Professeurs DADI (Italie)  
CID DOS SANTOS (Portugal)

### 1974

MM. les Professeurs MAC ILWAIN (Grande-Bretagne)  
T.A. LAMBO (Suisse)

### 1975

MM. les Professeurs O. SWENSON (U.S.A.)  
Lord J.WALTON of DETCHANT (Grande-Bretagne)

### 1976

MM. les Professeurs P. FRANCHIMONT (Belgique)  
Z.J. BOWERS (U.S.A.)

### 1977

MM. les Professeurs C. GAJDUSEK-Prix Nobel (U.S.A.)  
C.GIBBS (U.S.A.)  
J. DACIE (Grande-Bretagne)

### 1978

M. le Président F. HOUPHOUET-BOIGNY (Côte d'Ivoire)

### 1980

MM. les Professeurs A. MARGULIS (U.S.A.)  
R.D. ADAMS (U.S.A.)

### 1981

MM. les Professeurs H. RAPPAPORT (U.S.A.)  
M. SCHOU (Danemark)  
M. AMENT (U.S.A.)  
Sir A. HUXLEY (Grande-Bretagne)  
S. REFSUM (Norvège)

### 1982

M. le Professeur W.H. HENDREN (U.S.A.)

### 1985

MM. les Professeurs S. MASSRY (U.S.A.)  
KLINSMANN (R.D.A.)

### 1986

MM. les Professeurs E. MIHICH (U.S.A.)  
T. MUNSAT (U.S.A.)  
LIANA BOLIS (Suisse)  
L.P. ROWLAND (U.S.A.)

### 1987

M. le Professeur P.J. DYCK (U.S.A.)

### 1988

MM. les Professeurs R. BERGUER (U.S.A.)  
W.K. ENGEL (U.S.A.)  
V. ASKANAS (U.S.A.)  
J. WEHSTER KIRKLIN (U.S.A.)  
A. DAVIGNON (Canada)  
A. BETTARELLO (Brésil)

### 1989

M. le Professeur P. MUSTACCHI (U.S.A.)

<b>1990</b>		<b>DOCTEURS HONORIS CAUSA</b>
MM. les Professeurs		J.G. MC LEOD (Australie) J. PORTER (U.S.A.)
<b>1991</b>		
MM. les Professeurs		J. Edward MC DADE (U.S.A.) W. BURGDORFER (U.S.A.)
<b>1992</b>		
MM. les Professeurs		H.G. SCHWARZACHER (Autriche) D. CARSON (U.S.A.) T. YAMAMURO (Japon)
<b>1994</b>		
MM. les Professeurs		G. KARPATI (Canada) W.J. KOLFF (U.S.A.)
<b>1995</b>		
MM. les Professeurs		D. WALKER (U.S.A.) M. MULLER (Suisse) V. BONOMINI (Italie)
<b>1997</b>		
MM. les Professeurs		C. DINARELLO (U.S.A.) D. STULBERG (U.S.A.) A. MEIKLE DAVISON (Grande-Bretagne) P.I. BRANEMARK (Suède)
<b>1998</b>		
MM. les Professeurs		O. JARDETSKY (U.S.A.)
<b>1999</b>		
MM. les Professeurs		J. BOTELLA LLUSIA (Espagne) D. COLLEN (Belgique) S. DIMAURO (U. S. A.)
<b>2000</b>		
MM. les Professeurs		D. SPIEGEL (U. S. A.) C. R. CONTI (U.S.A.)
<b>2001</b>		
MM. les Professeurs		P-B. BENNET (U. S. A.) G. HUGUES (Grande Bretagne) J-J. O'CONNOR (Grande Bretagne)
<b>2002</b>		
MM. les Professeurs		M. ABEDI (Canada) K. DAI (Chine)
<b>2003</b>		
M. le Professeur Sir		T. MARRIE (Canada) G.K. RADDI (Grande Bretagne)
<b>2004</b>		
M. le Professeur		M. DAKE (U.S.A.)
<b>2005</b>		
M. le Professeur		L. CAVALLI-SFORZA (U.S.A.)
<b>2006</b>		
M. le Professeur		A. R. CASTANEDA (U.S.A.)
<b>2007</b>		
M. le Professeur		S. KAUFMANN (Allemagne)

## PROFESSEURS DES UNIVERSITES-PRATICIENS HOSPITALIERS

AGOSTINI FERRANDES Aubert  
ALIMI Yves  
AMABILE Philippe  
*AMBROSI Pierre Surnombre*  
ANDRE Nicolas  
ARGENSON Jean-Noël  
ASTOUL Philippe  
ATTARIAN Shahram  
AUDOUIN Bertrand  
AUQUIER Pascal  
AVIERINOS Jean-François  
AZULAY Jean-Philippe  
*BAILLY Daniel Retraite au 2/11/2022*  
BARLIER-SETTI Anne  
BARLOGIS Vincent  
BARTHET Marc  
BARTOLI Christophe  
BARTOLI Jean-Michel  
BARTOLI Michel  
BARTOLOMEI Fabrice  
BASTIDE Cyrille  
BELIARD-LASSERRE Sophie  
BENSOUSSAN Laurent  
BERBIS Philippe  
BERBIS Julie  
BERDAH Stéphane  
BEROUD Christophe  
BERTRAND Baptiste  
BERTUCCI François  
BEYER-BERJOT Laura  
BLAISE Didier  
BLIN Olivier  
BLONDEL Benjamin  
BOISSIER Romain  
BONIN/GUILLAUME Sylvie  
BONELLO Laurent  
BONNET Jean-Louis  
*BOUFI Mourad*  
BOYER Laurent  
BREGEON Fabienne  
BRETTELE Florence  
BROUQUI Philippe  
BRUDER Nicolas  
BRUE Thierry  
BRUNET Philippe  
BURTEY Stéphane  
CARCOPINO-TUSOLI Xavier  
CASANOVA Dominique  
CASTINETTI Frédéric  
CECCALDI Mathieu  
CERMOLACCE Michel  
CHAGNAUD Christophe  
CHAMBOST Hervé  
CHAMPSAUR Pierre  
CHANEZ Pascal  
CHARAFFE-JAUFFRET Emmanuelle  
CHARREL Rémi  
CHAUMOITRE Kathia  
CHIARONI Jacques  
CHINOT Olivier  
CHOSSEGROS Cyrille  
COLLART Frédéric

COSTELLO Régis  
COURBIERE Blandine  
CRAVELLO Ludovic  
CUISSET Thomas  
DA FONSECA David  
DAHAN-ALCARAZ Laetitia  
DANIEL Laurent  
DARMON Patrice  
DAUMAS Aurélie  
DAVID Thierry  
D'ERCOLE Claude  
D'JOURNO Xavier  
DEHARO Jean-Claude  
DELAPORTE Emmanuel  
*DENIS Danièle Surnombre*  
DEVILLIER Raynier  
DISDIER Patrick  
DODDOLI Christophe  
DRANCOURT Michel  
DUBUS Jean-Christophe  
DUFFAUD Florence  
DUFOUR Henry  
DUSSOL Bertrand  
EBBO Mikaël  
EUSEBIO Alexandre  
FABRE Alexandre  
FAKHRY Nicolas  
FAURE Alice  
FELICIAN Olivier  
FENOLLAR Florence  
FLECHER Xavier  
FOUILLOUX Virginie  
FOURNIER Pierre-Edouard  
FRANCESCHI Frédéric  
FUENTES Stéphane  
GABERT Jean  
GABORIT Bénédicte  
GAINNIER Marc  
*GARCIA Stéphane disponibilité*  
GARIBOLDI Vlad  
GAUDART Jean  
GAUDY-MARQUESTE Caroline  
GENTILE Stéphanie  
GERBEAUX Patrick  
GEROLAMI/SANTANDREA René  
GILBERT/ALESSI Marie-Christine  
GIORGI Roch  
GIOVANNI Antoine  
GIRARD Nadine  
GIRAUD/CHABROL Brigitte  
GONCALVES Anthony  
GONZALEZ Jean- Michel  
GAILLON Thomas  
GRANEL/REY Brigitte  
GRANDVAL Philippe  
GREILLIER Laurent  
*GROB Jean-Jacques Retraite au 1/10/2022*  
GUEDJ Eric  
GUIEU Régis  
GUIS Sandrine  
GUYE Maxime  
GUYOT Laurent

HABIB Gilbert  
HARDWIGSEN Jean  
HOUVENAEGHEL Gilles  
HRAIECH Sami  
JACQUIER Alexis  
JOURDE-CHICHE Noémie  
JOUVE Jean-Luc  
KAPLANSKI Gilles  
KARSENTY Gilles  
*KERBAUL François détachement*  
KRAHN Martin  
LAFFORGUE Pierre  
LAGIER Jean-Christophe  
LAMBAUDIE Eric  
LANCON Christophe  
LA SCOLA Bernard  
LAUNAY Franck  
LAVIELLE Jean-Pierre  
LE CORROLLER Thomas  
LECHEVALLIER Eric  
LEHUCHER-MICHEL Marie-Pascale  
LEONE Marc  
LEONETTI Georges  
LEPIDI Hubert  
*LEVY Nicolas disponibilité*  
LOOSVELD Marie  
MACE Loïc  
MAGNAN Pierre-Edouard  
MANCINI Julien  
MEGE Jean-Louis  
MERROT Thierry  
METZLER/GUILLEMAIN Catherine  
MEYER/DUTOUR Anne  
MICCALEF/ROLL Joëlle  
MICHEL Fabrice  
MICHEL Gérard  
MICHEL Justin  
*MICHELET Pierre disponibilité*  
MILH Mathieu  
MILLION Matthieu  
MOAL Valérie  
MORANGE Pierre-Emmanuel  
MOULIN Guy  
MOUTARDIER Vincent  
NAUDIN Jean  
NICOLAS DE LAMBALLERIE Xavier  
NICOLLAS Richard  
NGUYEN Karine  
OLIVE Daniel  
OLLIVIER Matthieu  
OUAFIK L'Houcine  
OVAERT-REGGIO Caroline  
PADOVANI Laetitia  
PAGANELLI Franck  
PAPAZIAN Laurent  
PAROLA Philippe  
PELISSIER-ALICOT Anne-Laure  
PELLETIER Jean  
PERRIN Jeanne  
PESENTI Sébastien  
PETIT Philippe  
PHAM Thao

## PROFESSEURS DES UNIVERSITES-PRATICIENS HOSPITALIERS

PIERCECCHI/MARTI Marie-Dominique	ROUDIER Jean	VALERO René
PIQUET Philippe	SALAS Sébastien	VAROQUAUX Arthur Damien
PIRRO Nicolas	SARLON-BARTOLI Gabrielle	VELLY Lionel
POINSO François	SCAVARDA Didier	VEY Norbert
RACCAH Denis	SCHLEINITZ Nicolas	VIDAL Vincent
RADULESCO Thomas	SEBAG Frédéric	VIENS Patrice
RANQUE Stéphane	SIELEZNEFF Igor	VILLANI Patrick
REGIS Jean	SIMON Nicolas	VITON Jean-Michel
REYNAUD/GAUBERT Martine	STEIN Andréas	VITTON Véronique
REYNAUD Rachel	SUISSA Laurent	<i>VIEHWEGER Heide Elke détachement</i>
RICHARD/LALLEMAND Marie-Alet	TAIEB David	VIVIER Eric
RICHERI Raphaëlle	THOMAS Pascal	XERRI Luc
ROCHE Pierre-Hugues	THUNY Franck	ZIELESKIEWICZ Laurent
ROCH Antoine	TOSELLO Barthélémy	
ROCHWERGER Richard	TREBUCHON-DA FONSECA Agnès	
ROLL Patrice	TROPIANO Patrick	
ROSSI Dominique	<i>TSIMARATOS Michel détachement</i>	
ROSSI Pascal	TURRINI Olivier	

### PROFESSEUR DES UNIVERSITES

ADALIAN Pascal  
AGHABABIAN Valérie  
BELIN Pascal  
CHABANNON Christian  
CHABRIERE Eric  
COLSON Sébastien  
FERON François  
LE COZ Pierre  
LEVASSEUR Anthony  
RANJEVA Jean-Philippe  
SOBOL Hagay

### PROFESSEUR CERTIFIE

FRAISSE-MANGIALOMINI Jeanne

### PROFESSEUR DES UNIVERSITES ASSOCIE à MI-TEMPS

REVIS Joana

### PROFESSEUR DES UNIVERSITES MEDECINE GENERALE

GENTILE Gaëtan

### PROFESSEUR ASSOCIE DES UNIVERSITES à MI-TEMPS MEDECINE GENERALE

BARGIER Jacques  
JANCZEWSKI Aurélie

### PROFESSEUR DES UNIVERSITES ASSOCIE à TEMPS PLEIN DES DISCIPLINES MEDICALES

BOUSSUGES Alain

### PROFESSEUR DES UNIVERSITES ASSOCIE A MI-TEMPS DES DISCIPLINES MEDICALES

BOURVIS Nadège

Secrétariat Général - RH

MAJ 01.09.2022

## MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES-PRATICIENS HOSPITALIERS

AHERFI Sarah	GASTALDI Marguerite	ROBERT Thomas
ANGELAKIS Emmanouil ( <i>disponibilité</i> )	GAUDRY Marine	ROMANET Pauline
APPAY Romain	GELSI/BOYER Véronique	SABATIER Renaud
ATLAN Catherine ( <i>disponibilité</i> )	GIUSIANO COURCAMBECK Sophie	SARI-MINODIER Irène
BEGE Thierry	GOURIET Frédérique	SAULTIER Paul
BENYAMINE Audrey	GUERIN Carole	SAVEANU Alexandru
BIRNBAUM David	GUENOUN MEYSSIGNAC Daphné	STELLMANN Jan-Patrick
BOBOT Mickael	GUIDON Catherine	SUCHON Pierre
BONINI Francesca	GUIVARCH Jokthan	TABOURET Emeline
BOUCRAUT Joseph	HABERT Paul	TOGA Isabelle
BOULAMERY Audrey	HAUTIER Aurélie	TOMASINI Pascale
BOULLU/CIOCCA Sandrine	IBRAHIM KOSTA Manal	TROUDE Lucas
BOUSSEN Salah Michel	JALOUX Charlotte	TROUSSE Delphine
BUFFAT Christophe	JARROT Pierre-André	TUCHTAN-TORRENTS Lucile
CAMILLERI Serge	KASPI-PEZZOLI Elise	VELY Frédéric
CARRON Romain	L'OLLIVIER Coralie	VENTON Geoffroy
CASSAGNE Carole	LABIT-BOUVIER Corinne	VION-DURY Jean
CHAUDET Hervé	LAFAGE/POCHITALOFF-HUVALE Marina	ZATTARA/CANNONI Héléne
CHRETIEN Anne-Sophie	LAGARDE Stanislas	
COZE Carole	LAGIER Aude ( <i>disponibilité</i> )	
CUNY Thomas	LAGOUANELLE/SIMEONI Marie-Claude	
DADOUN Frédéric ( <i>disponibilité</i> )	LAMBERT Isabelle	
DALES Jean-Philippe	LENOIR Marien	
DARIEL Anne	LEVY/MOZZICONACCI Annie	
DEGEORGES/VITTE Joëlle ( <i>disponibilité</i> )	MAAROUF Adil	
DEHARO Pierre	MACAGNO Nicolas	
DELLIAUX Stéphane	MALISSEN Nausicaa	
DELTEIL Clémence	MAUES DE PAULA André	
DESPLAT/JEGO Sophie	MEGE Diane	
DUBOURG Grégory	MORAND-HUGGET Aurélie	
DUONSEIL Pauline	MOTTOLA GHIGO Giovanna	
DUFOUR Jean-Charles	NINOVE Laetitia	
ELDIN Carole	NOUGAIREDE Antoine	
FOLETTI Jean- Marc	PAULMYER/LACROIX Odile	
FRANKEL Diane	RESSEGUIER Noémie	
FROMNOT Julien	ROBERT Philippe	

## MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES

(mono-appartenants)

ABU ZAINEH Mohammad	DESNUES Benoît	POGGI Marjorie
BARBACARU/PERLES T. A.	MARANINCHI Marie	RUEL Jérôme
BERLAND Caroline	MERHEJ/CHAUVEAU Vicky	THOLLON Lionel
BOYER Sylvie	MEZOUAR Soraya	THIRION Sylvie
DEGIOANNI/SALLE Anna	MINVIELLE/DEVICTOR Bénédicte retraite au 1/10/2022	VERNA Emeline

## MAITRE DE CONFERENCES DES UNIVERSITES DE MEDECINE GENERALE

CASANOVA Ludovic  
JEGO SABLIER Maëva

## MAITRES DE CONFERENCES ASSOCIES DE MEDECINE GENERALE à MI-TEMPS

BERNAL Alexis	ROUSSEAU-DURAND Raphaëlle
FIERLING Thomas	THERY Didier
FORTE Jenny	
MITILIAN Eva	

## **MAITRE DE CONFERENCES ASSOCIE à MI-TEMPS**

BOURRIQUEN Maryline  
LAZZAROTTO Sébastien  
LUCAS Guillaume  
MATHIEU Marion  
MAYENS-RODRIGUES Sandrine  
MELLINAS Marie  
MORIN-GALFOUT Sara  
ROMAN Christophe

TRINQUET Laure  
VILLA Milène

## **CDI LRU TEMPS PLEIN ECOLE DES SCIENCES ET DE LA READAPTION**

### **FORMATION ERGOTHERAPIE**

BLANC Catheline  
DESPRES Géraldine  
GIRAUDIER Anaïs  
PAVE Julien

### **FORMATION PODOLOGIE**

GRIFFON Patricia  
PETITJEAN Aurélie

### **FORMATION ORTHOPTIE**

MONTICOLO Chloé

### **FORMATION MASSO-KINESITHERAPIE**

AUTHIER Guillaume  
CAORS Béatrice  
CHAULLET Karine  
ERCOLANO Bruno  
HENRY Joannie  
HOUDANT Benjamin  
MIRAPEIX Sébastien  
MULLER Philippe  
ROSTAGNO Stéphan

## **CDD LRU TEMPS PLEIN ECOLE DES SCIENCES INFIRMIERES**

CHAYS-AMANIA Audrey

## **CDD LRU TEMPS PLEIN ANGLAIS**

GILSINN Amanda

## **ATTACHE TEMPORAIRE D'ENSEIGNEMENT ET DE RECHERCHE**

SACHAU-CARCEL Géraldine

## **CDI LRU ECOLE DE MAÏEUTIQUE**

CLADY Emilie  
FREMONDIERE Pierre  
MATTEO Caroline  
MONLEAU Sophie  
MUSSARD-HASSLER Pascale  
RIQUET Sébastien  
ZAKARIAN Carole

**PROFESSEURS DES UNIVERSITES et MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES - PRATICIENS HOSPITALIERS**  
**PROFESSEURS ASSOCIES, MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES mono-appartenants**

**ANATOMIE 4201**

CHAMPSAUR Pierre (PU-PH)  
LE CORROLLER Thomas (PU-PH)  
PIRRO Nicolas (PU-PH)

GUENOUN-MEYSSIGNAC Daphné (MCU-PH)  
LAGIER Aude (MCU-PH) *disponibilité*

THOLLON Lionel (MCF) (60ème section)

**ANATOMIE ET CYTOLOGIE PATHOLOGIQUES 4203**

CHARAFE/JAUFFRET Emmanuelle (PU-PH)  
DANIEL Laurent (PU-PH)  
FIGARELLA/BRANGER Dominique (PU-PH)  
GARCIA Stéphane (PU-PH)  
XERRI Luc (PU-PH)

APPAY Romain (MCU-PH)  
DALES Jean-Philippe (MCU-PH)  
GIUSIANO COURCAMBECK Sophie (MCU PH)  
LABIT/BOUVIER Corinne (MCU-PH)  
MACAGNO Nicolas (MCU-PH)  
MAUES DE PAULA André (MCU-PH)

**ANESTHESIOLOGIE ET REANIMATION CHIRURGICALE ;  
MEDECINE URGENCE 4801**

BRUDER Nicolas (PU-PH)  
LEONE Marc (PU-PH)  
MICHEL Fabrice (PU-PH)  
VELLY Lionel (PU-PH)  
ZIELESKIEWICZ Laurent (PU-PH)

BOUSSEN Salah Michel (MCU-PH)  
GUIDON Catherine (MCU-PH)

**ANGLAIS 11**

FRAISSE-MANGIALOMINI Jeanne (PRCE)

**BIOLOGIE ET MEDECINE DU DEVELOPPEMENT  
ET DE LA REPRODUCTION ; GYNECOLOGIE MEDICALE 5405**

METZLER/GUILLEMAIN Catherine (PU-PH)  
PERRIN Jeanne (PU-PH)

**ANTHROPOLOGIE 20**

ADALIAN Pascal (PR)  
DEGIOANNI/SALLE Anna (MCF)  
VERNA Emeline (MCF)

SACHAU-CARCEL Géraldine (ATER)

**BACTERIOLOGIE-VIROLOGIE ; HYGIENE HOSPITALIERE 4501**

CHARREL Rémi (PU PH)  
DRANCOURT Michel (PU-PH)  
FENOLLAR Florence (PU-PH)  
FOURNIER Pierre-Edouard (PU-PH)  
NICOLAS DE LAMBALLERIE Xavier (PU-PH)  
LA SCOLA Bernard (PU-PH)

AHERFI Sarah (MCU-PH)  
ANGELAKIS Emmanouil (MCU-PH) *disponibilité*  
DUBOURG Grégory (MCU-PH)  
GOURIET Frédérique (MCU-PH)  
NOUGAIREDE Antoine (MCU-PH)  
NINOVE Laetitia (MCU-PH)

CHABRIERE Eric (PR) (64ème section)

LEVASSEUR Anthony (PR) (64ème section)  
DESNUES Benoit (MCF) ( 65ème section )  
MERHEJ/CHAUVEAU Vicky (MCF) (87ème section)

**BIOCHIMIE ET BIOLOGIE MOLECULAIRE 4401**

BARLIER/SETTI Anne (PU-PH)  
GABERT Jean (PU-PH)  
GUIEU Régis (PU-PH)  
OUAFIK L'Houcine (PU-PH)

BUFFAT Christophe (MCU-PH)  
FROMNOT Julien (MCU-PH)  
MARLINGE Marion (MCU-PH)  
MOTTOLA GHIGO Giovanna (MCU-PH)  
ROMANET Pauline (MCU-PH)  
SAVEANU Alexandru (MCU-PH)

**BIOLOGIE CELLULAIRE 4403**

ROLL Patrice (PU-PH)

FRANKEL Diane (MCU-PH)  
GASTALDI Marguerite (MCU-PH)  
KASPI-PEZZOLI Elise (MCU-PH)  
LEVY-MOZZICONNACCI Annie (MCU-PH)

GUEDJ Eric (PU-PH)  
 GUYE Maxime (PU-PH)  
 TAIEB David (PU-PH)

BELIN Pascal (PR) (69ème section)  
 RANJEVA Jean-Philippe (PR) (69ème section)

CAMMILLERI Serge (MCU-PH)  
 VION-DURY Jean (MCU-PH)

BARBACARU/PERLES Téodora Adriana (MCF) (69ème section)

**BIostatistiques, Informatique Médicale  
 ET Technologies de Communication 4604**

GAUDART Jean (PU-PH)  
 GIORGI Roch (PU-PH)  
 MANCINI Julien (PU-PH)

CHAUDET Hervé (MCU-PH)  
 DUFOUR Jean-Charles (MCU-PH)

ABU ZAINEH Mohammad (MCF) (5ème section)  
 BOYER Sylvie (MCF) (5ème section)

**CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE 5002**

ARGENSON Jean-Noël (PU-PH)  
 BLONDEL Benjamin (PU-PH)  
 FLECHER Xavier (PU PH)  
 OLLIVIER Matthieu (PU-PH)  
 ROCHWERGER Richard (PU-PH)  
 TROPIANO Patrick (PU-PH)

**CANCEROLOGIE ; RADIOTHERAPIE 4702**

BERTUCCI François (PU-PH)  
 CHINOT Olivier (PU-PH)  
 DUFFAUD Florence (PU-PH)  
 GONCALVES Anthony (PU-PH)  
 HOUVENAEGHEL Gilles (PU-PH)  
 LAMBAUDIE Eric (PU-PH)  
 PADOVANI Laetitia (PH-PH)  
 SALAS Sébastien (PU-PH)  
 VIENS Patrice (PU-PH)

SABATIER Renaud (MCU-PH)  
 TABOURET Emeline (MCU-PH)

AVIERINOS Jean-François (PU-PH)  
 BONELLO Laurent (PU PH)  
 BONNET Jean-Louis (PU-PH)  
 CUISSET Thomas (PU-PH)  
 DEHARO Jean-Claude (PU-PH)  
 FRANCESCHI Frédéric (PU-PH)  
 HABIB Gilbert (PU-PH)  
 PAGANELLI Franck (PU-PH)  
 THUNY Franck (PU-PH)

DEHARO Pierre (MCU PH)

**CHIRURGIE VISCERALE ET DIGESTIVE 5202**

BERDAH Stéphane (PU-PH)  
 BEYER-BERJOT Laura (PU-PH)  
 HARDWIGSEN Jean (PU-PH)  
 MOUTARDIER Vincent (PU-PH)  
 SEBAG Frédéric (PU-PH)  
 SIELEZNEFF Igor (PU-PH)  
 TURRINI Olivier (PU-PH)

BEGE Thierry (MCU-PH)  
 BIRNBAUM David (MCU-PH)  
 DUONSEIL Pauline (MCU-PH)  
 GUERIN Carole (MCU PH)  
 MEGE Diane (MCU-PH)

**CHIRURGIE INFANTILE 5402**

FAURE Alice (PU PH)  
 JOUVE Jean-Luc (PU-PH)  
 LAUNAY Franck (PU-PH)  
 MERROT Thierry (PU-PH)  
 PESENTI Sébastien (PU-PH)  
 VIEHWEGER Heide Elke (PU-PH) *détachement*

DARIEL Anne (MCU-PH)

**CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE ET STOMATOLOGIE 5503**

CHOSSEGROS Cyrille (PU-PH)  
 GUYOT Laurent (PU-PH)

FOLETTI Jean-Marc (MCU-PH)

**CHIRURGIE THORACIQUE ET CARDIOVASCULAIRE 5103**

COLLART Frédéric (PU-PH)  
D'JOURNO Xavier (PU-PH)  
DODDOLI Christophe (PU-PH)  
FOUILLOUX Virginie (PU-PH)  
GARIBOLDI Vlad (PU-PH)  
MACE Loïc (PU-PH)  
THOMAS Pascal (PU-PH)

LENOIR Marien (MCU-PH)  
TROUSSE Delphine (MCU-PH)

**CHIRURGIE PLASTIQUE,  
RECONSTRUCTRICE ET ESTHETIQUE ; BRÛLOGIE 5004**

BERTRAND Baptiste (PU-PH)  
CASANOVA Dominique (PU-PH)

HAUTIER Aurélie (MCU-PH)  
JALOUX Charlotte (MCU PH)

**CHIRURGIE VASCULAIRE ; MEDECINE VASCULAIRE 5104**

ALIMI Yves (PU-PH)  
AMABILE Philippe (PU-PH)  
BARTOLI Michel (PU-PH)  
BOUFI Mourad (PU-PH)  
MAGNAN Pierre-Edouard (PU-PH)  
PIQUET Philippe (PU-PH)  
SARLON-BARTOLI Gabrielle (PU PH)

GAUDRY Marine (MCU PH)

**GASTROENTEROLOGIE ; HEPATOLOGIE ; ADDICTOLOGIE 5201**

BARTHET Marc (PU-PH)  
DAHAN-ALCARAZ Laetitia (PU-PH)  
GEROLAMI-SANTANDREA René (PU-PH)  
GONZALEZ Jean-Michel ( PU-PH)  
GRANDVAL Philippe (PU-PH)  
VITTON Véronique (PU-PH)

**HISTOLOGIE, EMBRYOLOGIE ET CYTOGENETIQUE 4202**

LEPIDI Hubert (PU-PH)

PAULMYER/LACROIX Odile (MCU-PH)

**DERMATOLOGIE - VENEREOLOGIE 5003**

BERBIS Philippe (PU-PH)  
DELAPORTE Emmanuel (PU-PH)  
GAUDY/MARQUESTE Caroline (PU-PH)  
*GROB Jean-Jacques (PU-PH) Retraite au 1/10/2022*  
RICHARD/LALLEMAND Marie-Aleth (PU-PH)

MALISSEN Nausicaa (MCU-PH)

**GENETIQUE 4704**

BEROUD Christophe (PU-PH)  
KRAHN Martin (PU-PH)  
*LEVY Nicolas (PU-PH) Disponibilité*  
NGYUEN Karine (PU-PH)

ZATTARA/CANNONI Hélène (MCU-PH)

**GYNECOLOGIE-OBSTETRIQUE ; GYNECOLOGIE MEDICALE 5403**

AGOSTINI Aubert (PU-PH)  
BRETELLE Florence (PU-PH)  
CARCOPINO-TUSOLI Xavier (PU-PH)  
COURBIERE Blandine (PU-PH)  
CRAVELLO Ludovic (PU-PH)  
D'ERCOLE Claude (PU-PH)

**ENDOCRINOLOGIE ,DIABETE ET MALADIES METABOLIQUES ;  
GYNECOLOGIE MEDICALE 5404**

BRUE Thierry (PU-PH)  
CASTINETTI Frédéric (PU-PH)

CUNY Thomas (MCU PH)

AUQUIER Pascal (PU-PH)  
 BERBIS Julie (PU-PH)  
 BOYER Laurent (PU-PH)  
 GENTILE Stéphanie (PU-PH)

LAGOUANELLE/SIMEONI Marie-Claude (MCU-PH)  
 RESSEGUIER Noémie (MCU-PH)

*MINVIELLE/DEVICTOR Bénédicte (MCF) Retraite au 1/10/2022*

#### IMMUNOLOGIE 4703

KAPLANSKI Gilles (PU-PH)  
 MEGE Jean-Louis (PU-PH)  
 OLIVE Daniel (PU-PH)  
 VIVIER Eric (PU-PH)

FERON François (PR) (69ème section)

BOUCRAUT Joseph (MCU-PH)  
 CHRETIEN Anne-Sophie (MCU PH)  
 DEGEORGES/VITTE Joëlle (MCU-PH)  
 DESPLAT/JEGO Sophie (MCU-PH)  
 JARROT Pierre-André (MCU PH)  
 ROBERT Philippe (MCU-PH)  
 VELY Frédéric (MCU-PH)

#### MALADIES INFECTIEUSES ; MALADIES TROPICALES 4503

BROUQUI Philippe (PU-PH)  
 LAGIER Jean-Christophe (PU-PH)  
 MILLION Matthieu (PU-PH)  
 PAROLA Philippe (PU-PH)  
 STEIN Andréas (PU-PH)

ELDIN Carole (MCU-PH)

#### MEDECINE D'URGENCE 4805

GERBEAUX Patrick (PU PH)  
*KERBAUL François (PU-PH) détachement*  
*MICHELET Pierre (PU-PH) Disponibilité*

#### MEDECINE INTERNE ; GERIATRIE ET BIOLOGIE DU VIEILLISSEMENT ; ADDICTOLOGIE 5301

BONIN/GUILLAUME Sylvie (PU-PH)  
 DISDIER Patrick (PU-PH)  
 EBBO Mikael (PU-PH)  
 GRANEL/REY Brigitte (PU-PH)  
 ROSSI Pascal (PU-PH)  
 SCHLEINITZ Nicolas (PU-PH)

BENYAMINE Audrey (MCU-PH)

BLAISE Didier (PU-PH)  
 COSTELLO Régis (PU-PH)  
 CHIARONI Jacques (PU-PH)  
 DEVILLIER Raynier (PU PH)  
 GILBERT/ALESSI Marie-Christine (PU-PH)  
 LOOSVELD Marie (PU-PH)  
 MORANGE Pierre-Emmanuel (PU-PH)  
 VEY Norbert (PU-PH)

GELSI/BOYER Véronique (MCU-PH)  
 IBRAHIM KOSTA Manal (MCU PH)  
 LAFAGE/POCHITALOFF-HUVALE Marina (MCU-PH)  
 SUCHON Pierre (MCU-PH)  
 VENTON (MCU-PH)

POGGI Marjorie (MCF) (64ème section)

#### MEDECINE LEGALE ET DROIT DE LA SANTE 4603

BARTOLI Christophe (PU-PH)  
 LEONETTI Georges (PU-PH)  
 PELISSIER-ALICOT Anne-Laure (PU-PH)  
 PIERCECCHI-MARTI Marie-Dominique (PU-PH)

DELTEIL Clémence (MCU PH)  
 TUCHTAN-TORRENTS Lucile (MCU-PH)

BERLAND Caroline (MCF) (1ère section)

#### MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION 4905

BENSOUSSAN Laurent (PU-PH)  
 VITON Jean-Michel (PU-PH)

#### MEDECINE ET SANTE AU TRAVAIL 4602

LEHUCHER/MICHEL Marie-Pascale (PU-PH)

SARI/MINODIER Irène (MCU-PH)

**MEDECINE GENERALE 5303**

GENTILE Gaëtan (PR Méd. Gén. Temps plein)

BARGIER Jacques (PR associé Méd. Gén. À mi-temps)

JANCZEWSKI Aurélie (PR associé Méd. Gén. À mi-temps)

CASANOVA Ludovic (MCF Méd. Gén. Temps plein)

JEGO SABLIER Maëva (MCF Méd. Gén. Temps plein)

BERNAL Alexis (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps)

FIERLING Thomas (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps)

FORTE Jenny (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps)

MITILIAN Eva (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps)

ROUSSEAU-DURAND Raphaëlle (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps)

THERY Didier (MCF associé Méd. Gén. À mi-temps) (nomination au 1/10/2019)

**NUTRITION 4404**

BELIARD Sophie (PU-PH)

DARMON Patrice (PU-PH)

RACCAH Denis (PU-PH)

VALERO René (PU-PH)

*ATLAN Catherine (MCU-PH) disponibilité*

MARANINCHI Marie (MCF) (66ème section)

**ONCOLOGIE 65 (BIOLOGIE CELLULAIRE)**

CHABANNON Christian (PR) (66ème section)

SOBOL Hagay (PR) (65ème section)

MEZOUAR Soraya (65ème section)

**OPHTALMOLOGIE 5502**

DAVID Thierry (PU-PH)

*DENIS Danièle (PU-PH) Surnombre***OTO-RHINO-LARYNGOLOGIE 5501**

DESSI Patrick (PU-PH)

FAKHRY Nicolas (PU-PH)

GIOVANNI Antoine (PU-PH)

LAVIEILLE Jean-Pierre (PU-PH)

MICHEL Justin (PU-PH)

NICOLLAS Richard (PU-PH)

RADULESCO Thomas (PU-PH)

**NEPHROLOGIE 5203**

BRUNET Philippe (PU-PH)

BURTEY Stéphanne (PU-PH)

DUSSOL Bertrand (PU-PH)

JOURDE CHICHE Noémie (PU PH)

MOAL Valérie (PU-PH)

BOBOT Mickael (MCU-PH)

ROBERT Thomas (MCU-PH)

**NEUROCHIRURGIE 4902**

DUFOUR Henry (PU-PH)

FUENTES Stéphane (PU-PH)

GRAILLON Thomas (PU PH)

REGIS Jean (PU-PH)

ROCHE Pierre-Hugues (PU-PH)

SCAVARDA Didier (PU-PH)

CARRON Romain (MCU PH)

TROUDE Lucas (MCU-PH)

**NEUROLOGIE 4901**

ATTARIAN Sharham (PU PH)

AUDOIN Bertrand (PU-PH)

AZULAY Jean-Philippe (PU-PH)

CECCALDI Mathieu (PU-PH)

EUSEBIO Alexandre (PU-PH)

FELICIAN Olivier (PU-PH)

PELLETIER Jean (PU-PH)

SUISSA Laurent (PU-PH)

MAAROUF Adil (MCU-PH)

**PEDOPSYCHIATRIE; ADDICTOLOGIE 4904**

DA FONSECA David (PU-PH)

POINSO François (PU-PH)

BOURVIS Nadège (PR associée)

GUIVARCH Jokthan (MCU-PH)

**PHARMACOLOGIE FONDAMENTALE -  
PHARMACOLOGIE CLINIQUE; ADDICTOLOGIE 4803**

BLIN Olivier (PU-PH)

MICALLEF/ROLL Joëlle (PU-PH)

SIMON Nicolas (PU-PH)

BOULAMERY Audrey (MCU-PH)

**PARASITOLOGIE ET MYCOLOGIE 4502**

RANQUE Stéphane (PU-PH)

CASSAGNE Carole (MCU-PH)

L'OLLIVIER Coralie (MCU-PH)

TOGA Isabelle (MCU-PH)

**PHILOSOPHIE 17**

LE COZ Pierre (PR) (17ème section)

MATHIEU Marion (MAST)

**PEDIATRIE 5401**

ANDRE Nicolas (PU-PH)

BARLOGIS Vincent (PU-PH)

CHAMBOST Hervé (PU-PH)

DUBUS Jean-Christophe (PU-PH)

FABRE Alexandre (PU-PH)

GIRAUD/CHABROL Brigitte (PU-PH)

MICHEL Gérard (PU-PH)

MILH Mathieu (PU-PH)

OVAERT-REGGIO Caroline (PU-PH)

REYNAUD Rachel (PU-PH)

TOSELLO Barthélémy (PU-PH)

TSIMARATOS Michel (PU-PH)

COZE Carole (MCU-PH)

MORAND-HUGGET Aurélie (MCU-PH)

SAULTIER Paul (MCU-PH)

**PHYSIOLOGIE 4402**

BARTOLOMEI Fabrice (PU-PH)

BREGEON Fabienne (PU-PH)

GABORIT Bénédicte (PU-PH)

MEYER/DUTOUR Anne (PU-PH)

TREBUCHON/DA FONSECA Agnès (PU-PH)

BOUSSUGES Alain (PR associé à temps plein)

BONINI Francesca (MCU-PH)

BOULLU/CIOCCA Sandrine (MCU-PH)

*DADOUN Frédéric (MCU-PH) (disponibilité)*

DELLIAUX Stéphane (MCU-PH)

LAGARDE Stanislas (MCU-PH)

LAMBERT Isabelle (MCU-PH)

RUEL Jérôme (MCF) (69ème section)

THIRION Sylvie (MCF) (66ème section)

**PSYCHIATRIE D'ADULTES ; ADDICTOLOGIE 4903***BAILLY Daniel (PU-PH) Retraite au 2/11/2022*

CERMOLACCE Michel (PU-PH)

LANCON Christophe (PU-PH)

NAUDIN Jean (PU-PH)

RICHIERI Raphaëlle (PU-PH)

**PNEUMOLOGIE; ADDICTOLOGIE 5101**

ASTOUL Philippe (PU-PH)

CHANEZ Pascal (PU-PH)

GREILLIER Laurent (PU PH)

REYNAUD/GAUBERT Martine (PU-PH)

TOMASINI Pascale (MCU-PH)

**PSYCHOLOGIE - PSYCHOLOGIE CLINIQUE, PCYCHOLOGIE SOCIALE 16**

AGHABABIAN Valérie (PR)

**RHUMATOLOGIE 5001****RADIOLOGIE ET IMAGERIE MEDICALE 4302**

BARTOLI Jean-Michel (PU-PH)

CHAGNAUD Christophe (PU-PH)

CHAUMOITRE Kathia (PU-PH)

GIRARD Nadine (PU-PH)

JACQUIER Alexis (PU-PH)

MOULIN Guy (PU-PH)

PETIT Philippe (PU-PH)

VAROQUAUX Arthur Damien (PU-PH)

VIDAL Vincent (PU-PH)

HABERT Paul (MCU PH)

STELLMANN Jan-Patrick (MCU-PH)

GUIS Sandrine (PU-PH)

LAFFORGUE Pierre (PU-PH)

PHAM Thao (PU-PH)

ROUDIER Jean (PU-PH)

**THERAPEUTIQUE; MEDECINE D'URGENCE; ADDICTOLOGIE 4804***AMBROSI Pierre (PU-PH) Sumombre*

DAUMAS Aurélie (PU-PH)

VILLANI Patrick (PU-PH)

**REANIMATION MEDICALE ; MEDECINE URGENCE 4802**

GAINNIER Marc (PU-PH)  
 HRAIECH Sami (PU-PH)  
 PAPAZIAN Laurent (PU-PH)  
 ROCH Antoine (PU-PH)

**UROLOGIE 5204**

BASTIDE Cyrille (PU-PH)  
 BOISSIER Romain (PU-PH)  
 KARSENTY Gilles (PU-PH)  
 LECHEVALLIER Eric (PU-PH)  
 ROSSI Dominique (PU-PH)

**SCIENCES DE LA REEDUCATION ET READAPTATION 91**

REVIS Joana (PAST)

AUTHIER Guillaume  
 BLANC Catheline  
 CAORS Béatrice  
 CHAULLET Karine  
 ERCOLANO Bruno  
 GRIFFON Patricia  
 GIRAUDIER Anaïs  
 GRIFFON Patricia  
 HENRY Joannie  
 HOUDANT Benjamin  
 MIRAPEIX Sébastien  
 MONTICOLO Chloé  
 MULLER Philippe  
 PAVE Julien  
 PETITJEAN Aurélie  
 ROSTAGNO Stéphane

LAZZAROTTO Sébastien (MAST)  
 TRINQUET Laure (MAST)

**MAÏEUTIQUE 90**

CLADY Emilie  
 FREMONDIERE Pierre  
 MATTEO Caroline  
 MONLEAU Sophie  
 MUSSARD-HASSLER Pascale  
 REPELLIN David  
 RIQUET Sébastien  
 ZAKARIAN Carole

**SCIENCES INFIRMIERES 92**

COLSON Sébastien (PR)

BOURRIQUEN Maryline (MAST)  
 LUCAS Guillaume (MAST)  
 MAYEN-RODRIGUES Sandrine (MAST)  
 MELLINAS Marie (MAST)  
 ROMAN Christophe (MAST)  
 VILLA Milène (MAST)

**ODONTOLOGIE PEDIATRIQUE ET ORTHOPEDIE DENTO-FACIALE 56-01**

CAMOIN Ariane (MCU-PH)  
 GAUBERT Jacques (MCU-PH)

BLANCHET Isabelle (MCF ASS)

**CHIRURGIE ORALE; PARODONTOLOGIE; BIOLOGIE ORALE 57-01**

MONNET-CORTI Virginie (PU-PH)

CAMPANA Fabrice (MCU-PH)  
 CATHERINE Jean-Hugues (MCU-PH)

ANTEZACK Angéline (MCU-PH)

**PREVENTION, EPIDEMIOLOGIE, ECONOMIE DE LA SANTE, ODONTOLOGIE LEGALE 56-02**

FOTI Bruno (PU-PH)  
 LE GALL Michel (PU-PH)

LAN Romain (MCU-PH)

**DENTISTERIE RESTAURATRICE, ENDODONTIE, PROTHESES, FONCTION-DYSFONCTION, IMAGERIE, BIOMATERIAUX 58-01**

TERRER Elodie (PU-PH)

ABOUDHARAM Gérard (MCU-PH)  
 GIRAUD Thomas (MCU-PH)  
 GIRAudeau Anne (MCU-PH)  
 GUIVARC'H Maud (MCU-PH)  
 JACQUOT Bruno (MCU-PH)  
 LABORDE Gilles (MCU-PH)  
 LAURENT Michel (MCU-PH)  
 MAILLE Gérald (MCU-PH)

MENSE Chloé (MCU-PH)  
 SILVESTRI Frédéric (MCU-PH)

BALLESTER Benoît (MCF ASS)  
 CASAZZA Estelle (MCF ASS)

# **REMERCIEMENTS**

## **Aux Membres du jury**

### **A Monsieur le Professeur Gaëtan GENTILE**

Je vous remercie de me faire l'honneur de présider mon jury. Soyez assuré de l'expression de ma reconnaissance et de mon profond respect.

### **A Madame le Docteur Brigitte ALEXANDRE**

Je te remercie encore d'avoir accepté d'être ma directrice de thèse et pour ta réactivité à chacune de mes sollicitations. Merci également pour tes conseils et ta disponibilité durant les six mois de mon SASPAS. Cela a été très formateur.

### **A Madame le Docteur Eva MITILIAN**

Je vous suis très reconnaissante d'avoir accepté de faire partie de ce jury de thèse. Soyez assurée de ma respectueuse considération.

### **Aux médecins qui ont contribué à ma formation tout au long de mes études de médecine**

Merci au Dr CREBASSA de m'avoir fait découvrir la Médecine Générale dans ton cabinet lors de mon externat avec pédagogie, humanité et bienveillance et de m'avoir donné envie de faire ce métier. Merci aussi pour ton soutien et ton amitié.

Un merci tout particulier à la team de Médecine Polyvalente du Centre Cardio-Vasculaire Valmante, Dr CLARYSSE, Dr BERCEOT, Dr SCALA chez qui j'ai effectué mon dernier semestre d'internat et mon premier remplacement. Merci également au Dr VIAL, au Dr PREAU, au Dr ARROYO, au Dr ROCHEFORT, au Dr ALESSIS et à tous les paramédicaux, Lilia, Cyril, Pauline, Anissa, Alexia, Coralie, Fati, Marjo, Line, Marine et Alicia, ainsi qu'aux secrétaires Francine, Imen et Rabia. J'ai beaucoup apprécié de travailler avec vous.

Merci également au Dr MICHELON pour ta bienveillance et tout ce que tu m'as apporté lors de mon SASPAS, et merci aux spécialistes, les Dr BROWN, Dr DURAND-CARRÉ et Dr TONOLLI qui m'ont si gentiment accueillie dans leur cabinet et qui m'ont permis d'enrichir ma formation.

Un grand merci à toute l'équipe de la PMI de Salon-de-Provence du Dr COTTA. Vous êtes formidables, ne changez rien !!

Merci à l'équipe du Service de Médecine Polyvalente du Dr GALLET du CHU Edmond Garcin d'Aubagne chez qui j'ai passé un excellent stage malgré le contexte sanitaire difficile.

Merci à l'équipe des urgences de la TIMONE.

Merci au Dr GUERCIA de m'avoir fait participer au premier centre de consultation COVID (unité médicale de soutien C3).

Merci au Dr CORDEL pour ton accueil, ta gentillesse, ton soutien et ta pédagogie durant mon premier stage en tant qu'interne.

Merci aux équipes des services :

-d'endocrinologie du Pr VALERO, de chirurgie générale et endocrinienne du Pr SEBAG, de néphrologie du Pr BERLAND, du CHU de la Conception.

-de neurologie du Pr PELLETIER, d'infectiologie du Pr STEIN, de cardiologie du Pr BONNET, de chirurgie cardiaque du Pr COLLART, des urgences pédiatriques des Pr JOUVE et CHABROL, du CHU de la Timone.

-de radiologie du Dr GEFFROY, de gastro-entérologie du Pr COTON, de chirurgie digestive du Pr SOCKEL, de MPR du Dr THEFENNE, de l'Hôpital d'Instruction des Armées LAVERAN. Les stages dans vos services ont toujours été très agréables et très formateurs.

-de gériatrie du Dr MOLINES, du Centre Gérontologique départemental de Montolivet.

-d'oncologie digestive du Pr SEITZ de l'hôpital de la TIMONE dans lequel j'ai effectué mon stage d'initiation aux soins infirmiers et où j'ai pu réaliser mes premières prises de sang.

### **Aux médecins qui m'ont permis de réaliser ce travail de thèse**

Je vous remercie de m'avoir accordé de votre temps pour répondre à mes questions, ce fut une expérience très enrichissante.

## Dédicaces :

### A mes parents, Viviane et Jean-Michel

Ça y est, le grand jour est arrivé !!

Je n'aurai jamais assez de mots pour vous dire à quel point je vous aime et combien je vous remercie d'être toujours là pour moi.

Merci aussi pour votre soutien et votre aide pendant toutes ces années et encore plus durant ces derniers mois.

Je vous suis reconnaissante pour votre éducation et pour toutes ces belles valeurs que vous m'avez transmises, le travail, la rigueur, le sérieux, le respect, l'honnêteté, la gentillesse et la bienveillance qui vont me permettre de devenir le médecin que je souhaite.

Merci également de m'avoir fait découvrir la musique, vous allez bientôt entendre plus souvent le piano raisonner...

Je vous aime très fort et je vous souhaite encore une longue et belle retraite.

### A mon frère Grégory,

Je te remercie pour ton soutien et je suis heureuse de voir que tu sembles enfin t'épanouir dans cette nouvelle voie que tu as choisie. Je t'aime très fort, je suis fière de toi et je te souhaite beaucoup de bonheur et plein de réussite pour les années à venir.

### A mes grands-parents,

Wladimir, Simone, Georges et Isabel, vous êtes hélas partis bien trop tôt mais je sais que de là-haut, vous veillez sur moi et j'espère que vous êtes fiers de moi.

### A Florent,

Il n'y a pas si longtemps, c'est toi qui étais à ma place, aujourd'hui c'est mon tour et je te remercie de ta présence. Je salue ton parcours et le courage dont tu as fait preuve en changeant de carrière. J'ai également beaucoup apprécié de travailler avec toi lors de nos différents stages ainsi que les cours passés ensemble. Je te souhaite plein de belles choses pour l'avenir tant dans ta vie professionnelle que personnelle.

### A Jérôme,

Le meilleur professeur de Physique-Chimie que je n'ai jamais eu, parti trop tôt rejoindre les étoiles.

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>6</b>
<b>1. La relation médecin-patient .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Le rôle du Médecin Généraliste .....</b>	<b>7</b>
<b>3. L'arrivée du COVID .....</b>	<b>8</b>
<b>MATÉRIEL ET MÉTHODE .....</b>	<b>10</b>
<b>1. Type d'étude .....</b>	<b>10</b>
<b>2. Recherche bibliographique.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Population .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Guide d'entretien .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Recueil des données .....</b>	<b>11</b>
<b>6. Analyse des données .....</b>	<b>12</b>
<b>7. Aspect éthique et réglementaire.....</b>	<b>12</b>
<b>RÉSULTATS .....</b>	<b>14</b>
<b>1. Caractéristiques des entretiens.....</b>	<b>14</b>
<b>2. Population étudiée.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Analyse des verbatims .....</b>	<b>16</b>
3.1. Avant l'arrivée des mesures barrières (MB), une manière de consulter propre à chaque médecin généraliste (MG) .....	16
3.1.1. Des particularités dans le mode de fonctionnement.....	16
3.1.1.1. Divers mode de consultation .....	16
3.1.1.2. Des salles d'attente semblables .....	18
3.1.1.3. Des variations dans l'hygiène du cabinet.....	19
3.1.2. Un comportement spécifique des MG .....	19
3.1.2.1. Des similarités dans l'accueil .....	19
3.1.2.2. Un positionnement habituel du MG dans la relation médecin-patient.....	20
3.1.2.3. Une faible adhésion au port de la blouse.....	21
3.1.2.4. Un recours très ponctuel au masque .....	23
3.1.2.5. Des différences en matière d'hygiène des mains.....	23
3.1.3. Des patients habitués à la façon dont leur MG les reçoit .....	24
3.2. Une nouvelle organisation des cabinets induite par la mise en place des MB .....	24
3.2.1. Une limitation des contacts et l'instauration d'une distanciation.....	25
3.2.1.1. Des modifications dans l'accueil .....	25
3.2.1.1.1. <i>Un abandon de la bise et du serrage de main .....</i>	<i>25</i>
3.2.1.2. Un réaménagement de la salle d'attente .....	25
3.2.1.2.1. <i>Une limitation du nombre de patients.....</i>	<i>25</i>

3.2.1.2.2. Une nouvelle répartition des patients à la fois dans et hors des cabinets .....	26
3.2.1.2.3. Des salles improvisées pour les patients suspects COVID ou COVID+ .....	27
3.2.1.2.4. Une restriction du nombre d'accompagnants .....	27
3.2.1.2.5. L'aménagement d'un parcours spécifique .....	28
3.2.1.3. Une modification du mode de consultation .....	28
3.2.1.3.1. Un Passage sur RDV exclusif .....	28
3.2.1.3.2. La création de plages horaires dédiées pour les COVID positifs .....	29
3.2.1.3.3. La réalisation de test avant la consultation .....	29
3.2.1.3.4. Le recours massif à la TC .....	30
3.2.1.3.5. Des VAD globalement maintenues .....	31
3.2.1.3.6. Une distanciation en salle de consultation .....	31
3.2.2. Une réduction de la transmission aérienne du virus .....	31
3.2.2.1. Le masque obligatoire pour le médecin comme pour le patient .....	31
3.2.2.2. Le recours à d'autres moyens de protection .....	32
3.2.2.3. Une modification partielle de la pratique .....	32
3.2.3. Un renforcement de l'Hygiène .....	33
3.2.3.1. Une adhésion spontanée à la blouse .....	33
3.2.3.2. Une harmonisation des pratiques en matière d'Hygiène .....	34
3.2.3.2.1. Une augmentation de l'hygiène des mains du MG et des patients .....	34
3.2.3.2.2. La disparition des distractions des salles d'attente .....	35
3.2.3.2.3. Une accentuation de la désinfection des cabinets et du matériel médical .....	35
<b>3.3. Une relation médecin-patient influencée par certaines mesures</b>	
<b>barrières .....</b>	<b>37</b>
3.3.1. Le confinement : une MB gouvernementale à caractère exceptionnel .....	37
3.3.1.1. Une rupture partielle mais temporaire de la relation physique .....	37
3.3.1.2. Un parcours de soins plus compliqué entraînant des retards de prise en charge .....	38
3.3.2. Les conséquences des autres mesures barrières sur le couple M/P .....	41
3.3.2.1. Les mesures prises pour réduire la transmission aérienne du virus .....	41
3.3.2.1.1. Le masque : des effets essentiellement négatifs sur la relation .....	41
a) Une mesure de protection .....	41
b) Une mesure gênante à laquelle il faut s'habituer .....	41
c) Une gêne à la reconnaissance visuelle et un créateur d'imaginaire .....	42
d) Un obstacle à la communication .....	44
e) Un accessoire pour se dissimuler .....	47
f) Un vecteur de distance avec les patients .....	47
g) Un élément qui perturbe la relation avec les enfants .....	48
h) Un possible responsable de retards diagnostiques .....	49
i) Une mesure de protection parfois incomprise des patients et nécessitant une éducation .....	50
3.3.2.2. Les mesures prises pour limiter les contacts .....	53
3.3.2.2.1. L'arrêt du serrage de main et de la bise .....	53
a) Un refroidissement dans l'accueil .....	53
b) Une perte de contact humain important .....	54
3.3.2.2.2. Le passage sur RDV exclusif .....	54
a) Des effets négatifs sur la relation .....	54
b) Des effets positifs sur la relation .....	56
3.3.2.2.3. Le recours à la TC .....	58
a) Une majorité d'inconvénients pour la relation .....	58
b) Des avantages tout de même pour la relation .....	61
3.3.2.3. La distanciation physique .....	63
a) Une déshumanisation de la relation médecin-patient .....	63

b) Une mesure parfois bien accueillie par les patients même si elle peut embarrasser le MG .....	64
3.3.2.4. Les mesures prises pour renforcer l'hygiène .....	64
3.3.2.4.1. <i>L'intensification de l'hygiène des mains et de la désinfection du cabinet</i> .....	64
- Une protection du MG et de son patient.....	64
3.3.2.4.2. <i>Le retrait des distractions</i> .....	65
- Une ambiance moins chaleureuse .....	65
3.3.2.4.3. <i>La blouse</i> .....	65
a) Un repère pour le patient qui accentue le statut de soignant du MG .....	65
b) Un moyen de légitimer l'application des MB auprès des patients .....	66
c) Un vecteur de distance dans la relation .....	66
d) Une possible source de contamination des patients .....	66
3.3.3. Le ressenti des patients, selon les MG, sur les MB mises en place .....	66
<b>3.4. Une relation médecin-patient éprouvée mais in fine renforcée .....</b>	<b>70</b>
3.4.1. Une relation qui a persisté grâce au développement de stratégies .....	70
3.4.1.1. Stratégies développées par le MG pour pallier les effets du masque.....	70
3.4.1.1.1. <i>Pour pallier l'inconfort du masque pour les patients</i> .....	70
3.4.1.1.2. <i>Pour pallier l'obstacle à la communication</i> .....	70
3.4.1.1.3. <i>Pour limiter les risques de retards diagnostiques</i> .....	73
3.4.1.1.4. <i>Pour améliorer la relation avec les enfants</i> .....	74
3.4.1.2. Stratégies développées par le MG pour préserver le lien avec les patients	74
3.4.1.2.1. <i>Rester accessible durant le confinement</i> .....	74
3.4.1.2.2. <i>Moduler la durée des RDV</i> .....	75
3.4.1.2.3. <i>Elargir sa plage de consultation</i> .....	75
3.4.1.2.4. <i>Intercaler des patients</i> .....	75
3.4.1.2.5. <i>Recourir à la TC</i> .....	76
3.4.1.2.6. <i>Rester accessible aux patients ne maîtrisant pas la TC</i> .....	76
3.4.1.2.7. <i>Faire des entorses aux mesures barrières</i> .....	76
3.4.1.2.8. <i>Se servir de son statut de médecin</i> .....	77
3.4.1.2.9. <i>Continuer les VAD et en MDR/ EHPAD en sécurité</i> .....	77
3.4.1.2.10. <i>Coopérer avec les paramédicaux</i> .....	79
3.4.2. Une relation qui s'est même renforcée .....	79
3.4.2.1. Un renforcement du rôle d'interlocuteur privilégié .....	79
3.4.2.2. Un renforcement de la confiance du patient envers le MG.....	80
3.4.2.3. Une prise de conscience du patient de l'importance du MG et de la relation MG-patient .....	81
3.4.2.4. Un renforcement du rôle en matière d'éducation et de prévention .....	82
3.4.2.5. Un renforcement de fait de la protection .....	83
<b>3.5. Quelle place pour les mesures barrières ayant influencé la relation médecin-patient dans la pratique future des MG ? .....</b>	<b>85</b>
3.5.1. Devenir des MB .....	85
3.5.1.1. Le masque, a priori, un réflexe à l'avenir pour une majorité de MG .....	85
3.5.1.2. Le sur RDV exclusif, un mode de consultation qui va perdurer .....	87
3.5.1.3. La TC, une mesure qui ne fait pas l'unanimité .....	87
3.5.1.4. L'hygiène des mains et du cabinet, le maintien d'une plus grande rigueur dans l'avenir .....	88
3.5.1.5. La blouse, un équipement qui a un certain succès .....	89
3.5.1.6. Le serrage de main, un avenir incertain.....	89
3.5.2. Les espoirs des MG dans la responsabilisation de leurs patients.....	90

<b>DISCUSSION.....</b>	<b>93</b>
<b>1. Résultats .....</b>	<b>93</b>
1.1.Résultat principal .....	93
1.2. Résultat secondaire .....	93
<b>2. Forces et limites .....</b>	<b>94</b>
<b>3. Comparaison du résultat principal avec la littérature .....</b>	<b>96</b>
3.1. Des médecins généralistes capables d'adaptation rapide .....	96
3.2. Un impact certain des mesures barrières sur la relation mais limité par les stratégies des MG .....	96
3.2.1. Le masque : un impact majeur sur la relation .....	96
3.2.2. Le confinement : un coup dur pour la relation.....	99
3.2.3. Le RDV exclusif et la TC : de nouveaux modes de consultation .....	100
3.2.4. Une amélioration globale de l'hygiène .....	101
3.2.5. L'arrêt du serrage de main et la distanciation physique : une relation médecin-patient qui perd en qualité.....	101
3.3. Une valorisation du MG et de la relation.....	102
<b>4. Comparaison du résultat secondaire avec la littérature .....</b>	<b>102</b>
4.1. Un avenir variable selon la MB.....	102
<b>5. Perspectives .....</b>	<b>103</b>
5.1. Pour la recherche.....	103
5.2. Pour la pratique .....	104
5.3. Pour la formation.....	104
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>105</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>106</b>
<b>ABRÉVIATIONS.....</b>	<b>110</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>112</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>113</b>
<b>1. Lettre de présentation du projet de thèse.....</b>	<b>113</b>
<b>2. Fiche de consentement pour participation à la thèse .....</b>	<b>114</b>
<b>3. Guide d'entretien .....</b>	<b>115</b>
<b>4. Grille COREQ .....</b>	<b>117</b>
<b>5. Verbatims des entretiens et leurs codages .....</b>	<b>Thèse Verbatims</b>

## **TABLE DES FIGURES**

FIGURE 1: MARGUERITE DES COMPETENCES DU MEDECIN GENERALISTE .....	8
FIGURE 2: DUREE D'EXERCICE DES MEDECINS GENERALISTES.....	15
FIGURE 3: MILIEU D'EXERCICE DES MEDECINS GENERALISTES .....	15
FIGURE 4: MODELE EXPLICATIF DE L'IMPACT DES MB SUR LA RELATION MEDECIN-PATIENT.....	92
TABLEAU 1: CARACTERISTIQUES SOCIO-DEMOGRAPHIQUES DES PARTICIPANTS.....	14

# INTRODUCTION

## 1. La relation médecin-patient

La relation médecin-patient est au centre de l'activité médicale. Elle découle d'une rencontre singulière et imprévisible entre deux sujets en position inégale : le médecin qui détient le savoir et la technique et le malade qui souffre (1).

Elle était initialement basée sur un modèle paternaliste décrit par Parsons en 1951 (2,3). Dans ce modèle le patient a un rôle passif car il n'a pas la connaissance, et s'en remet totalement au médecin, lui conférant ainsi la responsabilité de la démarche de soins (4). Ce modèle tend encore à persister dans les situations d'urgence (1).

Actuellement, avec l'apparition des maladies chroniques liées au vieillissement de la population, la relation tend à évoluer vers un modèle de décision médicale partagée, dans lequel le patient devient acteur de sa prise en charge (5). Ce modèle est basé sur une approche centrée-patient qui tient compte de l'expérience du patient vis-à-vis de sa maladie ainsi que des aspects bio-psycho-sociaux de la pathologie (6).

La relation médecin-patient repose sur différents éléments dont :

-**La communication** : elle se définit comme un échange de messages entre les personnes. Elle est constituée de deux composantes :

-une verbale, fondée sur le langage et les mots utilisés.

-une non verbale, qui accompagne le langage et comprend : postures, attitudes, attentions visuelles, expressions faciales, sourires, éléments du discours comme le débit de parole, le volume, les pauses, les hésitations, les interruptions...(7,8).

La composante non verbale joue un rôle important dans les interactions sociales en véhiculant notamment des informations affectives et émotionnelles. Elle renforce le discours et permet de donner un sens aux mots. De plus, elle peut orienter le médecin sur l'état de santé du patient selon les signaux émotionnels émis (facies douloureux, pleurs dans la dépression...). Elle revêt une importance particulière lorsque la communication verbale est altérée (expériences difficiles à exprimer par des mots, examen des nourrissons, patients atteints de troubles cognitifs, patients malentendants...).

La communication est donc un élément essentiel de la relation.

-**L'information** : elle est un droit du patient en France depuis la loi Kouchner du 04/03/2002 et doit être claire, loyale et appropriée. Elle permet au patient de pouvoir donner un consentement éclairé à la démarche de soin envisagé (9).

-**L'écoute** : elle doit être patiente, attentive, bienveillante et active en intégrant véritablement les messages que souhaite faire passer le malade (10).

-**L'empathie** : c'est la capacité pour le médecin à reconnaître et à comprendre ce qu'éprouve le malade, ses émotions et sa souffrance. Elle est indispensable et la manière dont le médecin l'exprime, tant par le choix des mots que par son comportement (prendre la main, mettre une main sur l'épaule...) affecte la relation médecin-patient (10).

-**L'examen clinique du patient** : il reste fondamental pour établir un diagnostic. Celui-ci est au cœur de la relation médecin-patient. En pédiatrie, il est primordial mais nécessite au préalable de rassurer l'enfant afin de le mettre en confiance (10).

-**La confiance** : elle est également un élément essentiel de la relation, qui se construit et s'entretient au fil du temps (11).

La relation médecin-patient est donc l'élément fondateur d'une prise en charge médicale réussie et d'une qualité de soin (4).

## **2. Le rôle du Médecin Généraliste**

Le médecin généraliste constitue le premier contact avec le système de santé (12). De ce fait, il entretient une relation particulière avec son patient.

Il contribue à l'offre de soin ambulatoire. Il assure notamment la prévention, le dépistage, le diagnostic, le traitement et le suivi des maladies ainsi que l'éducation pour la santé.

Il oriente également les patients selon leurs besoins dans le système de soins et assure la coordination du parcours de soin.

Le professionnalisme du médecin généraliste se retrouve au sein de la marguerite des compétences du Collège National des Généralistes Enseignants (CNGE) dont le cœur est constitué par la relation, l'approche centrée-patient et la communication (Figure 1).

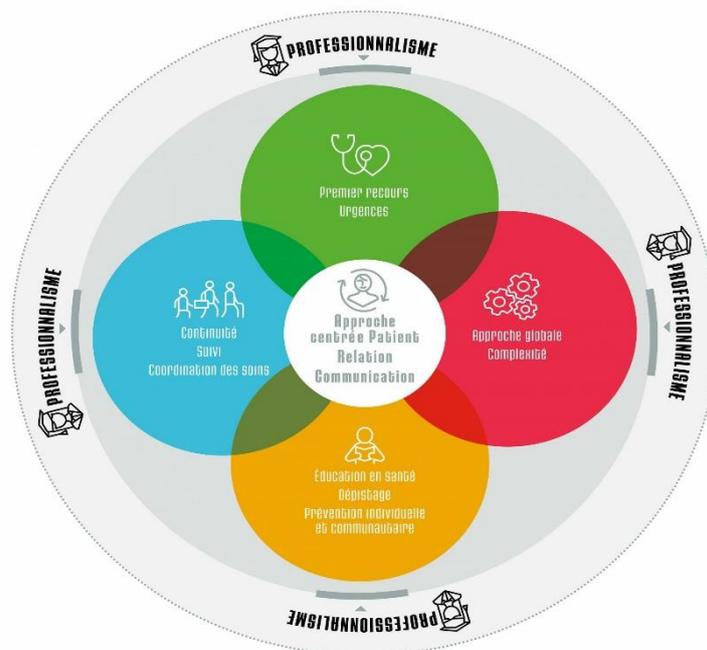


Figure 1: Marguerite des compétences du médecin généraliste

### **3. L'arrivée du COVID**

La fin de l'année 2019 est marquée par la survenue d'un événement sans précédent : la COVID 19. Cette pandémie mondiale est due à un virus respiratoire, le Sars-CoV-2. Elle se propage rapidement et entraîne une augmentation importante des hospitalisations et de nombreux décès.

Pour tenter d'enrayer cette pandémie, le gouvernement prend des décisions concernant la gestion de l'épidémie et met en place des mesures barrières, dont la limitation des contacts physiques et la distanciation. Ces mesures barrières se définissent comme un ensemble de gestes et d'attitudes individuelles ou collectives en vue de ralentir la propagation d'une épidémie (13).

Mais, devant l'ampleur de la crise sanitaire, le 17/03/2020, le gouvernement décrète un confinement national pour une durée de cinquante-cinq jours qui s'accompagne progressivement d'autres mesures avec notamment, l'obligation du port du masque dans la population, à compter du 20/07/2020.

En parallèle du confinement qui a entraîné des bouleversements majeurs dans les relations entre les individus (14), des recommandations concernant la mise en place des mesures barrières au sein des cabinets, plusieurs fois réactualisées, ont également été émises à destination des professionnels de santé dont les médecins généralistes (15–21).

Aussi, dans ce contexte particulier de pandémie, il m'a paru important de s'intéresser à l'impact qu'auraient pu avoir certaines de ces mesures barrières sur leur relation avec le patient.

A ma connaissance, en France, il n'y a eu que deux études relatives à l'influence de mesures barrières sur la relation médecin-patient. Celles-ci ont été effectuées pendant la pandémie mais s'intéressaient uniquement au port du masque. La première est une enquête réalisée entre le 5 et le 21 avril 2020, par le sociologue *C. Calvignac* intitulée « Que change le port du masque dans la relation soignant-soigné ? » dans laquelle seul le soignant était masqué (22). La seconde est une thèse effectuée par *A. Passerieux* sur l'Université de Bordeaux, entre janvier 2021 et juillet 2021 et publiée le 11/02/2022, relative au ressenti des médecins généralistes concernant l'impact du masque sur la relation médecin-patient (23).

Par suite, j'ai souhaité savoir si, en plus du masque, d'autres mesures barrières auraient pu avoir un effet sur la relation médecin-patient.

Mon objectif principal était donc d'explorer le point de vue des médecins généralistes, sur la façon dont certaines mesures barrières instaurées pendant cette pandémie auraient pu impacter leur relation avec le patient.

Mon objectif secondaire s'intéressait à recueillir l'avis des médecins généralistes de l'étude concernant le devenir de ces mesures barrières dans leur pratique future dès lors qu'elles auraient pu influencer cette relation.

A noter que le contact tracing et la vaccination avec le pass sanitaire ne seront pas abordés dans ce travail de thèse.

# **MATÉRIEL ET MÉTHODE**

## **1. Type d'étude**

La recherche qualitative cherche à comprendre en profondeur un phénomène. Elle permet d'étudier les opinions, les idées et les sentiments des individus ou de petits groupes d'individus concernant un sujet bien précis (24).

Compte tenu du sujet traité, il a été réalisé une étude qualitative.

L'objectif de l'étude étant d'explorer la manière dont une expérience de vie a été ressentie et comprise par la personne qui l'a vécue, il a donc été fait le choix d'une approche inspirée de la phénoménologie interprétative (25).

## **2. Recherche bibliographique**

Les moteurs de recherche et les bases de données utilisés étaient : PUBMED, Google scholar, Science Direct, DUMAS et CAIRN.

Les mots clés (MeSH terms) utilisés étaient : relation médecin-patient / physician-patient relation, mesures sanitaires / medical countermeasures, distanciation sociale / physical distancing, masque facial / face mask, confinement / quarantine / health lockdown, examen clinique/ physical examination, interrogatoire / medical history talking, annonce de cancer et COVID 19 / cancer communication and COVID 19, pandémie de COVID 19 / COVID-19 pandemic, médecin généraliste / general practitioner, soins primaires/ primary health care, communication non verbale/ Non verbal behaviour/ Non verbal communication.

La bibliographie au format Vancouver a été réalisée à l'aide du logiciel ZOTERO.

## **3. Population**

Il a été adopté une stratégie d'échantillonnage raisonné homogène afin de cibler une population ayant vécu le phénomène à étudier.

Les critères d'inclusion étaient les médecins généralistes :

-libéraux installés ou remplaçants

-exerçant au sein des territoires regroupant le Pays Salonais, la communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) du Pays Salonais ainsi que la CPTS Val Durance

-pratiquant la médecine générale classique

Les critères d'exclusion étaient :

-de ne pas avoir commencé son activité après le début de la pandémie

-de ne pas avoir suspendu son activité pendant la pandémie

Les médecins généralistes ont été sollicités à partir de la liste des médecins généralistes faisant partie des CPTS du Pays Salonais et Val Durance. Au total, une soixantaine de médecins généralistes ont été contactés par mail. Parmi les rares médecins ayant accepté de participer aux entretiens, certains ont communiqué les coordonnées de confrères susceptibles de participer et ainsi l'échantillon s'est constitué au fur et à mesure selon un effet boule de neige.

#### **4. Guide d'entretien**

Un guide d'entretien, indispensable à la bonne conduite des entretiens, a été élaboré à partir de données bibliographiques.

Il a été modifié à l'issue du premier entretien avec reformulation de certaines questions.

Il comportait cinq thématiques : les modalités d'accueil des patients, la réorganisation du cabinet, le déroulé des consultations en temps de pandémie, le confinement et l'avenir des mesures barrières.

Le guide d'entretien est disponible en annexe.

#### **5. Recueil des données**

Afin de recueillir les données, il a été réalisé des entretiens individuels semi-dirigés qui permettent aux participants de s'exprimer le plus possible.

Les médecins généralistes recevaient un mail dans lequel il leur était présenté le projet de thèse.

Les médecins avaient le choix de pouvoir réaliser les entretiens, soit en présentiel, soit par téléphone, selon leurs disponibilités.

Les médecins sollicités étaient également informés de la durée approximative de l'entretien ainsi que de ses modalités de réalisation, à savoir que cet entretien serait enregistré, retranscrit dans son intégralité et anonymisé.

Un double enregistrement simultané des entretiens a été réalisé via un téléphone portable et un enregistreur numérique.

Une suffisance des données a été atteinte avec le treizième entretien.

Les entretiens ont été intégralement retranscrits à l'aide du logiciel WORD.

Après accord du directeur de thèse, il a été décidé de retirer de la retranscription les passages de verbatims qui étaient totalement hors sujet.

## **6. Analyse des données**

A partir des verbatims obtenus à l'issue de la retranscription des entretiens, il a été procédé manuellement sur le logiciel WORD à une analyse ouverte, permettant la construction d'étiquettes expérientielles. Celles-ci ont conduit à l'émergence de thèmes puis de thèmes superordonnés.

Une triangulation des données a été effectuée durant toute l'analyse ouverte par une deuxième personne.

Les thèmes superordonnés ont ensuite été articulés entre eux afin de conduire à l'élaboration d'un modèle explicatif (Figure 4).

## **7. Aspect éthique et réglementaire**

Préalablement à la réalisation des entretiens, chaque participant a signé une feuille de consentement autorisant l'enregistrement de ses propos et lui garantissant l'anonymat.

Par ailleurs, dans le mail initial de présentation du projet de thèse, les médecins étaient informés de leur possibilité de rétractation à tout moment.

Afin de garantir l'anonymat des participants, les noms et prénoms des médecins généralistes ont été remplacés par MG1, MG2...

Pour renforcer cette anonymisation, les éventuels noms de lieux ou de personnes ont été supprimés ainsi que toutes les données à caractère personnel susceptibles de pouvoir identifier les participants. De plus, les entretiens ont été renumérotés aléatoirement.

Ce projet était hors-champ de la loi Jardé dans la mesure où il n'impliquait pas la personne humaine conformément à l'article R1121-1 du Code de la Santé Publique.

Par ailleurs, au vu de la garantie de l'anonymisation des données, cette recherche ne relevait pas du Règlement Général de la Protection des Données et ne nécessitait donc aucune démarche particulière auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

# RÉSULTATS

## 1. Caractéristiques des entretiens

Les entretiens se sont déroulés du 13/04/2022 au 08/10/2022.

Au total treize entretiens ont été réalisés dont neuf en présentiel avec sept au cabinet, deux au domicile et les quatre autres par téléphone.

La durée moyenne des entretiens était de 35 minutes avec une durée minimale de 12 minutes et une durée maximale de 1h12 minutes.

## 2. Population étudiée

Tableau 1: Caractéristiques socio-démographiques des participants.

Médecins Généralistes	Modalité de l'entretien	Durée entretien	Sexe	Tranche d'âge (années)	Durée d'exercice (années)	Mode d'exercice	Milieu d'exercice
MG1	Présentiel / Cabinet	21min	H	35-45	11	cabinet individuel	urbain
MG2	Présentiel / Domicile	29 min	H	35-45	8	cabinet de groupe	semi-rural
MG3	Présentiel / Cabinet	12min	F	55-65	35	cabinet individuel	semi-rural
MG4	Présentiel / Cabinet	37 min	H	25-35	3	cabinet individuel	urbain
MG5	Téléphonique	47 min	F	25-35	5	cabinet de groupe	semi-rural
MG6	Présentiel / Cabinet	28 min	F	45-55	24	cabinet de groupe	semi-rural
MG7	Présentiel / Domicile	1h12 min	H	55-65	4	cabinet de groupe	semi-rural
MG8	Téléphonique	35 min	F	35-45	10	cabinet de groupe	semi-rural
MG9	Téléphonique	37 min	F	55-65	36	cabinet individuel	semi-rural
MG10	Présentiel / Cabinet	38 min	H	55-65	36	cabinet de groupe	semi-rural
MG11	Téléphonique	31 min	H	55-65	35	cabinet de groupe	semi-rural
MG12	Présentiel / Cabinet	34 min	H	55-65	31	cabinet individuel	semi-rural
MG13	Présentiel / Domicile	33 min	H	25-35	4	cabinet individuel	semi-rural

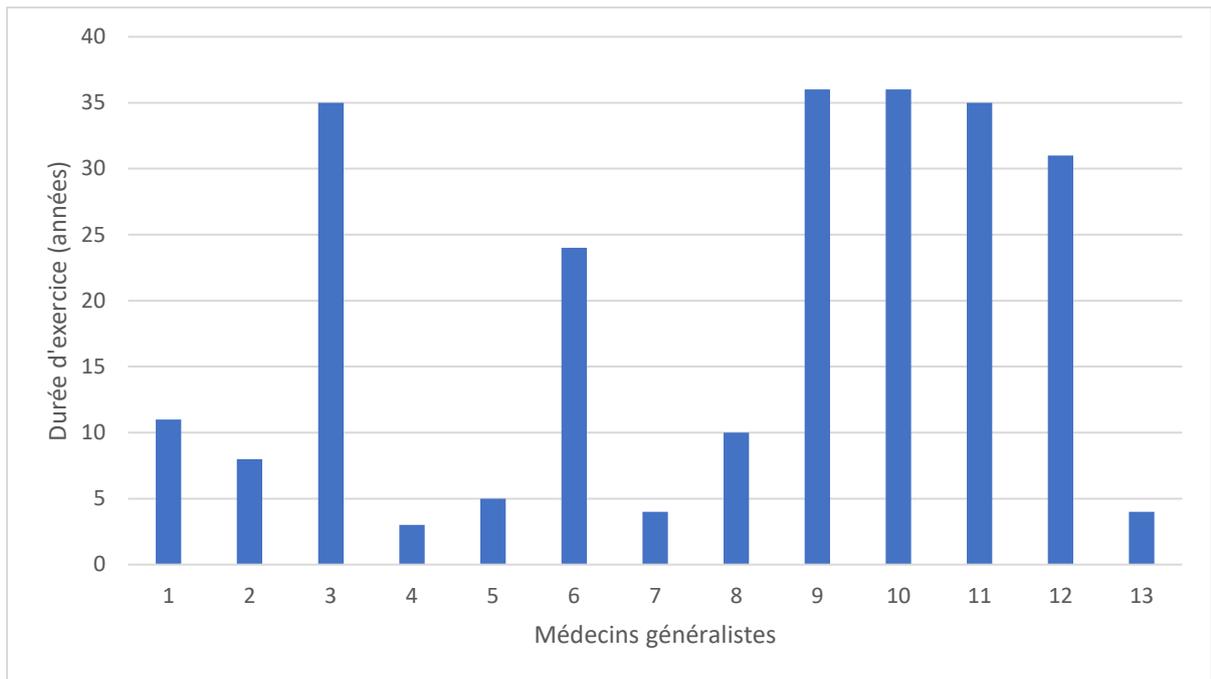


Figure 2: Durée d'exercice des médecins généralistes

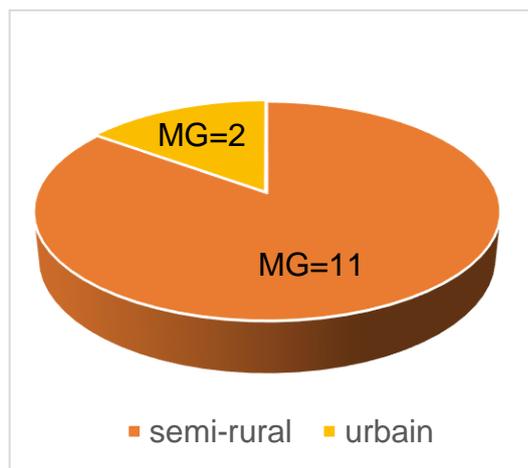


Figure 3: Milieu d'exercice des médecins généralistes

### 3. Analyse des verbatims

#### 3.1. Avant l'arrivée des mesures barrières (MB), une manière de consulter propre à chaque médecin généraliste (MG)

##### 3.1.1. Des particularités dans le mode de fonctionnement

###### 3.1.1.1. Divers mode de consultation

###### ➤ Une majorité de MG qui reçoivent à la fois sur et sans RDV

En matière de rendez-vous (RDV), l'**essentiel** des médecins interrogés recevait **à la fois sur RDV et sans RDV** avec une part plus ou moins importante de sans RDV.

*MG3 : « avant j'avais des consultations sur RDV et sans RDV ».*

*MG2 : « avant on avait pas mal de sans RDV ».*

*MG6 : « j'étais sans RDV le matin, sur RDV l'après-midi »*

*MG9 : « j'ai consulté toujours sans RDV le matin de 8h à 11h [...] et l'après-midi sur rendez-vous ».*

*MG12 : « j'accueillais essentiellement les patients sur RDV mais j'avais des plages horaires où ils pouvaient venir sans RDV ».*

*MG10 : « c'était sans RDV tous les matins et sur RDV l'après-midi jusqu'à 18h00 et toujours la dernière heure de 18h à 19h sans RDV aussi ».*

**Quelques** médecins avaient l'habitude de recevoir **uniquement sur rendez-vous** avec parfois des créneaux d'urgence.

*MG8 : « [...] déjà sur RDV avec des créneaux d'urgence en plus ».*

*MG11 : « les RDV étaient déjà sur RDV ».*

Un de ces médecins a d'ailleurs expliqué ce choix, notamment par **une volonté de limiter le nombre de patients** en salle d'attente.

*MG4 : « Moi, j'ai toujours reçu sur RDV, ce qui permettait une gestion du flux de patient avec peu de patients dans la salle d'attente, ça c'est une première chose importante, je crois ».*

###### ➤ Une faible utilisation de la TC

En matière de téléconsultation, **la plupart des médecins ne faisaient pas de TC**. Certains d'entre eux ont justifié le **non-recours à la TC** par le fait qu'il n'y a **pas d'examen clinique** et que cela pouvait constituer un **danger**.

*MG3 : « J'avais jamais fait de TC, [...] je pense qu'il n'y a rien de mieux que la palpation et l'écoute ».*

MG5 : « pas du tout et je déteste ça parce que je trouve que c'est pas de la médecine pour moi, enfin c'est affreux de faire ça ».

MG7 : « j'étais pas favorable à la vidéo par principe probablement [...] un peu ancien, un peu vieux jeu, un peu vintage [...] j'avais du mal à concevoir l'idée d'une consultation dans lequel il n'y ait pas un examen clinique quel qu'il soit, donc j'avais pas envie de cet interface ».

MG11 : « Moi je ne suis pas du tout TC, j'en ai jamais fait et pour moi c'est un danger [...] surtout quand en plus on ne connaît pas les patients, [...] Mais le risque qu'on prend hein..., le risque qu'on prend, quelqu'un qui a mal au ventre, [...] tant que tu as pas mis la main sur le ventre, tu sais pas le mec, s'il a une défense ou pas, comme je disais une angine ben..., une angine tu palpes s'il y a des ganglions, tu regardes sa gorge [...] je trouve que faire une TC, ça peut être dangereux, quelqu'un qui a mal au ventre et ben il peut faire un infarctus, il peut faire une dissection... ».

Le MG2 a lui, évoqué la **non-utilisation** de la TC pour des **raisons logistiques** : « [...] j'avais pas les outils ».

Pour le MG8, l'utilisation de la TC était **envisagée** mais ne s'était **pas encore concrétisée** : « j'en faisais pas du tout justement j'avais..., [...] bon je m'étais dit « oh je verrai plus tard » [...] moi j'ai un peu de mal à changer les habitudes, toujours un petit peu d'angoisse [...] j'avais pour projet de le faire après en fait ».

Quant au MG10, il ne s'était **jamais intéressé** à la TC : « Oh pff..., ça m'intéresse pas, alors je me suis pas senti du tout concerné par la TC ».

En fait, **seulement deux médecins proposaient** déjà la TC à leurs patients.

MG4 : « j'avais déjà et j'utilisais déjà la TC donc j'ai eu la chance de pouvoir me familiariser avec ça ».

MG13 : « de temps en temps pour des patients qui habitaient loin ».

### ➤ **Des MG qui sont habitués à faire des VAD ou en MDR/EHPAD**

En matière de visite à domicile ou en maison de retraite, **un grand nombre de médecins en faisaient** déjà avant la pandémie.

MG5 : « Moi je fais des VAD pour les patients qui sont grabataires ou qui sont fragiles ou qui peuvent pas se déplacer ».

MG10 : « oui évidemment les MDR, [...] et les VAD ».

MG9 : « je fais des VAD, [...], à la MDR, j'y vais tout le temps ».

MG13 : « je travaille dans deux MDR [...] dans le village dans lequel j'exerce et dans le village d'à côté ».

MG12 : « et puis je faisais des visites ».

Seul un médecin ne souhaitant plus faire de VAD compte tenu de la charge de travail au cabinet avait déjà diminué le nombre de ses visites.

MG11 : « j'en fais très peu [...] c'est moi qui ai freiné les VAD et qui fait tout pour que les gens ne me disent pas de faire des VAD, [...] j'en fais une par semaine quoi [...] c'est juste le travail qui est important au cabinet ».

### 3.1.1.2.Des salles d'attente semblables

#### ➤ Une absence de distanciation entre les patients

Concernant la salle d'attente, puisque bon nombre de médecins avaient une activité de sans RDV, il n'y avait donc **pas de limitation**, de fait, **du nombre de patients**.

MG2 : « Ben en fait c'était sans RDV au début donc, c'était 12 (patients) ».

MG5 : « en fait, les gens attendaient devant la salle d'attente, le matin en gros elle était pleine à craquer ».

MG10 : « là c'est des consultations sans RDV [...] quand ils sont encore 10 à 19h15 à attendre ».

Par ailleurs, parmi les sept médecins exerçant en cabinet de groupe, **deux** d'entre eux disposaient **de salle d'attente personnelle**.

MG7 : « moi, j'ai ma salle d'attente perso, mon collègue a la sienne ».

#### ➤ La présence de distractions

De plus, la quasi-totalité des médecins généralistes avait l'habitude de **mettre à disposition** de leurs patients, dans les salles d'attente, **des distractions** telles que magazines, livres, jouets divers pour les enfants.

MG3 : « Y avait des revues dans la salle d'attente, il y avait des jouets pour les enfants, il y avait tout ça aussi ».

MG5 : « on avait un système que j'aimais beaucoup [...], mon prédécesseur avait fait un système d'échange de livres, c'était un peu la petite librairie du coin [...], y avait plein de romans etc..., que les gens prenaient, lisaient dans la salle d'attente [...], on avait mis pas mal de magazines, de coloriages pour les enfants ».

MG13 : « dans la salle d'attente, il y avait des magazines à disposition ».

MG12 : « j'avais mis plein de bandes dessinées (BD), je suis très fan des BD ».

### 3.1.1.3.Des variations dans l'hygiène du cabinet

Seulement **la moitié des médecins** participants a abordé spontanément leurs habitudes antérieures faisant apparaître **des comportements différents, certains se concentrant** davantage sur **l'aération des locaux et d'autres sur la désinfection des différentes surfaces et du matériel médical.**

MG3 : « ...d'aérer très régulièrement et de mettre des antiseptiques dans l'air pour assainir aussi l'atmosphère, donc ça je le faisais un peu aussi avant d'ailleurs ».

MG6 : « en hiver, j'aérais entre chaque patient voire je laissais un petit peu ouvert ».

MG1 : « je nettoie le plan d'examen avec des chiffonnettes en microfibres que je lave au fur et à mesure et un produit d'entretien des surfaces ».

MG4 : « la salle d'attente [...] elle est désinfectée tous les jours, [...] j'utilise mon drap d'examen [...] je ne fais pas l'économie du papier ».

MG8 : « j'essaye au moins de désinfecter le bureau avec un produit désinfectant [...] et la chaise et après je désinfecte le matériel [...] je le faisais déjà [...] pour tout ce qui est bronchite, tout ça, tout ce qui était gastro et tout, je me méfiais quand même ».

MG9 : « Je lavais beaucoup mon « stétho » dans la journée ».

En revanche, un médecin interrogé spécifiquement sur la désinfection du cabinet a reconnu ne pas s'en soucier outre mesure.

MG11 : « je ne l'ai jamais fait [...] c'est juste la femme de ménage et encore je ne sais même pas si elle le fait ».

### 3.1.2. Un comportement spécifique des MG

#### 3.1.2.1.Des similarités dans l'accueil

##### ➤ Une prépondérance au serrage de main et le recours ponctuel à la bise

En matière d'accueil, la quasi-totalité des médecins généralistes avait pour habitude de **serrer la main** de leurs patients, voire même pour certains de leurs **faire la bise** notamment s'ils les **suivaient depuis longtemps.**

MG3 : « dans la mesure où ça fait bientôt 35 ans que je suis installé, c'est vrai qu'il y a des patients que je connais depuis longtemps et c'est vrai qu'on a tendance à serrer la main ou même à faire la bise ».

MG5 : « j'ai toujours serré la main de mes patients, c'est un truc que j'ai toujours fait ouais ça... ».

MG7 : « globalement moi quand j'accueille les patients, je vais les chercher, je leur serre la main, j'aime bien si c'est une personne un petit peu âgée, l'aider à marcher, mettre ma main sur son épaule et voilà..., voilà j'ai plutôt un accueil en général assez chaleureux sans être ni excessif, ni dégoulinant mais [...] alors j'en connaissais peu [...] j'ai quelques patients [...] ou des amis donc oui, certains oui, alors maintenant un petit peu plus, des petites mamies quand je les vois à domicile, on se fait la bise ».

MG9 : « en plus comme j'en connaissais plein, je faisais plein de bises, moi je devais embrasser à peu près 9 patients sur 10, ouais peut-être 8, quand même peut-être pas 9, mais 8 sur 10. Et pour les autres je leur serrais la main ».

Par contre, **deux médecins** ne pratiquaient **pas** spontanément le **serrage de main** pour accueillir leurs patients essentiellement pour **des questions d'hygiène** mais rendaient naturellement la politesse le cas échéant. L'un d'entre eux n'hésitant pas à avoir **recours à l'humour pour éduquer** ses patients sur la **contamination manuportée**.

MG4 : « j'ai jamais aimé serrer les mains de mes patients, je trouvais ça pas très hygiénique, [...] Et donc, avant je ne serrais pas systématiquement en tout cas, j'étais pas l'instigateur du serrage de main ».

MG2 : « Moi je ne serrais jamais la main des gens [...] j'essayais d'éviter le plus possible les contacts manuels [...] après c'est vrai que quand les gens me tendaient la main, je leur mettais pas forcément un râteau mais je leur tendais la main en disant « grippe ou gastro ? » (rires) ».

### 3.1.2.2. Un positionnement habituel du MG dans la relation médecin-patient

Quelques médecins ont abordé leur **positionnement au sein de la relation** avec le patient.

Selon le MG13, celui-ci nécessite un **équilibre entre proximité et distance** : « ouais, c'est un juste positionnement qu'il faut trouver ».

Pour le MG4, une certaine proximité est nécessaire au bon fonctionnement de la relation médecin-patient : « *plus de proximité, moins de distance en tout cas ça ne veut pas dire avoir des relations amicales avec ses patients mais c'est avoir une démarche un peu plus empathique que certains spécialistes voilà* ».

A contrario pour le MG11, une **trop grande proximité** avec les patients peut se révéler **délétère** : « *Alors c'est vrai que maintenant tout à fait, alors maintenant au bout de 30-35 ans, c'est vrai que en étant trop proche des patients [...], finalement, ils vous considèrent comme leur copain et puis finalement ils vous respectent pas, pas trop votre vie privée [...] donc finalement être trop proche du patient, je pense que c'est..., c'est plutôt néfaste pour le médecin* ».

### 3.1.2.3. Une faible adhésion au port de la blouse

En ce qui concerne le port de la blouse, **la quasi-totalité** des médecins a affirmé **ne pas porter de blouse** et a évoqué diverses raisons quant à ce choix.

En effet, certains médecins la considéraient comme un **obstacle à leur relation avec le patient**.

MG4 : « *je la considérais comme un frein à l'échange médecin-patient en médecine générale en tout cas, [...] parce qu'un médecin traitant se doit d'être plus proche de ses patients qu'un autre spécialiste pour moi et la blouse peut être source de distance entre un médecin et un enfant par exemple ou même un adulte* ».

MG13 : « *je trouve que ne pas porter de blouse, c'est une des raisons qui font que ça casse la barrière avec le patient* ».

MG11 : « *ouais je dirais, mettre une blouse, c'est un peu mettre une barrière, à mon sens, c'est un peu formel* ».

Un autre médecin quant à lui, estimait que la **blouse ne le définissait pas** en tant que personne et avait une **connotation hospitalière**.

MG7 : « *...donc pas de blouse parce que voilà on reçoit dans un contexte qui n'est pas un contexte hospitalier [...] la blouse dit pas qui je suis, elle me renvoie dans un milieu qui est libéral à une sorte de formalisme hospitalier, ce qui n'est pas le cas d'un cabinet médical* ».

De plus, ce médecin **ne considérait pas** non plus **la blouse** comme **une mesure de protection ou d'hygiène**, notion qui était également partagée par un des autres médecins participants.

MG7 : « ...il me semble que c'est pas un élément protecteur très intéressant dans la mesure où beaucoup de choses sont manuportées en tout cas, ou alors aériennes [...] sur le plan de l'hygiène, [...] je voyais pas quelle était la valeur ajoutée sur le plan du risque infectieux en tout cas ».

MG13 : « ...et pour moi le fait de porter ou pas une blouse n'a pas de lien avec les mesures d'hygiène, en tout cas en cabinet de ville donc c'est pas quelque chose que j'envisage telle quelle ».

Par ailleurs, d'autres médecins ne portaient pas de blouse pour des **raisons pratiques ou de confort**.

MG8 : « le côté pratique en fait j'arrive, je m'assois, le matin quand je déposais les enfants à l'école, c'était un peu branle-bas de combat, j'arrivais, le temps d'allumer l'ordi etc..., c'était une habitude finalement comme ça ».

MG2 : « non pas de blouse, [...] je venais travailler en short et en tong quoi l'été ».

MG6 : « ça me fait chier la blouse, j'aime pas avoir de blouse, j'ai trop chaud, ça me gêne, [...] j'aime pas trop les uniformes (rire) donc c'est un choix personnel ».

Enfin, deux médecins n'ont pas donné de raisons particulières sur leurs habitudes de consulter sans blouse.

MG10 : « Blouse, je ne sais pas, j'ai jamais mis, j'ai toujours consulté comme ça en civil quoi [...] j'ai jamais eu l'habitude de blouse, j'ai jamais travaillé avec des gens qui mettaient des blouses [...] ça me serait pas venu à l'idée ».

MG12 : « Je ne portais pas de blouse [...] Parce que j'en avais jamais mis, [...] je ne m'étais jamais posé la question ».

Toutefois, deux médecins généralistes **portaient déjà en permanence** la blouse.

MG3 : « moi j'ai toujours eu une blouse habituellement ».

MG5 : « j'ai toujours mis une blouse tout le temps ».

L'un d'entre eux a par ailleurs justifié le port habituel pour **des raisons d'hygiène**, contrairement à d'autres médecins comme vu précédemment, ainsi que **pour affirmer son statut**.

MG5 : « je trouve que c'est pour l'hygiène, la première raison c'était l'hygiène et la deuxième c'était la position on va dire dans le couple médecin-patient quoi [...] pour moi qui était très jeune, enfin qui suis jeune et qui était très jeune quand je remplaçais mon confrère, c'était une façon un peu d'affirmer ma position ».

#### 3.1.2.4.Un recours très ponctuel au masque

Pour ce qui est du port du masque, **la moitié des médecins** interrogés **ne portait** pas de masque en consultations.

*MG9 : « Alors je mettais pas de masque ».*

*MG12 : « je ne portais pas de masque ».*

*MG11 : « pas de masque ».*

Quant aux autres médecins, ils portaient **un masque ponctuellement**, d'une part lorsqu'ils **étaient malades** en vue de **protéger leurs patients** et/ou d'autre part lors des **épidémies saisonnières pour se protéger** eux-mêmes.

*MG3 : «...effectivement je ne mettais pas de masque sauf quand j'étais moi-même malade ou pas bien ».*

*MG8 : « ça m'arrivait quand même de mettre un masque quand des fois j'étais malade [...], que ce soit rhino ou gastro ou autre, j'avais l'habitude des fois de mettre un masque, selon les patients, quand j'avais des patients fragiles en face ou même des bébés quand je toussais pas mal ».*

*MG10 : «...il m'est arrivé de mettre un masque quand j'étais moi très enrhumé ou que je toussais mais c'était rarissime ».*

*MG1 : « ...et je portais un masque chirurgical en période d'épidémie grippale [...] comme ça varie un peu selon les années, je pourrais pas vous dire, c'était..., quand c'était le cas je regardais [...] en fonction de mon activité et sur senti web ».*

*MG4 : « j'avais pris l'habitude pendant mon internat de porter un masque quand j'étais un peu malade ».*

*MG6 : « moi en hiver ça faisait déjà des années que je portais un FFP3, j'ai une pathologie un peu auto-immune donc je fais gaffe, donc le masque en hiver moi j'avais déjà tout le temps ».*

#### 3.1.2.5.Des différences en matière d'hygiène des mains

S'agissant de l'hygiène des mains et comme attendu, la totalité des médecins avait déjà **des habitudes** mais celles-ci pouvaient être variables.

*MG8 : « ça a toujours été un petit peu un toc, j'ai envie de dire, de se laver les mains dès que je touchais un patient. [...] je le faisais déjà pas mal et au savon et au gel hydroalcoolique quoi, [...] parce que voilà j'étais déjà un peu un psychopathe du lavage de mains (rires) ».*

MG5 : « je me suis toujours lavé beaucoup les mains [...] enfin j'ai toujours, on a toujours eu une hygiène correcte ou quoi enfin honnêtement moi le gel hydroalcoolique on l'a toujours utilisé etc... ».

MG1 : « ben je me désinfectais les mains au soluté hydroalcoolique, on va dire une fois par consulte ».

MG9 : « pour moi bon le lavage de mains, je faisais déjà systématiquement [...] j'ai des mains qui ont au moins quinze ans de plus que moi (rires) ».

MG10 : « oui bien sûr gel hydroalcoolique [...] avant on l'utilisait exceptionnellement, on se lavait les mains ».

MG7 : « alors si, j'ai cette culture des soins palliatifs [...], passer d'une chambre à l'autre, on se lavait les mains, en cabinet quand même franchement moins, bon je me les lavais de temps en temps et s'il y avait des situations ».

### **3.1.3. Des patients habitués à la façon dont leur MG les reçoit**

Selon les médecins généralistes, **les patients sont habitués** aux particularités de **fonctionnement** et de **comportement de leur médecin**.

MG3 : « ben à mon avis, avant ils s'y faisaient très bien il n'y avait pas de soucis ».

MG2 : « le médecin ouvert, accueillant, disponible, accessible et ouais non ça les choquait pas plus que ça, au départ ils étaient un peu étonnés que je ne leur serre pas la main, après ils comprenaient que j'avais pas forcément envie de leur donner ce qu'ils n'avaient pas encore donc ça se passait bien, ils ne me tendaient pas spécifiquement la main ».

MG5 : « ils m'ont toujours connu avec la blouse ».

## **3.2. Une nouvelle organisation des cabinets induite par la mise en place des MB**

Conformément aux **recommandations** qui ont été émises par les instances sanitaires, à destination des professionnels de santé, les médecins généralistes ont notamment dû opérer des **changements dans l'organisation de leur cabinet** pour mettre en place des mesures en vue de :

- limiter les contacts et instaurer une distanciation
- réduire la transmission aérienne du virus
- renforcer l'hygiène

### **3.2.1. Une limitation des contacts et l'instauration d'une distanciation**

#### **3.2.1.1.Des modifications dans l'accueil**

##### **3.2.1.1.1.Un abandon de la bise et du serrage de main**

En matière d'accueil, l'ensemble des médecins qui avait l'habitude **de serrer la main ou de faire la bise** à leurs patients a bien évidemment **cessé cette pratique**.

MG3 : « *quand je les accueille (pendant la pandémie) je leur dis bonjour [...], je leur fais un petit Namaste s'ils veulent vraiment quelque chose mais voilà pas plus (puis éclate de rire) ».*

MG5 : « *j'ai toujours serré la main [...] c'est un truc [...] bien sûr qui a changé avec le COVID ».*

MG6 : « *on serre plus la main en effet, ça c'est vrai que c'est un gros changement aussi au niveau de l'accueil ».*

MG8 : « *je serre plus les poignées de main ».*

MG9 : « *Ah non plus de bises, plus de serrages de main, on se serre plus la main ».*

#### **3.2.1.2.Un réaménagement de la salle d'attente**

##### **3.2.1.2.1.Une limitation du nombre de patients**

Les médecins généralistes ont dû effectuer des **aménagements** au niveau de leur **salle d'attente** pour **limiter le nombre de patients** au sein du cabinet et **favoriser la distanciation physique**. Ainsi, à l'exception de quelques médecins dont le MG13 pour lequel les locaux permettaient déjà une distanciation naturelle : « *j'ai pas tellement modifié la position des chaises qui sont assez espacées d'emblée* », la plupart des médecins, ont donc **retiré des chaises de leur salle d'attente**.

MG1 : « *j'ai enlevé des chaises* ».

MG5 : « *on a enlevé une partie des chaises, il y avait beaucoup plus de chaises...* ».

MG7 : « *on a enlevé tous les fauteuils enfin comme c'était un petit peu recommandé* ».

MG8 : « *Ben, en fait voilà, j'avais réparti finalement, on avait réparti les chaises dans le couloir et finalement c'était plutôt assez..., comme en plus, on est sur rendez-vous, même quand il y avait un peu de retard, il n'y avait pas énormément de*

*patients en même temps, [...] l'accueil est plutôt assez grand donc ça permettait de pouvoir garder largement les distances minimales, quoi, entre chaque patient ».*

*MG10 : « euh..., limitation, on a enlevé pratiquement toutes les chaises, [...] il y avait 4 chaises dans la salle d'attente, vu la taille de la salle d'attente ça fait voilà..., avant on avait 12-13 chaises quoi... ».*

#### 3.2.1.2.2. Une nouvelle répartition des patients à la fois dans et hors des cabinets

Pour pouvoir respecter la distanciation physique au sein des cabinets, **en fonction de la configuration de leurs locaux**, les médecins ont donc dû trouver des **solutions** pour essayer de **répartir le reste de leur patientèle**.

Certains ont pu **séparer** les patients dans **différentes pièces**.

*MG9 : « après le premier confinement, il fallait s'espacer, donc une fois que j'avais espacé les patients un peu dans la salle d'attente, il y avait pas beaucoup de possibilités hein..., donc j'en ai mis dans la petite cuisine du cabinet, j'en ai mis enfin..., j'en ai mis un peu partout ».*

*MG7 : « il y avait [...] une grande salle, on arrive dans un grand hall commun donc ils restaient plutôt distanciés dans le hall commun ».*

*MG8 : « il y a un grand hall central avec des petites salles d'attente, euh..., en fait on avait fermé les salles d'attente et on en mettait dans le couloir pour qu'il y ait un petit peu plus d'espace pour chacun, pour pouvoir vraiment espacer ».*

D'autres médecins exerçant notamment en cabinet de groupe ainsi que le MG9 ont été obligés de **faire attendre des patients à l'extérieur** du cabinet en leur mettant éventuellement à disposition des chaises.

*MG2 : « les gens attendaient dehors ».*

*MG6 : « les gens attendaient dehors donc il y a eu un gros changement au niveau de la salle d'attente ».*

*MG9 : « j'ai mis une salle d'attente extérieure, et en fait, c'est eux qui se sont installés un peu dehors, il y a une espèce d'allée donc ils ont commencé à sortir les chaises de la salle d'attente, comme je trouvais que c'était pas joli, je suis allé acheter des chaises de jardin, alors maintenant il y a les chaises de jardin, enfin une salle d'attente extérieur avec des chaises de jardin ».*

*MG10 : « ...et puis des chaises dehors ».*

### 3.2.1.2.3.Des salles improvisées pour les patients suspects COVID ou COVID+

Quelques médecins ont pu **créer des salles d'attente réservées aux patients présentant des symptômes évocateurs d'une infection à COVID19** pour éviter le **contact** avec les autres patients.

*MG2 : « on avait une salle spécifique pour le COVID [...] et du coup on recevait les gens qui avaient de la fièvre ou qui étaient suspects dans une salle spécifique ».*

*MG5 : « on les mettait dans une autre pièce, [...] en fait [...] nous on a une 3ème pièce et on regroupait les patients qui avaient de la fièvre et qui toussaient, on les mettait seuls dans une 3<sup>ème</sup> pièce, [...] en fait qui était pas du tout une salle d'attente mais qu'on a dû aménager comme ça ».*

*MG9 : « Alors oui, j'essayais quand même, eux (les suspects COVID) de les isoler dans la fameuse cuisine voilà ».*

Deux médecins ont carrément **transformé une des salles d'attente de leur cabinet en salle de consultation** équipée de matériel dédié et réservée aux patients suspects **COVID** ou COVID avérés.

*MG7 : « oui on essayait quand on avait une forte suspicion, un contexte sur des problématiques infectieuses ou ORL ou autres quand on était dans le pic, on avait une salle, on avait aménagé..., une des salles d'attente avait été aménagée en salle de consultation avec le matériel spécifique, l'otoscope, le stéthoscope, examen clinique, nettoyage de tout, [...], on avait une table d'examen en plus, donc un petit bureau, des ordonnances voilà...».*

*MG8 : « Alors au tout début oui, on avait réservé justement une salle d'attente, comme tous les autres professionnels de santé ne pouvaient pas exercer, on avait récupéré une des salles d'attente dans laquelle on avait mis une table, chaise, du matériel exprès, ça on l'a gardé je dirais aller peut-être les 2 mois du confinement ».*

### 3.2.1.2.4.Une restriction du nombre d'accompagnants

Quelques médecins ont également indiqué qu'ils avaient **limité le nombre d'accompagnants au sein du cabinet**.

*MG4 : « au début de la pandémie, je convoquais uniquement le malade ou alors le parent de l'enfant mais voilà, je limitais les accompagnants voilà ».*

MG12 : « *et j'avais demandé [...] à essayer de ne venir qu'à un et pas avec 36 personnes qui ne font pas partie des gens malades...* ».

MG11 : « *On disait aux gens de venir seuls, de ne pas venir accompagnés* ».

#### 3.2.1.2.5.L'aménagement d'un parcours spécifique

Pour limiter le croisement des patients, le MG6 est le seul à avoir réalisé **un circuit entrée/sortie** distinctes compte tenu de la disposition de ses locaux : « *ils rentraient d'un côté, ils sortaient d'un autre alors qu'avant tout le monde rentrait et sortait par la même porte parce que moi j'ai une sortie par la terrasse qui arrive aussi au parking donc les gens ne se croisaient pas donc là, ça a été aussi un gros changement au niveau de l'attente* ».

#### 3.2.1.3.Une modification du mode de consultation

S'agissant des consultations, avec **l'arrivée des mesures barrières**, là aussi les médecins ont dû **modifier leur fonctionnement**.

##### 3.2.1.3.1.Un Passage sur RDV exclusif

L'ensemble des médecins, qui recevait antérieurement à la fois sur et sans RDV, est passé **exclusivement sur RDV** afin de limiter le nombre de patients en salle d'attente, à l'exception du MG9 qui a **maintenu son fonctionnement antérieur** pour **ne pas perturber** ses patients : « *j'ai consulté toujours sans RDV le matin de 8h à 11h [...] ça rien n'a changé, ouais je suis resté sans RDV. Par habitude pour les patients, et puis parce que je me suis dit que ça allait être compliqué de leur expliquer que brutalement on organisait des rendez-vous* ».

MG3 : « *et maintenant tout est sur RDV* ».

MG5 : « *Ben déjà on a supprimé les consultations sans rendez-vous...* ».

MG12 : « *en fait donc, donc je me suis mis uniquement sur rendez-vous* ».

MG11 : « *alors qu'avant j'étais moitié sur rendez-vous, moitié sans rendez-vous et du coup, on s'est mis sur RDV pour limiter ben..., les personnes dans la salle d'attente* ».

De plus, quelques médecins essayaient de faire en sorte **d'être ponctuels**. Ils demandaient aussi à leurs patients de ne pas venir en avance au RDV, toujours afin de limiter les contacts en salle d'attente.

MG2 : « *c'est devenu sur rendez-vous bah du coup comme je suis à l'heure, ils ne se croisaient pas quoi* ».

MG1 : « Euh..., j'encourage les gens à venir pile à l'heure, à pas venir trop en avance ».

#### 3.2.1.3.2. La création de plages horaires dédiées pour les COVID positifs

Bon nombre de médecins demandaient, lors de la prise du RDV, le motif de consultation. Lorsque celui-ci pouvait faire évoquer une infection à COVID 19, un certain nombre de médecins recevaient ces patients sur **des plages horaires spécifiques**, surtout en début de pandémie pour **éviter de contaminer les autres patients**.

MG1 : « j'essayais de mettre tous les COVID ou les suspects COVID, tous les syndromes viraux, je les mettais en fin de planning ».

MG5 : « on les regroupait aussi, on essayait de regrouper les consultations, enfin de mettre en fin de matinée ou de mettre en fin de journée, des consultations qui étaient potentiellement COVID, pour éviter de contaminer les autres, de pas les mettre au milieu des autres ».

MG8 : « moi personnellement je les mettais en fin de consultation, soit en fin de matinée de façon à pouvoir désinfecter derrière, soit en fin de journée pour pouvoir justement après aérer et pas mettre les autres patients en contact ».

MG9 : « Alors oui, j'ai essayé de les recevoir quand même à des moments particuliers, d'organiser, quand même sur les rendez-vous, un petit créneau pour les COVID ou de les prendre en fin de consultation pour éviter qu'ils contaminent tout le monde et d'éviter aussi sur les rendez-vous que si j'avais vraiment une forte suspicion de COVID, je collais pas derrière, ni une femme enceinte ni quelqu'un qui était en chimiothérapie ».

MG13 : « c'était plutôt au cas par cas, au début effectivement les patients suspects étaient plutôt reçus à la fin des plages horaires des demi-journées ».

#### 3.2.1.3.3. La réalisation de test avant la consultation

Quelques autres médecins demandaient aux patients **d'aller faire un test**. Si le **test** était **positif**, les **patients** étaient **vus en distanciel**.

MG10 : « donc comme on était passé sur rendez-vous, les patients téléphonaient, " c'était pourquoi ? ", si c'était toux, fièvre, rhino ou symptômes un peu bâtarde, " allez-vous faire tester à la pharmacie ", nous, on a la pharmacie qui fait des antigéniques sans rendez-vous tous les jours, celle du village d'à côté aussi et donc

« allez-vous faire tester et puis vous me téléphonez le résultat, si vous êtes positif, je vous passerai le message par téléphone, c'est pas la peine de venir » ».

MG6 : « ils allaient d'abord se tester et après ils venaient me voir au cabinet s'ils étaient négatifs ».

MG13 : « le secrétariat avait pour consigne de demander aux gens viraux à la prise de rendez-vous de faire un test avant de venir au cabinet voilà, un antigénique effectivement ou un auto test [...] (et s'ils étaient positifs) non ils ne viennent pas et je suis informé et du coup je ne les reçois pas ».

#### 3.2.1.3.4. Le recours massif à la TC

En matière de TC, toujours **pour limiter les contacts**, à l'exception du MG13 qui n'avait toujours pas voulu y recourir : « donc je suis..., personnellement je suis opposé à ça », **tous les médecins** qui ne pratiquaient pas la TC antérieurement **s'y étaient mis**.

MG7 : « donc je m'étais refusé à ça et puis bien évidemment quand la pandémie est arrivée [...] je me suis mis à faire de la TC ».

MG6 : « je l'ai mis en place toute de suite en février 2020 dès que j'ai su que l'épidémie arrivait en France et qu'on allait en avoir besoin ».

MG8 : « ...comme beaucoup, on a été obligé de s'y mettre aussi ».

MG2 : « Pendant le confinement on en faisait pas mal, une dizaine par jour ».

MG5 : « on a fait des TC quand c'était autorisé [...] et je demandais au secrétaire de me noter le motif et je rappelais les gens en leur disant c'est quoi le truc et tout, vous êtes pas obligés de venir, on peut faire ça à distance etc... ».

Une partie de ces médecins utilisait la TC, surtout en début de pandémie, notamment pour **les patients COVID positifs**.

MG6 : « s'ils étaient positifs, c'était suivi TC, donc finalement j'ai accueilli très peu de COVID au cabinet [...] tous les suivis de COVID c'était en TC ».

MG12 : « j'en ai fait un petit peu sans vidéo simplement par téléphone et essentiellement pour les gens qui étaient COVID positifs, pour prendre de leurs nouvelles, leur donner..., leur dire ce qu'il fallait faire, leur envoyer les ordonnances ».

MG3 : « ...faire une consultation à distance bon..., sauf pour les COVID ».

### 3.2.1.3.5.Des VAD globalement maintenues

S'agissant des VAD, **deux médecins ont limité leurs visites** mais uniquement **en début de pandémie pour protéger leurs patients fragiles**.

Le MG2 remplaçait au maximum en début de pandémie les VAD par des TC dirigées par les paramédicaux : « *La plupart du temps, c'est les infirmiers en fait qui faisaient des TC dirigées. [...] Non, je n'amenais plus le COVID chez les gens parce que du coup moi je voyais des COVID, les infirmiers ne voyaient que des gens qui n'avaient pas le COVID et qui étaient enfermés dans leur bulle de gens protégés* ».

Le MG5 évitait de faire des VAD de patients COVID positifs et s'abstenait également d'aller au domicile des patients fragiles pour des motifs tels que des renouvellements de traitement : « *c'est vrai que si c'était pas indispensable, j'évitais d'aller voir mes patients fragiles à domicile pour des renouvellements ou des choses comme ça...*».

Tout comme le MG2, il s'appuyait sur des paramédicaux : « *après on a toujours évité autant que faire se peut de faire des VAD de COVID quoi, parce que c'était le meilleur moyen de se contaminer et du coup, j'en ai fait très peu des VAD de COVID il me semble, pendant le confinement [...] mais sinon on faisait du suivi au téléphone et en fait les infirmières allaient prendre les constantes etc...*».

### 3.2.1.3.6.Une distanciation en salle de consultation

Plusieurs médecins gardaient une distanciation physique avec leurs patients en salle de consultation **excepté** bien entendu **pendant l'examen clinique**.

MG2 : « *rester à 1 mètre des gens* ».

MG7 : « *il y a une certaine distanciation dans le cabinet qui est assez large, qui était déjà au départ, donc non j'ai pas eu à aménager de choses particulières* ».

## **3.2.2. Une réduction de la transmission aérienne du virus**

### 3.2.2.1.Le masque obligatoire pour le médecin comme pour le patient

Dès le début de la pandémie, il était recommandé aux médecins **de mettre un masque** afin de **se protéger**. Ainsi, comme attendu, **la totalité des médecins ont mis un masque**.

MG5 : « *au départ, on avait des FFP3 carrément qu'on avait réussi à récupérer d'ailleurs et après on s'est mis à mettre des FFP2 et après, on mettait le masque chirurgical classique* ».

MG8 : « et du coup masque FFP2 que j'ai gardé jusqu'à..., il y a peut-être allez, 5 mois de ça, puis par contre depuis je dirai ouais depuis 6 mois à peu près, je dois être juste au masque simple ».

MG12 : « le masque systématiquement FFP2 ».

MG13 : « je porte un masque systématiquement depuis la pandémie ».

MG11 : « au pic de l'épidémie, j'avais le masque ».

Par la suite, l'**obligation** du port du **masque** ayant été généralisée à l'ensemble de la population, **les patients ont été aussi obligés de porter un masque** en vue d'une **protection mutuelle**. Cette **obligation** leur était d'ailleurs **rappelée**, par des **affiches** figurant à l'entrée des cabinets.

MG6 : « euh..., après et les patients eux ont été obligés de mettre le masque ».

MG12 : « port du masque obligatoire avec des affichettes ».

MG5 : « on a mis des panneaux d'affichage disant aux patients qu'il faut mettre le masque etc... ».

MG8 : « après on l'avait affiché dans les salles d'attente, dans le hall d'entrée que le masque était obligatoire ».

#### 3.2.2.2. Le recours à d'autres moyens de protection

Le MG6 s'était même installé un **dispositif de protection supplémentaire** devant la présence de **facteurs de risque personnels** : « ...et j'ai installé une vitre de plexiglass ».

#### 3.2.2.3. Une modification partielle de la pratique

Toujours en vue de réduire la transmission de ce virus respiratoire, plus de la moitié des médecins a **limité la réalisation de l'examen ORL** comme c'était recommandé.

MG2 : « tout ce qui est l'examen ORL qui était systématique avant et qui a été limité au strict minimum avec la pandémie [...] parce qu'on nous disait clairement qu'il fallait pas ouvrir la bouche des gens quoi ».

MG7 : « j'ai suivi les recommandations globalement voilà quand j'avais pas le sentiment d'aller trouver une angine diphtérique ou je ne sais quel strepto, les recommandations je les suivais et j'examinais pas le fond de la gorge ».

MG9 : « Ben, au départ, on nous conseillait de ne pas examiner les gorges, donc de ne pas examiner les gorges ».

MG13 : « euh... pour tous les viraux qui n'avaient pas d'odynophagie, de maux de gorge, j'ai arrêté de regarder systématiquement leur gorge et c'est les seules modifications que je vois avoir faites ».

MG5 : « si vraiment les patients ils étaient COVID, qu'ils me disaient j'ai mal à la gorge, bon je vais pas aller regarder, c'est ridicule ».

MG12 : « et puis les examens beaucoup plus succincts [...] déjà j'ai, j'ai fait beaucoup moins de prélèvements de gorge, de streptotests, pour ne pas dire plus, il faut que je m'y remette d'ailleurs ». Ce médecin a également signalé qu'il avait **limité son examen cardio-pulmonaire** : «...moins d'auscultations pulmonaires systématiques, moins de choses comme ça quand il y avait pas besoin voilà [...] par rapport au "stétho", par rapport à l'hyperventilation ».

### **3.2.3. Un renforcement de l'Hygiène**

#### **3.2.3.1. Une adhésion spontanée à la blouse**

Bien que la **blouse** ne soit pas **explicitement mentionnée dans les recommandations** à destination des médecins généralistes libéraux, **la quasi-totalité des médecins qui ne la portait pas** avant la pandémie, **l'a spontanément adoptée**. Par suite, **cet élément** a donc été **considéré**, de fait, comme une **mesure barrière** dans notre étude.

MG 2 : « ben forcément on a mis la blouse ».

MG8 : « ...en fait au début, c'est vrai que, ne sachant pas trop, on avait euh..., en fait on mettait des blouses... ».

MG6 : « j'en ai mis (blouses) pendant la pandémie quand ça a été le début de la pandémie donc là, j'avais des blouses, j'avais même du jetable premier confinement de mars 2020... ».

MG9 : « et je suis en blouse toute la journée ».

Toutefois, le MG7 et le MG13 qui ne portaient pas de blouse avant la pandémie, **ne la considérant pas comme une mesure d'hygiène** comme indiquait précédemment, ont donc **continué de ne pas la porter**.

MG13 : « et je ne porte toujours pas de blouse (pendant la pandémie) ».

MG7 : « Pas de blouse (pendant la pandémie) ».

### 3.2.3.2. Une harmonisation des pratiques en matière d'Hygiène

#### 3.2.3.2.1. Une augmentation de l'hygiène des mains du MG et des patients

La totalité des médecins, pour prévenir la transmission du virus **a renforcé leur hygiène des mains.**

MG1 : « *je me désinfecte les mains plutôt 3 fois par consultation* ».

MG9 : « *Ah ben je les lave tout le temps à longueur de temps, encore plus qu'avant* ».

MG12 : « *et moi ben j'utilisais plus systématiquement du gel, lavage des mains* ».

Comme le souligne le MG5, ce **renforcement du lavage des mains** a même eu des **effets négatifs** pour lui : « *Je me suis brûlée les mains tellement je me les suis lavées, j'étais brûlée, les premiers mois j'étais brûlée en permanence tellement on s'est lavé les mains...* ». Par ailleurs, ce dernier a également indiqué avoir **retiré ses parures de main** : « *moi j'ai des bijoux, j'avais enlevé tous mes bijoux* ».

Le MG4, lui, a signalé que les patients **ne touchaient plus les poignées de porte** : « *à chaque passage finalement c'est moi qui ouvre les poignées de portes et c'est moi qui les referme* ».

Comme l'a indiqué la totalité des médecins, **du gel** a également été mis à **disposition de leurs patients.**

MG6 : « *bon le gel hydroalcoolique qui est obligatoire à l'arrivée au cabinet qui l'était pas avant* ».

MG9 : « *il y avait du gel à disposition dans la salle d'attente et à l'extérieur sur une petite table* ».

MG8 : « *on a mis du gel hydroalcoolique à l'entrée aussi du centre, chose qui n'y avait pas forcément avant, du gel hydroalcoolique toujours disponible* ».

Deux médecins généralistes avaient même mis des **affiches** à destination des patients pour **l'utilisation du gel.**

MG13 : « *il y a eu une affiche pendant 2 ans jusqu'à cet été incitant les gens à se laver les mains à l'entrée dans le cabinet [...] et j'ai mis en évidence du gel hydroalcoolique qui n'était pas forcément en évidence, plus cette affiche* ».

MG7 : « *on a mis des affiches, à l'entrée, on a mis un petit bol avec de la solution hydroalcoolique à disposition pour les patients* ».

### 3.2.3.2.2. La disparition des distractions des salles d'attente

Pour ce qui est de l'hygiène du cabinet, la totalité des médecins a retiré les **distractions** de leur salle d'attente afin de **limiter la contamination manuportée**.

MG3 : « Depuis la pandémie, donc j'ai enlevé tous les journaux, les jouets et tout ce qui pouvait être transféré d'un patient à l'autre dans la salle d'attente et au niveau du cabinet lui-même ».

MG6 : « On a tout enlevé, c'est-à-dire qu'il n'y a plus de bouquins et il n'y a plus les jouets des enfants... ».

MG9 : « j'ai enlevé tout ce qui était les jouets et j'ai enlevé tout ce qui était les revues, les flyers qu'il pouvait y avoir ».

MG11 : « j'ai enlevé toutes les revues qui traînaient depuis des siècles dans la salle d'attente ».

MG12 : « j'avais enlevé tout ce qui était BD, magazines, enfin tout ce qui pouvait être contaminant ».

### 3.2.3.2.3. Une accentuation de la désinfection des cabinets et du matériel médical

De plus, les médecins ont globalement tous renforcé la **désinfection et l'aération des locaux**.

MG3 : « je nettoie le bureau et la table d'examen quand les patients ont été touchés et de façon à essayer d'aseptiser le plus [...] essayer d'ouvrir les fenêtre et d'aérer très régulièrement ».

MG6 : « la salle d'attente avec la fenêtre qui est tout le temps ouverte [...] entre chaque patient, je nettoie l'avant du bureau... ».

MG9 : « ...mise à part que j'ai fait du ménage entre chaque patient, [...] en ayant des produits ménagers à portée de main, en ayant du sopalin® à portée de main, pour que, entre chaque patient je fasse la soubrette comme je disais, (rires) c'est comme au théâtre quand il se passe rien, il y a la soubrette qui s'agite voilà ».

MG5 : « on consultait fenêtre ouverte, on a tout laissé ouvert, on désinfectait je saurais même plus dire combien de fois le cabinet [...] pareil chaque fois qu'on passait à la porte, hop on envoyait un coup de gel sur la porte enfin sur la poignée de la porte etc... ».

MG4 : « Alors au tout début de l'épidémie, je me suis vraiment concentré sur la désinfection de tout ce qui était à portée des patients, désinfection à chaque patient [...] et puis voilà désinfection des chaises, du bureau, entre chaque passage ».

MG13 : « j'ai oublié de parler tout à l'heure de la désinfection de la table d'examen que je faisais entre chaque patient ».

MG10 : « Alors au début oui, là donc les 6 premiers mois-là, on avait même fait les 3 premiers mois, un passage de la femme de ménage le midi aussi, entre midi et deux et avec désinfection, après elle avait changé donc elle utilisait des produits plus désinfectants du sol ».

MG1 : « j'essaie d'aérer régulièrement les locaux ».

MG8 : « en laissant les portes ouvertes, été comme hiver ».

MG12 : « la porte du cabinet était tout le temps ouverte, hiver comme été, donc du coup je ne chauffais pas et je ne climatisais pas ».

D'ailleurs, **un certain nombre de médecins** avaient même **modifié leur mobilier afin d'en faciliter le nettoyage**.

MG3 : « avant j'avais des chaises en tissu maintenant elles sont en plastique de façon à pouvoir justement les nettoyer aussi ».

MG6 : « j'avais eu un changement de chaise, [...], j'étais passé aux chaises plastiques pour plus facilement désinfecter ».

MG8 : « Ah oui, alors chaises, jusque-là on avait des vieilles, en fait c'était des chaises en tissu [...] les chaises, on les a mises en plastique, on a récupéré des vieilles chaises de jardin, qu'on avait plutôt en plastique, qui pendant le COVID ont été plus faciles à désinfecter que les chaises en tissu ».

Les médecins ont également majoré la **désinfection du matériel médical, potentiel facteur de contamination**.

MG12 : « je désinfecte plus souvent à l'alcool mon « stétho » et donc quand je m'en sers, alors ça dépend si c'est des problèmes infectieux ou autres mais quand même voilà [...] et puis après nettoyer tous les endroits où ils avaient touché ».

MG5 : « on lave la table, on lave le stétho, enfin on lave tout ce qu'on peut ».

Un médecin a également signalé qu'il avait **condamné les sanitaires**.

MG12 : « j'avais fermé, condamné les sanitaires ».

### 3.3. Une relation médecin-patient influencée par certaines mesures barrières

#### 3.3.1. Le confinement : une MB gouvernementale à caractère exceptionnel

##### 3.3.1.1. Une rupture partielle mais temporaire de la relation physique

La mise en place du **confinement** a induit une **baisse d'activité** pour la quasi-totalité des médecins avec **une perte transitoire de patientèle**.

MG8 : « euh..., oui, ouais pendant le confinement oui, parce que en moyenne, on est dans des cabinets où on tourne à peu près à 40-45, surtout en période un peu épidémique, en février, mars, avril, on est tombé à 20 patients par jour ».

MG11 : « Oui ça c'est sûr, ben bien sûr moi, ça c'est sûr, pendant le COVID, moi je suis à 50 patients par jour, pendant le COVID j'en voyais 10 à 15 hein..., donc voilà oui bien sûr il y avait beaucoup moins de consultation ».

MG10 : « et je ne parle pas de la baisse d'activité qu'il y a eu les deux premiers mois, ça c'était le désert total [...] avec la sidération du premier confinement, l'arrêt brutal... ».

MG9 : « Alors pendant le confinement, le premier, on a vu personne donc c'est vrai que là, ça avait franchement baissé ».

Le MG11 explique que, selon lui, cette **baisse de patientèle** est en partie **due à des consignes antérieures gouvernementales** relayées par les médias. Celles-ci demandaient aux patients de **ne pas se rendre chez leur médecin** mais de **contacter le SAMU** via le 15 : « mais d'ailleurs, c'est pour ça, enfin..., après y a aussi les médias enfin l'état qui disait : « inutile d'aller voir votre généraliste » et du coup tout le monde..., ben plus personne qui bougeait et du coup il y avait beaucoup moins de consultations ».

Aussi et **malgré les dérogations** autorisant les déplacements chez le médecin, les **patients avaient peur** de sortir de chez eux pour **venir au cabinet**.

MG6 : « et voilà et puis de toute façon les patients pendant la pandémie, ils avaient la trouille d'aller chez le médecin ».

MG12 : « je pense que y a des gens par contre qui ont eu peur de venir chez les médecins ».

Selon le MG2, parmi **les patients qui venaient** en consultation pendant le confinement, certains étaient **angoissés** et se **surprotégeaient** de façon excessive : *«...les gens étaient très flippés [...] ils osent pas toucher la poignée, ils osent pas toucher ci, pas toucher ça, ...enfin si tu nettoies pas avant qu'ils arrivent, ils se stressaient la vie, [...] ils voulaient plus qu'on les touche, ils venaient avec 3 masques, 2 paires de gants, les lunettes. C'était un peu délirant cette affaire ».*

Par ailleurs, comme en témoigne le MG13, **la relation médecin-patient** a aussi été **temporairement rompue** dans les **EHPAD** à cause de **la distanciation instaurée** dans les établissements **durant le confinement**.

*MG13 : « pendant la pandémie, les maisons de retraite ont dit que les médecins généralistes ne peuvent plus venir voir leurs résidents et que seuls les médecins coordinateurs vont s'occuper du suivi des résidents, [...] puis progressivement après quelques mois, je ne sais plus exactement, on a été réautorisé à aller à l'EHPAD ».*

#### 3.3.1.2. Un parcours de soins plus compliqué entraînant des retards de prise en charge

Dans leur très grande majorité, les médecins interrogés ont affirmé que le **confinement** avait entraîné des **difficultés d'accès aux soins**.

*MG2 : « Alors ce qui est vrai c'est, c'est l'accès aux soins qui est devenu plus compliqué ».*

Comme l'ont également exprimé certains médecins, **l'orientation des patients** dans **le système de santé posait des problèmes**.

*MG12 : « je pense que c'était un peu compliqué hein..., bon en plus c'était un peu le bazar aussi enfin pour faire des radios, c'était plus long, les scanners, les machins ».*

En cause, **la fermeture des spécialistes** et le fait que bon nombre d'hôpitaux étaient obligés de **déprogrammer les examens non urgents**. Ces éléments ont pu, selon les médecins, contribuer à **des retards de diagnostics et/ou de prise en charge**.

*MG5 : « on a carrément les cardio qui ont fermé etc..., à côté de chez nous pendant plusieurs semaines enfin y a une cardio qui a fermé, enfin des spécialistes qui fermaient quoi donc là, on était un peu..., c'était un peu compliqué [...] on a eu des*

ORL qui fermaient, on a eu des cardio qui fermaient pendant 3 semaines à cause du COVID enfin ça, on n'a..., on n'a pas compris ».

MG10 : « mais c'était au niveau de l'hôpital, des examens complémentaires, déjà l'hôpital était fermé, pendant un moment ils avaient mis..., la première année si c'était des examens qui n'étaient pas urgents, il n'y avait pas de rendez-vous, il était fermé, donc les coloscopies, les scanners, les trucs comme ça, on ne pouvait pas en faire hein..., pendant plusieurs mois donc oui, oui, j'ai des exemples effectivement de personnes qui auraient dû avoir un scanner ou une coloscopie beaucoup plus tôt et qui ne l'ont eu malheureusement que 6-10 mois après ».

MG13 : « Ah oui, après y a eu des retards diagnostiques, en lien avec les difficultés d'accès aux soins et d'accès aux consultations avec les spécialistes et d'actes de dépistage différés comme les coloscopies euh..., ou de la prévention, enfin des examens de dépistage gynécologique, oui là pour le coup y a eu du retard diagnostique c'est sûr, hum...».

Un autre argument avancé par les médecins pour expliquer les éventuels retards de prise en charge pendant le confinement était que **les patients par peur** du COVID avaient **moins consulté** et pour certains **ne voulaient pas faire les examens** prescrits.

MG6 : « j'en ai qu'un seul, un cancer du côlon et le mec il a pas voulu aller faire sa coloscopie au moment où je lui ai demandé de le faire, et qu'il voulait pas aller à la clinique faire sa coloscopie et là il a perdu 6 mois le mec même plus, 8 mois ».

MG12 : « Au fait, que les gens se disaient, je ne vais pas venir, moi j'en ai qui disaient, je veux pas aller faire, j'ai pas fait mes examens de sang parce que je voulais pas aller au laboratoire [...], j'ai pas été faire les radios... donc les gens n'osaient plus aller aux urgences parce qu'ils se disaient « si c'est pour attraper le COVID...et puis s'ils allaient à l'hôpital, ils attrapaient le COVID hein..., pour de vrai, donc, il y en a qui rentraient pour une angine et ils ressortaient ou pas voilà...[...] donc voilà c'est vrai que ça a créé une peur aussi de se contaminer et l'hôpital est un haut lieu de contamination quand même ».

MG7 : « il y en a quelques-uns qui ont dit, « j'ai pas fait ma colo parce qu'il y avait le truc », il y en a un là d'ailleurs qui va être opéré de sa tumeur du côlon, il avait pas fait sa colo parce que c'était le COVID, il voulait pas, les gens ne voulaient pas aller à l'hôpital ».

MG10 : « par contre il y a eu un enchaînement d'AVC, notamment qui n'ont pas..., des gens ne voulaient même pas faire les prises de sang pendant un moment, 3-4 mois et je pourrais pas vous sortir des exemples bien précis, mais j'en ai en tête en me disant « putain mais s'il n'y avait pas eu le confinement on aurait mais ».

Le MG11 a d'ailleurs ajouté que **la peur de consulter** avait conduit un de ses patients au **décès**.

MG11 : « c'est un patient d'une soixantaine d'années qui était juste hyper tendu et puis il a eu peur, il se sentait pas bien depuis plusieurs jours, il a eu peur de m'appeler, enfin il voulait pas descendre au cabinet, il voulait pas non plus que je monte le voir, ça je l'ai su par la suite et donc il m'appelle, c'est entre midi et deux en disant « je suis pas bien », je sentais que au téléphone, il était très dyspnéique donc en plus j'étais pas sur place et donc je lui ai dit ben..., « il faut appeler tout de suite le SAMU parce que vous êtes pas bien, je l'entends » et puis il a appelé le SAMU et le SAMU n'a pas pu faire..., le temps qu'il arrive, le patient été déjà décédé [...] il est mort à cause du COVID et la peur du COVID quoi ».

Pour le MG5, **les retards de diagnostics** pouvaient également être dus au fait que certains **patients minimisaient leurs symptômes** au vue de la situation sanitaire : « après il y a peut-être eu des retard de diagnostics, on a failli avoir des retards de diagnostics sur des gens qui se sont dit “ oh je ne vais pas consulter pour ça ”, j'ai le souvenir très clair d'une jeune femme de 40 ans qui me dit “ oh non mais j'ai une petite boule au sein et tout mais c'est pas la peine que je vienne ”, j'ai dit “ Si, Si, vous venez tout de suite et tout ” et en fait elle a un cancer [...] mais c'est surtout parce que les gens se sont dit “ bon je vais peut-être pas aller consulter pour ça, je vais attendre” » .

Enfin, selon le MG4, **le diagnostic de COVID 19** pouvait être **posé à tort** car cette pathologie se manifestait par une diversité de **symptômes courants et communs à d'autres maladies** conduisant ainsi à d'éventuels retards diagnostiques.

MG4 : « d'autre part, je pense que comme le diagnostic de COVID 19 était nouveau et difficile à faire au départ, parce qu'en fait, on ne connaissait pas très bien les symptômes, on avait tendance à mettre de prime abord tout sur le COVID 19, l'appendicite, ça donne de la fièvre aussi, tout comme le COVID peut donner des douleurs abdominales et de la fièvre, je pense que c'est ça..., y a sans doute des pathologies plus graves qui sont passées à la trappe ».

### **3.3.2. Les conséquences des autres mesures barrières sur le couple M/P**

#### **3.3.2.1. Les mesures prises pour réduire la transmission aérienne du virus**

##### **3.3.2.1.1. Le masque : des effets essentiellement négatifs sur la relation**

###### **a) Une mesure de protection**

Pour limiter au maximum la diffusion du virus, le masque qui a été généralisé à l'ensemble de la population, constituait de facto **un moyen de protection pour le médecin comme pour le patient.**

*MG2 : « j'étais vierge du COVID comme les autres jusqu'au vaccin donc je risquais comme les autres de l'attraper donc comme les autres j'ai mis le masque [...] je pense que c'est quand même plutôt pas mal que le mec qui a la grippe vienne pas l'échanger contre le COVID ou le donner à quelqu'un qui est fragile ».*

###### **b) Une mesure gênante à laquelle il faut s'habituer**

Par suite, les médecins ont rappelé que le **port du masque était obligatoire** et qu'il était **nécessaire de s'y adapter.**

*MG6 : « le masque, il est incompressible ».*

*MG7 : « il y avait une sorte de consensus, on va dire, autour du port du masque globalement [...] ben de toute façon, il y avait une obligation de mettre le masque ».*

*MG9 : « il fallait garder le masque, ça se discutait pas ».*

*MG3 : « je pense qu'après c'est une habitude à prendre ».*

Néanmoins, plusieurs médecins affirmaient qu'ils avaient **des difficultés à supporter** le masque en consultation pour des raisons personnelles.

*MG9 : « parce que j'ai des problèmes de cordes vocales, j'ai des nodules sur les cordes vocales [...] c'est quelque chose qui est ancien chez moi, que j'ai eu à date très régulière dans ma vie et je me retrouve à faire un forçage vocal et ça douze heures par jour ».*

*MG7 : « Ben après à un moment donné, je vais être très honnête, il me semble que je retirais quand même pas mal le masque [...] je peux pas parler avec le masque, je peux pas fumer avec le masque et moi en consulte, je vapote ».*

D'autres médecins, rapportaient que le **masque** était aussi **inconfortable pour les patients** lors de la consultation et selon le **contexte émotionnel.**

MG8 : « puis quand les gens pleurent, ça coule partout, pour se moucher voilà c'était pas forcément évident non plus, quoi, au niveau pratique tout simplement donc, oui c'est pas..., ça posait quand même des problèmes à ce moment-là quoi ».

MG13 : « après certaines personnes qui ressentent des émotions fortes à l'entretien et notamment qui pleurent, ont pu être gênées par leur masque [...] et certains patients qui supportaient mal de garder leur masque pour raison de bouffées de chaleur ou d'anxiété ou l'impression d'étouffer ».

### **c) Une gêne à la reconnaissance visuelle et un créateur d'imaginaire**

Plusieurs médecins ont signalé que le masque **perturbait la relation** médecin-patient en **altérant la reconnaissance mutuelle**.

MG5 : « après ce qui est un peu bizarre pour les patients, c'est qu'on a ancré cette image de nous, moi des patients et eux de leur médecin avec un masque donc en fait, ils ne me reconnaissent pas sans le masque, c'est rigolo mais quand je les croise, c'est un petit village, donc quand je les croise dans la rue, je leur dis bonjour, des fois ils se disent « qui c'est celui-là qui me dit bonjour », « c'est le docteur », c'est moi, « ah, on vous reconnaît pas sans le masque et tout, ça fait bizarre tout ça », donc voilà après moi c'est vrai que c'est un peu étrange pour la reconnaissance ».

Ils constataient d'ailleurs, que cette altération était **plus accentuée** avec les patients qu'ils ont **commencé à suivre après le début de la pandémie**.

MG8 : « après j'ai des patients que j'ai connus pendant la pandémie, il y avait même des enfants qui n'ont jamais vu mon visage sans masque et qui me disent ça « ah ça fait bizarre de vous voir sans masque docteur maintenant », donc je trouve que ça aussi voilà au niveau de la connaissance des gens ».

Par ailleurs, quelques médecins avaient également du **mal à reconnaître** leurs patients car, selon eux, **le masque entraînait une uniformité des personnes**.

MG9 : « Alors reconnaissance, moi parfois, il m'est arrivée ben quand ils sont tous dehors avec le masque, des fois de dire " oh tiens " et puis de dire, de ne pas le reconnaître parce que voilà, notamment les ados ou ceux qui se ressemblent un peu, de dire " tiens, ben oui, j'ai pas bien su qui c'était-là " ».

MG7 : « ...en fait il y avait une sorte d'uniformité des gens, ils avaient tous un bas de visage identique et on n'était plus dans la pluralité ».

Le MG7 va plus loin en ajoutant que pour lui, **l'uniformité des patients** créée par le masque posait des problèmes de **confidentialité**, notamment dans **les**

**villages** : « des fois, j'étais un peu gêné [...] je pouvais avoir rendez-vous avec telle personne et je reconnaissais pas la personne [...] c'est toujours embêtant d'appeler les noms des gens, parce que d'abord il y a plusieurs personnes, on n'est pas obligé de donner les noms "Madame un tel" [...] parce qu'il y a une question de confidentialité, [...] je trouve que c'est pas forcément évident de lancer des noms à la cantonade, peut-être que l'autre n'a pas envie de savoir que je m'appelle "un tel" pour un tas de raison, c'est un petit village hein..., [...] mais des fois [...] je ne remettais plus parce que j'ai pas eu le visage [...] et ben, on est obligé de lancer les noms ».

De plus, **le port permanent du masque** par les patients a entraîné **une modification du souvenir de l'apparence physique** que les médecins avaient de leurs patients avant la pandémie.

MG5 : « vraiment après c'est rigolo comme je disais parce qu'on ne connaît plus notre visage sans le masque parce que c'est assez rigolo [...] des fois ils vont dire "Oh j'ai un truc là sur la lèvre et tout", et nous on dit allez-y, baissez le masque que je regarde "Oh là, là, mais vous ressemblez à ça, j'avais oublié que vous aviez une moustache" voilà c'est rigolo, des fois même les patients d'eux-mêmes qui disent baissez votre masque, je me rappelle plus à quoi vous ressemblez et tout donc on fait ça de loin, vite fait ou dehors, "ah oui c'est vrai machin" voilà... ».

MG8 : « Ben c'est vrai que quand maintenant je vois qu'on enlève le masque, de revoir les gens, je me dis "ah oui c'est vrai, ils avaient cette tête" donc en soit je me suis habituée mais c'est vrai que je me dis "ah oui c'est vrai, je me rappelais plus ce type de visage" ».

Ceci les a conduits à **s'imaginer un bas de visage différent** de ce qu'il était dans **la réalité, à l'instar des patients** qu'ils n'ont **connus que masqués**.

MG13 : « c'est maintenant un peu amusant de voir les patients sans leur masque puisque [...] et redécouvrir le bas des visages, on n'imagine pas le bas des visages des gens sous leur masque, on l'imagine différemment que la réalité ».

MG7 : « ce qui était très marrant c'est que, j'ai vu une dame vendredi et elle avait pas le masque, et il me semblait à l'évidence que finalement, je ne l'avais vue qu'avec le masque, tout d'un coup, j'ai découvert un visage, parce que avec le masque, ça donne des visages qui peuvent être totalement différents et parfois j'étais même surpris, alors soit c'était gracieux ou disgracieux, [...], j'imaginai pas ce visage-là et je découvrais complètement une autre personne dans sa dentition..., et c'était très étonnant ».

Les médecins ont d'ailleurs constaté **qu'il en était de même dans l'imaginaire des patients.**

*MG4 : « d'ailleurs ce qui est intéressant, petite anecdote, c'est de voir la réaction de mes patients quand on se voit en visioconférence, de voir mon visage entier et non comme moi je peux..., vous savez comme la moitié du visage est cachée on se fait une idée du visage et puis..., et puis on peut être surpris, tout le monde l'a vécu, de l'apparence du visage sans le masque, il y a un imaginaire qui se crée autour de la relation médecin-malade et donc ça oui, ça peut déranger certains patients et notamment les enfants aussi ».*

Enfin pour deux médecins, **l'image que renvoie la personne**, en présence du masque, est **différente**.

*MG7 : « le masque c'est la Commedia dell'arte hein..., donc je sais pas quoi en dire si ce n'est qu'à un moment donné ce masque-là, [...] il vient nous dire autre chose de la personne ».*

*MG8 : « et voilà la personne est différente avec le masque et sans le masque quoi...».*

#### **d) Un obstacle à la communication**

La totalité des médecins a reconnu que le masque avait entraîné **des soucis de communication verbale et de compréhension** pour leurs patients. Ces problèmes affectaient davantage **les patients malentendants** qui, habituellement, **s'aidaient de la lecture sur les lèvres** pour comprendre.

*MG13 : « y a pas eu de difficultés particulières sauf avec les patients malentendants euh..., qui utilisaient la lecture labiale pour s'aider dans la compréhension ».*

*MG3 : « il y a des personnes âgées qui entendent pas bien et c'est vrai qu'ils ont tendance à s'aider de la lecture sur les lèvres et quand ils comprennent pas bien là, c'est vrai que certaines fois, le masque est une barrière au niveau de la compréhension ».*

*MG4 : « Les difficultés majeures pendant l'entretien, c'est pour les personnes âgées malentendantes qui me suppliaient de lever le masque pour lire sur mes lèvres comme d'habitude...».*

MG1 : « au niveau de l'entretien, ben voilà y a ceux qui entendent pas bien, et ils s'aidaient, ça voilà..., un peu le son et ils compensaient un peu en lisant sur les lèvres ».

MG6 : « donc c'est vrai que, c'est un peu plus compliqué pour s'entendre pour se comprendre, c'est la grosse différence aussi avec avant [...] pour les gens qui entendent moins bien, en effet les personnes âgées ont plus de mal que les jeunes [...] parce que le FFP2, et en face, soit un autre FFP2, soit un chirurgical, ben c'est difficile hein... (rires) ».

MG9 : « le fait quand même de parler avec un masque étouffe un peu la voix quoi, la voix porte pas [...] il est vrai qu'avec les malentendants, c'était aussi un peu compliqué parce que parfois, il y en a certains qui lisent quand même un peu sur nos lèvres, oui et que la lecture les aide un peu quand même ».

Quelques médecins ont rapporté qu'ils rencontraient, pour **eux-mêmes, les difficultés** précédemment évoquées.

MG11 : « je commence à être un peu sourd donc j'entendais un peu moins bien les gens et que peut-être bah..., c'était un peu plus compliqué au niveau de la discussion...».

Deux médecins ont affirmé que le masque **accentuait leurs particularités vocales** majorant ainsi la gêne à la communication verbale avec leurs patients.

MG8 : « déjà j'ai une voix qu'il a du mal à comprendre et en plus avec le masque, il comprenait rien du tout ».

MG10 : « j'articule pas très bien et puis avec le masque [...], je les faisais répéter ».

De plus, la plupart des médecins ont insisté sur le fait que le masque conduit à **un manque de communication non verbale** or celle-ci tient **une place importante dans la relation** médecin-patient comme indiqué précédemment.

MG1 : « il y a une perte d'une partie de l'expression faciale ».

MG12 : « donc voilà, il y avait un manque de contact quand même avec le bas du visage même s'il restait le haut, mais bon...».

MG2 : « Alors déjà surtout le port du masque, en fait, c'est ça qui a vraiment changé le plus dans la relation, en plus on n'a pas le non verbal du bas du visage et ça c'est important pour nous ».

Certains médecins étaient **gênés de ne pas voir le bas du visage** de leurs patients car habituellement le visage leur **donne des renseignements cliniques importants**.

*MG8 : « Oui effectivement dans un sens ça me gênait de pas pouvoir voir le visage ».*

*MG3 : « Ben c'est vrai que d'avoir les masques en permanence et de ne pas avoir le contact visuel de la mimique des gens et de pas mal de choses, des fois c'est un peu..., c'est un peu gênant ».*

*MG10 : « moi j'étais assez perturbé de ne pas voir le visage des gens. Ben parce que je ne sais pas, avec l'expérience, il y a un truc quand on voit les gens, quand ils vous expriment leurs doléances, voir le visage c'est souvent assez expressif, enfin ça faisait..., ça fait partie de l'examen, c'était presque un examen clinique de voir le visage ».*

*MG13 : « peut-être que l'amaigrissement de certains peut être constaté par le bas du visage ».*

D'autres médecins ont constaté que le masque **cache les émotions** transmises par le visage des patients et trouvaient cela **préjudiciable** notamment en cas de détresse psychologique ou d'annonce de maladie grave.

*MG7 : « il y avait finalement, il y avait quelque chose de l'ordre de l'émotion, qui était moins visible sur un visage avec un masque ».*

*MG9 : « ben parfois, il y a des expressions qu'on voit sur les visages, [...] surtout quand on annonce par exemple des diagnostics pas terribles quand voilà, des moments de tristesse qu'on peut lire sur certains visages et que là on n'avait plus par exemple ».*

*MG6 : « par exemple, les ados qui viennent quand elles sont pas bien, quand elles ont un problème psychologique, je fais enlever le masque systématiquement parce que j'ai besoin de voir une expression de leur visage ».*

De même, dans ces situations, les médecins affirmaient que le masque qu'ils portaient **altérait l'empathie et les messages de réassurance** qu'ils souhaitaient transmettre.

*MG9 : « Moi, je trouve que bon avec un masque, on est moins empathique, voilà avec un masque, moi, je pense que par rapport à ce qu'on peut être, on peut faire passer parfois comme message, des messages de confiance, des messages de réassurance, etc..., ben voilà on avait un masque et ça m'ennuyait quand même beaucoup ».*

MG12 : « (gêne par le masque) non pas plus que ça [...] sauf sur le côté voilà un peu humain et de transmettre un petit peu de l'empathie par le visage ».

Par ailleurs, quelques médecins ont mentionné que **la communication non verbale** s'avérait toute aussi **importante pour leurs patients**.

MG1 : « et y en a qui trouvent ça pas confortable de pas voir le visage du praticien voilà, enfin de ne pas voir la moitié basse du visage du praticien ».

MG9 : « mais eux (les patients) il y a quand même vraiment ce non-verbal qui est important ».

#### **e) Un accessoire pour se dissimuler**

Selon le MG7, le masque avait **un effet bénéfique** sur certains patients en leur permettant de **dissimuler** leur timidité : « je pense que pour certains, certaines timidités, le masque était une façon de se cacher encore un peu plus, parce que c'est par nature, c'est des gens qui aiment peu se dévoiler donc le masque, là il pouvait avoir aussi un effet protecteur ».

Pour deux autres médecins, le masque était aussi parfois **un moyen de camoufler** un peu leurs propres **émotions** face aux patients durant la consultation.

MG8 : « dans un sens ça m'a des fois aussi servi, le fait de voilà, y a que les yeux, on peut cacher aussi des fois un petit peu les émotions ou voilà, donc des fois ça pouvait quand même servir un petit peu sur certaines choses, pour cacher un peu certaines expressions du visage ».

MG2 : « nous ça nous permet de nous cacher, de..., enfin voilà ça nous fait une certaine barrière ».

#### **f) Un vecteur de distance avec les patients**

Un certain nombre de médecins ont constaté que le masque constituait **un frein à l'échange médecin-patient** et mettait de la **distance** avec leurs patients.

MG2 : « avec le port [...] du masque, les patients ont tendance à moins se confier ».

MG8 : « mais c'est vrai, que je trouvais, que ça mettait une sorte de barrière un petit peu, le frein ».

MG3 : « ça met un peu des difficultés dans l'interaction entre le patient et nous ».

MG10 : « mais oui distance oui, oui quand même ».

### **g) Un élément qui perturbe la relation avec les enfants**

Un certain nombre de médecins ont attesté que le masque **apeurait les enfants** lors de la consultation.

MG3 : « *les enfants c'est vrai que au départ, ça leur faisait un peu peur le masque* ».

MG6 : « *il y a certains bébés qui ont peur du masque* ».

MG9 : « *Ben je pense qu'ils (les enfants) avaient plus peur* ».

MG4 : « *ben un masque déjà ça fait peur, je pense que le masque peut effrayer certains enfants, qui se demandent à quoi correspond cet homme avec [...] un masque etc...».*

Ainsi, comme l'a exprimé une majorité de médecins, la présence du masque **compliquait la réalisation de l'examen de l'enfant**.

MG4 : « *le masque n'aide en rien à ce que l'enfant soit calme, à ce qu'il adhère à cette consultation, à ce qu'on puisse l'examiner etc..., etc..., et donc ça représente de réelles difficultés parce que, avant de savoir si l'enfant peut balbutier, encore faut-il qu'il arrête de pleurer en me voyant* ».

MG2 : « *ça met une barrière notamment pour tout ce qui est pédiatrie* ».

En effet, les médecins ont souligné que le masque **empêchait de sourire** à l'enfant **afin de le rassurer**.

MG12 : « *en pédiatrie aussi quand on examinait les enfants etc..., si on ne peut pas leur sourire etc..., c'est plus difficile de les amadouer [...] j'aime bien essayer d'avoir un temps de..., avant de commencer l'examen, de les prendre et puis de les faire rire ou qu'ils s'intéressent, qu'ils nous captent quoi, qu'ils regardent, qu'ils captent le regard, voilà qu'ils réagissent voilà, donc après il y a quelque chose qui s'installe* ».

MG6 : « *au niveau des enfants par contre l'examen et l'échange, le relationnel avec le tout-petit, c'est compliqué avec un masque. [...] Ben leur faire des petits sourires, des petits « areuh, areuh », machin, bidule, c'est quand même très important* ».

MG9 : « *Ben oui c'était plus compliqué quoi pour les enfants, je trouvais que être examiné par quelqu'un qui avait un masque, je pense que c'était pas rigolo pour un enfant [...] moi j'essayais de le rassurer en lui souriant [...] je sais pas un enfant vous lui souriez quand vous l'examinez, là, ben vous ne souriez pas, enfin même si on souriait, c'est derrière le masque* ».

De même, selon les médecins, il était **difficile de montrer l'exemple** à l'enfant afin que celui-ci **puisse participer** notamment à la **réalisation de l'examen ORL**.

*MG9 : « Par exemple, si je lui dis “ tire la langue pour que je t'examine ”, il m'est arrivée de lui dire “ ben tu vois, on tire la langue comme ça ”, bon ben là, on pouvait tirer la langue hein..., il y avait le masque ».*

*MG13 : « une gêne aussi a été pour faire tirer la langue aux enfants qui supportent mal d'être..., de ne pas avoir d'exemple et il était difficile de pouvoir donner l'exemple avec le masque ».*

Toutefois, quelques médecins se sont aperçus que les enfants qui avaient **l'habitude** de côtoyer régulièrement des personnes masquées **étaient moins effrayés** par le masque lors de la consultation.

*MG13 : « je pense que, ils se sont aussi bien adaptés, c'est probablement une vue de l'esprit ou..., ou un préjugé, mais on a l'impression que les enfants en collectivité avaient l'habitude de voir des masques portés et les enfants moins en collectivité, élevés par des parents seuls, avaient moins l'habitude de voir des personnes masquées et plus de craintes ».*

*MG3 : « et puis à force de nous voir avec le masque depuis bientôt 2 ans et demi, 3 ans ils s'y sont faits ».*

#### **h) Un possible responsable de retards diagnostiques**

Deux médecins ont affirmé qu'ils étaient passés à **côté de lésions cutanées** à cause de la présence du masque. En effet, **le masque limitait** de façon physique **l'accès la sphère péribuccale** et il y avait **des recommandations** visant à **limiter l'examen ORL** compte tenu du mode de transmission du virus responsable de la COVID 19.

*MG13 : « j'ai pas pu bien examiner le visage des gens [...] il y a eu une difficulté puisque j'ai raté euh..., un carcinome épidermoïde sur la joue d'un patient qui ne me l'avait pas montré alors que je le voyais tous les 3 mois [...] c'est ma seule grande difficulté et mon seul regret ».*

*MG8 : « ...il y a des patients effectivement, ils me disent « ah mais non mais avec le masque, vous l'avez pas vu, mais ça je l'ai depuis un moment », par exemple sur des lésions du nez ou des choses comme ça, des kératoses, et ça je trouve que ça bloquait quand même pas mal au niveau..., pour l'examen physique en lui-même quoi [...] enfin je suis assez observateur et c'est vrai que voilà, le fait de ne pas voir*

*effectivement une partie du visage, ça pouvait être gênant parce que ben oui j'aime bien quand même vérifier que la peau va bien, qu'il n'y ait pas de lésions cutanées, de choses comme ça quoi...».*

Ainsi, certains médecins s'interrogeaient également sur **la possibilité qu'ils aient raté des pathologies ORL.**

*MG8 : « Alors j'ai pas eu de cas graves, de choses comme ça, mais après je pense qu'il y a des trucs qu'on aurait peut-être pu voir peut-être un petit peu plus tôt oui c'est possible, c'est possible et après je me suis posée la question plusieurs fois même sur des patients fumeurs, le fait de regarder un petit peu la gorge régulièrement, j'en ai pas vu, mais des lésions de la bouche ou des amygdales, des trucs comme ça, c'est quelque chose dont on aurait pu passer éventuellement à côté ».*

*MG4 : « je pense qu'il y a eu beaucoup d'angines qui sont passées à la trappe également ».*

*MG2 : « donc je me demande s'il y a pas eu des dépistages retardés de cancer de la bouche, de cancer des amygdales, de truc un peu cata quoi, ou des angines qui ont trainé..., trainé..., trainé ».*

### **j) Une mesure de protection parfois incomprise des patients et nécessitant une éducation**

Dès que **l'obligation du port du masque** a été instaurée en consultation, des médecins ont constaté que plusieurs **patients ne la respectaient pas** et qu'ils étaient donc obligés de **faire la police.**

*MG5 : « en fait ici au début, on était obligé de beaucoup rappeler aux patients d'aussi mettre un masque etc...».*

*MG1 : « ben il faut plus faire la police dans la salle d'attente pour que les gens portent le masque ».*

*MG2 : « on a fait la police jusqu'à la levée des mesures barrières ».*

En même temps, il était nécessaire pour les médecins **d'expliquer** à ces patients **l'intérêt du masque.**

*MG5 : « moi je leur dis “ non mais attendez, n'oubliez pas que vous êtes dans un cabinet médical et que ben c'est l'endroit où les gens malades sont, donc s'il y a bien un endroit, où vous allez peut-être vous attraper le bidule, c'est ici ”, donc “ ah oui c'est vrai vous avez raison ”, tac allez, on remet le masque voilà, en leur expliquant comme il faut, en leur disant “ non mais c'est pour vous en fait qu'on fait ça aussi hein..., euh..., voilà moi des malades j'en vois toute la journée euh..., donc voilà ” ».*

MG12 : « je leur demande de le garder dans la salle d'attente où je leur dis que c'est surtout quand ils sont en contact avec d'autres patients, qu'il faut qu'ils aient le masque ».

Cependant, un certain nombre de patients **continuaient à se présenter sans masque** au cabinet et les médecins devaient donc leur **en fournir**.

MG3 : « parce que eux ils arrivaient “ ah ben non je l'ai oublié ” ou bon donc on était là pour leur en fournir ».

MG5 : « on donnait des masques s'ils en avaient pas, [...] quand ils arrivent sans masque et qu'ils font “ je l'ai oublié ”, j'en ai, “ allez mettez ça ” ».

MG9 : « de temps en temps un patient “ ah ben j'ai oublié le masque ”, “ ben c'est pas grave, il y en a ici, voilà un petit masque allez, vous serez beau comme tout avec le petit masque ” ».

Un médecin a ajouté que **la fourniture de masque** aux patients avait tout de même un **coût**.

MG2 : « du coup on en donnait... et ça coûtait une blinde ».

Parmi les patients masqués, bon nombre d'entre eux **ne savaient pas le porter correctement**, comme l'ont souligné certains médecins.

MG11 : « c'est vrai qu'il y a beaucoup de vieux, le masque était sur le menton, c'était pas devant la bouche hein... ».

MG5 : « c'est sûr, plein de fois je leur ai dit « non, allez le masque comme il faut..., allez, remontez le truc » comme je disais tout à l'heure sans être agressive ou autoritaire ».

Par suite, les médecins devaient **les éduquer** sur le **bon positionnement** et pour ce faire, une partie d'entre eux n'hésitait pas à **recourir à l'humour**.

MG9 : « Oui certains, oui je leur ai dit de remettre mieux le masque, notamment ceux qui avaient le COVID en disant “ attendez, là gardez bien le masque, pincez-le sur le nez ” ».

MG5 : « ..je leur disais par exemple pour ceux qui mettaient le masque sous le nez, “ c'est comme ça que vous mettez votre slip, parce que là franchement ça tient pas grand-chose quoi ” voilà donc ça rigole, ça remonte le masque et tout voilà, c'est ça et du coup, voilà on faisait des petites blagues comme ça, toute la journée, pour essayer d'éduquer les gens en disant voilà “ vous mettez pas le petit oiseau dehors, vous mettez pas le nez non plus dehors sinon ça marche pas ” ».

MG7 : « on avait une affiche très intéressante qui y est toujours et pourquoi l'enlever, c'est l'affiche d'un homme avec un slip, mais sous les burnes et “ si vous mettiez votre masque, comme vous mettiez votre slip ”, c'est con, c'est nul mais en fait ça fait rire quoi ».

MG12 : « je dois leur expliquer que le bleu c'est à l'extérieur, parce qu'ils le mettaient tous à l'envers, euh..., je leur expliquais des choses comme ça, donc je leur disais qu'il faut ressembler à des Schtroumpfs et eux ils s'en rappelaient après ».

Par ailleurs, selon plusieurs médecins, **le refus de porter le masque** par certains patients malgré l'obligation, engendrait **des conflits** avec eux voire des **conflits inter patients**.

MG7 : « alors une fois, il y en a bien sûr qui ne voulaient pas, “ ben écoutez, restez dehors à ce moment-là parce que c'est obligatoire, voilà vous pouvez revendiquer ce que vous voulez, mais bon en tant que cabinet médical, je suis dans la légalité, je vous demande juste de comprendre, vous ne voulez pas le mettre et ben vous vous mettez dehors ” ».

MG10 : « Oh ben non, moi je leur dis, vous savez le masque pour nous c'est resté obligatoire, il faut le mettre, non vis-à-vis de moi, c'est plus dehors, [...] on m'a raconté avant hier dans la salle d'attente, une qui était après 18h et puis c'est des gens de la salle d'attente qui ont fait remarquer et la personne elle a dit “ j'en ai rien à foutre, je mettrai pas le masque et je reste là ” et puis ça a commencé à monter un peu dans les tours et deux personnes de la salle d'attente sont sorties en disant “ je ne reste pas avec vous dans la salle d'attente ” ».

MG13 : « mais, il y a des personnes qui sont agacées que d'autres ne portent pas le masque ».

MG7 : « ben oui, oui, oui, il y a un autre effet, alors là pour le coup c'est les relations inter-patients parce que y a eu des histoires dans la salle d'attente, “ Monsieur, mettez le masque... ”, il y a eu quelques..., il y a eu 4,5,6 épisodes où les gens se sont engueulés dans la salle d'attente, [...] “ ah, vous vous rendez-compte, il ne met pas le masque ” et ceci et machin, avec des gens qui sont là avec une sorte de posture revendiquante, “ je le mettrai pas, ou je vais le mettre comme ça pour faire chier tout le monde ” ».

Enfin, plusieurs médecins ont constaté que **depuis la levée progressive de l'obligation du port du masque** dans la population entre le 14/03/2022 et le 31/07/2022, les patients cherchaient à **se débarrasser** du masque. Et ce, malgré le

**maintien** du port du masque dans la plupart **des cabinets médicaux** et **en dépit de l'éducation** faite par les médecins.

MG5 : « voilà, c'est pareil, il y a toujours des gens qui arrivent maintenant sans masque et tout, [...] on voit qu'il y a du relâchement au niveau des patients, ça c'est certain, je veux dire le jour où on leur dit : " le masque est plus obligatoire " [...] une fois que c'est fini, c'est fini quoi, donc bon toute la journée on leur dit " houla, on rentre dans la salle, vous avez pas de masque, allez mettez le masque ", " ah oui pardon docteur " bon voilà mais...».

MG10 : « on peut dire que maintenant, il y en a, à peu près 1 sur 4 qui vient sans masque et quand on lui demande de mettre un masque, allez là-dessus il y en a, à peu près 1 sur 3 ou 4 qui obéit, il y en a 2 qui s'excusent et 1 sur 4 qui dit " oh rien à foutre, moi j'en mets plus, on n'en a plus besoin "».

MG3 : « parce que bon au jour d'aujourd'hui, on en voit encore plein qui arrivent sans masque, on leur dit " et le masque ? ", " ah ben je savais pas qu'il fallait le garder ici " (imitation de la voix des patients) ».

MG1 : « là depuis [...] que on a dit que le port du masque n'était plus obligatoire, ça les surprend un peu, mais ils font avec, [...] depuis la fin du port du masque obligatoire, c'est un peu difficile de les faire venir avec un masque, [...] c'est amusant y a des gens qui me disent..., qui m'ont dit que quand il a été dit qu'il ne fallait plus porter de masques, comment dire..., dans les espaces collectifs, eux, ils ont compris que c'était interdit le masque, enfin c'est pas tout le monde qui m'a dit ça, mais j'ai trouvé ça assez symptomatique d'un désir de vite passer à autre chose ».

### 3.3.2.2. Les mesures prises pour limiter les contacts

#### 3.3.2.2.1. L'arrêt du serrage de main et de la bise

##### a) Un refroidissement dans l'accueil

**L'arrêt, du serrage de mains et de la bise** pratiqués par une majorité de médecin, a entraîné **un accueil moins cordial** et **une résignation des patients**.

MG8 : « il y en a quelques-uns qui continuent, en fait, de tendre la main et de me dire " ah oui, c'est vrai, on le fait plus maintenant " voilà ».

MG9 : « la bise, ben ils s'y sont faits, je dirais sans trop de réflexion en disant « ah ben tiens, on se fait plus la bise mais non, mais voilà le cœur y est, ben voilà, on s'aime beaucoup mais voilà, on ne se fait plus la bise » c'est un peu comme ça, on ne se serre plus la main, ils ont bien accepté, ils en ont parlé quand même, ça

a été pour certains “ ah ben tiens, on se fait plus la bise ”, qui allaient faire la bise et qui la font pas quoi ».

MG5 : « ils ont compris, mais au départ, ils arrivaient la main tendue et moi je leur dis “ non, non, non, on ne peut pas faire ça ” en rigolant sur le ton de la plaisanterie, “ maintenant c'est interdit, on se touche pas voilà ” ».

### **b) Une perte de contact humain important**

Le MG5 ajoute que le **serrage de main** représentait pour lui **un contact humain important**.

MG5 : « enfin au départ, ça m'a touché de pas pouvoir serrer la main de mes patients, parce que je trouve que c'est un contact humain important, ouais non c'est vraiment, ben en fait je suis content de serrer la main, c'est bête, mais je suis un être humain, moi mes patients, honnêtement, mes patients je les aime, je suis content de les voir euh..., voilà euh..., [...] je sais pas comment expliquer mais il y a la politesse bien sûr mais il y a aussi une sorte d'affection, c'est..., bien sûr il y a le côté politesse, je vous dis bonjour, je suis quelqu'un de poli, mais il y a le côté affectif en fait [...] je suis content de leur serrer la main moi, [...] mes patients, je les connais quoi, donc je les aime bien, donc ça me fait un petit pincement au cœur quand ils me tendent la main comme ça et que je leur dis “ ah non, allez on a pas le droit ” ».

#### **3.3.2.2.2. Le passage sur RDV exclusif**

### **a) Des effets négatifs sur la relation**

Avec le passage sur RDV exclusif, les patients trouvaient que **leur médecin était devenu moins accessible**.

MG10 : « ils nous ont pas au téléphone parce que la ligne est occupée et ils descendent et ils se trouvent en face, là en disant “ ah ben je suis pas bien ” [...] c'est sur rendez-vous donc ça râle tout le temps, et ils ne peuvent plus nous joindre, ils sont furieux donc du coup, ils arrivent maintenant, comme ils arrivent plus à avoir de RDV, ils viennent, ils se pointent en face de la secrétaire, “ Docteur, j'arrive pas à vous joindre, comment je fais ? ” ».

Quelques médecins qui avaient l'habitude de consulter sans RDV avant la pandémie ont affirmé que le passage sur RDV exclusif entraînait **une perte d'offre de soins pour les patients**.

MG10 : « Oui et puis il y avait aussi les gens qui se plaignaient parce que un RDV toutes les 15 min, ça faisait moins de possibilités de voir les gens et qui disaient, “ c’est toujours plein, comment on fait ” donc c’est moyennement bien vécu, [...] là quand les gens sont sur RDV, ils se posent, [...] à la fin de la journée il y a moins de consultations de fait ».

MG11 : « je vois un peu moins de monde peut-être, mais bon ça doit se limiter à je dirais..., à 5 patients par jour quoi... ».

Pour le MG2, **cette limitation d’offre de soins** était, en effet, **difficilement acceptable** dans le contexte **de pénurie actuelle et de crise sanitaire**.

MG2 : « ben là, clairement on pouvait plus tous les recevoir, donc c’est devenu le gros bazar, parce que du coup, on avait 15 jours de délais, [...] le sur rendez-vous uniquement, non, je pense que c’est inadapté à la pratique de la médecine quoi, on ne choisit pas à quel moment on est malade et on ne peut pas..., je veux bien qu’on me dise qu’il faut laisser des places d’urgence mais enfin les places d’urgence qui se libèrent 24h avant, de toute façon, tu arrives le matin, elles sont déjà pleines donc tous les problèmes de la journée, on fait comment quoi... [...] on a une perte d’offre de soins qui à mon sens n’est pas justifiée et surtout pas en ce moment, donc ça c’est pas possible ».

Un autre problème relevé par le MG2 était que **certains patients ne se présentaient pas à leur RDV** sans l’en aviser : « pour moi, non, c’est pas possible, tu as bien vu ce matin, 3 lapins c’est pas envisageable ».

De plus, le passage sur RDV exclusif dérangeait un certain nombre de **patients qui souhaitaient le retour au sans RDV** moins contraignant pour eux.

MG5 : « ils avaient l’habitude d’avoir des consultations sans rendez-vous, de se pointer un peu n’importe quand au cabinet, enfin il y a un souci d’éducation de la clientèle avec mon prédécesseur donc ça occasionnait pas mal de conflits clairement au départ ».

MG3 : « bon c’est vrai que les patients me disaient « vous reprendrez pas les sans rendez-vous ? » ».

MG10 : « je pense que si je revenais au sans RDV, les gens seraient ravis, ma clientèle, parce que c’est pas la clientèle de tout le monde, donc ça oui, il y en a toujours qui ne comprennent pas pourquoi je ne suis pas revenu..., d’ailleurs si je reviens un peu le matin sans RDV l’année prochaine, c’est aussi un peu sur leur pression ».

Par ailleurs, des médecins ont déploré le fait que le passage sur RDV exclusif **a limité leur capacité de travail.**

*MG2 : « quand on sait qu'on a une capacité de travail à 6/7 de l'heure et qu'on est limité à 4/5 par le rendez-vous ».*

*MG10 : « mais le rendez-vous ça a été..., ça fait que c'est beaucoup plus long enfin moi, qui avait l'habitude de travailler sans rendez-vous et un peu j'avoue, je travaillais facilement assez vite ».*

Le MG6 a constaté que le passage sur RDV a entraîné **une perte de patientèle** : *[...] j'ai perdu des patients, le fait de ne plus faire de sans RDV mais alors c'est une patientèle pas fidèle, parce qu'ici vous savez, on a beaucoup de manouches, donc tous les gens du voyage, ils aimaient bien venir le matin sans RDV quand ils voulaient, ceux-là je ne les vois plus ».*

#### **b) Des effets positifs sur la relation**

Certains patients ont quant à eux apprécié le passage au sur RDV car cela **diminuait leur attente.**

*MG2 : « ils trouvaient que c'était bien, ils n'attendaient plus ».*

Pour ce qui est des médecins, bon nombre d'entre eux, qui sont passés au sur RDV exclusif, ont trouvé que ce mode de consultation leur permettait **d'optimiser leur planning journalier en répartissant davantage la charge de travail** notamment dans le but de **satisfaire la demande des patients.**

*MG12 : « à mon avis parce qu'on sélectionne etc..., et donc du coup, ça permet de ne pas encombrer pour rien et de mieux dispatcher les pathologies à condition d'être réactif, c'est-à-dire de pouvoir voir les gens dans la journée quand c'est nécessaire évidemment et moi je me sers pas de Doctolib c'est-à-dire, je fais que..., je réponds à tous les appels [...] mais le côté voilà donc d'être organisé [...] c'est nous qui gérons, donc on peut accélérer, faire une consulte rapide après une consulte lente [...] j'arrive à en faire 5 par heure donc en intercalant, mais j'essaye d'intercaler justement les gens, où je sais que ça sera rapide.[...] Ah oui, je préfère, moi je reçois mes appels le matin de 8h00 à 9h00 et j'attaque à 9h00 et c'est vrai que les cystites, les otalgies, les trucs comme ça, je les prends dans la matinée entre deux pour pas laisser les gens, même si c'est pas grand-chose mais, ils partent avec un traitement et un diagnostic, on a vérifié et ça part vite et donc voilà donc j'arrivais toujours à les intercaler dans la matinée entre deux et voilà ».*

MG11 : « *mais l'avantage d'être sur rendez-vous, du coup c'est qu'on n'a plus de moments où pendant 5-10 min, on fait rien, enfin on fait rien, c'est façon de parler, on a pas de patients, et au moins c'est plus étalé dans le temps de..., dans la journée de travail, je peux vraiment adapter ma journée de travail en fonction de mes préoccupations dans la journée, donc c'est-à-dire que je peux modifier du jour au lendemain mes rendez-vous, je commence à 8h00, je commence à 8h30, je commence à 10h00, je travaille entre midi et deux, je travaille pas entre midi et deux, je reprends à 14h00, je reprends à 15h00, à 16h00 et ça c'est..., c'est une liberté qui est vraiment très bien quoi...».*

De plus, pour une partie de ces médecins, le fait d'être passé uniquement sur RDV apportait un **certain confort** et leur permettait un **meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle**.

MG6 : « *mais voilà, c'est que sur RDV maintenant et pour moi, c'est beaucoup mieux parce que du coup, j'ai ralenti un peu mon exercice* ».

MG3 : « *mais comme avant j'étais en consultation libre après à partir de 18h30, par exemple le soir donc ça m'arrivait de finir presque à 22h, maintenant le fait d'être sur rendez-vous jusqu'à 20h, ça permet vraiment d'arrêter les rendez-vous à 20h donc quelque part c'est plus confortable* ».

MG11 : « *je regrette pas, j'aurai dû le faire plus tôt, du coup, ben..., ça m'a juste permis d'avoir une qualité de vie plus agréable, pouvoir donc moduler ma journée en fonction de mes activités* ».

Par ailleurs, un médecin a affirmé que **ce mode de consultation** était plus **propice à faire de la prévention**.

MG10 : « *et je m'aperçois de la différence que je m'apercevais un petit peu avant puisque je faisais déjà du rendez-vous l'après-midi, c'est pas du tout les mêmes consultations, le rendez-vous et le sans rendez-vous, ça c'est net..., on pourrait pas faire de préventif, de prévention ou de truc en sans rendez-vous alors que sur rendez-vous, on peut discuter, en fait c'est pas du tout pareil* ».

Un autre médecin a rapporté également qu'en étant uniquement sur RDV, il avait une **meilleure disponibilité pour ses patients**.

MG12 : « *Ah complètement et je pense qu'on est plus à disposition, plus disponible pour..., pour les gens [...] s'il vient sur RDV, il a droit à sa plage, il peut rester une demi-heure puisqu'il y a droit donc c'est un peu ça qui..., qui est mieux à*

gérer à mon avis et puis s'il prend une demi-heure, on prend une demi-heure quand c'est plus psychologique ou autre ».

### 3.3.2.2.3. Le recours à la TC

#### **a) Une majorité d'inconvénients pour la relation**

L'ensemble des médecins qui a dû se mettre à la TC pendant la pandémie déploraient **l'absence d'examen clinique** à l'instar de certains médecins qui refusaient déjà de l'utiliser avant la pandémie.

MG2 : « ça par contre les gens, ils comprennent bien que là, dans la relation médecin-patient il y a quand même un examen médical physique quoi... ».

MG1 : « c'est pas satisfaisant de pas pouvoir examiner les patients ».

MG5 : « je pense que la base quand même c'est de voir un patient et que c'est difficile de faire de la médecine sans examen, même des fois pour des choses qui sont toutes simples ».

MG13 : « je préfère avoir les gens physiquement aussi, quand..., quand ils sont malades ou quand ils ont un besoin de santé, pour les examiner effectivement convenablement ».

MG10 : « Je trouve ça aberrant, c'est pas de l'examen, c'est pas de la consultation médicale ».

De plus, les médecins considéraient que la TC **ne pouvait pas être utilisée dans toutes les situations** et devait être **réservée à certains motifs de consultation et pour des patients connus du cabinet.**

MG8 : « mais non, ça me pose pas de soucis sur certaines..., certaines choses quoi la plupart du temps, ils savent très bien qu'il faut que je les ai quand même vus un petit peu, c'est bon pour des certificats quand j'ai vu le patient régulièrement, les renouvellements de contraception en dépannage, des fois le renouvellement de traitement, s'ils sont au travail et qu'ils peuvent pas se déplacer ou qu'ils ont oublié, bon je dépanne et puis j'examine après ».

MG9 : « Alors ça dépend ce qu'on fait en TC, quand par exemple on donne simplement un résultat au patient et qu'on a déjà examiné le patient, qu'on réajuste un traitement, ça me pose pas de problème cette TC [...] ce qui me pose problème c'est le patient qu'on a jamais vu, qui vous décrit quelque chose et qui est pas forcément ce qui est la réalité quand vous l'examinez [...] moi je pense qu'il y a beaucoup..., beaucoup de limites à la TC ».

MG2 : « pour le renouvellement de traitement pour un mois ou pour les questions médicales comme ça, on faisait ça, ensuite c'était quelque chose d'assez exceptionnel, alors moi c'est bien pour les résultats d'examens, pour du suivi de dépression, d'arrêts de travail, pour des questions médicales, c'est pas mal ».

MG6 : « pour la cystite quoi, ou le renouvellement d'Aerius® ou le retour par exemple de radio, de scan, hein..., on voit une lombosciatique aussi ben plutôt que de revenir avec le scan, je le vois en TC ».

MG7 : « et bon il y a des gens qui prennent des rendez-vous en vidéo pour des certificats médicaux d'aptitude au sport et donc si, ils le mettent ok, s'ils le demandent, je dis ben non : « ah oui mais avant on faisait comme ça », chacun fait ce qu'il veut, « je certifie avoir examiné... » donc si je le certifie, c'est pour que je vous examine bon, « ah oui..., oui je comprends », ben oui c'est comme ça ».

M10 : « Je ne comprends pas comment on peut faire une TC en dehors de sa patientèle, on voit ça maintenant dans les officines partout, moi ça me sidère, je veux dire comment on peut faire un diagnostic, comment on peut voir les gens qu'on n'a jamais vus, j'ai quelques patients qui maintenant commencent les week-ends, ils disent j'ai fait une TC, moi ça me sidère ».

En effet, pour la plupart des médecins, il y avait **une perte d'informations cliniques** importantes qui pouvaient être **préjudiciable** pour le **médecin** comme pour le **patient**.

MG12 : « parce que y a pas de contact avec les gens et parce qu'on passe à côté de certaines..., enfin pour moi j'estime que on risque de passer pas mal à côté des choses, alors bien sûr on peut toujours blinder, mais quand même je pense que c'est beaucoup moins fiable qu'une consultation ».

MG1 : « je trouve qu'on perd beaucoup d'informations ».

MG9 : « moi j'aime encore beaucoup examiner les patients, j'en ai un qui en pleine pandémie, premier confinement me dit : “ j'ai une sciatique et puis je ne sens plus bien mon orteil ”, j'ai dit “ bof, bof, comment il est l'orteil ? ”, “ ah ben il est bleu ”, bon déjà, ça me plaisait pas, je dis “ bon vous venez ”, “ je veux pas venir ” bon il est quand même venu, heureusement il faisait une ischémie aiguë lui et la sciatique ça m'aurait un peu ennuyée, il perdait la jambe lui ».

MG5 : « je me rappelle que j'ai eu une patiente qui était dans les créneaux de TC et que j'ai appelée pour savoir, parce que je n'avais pas le motif et je l'ai appelée pour savoir ce que c'était, et en fait au téléphone je lui ai dit : “ non, non mais vous

venez et tout ” et j’ai rattrapé des cancers, des trucs comme ça pendant le confinement et donc je pense quand même qu’on fait de la meilleure médecine quand on voit les gens, ça c’est une évidence ».

MG11 : « je pense qu’on passe à côté de... d’informations non verbales et l’entretien n’est pas aussi riche ».

Par ailleurs, le MG11 a ajouté que **la relation avec ses patients n’était pas la même en TC** car les patients n’étaient pas **dans les mêmes dispositions** que lors d’une consultation **en présentiel** : « et je pense que la relation est un peu différente en téléconsultation plutôt qu’en physique, [...] les personnes ne se mettent pas dans un contexte de soins et..., et la TC est plus faite au cours de leur journée et les patients sont moins préparés, donc la consultation revêt moins d’importance pour eux, j’ai l’impression ».

De plus, toujours selon le MG11, les circonstances dans lesquelles certains patients réalisaient leur TC pouvaient poser des **problèmes de confidentialité**.

MG11 : « la semaine dernière, j’ai eu une demande de téléconsultation pour une personne qui est taxi, qui a fait la TC sur le bord de la route alors qu’il avait un client à côté de lui et c’est quelque chose qui est difficile pour moi [...] , il y a un souci de confidentialité et on se demande quelle était l’importance de cette consultation pour lui, pour qu’elle soit faite dans ces conditions-là ».

D’autre part, le recours à la TC **excluait** potentiellement une partie **des patients surtout âgés** qui ne **maîtrisait pas les nouvelles technologies** entraînant de fait **une inégalité d’accès aux soins**.

MG5 : « après, moi j’ai une patientèle qui est extrêmement âgée, j’aime beaucoup la gériatrie et ils seraient incapables de faire une TC, gérer un matériel informatique, c’est impossible quoi, ce serait très compliqué pour eux ».

MG2 : « pour, ben les gens qui avaient pas internet, pas de téléphone ou qui le manipulent pas forcément très bien ».

MG6 : « le plus difficile ça a été quand même la TC pour certains ».

Enfin, pour le MG10, **la logistique qui entoure la TC et le matériel nécessaire pas toujours fiable** constituaient **un frein à la proposition de TC à ses patients** : « ça me cassait les pieds profondément, [...] et puis le micro ça marchait ou pas donc non, non, et j’ai coupé mon abonnement à CARE [...] c’est toute une structure, c’est toute une organisation, il faut qu’ils s’inscrivent ».

## **b) Des avantages tout de même pour la relation**

Le MG5, a précisé que le recours à la TC était tout d'abord **un moyen de protection mutuelle** : *« c'est moi qui étais obligée de dire aux patients, vous ne venez pas on va faire ça à distance [...] après on le faisait vraiment pour essayer de protéger les gens et nous protéger nous aussi mais voilà »*.

Par ailleurs, des médecins ont noté que le recours à la TC avait été **une mesure assez appréciée de leurs patients** durant la pandémie.

MG6 : *« j'ai des gens qui sont en activité et qui sont très contents en fait à 7h30 de pouvoir avoir la TC [...] c'est les patients en fait qui sont demandeurs »*.

MG2 : *« les gens étaient demandeurs de ça (TC) »*.

Cette TC a également permis aux médecins de **poursuivre leur activité en gardant notamment le contact avec les patients fragiles ou atteints de pathologies chroniques** qui ne venaient plus au cabinet.

MG8 : *« c'est vrai que ça m'a bien dépanné parce que ça a permis [...] de pouvoir continuer finalement à travailler quoi »*.

MG13 : *« la téléconsultation a servi aussi à des patients qui étaient..., qui avaient peur de venir, peur pour leur propre santé et donc ils ont parfois suivi ou essayé de faire le suivi de leur santé de cette façon-là »*.

MG2 : *« c'était des relations qui étaient vraiment téléphoniques pour la plupart du temps au début, les personnes fragiles, on a maintenu un contact téléphonique en les appelant au moins une fois pendant le confinement, on a appelé la totalité de nos plus de 80 ans et de nos plus de 65 ans à risque »*.

De plus, quelques médecins ont en effet mentionné qu'ils avaient été **encouragés par les instances sanitaires** pour garder ce contact.

MG12 : *« donc c'est vrai qu'il fallait qu'on les appelle etc..., y avait eu toute cette campagne de dire aux personnes qui viennent chercher les traitements chroniques, rappelez-les pour savoir s'ils vont bien, voilà donc moi j'avais joué le jeu de le faire, d'ailleurs on était rémunéré pour ça, par téléphone mais..., mais voilà »*.

MG1 : *« Oui ben à un moment quand c'était vraiment très calme, je les ai appelés pour prendre de leurs nouvelles, c'était quelque chose qui était encouragé par la sécurité sociale, on pouvait coter une téléconsultation »*.

D'autre part, la TC était également utilisée pour **assurer le suivi régulier des patients COVID positifs** notamment en début de pandémie.

MG6 : « Par contre mes COVID, je les voyais toutes les 24h quand ils étaient très fragiles, sinon toutes les 48 h [...] donc je les voyais de très près grâce à la TC ».

En outre, pour certains médecins, la TC constituait **un outil complémentaire à leur disposition**.

MG8 : « oui, oui ça voilà, ça, c'est bien intégré de toute façon dans le..., dans ma pratique quotidienne quoi..., donc on fait tous les jours des TC, alors il y en a plus ou moins en grand nombre mais voilà, mais j'en fais quand même pas mal et ça je trouve que c'est assez pratique ».

MG4 : « La TC, ça a été un outil très efficace pendant le COVID, [...] c'est un outil à mon avis indispensable aujourd'hui [...] parce que c'est un plus, c'est pas à la place d'un examen clinique au cabinet, c'est en plus ».

Cet outil a permis d'autre part **de répondre à certaines demandes des patients** en **diminuant des pratiques chronophages** tout en améliorant le **confort** du médecin.

MG4 : « pour gérer le flux de patients, aussi pour organiser nos journées un peu plus sereinement parce que en fait, si vous voulez, une chose importante, si vous voulez faire de la médecine générale, c'est de faire en sorte de ne pas avoir 20 messages à traiter après vos journées de consultation et donc la TC, ça permet à ce type de demande, où le patient laissait un message à la secrétaire, qu'on doit traiter par la suite le soir et bien de faire cette demande directement en TC pendant les horaires de consultation et donc ça permet aussi au médecin de pouvoir traiter moins de messages à la fin de sa journée, de pouvoir rentrer un peu plus tôt et puis de se protéger lui aussi des risques du surmenage, de se reposer, faire autre chose de sa vie que de travailler ».

Le MG7 a rajouté par ailleurs qu'une TC était **moins prenante qu'une consultation en présentiel** : « il me faut un temps aussi où je souffle, même si je mange pas, et la vidéo je ne la propose plus les autres créneaux mais que voilà, 1h30 de créneau entre midi et deux et..., je me dis que c'est aussi un moment où malgré tout, même si je m'arrête pas de bosser, c'est quand même plus détendant de faire de la vidéo que du présentiel, donc ça me permet..., et les patients ils me voient manger un bout de gâteau, ça les gêne pas quoi " ah oui docteur, prenez le temps de manger " et c'est très bien, si je veux voilà, si je veux laisser la vidéo en disant excusez-moi là

*je vous coupe, je regarde un truc, je peux aller boire un coup, pisser un coup, aller gueuler dehors “ wouah ” (rires) donc je me suis fait un créneau comme ça, où c’est que vidéo parce que c’est plus..., c’est plus léger mais pas plus ».*

Enfin, pour le MG6, la TC était un moyen **d’être accessible** à une patientèle autre que la sienne, élément non négligeable **pendant la période de COVID et par les temps actuels de pénurie de médecins.**

*MG6 : « la TC, ben j’en ai fait aussi pour d’autres patients en France hein..., c’est-à-dire que j’ai suivi du COVID de patients partout en France hein..., j’ai pas vu que ma patientèle hein..., [...] moi, mes plages de rendez-vous sont ouvertes à tout le monde en TC, sauf que ce qu’il faut comprendre, c’est que mes patients ils prennent rendez-vous à l’avance en TC, au moins la veille, alors que le patient tout venant il va sur la plateforme CARE, il dit..., il regarde quel est le premier médecin qui est dispo donc si moi j’ai des trous, on va dire des dispos, j’ai peut-être un patient de Paris qui va se mettre, qui va se greffer là-dessus, mais uniquement si j’ai des trous dans mes plages de consultations voilà ».*

#### 3.3.3.2.3. La distanciation physique

##### **a) Une déshumanisation de la relation médecin-patient**

L’instauration d’une distanciation physique, sur recommandation, visant à limiter au maximum les contacts physiques en dehors de l’examen clinique, conduisait à une **déshumanisation de la relation médecin-patient** dans certaines situations telles que l’annonce de maladie grave ou pour les fins de vie dans les MDR et/ou EHPAD.

*MG2 : « Je pense que pour annoncer des maladies graves avec les mesures barrières où tu peux pas toucher les gens, où tu t’en approches pas trop, tu restes dans ton bureau, tu passes pas de l’autre côté..., tu vois moi j’aime bien quand on parle de truc un peu chaud, passer, me mettre à côté, discuter..., le côté un peu humain, tu vois ».*

*MG9 : « ça aussi parce que je trouve que parfois, quand il y avait des..., quand on annonce des choses, parfois c’était bien de pouvoir prendre la main du patient, de pouvoir voilà le reconforter en lui tapant sur l’épaule, ça on ne faisait pas, on ne faisait plus ».*

*MG5 : « si, il y a des choses qui m’ont vraiment touché, c’est quand on va dire je suis..., je vais faire des visites à la MDR et en fait, il s’est avéré que “ le patient*

zéro ” de la maison de retraite était mon patient et que je suis sa famille etc..., donc là, enfin moi, là où j'ai trouvé que, on va dire humainement, c'était compliqué voire c'était aberrant, c'était empêcher la famille de consulter, enfin de pouvoir rendre visite au malade etc..., ouais de mettre une distance physique [...] enfin ça, moi j'ai trouvé ça complètement..., enfin c'est fou quoi, c'est complètement fou de faire des trucs comme ça ».

### **b) Une mesure parfois bien accueillie par les patients même si elle peut embarrasser le MG**

En effet, pour un médecin, **faire attendre ses patients en dehors** du cabinet, aurait été **inconcevable** avant la pandémie.

MG9 : « ça a été je pense une certaine contrainte, enfin une grande contrainte au départ, moi j'aurais jamais pensé que je mettrai mes patients en dehors de la salle d'attente, [...] C'est-à-dire que moi, j'aurais jamais pensé à organiser une salle d'attente extérieure. Ben parce que une salle d'attente, c'était l'intérieur du cabinet, ça faisait le côté un peu privé du cabinet, [...] Une salle d'attente c'était..., on allait chez son médecin, on n'allait pas dehors quoi c'était..., on était dedans, on passait la porte du cabinet, on était dehors c'est tout ».

Pour autant, les patients, eux, ont plutôt **bien accueilli** cette mesure.

MG9 : « ils sont très contents d'être dehors [...] c'est eux qui spontanément ont dit “ est-ce qu'on peut aller à l'extérieur du cabinet ? ” [...], ils sont dehors, et ça leur va très bien, il y en a même certains qui m'ont dit que ça les apaisait d'être à l'extérieur ».

#### **3.3.2.4. Les mesures prises pour renforcer l'hygiène**

##### **3.3.2.4.1. L'intensification de l'hygiène des mains et de la désinfection du cabinet**

#### **-Une protection du MG et de son patient**

**La majoration de l'hygiène des mains du MG et des patients** par la mise à disposition de gel hydroalcoolique ainsi que le **renforcement de la désinfection du cabinet** ont contribué **de fait à une protection mutuelle**.

MG2 : « maintenant quand on regarde, on s'aperçoit que depuis que les gens font moins attention, on a quand même plus de virus donc c'était peut-être pas totalement inefficace non plus après, voilà oui se laver les mains ».

MG3 : « on prend un peu plus de précautions [...] en nettoyant la table d'examen ou en nettoyant le bureau et tout ça entre les deux ou quand ils arrivent on dit deux secondes, je nettoie ».

#### 3.3.2.4.2. Le retrait des distractions

##### -Une ambiance moins chaleureuse

**Le retrait des distractions** dans les salles d'attente notamment les BD, les livres, les jouets pour enfants, **surtout au sein des villages**, a conduit à **une ambiance moins chaleureuse**.

MG7 : « donc c'est devenu extrêmement spartiate ».

MG9 : « Alors je pense que ben, certains arrivent avec leurs tablettes, certains arrivent avec leurs propres livres [...] on ne se plonge plus dans le monde par images qui était là voilà ».

MG13 : « et les gens ont pris le pli de venir avec un livre ou leur téléphone pour s'occuper s'ils le doivent ».

#### 3.3.2.4.3. La blouse

##### a) Un repère pour le patient qui accentue le statut de soignant du MG

Certains médecins, qui avant la pandémie ne portaient pas de blouse, ont noté que celle-ci donnait **des repères aux patients et renforçait leur statut de soignant**.

MG4 : « finalement c'est un signe distinctif et je pense que finalement les patients ont besoin de certains repères... ».

MG1 : « finalement le fait que je porte une blouse et que je demande à mes internes d'en porter une, je trouve que ça a eu un effet positif sur la perception des internes, c'est-à-dire que je trouve qu'ils perçoivent plus les internes comme des soignants, du fait que eux aussi portent une blouse, il y a des rotations tous les 6 mois, il y a des patients qui avaient du mal à comprendre, si c'était des assistantes parce qu'il y a pas mal de dames, des secrétaires, enfin c'était un...., c'était un peu flou en fait que les internes étaient aussi des médecins. C'est un peu moins flou maintenant ».

MG12 : « je pense que c'est peut-être bien de « marquer le territoire » mais bon, [...] Ben on n'est pas habillé pareil donc voilà, après est-ce que ça crée, est-ce que ça crée une dimension de respect ou de je ne sais pas quoi..., [...] bon montrer qu'on est dans un cabinet médical, qu'on n'est pas dans un magasin ».

### **b) Un moyen de légitimer l'application des MB auprès des patients**

Le MG12 allait plus loin en indiquant qu'un médecin qui portait une blouse rendait **plus crédible la demande d'application des mesures barrières auprès des patients** : « *si on met une blouse c'est que y a un côté sanitaire c'est plus logique après de dire : " vous touchez pas partout, vous gardez vos petits sur les genoux ", voilà qui touchent pas tout, comme si ils étaient dans une..., dans une garderie ou un machin comme ça, voilà, ça a plus de légitimité* ».

### **c) Un vecteur de distance dans la relation**

Par ailleurs, d'autres médecins qui ne portaient pas non plus de blouse avant la pandémie ont remarqué que celle-ci pouvait **freiner l'échange médecin-patient** et donc **mettre une distance** avec le patient, **variable, selon le comportement antérieur du médecin**.

MG2 : « *avec le port de la blouse [...], les patients ont tendance à moins se confier* ».

MG1 : « *oui peut être que ça (la blouse) éloigne un petit peu, comme j'ai jamais été..., j'ai eu des maîtres de stage qui tutoyaient les patients, qui leur faisaient la bise pour un oui ou pour un non, oui voilà enfin, j'ai..., même si j'essaie de m'enquérir de la famille, patin, couffin à chaque fois, j'allais pas jusqu'à leur taper sur les fesses donc je trouve que ça n'a pas, enfin moi j'ai pas senti, peut-être un petit éloignement mais concrètement quelles en sont les conséquences* ».

### **d) Une possible source de contamination des patients**

Enfin, un autre de ces médecins relevait que la blouse pouvait même devenir **un élément contaminant** si elle était **mal entretenue**.

MG4 : « *mais soyons très honnête, moi encore je m'estime sérieux, je tourne avec 3 blouses par semaine, la plupart des médecins ne la lavent jamais ou alors une fois tous les quatre matins donc pour moi ce n'est pas une mesure d'hygiène ou de protection, voir ça empire les choses, [...] ça je pense que c'est une réalité* ».

### **3.3.3. Le ressenti des patients, selon les MG, sur les MB mises en place**

Selon les médecins, les patients ont dû **adhérer aux mesures barrières, par obligation**, compte tenu des **recommandations**.

MG4 : « *c'est forcément une organisation dirigiste où en fait il n'y a pas lieu à la discussion, pour le patient, c'est, vous faites ci, vous faites comme ça, les patients sont très cadrés et donc une organisation un peu militaire* ».

Quelques patients avaient du mal au début avec la nouvelle organisation, notamment car **certains médecins** étaient trop **souples** sur le respect des mesures barrières comme l'a souligné un des médecins.

MG6 : « *oui ben il y en a des gens qui ont eu du mal un petit peu à s'adapter au début, c'est sûr* ».

MG2 : « *Pff..., comme ailleurs ça les faisait chier [...] certains qui avaient des médecins un peu laxistes sur les mesures barrières ne comprenaient pas vraiment pourquoi, nous, on était si casse couille* ».

MG5 : « *Au départ, ça les a gonflés* ».

Par ailleurs, pour des patients, **ces mesures barrières** accentuaient la **perception du danger sanitaire** et généraient de **l'anxiété** et de **l'animosité**.

MG7 : « *il y avait quand même une ambiance générale, sociétale on va dire autour de..., de ces mesures barrières, tout un climat un peu aussi parfois fantasmé hein..., autour du virus, de tout ça etc..., toutes ces pensées un peu complotistes, tout ce que ça pouvait réveiller aussi d'angoisse, de colère chez les gens, « vous dites n'importe quoi ça sert à rien, nia..., nia..., nia* ».

MG10 : « *ça a transformé quand même la relation d'un certain nombre de patients vers plus d'impulsivité, je dirai, un peu plus d'agressivité* ».

Pour autant, la majorité des patients a fini par **s'y faire** surtout que dans certains cabinets, ils étaient **informés à l'avance des mesures** mises en place.

MG5 : « *après honnêtement c'est devenu une habitude* ».

MG12 : « *voilà c'est qu'une histoire de..., d'habitude en fait* ».

MG2 : « *par chance on avait Made for Made qui nous permettait de faire des annonces et tout et donc de communiquer avec notre patientèle les consignes qu'on appliquait au cabinet* ».

MG6 : « *bon après sur le répondeur on expliquait bien comment ça fonctionne [...] ça passe tout par moi donc ils étaient déjà briefés au téléphone* ».

Cependant, le MG2 a quand même trouvé que **ces mesures barrières** ont **mis de la distance entre le patient et son médecin généraliste** : « *après sur la relation elle-même ouais, ça a éloigné le médecin des patients surtout le médecin généraliste qui était quand même très proche* ».

Pour autant, la majorité des médecins qui pour la plupart exerçaient, comme le MG2, dans des **villages** où la **relation médecin-patient est particulière**, comme le précise d'ailleurs le MG12 : « *c'est..., c'est très familial, c'est très..., donc oui on a un relationnel super avec les gens parce que c'est très peu une médecine de passage* », a affirmé que ces **mesures barrières** avaient été globalement **bien perçues** par les patients.

MG3 : « *oh je pense que ça a été bien perçu, non je pense pas qu'ils aient mal perçu le..., le port du masque ou du gel ou quoi que ce soit, [...] je pense qu'ils ont bien perçu le fait qu'on essayait de les protéger* ».

MG5 : « *ça c'est très bien passé, il n'y a pas de souci hein..., et surtout ceux qui ont compris que c'était pour eux en fait aussi* »

MG8 : « *Euh..., oui ils ont..., ils ont quand même bien suivi, après dans l'ensemble* ».

MG6 : « *franchement ils se sont super bien adaptés* ».

MG9 : « *je pense qu'ils se sont bien adaptés à ce genre de choses* ».

MG13 : « *pour le cabinet ça s'est très bien passé [...] comme les choses ont été..., j'ai l'impression minimale ou de bon sens, ça a été très bien vécu, les gens ont bien compris l'intérêt de venir masqués et de ne pas s'accumuler en salle d'attente et de se laver les mains [...] Je pense que ça a été un juste milieu ces mesures sanitaires et les gens sont plutôt contents* ».

MG11 : « *les messages répétés sur les radios et les médias et tout ça ont été suffisamment importants pour que les gens prennent les mesures spontanément et donc je n'avais pas de réflexion à faire à ce sujet-là quoi..., [...] Ils l'ont vécu normalement, ils le respectaient donc y a pas eu de modifications et je ne pense pas que ça les aient gênés outre mesure* ».

En effet, pour bon nombre de médecins, il n'y a **pas eu de grosses contestations** de la part de leurs patients, autour de ces mesures.

MG5 : « *on a eu pas mal de rappels mais je veux dire pas non plus, ça a jamais été conflictuel* ».

MG9 : « *non j'ai pas eu de patients qui ont dit "on porte pas, on veut pas" voilà* ».

MG11 : « *Absolument pas non. Non aucun conflit non* ».

Le MG11 a été plus loin en ajoutant que de toute façon il ne laissait pas s'installer le conflit : *« moi je suis assez autoritaire donc voilà y a pas de conflit avec moi, ils sont pas contents, ils partent, avec moi y a pas de conflit »*.

Par ailleurs, des médecins ont même rapporté que certains patients trouvaient que **la nouvelle organisation et l'application des mesures barrières** étaient plutôt **logiques et rassurantes**.

*MG2 : « Non ils comprenaient et puis, et ça, ils trouvent que c'est très bien. Pour eux ça paraissait logique, c'était une application des mesures sanitaires de manière à diminuer la circulation virale »*.

*MG6 : « alors ils étaient plutôt très rassurés quand ils ont vu toutes les mesures que j'avais prises »*.

*MG13 : « il y a un bon nombre de patients qui sont rassurés par ces mesures »*.

Un médecin a toutefois mentionné **qu'une partie de sa patientèle** s'était sentie **moins concernée** surtout les jeunes.

*MG10 : « il y a plus de problèmes avec les jeunes, ils se sont sentis moins concernés, ça a été une histoire « et même si je l'ai, c'est pas grave, donc si j'attrape le COVID, je ne travaille pas pendant une semaine et puis c'est tout », donc peut-être moins de précautions, moins d'attention aux gestes barrières et à tout ça »*.

Quelques médecins ont quant à eux ajouté que **certains patients** n'avaient **peut-être pas toujours saisis l'intérêt** de ces **mesures barrières** y compris pour la **protection de leur médecin**.

*MG9 : « Non je ne pense pas que tout le monde ait tout bien compris mais bon je pense que certains trouvaient que c'était peut-être excessif toutes ces mesures voilà »*.

*MG3 : « après je suis pas sûr qu'ils aient pris en compte le fait de nous protéger nous aussi »*.

### 3.4. Une relation médecin-patient éprouvée mais in fine renforcée

#### 3.4.1. Une relation qui a persisté grâce au développement de stratégies

##### 3.4.1.1. Stratégies développées par le MG pour pallier les effets du masque

Comme vu précédemment, le masque a eu **des effets négatifs** sur la **relation**. Pour **atténuer ces effets** et **essayer de préserver la relation** avec leurs patients, **les MG** ont dû **trouver des solutions**.

*MG4 : « Trouver des stratégies [...] donc ça c'est du débrouillage après ».*

##### 3.4.1.1.1. Pour pallier l'inconfort du masque pour les patients

Tout d'abord, et comme nous l'avons déjà vu, **le masque** pouvait être **inconfortable** pour certains patients et selon les situations.

Aussi, les **médecins sensibles** à cet inconfort **permettaient à leurs patients** de le **retirer** momentanément.

*MG5 : « voilà s'il y a une dépression, enfin s'il y a un problème psychiatrique etc..., c'est vrai que ça va me faire peut-être un pincement au cœur de voir quelqu'un pleurer avec son masque, avoir du mal à se dépatouiller, se moucher etc..., voilà ça va peut-être un peu plus me toucher ».*

*MG13 : « et (les patients) ont pu l'enlever ponctuellement ou sur des..., des longs moments pour se moucher, pour pleurer [...] sans que ça a été difficile pour moi ».*

##### 3.4.1.1.2. Pour pallier l'obstacle à la communication

- Verbale

S'agissant de **la communication verbale**, à cause du masque, un certain nombre de médecins devaient **se répéter**, **augmenter la tonalité de leur voix** ou **encore s'appuyer sur la gestuelle** pour se faire comprendre, tout particulièrement avec les **patients malentendants**.

*MG3 : « après, on réexprime les choses d'une autre façon, dans la mesure où en Provence on parle beaucoup avec les mains aussi (éclats de rires mutuel), donc la relation après il n'y a pas que, effectivement la mimique qui est importante, il y a le ton de la voix, il y a un petit peu l'assurance avec laquelle on parle ou un peu tout ça qui joue ».*

*MG1 : « Ah oui, oui, il y a des gens qui entendent pas bien pour qui il faut un peu plus répéter, un peu plus articuler, un peu plus hausser le ton ».*

MG6 : « A cause du masque justement faut répéter, parler plus fort pour ces gens-là (patients âgés malentendants) ».

MG9 : « Ben, à part essayer de parler un peu plus fort pour les malentendants [...] parce que parfois ils entendaient moins bien avec le masque ».

Toutefois, lorsque cela n'était pas suffisant, **les médecins** étaient amenés à **retirer leur propre masque**.

MG3 : « à ce moment-là on répète, quitte à s'éloigner, enlever le masque pour leur faire comprendre ce qu'on dit ».

MG2 : « oui, alors moi du coup, j'enlevais le masque pour leur parler ».

MG8 : « Et là, aujourd'hui, il a pu lire un peu sur mes lèvres donc c'était plus facile sans le masque. [...] Ouais j'ai retiré le masque, alors je gardais les distances mais obligé de retirer le masque et avec lui (un patient) je l'ai retiré beaucoup plus tôt qu'avec les autres [...] et ça..., ça a pas été évident alors ça a pas été avec beaucoup de patients mais...lui notamment ».

MG9 : « donc j'ai décidé que j'enlevais le masque tant pis [...] je m'aperçois que quand je parle avec un masque, pour peu que les patients soient un peu âgés et ils ont un peu de mal parfois à nous comprendre donc je suis obligé de forcer donc j'ai dit " allez hop plus de masque " ».

MG13 : « oui (répéter) aussi euh...mais parfois cela ne suffisait pas et il était nécessaire d'enlever le masque pour être bien compris ».

Les MG4 et MG5 ont ajouté, qu'en début de pandémie, ils avaient même été obligés de **communiquer par écrit** avec certains patients **afin de mieux se comprendre**.

MG4 : « oui ben..., je vous ai dit, j'ai un patient avec qui j'étais obligé de communiquer par écrit avec lui, parce que vraiment malentendant ».

MG5 : « j'ai eu une patiente aussi qui venait de se faire poser un implant cochléaire au départ du COVID [...] donc elle pour les consultations c'était super compliqué au début, on s'écrivait carrément des trucs sur le portable, on se les montrait etc..., parce qu'en fait elle avait besoin de lire sur les lèvres et tout donc c'était compliqué ».

- **Non verbale**

Par ailleurs, comme vu précédemment, **le masque** était aussi une **gêne à la communication non verbale** qui donnait des renseignements sur l'état physique et

émotionnel du patient. C'est pourquoi, **face à cette communication tronquée**, certains médecins **se concentraient** davantage sur **la communication non verbale de la partie du visage non cachée par le masque**, ainsi que sur **des éléments de langage**.

*MG7 : « ben..., ça nous oblige à travailler en aveugle, un peu plus en aveugle, c'est juste du constat [...] ça vient changer que..., à un moment donné, quelque part, ce qui devient important, c'est la parole parce qu'on n'a plus le visuel, [...] on a quand même des yeux, les yeux c'est plus voilà, c'est..., c'est, c'est moins expressif que quand on a la totalité d'un visage, donc j'ai trouvé que c'était assez intéressant de se recentrer sur finalement la voix, l'intonation, ce genre de choses avec des éléments d'analyse qui sont quand même importants dans un visage, qui dit quelque chose de..., de la personne et en tout cas de ce qu'elle peut vivre au moment où elle le dit ».*

*MG13 : « par contre, j'ai l'impression d'avoir une bonne lecture du non verbal des gens et les gens ont appris à sourire avec les yeux et à être expressifs avec le haut du visage ».*

Le MG2 allait même plus loin et affirmait que pour lui, le **non verbal du haut du visage** parvenait à **contrebalancer** celui du **bas du visage**.

*MG2 : « on a juste, oui peut-être appris à lire dans les yeux des gens ouais, à regarder les gens dans les yeux quand on leur parle, à faire attention au non verbal un petit peu plus que ce qu'on faisait avant, finalement non, je disais tout à l'heure que ça diminue le non verbal, mais ça augmente le non verbal des yeux du coup puisqu'on est plus concentré dessus et je pense même que ça peut presque se compenser ».*

De plus, comme il a déjà été précisé, pour plusieurs médecins le masque **altérait** leur **empathie** et les **messages de réassurance** notamment lors de **l'annonce de maladie grave**. Aussi, dans ces situations, ces médecins n'hésitaient pas à **retirer également leur masque malgré la pandémie**.

*MG9 : « Ben, il m'est arrivée, moi de tomber le masque et de me reculer, de prendre de la distance mais qu'on voit sur mon visage ce que j'étais en train de dire voilà, pour faire passer des messages de réassurance [...], le fait d'avoir un masque sur le visage, ça me semblait assez impersonnel donc il m'est arrivé de tomber le masque pour pouvoir être plus..., je dirai peut-être plus convaincante, plus empathique ».*

*MG8 : « j'enlevais (le masque) et je faisais ce qu'il fallait quand j'en..., j'en estimais le besoin en fait, donc c'est sûr que j'ai pas respecté stricto sensu la règle,*

*masque machin, donc des fois j'enlevais (le masque) s'il y avait besoin [...] c'est vrai que des fois pour être un peu plus intelligible ».*

A contrario, **certains médecins ne retiraient pas le masque** dans ces situations compte tenu du contexte de crise sanitaire et **compensaient l'éventuelle gêne** due au masque, par le **choix des mots**, leurs **attitudes** et leur **disponibilité** envers leurs patients pour **faire passer les mêmes messages**.

*MG12 : « mais je pense qu'on arrive à rattraper les choses avec les mots ».*

*MG7 : « oui au moment de la consulte, qu'est-ce qu'ils peuvent en penser..., après, bon après je suis, je suis tellement..., toutes ces situations, j'y suis tellement attentif, je me rends disponible, [...] globalement ils ont le sentiment quand même que je suis à leur côté, après c'est pas toujours aussi évident que ça, mais... bon globalement ils ont pas le sentiment que je les laisse, que je les abandonne bon et voilà ».*

#### 3.4.1.1.3. Pour limiter les risques de retards diagnostiques

**Malgré les recommandations limitant la réalisation de l'examen ORL**, un certain nombre de médecins **ont maintenu** la réalisation de **cet examen** en recourant **plus ou moins à du matériel de protection complémentaire**.

*MG6 : « voilà ouais systématique, alors là je l'ai enlevée (visière) mais quand on était au plus fort de la pandémie, première vague, j'avais une visière que je mettais par-dessus à l'avant de mes lunettes quand j'avais vraiment une suspicion de COVID ou que les gens toussaient, j'avais en plus la visière en plexiglass ».*

*MG3 : « Non à ce moment-là, on a les masques, on a aussi..., y a des visières qui sont là, à disposition, on met des gants, on se protège, après ça change pas grand-chose au niveau des examens ».*

*MG9 : « mais très rapidement, on a examiné les gorges en mettant parfois quand il y avait vraiment le gros doute, en plus la visière, donc non seulement on avait le masque et en plus la visière ».*

*MG5 : « bon moi, j'ai des lunettes et tout donc c'est pas mal, j'ai quand même ça, donc je faisais quand même les examens ORL, ça pouvait gêner ça, mais je leur disais tant pis, " baissez le masque, il faut que je regarde quoi ", [...] Moi j'ai toujours estimé que s'il fallait que je regarde la gorge, je regarde la gorge peu importe COVID ou pas [...] après chez les enfants là je me suis jamais posé la question, je parle que des adultes, les enfants ils passent par l'examen ORL obligatoire ».*

MG11 : « Non pareil non, non, si les gens avaient mal à la gorge, ben je leur demandais de baisser le masque, j'essayais de m'éloigner éventuellement de quelques centimètres, j'ai essayé de m'éloigner du coup quand ils ouvraient la bouche c'est tout hein... ».

MG10 : « j'ai même continué à faire des streptotests [...] je regardais la gorge, “ baissez le masque, remettez-le ” ».

#### 3.4.1.1.4. Pour améliorer la relation avec les enfants

S'agissant de la relation avec les enfants, également perturbée par le masque, quelques médecins **retiraient** celui-ci pour **ne pas gêner** les enfants et les **rassurer**.

MG13 : « oui (retrait) aussi (avec les enfants) ouais ».

MG6 : « donc des fois ça m'arrive, j'enlève le masque voilà, tant que le bébé va bien, que j'ai besoin de le mettre en confiance, qu'il va y avoir un acte pas sympa, vaccins, un truc, ben je tombe le masque ».

Un médecin, quant à lui, qui **entretenait déjà de bonnes relations** avec les enfants, avait même **customiser des masques** pour les rendre **moins effrayants**.

MG7 : « c'est con (rires) parce que moi j'ai des petits masques, j'ai des nez de clown, j'ai des choses comme ça au cabinet, en fait, ils savent que je suis le « Docteur PATCH » donc je mets souvent des petits trucs, j'ai des playlists, j'ai des enceintes, donc dès qu'il y a des enfants, je mets des playlists, des crocodiles, des machins éventuellement, ça dépend de ce que je fais..., mais je mets des nez de clown, je fais des ballons, en fait et on mange des bonbons donc ce qui est pas très bien mais c'est pas grave..., en fait les enfants ils aiment bien venir au cabinet, il y a des jeux, j'avais dessiné des petits masques sur certains masques, j'avais fait des trucs, des sourires ».

Finalement, comme en témoignait le MG13, **en dépit de la présence du masque** et **grâce au développement de stratégies**, les médecins étaient **parvenus à transmettre** à leurs patients, **les messages essentiels de la consultation** : « j'ai ce sentiment-là, j'ai l'impression que à chaque fois que le message devait être passé, il a été passé, [...] j'ai l'impression que toutes les consignes sont passées ».

#### 3.4.1.2. Stratégies développées par le MG pour préserver le lien avec les patients

##### 3.4.1.2.1. Rester accessible durant le confinement

**Malgré le confinement**, la totalité des **médecins restait accessible** au cabinet pour leurs patients et **maintenait**, de fait, une certaine **offre de soins**.

MG6 : « j'ai continué à travailler pendant les confinements, le premier confinement, là où on savait pas trop où on allait [...] j'ai continué à travailler tout le temps [...] et l'après-midi, je gardais du sur rendez-vous pour les patients âgés à risque que je continuais à recevoir au cabinet mais ça, c'était dans la 1<sup>ère</sup> vague, 2<sup>ème</sup> vague ».

MG2 : « surtout pendant le confinement et tout, parce qu'il y avait peu de demandes, donc du coup, ils venaient, ils me voyaient [...] et les autres patients ben..., on essayait de continuer à les recevoir, voilà de les voir quand même ».

MG12 : « c'est vrai que c'était important de les appeler pour leur dire voilà " vous avez votre traitement ?, s'il y a besoin vous pouvez venir " ».

#### 3.4.1.2.2.Moduler la durée des RDV

Par ailleurs, afin de **pallier la perte d'offre de soins** précédemment évoquée et liée au passage sur RDV exclusif, plusieurs médecins ont **diminué la durée de chaque RDV**.

MG2 : « Ah non un RDV durait moins longtemps, [...] Voilà..., je faisais du sur rendez-vous, sans rendez-vous ».

MG10 : « je prends un rendez-vous tous les quarts d'heure mais souvent s'il y en a un enfin, il y en a toujours un de plus, donc 10 minutes, disons ».

#### 3.4.1.2.3.Elargir sa plage de consultation

Quelques médecins ont **élargi leurs plages de consultations**.

MG3 : « Non, j'ai élargi les rendez-vous ».

MG10 : « Oui ben ça après, on a augmenté les horaires, [...] je suis remonté à 15h, 15h30 au lieu de 16h par exemple, parce que pour couvrir la demande, il y avait de la demande de RDV aussi puisque j'ai quand même une clientèle assez conséquente, environ 40 actes par jour, 35 à 40 ».

#### 3.4.1.2.4.Intercaler des patients

Enfin, d'autres médecins **rajoutaient** entre deux rendez-vous, **des urgences** ou des **patients qui venaient directement** au cabinet sans RDV, étant entendu que les patients pris en plus n'étaient vus que pour **le motif de l'urgence**.

MG12 : « alors après y a toujours la personne qui vient quand même sans rendez-vous " voilà j'ai pas réussi à vous avoir nia, nia, nia, il a de la fièvre " et je le prends, je lui dis : " ben vous attendez, je le prendrai entre deux vite fait et juste pour ça ", [...] donc quand on peut les prendre comme ça entre deux, en urgence, en disant

*“ ben je vais..., je vais faire un effort, je vous prends ” du coup, ils ont compris que c'était que pour ça et du coup ça va très vite parce que voilà c'est surtout, si c'est des adultes qui ont mal à la gorge, l'examen va très vite et voilà et donc du coup on peut..., on peut vraiment les intercaler sans que ce soit stressant et ils ont voilà..., il y a un contrat, un contrat moral avec la personne qui fait que comme il est sur une plage de rendez-vous et qu'on l'a pris en plus, en urgence, et ben, il sait qu'il a pas à nous dire ».*

#### 3.4.1.2.5. Recourir à la TC

Par ailleurs, comme cela a déjà été évoqué, **la TC a permis de garder le lien** notamment avec les **patients fragiles et chroniques** ainsi qu'avec les **patients COVID positifs** en s'appuyant quand cela était possible sur les paramédicaux.

De plus, pour le MG7, la TC lui a même permis **de continuer à suivre ses patients sans risque** alors qu'il était atteint de la COVID 19 : *« et puis moi, j'ai eu des périodes où j'ai eu le COVID aussi, donc je faisais que de la TC ».*

#### 3.4.1.2.6. Rester accessible aux patients ne maîtrisant pas la TC

La plupart des médecins **étaient conscients** que plusieurs **patients surtout âgés ne maîtrisaient pas forcément les technologies** nécessaires à la réalisation de la TC. C'est pourquoi, ces médecins demeuraient bien évidemment **accessibles à leur cabinet pour ces patients**.

*MG4 : « en tout cas j'ai tenté de faire comprendre que je restais accessible même pour les personnes âgées qui ne maîtrisent pas forcément la TC, y avait des possibilités de venir me voir facilement tout de même en consultation donc j'ai tenté de garder le lien ».*

*MG6 : « tous mes patients âgés, je continuais de les voir au cabinet sur rendez-vous ».*

#### 3.4.1.2.7. Faire des entorses aux mesures barrières

Comme vu précédemment, **la distanciation physique** avait **des conséquences négatives** sur **la relation** médecin-patient lors de l'annonce de maladie grave ou en cas de fin de vie.

Dès lors, des médecins n'hésitaient pas à **faire des entorses aux mesures barrières** pour **remettre de l'humanité** au sein de la relation.

*MG8 : « quand il y avait besoin je touchais s'il fallait. J'ai..., voilà, j'ai même une personne que j'ai pris dans mes bras, c'était en 2020, au moment un peu des*

*confinements parce que y a des circonstances des fois..., c'est un petit peu difficile, mais voilà quand il fallait, quand je sentais qu'il y avait besoin, ça me posait pas de problème, voilà de poser, de mettre la main..., de mettre une main sur une épaule et la personne c'était généralement bien accueilli [...] je leur faisais enlever (le masque) s'il y avait besoin, je touchais s'il y avait besoin peu importe les recommandations et tout le reste quoi, on traite quand même de l'humain et c'est vrai que ce côté-là c'est assez important quoi, en tout cas pour moi ».*

*MG11 : « alors ça, j'ai toujours fait, oui, oui ça j'ai continué, mettre la main sur l'épaule bon c'est pas grave, c'est pas dangereux, puis serrer la main voilà et je pense même que si allez...imaginons, j'ai pas d'exemple précis en tête mais bon, s'il fallait prendre quelqu'un dans ses bras, lui donner une accolade, je le faisais quand même, mais comme je répète, moi, j'étais pas très effrayé par le COVID ».*

*MG13 : « mais par contre garder une distance physique entre les personnes est trop difficile pour moi et donc c'est pas quelque chose que je me suis privé de faire ».*

#### 3.4.1.2.8. Se servir de son statut de médecin

Le MG5 a par ailleurs **usé de son statut de médecin** pour **permettre à son patient** en fin de vie, **de mourir entouré** par sa famille en MDR, au moment où les visites étaient devenues interdites, **compte tenu des mesures barrières**.

*MG5 : « on est des êtres humains, on a besoin de..., c'est vrai que quand mon patient était vraiment..., donc je veux m'occuper de mon patient, à la MDR, parce que il a été à l'hôpital et comme il est âgé, qu'il était dément etc..., ben ils l'ont renvoyé aussi sec, donc on a géré les soins palliatifs à la MDR et c'est vrai que la MDR, ils ont dit " non, mais non, mais, allez le voir tant pis quoi..." », ils les (membres de la famille) ont habillés de la tête aux pieds et tout, ils ont cédé quoi, mais je sais, que ça n'a pas été le cas de partout quoi, ils ont cédé à la demande des patients, voilà, sous mon impulsion aussi quoi, en leur disant " attendez faut pas déconner ", je pense qu'à un moment donné il faut pas..., et donc ben on les a mis en combi intégrale, on va dire pour qu'ils puissent dire au revoir à leur papa qui était en train de mourir et tout enfin je pense que ça c'est important voilà ».*

#### 3.4.1.2.9. Continuer les VAD et en MDR/ EHPAD en sécurité

S'agissant des **VAD et en MDR/EHPAD** qui ont été poursuivies par un certain nombre de médecins malgré la pandémie, celles-ci ont donc été naturellement **un**

**moyen de garder le lien avec le patient** mais ont nécessité **du matériel de protection supplémentaire** et de **se plier aux mesures instaurées dans les établissements**.

*MG13 : « mais, on nous a demandés de porter une blouse longue appartenant à l'EHPAD, lavable. Euh..., et un masque systématiquement et des gants systématiquement pour toutes les visites à nos résidents. A été instauré également à l'EHPAD, un registre des entrées et sorties, une prise de température automatique avec des automates, et une cabine de désinfection avec des huiles essentielles à l'entrée de chaque EHPAD ».*

*MG10 : « Les MDR, [...] on a dû mettre une blouse, le Pass sanitaire avait été institué, même pour nous, enfin une fois qu'on l'avait montré une fois c'était bon, après non, on a continué à y aller, toutes les MDR où j'allais y a pas eu..., je continuais à y aller une fois par semaine comme d'habitude parce que de toute façon si on n'y allait pas, c'était compliqué quoi ».*

*MG9 : « Ben à la MDR, j'y vais tout le temps, donc ben j'ai modifié..., c'est-à-dire que maintenant, on ne consulte plus qu'en blouse, on avait quand même des patients..., on avait une sacrée organisation quand même, quand on a eu les cas de COVID à la MDR, on s'habillait à chaque chambre, surblouse voilà, donc on était quand même..., désinfection du matériel, ça aussi c'est des choses qu'on a mises en place, le stétho, il était nettoyé, un patient, nettoyage, un patient, nettoyage ».*

*MG12 : « à l'EHPAD, oui j'ai continué à y aller sauf que y avait des mesures à l'EHPAD plus draconiennes etc..., mais sinon..., qui sont encore en place enfin voilà moi je mets toujours le masque, le gel en entrant, au départ il fallait avoir son Pass etc..., bon maintenant ils ont levé le pied là-dessus mais on met quand même du gel, traçabilité, on inscrit quand on rentre, on part et voilà ».*

*MG4 : « après sur les visites dans les résidences seniors par exemple, je me pliais aux règles de l'établissement enfin sans plus de précisions ».*

Le MG2 et le MG5 qui **avaient limité ces VAD en s'appuyant sur les paramédicaux** afin de protéger les patients **maintenaient** tout de même **les VAD indispensables**.

*MG2 : « et après s'il fallait venir en VAD ben, j'y allais quoi mais du coup je me changeais ».*

*MG5 : « après s'ils étaient malades et tout bien sûr j'y allais voilà, pendant le confinement, j'en ai fait quelques-unes quand vraiment j'avais besoin d'évaluer moi*

*l'état du patient parce que je connais ses ATCD et que je connais ses fragilités etc..., donc ça m'est arrivé d'en faire ».*

#### 3.4.1.2.10. Coopérer avec les paramédicaux

Enfin, **plusieurs médecins** ont rapporté qu'ils avaient également **renforcé leur coopération avec des paramédicaux** pour **assurer** notamment **le suivi** de leurs patients COVID positifs.

*MG7 : « alors oui on avait fait un grand groupe WhatsApp avec tous les soignants du village, infirmiers etc..., on a travaillé avec la mairie pour mettre en place des portages de repas, des surveillances à domicile, on avait fait des articles sur le site de..., de la mairie et on avait instauré un système de médecins de garde téléphonique le week-end, pour les histoires COVID, donc les infirmières des patients etc..., savaient qu'elles pouvaient appeler tel week-end, tel médecin, pour avoir un conseil, s'il y avait une situation COVID [...] et globalement voilà, on a fait quand même au niveau de la..., on a essayé de mutualiser pour les masques, machin, pour en donner aussi à la maison de retraite etc., il y a eu tout un élan de solidarité entre tous les soignants du village ».*

*MG6 : « ils ont eu très vite des biologies, les surveillances de saturation ».*

### **3.4.2. Une relation qui s'est même renforcée**

#### 3.4.2.1. Un renforcement du rôle d'interlocuteur privilégié

Les mesures barrières, si elles ont **rassuré certains patients**, elles ont posé **des questions** pour d'autres qui se sont **naturellement tournés vers leur médecin généraliste** pour obtenir des réponses dans **ce contexte particulier de crise sanitaire**.

*MG8 : « après ils savaient pas trop, j'en ai beaucoup où en fait, ils savaient pas se positionner, “ je peux venir ?, je peux pas venir ?, qu'est-ce que je dois faire ?, je dois vous prévenir ? ” même encore à l'heure actuelle, j'en vois des COVID régulièrement, ils sont plus intégrés à la consultation maintenant et du coup voilà les gens savent pas trop “ est-ce que j'ai droit de venir ? est-ce que j'ai pas le droit ?, est-ce que je peux toucher ? ”, il y en a qui osent pas s'asseoir, qui voulaient pas s'asseoir voilà, ils osaient pas me donner la carte vitale, voilà c'était un peu..., un petit peu difficile, mais pas tellement, mais c'était, ne pas savoir comment faire en fait tout simplement ».*

MG12 : « et puis bon voilà en fait, c'était pas tellement de savoir..., bon le mettre (masque)[...] mais c'était l'importance de le faire, il y avait une telle confusion dans l'information et dans la désinformation que après, ils ne savaient plus voilà, et d'ailleurs là, ils finissaient par aller voir leur médecin qui connaissent en disant " qu'est-ce qu'il faut que je fasse ? " ».

De plus, d'après certains médecins, une partie des patients a également **pris conscience de l'existence du danger sanitaire** et a cherché du **soutien auprès de son médecin**.

MG7 : « ça a impacté parce que les gens sont venus un peu découvrir que tout d'un coup finalement le monde peut exploser, on sait que les catastrophes naturelles peuvent venir là, les catastrophes nucléaires peuvent venir et tout d'un coup on découvre que y a aussi les catastrophes sanitaires qui peuvent venir impacter [...] cette crise sanitaire, ben c'est une crise sociale, c'est venu alimenter, nourrir quand même des réflexions, des propos, des colères, des stress, des angoisses aussi parce que certains sont morts quand même, des personnes un peu âgées et puis cette peur voilà d'un inconnu qui est un invisible et pour certains qui sont des nosophobes et compagnie, c'était extrêmement angoissant, après ben c'était une façon de parler ».

MG12 : « c'est beaucoup ce que veulent les gens hein..., c'est, c'est de..., c'est de se dire, je suis pas tout seul face à des..., à des choses compliquées et voilà donc si on arrive à déjà leur faire dire ça et puis que ce soit vrai, c'est-à-dire qu'ils peuvent appeler pour un renseignement, pour n'importe quoi, bon déjà je pense qu'on a fait un bon..., voilà ça les a rassurés, pour tout ils avaient besoin beaucoup d'être rassurés, de toute façon naturellement, mais là encore plus par ces périodes de COVID et de pathologies quoi ».

#### 3.4.2.2. Un renforcement de la confiance du patient envers le MG

Selon le MG7, avec cette pandémie, **médecins et patients affrontaient un même inconnu**, ce qui les a **rapprochés** de fait : « ben il me semble que je dirais qu'il y avait quelque chose quand même qui nous..., qui nous rendait solidaires les uns aux autres, au bout du compte on était tous dans la même galère, tous dans ce temps avec beaucoup de questionnements, d'inconnus qu'on pouvait partager ».

Aussi, il **accueillait la parole** de ses patients avec **bienveillance** et **dialoguait** avec eux **sans** faire preuve de **paternalisme**.

MG7 : « J'ai continué à accueillir, expliquer, essayer de partager [...], l'idée était pas..., pas d'avoir des positions comme ça, tranchées, dogmatiques, et de sachant parce qu'on était tous..., j'essayais de réfléchir avec eux, alors entre ce que l'on pouvait entendre, ce qu'ils pouvaient entendre et puis en fait la réalité, pour tout ce qu'on entendait sur les plateaux télé [...] oui ça a renforcé (la relation médecin-patient) parce que je..., j'essaye quand même bon d'avoir une bonne relation avec les patients, il y a aussi la notion de confiance à un moment donné qu'on peut faire à celui qui est en face de vous, parce que vous le connaissez, parce que vous avez le sentiment que vous pouvez, moi je suis pas arrivé voilà..., arrivé avec des..., des propos complètement arrêtés, je vais aussi partager mes doutes ».

Grâce au **renforcement de la confiance**, le **médecin généraliste** est même devenu un **confident**, témoin des changements professionnels et personnels de certains de ses patients durant la pandémie.

MG4 : « oui, mais ça va au-delà des mesures barrières, c'est une remise en question de beaucoup de choses sur le plan personnel pour les patients, la COVID 19 et les confinements successifs ont permis aux patients de se poser et de réfléchir à ce qu'ils souhaitaient faire de leur vie et pour beaucoup en fait y a une réelle remise en question, ben de l'intérêt de leur travail, beaucoup de changements de carrière que je constate [...] des trentenaires qui ont foncé la tête dans le guidon jusqu'à présent et puis qui se rendent compte que en fait, ça sert pas à grand-chose et donc qu'il y a des choses plus importantes que de travailler toute la journée et la soirée donc je pense que ça a permis à certaines personnes de se réorienter dans leur vie professionnelle et personnelle, ça je pense que c'est à la fois quelque chose de difficile mais un peu salvateur individuellement et collectivement aussi pour notre société, je pense ».

#### 3.4.2.3. Une prise de conscience du patient de l'importance du MG et de la relation MG-patient

En venant **discuter autour des mesures barrières** et en ayant trouvé du soutien auprès de leur médecin en ces temps de pandémie, **les patients ont pris conscience de l'importance d'avoir un médecin et de cette relation** qu'il peut exister entre eux.

MG12 : « je pense que ça a rapproché les gens des médecins parce que c'était quand même le sujet principal, de l'importance d'avoir un médecin qui les soigne, puisque c'est la principale préoccupation là, c'était..., c'était pas les inondations des

eaux avec les plombiers, c'était euh..., c'était un virus qui..., qui pouvait les..., les..., et que voilà, ils se disaient mais moi j'ai un médecin, je peux l'appeler et donc tu vois..., ils se sont rendus compte de l'importance de la santé et des médecins voilà ça c'était important, [...] ça a permis aux gens, alors si ils applaudissaient les soignants le soir à 20 heures c'est bien mais..., mais voilà c'est aussi un signe que voilà que quelque part, ils se sont rendus compte que c'était important une relation avec un..., avec des soignants en général et que voilà [...] ça veut pas dire que ça nous a donné de la valeur mais, ça a peut-être montré l'importance d'une bonne relation de qualité, pas forcément de dire les médecins sont géniaux, c'est pas ça, mais de se dire, ouais c'est quand même important d'avoir un médecin en qui on a confiance et avec qui on peut voilà..., on peut compter dessus [...] donc je pense que oui la relation avec le médecin, tout de suite, on vit une situation depuis 2-3 mois avec un manque de médecins criant, donc les gens courent partout, ils nous supplient de les prendre voilà, donc on est encore plus désiré ».

#### 3.4.2.4. Un renforcement du rôle en matière d'éducation et de prévention

De plus, la **mise en place des mesures barrières** a aussi été l'occasion pour les médecins généralistes de renforcer leur **rôle d'éducation en santé**. Même si d'après certains médecins, il a fallu rabâcher à plusieurs reprises.

MG3 : « je leur dis “ Ben écoutez, évitez de toucher quoi que ce soit, tenez-vous à distance, toussiez bien dans votre coude ” ben, c'est toujours les mêmes, on a l'impression d'être des vrais perroquets à répéter à chaque fois, les gestes barrières, la protection... ».

MG5 : « après les gens ils sont capables, la patientèle a nécessité de la patience, de l'éducation, enfin un temps d'éducation, qui nous a un peu pris la tête mais après les gens quand même, ils ont bien compris qu'on faisait ça aussi pour eux ».

MG12 : « voilà même si on leur a tout expliqué dix fois, si c'est nous qui leur expliquons, voilà ça..., ça compte beaucoup donc voilà ».

Ils ont notamment effectué de la **pédagogie** sur la notion de virus ainsi que leur mode de transmission. Pour le MG7, l'**éducation** auprès de ses patients était d'ailleurs **renforcée par son expérience professionnelle antérieure**.

MG7 : « puis c'était un moyen de faire un peu de..., de pédagogie : c'est quoi un virus, comment ça se transmet, qu'est-ce qu'on sait, qu'est-ce qu'on ne sait pas, parce que les gens arrivaient quand même avec des flots d'informations diverses

*et variées, des choses totalement..., bon vous le savez aussi bien que moi, que les réseaux sociaux ont pu déverser comme vérité et contre-vérité [...] alors moi, j'avais toujours cet avantage, alors peut-être un peu exagéré de dire « ah oui mais moi j'ai travaillé en infectiologie, je vais vous expliquer » et puis moi j'aime bien faire de la pédagogie [...] j'ai 25 ans de suivi de patients VIH, VHC, de la toxicomanie [...] j'ai surtout essayé d'éduquer les gens parce que je l'ai connu..., je l'ai beaucoup connu dans le VIH ».*

De plus, les médecins ont également **éduqué** les patients sur les **dangers du cabinet** et l'existence **d'autres maladies infectieuses** qui, par ailleurs, ont un **coût considérable** pour la santé. Ils ont insisté sur le fait que **les mesures barrières** instaurées pendant la pandémie de COVID étaient également efficaces pour **lutter contre la propagation** de ces **autres maladies**.

*MG7 : « il y a eu un impact majeur, ça vous le savez, moins de bronchiolite, moins de GEA, moins de rhinopharyngite, moins de tout ça quand même en 2020-2021, on a quasiment pas eu de grippe donc c'est aussi d'amener les gens à la réflexion quand même, quand on pense bon..., pas de rester chez eux mais quand on fait un peu attention, quand on fait les gestes barrières, c'est aussi toutes les autres épidémies qui ont quand même un impact économique colossale ».*

*MG3 : « on a beau leur répéter que ici, c'est des nids à microbes parce que finalement on voit que des patients malades donc [...] et que le COVID circule beaucoup, il y a même la grippe, les gastro ».*

*MG2 : « c'est vrai que pendant des années, les gens ont fait..., on avait comme moyen de lutte contre les épidémies que les mesures barrières [...], la levée des mesures barrières enfin qui ont augmenté la circulation des virus saisonniers ».*

#### 3.4.2.5. Un renforcement de fait de la protection

Par ailleurs, **la mise en place des mesures barrières** au cabinet pour éviter la propagation de la pandémie, a entraîné de fait **un renforcement de la protection mutuelle** et a fait **prendre conscience aux médecins** qu'il y avait peut-être **une carence d'hygiène** dans certains cabinets médicaux.

*MG4 : « c'est un sujet intéressant car il y a avait une déficience en matière d'hygiène et de propreté en médecine générale de manière générale, pourquoi..., parce que c'est un exercice quand même historiquement assez solitaire, d'accord, historiquement plutôt masculin, qui s'est féminisé ces dernières décennies et donc je*

*pense qu'il y avait quand même.., un déficit en termes d'hygiène, de propreté..., du risque sanitaire que peut représenter une salle d'attente pas désinfectée, des locaux peu entretenus, pas suffisamment aérés, pas suffisamment nettoyés, désinfectés et donc c'est important parce que en médecine générale, plus qu'ailleurs, on voit de l'infectieux, on en voit plus que chez le cardiologue, le psychiatre ou d'autres spécialités donc il faut être très..., très rigoureux sur l'hygiène du cabinet [...] je ne suis pas sûr que les médecins se lavaient les mains après chaque patient ou après avoir touché la peau du patient ou après avoir fait un examen abdominal etc... ».*

*MG2 : « voilà ça..., ça nous a éloigné mais peut être que ça nous a remis à une place qu'on devait avoir je veux dire, c'est peut être un juste retour à quelque chose de cohérent donc on a juste repris notre place quoi..., pendant près de 1000 ans les médecins mettaient une blouse, se lavaient les mains, faisaient gaffe, cela depuis le 17<sup>e</sup> siècle - 18<sup>e</sup> siècle, on se lavait les mains..., [...] puis petit à petit, ben les antibiotiques, machin, on meurt plus de rien, on fait plus gaffe, on s'en fout, plus de maladie du péril fécal, plus rien, on ne fait plus attention et là, on s'est pris en pleine face le fait de ne pas faire attention, quand on voit, bon la Chine n'est pas forcément un bon exemple parce qu'aujourd'hui ils continuent à avoir des mesures barrières extrêmes, mais quelque part ça se propageait moins chez eux parce que quand on est malade, on met le masque, que quand on est malade, on ne sort pas, voilà alors que nous on s'en foutait quoi ».*

*MG7 : « donc je pense que ça a remis aussi les gens voilà dans cette vigilance-là par rapport à l'hygiène ne serait-ce que ça, avec les mains, le port du masque etc... ».*

De plus, un médecin, **soucieux de ne pas être à l'origine d'une éventuelle contamination** au sein de sa salle de consultation, **restreignait au maximum les contacts des patients présentant des symptômes évocateurs de COVID avec le matériel.**

*MG12 : « par contre je leur disais, on va faire attention, restez..., quand ils venaient parce qu'ils avaient des symptômes, des fois, je les examinai sur la chaise pour pas qu'ils aillent de l'autre côté, donc on regardait, la saturation, le machin, le truc pour éviter qu'ils..., voilà..., de trop bouger les choses [...] après c'est peut-être excessif, j'en sais rien, mais voilà..., [...] on est un peu fataliste mais je regardais bien quand même chaque fois que j'avais un COVID, si le gars était passé trois jours avant*

*chez moi pour voir s'il avait pu se contaminer chez moi, ce qui est jamais arrivé donc j'étais content, [...] de pas être à l'origine d'une contamination et qui en plus pouvait être fatale, on sait jamais parce que si c'est une personne âgée etc..., donc voilà après c'est vrai que ces questions je me les suis jamais posées en temps de grippe mais en tant de COVID oui ».*

### **3.5. Quelle place pour les mesures barrières ayant influencé la relation médecin-patient dans la pratique future des MG ?**

#### **3.5.1. Devenir des MB**

Parmi les mesures qui ont influencé la relation médecin-patient, les médecins se sont prononcés uniquement sur le devenir dans leur pratique, du masque, du mode de consultation (RDV exclusif et TC), de l'arrêt du serrage de main et des mesures d'hygiène dont la blouse.

Il apparaît qu'une majorité de médecins a pris conscience de **l'importance des mesures barrières** et pense qu'il est **nécessaire d'en inscrire certaines dans le temps**.

*MG1 : « c'est une prise de conscience qu'enfin en gros on a fini avec l'épidémiologie heureuse quoi..., [...] c'est un révélateur parce que ça a touché l'ensemble de la population, [...] quand ça nous touche pas directement, on fait l'impasse dessus [...] Oui mais effectivement peut-être qu'on aurait dû le faire depuis plus longtemps [...] Moi je compte les conserver (les mesures barrières) parce que [...] dans la mesure où cette épidémie n'est pas finie et ne finira sans doute pas avant longtemps et où il peut..., ou qu'il y a d'autres épidémies émergentes, je pense que c'est..., enfin c'est important d'habit..., que l'on soit tous habitués à des gestes barrières ».*

Cependant, **les mesures** qu'ils entendent **conserver** sont **variables** d'un médecin à l'autre.

#### **3.5.1.1. Le masque, a priori, un réflexe à l'avenir pour une majorité de MG**

Un **certain nombre de médecins conscients que l'épidémie de COVID n'est pas terminée conservent** actuellement **le masque** malgré **la levée de l'obligation** dans les établissements publics depuis le 31/07/2022.

*MG5 : « là pour l'instant moi je ne me vois pas l'enlever quoi, ouais c'est trop bizarre, ça fait 2 ans et demi que je l'ai sur le nez toute la journée, si je pars sans,*

*enfin si je vais travailler sans..., j'ai l'impression que j'ai pas ma culotte quoi...(rires), vous voyez ce que je veux dire, c'est vrai hein...».*

*MG13 : « aujourd'hui, pour l'instant, pendant au moins un an, je pense que je vais garder le masque en consultation ».*

*MG12 : « voilà je considère qu'on est pas encore complètement sorti [...] là pour le moment je vais m'en assister encore (du masque) tant qu'on a encore des vaccinations et des COVID et après on verra quoi...».*

*MG6 : « euh..., voilà bon entre le monkeymachin, le truc, le bidule, là, pour l'instant je le garde ».*

Ces médecins dans **un avenir plus lointain** espèrent tout de même ne plus avoir à **porter le masque de façon permanente**.

*MG4 : « Alors, je ne me vois pas faire tout mon exercice avec un masque toute l'année, attends..., j'espère qu'à moyen..., à terme on pourra enlever ce masque pendant les consultations ».*

*MG10 : « Le masque, oui, pour l'instant oui et à l'avenir imaginons dans le cas où il n'y a plus de pandémie, ah ben non, je l'enlève, je suis ravi dès que je sors de ne plus le mettre ».*

*MG8 : « mais après, j'aimerais personnellement voilà que ça..., revoir le visage des patients, pouvoir être..., respirer plus tranquillement dans le cabinet ».*

Cependant, parmi les médecins qui n'utilisaient jamais le masque en consultation avant la pandémie, **une grande majorité** envisage tout de même de l'utiliser, de **façon ponctuelle, lorsqu'ils seront malades ou notamment en périodes d'épidémies grippales**.

*MG10 : « oui voilà, ça aura au moins servi à quelque chose, c'est que ça aura donné l'habitude d'avoir un masque en face de soi ou sur soi, chose qui voilà au début me paraissait incongrue, donc oui s'il le faut, si je me sens pas bien, si je dois voir quelqu'un, j'aurai des masques et je le mettrai au cas où, ponctuellement ouais ».*

*MG9 : « bon le masque, je pense qu'on va remettre des masques enfin moi je remettrai des masques peut-être pas systématiquement mais plus quand par exemple le patient, je vais sentir une pathologie infectieuse ou si moi par exemple je suis enrhumé comme en ce moment ».*

*MG7 : « si je tousse oui ».*

Pour autant, un **médecin ne souhaitant pas conserver le masque**, l'avait même **retiré avant la levée de l'obligation** en raison de l'immunité contre le virus qu'il pensait avoir acquise.

*MG2 : « le port du masque en consultation alors j'ai arrêté tout simplement parce que bah..., triplement vaccinés plus un COVID ».*

Par ailleurs, quelques médecins **inciteront leurs patients à venir masqués** lorsqu'ils présenteront des **symptômes respiratoires**.

*MG13 : « je pense que cet avenir, il va être ponctué par les épidémies, [...] et je pense que les gens auront une incitation forte à le porter en consultation lorsque les chiffres de la pandémie vont remonter ou lorsqu'ils seront malades, c'est surtout le port du masque qui va être fluctuant ».*

#### 3.5.1.2. Le sur RDV exclusif, un mode de consultation qui va perdurer

Désormais **la quasi-totalité des médecins exercera uniquement sur RDV** car il s'agit d'un mode de consultation **plus confortable pour eux** comme ils l'ont indiqué précédemment.

*MG5 : « non pas de retour au sans RDV car c'était trop la jungle ».*

*MG6 : « et je vais rester sur rendez-vous ».*

En revanche, **deux médecins** ont décidé de reprendre leur **mode de consultation antérieur**, un mélange de sans RDV et de sur RDV, essentiellement **pour éviter une perte d'offre de soins**, comme évoquée antérieurement.

*MG2 : « bon après, on a fini par revenir au sans RDV de manière régulée ».*

*MG10 : « je suis revenu depuis un an au sans rendez-vous de 18h à 19h et j'envisage même l'année prochaine de reprendre les sans rendez-vous du matin de façon à ce que moi, si on veut me voir, on me voit le jour même, [...] L'idéal, ce serait de revenir au deux, étant avec ma mentalité de recevoir tout le monde et dans un village, c'est-à-dire revenir le matin sans rendez-vous et l'après-midi sur rendez-vous mais strict dans ce cas-là ».*

#### 3.5.1.3. La TC, une mesure qui ne fait pas l'unanimité

Pour mémoire, avant la pandémie **la grande majorité des médecins ne faisait pas de TC** et y avait recouru avec l'arrivée de la pandémie. A l'avenir, **seul un petit nombre** d'entre eux **entendent la conserver** pour diverses raisons déjà mentionnées dans la partie 3.

MG6 : « et je vais garder un peu de TC, parce que j'ai des patients qui veulent que je le garde, beaucoup même, beaucoup de patients jeunes ».

MG7 : « j'en ai gardé ouais, j'ai dédié des créneaux spécifiques entre midi et deux pour les TC, où on ne peut pas prendre autre chose, c'est vidéo ou rien ».

Finalement, **plus de la moitié des médecins ne souhaite donc plus la proposer** à leurs patients.

MG10 : « et je ne ferai pas, je ne reprendrai pas de TC [...] je préfère les appeler gratuitement « comment vous allez ? vous êtes pas trop bien ? Bon ben écoutez venez à 15h30 je vous vois juste avant de redémarrer les consultations et puis hop ».

MG12 : « non (je ne reprendrai pas la TC), c'est nulle ».

#### 3.5.1.4.L'hygiène des mains et du cabinet, le maintien d'une plus grande rigueur dans l'avenir

**Conscients d'une possible carence en matière d'hygiène** antérieurement à la pandémie, un certain nombre de médecins ont décidé à l'avenir **d'être plus vigilant sur le lavage des mains.**

MG7 : « je vais continuer à me laver les mains mieux que je ne le faisais ».

MG13 : « et l'habitude a persisté et persistera avec du nettoyage à la solution hydroalcoolique entre une et deux fois par consultation ».

MG12 : « et me laver les mains plus souvent, [...] mettre le gel et puis le lavage, [...] et ça je pense que je vais continuer à faire ».

MG6 : « alors dans ma pratique c'est évident que le gel hydroalcoolique, il va rester ».

De plus, plusieurs médecins envisagent de laisser à l'avenir en permanence **du gel hydroalcoolique** à disposition de **leurs patients.**

MG13 : « En ce qui concerne la solution hydroalcoolique qui est à disposition ça..., ça ne va pas changer, ça va le rester comme ça, c'est sûr ».

MG8 : « tout en gardant le gel hydroalcoolique à l'entrée, ça finalement c'était quelque chose que..., voilà qui ne pose pas de problème, à garder pour le coup ».

MG12 : mais je mettrais peut-être du gel systématiquement à l'entrée, je vais peut-être laisser le truc de gel pour..., pour que les gens s'habituent à mettre du gel quand ils rentrent dans un lieu médical ».

Par ailleurs, des médecins entendent également **maintenir une hygiène plus rigoureuse** au niveau **du cabinet** après la pandémie. Ils pensent **majorer la**

**désinfection des locaux et ne pas remettre de distractions** dans la salle d'attente, **pour limiter les contaminations manuportées**, excepté peut-être pour les enfants.

*MG9 : « plus désinfecter le cabinet que ce qu'on le faisait auparavant ».*

*MG12 : « je ne pense pas remettre les magazines etc..., parce que c'est vrai que c'est des sources de contamination très importantes finalement..., le côté manuel donc c'est un peu bête et surtout quand c'est les gamins qui..., qui se partagent les trucs ».*

*MG13 : « je ne vais plus remettre des magazines en salle d'attente mais plutôt pour les enfants, des livres pour les enfants, parce que l'attente est parfois difficile pour les enfants et les parents, mais il n'y a pas de magazines pour adultes et je pense ne pas en remettre, parce que je pense que humm..., bonne question, effectivement peut-être que le..., le contact du papier n'est pas le principal moyen de transmission du covid 19, néanmoins dans l'imaginaire collectif ça l'est probablement et je pense que c'est un bon message à faire passer que de ne pas laisser des revues, qui de toute façon sont globalement peu intéressantes et que les gens consultent peu ».*

#### 3.5.1.5. La blouse, un équipement qui a un certain succès

Sur la **quasi-totalité des médecins qui ne portait pas la blouse** ou alors de façon très occasionnelle avant la pandémie, **la moitié d'entre eux** a finalement décidé de **continuer à la porter**.

*MG4 : « aujourd'hui mon point de vue a peut-être un peu changé [...], je pense que oui ça fait partie des choses à mon avis à garder ».*

*MG9 : « Je pense qu'on va conserver quand même quelques bonnes habitudes en particulier ben de porter la blouse [...] c'était quand même nettement plus hygiénique [...] et puis ça se lave au moins à 60°C et puis c'est propre ».*

Un médecin, quant à lui, a toutefois **remplacé la blouse par une tenue dédiée, spécifique** pour le cabinet.

*MG10 : « j'ai acheté des espèces de vareuses [...] je vais garder parce que je trouve que c'est plus simple finalement c'est plus simple, donc ça évite finalement de salir [...], ça se lave bien, ça se repasse pas donc ma femme est ravie (rires) ».*

#### 3.5.1.6. Le serrage de main, un avenir incertain

Quelques médecins qui avaient l'habitude de **serrer la main** de leurs patients ont clairement exprimé **leur souhait de ne pas y revenir** après la pandémie.

MG11 : « les gens ont perdu l'habitude donc je serre plus les mains ».

MG10 : « moi spontanément non [...] je ferme le poing pour éviter ».

En effet, le MG12 à lui, **pris conscience** que le **serrage de main n'était pas hygiénique**.

MG12 : « la poignée de main ça sert à rien et il faut pas y revenir enfin je pense que c'est une connerie, enfin une bêtise pardon, serrer la main, ben voilà..., c'est un cabinet médical ».

### **3.5.2. Les espoirs des MG dans la responsabilisation de leurs patients**

Un certain nombre de médecins ont constaté que **depuis la levée de l'obligation** du port du masque, **les patients se relâchent** vis-à-vis **des mesures barrières**.

MG4 : « au fil du temps les exigences s'étiolent ».

MG10 : « il y a un laisser-aller depuis cet été ».

Aussi, ils espèrent que **l'éducation sur les mesures barrières** qu'ils ont faite et qu'ils **continuent à faire portera ses fruits** surtout pour ce qui est du masque.

MG4 : « Euh..., si on vit dans un monde sans COVID, alors moi ce que j'essaie d'inculquer à mes patients, c'est de..., de porter un masque quand ils sont malades de manière générale, ça c'est pour moi une chose essentielle parmi les choses à retenir de cette épidémie, il y a du bon aussi, il faudrait avoir ce réflexe-là porter un masque quand on est malade [...] j'ose espérer que les gens appliqueront ça ».

MG7 : « je me suis dit, tiens finalement dans ces salles d'attente, qui sont une espèce de nid à microbes, de bouillon de culture..., ça serait peut-être intéressant que les gens comprennent, que quand ils vont venir l'hiver et qu'ils sont mouchus-crachus, ce serait bien qu'ils mettent des masques ».

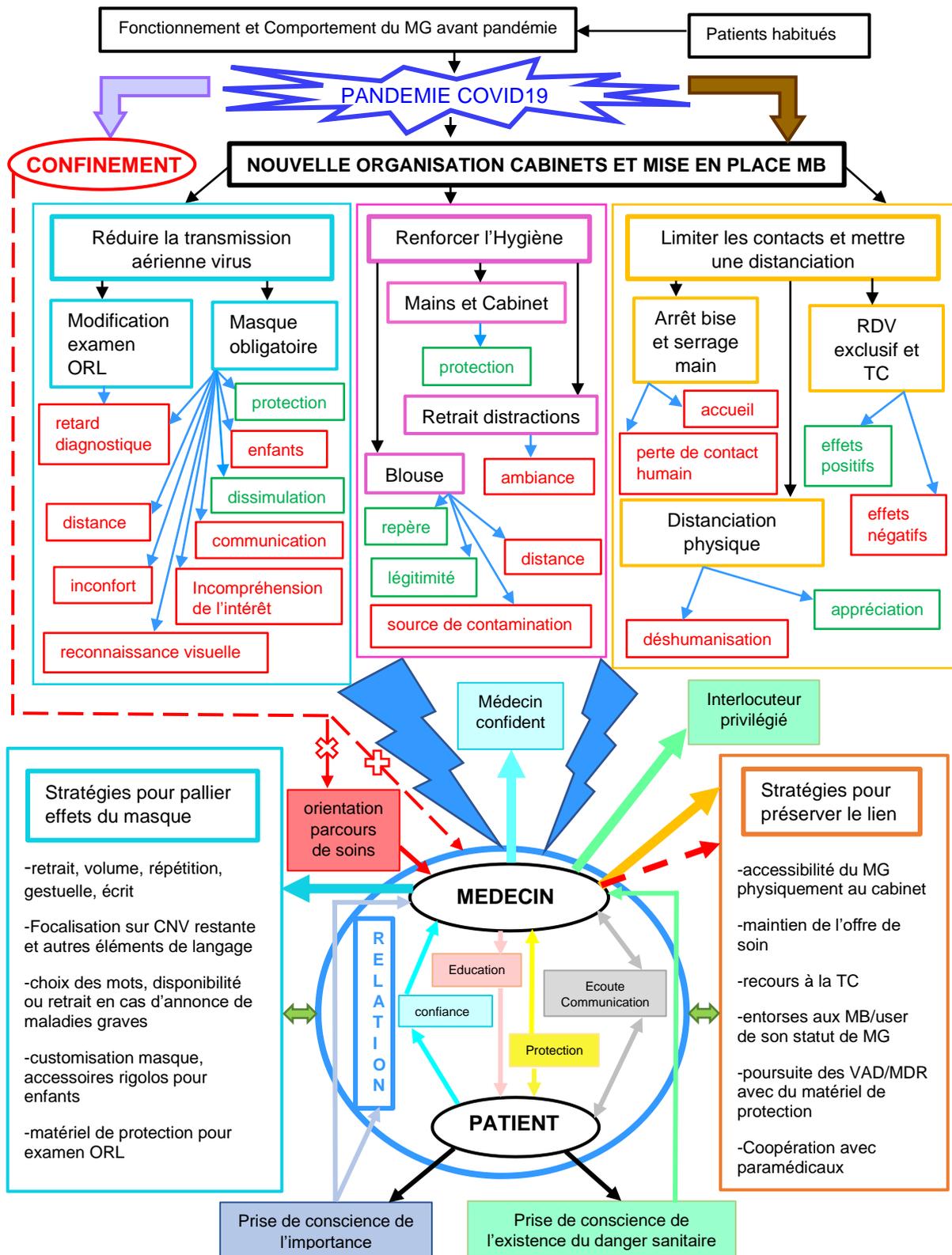
MG2 : « ben le port du masque quand t'es malade, c'est pas déconnant ».

A l'avenir, certains médecins pensent qu'ils pourraient **s'appuyer sur des structures pluriprofessionnelles pour faire cette éducation**.

MG7 : « ça demande du temps, ça demande de la pédagogie, ça demande..., après en cabinet, on est pris par 3 milliards de choses donc c'est compliqué, d'où l'intérêt de ces maisons de santé et autres, de faire ce travail, les infirmières ASALEE, travailler un peu sur la communication ».

Ils pourraient également être **soutenus par des campagnes médiatiques de santé publique** afin que les **patients comprennent l'intérêt et le caractère non éphémère de ces mesures barrières**.

*MG3 : « je pense que, peut-être qu'il faudrait encore une fois refaire des campagnes par la sécu et à la télé pour rappeler aux gens justement que les mesures barrières c'est quelque chose à conserver dans le temps ».*



**Légende :**

→ effets mesures	- ⊗ → rupture partielle/temporaire	→ renfort relation avec
→ effets positifs MB	→ → mises en place	→ devient
→ effets négatifs MB	↔ préservation relation	→ obligation
⚡ perturbation relation	→ → renfort	→ obligation/recommandation

Figure 4 : Modèle explicatif de l'impact des MB sur la relation médecin-patient

# **DISCUSSION**

## **1. Résultats**

### **1.1. Résultat principal**

Cette étude a permis d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières instaurées pendant cette pandémie ont pu impacter leur relation avec le patient.

Il ressort de ce travail que le confinement ainsi qu'une partie des mesures barrières qui avaient été recommandées aux médecins généralistes, et qu'ils ont instaurées au travers de la nouvelle organisation de leur cabinet, ont impacté la relation médecin-patient et ce, de façon majoritairement négative.

Cependant, les médecins en développant des stratégies sont parvenus à préserver cette relation. Celle-ci s'est même intensifiée grâce notamment au renforcement des rôles d'interlocuteur privilégié, de soutien et d'éducation du médecin généraliste, ce qui a permis aux patients, dans ce contexte si particulier de crise sanitaire, de se rendre compte de l'importance du médecin généraliste et de cette relation médecin-patient.

### **1.2. Résultat secondaire**

L'objectif secondaire, qui ne figure pas sur le modèle explicatif, s'intéressait à recueillir l'avis des médecins généralistes de l'étude concernant le devenir de ces mesures barrières dans leur pratique future, dès lors qu'elles ont pu influencer la relation médecin-patient.

Il ressort de notre étude que les médecins ont pris conscience de l'importance de ces mesures barrières et qu'ils souhaitent en inscrire certaines dans le temps. Cependant les mesures qu'ils veulent conserver varient d'un médecin à l'autre. Ils espèrent que l'éducation réalisée auprès de leurs patients, depuis le début de la pandémie, et qu'ils entendent poursuivre, avec le soutien éventuel des autorités sanitaires, permettra de les responsabiliser surtout en ce qui concerne l'utilisation du masque.

## **2. Forces et limites**

Il s'agit de la première expérience en recherche qualitative de l'enquêtrice. Aussi, des questions ou des relances trop fermées ont tout de même pu influencer ou orienter la réponse des participants et affecter la qualité des entretiens, créant ainsi **un biais d'investigation**. Même si, pour limiter ce biais l'enquêtrice s'était **documentée** préalablement **sur la recherche qualitative**, en étudiant le livre de *JP. Lebeau « Initiative à la recherche qualitative en santé »* recommandé par l'université (26) et qu'un **entretien test** avait été réalisé. Par ailleurs, il est à noter que malgré le manque d'expérience de l'enquêtrice en recherche qualitative, **l'ensemble des entretiens** a tout de même pu être **utilisé** pour l'analyse.

**Le biais d'interprétation** est inhérent à la recherche qualitative car cette méthode suppose une certaine subjectivité de l'enquêtrice dans l'analyse des données. C'est pourquoi, afin de le limiter, **une triangulation des données** a été réalisée avec une deuxième personne n'appartenant pas au milieu médical avec la **recherche d'un consensus** en cas de **divergences** dans l'analyse, le cas échéant. Par ailleurs, certains verbatims ont été codifiés mais n'ont pas été retenus car ils ont été jugés, par l'enquêtrice comme non pertinents pour le sujet, ce qui peut également être à l'origine de ce même type de biais.

Par ailleurs, toujours du fait du manque d'expérience dans la réalisation d'entretien, l'enquêtrice a pu inconsciemment faire valoir son ressenti à travers des relances ou des questions et ce malgré la présence du guide d'entretien, causant ainsi **un biais d'animation**.

De plus, l'échantillonnage en méthode qualitative n'a pas pour vocation d'être représentatif de la population étudiée mais de recruter des participants qui ont vécu le même phénomène, entraînant de fait **un biais de sélection**. Ce type de biais a pu également survenir du fait que les rares médecins qui ont initialement accepté de participer à l'étude et qui avaient été contactés par mail, pouvaient être du coup plus intéressés pour participer à cette étude, d'autant plus qu'ils avaient l'intitulé exact du sujet. Ce type de biais a pu être partiellement atténué par la suite dans la mesure où le sujet exact n'était plus délivré aux médecins recrutés par « **effet boule de neige** », ces derniers étant essentiellement contactés par SMS. De même, le recours à l'échantillonnage par « effet boule de neige », devant les difficultés de recrutement, a

pu également être à l'origine de ce type de biais compte tenu du fait que les participants n'étaient pas véritablement choisis par l'enquêtrice.

En outre, le fait que les premiers participants aient eu connaissance du sujet exact et qu'ils aient pu éventuellement se renseigner préalablement sur le sujet a pu influencer leurs réponses en ne reflétant pas exactement leur point de vue.

D'autre part, ce travail étant réalisé à distance du début de la pandémie, soit un peu plus de deux ans, certains médecins ont pu omettre des éléments dans leurs réponses, conduisant ainsi à un **biais de mémorisation**.

Il est précisé que les entretiens n'ont pas été retournés aux participants, après retranscription, pour d'éventuelles corrections.

Par ailleurs, l'analyse des éléments non verbaux des entretiens n'a pas eu lieu à cause du manque d'expérience de l'enquêtrice dans ce domaine.

Enfin, l'**enregistrement audio** peut constituer un **frein à l'échange** qui a pu être partiellement compensé par le fait que les entretiens se sont déroulés, selon les convenances des médecins généralistes, dans des lieux familiers aux participants ou par téléphone, ce qui a pu leur permettre de se laisser aller plus facilement à la **confiance**.

Pour notre étude, **la méthode qualitative** a été retenue. En effet, cette méthode **convient** parfaitement au **sujet traité** qui vise à recueillir le point de vue des participants. De même les **entretiens individuels semi-dirigés** sont de fait **adaptés** à cette approche inspirée de la **phénoménologie interprétative**.

De plus, même si l'enquêtrice a fait face à des difficultés de recrutement malgré les relances et que seulement 13 entretiens ont pu être réalisés, une **suffisance des données** a tout de même été **atteinte**.

Enfin, cette étude **respecte les critères de qualité** de la **grille COREQ** dont une version française complétée avec les éléments de notre étude est disponible en annexe.

### **3. Comparaison du résultat principal avec la littérature**

#### **3.1. Des médecins généralistes capables d'adaptation rapide**

Les médecins généralistes ont su modifier rapidement leur organisation dès le début de la crise sanitaire pour limiter le risque de contamination par le Sars-CoV-2 au sein du cabinet et pour continuer à recevoir leurs patients, y compris pendant le confinement, dans un environnement plus sécurisé. En effet, il ressort de notre étude qu'ils ont respecté les recommandations (15–21) et les obligations, diffusées initialement notamment par les URPS et reprises par les instances sanitaires, et ont donc tous réorganisé leurs cabinets globalement de la même manière. Ils ont effectivement réaménagé leurs salles d'attente, modifié leur mode de consultation via le passage sur RDV exclusif et le recours à la TC, afin de limiter les contacts physiques et accentué l'Hygiène contribuant de fait à une protection mutuelle au sein des cabinets. Ces résultats concordent avec ceux retrouvés dans les thèses de *L. Pluchon* et de *H. Cuq*, réalisées en 2021, qui décrivent une réorganisation similaire chez des médecins généralistes respectivement finistériens et isérois (27,28) ainsi qu'avec ceux de la thèse de *M. Heron* réalisée en 2020 pour ce qui concerne l'hygiène (29).

Il est à noter, cependant, qu'aucun des médecins interrogés n'a clairement abordé l'existence de recommandations concernant la réorganisation de leur cabinet.

#### **3.2. Un impact certain des mesures barrières sur la relation mais limité par les stratégies des MG**

##### **3.2.1. Le masque : un impact majeur sur la relation**

S'agissant des mesures mises en place pour réduire la transmission aérienne du virus, le port du masque, initialement recommandé et dont l'obligation a ensuite été généralisée à l'ensemble de la population, est, comme on le voit dans notre étude, la mesure qui a le plus impacté la relation.

Ainsi, il a majoritairement affecté la relation de façon négative, notamment en gênant la reconnaissance des personnes, en altérant la communication, en perturbant les conditions d'examen de l'enfant et en entraînant des retards diagnostiques.

Comme les médecins de l'étude l'ont évoqué, le masque constitue, dès le premier contact avec le patient, une gêne à l'identification et à la reconnaissance visuelle à cause de l'uniformisation des personnes qu'il entraîne. Or, pour le philosophe *E. Levinas*, la rencontre avec autrui passe par le visage : « *l'accès au visage est d'emblée éthique* » et « *Autrui est visage* » (30). Rappelons d'autre part que la relation médecin-patient est

déjà une relation asymétrique et que la rencontre avec le visage d'autrui renforce ce caractère asymétrique et crée une certaine responsabilité. Il suscite spontanément, à l'observation, une exigence de réponse, d'aide, et de soutien : « *Dès que le visage de l'autre apparaît, [...] il m'oblige* » (31), sans attendre de réciprocité : « *je suis responsable d'autrui sans attendre la réciprocité* » (32). Le masque, en cachant une bonne partie du visage, perturbe donc la relation.

Par ailleurs, les médecins interrogés ont souligné que cette gêne à la reconnaissance visuelle était plus marquée avec les nouveaux patients.

Dans leur étude, *Daniel J. Carragher et Peter J.B Hancock* ont comparé les capacités d'individus à reconnaître et à appairer deux images montrant, soit des visages familiers, soit des visages non familiers et ce dans différentes conditions (deux photos représentant la même personne ou deux personnes différentes non masquées, ou bien deux photos représentant la même personne ou deux personnes différentes mais seulement l'une des deux étant masquée ou alors deux photos représentant la même personne ou deux personnes différentes, les deux étant masquées). Il en ressort que la présence du masque altère les capacités de reconnaissance et d'appariement des visages des personnes, qu'elles soient familières ou non familières, ce qui confirme les résultats retrouvés dans notre étude sur ce point (33).

Une autre étude, celle de *Noyes et al.* publiée en mars 2021, retrouve également des résultats similaires, cependant, la baisse de performance dans la reconnaissance des visages était deux fois plus importante pour les visages non familiers que pour les visages familiers (34), ce qui pourrait expliquer le fait que cette gêne à la reconnaissance était davantage ressentie par certains médecins de notre étude pour les nouveaux patients.

Par ailleurs, il ressort aussi de notre travail, que la présence du masque altère la communication, qui est fondamentale dans la relation médecin-patient. Tout d'abord, il perturbe la communication verbale, ce qui est particulièrement gênant pour les patients malentendants car il empêche la lecture labiale. Plusieurs études sont en accord avec nos résultats dont l'enquête de *Calvignac* (22,35,36). Certaines précisent, par ailleurs, que le masque étouffe les hautes fréquences essentielles à l'intelligibilité de la parole et ce, même chez les patients non malentendants. De plus, ceci est plus marqué avec des masques de type FFP2 (37). Dans leur étude, *Marler et Ditton* précisent qu'une mauvaise communication verbale peut affecter les échanges collaboratifs nécessaires

à la prise de décision partagée et également compromettre la sécurité des patients en cas de mauvaise compréhension (38).

Pour atténuer ces effets négatifs, ces études mentionnent plusieurs stratégies telles que : faire face aux patients, parler lentement, augmenter le volume de la voix, utiliser les nouvelles technologies qui convertissent la parole en écrit, appuyer le discours oral par la gestuelle, utiliser des masques faciaux avec des fenêtres transparentes, communiquer par écrit ou encore recourir à la TC vidéo permettant ainsi de s'affranchir du masque. Il est constaté que plusieurs de ces stratégies ont été utilisées par les médecins généralistes dans notre étude (35–37).

D'autre part, il ressort de notre étude que selon les médecins interrogés, le masque altère aussi la communication non verbale. Celle-ci est également essentielle à la relation médecin-patient et permet de véhiculer des informations, telles que les émotions, particulièrement importantes pour les médecins, mais aussi pour leurs patients et ce, même en l'absence de toute parole. En effet, toujours selon *E. Levinas*, « *Le visage parle. Il parle en ceci que c'est lui qui rend possible et commence tout discours.* » et « *le visage est sens à lui seul* »(30). L'étude de *Noyes et al.* va en faveur de notre résultat puisqu'elle retrouve une altération de la perception de toutes les émotions de façon générale en présence du masque (34). Aussi, bon nombre de médecins de notre étude ont fait des entorses aux mesures barrières en autorisant leurs patients à retirer le masque notamment en cas de détresse psychologique.

De même, ces médecins n'ont pas hésité à retirer leurs propres masques notamment lors de l'annonce de maladie grave, devant la difficulté selon eux à transmettre de l'empathie en sa présence. Cette difficulté est également retrouvée dans l'étude de *Wong et al.* en 2013, que les patients connaissent bien ou peu leur médecin. Toutefois, cette étude fait ressortir que le degré d'empathie perçu par un patient qui connaît déjà son médecin, lorsque celui-ci est masqué, est supérieur à celui perçu par un patient qui ne connaît pas son médecin. Il ressort aussi que la différence de perception de l'empathie, chez un patient qui connaît bien son médecin lorsque celui-ci porte ou ne porte pas le masque, est plus importante que celle pour un patient connaissant moins le médecin dans ces mêmes conditions (39).

Un autre effet négatif du masque qui ressort de notre étude, est qu'il gêne l'interaction avec les enfants en bas-âges qui sont davantage effrayés, compliquant ainsi la réalisation de l'examen clinique. Ces difficultés sont également retrouvées dans l'étude de *Shack et al.* et dans l'enquête de *Calvignac* (22,40). Elles peuvent être

atténuées afin de surmonter l'appréhension et la peur de l'enfant selon *Shack et al.* par le recours à un ton humoristique, à des masques rigolos (40) comme l'a d'ailleurs fait un des médecins de notre étude ou encore par le retrait du masque comme l'ont aussi fait certains médecins dans notre étude.

Enfin, il ressort de notre étude que pour quelques médecins le masque a causé des retards diagnostiques, ce qui a également été évoqué dans la thèse qualitative en binôme de 2022 réalisée par *C. Duchet et V. Lavayssière* (41).

Par ailleurs, dans sa thèse *A. Passerieux* avait indiqué qu'il serait intéressant de réétudier l'impact du masque sur la relation médecin-patient, à distance du début de la pandémie (23). Dans notre étude qui a été réalisée à un an de la sienne et à plus de deux ans du début de la pandémie, il est constaté que globalement en ce qui concerne le masque, les éléments retrouvés sont en accord avec sa thèse, excepté en ce qui concerne les retards diagnostiques qui n'ont pas été évoqués. Ceci peut s'expliquer par l'absence de recul suffisant par rapport au début de la pandémie au moment de la réalisation de sa thèse.

### **3.2.2. Le confinement : un coup dur pour la relation**

Pour rappel, le MG constitue le premier contact du patient avec le système de santé. Pourtant, dès le début de la pandémie, les pouvoirs publics ont incité les patients à appeler le SAMU via le 15 en cas de symptômes évocateurs d'un possible COVID et à ne pas se rendre chez leur généraliste. Par suite, l'instauration d'un confinement décrété le 17/03/2022 par le gouvernement, a fortement limité les déplacements de la population. Ces deux facteurs ont entraîné une baisse de fréquentation des cabinets médicaux estimée sur la région PACA à 23 %(42). De plus, un certain nombre de patients ne sont pas venus consulter par peur de contracter le virus. Par ailleurs, l'activité de soins programmés a également été suspendue ou retardée (43). De plus, beaucoup de symptômes étaient mis sur le compte du Sars-CoV-2 en début de pandémie. Ces éléments ont ainsi contribué à des retards de diagnostics et de prises en charge, préjudiciables aux patients. Ces constatations sont d'ailleurs retrouvées dans notre étude. Certaines constatations similaires sont retrouvées aussi dans la thèse de *H. Cuq* réalisée en 2021 (28) ainsi que dans d'autres études effectuées dans des pays comme l'Espagne, où un confinement a également été instauré (44).

Enfin, malgré ce confinement, les médecins généralistes de notre étude sont tous restés en permanence accessibles à l'ensemble de leurs patients, au cabinet, et aucun d'entre eux n'a fait part d'une éventuelle peur de se contaminer.

### **3.2.3. Le RDV exclusif et la TC : de nouveaux modes de consultation**

La pandémie de COVID 19 a entraîné le recours massif à la TC afin de limiter les contacts et d'assurer une protection mutuelle. Celle-ci a permis aux médecins de notre étude de poursuivre leur activité et de garder le lien avec leurs patients, surtout avec les patients âgés et atteints de maladies chroniques, notamment pendant le confinement, mais aussi d'assurer le suivi des patients COVID (42,45). De plus, les médecins se sont également appuyés sur les paramédicaux pour assurer le suivi de ces patients comme cela a aussi été rapporté dans d'autres études ou thèses (41,46). Par ailleurs, pour les patients âgés qui ne maîtrisaient pas les nouvelles technologies, les médecins restaient bien entendu accessibles physiquement à leur cabinet. Pour autant, la TC présente, selon eux, de nombreux désavantages pouvant mettre en danger la relation médecin-patient notamment compte tenu de l'absence d'examen clinique, pourtant au cœur de cette relation, notion également retrouvée dans d'autres travaux (27,41,47,48).

Seuls, quelques médecins ont trouvé que la TC constituait un outil complémentaire intéressant qui permettait également de lutter contre des pratiques chronophages mais considéraient que celle-ci devait néanmoins être restreinte à certains motifs spécifiques de consultation et aux patients déjà connus du cabinet, éléments également retrouvés dans l'étude de *Ward et al.* (48) .

D'autre part, le passage sur RDV exclusif, toujours en vue de limiter les contacts a rencontré un certain succès auprès des médecins de notre étude. Cela leur a permis de mieux organiser leur planning journalier, leur procurant ainsi un certain confort.

Toutefois, il ressort aussi de notre étude que pour certains médecins, ce mode de consultation entraîne une perte d'offre de soins en limitant le nombre de patients vus dans la journée, ce qui est problématique, comme nous l'avons vu, dans les milieux semi-ruraux, où les médecins se font plus rares et où les patientèles sont pourtant conséquentes. Cet élément, à ma connaissance, n'a pas été rapporté dans d'autres thèses. Il est à noter que les médecins concernés ont dû s'adapter, soit en élargissant leurs plages de consultation, soit en revenant à du sans RDV.

### **3.2.4. Une amélioration globale de l'hygiène**

Notre étude fait ressortir, que toujours en vue de limiter la transmission du virus et d'assurer leur protection ainsi que celle des patients, les médecins ont donc tous majoré leur hygiène des mains et celle du cabinet. Il est constaté qu'avant l'arrivée de la pandémie, un certain nombre de médecins ne respectaient pas les recommandations de la HAS et de la SF2H en matière d'hygiène (49–51). Le même constat est retrouvé dans la thèse de *M. Heron*, réalisée en 2020 (29).

Ces recommandations existaient pourtant respectivement depuis 2007 et 2015 et ont été réactualisées en 2017 pour la SF2H. Elles préconisaient notamment la désinfection et l'aération quotidienne des locaux, le lavage quotidien et le retrait des jouets de la salle d'attente en période d'épidémies hivernales, le lavage systématique des mains à l'arrivée et à la sortie du cabinet et l'utilisation de gel hydroalcoolique entre chaque patient.

D'ailleurs, quelques médecins de notre étude ont reconnu qu'il existait bien une insuffisance d'hygiène avant la pandémie.

D'autre part, l'étude retrouve que la blouse a eu plusieurs impacts sur la relation. En effet, elle est vue comme un repère pour le patient le plaçant ainsi dans un contexte de soin et permettant d'affirmer le statut du médecin au sein de la relation.

Par contre, pour certains médecins de l'étude, elle met de la distance avec les patients et constitue un frein à l'échange, ce qui pour ces médecins nuit à une certaine proximité, qui selon eux est nécessaire à la relation surtout en médecine générale. Ces notions sont également retrouvées dans la thèse de *C. Remy* datant de 2018, thèse qualitative réalisée non pas auprès de médecins généralistes mais d'internes en médecine générale (52).

Un autre élément qui ressort de notre étude est que la blouse n'est pas forcément perçue comme une mesure d'hygiène. Ainsi, elle peut même devenir une source de contamination dès lors qu'elle est mal entretenue. D'ailleurs, les résultats de la thèse mentionnée ci-dessus retrouvent, en outre que, déjà, les internes ne lavent pas forcément leur blouse quotidiennement (52).

### **3.2.5. L'arrêt du serrage de main et la distanciation physique : une relation médecin-patient qui perd en qualité**

Il ressort de notre étude qu'afin de limiter les contacts physiques et d'instaurer une distanciation, les médecins ont donc tous cessé de serrer la main de leurs patients.

En dehors d'un refroidissement dans l'accueil, la distanciation a eu pour effet de déshumaniser la relation dans ce contexte particulier de crise sanitaire, ce qui a pu conduire à une diminution de la qualité de celle-ci. Il était recommandé par le HCSP de maintenir une distance physique minimale entre deux personnes d'au moins 1 mètre (13). Or dans sa thèse de 2015, *D. Archambault* a mis en évidence que la qualité de la relation médecin-patient était déjà moins bonne, lorsque les médecins se situaient à une distance de plus de 75 cm des patients et ce, même s'ils serraient la main à leurs patients en début et en fin de consultation (53).

Cependant, comme cela a déjà été évoqué les médecins de l'étude n'hésitaient pas à faire des entorses à ces mesures barrières lorsqu'ils l'estimaient nécessaire.

### **3.3. Une valorisation du MG et de la relation**

Dans notre étude, il apparaît que si les MB mises en place en vue d'assurer la continuité des soins en sécurité, ont affecté la relation médecin-patient, elles ont aussi permis de conforter le rôle d'interlocuteur privilégié du médecin généraliste et d'accentuer son rôle en matière d'éducation. De par leur écoute et leurs échanges avec les patients, les médecins sont parvenus à renforcer la confiance des patients envers eux et ceux-ci se sont davantage confiés. Les patients ont donc pu trouver du soutien auprès de leur médecin dans ce contexte de pandémie de COVID et ont pris conscience de la valeur de la relation, si particulière, qu'il existe entre eux et leur médecin.

L'étude de *Zhou et al.* réalisée durant la pandémie, montre un renfort de la relation médecin-patient et une amélioration de la confiance du patient envers le médecin par rapport à l'avant pandémie (54). Il en est de même pour la thèse en binôme de *C. Duchet* et *V. Lavayssière* qui montre également que les médecins généralistes ont eu un rôle primordial de soutien et d'éducation, ce qui concorde avec les résultats de notre étude (41).

## **4. Comparaison du résultat secondaire avec la littérature**

### **4.1. Un avenir variable selon la MB**

Tout comme dans notre étude, il ressort de la thèse de *L. Pluchon* que les médecins souhaitent pouvoir retirer le masque en consultation, dans l'avenir, mais que cependant bon nombre d'entre eux envisagent d'y recourir ponctuellement en cas de maladie ou de périodes épidémiques pour se protéger ou protéger leurs patients (27).

Or, ce recours ponctuel aux masques, dans ces situations, était pourtant déjà recommandé par la SF2H depuis 2015 (50).

L'utilisation de la TC a fortement diminué après la levée du confinement (42) et plusieurs thèses (27,41) rapportent qu'une majorité de médecin, qui y a recouru pendant la pandémie, ne souhaite pas la conserver, ce qui est en accord avec les résultats retrouvés dans notre étude. A contrario, le passage sur RDV exclusif a procuré un certain confort aux médecins qui envisagent dans leur grande majorité de conserver ce mode de consultation, ce qui est aussi retrouvé dans une thèse précédemment évoquée (27).

Par ailleurs, la moitié des médecins de notre étude souhaite conserver la blouse ou à défaut une tenue spécifique pour le cabinet après la pandémie. Cette position est en accord avec celle retrouvée sur ce point dans la thèse de *L. Pluchon* (27).

Enfin concernant l'Hygiène en général, les médecins interrogés de l'étude envisagent d'être plus vigilants. Cette notion apparaît également dans la thèse de *M. Heron* en ce qui concerne l'hygiène des mains (29).

## **5. Perspectives**

### **5.1. Pour la recherche**

Notre étude s'intéressait au point de vue des médecins généralistes. Or, la relation médecin-patient implique deux personnes, c'est pourquoi il pourrait être opportun de réaliser une enquête miroir auprès des patients pour connaître leur opinion sur le sujet.

Par ailleurs, l'essentiel des médecins interrogés dans cette étude exerçait en milieu semi-rural. Comme il figure dans cette thèse, la relation médecin-patient a souvent un caractère un peu plus familial dans les villages. L'impact de ces mesures barrières sur la relation médecin-patient pourrait donc être différent de celui constaté dans les cabinets des grandes villes où il s'agit peut-être plus d'une médecine de passage. Aussi, il pourrait être intéressant de réaliser la même étude uniquement en milieu urbain.

D'autre part, nous avons vu que la majorité des médecins envisageait de rester exclusivement sur RDV pour des raisons de confort personnel. Or, quelques médecins ont tout de même évoqué le fait que ce mode de consultation entraînait une perte d'offre de soins. Nous pouvons dès lors nous demander comment faire pour combiner, le confort du médecin avec un meilleur équilibre vie privé-vie professionnelle, avec la

demande de soins grandissante des patients, dans un contexte de pénurie de médecins. Il ressort de notre thèse et de nombreux travaux vus précédemment que la TC ne semble pas être une solution puisque celle-ci n'a pas franchement convaincu les médecins généralistes.

Enfin, notre étude fait apparaître qu'un certain nombre de médecins entendent maintenir dans leur pratique future une partie des mesures barrières vues dans ce travail de thèse. Une enquête, une fois la pandémie terminée, pourrait être envisagée afin de voir si ces mesures barrières ont effectivement perduré.

## **5.2. Pour la pratique**

Nous pouvons penser à l'issue de notre étude, que le maintien effectif d'une hygiène plus rigoureuse et le recours plus systématique au masque lorsque la situation l'impose, pour les médecins comme pour les patients, pourraient peut-être permettre, en cas de nouvelle pandémie, due à un virus respiratoire, de ralentir plus précocement la propagation de l'agent infectieux. Cela supposerait que les MG puissent disposer, de façon permanente, de masques et de gels hydroalcooliques en quantité suffisante.

## **5.3. Pour la formation**

Nous avons vu dans notre étude que le masque a entraîné un obstacle majeur à la communication verbale et surtout non verbale. Or dans les années à venir, il se pourrait que nous ayons à affronter d'autres épidémies de virus respiratoire. Aussi, il pourrait être intéressant d'essayer de développer des formations visant à trouver des alternatives pour communiquer en présence d'un masque et qui s'appuieraient peut-être davantage sur le langage non-verbal autre que celui du bas du visage.

## **CONCLUSION**

L'arrivée de la pandémie de COVID 19 et la nécessité de mettre en place des mesures barrières, pour limiter la propagation du virus, ont conduit les médecins généralistes à modifier l'organisation de leur cabinet.

Certaines des mesures barrières mises en place ont impacté, essentiellement de façon négative, la relation particulière qu'entretiennent les médecins généralistes avec leurs patients.

Cependant grâce au développement de stratégies, les médecins généralistes sont parvenus à limiter cet impact et à préserver malgré tout cette relation mettant de fait en exergue la solidité de celle-ci.

Durant cette pandémie, les rôles du médecin généraliste se sont renforcés et les patients ont réalisé l'importance du médecin généraliste et de la relation médecin-patient qui a gagné en intensité.

Les médecins généralistes ont par ailleurs, pris conscience de la réelle utilité de certaines de ces mesures barrières qu'ils souhaitent garder dans leur pratique future et ils espèrent parvenir à responsabiliser leurs patients vis-à-vis de ces mesures.

Il serait intéressant de voir si cette valorisation de la relation médecin-patient va se poursuivre au-delà de la pandémie, si les bonnes résolutions prises par les médecins généralistes sur les mesures barrières vont effectivement perdurer et si les patients vont y adhérer.

## **BIBLIOGRAPHIE**

1. Jolivet A, Le L, Laurent J. Chapitre 1: La relation médecin-malade- La communication avec le patient-L'annonce d'une maladie grave-La formation du patient-La personnalisation de la prise en charge. In: Santé Publique-Lectre critique d'article-Médecine du travail-Médecine légale. Paris: Vernazobres-Grego; 2017. p. 15-22. (iKB).
2. Neyret A. Évolutions de la relation médecin-patient à l'heure de la transition épidémiologique: comment s'y former ? Revue de la littérature [Thèse d'exercice]. [Bordeaux]: Université de Bordeaux; 2018.
3. Haute autorité de Santé. Patient et professionnels de santé : décider ensemble Concept, aides destinées aux patients et impact de la « décision médicale partagée » [Internet]. 2013. Disponible sur: [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2013-10/12iex04\\_decision\\_medicale\\_partagee\\_mel\\_vd.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2013-10/12iex04_decision_medicale_partagee_mel_vd.pdf)
4. Medical C. L'évolution de la relation patient-médecin [Internet]. [cité 5 févr 2022]. Disponible sur: [https://www.cgm.com/fra\\_fr/magazine/articles/2021/la-relation-medecin-patient-une-relation-importante-en-constante-evolution.html](https://www.cgm.com/fra_fr/magazine/articles/2021/la-relation-medecin-patient-une-relation-importante-en-constante-evolution.html)
5. Trabut JB, Salmons I. Chapitre 5. Décision médicale partagée : quel apport pour les soins aujourd'hui ? [Internet]. Montrouge: Doin; 2018 [cité 22 févr 2022]. Disponible sur: <https://www-cairn-info.lama.univ-amu.fr/les-nouveaux-modeles-de-soins--9782704015825-page-57.htm>
6. Malengreaux S, Grenier C. La décision médicale partagée en consultation de médecine générale. [cité 29 déc 2022]; Disponible sur: [https://sites.uclouvain.be/reso/opac\\_css/doc\\_num.php?explnum\\_id=18023](https://sites.uclouvain.be/reso/opac_css/doc_num.php?explnum_id=18023)
7. Dessout C. Utilisation de la communication non verbale par les médecins généralistes en consultation de médecine générale [Thèse d'exercice]. [Nice]: Université Côtes d'Azur; 2021 [cité 30 déc 2022]. Disponible sur: <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03252218>
8. Roter DL, Frankel RM, Hall JA, Sluyter D. The Expression of Emotion Through Nonverbal Behavior in Medical Visits. Mechanisms and Outcomes. J Gen Intern Med. janv 2006;21(S1):S28-34.
9. LOI n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (1) [Internet]. 2002-303 mars 4, 2002. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000227015/>
10. Bontoux D, Autret A, Jaury P, Laurent B, Levi Y, Olié JP. Rapport 21-09. La relation médecin-malade. Bulletin de l'Académie Nationale de Médecine. oct 2021;205(8):857-66.
11. Boissier MC. La confiance dans la relation médecin-malade. Commentaire. 2012;139(3):799-806.
12. Jolivet A, Le L, Laurent J. Chapitre 15: Organisation du système de soins.Sa régulation.Les indicateurs.Parcours de Soins. Item 15: Organisation du système de soins. In: Santé publique. Paris: Vernazobres-Grego; 2017. p. 172-93. (La Référence iKB).
13. Haut Conseil de la santé publique. Avis : Préconisations du Haut Conseil de la santé publique relatives à l'adaptation des mesures barrières et de distanciation sociale à mettre en œuvre en population générale, hors champs sanitaire et médico-social, pour la maîtrise de la diffusion du SARS-CoV-2 [Internet]. 2020 [cité 4 janv 2023]. Disponible sur: <https://www.hcsp.fr/Explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=806>
14. Brooks SK, Webster RK, Smith LE, Woodland L, Wessely S, Greenberg N, et al. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. The Lancet. mars 2020;395(10227):912-20.

15. Ministère des Solidarités et de la Santé. Annexe 9 Consignes d'hygiène du cabinet médical [Internet]. 2020 [cité 27 nov 2022]. Disponible sur: <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/consignes-hygiene-cabinets-ville-covid19.pdf>
16. URPS Médecins Libéraux PACA. COVID19 : « Mémo à l'attention des médecins libéraux de la région PACA » [Internet]. 2020 [cité 13 févr 2022]. Disponible sur: [https://www.urps-ml-paca.org/?mailpoet\\_router&endpoint=view\\_in\\_browser&action=view&data=Wzc4LCl3MzUwZmMxMzhmZTkilDAsMCw2MywxXQ](https://www.urps-ml-paca.org/?mailpoet_router&endpoint=view_in_browser&action=view&data=Wzc4LCl3MzUwZmMxMzhmZTkilDAsMCw2MywxXQ)
17. ARS PACA, Assurance Maladie PACA, Conseil Régional de l'Ordre des Médecins PACA, URPS Médecins Libéraux PACA, Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers PACA-CORSE, URPS Infirmiers PACA. COVID-19 : organisation de la prise en charge en ville. Fiche d'information à destination des professionnels de santé [Internet]. 2020 [cité 26 déc 2022]. Disponible sur: <https://www.urps-infirmiere-paca.fr/wp-content/uploads/2020/03/COVID-19-A-Organisation-de-la-prise-en-charge-en-ville-PACA-vf-du....pdf>
18. Ministère des Solidarités et de la Santé. Préparation au risque épidémique COVID19 Etablissements de santé Médecine de ville Etablissements médico-sociaux [Internet]. 2020 [cité 21 janv 2023]. Disponible sur: [https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_methodologique\\_covid-19-2.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_methodologique_covid-19-2.pdf)
19. Ministère des Solidarités et de la Santé. FICHE ARS Lignes directrices pour la prise en charge en ville des patients symptomatiques en phase épidémique de Covid-19 [Internet]. 2020 [cité 21 janv 2023]. Disponible sur: [https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/covid-19\\_doctrine\\_ville\\_v16032020finalise.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/covid-19_doctrine_ville_v16032020finalise.pdf)
20. Ministère des Solidarités et de la Santé. Fiche professionnels de santé prise en charge en ville par les médecins de ville des patients symptomatiques en phase épidémique de Covid-19 [Internet]. 2020 [cité 21 janv 2023]. Disponible sur: <https://www.bretagne.ars.sante.fr/system/files/2020-04/Covid-19%20fiche%20prise%20en%20charge%20ville%20fiche%20medecin.pdf>
21. Haute autorité de Santé, Société Française d'Hygiène Hospitalière. Réponses rapides dans le cadre de la Covid-19 – Mesures de prévention de la transmission du SARS-CoV-2 pour la prise en charge des patients en milieu de soins (hors établissements de santé et médico-sociaux) [Internet]. 2020 [cité 20 déc 2022]. Disponible sur: [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-11/20spa198\\_covid19\\_mesures\\_\\_prevention\\_transmission\\_sars-cov2\\_pec\\_patients\\_milieu\\_soins\\_mel.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2020-11/20spa198_covid19_mesures__prevention_transmission_sars-cov2_pec_patients_milieu_soins_mel.pdf)
22. Calvignac C. Que change le port du masque dans la relation soignant-soigné? Sciences Humaines:6.
23. Passerieux A. Impact du port du masque sur la relation médecin-patient: ressenti des médecins généralistes [Thèse d'exercice]. [Bordeaux]: Université de Bordeaux; 2022.
24. Vanmeerbeek M, Felgueroso-Bueno F, Lafontaine JB. Guide de rédaction du TFE en médecine générale [Internet]. 2018. Disponible sur: <http://www.mgtfe.be/>
25. Lebeau JP. Chapitre 4: Les Approches et les Postures. In: Initiation à la recherche qualitative en santé. Global Média Santé et CNGE Productions. Saint-Cloud; 2021. p. 50-60.
26. Lebeau JP. Initiation à la recherche qualitative en santé. Global Media Sante et CNGE Production. Saint-Cloud; 2021. 3-189 p.
27. Pluchon L. Pandémie du SARS COV-2: comment les médecins généralistes finistériens ont-ils modifié leur exercice au cabinet? Étude qualitative à partir d'entretiens semi-dirigés [Thèse d'exercice]. [Brest]: Bretagne Occidentale; 2021.
28. Cuq H. The experience of generalist practitioners in Iserre during the first wave of the Covid-19 epidemic [Thèse d'exercice]. [Saint-Pierre]: La Réunion; 2021 [cité 11 févr 2023]. Disponible sur: <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03533762>

29. Heron M. Quel a été l'impact de la pandémie de Sars-CoV-2 sur les pratiques professionnelles des médecins généralistes en matière d'hygiène ? Enquête auprès des médecins généralistes des Alpes-Maritimes (06) [Thèse d'exercice]. [Nice]: Nice Sophia Antipolis; 2020.
30. Levinas E. Ethique et infini. Fayard/France Culture. Paris; 1982. 79-82 p.
31. Levinas E. Totalité et Infini. Fayard. Paris; 1990. 79 p.
32. Levinas E. Ethique et Infini. Fayard/France Culture. Paris; 1982. 94-95 p.
33. Carragher DJ, Hancock PJB. Surgical face masks impair human face matching performance for familiar and unfamiliar faces. *Cogn Research*. déc 2020;5(1):59.
34. Noyes E, Davis JP, Petrov N, Gray KLH, Ritchie KL. The effect of face masks and sunglasses on identity and expression recognition with super-recognizers and typical observers. *R Soc open sci*. mars 2021;8(3):rsos.201169, 201169.
35. Ten Hulzen RD, Fabry DA. Impact of Hearing Loss and Universal Face Masking in the COVID-19 Era. *Mayo Clinic Proceedings*. oct 2020;95(10):2069-72.
36. Chodosh J, Weinstein BE, Blustein J. Face masks can be devastating for people with hearing loss. *BMJ*. 9 juill 2020;m2683.
37. Golding A, Weinstein E, Shiman N. How Do Medical Masks Degrade Speech Reception? *Hearing Review*. 2020;5(27):8-9.
38. Marler H, Ditton A. "I'm smiling back at you": Exploring the impact of mask wearing on communication in healthcare. *International Journal of Language & Communication Disorders*. 2021;56(1):205-14.
39. Wong CKM, Yip BHK, Mercer S, Griffiths S, Kung K, Wong MC sang, et al. Effect of facemasks on empathy and relational continuity: a randomised controlled trial in primary care. *BMC Fam Pract*. déc 2013;14(1):200.
40. Shack AR, Arkush L, Reingold S, Weiser G. Masked paediatricians during the COVID-19 pandemic and communication with children. *Journal of Paediatrics and Child Health*. 2020;56(9):1475-6.
41. Duchet C, Lavayssière V. Étude qualitative auprès des médecins généralistes des Hautes-Alpes: impact de la pandémie de COVID-19 en soins primaires [Thèse d'exercice]. Marseille; 2022.
42. Davin-Casalena B, Jardin M, Guerrero, Mabelle, Tréhard, Lapalus, et al. L'impact de l'épidémie de COVID-19 sur les soins de premier recours en région Provence-Alpes-Côte d'Azur: retour d'expérience sur la mise en place d'un dispositif de surveillance en temps réel à partir des données régionales de l'Assurance maladie. *Revue d'Epidémiologie et de Santé Publique*. 69:105-15.
43. Bourgueil Y, Falcoff H, Ramond-Roquin A, Savigneau G, Bouchez T. La première vague de Covid-19 en France et les soins primaires. *Revue Médicale Suisse*. 2020;16(713):2123-6.
44. del Cura-González I, Polentinos-Castro E, Fontán-Vela M, López-Rodríguez JA, Martín-Fernández J. ¿Qué hemos dejado de atender por la COVID-19? Diagnósticos perdidos y seguimientos demorados. *Informe SESPAS 2022. Gac Sanit*. 2022;36:S36-43.
45. Matenge S, Sturgiss E, Desborough J, Hall Dykgraaf S, Dut G, Kidd M. Ensuring the continuation of routine primary care during the COVID-19 pandemic: a review of the international literature. *Fam Pract*. 6 oct 2021;39(4):747-61.
46. Khalil-Khan A, Khan MA. The Impact of COVID-19 on Primary Care: A Scoping Review. *Cureus*. 2023;15(1):e33241.

47. Noël-Blanc É, Serrano CM. Perceptions de la téléconsultation par les médecins généralistes de Nouvelle-Aquitaine dans le cadre d'une pratique initiée lors de l'épidémie de COVID-19 [Thèse d'exercice]. Bordeaux; 2022.
48. Ward K, Vagholkar S, Sakur F, Khatri NN, Lau AYS. Visit Types in Primary Care With Telehealth Use During the COVID-19 Pandemic: Systematic Review. *JMIR Med Inform.* 28 nov 2022;10(11): e40469.
49. Haute autorité de Santé. Hygiène et prévention du risque infectieux en cabinet médical ou paramédical [Internet]. 2007 [cité 4 déc 2022]. Disponible sur: [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/hygiene\\_au\\_cabinet\\_medical\\_-\\_recommandations\\_2007\\_11\\_27\\_\\_18\\_45\\_21\\_278.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/hygiene_au_cabinet_medical_-_recommandations_2007_11_27__18_45_21_278.pdf)
50. Société Française d'Hygiène Hospitalière. Bonnes pratiques essentielles en hygiène à l'usage des professionnels de santé en soins de ville [Internet]. 2015 [cité 2 févr 2023]. Disponible sur: [https://sf2h.net/wp-content/uploads/2015/11/SF2H\\_recommandations\\_bonnes-pratiques-essentielles-en-hygiene-a-l-usage-des-professionnels-de-sante-en-soins-de-ville-2015.pdf](https://sf2h.net/wp-content/uploads/2015/11/SF2H_recommandations_bonnes-pratiques-essentielles-en-hygiene-a-l-usage-des-professionnels-de-sante-en-soins-de-ville-2015.pdf)
51. Société Française d'Hygiène Hospitalière. Actualisation des Précautions standards Établissements de santé Établissements médicosociaux Soins de ville [Internet]. 2017 [cité 2 févr 2023]. Disponible sur: [https://www.sf2h.net/wp-content/uploads/2017/06/HY\\_XXV\\_PS\\_versionSF2H.pdf](https://www.sf2h.net/wp-content/uploads/2017/06/HY_XXV_PS_versionSF2H.pdf)
52. Rémy C. Étude qualitative évaluant le ressenti des internes de médecine générale concernant leur tenue vestimentaire lors du stage chez le praticien [Thèse d'exercice]. [Nice]: Nice Sophia Antipolis; 2018.
53. Archambault D. Impact de la distance physique sur la qualité de la relation médecin-patient en médecine générale. [Thèse d'exercice]. Bordeaux; 2015.
54. Zhou Y, Chen S, Liao Y, Wu Q, Ma Y, Wang D, et al. General Perception of Doctor–Patient Relationship From Patients During the COVID-19 Pandemic in China: A Cross-Sectional Study. *Front Public Health.* 6 juill 2021;9:646486.

## **ABRÉVIATIONS**

- AVC** : accident vasculaire cérébral
- ATCD** : antécédents
- BD** : bandes dessinées
- BM** : Barrier Measures
- CLIN** : Comité de lutte contre les infections nosocomiales
- CNGE** : Collège National des Généralistes Enseignants
- CNV** : communication non verbale
- COVID/COVID19** : coronavirus disease = maladie à coronavirus
- COVID+** : COVID positif
- CPTS** : communauté professionnelle territoriale de santé
- CSP+** : catégorie socio-professionnelle favorisée
- EHPAD** : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- FdR** : facteur de risque
- GEA** : Gastroentérite aiguë
- GP** : General Practitioner
- HAS** : Haute Autorité de Santé
- HCSP** : Haut Conseil de Santé Publique
- Masque FFP2/FFP3** : filtering facepiece 2/3 mask : masque de classe d'efficacité de filtration de niveau 2/3
- MB** : mesure barrière
- MDR** : maison de retraite
- MG** : médecin généraliste
- M/P** : médecin-patient
- ORL** : oto-rhino-laryngologique
- PACA** : Provence-Alpes-Côte d'Azur
- RDV** : rendez-vous
- SAMU** : Service d'Aide Médicale Urgente

**SARS-Cov2** : severe acute respiratory syndrome *coronavirus 2 / 2<sup>ème</sup> coronavirus responsable de syndrome respiratoire aigu sévère.*

**Sat** : saturation en oxygène

**SF2H** : Société Française d'Hygiène Hospitalière

**SIDA** : syndrome d'immunodéficience acquise

**SMS** : short message service = service de messages courts

**TC** : téléconsultation

**TCO** : troubles cognitifs

**URPS** : Union Régionale des Professionnels de Santé

**VAD** : visite à domicile

**VHC** : virus de l'hépatite C

**VIH** : virus de l'immunodéficience humaine

## **SUMMARY**

**Introduction** : The doctor-patient relationship is central to medical practice. The GP as the first resort of the health system maintains a special relationship with his patient. The arrival of the COVID 19 pandemic forced the implementation of barrier measures to limit the spread of SARS-Cov2, particularly in medical offices.

**Objectives** : To explore the point of view of GPs on how certain barrier measures introduced during this pandemic could have impacted their relationship with the patient and collect their opinions on the future of these barrier measures in their future practice as soon as they could have influenced this relationship.

**Method** : This is a qualitative study by semi-structured interviews carried out with GPs, using an approach inspired by interpretative phenomenology.

**Results** : 13 interviews conducted from April to October 2022 were necessary to achieve data sufficiency. To implement barrier measures, GPs had to change the organization of their medical offices to which their patients were accustomed. Some barrier measures have influenced the doctor-patient relationship. But, even if this relationship has been tested, the GPs have been able to find solutions to preserve it. In addition, thanks to their support, their pedagogy, their listening and their exchanges with patients, in this particular context of health crisis, the GPs have managed to maintain and increase the confidence of their patients and this relationship has even been strengthened. Furthermore, GPs have become aware of the need to keep some of these barrier measures in the future and hope that their patients will be made responsible for them.

**Conclusion** : Although a certain number of barrier measures had a rather negative impact on the doctor-patient relationship, the GPs still managed to limit the negative effects and preserve the relationship, thus testifying to its solidity. The roles of the GP have been strengthened and patients have realized the importance of the GP and the doctor-patient relationship which has gained in intensity. It would be interesting to see if this appreciation of the relationship will continue beyond the pandemic.

**Keywords** : doctor-patient relationship, GP, barrier measures, COVID-19, confidence, support, pedagogy, to make responsible.

# ANNEXES

## **1. Lettre de présentation du projet de thèse**

Alexandra ROYO

Marseille le XX

Interne en Médecine Générale Marseille 6<sup>ème</sup> semestre

Tél : XX

Mail : XX

Bonjour Docteur,

Je prépare actuellement ma thèse d'exercice de Médecine Générale à l'Université d'Aix-Marseille sous la direction du Docteur ALEXANDRE Brigitte, médecin généraliste exerçant à Eyguières.

Il s'agit d'une thèse qualitative ayant pour thématique « Mesures Barrières et Relation Médecin-Patient en temps de COVID 19 ».

Face à l'ampleur de cette crise sanitaire inédite, le gouvernement a mis en place un certain nombre de mesures barrières pour tenter de l'enrayer.

Médecins et Patients ont donc dû faire face à de nouvelles habitudes de consultation. C'est pourquoi il m'a semblé particulièrement intéressant d'étudier l'impact de ces mesures barrières sur ce qui fait le fondement même de l'exercice médical à savoir la relation médecin-patient.

Pour réaliser ce travail, j'ai besoin de votre retour d'expérience afin de recueillir vos impressions.

Si vous souhaitez faire partie de ce projet, je vous invite à me contacter le plus rapidement possible. Ainsi, nous conviendrons d'un rendez-vous pour un entretien à votre cabinet (ou éventuellement téléphonique) d'une trentaine de minutes, où nous pourrons échanger autour de ce sujet, une fois votre consentement préalablement recueilli. Celui-ci pourra bien entendu être retiré à tout moment.

De plus, je vous informe dès à présent que notre échange sera enregistré. Il sera « anonymisé » et vous aurez la possibilité de l'interrompre à tout moment si vous le souhaitez. Cet enregistrement sera conservé pendant toute la durée de l'étude et il sera ensuite détruit.

Je serai vraiment heureuse de vous associer à ce projet.

Je vous remercie d'avance, Docteur, pour l'attention portée à ma demande et pour votre participation éventuelle qui sera pour moi d'une aide précieuse.

Bien cordialement.

Alexandra ROYO

## **2. Fiche de consentement pour participation à la thèse**

Je soussigné, Dr ..... autorise Mme ROYO Alexandra, étudiante en année de thèse, à réaliser un enregistrement audio de notre entretien. Je l'autorise à utiliser, de façon anonyme, les informations contenues dans notre entretien afin qu'elle puisse réaliser son travail de thèse.

A..... le .....

Signature du thésard

Signature du participant

### **3. Guide d'entretien**

#### **I.Modalités d'accueil des patients**

1) Quelles étaient vos habitudes en matière d'accueil de vos patients avant la pandémie ? Pourquoi ?

Relance : Poignée de mains ? / Bises ? / Blouse et Masque ?

2) Comment accueillez-vous votre patient depuis la pandémie ? Et comment vos patients l'ont-ils vécu ?

#### **II.Réorganisation du cabinet**

##### **a) Réorganisation Logistique**

4) Comment avez-vous réorganisé votre cabinet sur un plan logistique compte tenu des mesures barrières ?

Relance :

Q : Réorganisation salle d'attente ?

Q : Hygiène au cabinet ?

Q : Mesures pour les patients COVID ?

Q : Consultation sur RDV ou sans RDV ?

Q : Durée des consultations ?

Q : TC ?

Q : VAD et/ou MDR ?

##### **b) Impact de cette réorganisation logistique sur la relation médecin-patient**

5) En quoi selon vous cette réorganisation logistique a-t-elle pu impactée votre relation avec le patient ?

Relance :

Q : Passage sur RDV ?

Q : Mise en place de TC ?

Q : Vécu des patients ?

#### **III.Déroulé de la consultation en présence des mesures barrières**

##### **a) Consultation en temps de pandémie**

6) Quelles difficultés dans votre relation avec le patient avez-vous pu rencontrer lors des différentes étapes de la consultation en présence de ces mesures barrières et notamment du fait du port du masque ?

##### **1.Entretien ?**

Relance :

Q : Difficultés de communication ?

Q : Soucis de compréhension ?

Q : Difficultés avec certaines catégories de patient ?

Q : Stratégies mises en place ?

##### **2.Examen clinique ?**

Relance :

Q : Modification de l'examen clinique ?

Q : Dépistage des maltraitances/ violences ?

Q :Retard de diagnostic ?

### 3.Fin de la consultation ?

Q : Soucis de compréhension ?

Q : Annonce de maladie grave ?

### 4.Durée de la consultation ?

Q : Augmentation ou diminution de la durée des consultations ?

### b) Point de vue des MG sur le vécu de la consultation par les patients

7) Et selon vous comment les patients ont-ils vécu l'application des mesures barrières pendant les consultations ?

## **IV.Confinement**

3) Qu'en était-il de votre relation avec le patient pendant le confinement ?

## **V.Avenir des mesures barrières**

8) Selon-vous quel va être l'avenir de ces mesures barrières dans votre pratique future ? Pour quelles raisons ?

## **FINAL**

9)Voyez-vous d'autres effets des mesures barrières sur votre relation avec le patient que nous n'aurions pas déjà abordés ? Si oui Lequel/Lesquels ?

10) Est-ce que vous voudriez rajouter quelque chose ?

## 4. Grille COREQ

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

Gedda M. Traduction française des lignes directrices COREQ pour l'écriture et la lecture des rapports de recherche qualitative. *Kinésithérapie, la revue* 2015;15(157) : 50-54.

<b>Domaine 1 : Equipe de recherche et de réflexion</b>			
<b>Caractéristiques personnelles</b>			
N°	Item	Guide questions/description	Réponse
1	Enquêteur	Quel auteur a mené l'entretien ?	Alexandra ROYO
2	Titre académique	Quels étaient les titres académiques du chercheur ?	Interne en médecine
3	Activité	Quelle était son activité au moment de l'étude ?	IMG en 6 <sup>ème</sup> semestre
4	Genre	Le chercheur était-il un homme ou une femme ?	Une femme
5	Expérience et Formation	Quelle était l'expérience ou la formation du chercheur ?	Première expérience en recherche qualitative
<b>Relation avec les participants</b>			
N°	Item	Guide questions/description	Réponse
6	Relation antérieure	Enquêteur et participants se connaissaient-ils avant le commencement de l'étude ?	Non excepté deux participants
7	Connaissances au sujet de l'enquêteur	Que savaient les participants au sujet du chercheur ?	Interne en médecine réalisant sa thèse
8	Caractéristiques de l'enquêteur	Quelles caractéristiques ont été signalées au sujet de l'enquêteur ?	Aucune
<b>Domaine 2 : Conception de l'étude</b>			
<b>cadre théorique</b>			
N°	Item	Guide questions/description	Réponse
9	Orientation méthodologique et théorique	Quelle orientation méthodologique a été déclarée pour étayer l'étude ?	Approche inspirée de la Phénoménologie interprétative
<b>Sélection des participants</b>			
N°	Item	Guide questions/description	Réponse
10	Echantillonnage	Comment ont-été sélectionnées les participants ?	Echantillonnage raisonné homogène
11	Prise de contact	Comment ont-été contactés les participants ?	Par mail et par téléphone
12	Taille de l'échantillon	Combien de participants ont été inclus dans l'étude ?	13 participants
13	Non-participation	Combien de personnes ont refusé de participer ou abandonné ? Raisons ?	Aucune

<b>Contexte</b>			
N°	Item	Guide questions/description	Réponse
14	Cadre de la collecte de données	Où les données ont-elles été recueillies ?	Au domicile, au cabinet ou par téléphone selon les disponibilités des MG
15	Présence de non-participants	Y avait-il d'autres personnes présentes, outre les participants et les chercheurs ?	Non
16	Description de l'échantillon	Quelles sont les principales caractéristiques de l'échantillon ?	Elles sont présentées dans un tableau dans la partie "RESULTATS"
<b>Recueil des données</b>			
N°	Item	Guide questions/description	Réponse
17	Guide d'entretien	Les questions, les amorces, les guidages étaient-ils fournis par les auteurs ? Le guide d'entretien avait-il été testé au préalable ?	Oui, guide d'entretien testé lors du 1 <sup>er</sup> entretien et présenté en annexe
18	Entretiens répétés	les entretiens étaient-ils répétés ? Si oui, combien de fois ?	Non
19	Enregistrement audio/visuel	Le chercheur utilisait-il un enregistrement audio ou visuel pour recueillir les données ?	Enregistrement audio avec accord des participants
20	Cahier de terrain	Des notes de terrain ont-elles été prises pendant et/ou après l'entretien individuel ou l'entretien de groupe focalisé (focus group) ?	Non
21	Durée	Combien de temps ont duré les entretiens individuels ou l'entretien de groupe focalisé (focus group) ?	Durée moyenne de 35 min
22	Seuil de saturation	Le seuil de saturation a-t-il été discuté ?	Suffisance des données atteinte avec le 13 <sup>ème</sup> entretien
23	Retour des retranscriptions	Les retranscriptions d'entretien ont-elles été retournées aux participants pour commentaire et/ou correction ?	Non

<b>Domaine 3 : Analyse et résultats</b>			
<b>Analyse des données</b>			
N°	Item	Guide questions/Description	Réponse
24	Nombre de personnes codant les données	Combien de personnes ont codé les données ?	Deux
25	Description de l'arbre de codage	Les auteurs ont-ils fourni une description de l'arbre de codage ?	Oui
26	Détermination des thèmes	Les thèmes étaient-ils identifiés à l'avance ou déterminés à partir des données ?	Déterminés à partir des données
27	Logiciel	Quel logiciel, le cas échéant, a été utilisé pour gérer les données ?	Aucun
28	Vérification par les participants	Les participants ont-ils exprimé des retours sur les résultats ?	Non
<b>Résultats</b>			
N°	Item	Guide questions/description	Réponse
29	Citations présentées	Des citations de participants ont-elles été utilisées pour illustrer les thèmes/résultats ? Chaque citation était-elle identifiée ?	Oui
30	Cohérence des données et des résultats	Y avait-il une cohérence entre les données présentées et les résultats ?	Oui a priori
31	Clarté des thèmes principaux	Les thèmes principaux ont-ils été présentés clairement dans les résultats ?	Oui
32	Clarté des thèmes secondaires	Y a-t-il une description des cas particuliers ou une discussion des thèmes secondaires ?	Oui



Faculté des sciences  
médicales et paramédicales  
Aix-Marseille Université

**Impact de certaines mesures barrières sur la relation médecin-patient  
pendant la COVID 19 : point de vue des médecins généralistes**

# **T H È S E V E R B A T I M S**

**Présentée et publiquement soutenue devant**

**LA FACULTÉ DES SCIENCES MÉDICALES ET PARAMÉDICALES  
DE MARSEILLE**

**Le 11 Avril 2023**

**Par Madame Alexandra ROYO**

**Née le 12 avril 1995 à Marseille 12<sup>ème</sup> (13)**

**Pour obtenir le grade de Docteur en Médecine**

**D.E.S. de MÉDECINE GÉNÉRALE**

**Membres du Jury de la Thèse :**

**Monsieur le Professeur GENTILE Gaëtan**

**Président**

**Madame le Docteur ALEXANDRE Brigitte**

**Directeur**

**Madame le Docteur MITILIAN Eva**

**Assesseur**



## Verbatims des entretiens et leurs codages

### Entretien n°1

E : Bonjour, merci d'accepter de participer à cet entretien. Un petit rappel du sujet avant de commencer, donc il s'agit d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières instaurées pendant la pandémie de COVID ont pu impacter leur relation avec les patients.

E : Est-ce que vous pouvez me raconter en premier lieu quelles étaient vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG1 : Euh..., ben je me désinfectais les mains au soluté hydroalcoolique, on va dire une fois par consulte et je portais un masque chirurgical en période d'épidémie grippale, je ne sais pas enfin en gros en période d'épidémie grippale comme ça varie un peu selon les années, je pourrais pas vous dire c'était..., quand c'était le cas je regardais sur..., enfin en fonction de mon activité et sur senti web.

E : d'accord, vous ne portiez pas de blouse ?

MG1 : Non à l'époque, je ne portais pas de blouse.

E : D'accord et comment est-ce que vous accueillez vos patients depuis la pandémie ?

MG1 : Ben je porte une blouse, je me désinfecte les mains plutôt 3 fois par consultation, quoi vous raconter d'autre et je porte un FFP2 tout le temps.

E : Est-ce qu'il vous arrivait avant la pandémie de faire la bise ou de serrer la main à vos patients ?

MG1 : oui, il m'arrivait de faire la bise ou de serrer la main de mes patients avant la pandémie

E : Et je suppose que vous ne le faites plus maintenant depuis la pandémie ?

MG1 : non, depuis la pandémie je ne le fais plus

E : Et selon-vous, comment est-ce que vos patients ont vécu ces changements ?

MG1 : Pendant la pandémie bah..., ils étaient plus ou moins rodés, là depuis je sais pas c'était en décembre qu'on a dit que le port du masque n'était plus obligatoire, ça les surprend un peu, mais ils font avec ..., et ils ont un masque chirurgical les patients, s'ils viennent sans, ce qui arrive souvent depuis la fin du port du masque obligatoire, je leur en donne.

E : D'accord, comment est-ce que vous avez réorganisé votre cabinet sur un plan logistique compte tenu des mesures barrières ?

MG1 : Euh..., j'encourage les gens à venir pile à l'heure, à pas venir trop en avance en sachant que ben il y a des patients pour qui c'est facile, d'autres pour qui c'est plus compliqué. J'essaie d'aérer régulièrement les locaux.

E : D'accord, en terme de réorganisation de la salle d'attente, est-ce qu'il y a eu des modifications ?

MG1 : j'ai enlevé des chaises.

E : D'accord, ok, en ce qui concerne l'hygiène au cabinet, vous m'avez dit que vous aériez plus souvent, est-ce qu'il y a d'autres choses, du gel à disposition dans la salle d'attente ?

MG1 : oui, il y a du gel dans la salle d'attente

E : D'accord, au niveau de vos consultations, est-ce que vous faisiez du sans rendez-vous, du sur RDV ?

MG1 : Déjà, je faisais que du sur RDV et ça n'a pas changé.

E : Votre durée de consultation était toujours la même ?

MG1 : oui pas d'augmentation de la durée de consultation et du nombre de RDV

E : D'accord et en ce qui concerne la TC ?

MG1 : j'en ai fait un peu, y a eu un moment où les gens ne se déplaçaient plus donc ça a duré quoi 3 mois, je sais plus exactement, voilà donc j'en fais très ponctuellement, je ne suis pas fan de la TC

E : Pour quelles raisons ?

MG1 : je trouve qu'on perd beaucoup d'informations, enfin voilà, que c'est pas satisfaisant de pas pouvoir examiner les patients.

E : D'accord, en ce qui concerne les VAD ou en MDR si vous en faisiez, est-ce que vous avez modifié des choses ?

MG1 : pour les VAD et MDR ben là pareil, je porte un masque FFP2 et je me désinfecte avant et après.

E : D'accord, en quoi selon vous cette réorganisation logistique a-t-elle pu impacter votre relation avec le patient ?

MG1 : Il y a des patients âgés qui ont du mal à entendre, enfin qui se sont aperçus en gros qu'ils étaient sourds et insuffisants respiratoires, parce qu'ils étaient sur un niveau fonctionnel limite et ils s'aidaient, ça voilà..., un peu le son et ils compensaient un peu en lisant sur les lèvres voilà, avec des patients très âgés c'est un peu

compliqué de porter le masque sinon globalement y en a qui trouvent ça pas confortable de pas voir le visage du praticien voilà enfin de ne pas voir la moitié basse du visage du praticien, moi ça va pas plus loin.

E : D'accord, ben... justement, on a commencé à en parler mais on va revenir un petit peu plus sur la consultation pendant la pandémie, quelles difficultés du coup dans votre relation avec le patient vous avez pu rencontrer lors des différentes étapes de la consultation en présence des mesures barrières et notamment du fait du port du masque, même si vous l'avez déjà un petit peu abordés ?

Au niveau de l'entretien justement déjà, de l'interrogatoire ?

MG1 : Au niveau de l'entretien, ben voilà y a ceux qui entendent pas bien, il y a une perte d'une partie de l'expression faciale, c'est..., ça reste limité hein..., globalement enfin moi je trouve que ça impacte pas tant que ça, ensuite je sais que y a des gens que ça a contrariés.

E : D'accord, au niveau de l'examen clinique, du coup est-ce que vous avez modifié votre examen clinique du fait des mesures barrières ? Je pense par exemple à l'examen ORL ou dermato ?

MG1 : Ben je leur fais enlever le masque juste le temps pour regarder la gorge et éventuellement si je les prélève, je leur fais remettre le temps de me préparer, puis ils l'enlèvent juste pour le prélèvement oui, ils portent le masque la plupart du temps ça répond à votre question ?

E : Au niveau dermatologique du coup enfin vous mettiez des gants ? Vous n'avez rien changé ? Vous avez continué la palpation tout ça ?

MG1 : oui, je mettais des gants si besoin pour faire l'examen dermato et pour la palpation

E : D'accord, est-ce qu'il y a eu des difficultés pour l'examen clinique avec les nourrissons par exemple ?

MG1 : Non les nourrissons enfin j'ai pas, enfin il y a ceux que ça gêne pas de venir, ça les gêne toujours pas et puis il y a ceux qui sont pas contents d'être là, j'ai pas l'impression que ça les..., j'ai l'impression que ça perturbe plus les gens un peu plus âgés que les nourrissons.

E : Ok, du coup vous n'avez pas eu de difficultés par exemple dans le dépistage de maltraitance ou de chose comme ça du fait des mesures barrières ?

MG1 : Non

E : D'accord, est-ce que vous pensez qu'il y a pu avoir des retards diagnostiques compte tenu des mesures barrières ? Par exemple des pathologies ORL ?

MG1 : Ah oui au moment de la pandémie oui j'y allais quand même moins volontiers, c'est..., c'est compliqué enfin plutôt non je..., oui je vois ce que vous voulez dire, on regarde un peu moins, je regarde un peu moins souvent la... enfin j'ai moins accès à la sphère ORL des patients qui n'ont pas de plaintes appelant à pratiquer un examen ORL

E : D'accord et est-ce que...

MG1 : ...donc c'est théoriquement possible, j'ai pas l'impression qu'il y ait eu de ratage particulier plus que ça.

E : Ok et est-ce qu'avant la pandémie vous aviez tendance à faire un examen ORL plus systématique ou pas forcément ?

MG1 : oui je jetais un coup d'œil en passant oui, oui, oui, c'était peut-être un peu plus fréquent ensuite j'ai pas l'impression d'avoir perdu tant que ça.

E : D'accord, en ce qui concerne plutôt la fin de la consultation, vous n'avez pas eu de soucis au niveau de la compréhension ? Ou est-ce que vous deviez répéter certaines consignes pour les traitements notamment pour les patients malentendants ?

MG1 : Ah oui, oui il y a des gens qui entendent pas bien pour qui il faut un peu plus répéter, un peu plus articuler, un peu plus hausser le ton

E : Ok et sur l'annonce d'une maladie grave par exemple si vous avez été amené à en faire durant la pandémie, est-ce que le port du masque vous a posé souci ?

MG1 : non moi j'ai pas eu l'impression.

E : D'accord, selon vous comment les patients ont-ils vécu l'application de ces mesures barrières pendant les consultations ?

MG1 : ils s'en seraient bien passés mais je pense qu'ils se seraient plutôt bien passés du COVID en tant qu'épidémie et pour tout ce que ça implique plutôt que le masque en tant que tel.

E : D'accord.

MG1 : je pense que c'était plus un symptôme qu'une cause.

E : Selon vous, du coup quel va être l'avenir de ces mesures barrières dans votre pratique future ?

MG1 : Moi je compte les conserver, c'est un peu compliqué, je distribue beaucoup de masques pour l'instant

E : c'est compliqué d'un point de vue financier ?

MG1 : oui non c'est juste qu'il faut avoir du stock, c'est un peu énervant, je l'ai rajouté dans les messages de rappel des rendez-vous mais euh..., enfin en gros les gens regardent juste la date du rendez-vous, ils lisent pas tout donc oui c'est un peu difficile de les faire venir avec un masque. Entre ceux qui ont pas lu le message et ceux qui l'ont oublié dans la voiture...

E : donc vous comptez toutes les conserver ?

MG1 : oui et ensuite...

E : pour quelles raisons ?

MG1 : parce que je pense que le lieu..., que les cabinets sont des lieux de contamination potentielle et que dans la mesure où cette épidémie n'est pas finie et ne finira sans doute pas avant longtemps et où il peut..., ou qu'il y a d'autres épidémies émergentes, je pense que c'est..., enfin c'est important d'habit..., que l'on soit tous habitués à des gestes barrières. Enfin ça vous parle ce que je dis

E : oui, oui non mais en fait je me dis que par rapport à avant, bon vous vous aviez déjà le masque en cas d'épidémie de grippe mais enfin les épidémies ça a toujours existé, y en avait déjà avant ?

MG1 : oui mais c'est une prise de conscience, d'accord oui, oui j'entends ce que vous dites mais c'est une prise de conscience qu'enfin en gros, on en a fini avec l'épidémiologie heureuse quoi..., les maladies infectieuses qui pouvaient avoir des conséquences graves, c'était des trucs du tiers-monde maintenant on sait que ..., que ça peut toucher enfin voilà que au-delà des rhinos qui circulent chaque hiver et tout le monde fait avec, y a d'autres choses qui circulent qui sont pas sympas

E : D'accord, est-ce que vous pensez que les mesures barrières notamment la blouse et le port du masque, ça a un petit peu éloigné le médecin généraliste de son patient ?

MG1 : ça peut être argumenté, moi je l'ai pas ressenti comme ça.

E : Pour vous, il n'y a pas eu de changements ?

MG1 : en tout cas non enfin, mon point de vue non, ensuite, j'avais discuté avec un confrère dont les enfants ont fait une bronchiolite très sévère, en fait les virus qui nécessiteraient, enfin finalement on devrait être enfin..., c'est un révélateur parce que ça a touché l'ensemble de la population, mais des virus qui circulent par contact aérien et qui peuvent avoir des conséquences gravissimes pour une partie de la population, ça existe depuis longtemps, c'est juste que on fait avec quoi..., enfin quand ça nous touche pas directement, on fait l'impasse dessus.

E : Oui, là c'était que finalement il y a eu beaucoup de cas et que ça a été beaucoup médiatisé

MG1 : Oui mais effectivement peut être qu'on aurait dû le faire depuis plus longtemps, ensuite c'était compliqué hein..., moi je me souviens quand je portais un masque dans les saisons de grippe, les gens pensaient que c'était moi qui étais malade, j'étais obligé de leur expliquer à chaque fois, que non, que j'étais pas malade, que c'était par mesure d'hygiène et barrière et finalement quelque part ça légitimait le fait de porter un masque au quotidien même si effectivement c'est amusant, y a des gens qui me disent, qui m'ont dit que quand il a été dit qu'il ne fallait plus porter de masques, comment dire dans les espaces collectifs, eux ils ont compris que c'était interdit le masque, enfin c'est pas tout le monde qui m'a dit ça, mais j'ai trouvé ça assez symptomatique d'un désir de vite passer à autre chose.

E : Et qu'est-ce qu'ils répondaient du coup vos patients quand vous leur expliquiez que c'était simplement pour vous protéger ? Est-ce qu'ils disaient plutôt ben c'est bien que le médecin se soucie de nous ou est-ce qu'ils trouvaient ça plutôt exagéré ?

MG1 : ils trouvaient ça un peu atypique, mais bon enfin je pense qu'ils faisaient avec, je ne pense pas qu'il y ait des gens qui soient partis pour ça mais voilà, enfin ils étaient pas contre, ils trouvaient ça un peu saugrenu mais voilà pourquoi pas, enfin à l'époque, je les obligeais pas enfin, ça les impactait pas, il n'y avait que moi qui portais un masque donc voilà.

E : D'accord, est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur votre relation avec le patient qu'on n'aurait pas déjà abordés ? Et si oui lesquels ?

MG1 : ben il faut plus faire la police dans la salle d'attente pour que les gens portent le masque y compris en salle d'attente même s'il y a des affiches sur la porte et dans la salle d'attente non, enfin je comprends votre question mais j'en ai pas vu tant que ça à part que voilà faut faire un peu la police pour que les patients portent le masque.

E : Donc c'est essentiellement le masque qui vous a gêné peut-être plus que les autres ... ?

MG1 : Oui mais après c'est pas dramatique non plus.

E : Est-ce que vous voudriez rajouter quelque chose ?

MG1 : Oui euh..., que oui même si je l'avais pas fait pour ça finalement, le fait que je porte une blouse et que je demande à mes internes d'en porter une, je trouve que ça a eu un effet positif sur la perception des internes, c'est à dire que je trouve qu'ils perçoivent plus les internes comme des soignants, du fait que eux aussi portent une blouse, il y a des rotations tous les 6 mois, il y a des patients qui avaient du mal à comprendre, si c'était des assistantes parce qu'il y a pas mal de dames, des secrétaires, enfin c'était un peu flou en fait que les internes étaient aussi des médecins. C'est un peu moins flou maintenant.

E : D'accord, donc ça veut dire que quelque part, finalement remettre la blouse, ça redonne un statut

MG1 : Oui peut être que ça éloigne un petit peu mais concrètement quelles en sont les conséquences comme j'ai jamais été..., j'ai eu des maîtres de stage qui tutoyaient les patients, qui leur faisaient la bise pour un oui

ou pour un non, oui voilà enfin, j'ai..., même si j'essaie de m'enquérir de la famille patin, couffin à chaque fois, j'allais pas jusqu'à leur taper sur les fesses donc je trouve que ça n'a pas, enfin moi j'ai pas senti, peut être un petit éloignement mais je ne pense pas que ce soit, enfin je pense pas que ce soit sensible et que ça remette des choses fondamentalement en cause .

E : d'accord, est-ce que finalement le fait de pas avoir de blouse et qu'il y ait peut-être du coup plus de proximité avec le patient, ça ne risquait pas de perturber la relation notamment quand il faut émettre des refus ou des choses comme ça ?

MG1 : il me semble que non, enfin après je ne sais pas, ça dépend un peu ce qu'on vous répond en général à cette question-là.

E : Et bien j'ai fait très peu d'entretien pour le moment, donc je vous avoue que pour l'instant..., mais je m'interroge

MG1 : j'ai pas l'impression, non j'ai des patients que je suis depuis longtemps, d'autres que je suis depuis moins longtemps, non après j'ai pas l'impression que ça ait changé tant que ça.

E : D'accord.

MG1 : ...Eh...vous n'avez pas parlé du nettoyage, enfin vous m'avez tendu la perche mais vous n'avez pas évoqué spécialement tout ce qui est aération des lieux, de l'hygiène de la table d'examen et des surfaces, je ne sais pas si ça rentre dans le cadre de votre travail.

E : oui effectivement dans la réorganisation logistique et bien puisque vous m'en parlez du coup ?

MG1 : Alors non ça c'est autre chose, c'est que j'ai été jury de thèse pour une de mes anciennes internes qui avait fait sur la consommation des draps d'examen de papier dans les cabinets, ça n'a aucun rapport avec la pandémie de COVID, pour réduire l'usage du papier au cabinet, je nettoie le plan d'examen avec des chiffonnettes en microfibres que je lave au fur et à mesure et un produit d'entretien pour les surfaces.

E : c'est-à-dire que les patients sont directement sur la table d'examen ?

MG1 : oui sauf les nourrissons

E : D'accord donc vous ne mettez pas forcément le papier ?

MG1 : je ne mets pas forcément le papier

E : Et est-ce que le fait de nettoyer, la table d'examen comme ça, entre chaque patient ça a eu un impact sur votre durée de consultation ?

MG1 : non ça va assez vite, ça prend un peu de temps mais bon, c'est..., je sais pas c'est peut-être 15-20 secondes à chaque fois, ouais 15-20 secondes à chaque fois

E : oui donc ça vous a pas spécialement perturbé ?

MG1 : Le temps que le patient se rhabille, qu'il se rassoie donc non, ça perturbe pas spécialement.

E : Il y a quelque chose que je ne vous ai pas demandé non plus, est-ce qu'en plein pic de l'épidémie vous receviez les patients dans une salle à part ?

MG1 : j'essayais de mettre tous les COVID ou les suspects COVID, tous les syndromes viraux, je les mettais en fin de planning

E : d'accord et vous aériez du coup entre chaque consultation ? Et là ça prenait du coup plus de temps ou pas forcément ?

MG1 : ça prenait un peu plus de temps, ensuite il y avait quand même, enfin tout ça en gros ça correspond au confinement donc de toute façon il y avait moins de monde, oui ça change pas finalement, oui ça changeait pas grand-chose.

E : Vous avez eu vous du coup une perte de patientèle ?

MG1 : une petite perte, il y a eu une petite perte d'activité, oui enfin on a eu des aides de la sécu voilà enfin

E : Ils sont revenus après assez vite avec les mesures barrières ?

MG1 : oui

E : et pour les patients qui étaient par exemple atteints de maladies chroniques et qui du coup venaient plus trop au cabinet, est-ce que vous aviez mis en place quelque chose pour...pour garder le contact avec eux ?

MG1 : Oui ben à un moment quand c'était vraiment très calme, je les ai appelés pour prendre de leurs nouvelles, c'était quelque chose qui était encouragé par la sécurité sociale, on pouvait coter une téléconsultation, donc je les appelais pour prendre des nouvelles.

E : d'accord, ben merci beaucoup, nous avons terminé l'entretien.

<u>Verbatims</u> E1	<u>Thèmes et thèmes superordonnés</u>
<p>-Alors non ça c'est autre choses, c'est que j'ai été jury de thèse pour une de mes anciennes internes qui avait fait sur la consommation des draps d'examen de papier dans les cabinets ça n'a aucun rapport avec la pandémie de COVID pour réduire l'usage du papier au cabinet</p> <p>-je nettoie le plan d'examen avec des chiffonnettes en microfibrilles que je lave au fur et à mesure et un produit d'entretien pour les surfaces</p> <p>-Déjà, je faisais que du sur RDV</p>	<p><b><u>Fonctionnement antérieur</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tendances « écolo » du MG</li> </ul> <p>-désinfection table d'examen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation / RDV</li> </ul> <p>-sur RDV</p>
<p>-Oui, il m'arrivait de faire la bise ou de serrer la main de mes patients avant la pandémie.</p> <p>-Euh..., ben je me désinfectais les mains au soluté hydroalcoolique, on va dire une fois par consulte</p> <p>-Non à l'époque, je ne portais pas de blouse.</p> <p>-et je portais un masque chirurgical en période d'épidémie grippale, je ne sais pas enfin en gros en période d'épidémie grippale</p> <p>-comme ça varie un peu selon les années, je pourrais pas vous dire, c'était..., quand c'était le cas je regardais sur..., enfin en fonction de mon activité et sur senti web</p> <p>-C'était compliqué hein..., moi je me souviens quand je portais un masque dans les saisons de grippe,</p> <p>-les gens pensaient que c'était moi qui étais malade, j'étais obligé de leur expliquer à chaque fois</p> <p>-que non que j'étais pas malade, que c'était par mesure d'hygiène et barrière et finalement quelque part ça légitimait le fait de porter un masque au quotidien</p> <p>-ils trouvaient ça un peu atypique, mais bon enfin je pense qu'ils faisaient avec, je ne pense pas qu'il y ait des gens qui soient partis pour ça mais voilà, enfin ils étaient pas contre, ils trouvaient ça un peu saugrenu</p> <p>-mais voilà pourquoi pas, enfin à l'époque je les obligeais pas enfin, ça les impactait pas, il n'y avait que moi qui portais un masque donc voilà.</p> <p>-il me semble que non, enfin après je ne sais pas ça dépend un peu ce qu'on vous répond en général à cette question là</p> <p>-J'ai pas l'impression, non j'ai des patients que je suis depuis longtemps, d'autres que je suis depuis moins longtemps, non après j'ai pas l'impression que ça ait changé tant que ça</p>	<p><b><u>Comportement antérieur MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-serrage de main ou bise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rigoureuse</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-absence</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-recours pour se protéger en période épidémique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• surveillance épidémies</li> </ul> <p>-associé à la maladie dans l'imaginaire collectif</p> <p>-éducation nécessaire des patients sur le port du masque avant la pandémie</p> <p>-des patients non conscients du potentiel contaminant du médecin/ de la volonté de protection du médecin</p> <p>-MG qui n'oblige pas ses patients à le porter en période d'épidémie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Position du MG dans la relation</li> </ul> <p>-proximité nécessaire à la relation M/P</p> <p>-« juste place du MG »</p> <p>-distance nécessaire dans le couple M/P</p> <p>-« juste place du MG »</p>
<p>-Non, depuis la pandémie je ne le fais plus.(serrer la main et faire la bise)</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b></p> <p><u> limiter les contacts et mettre une distanciation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-arrêt du serrage de main et de la bise</p>

<p>-j'ai enlevé des chaises.</p> <p>-et ça n'a pas changé</p> <p>-oui, pas d'augmentation de la durée de consultation et du nombre de RDV</p> <p>-Euh..., j'encourage les gens à venir pile à l'heure, à pas venir trop en avance en sachant que ben il y a des patients pour qui c'est facile, d'autres pour qui c'est plus compliqué.</p> <p>-j'essayais de mettre tous les COVID ou les suspects COVID, tous les syndromes viraux, je les mettais en fin de planning</p> <p>-j'en ai fait un peu,</p> <p>-et je porte un FFP2 tout le temps.</p> <p>-Ah oui au moment de la pandémie oui j'y allais quand même moins volontiers, c'est...,c'est compliqué enfin plutôt non je..., oui je vois ce que vous voulez dire, on regarde un peu moins, je regarde un peu moins souvent la...enfin j'ai moins accès à la sphère ORL des patients qui n'ont pas de plaintes appelant à pratiquer un examen ORL</p> <p>-oui je jetais un coup d'œil en passant oui, oui, oui c'était peut-être un peu plus fréquent ensuite j'ai pas l'impression d'avoir perdu tant que ça.</p> <p>-Ben, je porte une blouse,</p> <p>-je me désinfecte les mains plutôt 3 fois par consultation, quoi vous raconter d'autre</p> <p>-oui, il y a du gel dans la salle d'attente</p> <p>-j'essaie d'aérer régulièrement les locaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-retrait de chaise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-maintien RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• durée de consultation inchangée</li> <li>• limitation du nombre de patients</li> <li>• créneaux COVID spécifiques</li> </ul> <p>-recours à la TC</p> <p><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-port</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examen ORL</li> </ul> <p>-limitation spontanée en début de pandémie</p> <p><u>Renforcer l'hygiène</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-port</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains</li> </ul> <p>-MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Majoration</li> </ul> <p>-patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise à disposition de gel</li> <li>➤ cabinet</li> </ul> <p>-aération</p>
<p>-une petite perte d'activité qui était oui enfin on a eu des aides de la sécu voilà enfin</p>	<p><b><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></b></p> <p><u>Rupture partielle et temporaire de la relation médecin-patient</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• baisse d'activité</li> </ul>
<p>-Pendant la pandémie bah..., ils étaient plus ou moins rodés, -là depuis je sais pas, c'était en décembre qu'on a dit que le port du masque était plus obligatoire, ça les surprend un peu, mais ils font avec...Et ils ont un masque chirurgical les patients</p> <p>-et ils s'aidaient, ça voilà..., un peu le son et ils compensaient un peu en lisant sur les lèvres voilà avec des patients très âgés, c'est un peu compliqué de porter le masque sinon globalement</p> <p>-au niveau de l'entretien, ben voilà y a ceux qui entendent pas bien,</p>	<p><b><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></b></p> <p>-mesure de protection obligatoire à laquelle il faut s'habituer</p> <p>-obstacle à la compréhension et à la communication verbale</p>

<p>-Ah oui, oui il y a des gens qui entendent pas bien</p> <p>-et y en a qui trouvent ça pas confortable de pas voir le visage du praticien voilà enfin de ne pas voir la moitié basse du visage du praticien, moi ça va pas plus loin</p> <p>-il y a une perte d'une partie de l'expression faciale, c'est..., ça reste limité hein..., globalement enfin moi je trouve que ça impacte pas tant que ça ensuite je sais que y a des gens que ça a contrariés.</p> <p>-non moi j'ai pas eu l'impression</p> <p>-il y a des patients âgés qui ont du mal à entendre enfin qui se sont aperçus en gros qu'ils étaient sourds et insuffisants respiratoires, parce qu'ils étaient sur un niveau fonctionnel limite</p> <p>-donc c'est théoriquement possible, j'ai pas l'impression qu'il y ait eu de ratage particulier plus que ça.</p> <p>-Non les nourrissons enfin j'ai pas, enfin il y a ceux que ça gêne pas de venir, ça les gêne toujours pas et puis il y a ceux qui sont pas contents d'être là, j'ai pas l'impression que ça les..., j'ai l'impression que ça perturbe plus les gens un peu plus âgés que les nourrissons</p> <p>-s'ils viennent sans, ce qui arrive souvent depuis la fin du port du masque obligatoire, je leur en donne</p> <p>-je l'ai rajouté dans les messages de rappel des rendez-vous mais euh..., enfin en gros les gens regardent juste la date du rendez-vous, ils lisent pas tout donc oui c'est un peu difficile de les faire venir avec un masque. Entre ceux qui ont pas lu le message et ceux qui l'ont oublié dans la voiture...</p> <p>-même si effectivement c'est amusant y a des gens qui me disent, qui m'ont dit que quand il a été dit qu'il ne fallait plus porter de masques, comment dire dans les espaces collectifs, eux ils ont compris que c'était interdit le masque, enfin c'est pas tout le monde qui m'a dit ça, mais j'ai trouvé ça assez symptomatique d'un désir de vite passer à autre chose</p> <p>-ben il faut plus faire la police dans la salle d'attente pour que les gens portent le masque y compris en salle d'attente même s'il y a des affiche sur la porte et dans la salle d'attente non, enfin je comprends votre question mais j'en ai pas vu tant que ça à part que voilà faut faire un peu la police pour que les patients portent le masque</p>	<p>-obstacle à la communication non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients et MG</li> </ul> <p>-pas de gêne dans l'annonce d'une maladie grave</p> <p>-révélateur ou exacerbateur de pathologies préexistantes</p> <p>-potentiellement responsables de retards diagnostiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minimisation des risques de retards diagnostiques par le MG</li> </ul> <p>-pas de perturbation de la relation avec les nourrissons</p> <p>-mesure pas toujours comprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fourniture de masque aux patients</li> <li>• des patients qui ne saisissent pas toujours l'intérêt du masque</li> <li>• des patients qui ne pensent qu'à se débarrasser du masque</li> <li>• MG obliger de faire la police</li> </ul>
<p>-ça peut être argumenté moi je l'ai pas ressenti comme ça</p> <p>-oui peut être que ça éloigne un petit peu mais concrètement quelles en sont les conséquences comme j'ai jamais été..., j'ai eu des maîtres de stage qui tutoyaient les patients, qui leur faisaient la bise pour un oui ou pour un non, oui voilà enfin, j'ai..., même si j'essaie de m'enquérir de la famille, patin, couffin à chaque fois,</p> <p>-j'allais pas jusqu'à leur taper sur les fesses donc je trouve que ça n'a pas, enfin moi j'ai pas senti,</p> <p>-peut-être un petit éloignement</p>	<p><b><u>Impact de la blouse sur le relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b><u>avantages</u></b></p> <p>-non vectrice de distance pour le MG</p>

<p>-mais je pense pas que ce soit sensible et que ça remette des choses fondamentalement en cause</p> <p>-Oui euh..., que oui même si je l'avais pas fait pour ça finalement, le fait que je porte une blouse et que je demande à mes internes d'en porter une, je trouve que ça a eu un effet positif sur la perception des internes, c'est-à-dire que je trouve qu'ils perçoivent plus les internes comme des soignants, du fait que eux aussi portent une blouse, il y a des rotations tous les 6 mois, il y a des patients qui avait du mal à comprendre, si c'était des assistantes parce qu'il y a pas mal de dames, des secrétaires, enfin c'était un peu flou en fait que les internes étaient aussi des médecins. C'est un peu moins flou maintenant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• distance ressentie fonction de l'attitude antérieure du MG</li> </ul> <p>-affirmer le statut de soignant</p>
<p>-non ça va assez vite, ça prend un peu de temps mais bon c'est..., je sais pas c'est peut-être 15-20 secondes à chaque fois, ouais 15-20 secondes à chaque fois, le temps que le patient se rhabille, qu'il se rassoie, donc non, ça perturbe pas spécialement.</p> <p>-ça prenait un peu plus de temps, ensuite il y avait quand même enfin tout ça en gros ça correspond au confinement donc de toute façon, il y avait moins de monde, oui ça change pas finalement, oui ça changeait pas grand-chose.</p>	<p><b><u>Impact des mesures d'hygiène sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Désinfection</li> </ul> <p>-durée de consultation inchangée</p>
<p>-je suis pas fan de la TC</p> <p>-je trouve qu'on perd beaucoup d'informations,</p> <p>-enfin voilà, que c'est pas satisfaisant de pas pouvoir examiner les patients.</p> <p>-Oui ben à un moment quand c'était vraiment très calme, je les ai appelés pour prendre de leurs nouvelles, c'était quelque chose qui était encouragé par la sécurité sociale, on pouvait coter une téléconsultation, donc je les appelais pour prendre des nouvelles.</p>	<p><b><u>Impact de la TC sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>inconvenients</u></b></li> </ul> <p>-mise en danger de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perte d'information</li> <li>• examen clinique indispensable</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>avantages</u></b></li> </ul> <p>-garder le contacts avec les patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• encouragé par les instances sanitaires</li> </ul>
<p>-ils s'en seraient bien passés mais je pense qu'ils se seraient plutôt bien passés du COVID en tant qu'épidémie et pour tout ce que ça implique plutôt que le masque en tant que tel.</p> <p>-je pense que c'était plus un symptôme qu'une cause.</p> <p>-oui</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b></p> <p>-rôle moindre du masque sur la relation médecin-patient</p> <p>-des patients en sécurité grâce aux MB</p>
<p>-Ben je leur fais enlever le masque juste le temps pour regarder la gorge et éventuellement si je les prélève, je leur fais remettre le temps de me préparer puis ils l'enlèvent juste pour le prélèvement oui, ils portent le masque la plupart du temps ça répond à votre question</p> <p>-pour qui il faut un peu plus répéter, un peu plus articuler, un peu plus hausser le ton,</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ examen ORL + prélèvement maintenu en temps de pandémie</li> <li>➤ répétition, articulation, tonalité</li> </ul>
<p>-oui mais après c'est pas dramatique non plus</p>	<p><b><u>Relation globalement préservée en présence du masque</u></b></p>
<p>-Je mettais des gants si besoin pour faire l'examen dermato et pour la palpation</p> <p>-pour les VAD et MDR ben là pareil je porte un masque FFP2 et je me désinfecte avant et après.</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b></p> <p>-matériel de protection pour poursuivre examen</p> <p>-maintien des VAD en sécurité</p>

<p>-y a eu un moment où les gens ne se déplaçaient plus, donc ça a duré quoi 3 mois, je sais plus exactement, voilà donc j'en fais très ponctuellement</p>	<p>-recours à la TC</p>
<p>-non</p>	<p><b><u>Impact des mesures barrières sur le dépistage de maltraitance</u></b> -pas de gêne</p>
<p>-Oui mais effectivement peut être qu'on aurait dû le faire depuis plus longtemps ensuite -Moi je compte les conserver, c'est un peu compliqué, je distribue beaucoup de masques pour l'instant</p> <p>-oui et ensuite...parce que je pense que le lieu..., que les cabinets sont des lieux de contamination potentielle -et que dans la mesure où cette épidémie n'est pas finie et ne finira sans doute pas avant longtemps et où il peut..., ou qu'il y a d'autres épidémies émergentes,</p> <p>-oui mais c'est une prise de conscience, d'accord oui, oui j'entends ce que vous dites mais c'est une prise de conscience qu'enfin en gros, on en a fini avec l'épidémiologie heureuse quoi..., les maladies infectieuses qui pouvaient avoir des conséquences graves, c'était des trucs du tiers-monde maintenant on sait que ....., que ça peut toucher enfin voilà que au-delà des rhinos qui circulent chaque hiver et tout le monde fait avec, y a d'autres choses qui circulent qui sont pas sympas</p> <p>-en tout cas non, enfin, mon point de vue non, ensuite, j'avais discuté avec un confrère dont les enfants ont fait une bronchiolite très sévère, en fait les virus qui nécessiteraient, enfin finalement on devrait être enfin..., c'est un révélateur parce que ça a touché l'ensemble de la population mais des virus qui circulent par contact aérien et qui peuvent avoir des conséquences gravissimes pour une partie de la population, ça existe depuis longtemps, c'est juste que on fait avec quoi..., enfin quand ça nous touche pas directement, on fait l'impasse dessus</p> <p>-je pense que c'est..., enfin c'est important d'habit..., que l'on soit tous habitués à des gestes barrières. Enfin ça vous parle ce que je dis</p> <p>-oui non c'est juste qu'il faut avoir du stock, c'est un peu énervant,</p>	<p><b><u>AVENIR</u></b></p> <p><b><u>Devenir des MB</u></b> -prise de conscience du MG de l'importance des MB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• souhait du MG de conserver les MB dans l'avenir</li> <li>• MG conscient des dangers du cabinet</li> <li>• MG conscient de la situation sanitaire et des autres maladies infectieuses</li> </ul> <p>-douloureuse prise de conscience par l'expérience</p> <p>-nécessité d'inscrire les MB dans le temps</p> <p>➤ Masque</p> <p>-nécessité d'avoir des stocks</p>

## Entretien n°2.

E: Bonjour, je vous remercie de participer à cet entretien. Pour rappel, il s'agit d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières instaurées pendant la pandémie de COVID ont pu impacter leur relation avec les patients.

Pour commencer, est-ce que vous pouvez me dire quelles étaient vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG2 : Moi je ne serrais jamais la main des gens et je faisais pas particulièrement la bise aux gens non plus, j'essayais d'éviter le plus possible les contacts manuels.

E: Déjà même avant la pandémie ?

MG2 : Déjà avant la pandémie, après c'est vrai que quand les gens me tendaient la main je leur mettais pas forcément un râteau mais je leur tendais la main en disant Grippe ou gastro

E : (rires) d'accord et en matière de port de blouse et de masques ?

MG2 : non pas de blouse, pas de masques, je venais travailler en short et en tong quoi l'été

E : (rires),Ok et qu'en pensaient les patients selon-vous ?

MG2 : le médecin ouvert, accueillant, disponible, accessible et ouais non ça les choquait pas plus que ça, au départ ils étaient un peu étonnés que je leur serre pas la main après ils comprenaient que j'avais pas forcément envie de leur donner ce qu'ils n'avaient pas encore donc ça se passait bien, ils ne me tendaient pas spécifiquement la main.

E: d'accord très bien, alors qu'en était-il de votre relation avec les patients pendant le confinement ?

MG2 : Alors pendant le confinement donc on avait une salle spécifique pour le COVID, c'était des relations qui était vraiment téléphoniques pour la plupart du temps au début, par chance on avait *Made for Made* qui nous permettait de faire des annonces et tout et donc de communiquer avec notre patientèle les consignes qu'on appliquait au cabinet et très vite ils sont revenus au cabinet, on a tout mis sur rendez-vous alors qu'avant on avait pas mal de sans RDV, donc ça c'est plutôt pour l'accueil, après la relation les gens étaient très flippés, ils voulaient plus qu'on les touche, ils venaient avec 3 masques, 2 paires de gants, les lunettes voilà, donc nous ben forcément on a mis la blouse, au départ on avait pas de blouse, on n'arrivait pas en avoir parce que ben les chaînes de production était complètement bloquées donc on a mis un mois et demi à avoir des blouses, au début on mettait simplement une tenue réservée pour le cabinet avec ma blouse d'interne et voilà du coup c'était masque FFP2 et du coup on recevait les gens qui avaient de la fièvre ou qui étaient suspects dans une salle spécifique aérée toute la journée et lavée entre chaque patient et les autres patients ben, on essayait de continuer à les recevoir, voilà de les voir quand même, les personnes fragiles on a maintenu un contact téléphonique en les appelant au moins une fois pendant le confinement on a appelé la totalité de nos plus de 80 ans et de nos plus de 65 ans à risque.

E : Ok bon vous avez déjà abordé en partie la réorganisation du cabinet, donc il y avait limitation du nombre de patients au niveau de la salle d'attente ?

MG2 : Ben en fait c'était sans rendez-vous au début, c'était 12 ensuite c'est devenu sur rendez-vous bah du coup comme je suis à l'heure, ils ne se croisaient pas quoi

E: OK et qu'est-ce qu'ils en ont pensé les patients justement enfin du fait qu'il n'y ait plus de sans rendez-vous ?

MG2 : Alors de 2 façons, d'abord ils trouvaient que c'était bien, ils attendaient plus surtout pendant le confinement et tout parce qu'il y avait peu de demande donc du coup ils venaient, ils me voyaient et puis ils attendaient pas et ensuite ils étaient plutôt contents qu'on ait maintenu du sur rendez-vous ,ils attendaient plus, le problème c'est que quand la demande a recommencé à réaugmenter notamment à partir de septembre 2021, on est revenu à une vie quasi normale avec les activités sportives donc, la traumatologie, plus la levée des mesures barrières enfin qui ont augmenté la circulation des virus saisonniers, ben là clairement on ne pouvait plus tous les recevoir donc c'est devenu le gros bazar parce que du coup on avait 15 jours de délais.

E : Et est-ce qu'il y a eu des plaintes, des choses particulières des patients ? Qu'est-ce qu'ils en disaient eux ?

MG2 : Non ils comprenaient et puis bon après on a fini par revenir au sans RDV de manière régulée, 6 patient par contre dans la salle d'attente, salle d'attente aérée, les gens attendaient dehors, on a fait la police jusqu'à la levée des mesures barrières en février-mars 2022 et après on est revenu quasiment avec les méthodes habituelles en expliquant aux gens que ça serait bien de garder le masque en salle d'attente et ça ils trouvent que c'est très bien.

E : Ok enfin qu'est-ce qu'il en était de la TC ?

MG2 : Pendant le confinement on en faisait pas mal, une dizaine par jour

E : Parce que du coup il y avait peu de consultations ?

M2 : parce que les gens étaient demandeurs de ça et puis nous ben pour le renouvellement de traitement pour un mois ou pour les questions médicales comme ça, on faisait ça, ensuite c'était quelque chose d'assez exceptionnel, alors moi c'est bien pour les résultats d'examen, pour du suivi de dépression, d'arrêts de travail,

pour des questions médicales c'est pas mal, pour le reste on essaye de faire en sorte que les gens ils reviennent quoi, ça par contre les gens ils comprennent bien que là, dans la relation médecin-patient il y a quand même un examen médical physique quoi, donc c'est pas, enfin pour eux en tout cas mes patients, à part le jeune actif CSP + (= catégorie socio-professionnelle) qui veut pas se déplacer parce qu'il veut rester au boulot, les autres ils sont très contents du fait que je fasse pas trop de téléconsult quoi

E : Et vous en faisiez déjà avant la pandémie ?

MG2 : Non, j'avais pas les outils

E : OK pour les VAD du coup comment ça se passait ?

MG2 : La plupart du temps c'est les infirmiers en fait qui faisaient des TC dirigées.

E : D'accord donc vous ne vous déplaçiez plus au domicile ?

MG2 : je n'amenais plus le COVID chez les gens

E : ( Rire ), D'accord

MG2 : ....parce que du coup moi je voyais des COVID+, les infirmiers ne voyaient que des gens qui n'avaient pas le COVID et qui étaient enfermés dans leur bulle de gens protégés.... et après s'il fallait venir en VAD ben j'y allais quoi, mais du coup je me changeais.

E : Ok, comment ça a été perçu selon vous par les patients justement toute cette réorganisation du cabinet ? Nous avons déjà un peu parlé du sans rendez-vous mais en ce qui concerne la salle justement, la restriction du nombre de patients... ?

MG2 : Pour eux ça paraissait logique, c'était une application des mesures sanitaires de manière à diminuer la circulation virale.... Ça a très bien été expliqué, comme ça donc à aucun moment ça... ça a coïncé.

E : Pour l'accueil des patients, vous m'avez déjà dit que vous aviez mis une blouse et que vous portiez un FFP2

Alors quels changements dans la relation avec le patient vous avez pu noter au cours des différentes étapes de la consultation depuis la pandémie ?

MG2 : Alors déjà surtout le port du masque en fait c'est ça qui a vraiment changé le plus dans la relation, ça met une barrière notamment pour tout ce qui est pédiatrie et tout ça, en plus on n'a pas le non verbal du bas du visage et ça c'est important pour nous, nous ça nous permet de nous cacher de enfin voilà ça nous fait une certaine barrière mais eux il y a quand même vraiment ce non-verbal qui est important, ensuite il y a pas mal d'exams qu'on faisait de manière très systématique tout ce qui est près du visage, tout ce qui est l'examen ORL qui était systématique avant et qui a été limité au strict minimum avec la pandémie donc je me demande s'il y a pas eu des dépistages retardés de cancer de la bouche, de cancer des amygdales, de truc un peu cata quoi, ou des angines qui ont traîné..., traîné, traîné parce qu'on nous disait clairement qu'il fallait pas ouvrir la bouche des gens quoi

E : Ok, est ce qu'il y a certaines catégories de patients pour lesquelles ça a été plus compliqué..... à part les enfants ?

MG2 : Alors ce qui est vrai c'est, c'est l'accès aux soins qui est devenu plus compliqué, pour ben... les gens qui avaient pas internet, pas de téléphone ou qui le manipulent pas forcément très bien, franchement là notre outils made for made permet de trier en fonction des numéro de téléphone donc tous les gens qui ont plus de 75 ans, sont enregistrés, passent directement au secrétariat le problème c'est qu'au début ben ils étaient pas tous enregistrés quoi donc on pense qu'on a eu une perte, de la même manière les classes sociales défavorisées quoi

E : Humm et par exemple concernant les patients malentendants ou atteints de troubles cognitifs ?

MG2 : Ben cela il y avait les infirmiers et les familles qui ont pris le relais, les malentendants ben ils venaient quand même, à un moment donné...

E : oui, et il n'y a pas eu trop de soucis ?

MG2 : on avait sécurisé les lieux

E : Avec le masque ça a pas été trop compliqué ?

MG2 : Ah oui tu veux dire ce sens-là, oui alors moi du coup j'enlevais le masque pour leur parler

E : Et vous vous éloignez un peu ?

MG2 : oui plus ou moins

E : Ok et est-ce que les mesures barrières vous ont posé des soucis pour créer une relation avec un patient qui ne faisait pas partie de votre patientèle ?

MG2 : Non..., non pas sur le plan relation physique, certains qui avaient des médecins un peu laxistes sur les mesures barrières comprenaient pas vraiment pourquoi nous on était si casse couille

E : d'accord

MG2 : ....c'est plus dans la relation, c'est la compréhension des mesures barrières et le complotisme, la vaccination, les choses comme ça, c'est plutôt ça qui a posé le problème finalement plus que la mesure barrière elle-même c'est..., c'est vraiment dans la relation médecin-patient, cette relation à la pandémie, aux

risques, et aux..., voilà, soit centré sur soi, soit centré sur le..., sur la collectivité c'est, c'est vraiment ça qui a..., c'est..., le plus enfin qui a le plus impacté la relation personnelle qu'on avait avec eux.

E : d'accord, y a pas eu de soucis au niveau de la compréhension des patients justement lié au masque ?  
(Le téléphone sonne, suspension de l'enregistrement )

E : je disais donc est-ce qu'il y a pu avoir des soucis sur la fin de la consultation, sur l'issue de la consultation, concernant la compréhension des consignes données aux patients ou pour annoncer des maladies graves ?

M2 : Je pense que pour annoncer des maladies graves avec les mesures barrières où tu peux pas toucher les gens ou tu t'en approches pas trop, tu restes dans ton bureau, tu passes pas de l'autre côté, tu vois moi j'aime bien quand on parle de truc un peu chaud passer, me mettre à côté, discuter le côté un peu humain, tu vois, mais c'est vrai que ça je pense que ça a pu impacter alors de dire que ça a chamboulé la relation médecin-patient peut-être pas, de dire que ça a changé quelque chose ça clairement parce que du coup bah ce sont des gestes BARRIERES donc ça met une BARRIERE entre les gens et du coup bah la barrière, il y a qu'à voir la barrière entre nous et nos proches par exemple voilà tu touches plus tes parents tu t'en approches plus tu fais attention c'est quand même bizarre quoi même si je suis pas très tactile à la base là quand même je trouve que ça a quand même joué quoi et puis les gens, ils osent pas toucher la poignée, ils osent pas toucher ci, pas toucher ça enfin si tu nettoies pas avant qu'ils arrivent, ils se stressaient la vie par contre c'est très bien ça de toute façon ça toujours été très clair que le portage enfin je veux dire c'est pas parce que à moins que tu lèches la table il y a pas de raison que tu attrapes le COVID parce que le mec d'avant avait toussé dessus. C'était un peu délirant cette affaire.

E : D'accord, comment est-ce que les patients ont vécu l'application des mesures barrières mais cette fois-ci dans le cadre de la consultation ?

MG2 : Pff..., comme ailleurs ça les faisaient chier mais..., mais non c'est pas, voilà c'est pas, c'est plus dans la relation humaine que, ça enfin, que je trouve que ça a changé quelque chose.

E : Ok, selon-vous quel va être l'avenir de ces mesures barrières dans votre pratique future ?

MG2 : Tu m'aurais demandé il y a 6 mois je t'aurais dit que la blouse et le pantalon je le garde, euh la tenue pour le cabinet je la garde, plus ça va plus ça me saoule de me changer, j'ai pas l'impression que ce soit d'une utilité folle de se changer encore une fois à moins que je me mette à lécher mes affaires, le masque dans la salle d'attente, l'obliger et courir après les gens on a essayé, du coup on en donné ça nous coûter une blinde, du coup bon on arrête, moi je dis aux gens que c'est obligatoire dans ma salle d'attente, je leur demande de le mettre dans la salle d'attente, non pas parce que je suis paranoïaque du premier abord là mais, parce que je pense que c'est quand même plutôt pas mal que le mec qui a la grippe vienne pas l'échanger contre le COVID ou le donner à quelqu'un qui est fragile donc je me dis que ça techniquement c'est pas déconnant, à le garder dans un seul endroit ça me semble être les hôpitaux et les endroits où il y a des malades quoi, le sur rendez-vous uniquement non je pense que c'est inadapté à la pratique de la médecine quoi, on ne choisit pas à quel moment on est malade et on ne peut pas, je veux bien qu'on me dise qu'il faut laisser des places d'urgence mais enfin les places d'urgence qui se libèrent 24h avant, de toute façon tu arrives le matin elle sont déjà pleines donc tous les problèmes de la journée on fait comment quoi quand on sait qu'on a une capacité de travail à 6/7 de l'heure et qu'on est limité à 4/5 par le rendez-vous, ben... on a une perte d'offre de soins qui à mon sens n'est pas justifiée et surtout pas en ce moment donc c'est..., c'est pas..., c'est pas possible

E : Donc d'envisager de rester sur RDV c'est pas possible ?

MG2 : pour moi non c'est pas possible, tu as bien vu ce matin, 3 lapins c'est pas envisageable, ensuite le port de la blouse pour moi bon comme je t'ai dit ça me prend la tête, je sais pas combien de temps ça va tenir, le port du masque en consultation alors j'ai arrêté tout simplement parce que bah triplement vaccinés plus un COVID je pense que si on regarde bien les chiffres, peu de médecins généralistes, peu de pédiatres et peu d'enseignants sont décédés du COVID surtout pas jeunes et, en fait on se..., je me pose la question de savoir s'il y a pas une immunité croisée entre les autres coronavirus et celui-là, est-ce que ça vaudrait pas le coup finalement d'être en contact régulier avec de manière à se faire une immunité continue, une espèce de vaccination continue étant donné qu'on est en contact tous les jours ce qui équivaut à une variolisation ou une vaccination continue donc je pense que c'est..., il y a quand même des études un petit peu sérieuses qui montrent qu'il y a probablement une immunité croisée avec les autres coronavirus et que clairement, enfin moi je ne suis jamais malade alors que je vois des malades tout le temps habituellement, euh... donc j'étais vierge du COVID comme les autres jusqu'au vaccin donc je risquais comme les autres de l'attraper donc comme les autres, j'ai mis le masque et je pense qu'une fois qu'on a eu 3 vaccins et un COVID, on peut peut-être considérer qu'on redevient immunisé pendant un petit moment 2, 3 mois peut-être et comme nous on est en contact permanent, je pense ça vaut le coup de l'enlever après de savoir si, est-ce que c'est pas risqué de le donner aux gens, est-ce que ça peut pas leur faire peur et passer pour quelqu'un d'irrationnel ou de complotiste si on enlève le masque et de nuire aux mesures de santé publique qui sont de dire qu'il faut mettre le masque,

ça c'est une autre question qui a le mérite, enfin qu'il faut poser, appliquer de manière cohérente les mesures barrières et les mesures, les mesures sanitaires, voilà je pense que c'est ça qui garantit leur efficacité au niveau national, donc je peux pas être seul dans mon coin à décider que je ne porte plus le masque, il faut que ce soit expliqué et si c'est pas expliqué et compris, il faut que je continue à le mettre, j'ai des patients des fois que je vois que ça fait flipper, je remets mon masque

E : Ok et vous envisagez de les garder quand même pour les prochaines épidémies hivernales ou ?

MG2 : Alors de toute manière, le lavage de main oui évidemment de toute façon je me lave moins les mains que passer à un moment, ok, c'est peut-être un peu abusif à un moment de les laver tout le temps, tout le temps, maintenant quand on regarde on s'aperçoit que depuis que les gens font moins attention on a quand même plus de virus donc c'était peut-être pas totalement inefficace non plus, après voilà oui se laver les mains, ne pas serrer la main des gens, ne pas faire la bise au cabinet rester à 1 mètre des gens sauf cas exceptionnels je pense que oui ça je garderai oui clairement. Je ne crois pas que ça nuise à la relation médecin-malade si on sait y faire des entorses de temps en temps pour l'annonce d'une maladie grave pour quelqu'un qui est en détresse ou pas bien, pour voilà..., on ne peut faire l'entorse que si justement c'est une entorse

E : D'accord oui, et du coup quand vous étiez passé sur rendez-vous, vous disiez tout à l'heure qu'il y avait moins d'offres de soins, est-ce que vous aviez élargi les créneaux de rendez-vous ?

MG2 : Non, moi je reste un être humain à un moment donné, moi ma capacité de concentration elle est limitée donc je ne peux pas sacrifier la totalité de ma vie privée au patient

E : non mais je veux dire élargir dans le sens, est-ce qu'en fait un RDV durait plus longtemps ?

MG2 : Ah non un RDV durait moins longtemps

E : D'accord vous aviez raccourci la durée pour en mettre un peu plus ?

MG2 : Voilà je faisais du sur rendez-vous sans rendez-vous

E : et même au début de la pandémie ?

MG2 : Au début de la pandémie quand il y avait 30 patients par jour au lieu de 60, j'avais le temps ouais

E : oui, donc vous aviez élargi la durée des rendez-vous ou pas forcément ?

MG2 : la durée n'était pas élargie sur internet mais dans la vraie vie oui elle était plus longue.

E : Ok, est-ce que vous voyez d'autres effets de barrière sur la relation qu'on n'aurait pas abordé ?

MG2 : médecin-patient ? ( Réfléchit... ) non je pense pas, je pense pas qu'il y est..., on a juste oui peut-être appris à lire dans les yeux des gens ouais, à regarder les gens dans les yeux quand on leur parle, à faire attention aux non verbale un petit peu plus que ce qu'on faisait avant, finalement non je disais tout à l'heure que ça diminue le non verbal mais ça augmente le non verbal des yeux du coup puisqu'on est plus concentré dessus et je pense même que ça peut presque se compenser, mais non après sur la relation elle-même ouais ça a éloigné le médecin des patients surtout le médecin généraliste qui était quand même très proche, sans blouse, voilà ça..., ça nous éloigné mais peut être que ça nous a remis une place qu'on devait avoir je veux dire, pendant près de 1000 ans les médecins mettaient une blouse, se lavaient les mains, faisaient gaffe, cela depuis le 17e siècle 18e siècle on se laver les mains, je sais plus le nom du gars qui faisait ça là mais on l'apprenait en première année-là celui qui..., qui a obligé les gens à se laver les mains à Viennes dans..., dans l'hôpital dans la..., dans la maternité, qui a inventé la notion de iatrogénie, c'est vrai que pendant des années, les gens on fait, on avait comme moyen de lutte contre les épidémies que les mesures barrières donc les gens faisaient très attention, ils faisaient bien cuire leur viande, ils se lavaient les mains après s'être torché le cul, puis petit à petit, ben les antibiotiques, machin, on meurt plus de rien, on fait plus gaffe on s'en fout, plus de maladie du péril fécal, plus rien, on ne fait plus attention et là on s'est pris en pleine face le fait de ne pas faire attention, quand on voit bon la Chine n'est pas forcément un bon exemple parce qu'aujourd'hui ils continuent à avoir des mesures barrières extrêmes mais quelque part ça se propageait moins chez eux parce que quand on est malade, on met le masque, que quand on est malade, on ne sort pas, voilà alors que nous on..., on s'en foutait quoi, je pense que la vérité est peut-être entre les 2, c'est à dire que ben le port du masque quand t'es malade c'est pas déconnant, rester chez toi quand t'es malade c'est pas déconnant, je me souviens avoir eu un maître de stage qui me disait qu'il fallait arrêter une semaine quelqu'un qui avait la grippe et moi je lui répondais que quelqu'un qui peut travailler avec la grippe faut qui bosse quoi parce qu'à un moment-là, y en a marre des arrêts de travail, et il me disait ouais mais si un jour on a une épidémie et qu'on se retrouve à devoir isoler tous les gens malades et que tout le monde est malade en même temps, ben il y a rien à manger quoi, parce que oui il y a plus de médecins, oui il y a plus d'informaticiens, y a plus de policiers il y a plus de pompiers, y a plus de soignants y a plus rien et ça s'arrête quoi, ce qu'on aurait pu vivre cet hiver finalement ou pendant le premier confinement si on avait vraiment fait laisser faire donc finalement pour moi, c'est peut être un juste retour à quelque chose de cohérent, donc on a juste repris notre place quoi.

E : OK, est-ce que vous voulez rajouter autre chose ?

MG2 : non ça va, juste avec la blouse et le masque, le patient a tendance à moins se confier.

E : D'accord, je vous remercie.

<b><u>Verbatims</u></b> E2	<b><u>Thèmes ordonnés et superordonnés</u></b>
<p>-alors qu'avant on avait pas mal de sans RDV, -Ben en fait c'était sans rendez-vous au début, c'était 12,</p> <p>-Non, j'avais pas les outils</p>	<p><b><u>Fonctionnement antérieur du MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-sans RDV et sur RDV</p> <p>-absence de TC+ justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• absence de logistique</li> </ul>
<p>-Moi je ne serrais jamais la main des gens et je faisais pas particulièrement la bise aux gens non plus,</p> <p>-j'essayais d'éviter le plus possible les contacts manuels</p> <p>-Déjà avant la pandémie, après c'est vrai que quand les gens me tendaient la main, je leur mettais pas forcément un râteau -mais je leur tendais la main en disant « grippe ou gastro ? » (rires)</p> <p>-non pas de blouse, pas de masques, -je venais travailler en short et en tong quoi l'été</p>	<p><b><u>Comportement antérieur du MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil + justification</li> </ul> <p>-absence serrage de main et bise</p> <p>-MG = facteur de contamination</p> <p>-éducation par l'humour sur la contamination manuportée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse + Masque</li> </ul> <p>-absence -MG aime être à l'aise pour travailler</p>
<p>-le médecin ouvert, accueillant, disponible, accessible et -ouais non ça les choquait pas plus que ça, -au départ ils étaient un peu étonnés que je leur serre pas la main -après ils comprenaient que j'avais pas forcément envie de leur donner ce qu'ils n'avaient pas encore donc ça se passait bien, ils ne me tendaient pas spécifiquement la main</p>	<p><b><u>Des patients habitués au fonctionnement antérieur du MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-surprise initiale des patients de l'accueil du MG -MG= un facteur de contamination</p>
<p>-6 patients par contre dans la salle d'attente,</p> <p>-les gens attendaient dehors,</p> <p>-Alors pendant le confinement donc on avait une salle spécifique pour le COVID, -c'était des relations qui étaient vraiment téléphoniques pour la plupart du temps au début, - Pendant le confinement, on en faisait pas mal, une dizaine par jour</p> <p>-on a tout mis sur rendez-vous [...] donc ça c'est plutôt pour l'accueil, -ensuite c'est devenu sur rendez-vous bah du coup comme je suis à l'heure ils ne se croisaient pas quoi</p> <p>-La plupart du temps, c'est les infirmiers en fait qui faisaient des TC dirigées. -je n'amenais plus le COVID chez les gens parce que du coup moi je voyais des COVID +, les infirmiers ne voyaient que des gens qui n'avaient pas le COVID et qui étaient enfermés dans leur bulle de gens protégés...</p> <p>-rester à 1 mètre des gens</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b> <b><u>Limiter les contacts et mettre une distanciation</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-limitation du nombre de patients</p> <p>-modification de la répartition des patients</p> <p>-salle dédiée COVID+</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-recours TC</p> <p>-passage sur RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ponctualité du MG</li> </ul> <p>-VAD/MDR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• remplacée par des TC dirigée</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle de consultation</li> </ul> <p>-instauration d'une distanciation physique en salle de consultation</p>

<p>-et voilà, du coup, c'était masque FFP2 -parce qu'on nous disait clairement qu'il fallait pas ouvrir la bouche des gens quoi</p> <p>-ensuite il y a pas mal d'examens qu'on faisait de manière très systématique, tout ce qui est près du visage, -tout ce qui est l'examen ORL qui était systématique avant et qui a été limité au strict minimum avec la pandémie</p> <p>-et du coup, on recevait les gens qui avaient de la fièvre ou qui étaient suspects dans une salle spécifique, aérée toute la journée et lavée entre chaque patient -salle d'attente aérée</p> <p>-voilà, donc nous ben forcément on a mis la blouse, -au départ on n'avait pas de blouse, on n'arrivait pas en avoir parce que ben les chaînes de production étaient complètement bloquées, donc on a mis un mois et demi à avoir des blouses, au début, on mettait simplement une tenue réservée pour le cabinet avec ma blouse d'interne</p>	<p><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-port</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examen ORL</li> </ul> <p>-modification spontanée et sur recommandations</p> <p><u>Renforcer l'hygiène</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cabinet</li> </ul> <p>-aération + désinfection</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse / tenue dédiée au cabinet</li> </ul> <p>-difficultés à se procurer des blouses au début</p>
<p>-Au début de la pandémie quand il y avait 30 patients par jour au lieu de 60, -donc on pense qu'on a eu une perte, de la même manière les classes sociales défavorisées quoi -après la relation les gens étaient très flippés</p> <p>- Et puis les gens, ils osent pas toucher la poignée, ils osent pas toucher ci, pas toucher ça enfin si tu nettoies pas avant qu'ils arrivent, ils se stressaient la vie</p> <p>-ils voulaient plus qu'on les touche -ils venaient avec 3 masques, 2 paires de gants, les lunettes</p> <p>-C'était un peu délirant cette affaire. -par contre, on sait très bien, ça de toute façon, ça a toujours été très clair que le portage enfin je veux dire, c'est pas parce que..., à moins que tu lèches la table, il y a pas de raison que tu attrapes le COVID, parce que le mec d'avant avait toussé dessus.</p> <p>-j'avais le temps ouais, la durée n'était pas élargie sur internet mais dans la vraie vie oui, elle était plus longue -Alors ce qui est vrai c'est, c'est l'accès aux soins qui est devenu plus compliqué,</p>	<p><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></p> <p><u>Rupture partielle et temporaire de la relation physique M/P</u></p> <p>-perte de patientèle</p> <p>-quelques patients qui viennent en consultation effrayés par la pandémie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des patients qui refusent d'être touchés</li> <li>• des patients qui se surprotègent</li> <li>• des patients qui ont un comportement irrationnel</li> <li>• une durée de consultation de facto plus longue</li> </ul> <p><u>Un parcours de soin plus compliqué</u></p> <p>-des difficultés d'accès aux soins</p>
<p>-on avait sécurisé les lieux -et très vite ils sont revenus au cabinet,</p>	<p><u>Un retour progressif des patients</u></p> <p>-sécurisation du cabinet par les MB -des patients en sécurité grâce aux mesures barrières</p>
<p>-j'étais vierge du COVID comme les autres jusqu'au vaccin, donc je risquais comme les autres de l'attraper, donc comme les autres j'ai mis le masque -parce que je pense que c'est quand même plutôt pas mal que le mec qui a la grippe vienne pas l'échanger contre le COVID -ou le</p>	<p><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></p> <p>-mesure de protection</p>

<p>donner à quelqu'un qui est fragile, donc je me dis que ça, techniquement c'est pas déconnant,</p> <p>-Alors déjà, surtout le port du masque, en fait, c'est ça qui a vraiment changé le plus dans la relation, -en plus on n'a pas le non verbal du bas du visage et ça c'est important pour nous, -mais eux il y a quand même vraiment ce non-verbal qui est important,</p> <p>-ça met une barrière notamment pour tout ce qui est pédiatrie et tout ça, -nous, ça nous permet de nous cacher de, enfin voilà, ça nous fait une certaine barrière -donc je me demande s'il y a pas eu des dépistages retardés de cancer de la bouche, de cancer des amygdales, de truc un peu cata quoi, ou des angines qui ont trainé..., trainé..., trainé -et du masque, les patients ont tendance à moins se confier.</p> <p>-on a fait la police jusqu'à la levée des mesures barrières en février-mars 2022 -le masque dans la salle d'attente, l'obliger et courir après les gens on a essayé,</p> <p>-du coup on en donnait...et ça coûtait une blinde -en expliquant aux gens que ça serait bien de garder le masque en salle d'attente -moi je dis aux gens que c'est obligatoire dans ma salle d'attente, je leur demande de le mettre dans la salle d'attente, non pas parce que je suis paranoïaque du premier abord là mais,</p>	<p>-obstacle à la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non verbale</li> </ul> <p>-perturbe la relation avec l'enfant</p> <p>-accessoire pour se dissimuler</p> <p>-possible responsable de retards diagnostiques</p> <p>-vecteur de distance</p> <p>-mesure pas toujours comprise nécessitant une éducation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obligation de faire la police</li> <li>• fourniture de masque qui a un coût</li> <li>• éducation sur l'intérêt du masque</li> </ul>
<p>-et puis ils attendaient pas et ensuite ils étaient plutôt contents qu'on ait maintenu du sur rendez-vous, ils attendaient plus -Alors de deux façons, d'abord ils trouvaient que c'était bien, ils n'attendaient plus -Non, moi, je reste un être humain, à un moment donné, moi ma capacité de concentration elle est limitée, donc je ne peux pas sacrifier la totalité de ma vie privée aux patients.</p> <p>-le problème, c'est que quand la demande a recommencé à réaugmenter notamment à partir de septembre 2021, on est revenu à une vie quasi normale avec les activités sportives donc, la traumatologie, et après on est revenu quasiment avec les méthodes habituelles -ben là clairement, on ne pouvait plus tous les recevoir donc c'est devenu le gros bazar parce que du coup, on avait 15 jours de délais -le sur rendez-vous uniquement, non, je pense que c'est inadapté à la pratique de la médecine quoi, on ne choisit pas à quel moment on est malade et on ne peut pas, je veux bien qu'on me dise qu'il faut laisser des places d'urgence, mais enfin les places d'urgence qui se libèrent 24h avant, de toute façon, tu arrives le matin, elles sont déjà pleines, -donc tous les problèmes de la journée on fait comment quoi, -ben...on a une perte d'offre de soins qui à mon sens n'est pas justifiée et surtout pas en ce moment donc c'est..., c'est pas possible.</p>	<p><b><u>Impact du sur RDV sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>avantages</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diminution attente patients</li> <li>• préservation du MG</li> </ul> </li> <li>➤ <b><u>inconvénients</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• limitation de l'offre de soin en période d'activité de soins normale</li> </ul> </li> </ul>

<p>-quand on sait qu'on a une capacité de travail à 6/7 de l'heure et qu'on est limité à 4/5 par le rendez-vous, -pour moi non c'est pas possible, tu as bien vu ce matin, 3 lapins c'est pas envisageable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• limite la capacité de travail du MG</li> <li>• des patients qui n'honorent pas leur RDV</li> </ul>
<p>-parce que les gens étaient demandeurs de ça - à part le jeune actif CSP + qui veut pas se déplacer parce qu'il veut rester au boulot, les autres ils sont très contents du fait que je fasse pas trop de téléconsultes quoi.</p> <p>-c'était des relations qui était vraiment téléphoniques pour la plupart du temps au début -les personnes fragiles, on a maintenu un contact téléphonique en les appelant au moins une fois pendant le confinement, on a appelé la totalité de nos plus de 80 ans et de nos plus de 65 ans à risque</p> <p>-et puis nous ben pour le renouvellement de traitement pour un mois ou pour les questions médicales comme ça, on faisait ça, ensuite c'était quelque chose d'assez exceptionnel, alors moi c'est bien pour les résultats d'examens, pour du suivi de dépression, d'arrêts de travail, pour des questions médicales c'est pas mal -pour le reste on essaye de faire en sorte que les gens ils reviennent quoi, -ça par contre les gens ils comprennent bien que là, dans la relation médecin-patient il y a quand même un examen médical physique quoi, donc c'est pas, enfin pour eux en tout cas mes patients</p> <p>-pour, ben...les gens qui avaient pas internet, pas de téléphone ou qui le manipulent pas forcément très bien,</p>	<p><b><u>Impact de la TC sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b><u>avantages</u></b></p> <p>-mesure appréciée par certains patients</p> <p>-garder le contact avec patients fragiles ou atteints de maladies chroniques</p> <p>➤ <b><u>inconvenients</u></b></p> <p>-mise en danger de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• restrictions à certains motifs</li> <li>• examen clinique indispensable</li> <li>• inégalité d'accès aux soins</li> </ul>
<p>-maintenant quand on regarde, on s'aperçoit que depuis que les gens font moins attention, on a quand même plus de virus, donc c'était peut-être pas totalement inefficace non plus,</p>	<p><b><u>Impact de l'hygiène des mains sur la relation M/P</u></b></p> <p>-protection mutuelle</p>
<p>-avec le port de la blouse [...], les patients ont tendance à moins se confier.</p>	<p><b><u>Impact de la blouse sur la relation M/P</u></b></p> <p>-obstacle à l'échange médecin-patient/vecteur de distance</p>
<p>-Je pense que pour annoncer des maladies graves avec les mesures barrières où tu peux pas toucher les gens, où tu t'en approches pas trop, tu restes dans ton bureau, tu passes pas de l'autre côté, -tu vois, moi j'aime bien quand on parle de truc un peu chaud, passer me mettre à côté, discuter, le côté un peu humain, tu vois,</p>	<p><b><u>Impact de la distanciation physique sur la relation M/P</u></b></p> <p>-une déshumanisation de la relation dans l'annonce de maladie grave</p>
<p>-Pff..., comme ailleurs ça les faisait chier mais..., mais non c'est pas, voilà c'est pas, -certains qui avaient des médecins un peu laxistes sur les mesures barrières ne comprenaient pas vraiment pourquoi nous, on était si casse couille</p> <p>-par chance, on avait <i>Made for Made</i> qui nous permettait de faire des annonces et tout et donc de communiquer avec notre patientèle les consignes qu'on appliquait au cabinet -mais non après sur la relation elle-même, ouais ça a éloigné le médecin des patients surtout le médecin généraliste qui était quand même très proche,</p>	<p><b><u>Ressenti des patients sur les MB</u></b></p> <p>-des difficultés avec la nouvelle organisation -des MB qui gênent le patient -des MG laxistes sur les MB</p> <p>-adhésion aux MB car informations</p> <p>-des MB qui ont éloigné les patients du MG</p>

<p>-parce que du coup bah, ce sont des gestes BARRIERES, donc ça met une BARRIERE entre les gens et du coup bah la barrière, -c'est plus dans la relation humaine que, ça enfin, que je trouve que ça a changé quelque chose.</p> <p>-Non, ils comprenaient et puis et ça ils trouvent que c'est très bien -Pour eux ça paraissait logique, c'était une application des mesures sanitaires de manière à diminuer la circulation virale.... donc à aucun moment ça..., ça a coincé</p>	<p>-application logique des MB</p>
<p>-oui alors moi du coup, j'enlevais le masque pour leur parler -oui plus ou moins ( éloignement )</p> <p>-on a juste oui, peut-être appris à lire dans les yeux des gens ouais, à regarder les gens dans les yeux quand on leur parle, -à faire attention au non verbal un petit peu plus que ce qu'on faisait avant,</p> <p>-finalement non, je disais tout à l'heure que ça diminue le non verbal, mais ça augmente le non verbal des yeux du coup, puisqu'on est plus concentré dessus et je pense même que ça peut presque se compenser,</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b> -retrait + éloignement</p> <p>-focalisation sur le non verbal restant</p> <p>-compensation du non verbal du bas du visage par le non verbal des yeux</p>
<p>-Ah non, un RDV durait moins longtemps -Voilà, je faisais du sur rendez-vous sans rendez-vous</p> <p>-franchement là, notre outil <i>Made for Made</i> permet de trier en fonction des numéros de téléphone, donc tous les gens qui ont plus de 75 ans, sont enregistrés, passent directement au secrétariat, le problème c'est qu'au début ben, ils étaient pas tous enregistrés quoi, -surtout pendant le confinement et tout, parce qu'il y avait peu de demandes, donc du coup ils venaient, ils me voyaient -et les autres patients ben, on essayait de continuer à les recevoir, voilà de les voir quand même, -les malentendants ben, ils venaient quand même, à un moment donné... -et après s'il fallait venir en VAD ben j'y allais quoi, mais du coup je me changeais -Ben ceux-là, il y avait les infirmiers et les familles qui ont pris le relais,</p> <p>-Je ne crois pas que ça nuise à la relation médecin-malade, si on sait y faire des entorses, de temps en temps, pour l'annonce d'une maladie grave, pour quelqu'un qui est en détresse ou pas bien, pour..., voilà, on ne peut faire l'entorse que si justement c'est une entorse.</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b> -maintien de l'offre de soin antérieure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diminution de la durée des RDV</li> </ul> <p>-contact avec les patients grâce au logiciel de consultation</p> <p>-MG reste accessible pendant le confinement</p> <p>-maintien des VAD indispensables</p> <p>-coopération interprofessionnelle + familles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients atteints de TCO</li> </ul> <p>-entorses aux MB dans certaines situations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• garder de l'humanité</li> </ul>
<p>-Non..., non pas sur le plan relation physique, -mais c'est vrai que ça je pense que ça a pu impacter. Alors de dire que, ça a chamboulé la relation médecin-patient, peut-être pas, de dire que ça a changé quelque chose, ça clairement, c'est plutôt ça qui a posé le problème finalement, plus que la mesure barrière elle-même, c'est..., c'est vraiment dans la relation médecin-patient,</p>	<p><b><u>Relation globalement préservée en présence des MB</u></b></p>

<p>-Ça a très bien été expliqué, comme ça [...]</p> <p>-c'est vrai que pendant des années, les gens ont fait..., on avait comme moyen de lutte contre les épidémies, que les mesures barrières</p> <p>-plus la levée des mesures barrières enfin qui ont augmenté la circulation des virus saisonniers,</p> <p>-voilà ça..., ça nous a éloigné mais peut-être que ça nous a remis à une place qu'on devait avoir je veux dire,</p> <p>-donc finalement pour moi, c'est peut-être un juste retour à quelque chose de cohérent, donc on a juste repris notre place quoi</p> <p>-pendant près de 1000 ans les médecins mettaient une blouse, se lavaient les mains, faisaient gaffe, cela depuis le 17e siècle, 18e siècle, on se lavait les mains, je sais plus le nom du gars qui faisait ça là, mais on l'apprenait en première année celui qui a obligé les gens à se laver les mains, à Vienne dans l'hôpital, dans la maternité, qui a inventé la notion de iatrogénie,</p> <p>-donc les gens faisaient très attention, ils faisaient bien cuire leur viande, ils se lavaient les mains après s'être torché le cul, puis petit à petit, ben les antibiotiques, machin, on meurt plus de rien, bon on fait plus gaffe, on s'en fout, plus de maladie du péril fécal, plus rien, on ne fait plus attention et là, on s'est pris en pleine face le fait de ne pas faire attention</p> <p>-quand on voit, bon la Chine n'est pas forcément un bon exemple parce qu'aujourd'hui ils continuent à avoir des mesures barrières extrêmes, mais quelque part ça se propageait moins chez eux parce que quand on est malade, on met le masque, que quand on est malade, on ne sort pas voilà alors que nous, on s'en foutait quoi</p>	<p><b><u>Une relation M/P qui se renforce</u></b></p> <p><u>Renforcement rôle d'éducation</u></p> <p>-éducation sur les MB</p> <p>-éducation sur efficacité des MB dans la lutte contre les autres épidémies</p> <p><u>Renforcement de la protection du patient</u></p> <p>-remise de l'hygiène au 1<sup>er</sup> plan</p> <p>-prise de conscience d'une insuffisance d'hygiène avant la pandémie</p>
<p>-c'est plus dans la relation, c'est la compréhension des mesures barrières et le complotisme, la vaccination, les choses comme ça,</p> <p>-cette relation à la pandémie, aux risques, et aux..., voilà, soit centré sur soi, soit centré sur le..., sur la collectivité, c'est, c'est vraiment ça qui a..., c'est le plus..., enfin qui a le plus impacté la relation personnelle qu'on avait avec eux</p>	<p><b><u>Impact de la pandémie sur la relation M/P</u></b></p> <p>-relation influencée davantage par les conséquences de la pandémie</p> <p>-modification de la relation suite aux débats sur la vaccination</p>
<p>-il y a qu'à voir la barrière entre nous et nos proches par exemple voilà, tu touches plus tes parents, tu t'en approches plus, tu fais attention, c'est quand même bizarre quoi, même si je suis pas très tactile à la base, là quand même, je trouve que ça a quand même joué quoi.</p>	<p><b><u>Impact des MB sur les relations familiales et amicales</u></b></p> <p>-contact physique indispensable</p>
<p>-médecin-patient ? ( réfléchit... ) non je pense pas, je pense pas qu'il y est..., je me souviens avoir eu un maître de stage qui me disait qu'il fallait arrêter une semaine quelqu'un qui avait la grippe</p> <p>-et moi je lui répondais que quelqu'un qui peut travailler avec la grippe, faut qui bosse quoi</p> <p>-parce qu'à un moment-là, y en a marre des arrêts de travail,</p> <p>-et il me disait ouais mais si un jour on a une épidémie et qu'on se retrouve à devoir isoler tous les gens malades et que tout le monde est malade en même temps, ben il y a rien à manger quoi, parce que oui, il y a plus de médecins, oui il y a plus d'informaticiens, y a plus de policiers, il y a plus de pompiers, y a plus de soignants, y a plus</p>	<p><b><u>AVENIR</u></b></p> <p><u>Devenir des MB</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prise de conscience de l'importance des MB</li> </ul>

<p>rien et ça s'arrête quoi, ce qu'on aurait pu vivre cet hiver finalement ou pendant le premier confinement si on avait vraiment laissé faire</p> <p>-[...], du coup bon on arrête, -à le garder dans un seul endroit, ça me semble être les hôpitaux et les endroits où il y a des malades quoi.</p> <p>-le port du masque en consultation, alors j'ai arrêté tout simplement parce que bah triplement vaccinés plus un COVID, -je pense que si on regarde bien les chiffres, peu de médecins généralistes, peu de pédiatres et peu d'enseignants sont décédés du COVID, surtout pas jeunes -et, en fait on se..., je me pose la question de savoir s'il y a pas une immunité croisée entre les autres coronavirus et celui-là,</p> <p>-est-ce que ça vaudrait pas le coup finalement d'être en contact régulier avec, de manière à se faire une immunité continue, une espèce de vaccination continue, étant donné qu'on est en contact tous les jours ce qui équivaut à une variolisation ou une vaccination continue donc je pense que c'est..., il y a quand même des études un petit peu sérieuses qui montrent qu'il y a probablement une immunité croisée avec les autres coronavirus et que clairement, enfin moi je ne suis jamais malade alors que je vois des malades tout le temps habituellement, euh...donc</p> <p>-[...] et je pense qu'une fois qu'on a eu 3 vaccins et un COVID, on peut peut-être considérer qu'on redevient immunisé pendant un petit moment 2, 3 mois peut-être et comme nous on est en contact permanent, je pense que ça vaut le coup de l'enlever, après de savoir si...</p> <p>-est-ce que c'est pas risqué de le donner aux gens, est-ce que ça peut pas leur faire peur et passer pour quelqu'un d'irrationnel ou de complotiste si on enlève le masque et de nuire aux mesures de santé publique, qui sont de dire qu'il faut mettre le masque, ça c'est une autre question qui a le mérite, enfin qu'il faut poser, - il faut que ce soit expliqué et si c'est pas expliqué et compris, il faut que je continue à le mettre -appliquer de manière cohérente les mesures barrières et les mesures sanitaires, voilà je pense que c'est ça qui garantit leur efficacité au niveau national, donc je peux pas être seul dans mon coin à décider que je ne porte plus le masque, -j'ai des patients des fois que je vois que ça fait flipper, je remets mon masque.</p> <p>-ne pas serrer la main des gens, -ne pas faire la bise au cabinet,</p> <p>-Tu m'aurais demandé il y a 6 mois, je t'aurais dit que la blouse et le pantalon je le garde, euh la tenue pour le cabinet je la garde, -plus ça va plus ça me saoule de me changer, -ensuite, le port de de la blouse, pour moi, bon comme je t'ai dit ça me prend la tête, je sais pas combien de temps ça va tenir,</p> <p>-j'ai pas l'impression que ce soit d'une utilité folle de se changer encore une fois à moins que je me mette à lécher mes affaires,</p>	<p>➤ Masque</p> <p>-arrêt de fourniture des masques par le MG</p> <p>-lieux de conservation du masque par les patients selon MG</p> <p>-arrêt du port du masque par le MG avant la levée de l'obligation -suivi de l'évolution de la pandémie par le MG</p> <p>-interrogation du MG sur immunité croisée entre les coronavirus</p> <p>-appréciation personnelle du MG sur l'immunité acquise grâce au contact régulier avec le COVID et la vaccination</p> <p>-interrogation du MG sur les risques cas de retrait du masque</p> <p>-efficacité des MB si appliqués par toute la population</p> <p>-MG attentif à la réaction de son patient en cas de retrait au masque</p> <p>➤ Accueil</p> <p>-poursuite absence de bise et de serrage main</p> <p>➤ Blouse</p> <p>-MG indécis sur conservation de la blouse</p> <p>-accessoire gênant pour le MG</p> <p>-intérêt moindre de la blouse pour le COVID</p> <p>➤ Consultation</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-bon après on a fini par revenir au sans RDV de manière régulée.</p> <p>-Alors de toute manière, le lavage de main, oui évidemment, de toute façon je me lave moins les mains que passé un moment,</p> <p>-ok, c'est peut-être un peu abusif à un moment de les laver tout le temps, tout le temps, après voilà, oui se laver les mains,</p> <p>-rester à 1 mètre des gens sauf cas exceptionnels, je pense que oui, ça je garderai oui clairement.</p> <p>-je pense que la vérité est peut-être entre les deux, c'est-à-dire que ben, le port du masque quand t'es malade, c'est pas déconnant,</p> <p>-rester chez toi, quand t'es malade c'est pas déconnant.</p>	<p>-RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• retour au sans RDV</li> </ul> <p>➤ Hygiène</p> <p>-mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plus rigoureuse mais raisonnée</li> </ul> <p>➤ Distanciation</p> <p>-maintien</p> <p><u>Espoirs du MG</u></p> <p>-responsabilisation des patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• port du masque en cas de maladie</li> <li>• isolement en cas de maladie</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Entretien n°3

E : Bonjour, je vous remercie de participer à cet entretien. Pour rappel, il s'agit d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières instaurées pendant la pandémie de COVID ont pu impacter leur relation avec les patients.

Tout d'abord, est-ce que vous pouvez me raconter qu'elles étaient vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG3 : Avant la pandémie, dans la mesure où ça fait bientôt 35 ans que je suis installée, c'est vrai qu'il y a des patients que je connais depuis longtemps et c'est vrai qu'on a tendance à serrer la main ou même à faire la bise à certains patients parce qu'on les connaît même des fois 2, 3, 4 générations donc il y a une relation un peu plus amicale qui s'est posée et c'est vrai que c'est quelque chose qui existait avant la pandémie et qui n'existe plus maintenant.

E: d'accord en matière de...

MG3 : ...Y avait des revues dans la salle d'attente, il y avait des jouets pour les enfants, il y avait tout ça aussi qui ont été enlevés suite à la pandémie.

E: D'accord, qu'est-ce qu'il en était en matière de blouse et de masques ?

MG3 : moi j'ai toujours eu une blouse, par contre effectivement je ne mettais pas de masque sauf quand j'étais moi-même malade ou pas bien

E: d'accord et qu'en pensaient vos patient selon vous de ces habitudes-là ?

MG3 : ben à mon avis, avant ils s'y faisaient très bien il n'y avait pas de soucis

E : d'accord, est-ce que vous pouvez me dire comment vous avez réorganisé le cabinet depuis la pandémie ?

MG3 : Depuis la pandémie, donc j'ai enlevé tous les journaux, les jouets et tout ce qui pouvait être transféré d'un patient à l'autre dans la salle d'attente et au niveau du cabinet lui-même et ben donc il y a le gel à disposition, moi-même je me lave les mains au gel ou au lavabo très régulièrement entre chaque patient, je mets un masque systématiquement et puis je nettoie le bureau et la table d'examen quand les patients ont été touchés et de façon à essayer d'aseptiser le plus, avant j'avais des chaises en tissu maintenant elles sont en plastique de façon à pouvoir justement les nettoyer aussi et essayer d'ouvrir les fenêtres et d'aérer très régulièrement, de mettre des antiseptiques dans l'air pour assainir aussi l'atmosphère, donc ça je le faisais un peu aussi avant d'ailleurs

E: Ok, concernant les consultations sur rendez-vous / sans rendez-vous, comment vous fonctionniez ?

MG3 : Ah oui, avant j'avais des consultations sur rendez-vous et des sans rendez-vous que j'ai supprimées et maintenant tout est sur rendez-vous.

E: d'accord au niveau de la durée de vos consultations, il y a eu des modifications ?

MG3 : Non quoi de durée de planning d'horaires de consultation ?

E: Oui, est-ce que vous avez élargi les créneaux avec la pandémie ?

MG3 : Non, j'ai élargi les rendez-vous mais comme avant j'étais en consultation libre après à partir de 18h30 par exemple le soir donc ça m'arrivait de finir presque à 22h, maintenant le fait d'être sur rendez-vous jusqu'à 20h ça permet vraiment d'arrêter les rendez-vous à 20h, donc quelque part c'est plus confortable bon c'est vrai que les patients me disaient « vous reprendrez pas les sans rendez-vous ? », ben, non actuellement je pense que je reprendrai pas les sans rendez-vous parce que c'est beaucoup moins confortable

E: Qu'en était-il de la TC ?

MG3 : j'avais jamais fait de téléconsultation, J'en fais très peu parce que je trouve que j'ai besoin du contact des gens et moi faire une consultation à distance bon sauf pour les COVID quand c'est des conseils à donner mais sinon je pense que y a rien de mieux que la palpation et l'écoute , donc..

E: d'accord, donc au niveau des VAD, est-ce qu'il y a des choses qui ont changé ?

MG3 : non, non, non j'en fais toujours autant donc ça n'a pas changé.

E : Ok, en quoi selon vous cette réorganisation a-t-elle pu impacter votre relation avec le patient ?

MG3 : Ben c'est vrai que d'avoir les masques en permanence et de ne pas avoir le contact visuel de la mimique des gens et de pas mal de choses, des fois c'est un peu, c'est un peu gênant mais sinon ça n'a pas trop impacté le relationnel dans la mesure où les gens je pense ont compris et même si il y en a qui se précipitent à tendre la main en arrivant et que je leur dis : « ah ben non là c'est COVID, c'est pas COVID, donc ils l'acceptent volontiers, et il n'y a pas de... , pour l'instant en tout cas on est encore plus ou moins dans l'épidémie donc il y a pas de remarques particulières des patients

E : Quels changements y-a-t-il pu avoir dans votre façon d'accueillir les patients depuis la pandémie ?

MG3 : quand je les accueille je leur dis bonjour, je leur fais un petit *Namaste* s'ils veulent vraiment quelque chose mais voilà pas plus, (puis éclate de rire)

E: ok

MG3 : ...et je leur demande d'éviter de poser leurs affaires sur le bureau de d'éviter tout contact surtout quand ils arrivent en disant « ah ben j'ai le COVID », je leur dis « ben écoutez évitez de toucher quoi que ce soit, tenez-vous à distance, toussiez bien dans votre coude, essayez de respecter un peu les patients suivants ».

E: Quels changements vous avez pu remarquer avec vos patients justement au cours de la consultation depuis la mise en place de ces mesures barrières ?

MG3 : et ben étrangement il n' y en a pas beaucoup parce que bon au jour d'aujourd'hui on en voit encore plein qui arrivent sans masque, on leur dit « et le masque ? » « ah ben je savais pas qu'il fallait le garder ici » ( imitation de la voix du patient ) et bon on a beau leur répéter que ici c'est des nids à microbe parce que finalement on voit que des patients malades donc ...,et que le COVID circule beaucoup, il y a même la grippe, les gastro et tout ça et on a l'impression que c'est pas encore rentré dans leur esprit que ben une mesure barrière ça se conserve en permanence et c'est pas uniquement parce qu'il y a le COVID et qu'il faut quand même essayer de limiter les contagions entre tous.

E : Est-ce que y a des temps de la consultation éventuellement qui ont pu être impactés par les mesures barrières, je pense à l'interrogatoire par exemple ou à votre examen clinique ?

MG3 : oui bien sûr parce que bon on prend un peu plus de précautions donc ça peut impacter un petit peu sur le temps de la consultation en nettoyant la table d'examen ou en nettoyant le bureau et tout ça entre les deux ou quand ils arrivent on dit deux secondes je nettoie donc c'est vrai que ça impacte sur le temps de consultation

E : Tout à l'heure vous me parliez des soucis de compréhension avec le masque, est-ce qu'il y a des patients qui vous ont rapporté des choses ? Est-ce qu'il y a eu des soucis de compréhension ?

MG3 : il y a des personnes âgées qui entendent pas bien et c'est vrai qu'ils ont tendance à s'aider de la lecture sur les lèvres et quand ils comprennent pas bien là, on a beau se rapprocher de leurs oreilles pour essayer de leur expliquer c'est vrai que certaines fois le masque est une barrière au niveau de la compréhension, à ce moment-là on répète quitte à s'éloigner, enlever le masque pour leur faire comprendre ce qu'on dit, c'est vrai que de temps en temps ça met un peu des difficultés dans l'interaction entre le patient et nous

E: Et ça a pu vous poser des soucis qu'il n'y ait plus cette perception, enfin qu'il y ait moins de communication verbale et non verbale?

MG3 : Non ça ne pose pas de problèmes, après on réexprime les choses d'une autre façon ça c'est je pense que c'est quand même quelque chose qui a toujours duré d'avoir des problèmes de communication avec certains donc...

E : En dehors des patients âgés justement et des patients malentendants, est-ce qu'il y a d'autres catégories de patients pour lesquelles il y a eu des difficultés ? Je pense aux enfants par exemple ?

MG3 : Les enfants c'est vrai qu'au départ ça leur faisait un peu peur le masque et puis à force de nous voir avec le masque depuis bientôt 2 ans et demi 3 ans ils s'y sont faits, c'est vrai que les bébés, on a l'impression qu'ils auront vu que des gens masqués donc le jour où ils vont nous voir sans masque, ça va leur faire bizarre, mais heureusement qu'ils voient leurs parents sans masque à domicile, mais c'est vrai que bon..., mais je pense qu'après c'est une habitude à prendre

E : Et avec des nouveaux patients par exemple qui n'étaient pas dans votre patientèle, est-ce que ça a posé des soucis particuliers ?

MG3 : non pas plus que ça

E : Enfin notamment pour l'établissement de la relation ?

MG3 : non je pense que ça non ça n'impacte pas sur la relation dans la mesure où en Provence on parle beaucoup avec les mains aussi (éclats de rires mutuels) donc la relation après il n'y a pas que..., effectivement la mimique qui est importante, il y a le ton de la voix, il y a un petit peu l'assurance avec laquelle on parle ou un peu tout ça qui joue donc le fait d'avoir un masque n'entrave pas beaucoup le relationnel de la consultation

E: Est-ce que vous avez pu avoir des difficultés avec les patients atteints de troubles cognitifs que vous suivez en MDR à cause des mesures barrières ?

MG3 : Non et ben non parce que, en maison de retraite pareil, tout le personnel a le masque donc de toute façon les patients s'y sont faits et eux-mêmes portent le masque bon ça eux par contre des fois ils ont un peu du mal à le garder mais ça c'est sûr que non je pense que les troubles cognitifs chez les patients on a pu voir des patients s'aggraver ça oui, mais c'était plus lié au confinement lui-même que au port du masque ou aux gestes barrières

E : d'accord et concernant l'examen clinique, est-ce que ça a posé des soucis pour certains types de pathologies, je pense par exemple évidemment à l'examen ORL ou les consultations dermatologiques ?

MG3 : Non à ce moment-là on a les masques, on a aussi..., y a des visières qui sont là à disposition, on met des gants, on se protège, après ça change pas grand-chose au niveau des examens.

E : il n'y a pas eu des modifications particulières..., de votre examen clinique ?

MG3 : Non pas pour moi.

E : Sur la fin des consultations plus spécifiquement, est-ce qu'il y avait des difficultés sur les consignes données aux patients ?

MG3 : Ben, c'est toujours les mêmes on a l'impression d'être des vrais perroquets à répéter à chaque fois, les gestes barrières, la protection, la vaccination et bon après au bout d'un moment on se lasse un peu de répéter surtout les mêmes choses aux gens qui ne veulent pas être vacciné et qui... et qui après viennent se plaindre qu'ils sont pas biens qu'ils sont atteints du COVID, on a les personnes âgées qui disent « Ah ben non mais j'ai le COVID mais pourtant j'ai vu personne » et puis finalement ils nous répètent qu'ils sont allés au foyer jouer au loto et que il y avait 200 personnes et qui en avait 10 avec le masque donc effectivement ils comprennent enfin que effectivement les gestes barrières c'est important mais ça les empêche pas d'y aller et puis de se retrouver malade.

E : Et selon vous comment vos patients ont-ils perçu l'application de ces mesures barrières pendant la consultation finalement ?

MG3 : oh je pense que ça a été bien perçu non je pense pas qu'ils aient mal perçu le...le port du masque ou du gel ou quoi que ce soit, moi, on était un peu exigeant sur le fait qu'il fallait qu'ils en aient à disposition parce que eux ils arrivaient « Ah ben non je l'ai oublié » ou bon donc on était là pour leur en fournir mais, non je pense qu'ils ont bien perçu le fait qu'on essayait de les protéger après je..., je suis pas sûr qu'ils aient pris en compte le fait de nous protéger nous aussi.

E : D'accord et selon vous quel va être l'avenir de ces mesures barrières justement dans votre pratique future ?

MG3 : moi je pense que je vais de toute façon pour l'instant garder les masques et les mesures barrières, le gel et éviter de toucher à tout parce que bon le COVID est toujours là et que..., mais j'ai l'impression que le français a oublié que le geste barrière est quand même quelque chose qui doit perdurer parce que il y a le COVID mais il y a la grippe, il y a la gastro, et les gens ils ont pas l'air de se rendre compte qu'en arrivant avec leur maladie ils peuvent contaminer d'autres gens et il y a qu'à voir là, le nombre de personnes qui arrivent sans masque, « on m'a dit qu'il n'y avait plus besoin de masques », Ben non mais pas dans les lieux, dans les cabinets médicaux, dans les pharmacies et même on vous conseille dans les supermarchés ou autres quand il y a du monde de le garder, non eux ils veulent s'en débarrasser, je crois qu'ils ont, que c'est pas rentré dans la tête du français que les mesures barrières c'est quelque chose à garder dans le temps.

E : d'accord, est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur votre relation avec le patient qu'on n'aurait pas abordé ?

MG3 : non, non je pense pas qu'il y ait d'autres effets particuliers

E : Est-ce que vous voudriez rajouter quelque chose ?

MG3 : non je pense que, peut-être qu'il faudrait encore une fois refaire des campagnes par la sécu et à la télé pour rappeler aux gens justement que les mesures barrières c'est quelque chose à conserver dans le temps

E : d'accord, vous pensez enfin de façon permanente du coup ?

MG3 : oui quasi-permanentes oui

E : donc d'avoir un masque en permanence mais pas seulement quand il y a les épidémies hivernales

MG3 : oui

E : Je vous remercie pour votre participation.

<u>Verbatims</u> E3	<u>Thèmes et thèmes superordonnés</u>
<p>-donc ça je le faisais un peu aussi avant d'ailleurs</p> <p>-Y avait des revues dans la salle d'attente, il y avait des jouets pour les enfants il y avait tout ça aussi qui ont été enlevés suite à la pandémie</p> <p>-Ah oui, avant j'avais des consultations sur rendez-vous et des sans rendez-vous que j'ai supprimées</p> <p>-j'avais jamais fait de téléconsultation</p> <p>-mais sinon je pense que y a rien de mieux que la palpation et l'écoute, donc...</p>	<p><b><u>Fonctionnement antérieur</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-Cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aération</li> </ul> <p>-Salle d'attente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• présence distractions</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur et sans RDV</li> </ul> <p>-TC + justification examen clinique indispensable</p>
<p>-Avant la pandémie, dans la mesure où ça fait bientôt 35 ans que je suis installée</p> <p>-c'est vrai qu'il y a des patients que je connais depuis longtemps et c'est vrai qu'on a tendance à serrer la main ou même à faire la bise à certains patients parce qu'on les connaît même des fois 2, 3, 4 générations donc il y a une relation un peu plus amicale qui s'est posée</p> <p>-moi j'ai toujours eu une blouse habituellement</p> <p>-par contre effectivement je ne mettais pas de masque sauf quand j'étais moi-même malade ou pas bien</p>	<p><b><u>Comportement antérieur MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil + justification</li> </ul> <p>-avoir de l'ancienneté/ exercer depuis longtemps</p> <p>-serrage de main + bises</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-port</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-recours ponctuel en cas de maladie</p>
<p>-ben à mon avis, avant ils s'y faisaient très bien il n'y avait pas de soucis</p>	<p><b><u>Des patients habitués au fonctionnement du MG</u></b></p>
<p>-quand je les accueille je leur dis bonjour,</p> <p>-je leur fais un petit <i>Namaste</i> s'ils veulent vraiment quelque chose mais voilà pas plus (puis éclate de rire)</p> <p>-et maintenant tout est sur rendez-vous</p> <p>-J'en fais très peu parce que je trouve que j'ai besoin du contact des gens</p> <p>-et moi faire une consultation à distance bon sauf pour les COVID quand c'est des conseils à donner</p> <p>-je mets un masque systématiquement</p> <p>-et ben donc il y a le gel à disposition,</p> <p>-moi-même je me lave les mains au gel ou au lavabo très régulièrement entre chaque patient,</p> <p>-et puis je nettoie le bureau et la table d'examen quand les patients ont été touchés et de façon à essayer d'aseptiser le plus,</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b></p> <p><b><u>Limiter les contacts physiques</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-arrêt de serrage de main</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-passage sur RDV exclusif</p> <p>-recours TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COVID +</li> </ul> <p><b><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-port par MG</p> <p><b><u>Renforcer l'hygiène</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains</li> <li>➤</li> </ul> <p>-patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gel</li> </ul> <p>-MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• majoration</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cabinet</li> </ul> <p>-désinfection</p>

<p>-avant j'avais des chaises en tissu maintenant elles sont en plastique de façon à pouvoir justement les nettoyer aussi</p> <p>-et essayer d'ouvrir les fenêtres et d'aérer très régulièrement, de mettre des antiseptiques dans l'air pour assainir aussi l'atmosphère</p> <p>-Depuis la pandémie, donc j'ai enlevé tous les journaux, les jouets et tout ce qui pouvait être transféré d'un patient à l'autre dans la salle d'attente et au niveau du cabinet lui-même</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilier</li> <li>• aération régulière+</li> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-retrait distractions</p>
<p>-je pense que les troubles cognitifs chez les patients on a pu voir des patients s'aggraver ça oui, mais c'était plus lié au confinement lui-même</p>	<p><b><u>Impact du Confinement</u></b> -aggravation de troubles cognitifs</p>
<p>-Non ça ne pose pas de problèmes, -mais c'est vrai que bon mais je pense qu'après c'est une habitude à prendre</p> <p>-tout le personnel a le masque donc de toute façon [...] et eux-mêmes portent le masque</p> <p>- bon ça eux par contre des fois ils ont un peu du mal à le garder mais ça c'est sûr que non</p> <p>-ça met un peu des difficultés dans l'interaction entre le patient et nous</p> <p>-Ben c'est vrai que d'avoir les masques en permanence et de ne pas avoir le contact visuel de la mimique des gens et de pas mal de choses, des fois c'est un peu c'est un peu gênant</p> <p>-il y a des personnes âgées qui entendent pas bien et c'est vrai qu'ils ont tendance à s'aider de la lecture sur les lèvres</p> <p>-et quand ils comprennent pas bien là, -c'est vrai que certaines fois le masque est une barrière au niveau de la compréhension, -ça c'est je pense que c'est quand même quelque chose qui a toujours duré d'avoir des problèmes de communication avec certains donc</p> <p>-les enfants c'est vrai qu'au départ ça leur faisait un peu peur le masque -et puis à force de nous voir avec le masque depuis bientôt 2 ans et demi 3 ans ils s'y sont faits, -c'est vrai que les bébés on a l'impression qu'ils auront vu que des gens masqués -mais heureusement qu'ils voient leurs parents sans masque à domicile</p> <p>-donc le jour où ils vont nous voir sans masque ça va leur faire bizarre, -parce que bon au jour d'aujourd'hui on en voit encore plein qui arrivent sans masque, on leur dit « et le masque ? » ( imitation de la voix du patient ) « ah ben je savais pas qu'il fallait le garder ici -moi, on était un peu exigeant sur le fait qu'il fallait qu'ils en aient à disposition,</p> <p>-on a les personnes âgées qui disent « Ah ben non mais j'ai le COVID mais pourtant j'ai vu personne » et puis finalement ils nous répètent qu'ils sont allés au foyer jouer au loto et que il y avait 200 personnes et qui en avait 10 avec le masque</p>	<p><b><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></b></p> <p>-mesure obligatoire difficile à supporter à laquelle il faut s'habituer</p> <p>-vecteur de distance</p> <p>-obstacle communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non verbale</li> <li>• verbale</li> </ul> <p>-obstacle à la compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accentue les problèmes de communication préexistants</li> </ul> <p>-perturbe relation avec enfants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fait peur</li> <li>• diminution de la peur avec habitude</li> <li>• vecteur de troubles du développement</li> </ul> <p>-créateur d'imaginaire -une mesure parfois incomprise nécessitant de l'éducation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise en danger des patients</li> </ul>

<p>-donc effectivement ils comprennent enfin que effectivement les gestes barrières c'est important mais ça les empêche pas d'y aller et puis de se retrouver malade</p> <p>-parce que eux ils arrivaient « Ah ben non je l'ai oublié » ou bon donc on était là pour leur en fournir</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• auto-éducation</li> <li>• fourniture de masques aux patients</li> </ul>
<p>-mais comme avant j'étais en consultation libre après à partir de 18h30 par exemple le soir donc ça m'arrivait de finir presque à 22h</p> <p>-bon c'est vrai que les patients me disaient « vous reprendrez pas les sans rendez-vous ? »</p> <p>-maintenant le fait d'être sur rendez-vous jusqu'à 20h ça permet vraiment d'arrêter les rendez-vous à 20h</p> <p>-donc quelque part c'est plus confortable,</p>	<p><b><u>Impact du sur RDV sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b><u>inconconvénients</u></b></p> <p>-perte d'offre de soins</p> <p>-patients demandeurs d'un retour au sans RDV</p> <p>➤ <b><u>avantages</u></b></p> <p>-préservation du MG</p>
<p>-dans la mesure où les gens je pense ont compris et même s'il y en a qui se précipitent à tendre la main en arrivant et que je leur dis « ah ben non là c'est COVID, c'est pas COVID, donc ils l'acceptent volontiers</p> <p>-et il n'y a pas de ...pour l'instant en tout cas on est encore plus ou moins dans l'épidémie</p>	<p><b><u>Impact de l'arrêt du serrage de main sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ Accueil</p> <p>-accueil moins chaleureux</p> <p>-MG conscient de la situation sanitaire</p>
<p>-oui bien sûr parce que bon on prend un peu plus de précautions donc ça peut impacter un petit peu sur le temps de la consultation, en nettoyant la table d'examen ou en nettoyant le bureau et tout ça entre les deux ou quand ils arrivent on dit deux secondes je nettoie donc c'est vrai que ça impacte sur le temps de consultation</p>	<p><b><u>Impact des mesures d'hygiène sur relation M/P</u></b></p> <p>➤ Désinfection</p> <p>-impact négligeable sur la durée de consultation</p>
<p>-non, non je pense pas qu'il y ait d'autres effets particuliers</p>	<p><b><u>Pas d'autres effets des MB mentionné par le MG</u></b></p>
<p>-oh je pense que ça a été bien perçu non je pense pas qu'ils aient mal perçu le..., le port du masque ou du gel ou quoi que ce soit</p> <p>-mais non je pense qu'ils ont bien perçu le fait qu'on essayait de les protéger</p> <p>-après je...je suis pas sûr qu'ils aient pris en compte le fait de nous protéger nous aussi</p> <p>-et ben étrangement il y en a pas beaucoup,</p> <p>-et tout ça et on a l'impression que c'est pas encore rentré dans leur esprit que ben une mesure barrière ça se conserve en permanence et c'est pas uniquement parce qu'il y a le COVID</p> <p>-les patients s'y sont faits</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b></p> <p>-bonne opinion des MB</p> <p>-patients non conscients de leur potentiel contaminant</p> <p>-patients qui ne saisissent pas toujours l'intérêt des MB</p> <p>-adhésion aux MB</p>
<p>-on a beau se rapprocher de leurs oreilles pour essayer de leur expliquer,</p> <p>-à ce moment-là on répète, quitte à s'éloigner, enlever le masque pour leur faire comprendre ce qu'on dit ,c'est vrai que de temps en temps</p> <p>-après on réexprime les choses d'une autre façon</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• répétition, éloignement, retrait du masque</li> <li>• réexpression</li> </ul>

<p>-dans la mesure où en Provence on parle beaucoup avec les mains aussi ( éclats de rires mutuels )          -donc la relation après il n'y a pas que..., effectivement la mimique qui est importante, il y a le ton de la voix,          -il y a un petit peu l'assurance avec laquelle on parle ou un peu tout ça qui joue</p> <p>-Non à ce moment-là on a les masques, on a aussi..., y a des visières qui sont là à disposition, on met des gants, on se protège,          -après ça change pas grand-chose au niveau des examens (...) non pas pour moi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestuelle, tonalité, assurance</li> </ul> <p>-recours à du matériel de protection pour maintien examen clinique</p>
<p>-non pas plus que ça, non je pense que ça, non ça n'impacte pas sur la relation          -donc le fait d'avoir un masque n'entrave pas beaucoup le relationnel de la consultation          -Non et ben non parce que, en maison de retraite pareil,</p>	<p><b><u>Relationnel globalement préservé avec masque</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ avec nouveaux patients</li> <li>➤ patients atteints de TCO</li> </ul>
<p>-Non, j'ai élargi les rendez-vous,          -non, non, non j'en fais toujours autant donc ça n'a pas changé</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ maintien offre de soin antérieure</li> <li>➤ maintien VAD</li> </ul>
<p>-donc il y a pas de remarques particulières des patients          -mais sinon ça n'a pas trop impacter le relationnel</p>	<p><b><u>Relation globalement préservée en présence des MB</u></b></p>
<p>-et je leur demande d'éviter de poser leurs affaires sur le bureau de d'éviter tout contact surtout quand ils arrivent en disant « ah ben j'ai le COVID »,          -je leur dis « ben écoutez évitez de toucher quoi que ce soit , tenez-vous à distance, toussiez bien dans votre coude,          -et bon on a beau leur répéter que ici c'est des nids à microbe parce que finalement on voit que des patients malades donc... et que le COVID circule beaucoup, il y a même la grippe, les gastro          -Ben, c'est toujours les mêmes on a l'impression d'être des vrais perroquets à répéter à chaque fois, les gestes barrières, la protection, la vaccination          -essayez de respecter un peu les patients suivants          -et qu'il faut quand même essayer de limiter les contagions entre tous          -et bon après au bout d'un moment on se lasse un peu de répéter surtout les mêmes choses aux gens qui ne veulent pas être vaccinés et qui... et qui après viennent se plaindre qu'ils sont pas biens qu'ils sont atteints du COVID</p>	<p><b><u>Relation M/P renforcée</u></b></p> <p><b><u>Rôle d'éducation du MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur contamination manuportée</li> <li>• sur les MB</li> <li>• sur les dangers du cabinet</li> <li>• sur les autres maladies infectieuses</li> <li>• sur l'importance des MB</li> <li>• Tentative de responsabilisation des patients sur les MB par éducation</li> </ul>
<p>-oui quasi-permanentes          -oui</p> <p>-mais j'ai l'impression que le français a oublié que le geste barrière est quand même quelque chose qui doit perdurer          -et il y a qu'à voir là, le nombre de personnes qui arrivent sans masque, « on m'a dit qu'il y avait plus besoin de masques », « Ben non mais pas dans les lieux, dans les cabinets médicaux, dans les pharmacies et même on vous conseille dans les supermarchés ou autres quand il y a du monde de le garder »          -non eux ils veulent s'en débarrasser</p>	<p><b><u>AVENIR</u></b></p> <p><b><u>Devenir des MB</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque + MB</li> </ul> <p>-Souhait du MG de les conserver</p> <p><b><u>Espoirs des MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ responsabilisation des patients</li> </ul> <p>-patients qui se relâchent sur les MB</p>

<p>-et les gens ils ont pas l'air de se rendre compte qu'en arrivant avec leur maladie ils peuvent contaminer d'autres gens</p> <p>-parce que il y a le COVID mais il y a la grippe, il y a la gastro</p> <p>-non je pense que, peut-être qu'il faudrait encore une fois refaire des campagnes par la sécu et à la télé pour rappeler aux gens justement que les mesures barrières</p> <p>-c'est quelque chose à conserver dans le temps</p> <p>-je crois qu'ils ont, que c'est pas rentrer dans la tête du français que les mesures barrières c'est quelque chose à garder dans le temps</p>	<p>-patients non conscients de leur potentiel contaminant</p> <p>-poursuite éducation sur les autres maladies infectieuses</p> <p>-poursuite éducation sur les MB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• appui médias</li> </ul> <p>-caractère non éphémère des MB</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Entretien n°4.

E : Bonjour, merci déjà de d'accepter de participer à ce travail de thèse donc juste pour rappel, il s'agit en fait d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières instaurées pendant la pandémie ont pu impacter leur relation avec le patient.

E : Donc tout d'abord est-ce que vous pouvez me parler de vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie, même si vous avez commencé à exercer peu de temps avant le début de la pandémie ?

MG4 : Premièrement moi j'ai toujours reçu sur rendez-vous ce qui permettait une gestion du flux de patient avec peu de patients dans la salle d'attente, ça c'est une première chose importante je crois, ça n'a pas changé pendant la pandémie, j'ai toujours essayé au possible de maintenir 2 voire 3 patients au maximum dans ma salle d'attente.

E : Même avant la pandémie du coup ?

MG4 : oui, c'est une question de gestion de mon emploi du temps pour ne pas avoir trop de retard. Et puis..., et puis pour limiter le nombre de personnes dans la salle d'attente qui est pour moi le risque principal de contamination au sein d'un cabinet médical.

E : Est-ce que vous aviez l'habitude, pour dire bonjour, de serrer la main de vos patients ? Comment ça se passait ?

MG4 : Alors effectivement, très honnêtement, j'ai jamais aimé serrer les mains de mes patients, je trouvais ça pas très hygiénique, je me suis posé souvent la question de la manière dont je pouvais éviter ce serrage de main et c'est vrai que la pandémie est arrivée assez rapidement donc c'était une bonne façon aussi d'arrêter ces serrages de mains. Et donc, avant je ne serrais pas systématiquement en tout cas, en tout cas j'étais pas l'instigateur du serrage de main et depuis la pandémie on ne se serre plus la main. Et c'est rentré dans les mœurs, et ça me déplaît pas.

E : D'accord, est-ce que vous aviez l'habitude de porter la blouse déjà ou le masque dans certaines circonstances ?

MG4 : Alors la blouse avant la pandémie non, je la considérais comme un frein à l'échange médecin-patient en médecine générale en tout cas, enfin c'était ma considération avant la pandémie.

E : Pour quelles raisons ?

MG4 : Parce qu'un médecin traitant se doit d'être plus proche de ses patients qu'un autre spécialiste pour moi et la blouse peut être source de distance entre un médecin et un enfant par exemple ou même un adulte, aujourd'hui mon point de vue a peut-être un peu changé, je ne sais pas si j'enlèverai la blouse tout de suite en tout cas si demain il n'y avait plus d'épidémie de COVID 19.

E : D'accord et est-ce que le fait justement qu'il doit y avoir plus de proximité entre le médecin généraliste et son patient, le fait que finalement il y ait une plus grande familiarité ça ne risque que pas de perturber la relation médecin-patient ?

MG4 : Plus de proximité, moins de distance en tout cas, ça ne veut pas dire avoir des relations amicales avec ses patients, mais c'est avoir une démarche un peu plus empathique que certains spécialistes voilà, mais pour moi ça ne fausse pas la relation entre un médecin et un patient, en tout cas ce qu'elle devrait être pour moi à mon sens.

E : D'accord, et comment est-ce que vous avez réorganisé votre cabinet sur un plan logistique compte tenu des mesures barrières qui ont été instaurées ?

MG4 : Alors au tout début de l'épidémie en fait, je me suis vraiment concentré sur la désinfection de tout ce qui était à portée des patients, désinfection à chaque patient, à chaque passage finalement c'est moi qui ouvre les poignées de portes, c'est moi qui les referme, au début de la pandémie, je convoquais uniquement le malade ou alors le parent de l'enfant mais voilà je limitais le nombre de personnes dans la salle d'attente et aussi dans le cabinet.

E : C'est-à-dire les accompagnants ?

MG4 : Les accompagnants voilà, et puis, voilà désinfection des chaises, du bureau, entre chaque passage.

E : Au niveau de la salle d'attente du coup est-ce qu'il y a eu des modifications ?

MG4 : au niveau de la salle d'attente, alors je n'interviens pas là-dessus mais effectivement de toute façon elle est désinfectée tous les jours, quotidiennement et après effectivement y a pas eu de mesures particulières.

E : Et concernant les chaises et les distractions ?

MG4 : oui les revues ont été enlevées, les sièges étaient séparés, le seul bémol je trouvais que c'était au niveau des sanitaires, y a juste un toilette à partager pour tout le monde, patient et médecin c'était peut-être le seul petit bémol avec beaucoup de brassage, poignées de portes, etc...

E : Au début de la pandémie pour les patients qui étaient COVID comment ça se passait ? Est-ce qu'il y avait un circuit particulier, est-ce qu'ils étaient convoqués à une certaine heure ?

MG4 : Alors moi avant le COVID 19, j'avais déjà et j'utilisais déjà la TC donc j'ai eu la chance de pouvoir me familiariser avec ça avant la pandémie, ce qui a été quand même pratique et j'ai pu mettre ça en place

rapidement avec le confinement surtout, ce qui me permettait de faire un premier tri et de pouvoir convoquer mes patients en cas de besoin ou de nécessité. Étant donné que les journées étaient longues, il y avait pas beaucoup de patients en tout cas pendant les confinements, ça me permettait de voir les patients un à un sans autre personne dans la salle d'attente.

E : Ça vous permettait de vous faire une idée de l'état du patient, c'était une sorte de pré-TC ?

MG4 : je faisais des TC le matin et puis je reconvoquais certaines personnes l'après-midi si je le jugeais nécessaire.

E : D'accord en ce qui concerne les VAD ou MDR si vous en faites, il y a eu des modifications ?

MG4 : j'ai pas une grosse activité de visite hein..., après sur les visites dans les résidences seniors par exemple, je me pliais aux règles de l'établissement enfin sans plus de précisions. Après bon, l'hygiène des mains et la désinfection du stéthoscope etc...port du masque.

E : Et d'ailleurs en parlant du masque est-ce qui vous arrivait de le porter déjà avant la pandémie dans certaines situations ?

MG4 : Ce qui m'a bien arrangé c'est que encore une fois bon je me suis installé quelques mois avant la pandémie, j'avais acheté une boîte de 50 masques chirurgicaux pour les épidémies de grippe tout simplement parce que j'avais pris l'habitude pendant mon internat de porter un masque quand j'étais un petit peu malade, donc pour moi c'était essentiel d'avoir une boîte de masques dans un cabinet. je me suis rendu compte par la suite que en fait c'était pas une évidence pour les autres médecins, la majorité des médecins que je connais, j'étais bien content d'avoir quelques masques avant l'arrivée des stocks d'état.

E : En quoi selon vous cette réorganisation logistique a-t-elle pu impacter votre relation avec le patient ?

MG4 : c'est forcément une organisation dirigiste où en fait, il n'y a pas lieu à la discussion, c'est, vous faites si vous faites comme ça, les patients sont très cadrés et pour certains patients, ça peut être un frein justement pour une nouvelle consultation par la suite en se disant voilà..., je pense qu'il faut vraiment prendre en compte le fait que beaucoup de patients n'aiment pas aller chez le docteur parce qu'ils en ont peur, parce que c'est pas agréable, c'est jamais agréable d'aller se faire soigner et donc une organisation un peu militaire, un peu dirigiste peut freiner certains patients à revenir nous voir en tout cas.

E : Le nettoyage que vous faisiez du cabinet, de la table etc...est-ce que ça a pu impacter votre durée de consultation ?

MG4 : Ben oui forcément, oui après elle était possible aussi parce que j'avais moins de consultation à cause de la pandémie et puis au fil du temps peut-être qu'on y reviendra mais au fil du temps les exigences s'étiolent et ce qui est bien normal.

E : Si on s'intéresse davantage à la consultation, quelles difficultés justement dans votre relation avec le patient compte tenu de l'application des mesures barrières et notamment du port du masque vous avez pu éventuellement rencontrer lors des différentes étapes de la consultation ?

Si on commence par l'entretien par exemple ?

MG4 : Les difficultés majeures pendant l'entretien, c'est pour les personnes âgées malentendantes qui me suppliaient de lever le masque pour lire sur mes lèvres comme d'habitude et donc soit on le fait, soit on le fait pas et ils ne comprennent rien donc ben on le fait. Donc ça dans l'entretien c'est la principale difficulté.

E : Est-ce qu'il y a eu d'autres personnes à part les sujets âgés malentendants avec qui c'était compliqué ?

MG4 : Pour les pathologies de la sphère péribuccale, les patients vont enlever leur masque pour me montrer un impétigo ou un herpès labial etc..., donc ça on est obligé d'enlever le masque

E : Et pour les patients qui par exemple qui seraient venus pour un motif psychologique ou psychiatrique est-ce que ça a posé des soucis ?

MG4 : non

E : Bon, vous avez commencé quelques mois avant la pandémie mais est-ce que vous avez remarqué plus de difficultés à établir une relation avec un nouveau patient qui n'était pas connu de votre patientèle à partir du moment où il y a eu des mesures barrières ?

MG4 : C'est difficile de le dire parce que j'ai pas beaucoup de recul avant la pandémie mais je pense que ça a un effet indéniable effectivement, d'ailleurs ce qui est intéressant, petite anecdote, c'est de..., de voir la réaction de mes patients quand on se voit en visioconférence, de voir mon visage entier et non comme moi je peux..., vous savez, comme la moitié du visage est cachée, on se fait une idée du visage et puis..., et puis on peut être surpris, tout le monde l'a vécu, de l'apparence du visage sans le masque, il y a un imaginaire qui se crée autour de la relation médecin-malade et donc ça oui, ça peut déranger certains patients et notamment les enfants aussi, je fais beaucoup de pédiatrie.

E : Et du coup qu'est-ce que vous avez pu remarquer ?

MG4 : Ben un masque déjà ça fait peur et puis un enfant qui a peur, c'est un enfant qui a du mal à se faire examiner donc ça..., ça représente des difficultés.

E : Est-ce qu'avec les nourrissons particulièrement vous avez pu voir ... ?

MG4 : Non pas les nourrissons mais les enfants à partir de 8 mois

E : Oui justement pour tester tout ce qui est babillage ou des choses comme ça, est ce qu'il y a eu des difficultés ?

MG4 : sans même parler de ça

E : Je sais, parce que je l'avais vu en PMI, que les nourrissons ont tendance à recopier par mimétisme des mouvements du visage etc..., et le fait qu'il y ait le masque, ils ne pouvaient plus...

MG4 : ça fait pas vraiment partie de mes prérogatives, je suis pas là pour jouer avec eux, mais par contre à partir de 8 mois c'est la peur de l'inconnu et du docteur, donc le masque n'aide en rien à ce que l'enfant soit calme, à ce qu'il adhère à cette consultation, à ce qu'on puisse l'examiner etc..., etc..., donc ça représente de réelles difficultés parce que avant de savoir si l'enfant peut balbutier, encore faut-il qu'il arrête de pleurer en me voyant donc ça c'est une première chose, donc ça..., ça effectivement je pense que le masque, même si ça existait avant, je pense que le masque en plus de la blouse peut effrayer certains enfants, qui se demandent à quoi correspond cet homme avec une veste, un masque etc...

E : Et vous avez mis en place des stratégies pour ... ?

MG4 : alors j'en ai pas, on m'a demandé..., beaucoup de parents me disaient mais pourquoi vous mettez pas..., vous dessinez pas des petites fleurs ou des..., ou une bouche sur votre masque, bon ça j'en étais pas encore là, et puis j'ai pas trouvé de masque avec des imprimés comme ça, non j'ai rien changé de particulier

E : D'accord, si on se centre plus sur l'examen clinique, est-ce que vous l'avez modifié depuis la mise en place des mesures barrières ?

MG4 : Alors au tout début, l'examen ORL était très succinct, bon voilà je pense comme beaucoup de monde, donc on ne regarde pas l'intérieur de la bouche, quand on suspecte une angine bon enfin voilà on va pas regarder, demander à enlever le masque, faire un strepto test etc..., donc ce sont des examens qui sont passés à la trappe et je pense qu'il y a eu beaucoup d'angines qui sont passées à la trappe également

E : Donc des possibilités de retards diagnostiques ?

MG4 : Oui des retards diagnostiques, je pense beaucoup parce qu'on avait tendance à tout mettre sur le compte du COVID surtout avant l'émergence des tests où en fait pour beaucoup de médecins tout était COVID, la fièvre, c'est le COVID et alors que non y a pas que ça.

E : Est-ce que vous pensez qu'y aurait pu y avoir d'autres retards de diagnostics sur des pathologies même plus importantes sur le plan ORL ?

MG4 : Enfin, déjà à cause de l'accès aux soins, et puis d'autre part, je pense que comme le diagnostic de COVID 19 était nouveau et difficile à faire au départ, parce que en fait on ne connaissait pas très bien les symptômes, on avait tendance à mettre de prime abord tout sur le COVID 19, l'appendicite ça donne de la fièvre aussi, tout comme le COVID peut donner des douleurs abdominales et de la fièvre, je pense que c'est ça..., y a sans doute des pathologies plus grave qui sont passées à la trappe.

E : Et en parlant de douleurs abdominales, est-ce qu'il y a eu des baisses de l'examen dermatologique ou de la palpation justement du fait des mesures barrières ?

MG4 : non sur le plan dermato, je ne pense pas, non l'examen clinique était le même, j'ai rarement fait un examen dermatologique sans gants donc ça n'a pas changé

E : Au niveau du dépistage des maltraitances ou des violences, vous pensez que là aussi y a pu avoir ... ?

MG4 : je n'ai pas suffisamment de recul suffisamment de cas dans ma patientèle pour pouvoir statuer là-dessus en tout cas de mon expérience propre. Mais effectivement enfin c'est un fait avéré qu'il y a eu beaucoup plus de violences pendant les confinements et est-ce qu'il y aurait un retard de prise en charge parce que je n'aurai pas vu quelque chose effectivement peut-être, je ne sais pas, sans doute mais je ne pourrais pas vous dire.

E : D'accord, je ne sais pas si vous avez été confrontés au cas de devoir annoncer déjà éventuellement une maladie grave mais si tel est le cas, est-ce que vous trouvez que les mesures barrières ont pu impacter l'annonce d'une maladie grave ?

MG4 : Quand je repense à certaines consultations d'annonces pour des cancers du sein par exemple que j'ai fait pendant la pandémie, la consultation d'annonce était déjà tellement éprouvante pour le patient que je ne sais pas si le masque change grand-chose voilà

E : Le masque et peut-être la distance aussi, le fait qu'on ne peut pas avoir autant de proximité avec le patient ?

MG4 : Moi, j'ai jamais fait reculer les patients de mon bureau parce qu'il y avait le COVID 19

E : Ok et mettre la main sur une épaule pour rassurer les patients c'est vrai que ça se faisait moins pendant le COVID...

MG4 : Je ne pense pas que je faisais partie des plus anxieux par rapport au COVID et donc le contact par exemple mettre une main sur une épaule, je l'ai déjà fait et je l'ai fait naturellement sans me poser la question si c'était bien sérieux ou pas.

E : Et sur la fin de la consultation est-ce qu'il y avait besoin parfois de répéter peut-être plusieurs fois pour certains patients, pour les traitements, les choses comme ça ?

MG4 : oui

E : Est-ce qu'il y a d'autres choses que vous auriez pu identifier ?

MG4 : ben..., je vous ai dit, j'ai un patient avec qui j'étais obligé de communiquer par écrit avec lui parce que vraiment malentendant.

E : Donc finalement trouver un peu des stratégies pour communiquer autrement ?

MG4 : Trouver des stratégies mais qui sont loin d'être idéales donc ça c'est du débrouillage après.

E : Et alors comment justement vos patients ont-ils vécu l'application de ces mesures barrières pendant la consultation ?

MG4 : plutôt de manière plutôt sérieuse sans poser de contraintes particulières.

E : Selon vous, on en parlait déjà un peu tout à l'heure mais quel va être l'avenir de ces mesures barrières dans votre pratique future ?

MG4 : Euh..., si on vit dans un monde sans COVID, alors moi ce que j'essaie d'inculquer à mes patients, c'est de porter un masque quand ils sont malades de manière générale, ça c'est pour moi une chose essentielle, parmi les choses à retenir de cette épidémie, il y a du bon aussi, il faudrait avoir ce réflexe-là porter un masque quand on est malade, moi ça me paraissait une évidence, en fait c'est ce qu'on nous a appris en milieu hospitalier mais effectivement quand on est malade on porte un masque et j'espère, j'ose espérer que les gens appliqueront ça.

E : Et vous à titre personnel est-ce que vous comptez les garder, les mesures barrières ou revenir comme avant sans blouse et juste le masque en cas d'épidémie de grippe ?

MG4 : Alors je me vois pas faire tout mon exercice avec un masque toute l'année, j'espère que..., attends..., à moyen..., à terme qu'on pourra enlever ce masque pendant les consultations.

E : Et concernant la blouse ?

MG4 : c'est à voir, c'est différent pour moi mais pourquoi pas la garder finalement

E : Est-ce que vous avez remarqué des différences entre le fait de l'avoir ou pas ?

MG4 : non, parce que finalement c'est un signe distinctif et je pense que finalement les patients ont besoin de certains repères et vous savez enfin, c'est un déguisement, avant d'être une protection mais je pense que oui, ça fait partie des choses à mon avis à garder mais soyons très honnête moi encore je m'estime sérieux, je tourne avec 3 blouses par semaine, la plupart des médecins ne la lavent jamais ou alors une fois tous les quatre matins, euh..., donc ce n'est pas pour moi..., ce n'est pas une mesure d'hygiène ou de protection, voire ça empire les choses donc, à partir du moment où le médecin ne se fait pas laver, repasser sa blouse, il y a beaucoup d'entre eux qui la mettent pendant des semaines et des semaines sans la laver.

E : Oui et ça devient du coup un facteur de contamination comme les mains ou le stéthoscope

MG4 : Exactement, tout à fait, ça je pense que c'est une réalité.

E : Est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur votre relation avec le patient qu'on n'aurait pas déjà abordés et si oui lesquels ?

MG4 : non, non, ça a été assez exhaustif

E : Au niveau table d'examen du coup ou de l'hygiène pendant la consultation est-ce que y a des choses qui ont été modifiées par rapport à la pandémie ?

MG4 : pas réellement, ne serait-ce que pour les nourrissons moi je les examine sur ce matelas, j'utilise un spray désinfectant si besoin, pas à chaque passage, j'utilise mon drap d'examen mais sinon

E : Donc un drap pour chaque patient y compris pour les sujets adultes ?

MG4 : oui, ça je ne fais pas l'économie du papier.

E : Est-ce que vous voudriez rajouter quelque chose ?

MG4 : non, c'est un sujet intéressant parce qu'à mon avis, il y a avait une déficience en matière d'hygiène et de propreté en médecine générale de manière générale, pourquoi, parce que c'est un exercice quand même historiquement assez solitaire, d'accord, historiquement plutôt masculin qui s'est féminisé ces dernières décennies et donc je pense qu'il y avait... quand même un déficit en termes d'hygiène, de propreté..., du risque sanitaire que peut représenter une salle d'attente pas désinfectée, des locaux peu entretenus, pas suffisamment aérés, pas suffisamment nettoyés, désinfectés et donc c'est important parce que en médecine générale plus qu'ailleurs on voit de l'infectieux, on en voit plus que chez le cardiologue, le psychiatre ou d'autres spécialités donc il faut être très..., très rigoureux sur l'hygiène du cabinet.

E : Vous pensez que la pandémie finalement a remis cette hygiène au premier plan qui durera ou peut-être ou pas ?

MG4 : j'espère qu'elle durera car avant la pandémie, je ne suis pas sûr que les médecins se lavaient les mains après chaque patient ou après avoir touché la peau du patient ou après avoir fait un examen abdominal etc...

E : donc finalement ça a eu quand même des points positifs

MG4 : Il y a des vertus, j'espère qu'il y aura quelques points positifs à retenir de cette pandémie

E : En dehors du coup de la remise de l'hygiène au premier plan, qu'est-ce que vous reprenez d'autre de positif ?

MG4 : oui, mais ça va au-delà des mesures barrières, c'est une remise en question de beaucoup de choses sur le plan personnel pour les patients, la COVID 19 et les confinements successifs ont permis aux patients de se poser et de réfléchir à ce qu'ils souhaitaient faire de leur vie et pour beaucoup en fait y a une réelle remise en question ben de l'intérêt de leur travail, beaucoup de changements de carrière que je constate, aussi beaucoup de syndromes dépressifs ou de burnout chez de jeunes patients, des trentenaires qui ont foncé la tête dans le guidon jusqu'à présent et puis qui se rendent compte que, en fait, ça sert pas à grand-chose et donc qu'il y a des choses plus importantes que de travailler toute la journée et la soirée donc je pense que ça a permis à certaines personnes de se réorienter dans leur vie professionnelle et personnelle, ça je pense que c'est à la fois quelque chose de difficile mais un peu salvateur individuellement et collectivement aussi pour notre société je pense.

E : Juste faire un petit point sur le confinement est-ce que vous avez noté une perte de patientèle ?

MG4 : alors j'avais beaucoup moins de consultations pendant le confinement comme pour tout le monde

E : OK et est-ce que pour les patients justement plus âgés ou atteints de maladies chroniques que vous aviez commencé peut-être à suivre, est-ce que vous avez mis en place quelque chose pour garder le contact avec eux ?

MG4 : En tout cas si votre question c'est de savoir, s'il y a des ruptures de traitement liées au confinement, je ne pense pas parce qu'en tout cas j'ai tenté de faire comprendre que je restais accessible même pour les personnes âgées qui maîtrisent pas forcément la TC, y avait des possibilités de venir me voir facilement tout de même en consultation donc j'ai tenté de garder le lien forcément après y a un retard dans le suivi c'est indéniable mais bon c'était pas non plus, les confinements étaient assez courts quand on le met en rapport avec une prescription de 3 mois par exemple pour un patient diabétique, donc je pense pas qu'il y ait vraiment eu une rupture dans le suivi de mes patients en tout cas pour la médecine générale je pense.

E : Oui et après ils avaient de toute façon pendant le confinement la possibilité de venir avec l'attestation s'ils le voulaient, après c'était peut-être parce qu'ils avaient peur ?

MG4 : Effectivement ou alors simplement d'aller voir le pharmacien et de se faire renouveler leur traitement donc clairement je pense que là c'était pas notre difficulté en médecine générale pour les patients chroniques, encore une fois la plupart du temps ce sont des renouvellements de 3 mois donc ça couvrait largement les confinements, les restrictions.

E : Après, même après le confinement il y a peut-être des patients qui n'ont pas voulu revenir tout de suite, parce qu'ils avaient quand même peur de revenir au cabinet, même s'il y avait les mesures barrières ?

MG4 : je ne sais pas moi, ce qui est peut-être particulier pour moi c'est que j'ai un exercice de centre-ville avec des personnes âgées qui habitent aux alentours dans le centre-ville qui se déplacent à pied pour venir me voir donc je pense pas qu'ils avaient une crainte particulière de sortir dehors pour marcher

E : Et la TC du coup, vous en avez fait plus pendant le COVID ? Et vous comptez la garder après ou en faire moins ?

MG4 : La TC, ça a été un outil très efficace pendant le COVID, forcément j'en fais un peu moins que pendant les confinements en tout cas mais c'est un outil à mon avis indispensable aujourd'hui enfin pour gérer le flux de patients, aussi pour organiser nos journées un peu plus sereinement parce que en fait, si vous voulez, une chose importante, si vous voulez faire de la médecine générale, c'est de faire en sorte de ne pas avoir 20 messages à traiter après vos journées de consultation et donc la TC ça permet à ce type de demande où le patient laissait un message à la secrétaire qu'on doit traiter par la suite le soir et bien de faire cette demande directement en TC pendant les horaires de consultation et donc ça permet aussi au médecin de pouvoir traiter moins de message à la fin de sa journée, de pouvoir rentrer un peu plus tôt et puis de se protéger lui aussi des risques du surmenage, de se reposer, de faire autre chose de sa vie que de travailler .

E : Et pour vous il n'y a pas d'impact de la TC sur la relation médecin-patient ?

MG4 : Non parce que c'est un plus, c'est pas à la place d'un examen clinique au cabinet, c'est en plus, ça permet de traiter des problèmes qui se traitaient auparavant par correspondance via la secrétaire en laissant des messages etc...

E : D'accord, est-ce qu'elle est réservée à certains motifs de consultation ?

MG4 : oui mais ça les patients, les patients l'ont compris instinctivement et puis pour ceux qui vraiment abusent et dont le motif vraiment nécessite un examen clinique et ben je leur demande de repasser me voir au cabinet et puis ils comprennent tout à fait.

E : D'accord et avec cette part de TC et le fait que vous êtes uniquement sur RDV vous arrivez quand même à voir tous les patients ?

MG4 : Oui ça pose pas de soucis

E : Je vous remercie pour votre participation.

<b><u>Verbatims</u></b> E4	<b><u>Thèmes et Thèmes superordonnés</u></b>
<p>-Premièrement moi j'ai toujours reçu sur rendez-vous ce qui permettait une gestion du flux de patient avec peu de patients dans la salle d'attente, ça c'est une première chose importante je crois, -oui, c'est une question de gestion de mon emploi du temps pour ne pas avoir trop de retard.</p> <p>-Et puis..., et puis pour limiter le nombre de personnes dans la salle d'attente qui est pour moi le risque principal de contamination au sein d'un cabinet médical</p> <p>-Alors moi avant le COVID 19, j'avais déjà et j'utilisais déjà la TC donc j'ai eu la chance de pouvoir me familiariser avec ça avant la pandémie, ce qui a été quand même pratique et...</p> <p>-j'ai pas une grosse activité de visite hein...,</p> <p>-au niveau de la salle d'attente, alors je n'interviens pas là-dessus mais effectivement de toute façon elle est désinfectée tous les jours, quotidiennement et après effectivement y a pas eu de mesures particulières</p> <p>-pas réellement, ne serait-ce que pour les nourrissons moi je les examine sur ce matelas, j'utilise un spray désinfectant si besoin pas à chaque passage, j'utilise mon drap d'examen mais sinon</p> <p>-oui, ça je ne fais pas l'économie du papier</p>	<p><b><u>Fonctionnement antérieur</u></b></p> <p>➤ Consultation -sur RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestion emploi du temps</li> <li>• limitation du nombre de patients</li> </ul> <p>-utilisation TC</p> <p>-peu de VAD</p> <p>➤ Hygiène -cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• désinfection</li> <li>• matelas nourrisson</li> <li>• draps d'examen</li> </ul>
<p>-Alors effectivement, très honnêtement, j'ai jamais aimé serrer les mains de mes patients, je trouvais ça pas très hygiénique, je me suis posé souvent la question de la manière dont je pouvais éviter ce serrage de main et c'est vrai que la pandémie est arrivée assez rapidement donc c'était une bonne façon aussi d'arrêter ces serrages de mains. -Et donc, avant je ne serrais pas systématiquement en tout cas, j'étais pas l'instigateur du serrage de main</p> <p>-Ce qui m'a bien arrangé c'est que encore une fois bon je me suis installé quelques mois avant la pandémie, j'avais acheté une boîte de 50 masques chirurgicaux pour les épidémies de grippe -tout simplement parce que j'avais pris l'habitude pendant mon internat de porter un masque quand j'étais un peu malade, donc pour moi c'était essentiel d'avoir une boîte de masques dans un cabinet. -je me suis rendu compte par la suite que en fait c'était pas une évidence pour les autres médecins, la majorité des médecins que je connais,</p> <p>-j'étais bien content d'avoir quelques masques avant l'arrivée des stocks d'état.</p> <p>-Alors la blouse avant la pandémie non -je la considérais comme un frein à l'échange médecin-patient en médecine générale en tout cas, enfin c'était ma considération avant la pandémie -parce qu'un médecin traitant se doit d'être plus proche de ses patients qu'un autre spécialiste</p>	<p><b><u>Comportement antérieur MG</u></b></p> <p>➤ Accueil -MG conscient de la contamination manuportée</p> <p>-peu de serrage de mains</p> <p>➤ Masque -protection antérieure en cas d'épidémie -protection antérieure des patients en cas de maladie -protection antérieure des patients non évidente pour tous les MG -MG conscient de l'utilité du masque</p> <p>➤ Blouse -absence de blouse -un obstacle à l'échange médecin-patient</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• certaine proximité nécessaire à la relation M/P</li> </ul>

<p>-pour moi la blouse peut être source de distance entre un médecin et un enfant par exemple ou même un adulte,</p> <p>-plus de proximité, moins de distance en tout cas ça ne veut pas dire avoir des relations amicales avec ses patients -mais pour moi ça ne fausse pas la relation entre un médecin et un patient, en tout cas ce qu'elle devrait être pour moi à mon sens</p> <p>-mais c'est avoir une démarche un peu plus empathique que certains spécialistes voilà,</p>	<p>-vectrice de distance avec les patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Positionnement du MG dans la relation M/P</li> </ul> <p>-entre proximité et distance « juste place du MG »</p> <p>-proximité majeure l'empathie</p>
<p>-et depuis la pandémie on ne se serre plus la main. Et c'est rentré dans les mœurs, et ça me déplaît pas.</p> <p>au début de la pandémie je convoquais uniquement le malade ou alors le parent de l'enfant mais voilà je limitais le nombre de personnes dans la salle d'attente et aussi dans le cabinet -les accompagnants voilà</p> <p>-les sièges étaient séparés</p> <p>-ça n'a pas changé pendant la pandémie, j'ai toujours essayé au possible de maintenir 2 voire 3 patients au maximum dans ma salle d'attente -j'ai pu mettre ça en place rapidement avec le confinement surtout, ce qui me permettait de faire un premier tri et de pouvoir convoquer mes patients en cas de besoin ou de nécessité. -je faisais des TC le matin et puis je reconvoquais certaines personnes l'après-midi si je le jugeais nécessaire</p> <p>-Alors au tout début, l'examen ORL était très succinct, bon voilà je pense comme beaucoup de monde, donc on ne regarde pas l'intérieur de la bouche, -quand on suspecte une angine, bon enfin voilà on va pas regarder, demander à enlever le masque, faire un streptotest etc..., donc ce sont des examens qui sont passés à la trappe</p> <p>-oui les revues ont été enlevées,</p> <p>-le seul bémol, je trouvais que c'était au niveau des sanitaires, y a juste un toilette à partager pour tout le monde, patients et médecin, c'était peut-être le seul petit bémol avec beaucoup de brassage, poignées de portes, etc...</p> <p>-Alors au tout début de l'épidémie, je me suis vraiment concentré sur la désinfection de tout ce qui était à portée des patients, désinfection à chaque patient, -et puis voilà désinfection des chaises, du bureau, entre chaque passage</p> <p>-oui après elle était possible aussi parce que j'avais moins de consultation à cause de la pandémie -à chaque passage finalement c'est moi qui ouvre les poignées de portes et c'est moi qui les referme</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b> <b><u>Limiter les contacts et mettre une distanciation</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-arrêt total serrage de main</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-limitation nombre de personnes</p> <p>-limitation nombre d'accompagnants</p> <p>-distanciation des chaises</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-maintien RDV</p> <p>-majoration TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tri des patients</li> </ul> <p><b><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examen ORL</li> </ul> <p>-modification spontanée</p> <p><b><u>Renforcer l'hygiène</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-retrait des distractions</p> <p>-regretter l'existence d'un seul sanitaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cabinet</li> </ul> <p>-désinfection</p> <p>-facilité par la baisse transitoire de patientèle</p> <p>-ouverture et fermeture des portes par le MG</p>
<p>-Étant donné que les journées étaient longues, il y avait pas beaucoup de patients en tout cas pendant les confinements,</p>	<p><b><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></b> <b><u>Rupture partielle et temporaire de la relation physique</u></b></p>

<p>-alors j'avais beaucoup moins de consultations pendant le confinement comme pour tout le monde</p> <p>-Oui des retards diagnostiques, je pense beaucoup parce qu'on avait tendance à tout mettre sur le compte du COVID surtout avant l'émergence des tests où en fait pour beaucoup de médecins, tout était COVID, la fièvre, c'est le COVID et alors que non y a pas que ça.</p> <p>-et puis d'autre part, je pense que comme le diagnostic de COVID 19 était nouveau et difficile à faire au départ, parce que en fait on ne connaissait pas très bien les symptômes, on avait tendance à mettre de prime abord tout sur le COVID 19, l'appendicite ça donne de la fièvre aussi, tout comme le COVID peut donner des douleurs abdominales et de la fièvre, je pense que c'est ça..., y a sans doute des pathologies plus graves qui sont passées à la trappe</p> <p>-enfin, déjà à cause de l'accès aux soins</p> <p>-je ne sais pas moi, ce qui est peut-être particulier pour moi c'est que j'ai un exercice de centre-ville avec des personnes âgées qui habitent aux alentours dans le centre-ville qui se déplacent à pied pour venir me voir</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• baisse de patientèle</li> </ul> <p><u>Un parcours de soins plus compliqué et des retards de prise en charge</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diagnostic de COVID posé à tort entraînant des retards diagnostiques</li> <li>• difficultés d'accès aux soins</li> <li>• accessibilité géographique du MG</li> </ul>
<p>-je pense que ça a un effet indéniable effectivement,</p> <p>-Les difficultés majeures pendant l'entretien, c'est pour les personnes âgées malentendantes qui me suppliaient de lever le masque pour lire sur mes lèvres comme d'habitude et donc soit on le fait, soit on le fait pas et ils ne comprennent rien</p> <p>-non</p> <p>-quand je repense à certaines consultations d'annonce pour des cancers du sein par exemple que j'ai fait pendant la pandémie, la consultation d'annonce était déjà tellement éprouvante pour le patient que je ne sais pas si le masque change grand-chose voilà</p> <p>-c'est difficile de le dire parce que j'ai pas beaucoup de recul avant la pandémie mais</p> <p>-d'ailleurs ce qui est intéressant, petite anecdote, c'est de..., de voir la réaction de mes patients quand on se voit en visioconférence, de voir mon visage entier et non comme moi je peux..., vous savez, comme la moitié du visage est cachée, on se fait une idée du visage et puis..., et puis on peut être surpris, tout le monde l'a vécu, de l'apparence du visage sans le masque, il y a un imaginaire qui se crée autour de la relation médecin-malade</p> <p>-et donc ça oui, ça peut déranger certains patients et notamment les enfants aussi, je fais beaucoup de pédiatrie</p> <p>-ben un masque déjà ça fait peur</p> <p>-et puis un enfant qui a peur c'est un enfant qui a du mal à se faire examiner donc ça..., ça représente des difficultés</p> <p>-Non, pas les nourrissons mais les enfants à partir de 8 mois,</p> <p>-donc le masque n'aide en rien à ce que l'enfant soit calme, à ce qu'il adhère à cette consultation, à ce qu'on puisse l'examiner etc..., etc..., et donc ça représente de réelles difficultés parce que avant de savoir si l'enfant peut balbutier, encore faut-il qu'il arrête de pleurer en me voyant donc ça c'est une première chose</p>	<p><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nouveaux patients</li> </ul> <p>-obstacle à la compréhension</p> <p>-obstacle à la communication non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• relation préservée avec les patients en détresse psychologique</li> <li>• relation préservée lors de l'annonce d'une maladie grave</li> </ul> <p>-MG a peu d'ancienneté</p> <p>-créateur d'imaginaire</p> <p>-perturbe la relation avec les enfants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fait peur</li> <li>• gêne l'examen clinique des enfants</li> <li>• peur de l'étranger dans les développement psychomoteur</li> </ul>

<p>-ça fait pas vraiment partie de mes prérogatives, je suis pas là pour jouer avec eux, mais par contre à partir de 8 mois c'est la peur de l'inconnu et du docteur, -je pense qu'il y a eu beaucoup d'angines qui sont passées à la trappe également</p>	<p>-potentiel responsable de retards diagnostiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• limite accès à la sphère péribuccale</li> </ul>
<p>-donc ça..., ça effectivement je pense que le masque, même si ça existait avant, je pense que le masque en plus de la blouse peut effrayer certains enfants, qui se demandent à quoi correspond cet homme avec une veste, un masque etc...</p>	<p><b><u>Impact du masque et de la blouse sur la relation M/P</u></b> -perturbe la relation avec les enfants</p>
<p>-non, parce que finalement c'est un signe distinctif et je pense que finalement les patients ont besoin de certains repères et -vous savez enfin c'est un déguisement, avant d'être une protection mais...</p> <p>-mais soyons très honnête moi encore je m'estime sérieux, je tourne avec 3 blouses par semaine, -exactement tout à fait, ça je pense que c'est une réalité. -voire ça empire les choses donc, à partir du moment où le médecin ne se fait pas laver, repasser sa blouse -la plupart des médecins ne la lavent jamais ou alors une fois tous les quatre matins, euh..., -il y a beaucoup d'entre eux qui la mettent pendant des semaines et des semaines sans la laver</p> <p>-donc ce n'est pas pour moi..., ce n'est pas une mesure d'hygiène ou de protection,</p>	<p><b><u>Impact de la blouse sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>avantages</u></b> -un repère pour le patient  -un déguisement</li> <li>➤ <b><u>inconvénients</u></b> -une potentielle source de contamination</li> <li>-manque de rigueur sur l'hygiène des blouses de la part de certains MG</li> <li>-blouse, ni un élément d'hygiène, ni une protection</li> </ul>
<p>-Oui ça pose pas de souci</p>	<p><b><u>Impact du RDV sur la relation M/P</u></b> -pas de perte d'offre de soin</p>
<p>-La TC, ça a été un outil très efficace pendant le COVID, forcément j'en fais un peu moins que pendant les confinements en tout cas mais c'est un outil à mon avis indispensable aujourd'hui -non parce que c'est un plus, c'est pas à la place d'un examen clinique au cabinet, c'est en plus, ça permet de traiter des problèmes qui se traitaient auparavant par correspondance via la secrétaire en laissant des messages etc...</p> <p>-enfin pour gérer le flux de patients, aussi pour organiser nos journées un peu plus sereinement parce que en fait, si vous voulez, une chose importante, si vous voulez faire de la médecine générale, c'est de faire en sorte de ne pas avoir 20 messages à traiter après vos journées de consultation -et donc la TC ça permet à ce type de demande où le patient laissait un message à la secrétaire qu'on doit traiter par la suite le soir et bien de faire cette demande directement en TC pendant les horaires de consultation et donc ça permet aussi au médecin de pouvoir traiter moins de messages à la fin de sa journée,</p> <p>-de pouvoir rentrer un peu plus tôt et puis de se protéger lui aussi des risques du surmenage, de se reposer, de faire autre chose de sa vie que de travailler.</p>	<p><b><u>Impact de la TC sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>avantages</u></b> -outil complémentaire pour le MG</li> <li>-diminution de pratiques chronophages</li> <li>-confort du MG</li> </ul>

<p>-oui mais ça les patients l'ont compris instinctivement et puis si pour ceux qui vraiment abusent et dont le motif vraiment nécessite un examen clinique et ben je leur demande de repasser me voir au cabinet et puis ils comprennent tout à fait.</p>	<p>➤ <b><u>inconvenients</u></b> -restriction à certains motifs</p>
<p>-Ben oui forcément</p>	<p><b><u>Impact des mesures d'hygiène sur la relation M/P</u></b> ➤ Désinfection -majoration de la durée de consultation</p>
<p>-Moi, j'ai jamais fait reculer les patients de mon bureau parce qu'il y avait le COVID 19</p> <p>-je ne pense pas que je faisais partie des plus anxieux par rapport au COVID</p> <p>-et donc le contact, par exemple mettre une main sur une épaule, je l'ai déjà fait et je l'ai fait naturellement sans me poser la question si c'était bien sérieux ou pas.</p>	<p><b><u>Impact de la distanciation sur la relation M/P</u></b> -maintien de la distance physique antérieure à la pandémie</p> <p>-MG peu effrayé par le COVID</p> <p>-entorse aux MB quand la situation l'impose</p>
<p>-je n'ai pas suffisamment de recul, suffisamment de cas dans ma patientèle pour pouvoir statuer là-dessus en tout cas de mon expérience propre.</p> <p>-Mais effectivement enfin c'est un fait avéré qu'il y a eu beaucoup plus de violences pendant les confinements et</p> <p>-est-ce qu'il y aurait un retard de prise en charge parce que je n'aurai pas vu quelque chose effectivement peut-être, je ne sais pas, sans doute mais je ne pourrais pas vous dire.</p>	<p><b><u>Impact des MB sur le dépistage de maltraitance</u></b></p> <p>-faible expérience du MG dans le domaine car peu d'ancienneté</p> <p>-augmentation des violences intrafamiliales durant le confinement</p> <p>-MB potentiellement responsables de gêne au dépistage</p>
<p>-c'est forcément une organisation dirigiste où en fait il n'y a pas lieu à la discussion, pour le patient, c'est, vous faites ci, vous faites comme ça, les patients sont très cadrés et</p> <p>-pour certains patients ça peut être un frein justement pour une nouvelle consultation par la suite</p> <p>-et donc une organisation un peu militaire, un peu dirigiste peut freiner certains patients à revenir nous voir en tout cas.</p> <p>-voilà..., je pense qu'il faut vraiment prendre en compte le fait que beaucoup de patients n'aiment pas aller chez le docteur parce qu'ils en ont peur, parce que c'est pas agréable, c'est jamais agréable d'aller se faire soigner</p> <p>-plutôt de manière plutôt sérieuse sans poser de contraintes particulières</p> <p>-donc je ne pense pas qu'ils avaient une crainte particulière de sortir dehors pour marcher</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b></p> <p>-des patients contraints d'adhérer aux MB</p> <p>-altération possible de la relation si stricte application des MB</p> <p>-visite chez le MG, expérience déjà désagréable pour le patient</p> <p>-des patients globalement satisfaits et compréhensifs des MB</p> <p>-des patients en sécurité pour se rendre chez leur médecin</p>
<p>-donc ben on le fait. Donc ça dans l'entretien c'est la principale difficulté</p> <p>-pour les pathologies de la sphère péribuccale, les patients vont enlever leur masque pour me montrer un impétigo ou un herpes labial etc..., donc ça on est obligé d'enlever le masque</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b> -retrait</p> <p>-maintien examen sphère péribuccal pendant pandémie</p>

<p>-alors j'en ai pas, on m'a demandé..., beaucoup de parents me disaient mais pourquoi vous mettez pas..., vous dessinez pas des petites fleurs ou des..., ou une bouche sur votre masque, bon ça j'en étais pas encore là, et puis j'ai pas trouvé de masque avec des imprimés comme ça, non j'ai rien changé de particulier</p> <p>-oui</p> <p>-ben... je vous ai dit, j'ai un patient avec qui j'étais obligé de communiquer par écrit avec lui parce que vraiment malentendant.</p> <p>-trouver des stratégies mais qui sont loin d'être idéales donc ça c'est du débrouillage après.</p>	<p>-pas de moyens mis en place par le MG</p> <p>-répéter</p> <p>-communication par écrit</p> <p>-stratégies non idéales</p>
<p>-ça me permettait de voir les patients un à un, sans autre personne dans la salle d'attente.</p> <p>-en tout cas si votre question c'est de savoir, s'il y a des ruptures de traitement liées au confinement je ne pense pas parce qu'en tout cas j'ai tenté de faire comprendre que je restais accessible</p> <p>-non sur le plan dermato je ne pense pas, non l'examen clinique était le même</p> <p>-j'ai rarement fait un examen dermatologique sans gants donc ça n'a pas changé</p> <p>-après sur les visites dans les résidences séniors par exemple, je me pliais aux règles de l'établissement enfin sans plus de précisions</p> <p>-Après bon, l'hygiène des mains et la désinfection du stéthoscope etc...port du masque</p> <p>-même pour les personnes âgées qui ne maîtrisent pas forcément la TC, y avait des possibilités de venir me voir facilement tout de même en consultation donc j'ai tenté de garder le lien</p> <p>-forcément après y a un retard dans le suivi c'est indéniable mais bon c'était pas non plus, les confinements étaient assez courts quand on le met en rapport avec une prescription de 3 mois par exemple pour un patient diabétique, donc je pense pas qu'il y ait vraiment eu une rupture dans le suivi de mes patients en tout cas pour la médecine générale je pense.</p> <p>-Effectivement ou alors simplement d'aller voir le pharmacien et de se faire renouveler leur traitement donc clairement je pense que là c'était pas notre difficulté en médecine générale pour les patients chroniques, encore une fois la plupart du temps ce sont des renouvellements de 3 mois donc ça couvrait largement les confinements, les restrictions.</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b></p> <p>-MG reste accessible pendant le confinement</p> <p>-examen clinique inchangé</p> <p>-port habituel de gants par le MG pour faire l'examen dermato</p> <p>-maintien des VAD/MDR en sécurité</p> <p>-MG reste accessible aux patients ne maîtrisant pas la TC</p> <p>-coopération interprofessionnelle</p>
<p>-oui, mais ça va au-delà des mesures barrières, c'est une remise en question de beaucoup de choses sur le plan personnel pour les patients, la COVID 19 et les confinements successifs ont permis aux patients de se poser et de réfléchir à ce qu'ils souhaitaient faire de leur vie et pour beaucoup en fait y a une réelle remise en question ben de l'intérêt de leur travail,</p> <p>-beaucoup de changements de carrière que je constate,</p> <p>-aussi beaucoup de syndromes dépressifs ou de burnout chez de jeunes patients, des trentenaires qui ont foncé la tête dans le guidon jusqu'à présent et puis qui se rendent compte que en fait ça sert pas à grand-chose et donc qu'il y a des choses plus importantes que de travailler toute la journée et la soirée donc je pense que ça a permis à certaines personnes de se réorienter dans leur vie professionnelle et personnelle,ça</p>	<p><b><u>Relation M/P qui se renforce</u></b></p> <p><u>Renforcement de la confiance envers le MG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ MG confident</li> <li>• effets mitigés de la pandémie et des MB sur le plan personnel et professionnel pour les patients</li> </ul>

<p>je pense que c'est à la fois quelque chose de difficile mais un peu salvateur individuellement et collectivement aussi pour notre société je pense</p> <p>-non, c'est un sujet intéressant parce qu'à mon avis, il y avait une déficience en matière d'hygiène et de propreté en médecine générale de manière générale, -et donc je pense qu'il y avait..., quand même un déficit en termes d'hygiène, de propreté, du risque sanitaire que peut représenter une salle d'attente pas désinfectée, des locaux peu entretenus, pas suffisamment aérés, pas suffisamment nettoyés, désinfectés</p> <p>-pourquoi, parce que c'est un exercice quand même historiquement assez solitaire,</p> <p>-d'accord, historiquement plutôt masculin qui s'est féminisé ces dernières décennies</p> <p>-et donc c'est important parce que en médecine générale plus qu'ailleurs on voit de l'infectieux, on en voit plus que chez le cardiologue, le psychiatre ou d'autres spécialités donc il faut être très..., très rigoureux sur l'hygiène du cabinet.</p> <p>-j'espère qu'elle durera car avant la pandémie, je ne suis pas sûr que les médecins se lavaient les mains après chaque patient ou après avoir touché la peau du patient ou après avoir fait un examen abdominal etc...</p> <p>-Il y a des vertus, j'espère qu'il y aura quelques points positifs à retenir de cette pandémie</p>	<p><u>Renforcement de la protection</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prise de conscience d'une insuffisance d'hygiène du cabinet avant la pandémie</li> <li>• exercice plutôt solitaire</li> <li>• féminisation de la profession de MG avec amélioration de l'hygiène</li> <li>• MG conscient de la nécessité de renforcer et de maintenir une hygiène rigoureuse en médecine générale</li> <li>• prise de conscience d'une insuffisance d'hygiène des mains avant la pandémie</li> <li>• remise de l'hygiène au 1<sup>er</sup> plan avec les MB</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Entretien n°5.

E : Allo, oui bonjour docteur, tout d'abord je vous remercie d'accepter de..., de participer à cet entretien de thèse donc juste pour faire un petit rappel du sujet, donc il s'agit d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières qui ont été instaurées pendant la pandémie de COVID ont pu impacter leur relation avec le patient.

E : En premier lieu, est-ce que vous pouvez me raconter vu que vous aviez déjà eu l'occasion de faire des remplacements avant le COVID, quelles étaient vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG5 : Moi, enfin là où j'ai le plus travaillé avant la pandémie, j'étais donc chez mon confrère qui faisait de la consultation sans rendez-vous le matin et sur rendez-vous l'après-midi, donc le matin on démarrait très tôt et en fait les gens attendaient devant la salle d'attente, le matin en gros elle était pleine à craquer et l'après-midi c'était sur rendez-vous et après qu'est-ce que tu veux savoir exactement ?

E : Comment est-ce que vous les accueillez ? Est-ce que vous leur serriez la main ? Est-ce que vous leur faisiez la bise ?

MG5 : j'ai toujours serré la main des patients, c'est un truc que j'ai toujours fait ouais ça..., spécifiquement ça et bien sûr qui a changé avec le COVID

E : On va y revenir un petit peu après justement et est-ce que vous aviez l'habitude de porter une blouse ou de mettre un masque ?

MG5 : oui ça j'ai toujours mis une blouse tout le temps, masque non pas spécialement

E : Pour quelles raisons du coup est-ce que vous portiez une blouse ?

MG5 : donc je mettais une blouse parce que je pense que c'est pour l'hygiène, je pense que c'est plus propre et après pour des raisons aussi on va dire, comment je pourrais expliquer ça, ça met une certaine distance entre le patient et le médecin, pour moi qui était très jeune enfin, qui suis jeune et qui était très jeune quand je remplaçais mon confrère, c'était une façon un peu d'affirmer ma position et après en fait je m'y suis habituée, j'aime bien mettre une blouse, je trouve que c'est pour l'hygiène, la première raison c'était l'hygiène et la deuxième c'était la position on va dire dans le couple médecin-patient quoi.

E : Et donc du coup avec l'arrivée de la pandémie qu'est-ce qui justement a changé dans votre façon d'accueillir les patients ?

MG5 : Ben déjà on a supprimé les consultations sans rendez-vous parce qu'on continuait d'en faire au tout départ, parce qu'on s'est installé en janvier en fait, donc on a on a supprimé les consultations sans rendez-vous, on a continué de mettre une blouse qu'on mettait déjà, après honnêtement au tout début du COVID on mettait blouse, pantalon, gant, enfin on mettait pas de surblouse mais en tout cas, il y avait pas que la blouse quoi, on mettait aussi le pantalon, on avait enlevé..., moi j'ai des bijoux, j'avais enlevé tous mes bijoux et on recevait les patients un par un sur rendez-vous sans leur serrer la main et avec un masque, au départ on avait des FFP3 carrément qu'on avait réussi à récupérer d'ailleurs et après on s'est mis à mettre des FFP2 et après on mettait le masque chirurgical classique. Notre tenue actuelle on va dire ça s'est dilué avec le temps, notre tenue actuelle ça consiste en masque chirurgical et blouse surtout et serrer la main du patient on fait toujours pas quoi.

E : et selon vous comment est-ce que vos patients ont-ils vécu ces changements ?

MG5 : Ben honnêtement au départ, maintenant ils n'envoient plus la main pour serrer la main, maintenant ils ont compris mais au départ, ils arrivaient la main tendue et moi je leur dis « non, non, non alors, on ne peut pas faire ça » en rigolant sur le ton de la plaisanterie, « maintenant c'est interdit, on se touche pas » voilà, et en fait ici au début, on était obligé de beaucoup rappeler aux patients de aussi mettre un masque etc..., et puis après tout le monde le mettait bon, ils m'ont toujours connue avec la blouse donc je pense pas que ça ait changé grand-chose, après ce qui est un peu bizarre pour les patients c'est qu'on a ancré cette image de nous, moi des patients et eux de leur médecin avec un masque donc en fait, ils ne me reconnaissent pas sans le masque, c'est rigolo mais quand je les croise, c'est un petit village, donc quand je les croise dans la rue, je leur dis « bonjour » des fois ils se disent « c'est qui celle-là qui me dit bonjour », c'est le docteur, c'est moi, « ah on vous reconnaît pas sans le masque et tout, ça fait bizarre tout ça » donc voilà, après moi j'ai toujours été très proche des patients donc ça leur a pas mis un froid on va dire de pas leur serrer la main etc..., comme je fais une petite blague chaque fois enfin ils comprennent et puis c'est tout quoi mais c'est vrai que c'est un peu étrange pour la reconnaissance, pour les choses comme ça. J'ai pas répondu à côté de la plaque ?

E : Non c'est très bien, alors même si on l'a déjà un peu abordé, comment est-ce que vous avez réorganisé le cabinet sur un plan logistique compte tenu des mesures barrières ? et étant donné que vous êtes passée sur RDV, est-ce que vous avez élargi les créneaux de consultation pour pouvoir continuer à voir tout le monde ?

MG5 : Ben nous étrangement, on n'a jamais arrêté de consulter, on n'a jamais désempi, non c'était très bizarre contrairement à des collègues qui travaillaient très peu enfin je parle surtout du début de la pandémie quand vraiment...

E : C'est-à-dire même pendant le confinement ?

MG5 : Ah oui, oui, c'était un truc de fou, on comprenait pas parce que nos collègues, après on a repris une patientèle qui était énorme qui faisait 3000 patients enfin c'était costaud et pour le coup on voyait nos collègues qui faisaient rien et nous on était obligé, moi sur le planning en fait au départ, on avait tout mis sur rendez-vous et je demandais aux secrétaires de me noter le motif et je rappelais les gens en leur disant, « c'est quoi le truc et tout, vous êtes pas obligés de venir, on peut faire ça à distance etc... », c'est moi qui étais obligée de dire aux patients « vous ne venez pas, on va faire ça à distance etc... », donc c'était très compliqué, au départ, c'était une patientèle qui était pas très bien éduquée, il faut le dire clairement, on a eu beaucoup de travail à faire là-dessus sur ce que c'était qu'une urgence qui nécessitait d'être vue dans la journée, de faire passer des patients qui ont toujours eu l'habitude de consulter sans rendez-vous, sur des plages avec rendez-vous, c'était super compliqué mais du coup, on n'a jamais pu élargir les créneaux en fait, nous on a toujours utilisé des créneaux de 20 min et on était plein, on n'a jamais désempi jamais, jamais, jamais.

E : Au niveau de la mise en place un peu des mesures barrières et de l'hygiène au cabinet comment ça se passait ?

MG5 : Enfin déjà on a mis des panneaux d'affichage disant aux patients qu'il faut mettre le masque etc..., au départ c'était carrément « ne venez pas au cabinet si vous avez de la fièvre » enfin il me semble qu'il y avait des choses comme ça, en fait au départ carrément on leur demandait de se signaler soit à la secrétaire, soit s'ils l'avaient pas fait de nous signaler à nous et on les mettait dans une autre pièce en fait carrément, on avait une autre pièce, en fait on a un cabinet où y a 4 pièces, la salle d'attente, les 2 cabinets et entre nous, on a une 3<sup>ème</sup> pièce et on regroupait les patients qui avaient de la fièvre et qui toussaient, on les mettait seuls dans une 3<sup>ème</sup> pièce, dans cette 3<sup>ème</sup> pièce en fait qui était pas du tout une salle d'attente mais qu'on a dû aménager comme ça. Après on a enlevé une partie des chaises, il y avait beaucoup plus de chaises, on les a toutes enlevées, on consultait fenêtre ouverte, on a tout laissé ouvert, on désinfectait je saurais même plus dire combien de fois le cabinet, on les regroupait aussi, on essayait de regrouper les consultations, enfin de mettre en fin de matinée ou de mettre en fin de journée des consultations qui étaient potentiellement COVID pour éviter de contaminer les autres, de pas les mettre au milieu des autres. Voilà je pense que c'était ça, on proposait du gel hydroalcoolique aux patients quand ils entraient, s'ils en avaient, ils mettaient le leur et on donnait des masques, s'ils en avaient pas, c'est ce qu'on fait toujours d'ailleurs quand ils arrivent sans masque et qu'ils font « je l'ai oublié », j'en ai, « allez mettez ça »

E : Et pour vous au niveau de l'hygiène des mains, du stéthoscope etc... est-ce qu'il y a des choses qui ont changé ?

MG5 : Je me suis brûlée les mains tellement je me les suis lavées, j'étais brûlée, les premiers mois j'étais brûlée en permanence tellement on s'est lavé les mains, tellement on a nettoyé, pareil chaque fois qu'on passait à la porte, hop on envoyait un coup de gel sur la porte enfin sur la poignée de la porte etc..., je me suis toujours lavée beaucoup les mains et tout mais là, c'était me laver plusieurs fois par consultation presque et voilà quoi, essayer de faire attention, vraiment les patients des fois je leur disais « attendez, ne vous asseyez pas sur la table, ne bougez pas, vous restez là », enfin voilà c'était un peu compliqué.

E : Et tout ce qui est distraction qu'il pouvait y avoir éventuellement dans la salle d'attente ?

MG5 : On a tout enlevé, parce que nous on avait un système que j'aimais beaucoup, que du coup on n'a plus remis en place, mon prédécesseur avait fait un système d'échange de livres, c'était un peu la petite librairie du coin donc en fait, on avait un espèce de truc, où il y avait plein de romans etc..., que les gens prenaient, lisaient dans la salle d'attente puis rapportaient etc..., on avait mis pas mal de magazines, des coloriages pour les enfants, des machins, on a tout enlevé et depuis on a rien remis d'ailleurs.

E : D'accord, vous commenciez déjà en parler un petit peu tout à l'heure, qu'est-ce qu'il en a été de la TC ?

MG5 : Ce qu'on pouvait faire à distance, on l'a fait à distance au téléphone, et ceux qu'on estimait qu'ils nécessitaient absolument une consultation, on les gardait, en fait on essayait de dire aux secrétaires de bien demander le motif etc..., nous on regardait l'agenda puisqu'on a un secrétariat téléphonique et donc on essayait de jauger en amont ce qu'on pouvait, ce qui était absolument indispensable, ce qui nécessitait une consultation présentiel de façon indispensable, on le gardait et ce qui était pas nécessaire, on les appelait et on essayait de gérer à distance quoi

E : Ok, très bien et vous en faisiez déjà avant de la TC ou pas du tout ?

MG5 : pas du tout, pas du tout et je déteste ça parce que je trouve que c'est pas de la médecine pour moi, enfin c'est affreux de faire ça, après on le faisait vraiment pour essayer de protéger les gens et nous protéger nous aussi mais voilà mais non on n'en faisait pas et pas prévu qu'on en fasse.

E : D'accord donc là vous en faites plus ?

MG5 : non, non, non, en plus on a rien, en fait, on n'a pas du tout investi dans un matériel de TC, on a fait des téléconsultations quand c'était autorisé que ce soit..., parce que passé un temps, ça a été autorisé, la rémunération pour une consultation qui était simplement faite au téléphone sans forcément de matériel dédié à la téléconsultation était autorisée donc on l'a fait à ce moment-là, mais sinon on n'en fait plus et on n'a pas investi pour en tout cas, après moi j'ai une patientèle qui est extrêmement âgée, j'aime beaucoup la gériatrie et ils seraient incapables de faire une TC, gérer un matériel informatique c'est impossible quoi, ce serait très compliqué pour eux.

E : Oui je comprends et qu'est-ce qui vous pose souci dans la TC ?

MG5 : ben de ne pas voir les gens, enfin je pense que après c'est peut-être un peu vieux jeu ce que je vais dire, mais je pense que la base quand même, c'est de voir un patient et que c'est difficile de faire de la médecine sans examen, même des fois pour des choses qui sont toutes simples hein..., moi je me rappelle que j'ai eu une patiente qui était dans les créneaux de TC et que j'ai appelée pour savoir parce que je n'avais pas le motif et je l'ai appelée pour savoir ce que c'était, et en fait, au téléphone, je lui ai dit : « non, non mais vous venez et tout » et j'ai rattrapé des cancers, des trucs comme ça pendant le confinement et donc je pense quand même qu'on fait de la meilleure médecine quand on voit les gens ça c'est une évidence.

E : En matière de VAD ou MDR si vous en faites, pareil est-ce qu'il y a des choses qui ont été modifiées ?

MG5 : J'évitais de passer si c'était pas indispensable surtout au départ quand on savait pas, qu'on n'avait pas de vaccins, qu'on savait pas exactement la gravité potentielle de la maladie etc..., j'évitais de passer chez mes patients les plus fragiles parce que moi je fais des VAD que pour les patients qui sont grabataires ou qui sont fragiles ou qui peuvent pas se déplacer, je ne faisais pas de VAD simplement sur demande et donc c'est vrai que si c'était pas indispensable, j'évitais d'aller voir mes patients fragiles à domicile pour des renouvellements ou des choses comme ça, après s'ils étaient malades et tout bien sûr j'y allais voilà, et après on a toujours évité autant que faire se peut de faire des VAD de COVID quoi, parce que c'était le meilleur moyen de se contaminer et du coup j'en ai fait très peu des VAD de COVID il me semble, pendant le confinement, j'en ai fait quelques-unes quand vraiment j'avais besoin d'évaluer moi l'état du patient parce que je connais ses antécédents et que je connais ses fragilités etc..., donc ça m'est arrivée d'en faire mais sinon on faisait du suivi au téléphone et en fait les infirmières allaient prendre les constantes etc...

E : D'accord, selon vous en quoi cette réorganisation, donc tous ces changements logistiques qu'on vient de voir précédemment ont-ils pu impacter votre relation avec le patient ? Comment ont-ils vécu un peu cette réorganisation ?

MG5 : mal, alors déjà mal, parce que eux, ils avaient l'habitude d'avoir des consultations sans rendez-vous, de se pointer un peu n'importe quand au cabinet enfin il y a un souci d'éducation de la patientèle avec mon prédécesseur donc ça occasionnait pas mal de conflits clairement, au départ, c'était parce que franchement là, je parle d'une minorité, après les gens ils sont capables, la patientèle a nécessité de la patience, de l'éducation, enfin un temps d'éducation, qui nous a un peu pris la tête mais après les gens quand même, ils ont bien compris qu'on faisait ça aussi pour eux, voilà après y a une minorité je vais dire 10% de la patientèle qui nous a fait péter les plombs ça c'est sûr, voilà qui était pas d'accord parce que le système avant il était comme ça, maintenant il est comme ça, et pourquoi on fait ci et pourquoi on doit mettre ..., y a toujours les complotistes, y a toujours les anti-vaccs et moi je mets pas de masque et machin truc, voilà donc il a fallu qu'on compose avec tout ça mais après euh..., dans la relation qui était voilà..., c'est une partie spécifique vraiment de la patientèle après dans les patients on va dire qui ne posent pas de problème et qui écoutent ce qu'on leur dit ça c'est très bien passé, il n'y a pas de souci, en le prenant gentiment, alors en leur faisant des petites blagues, en disant « écoutez », je leur disais par exemple pour ceux qui mettaient le masque sous le nez, « c'est comme ça que vous mettez votre slip, parce que là franchement ça tient pas grand-chose quoi » voilà donc ça rigole, ça remonte le masque et tout voilà, c'est ça et du coup voilà, on faisait des petites blagues comme ça toute la journée pour essayer d'éduquer les gens en disant voilà « vous mettez pas le petit oiseau dehors, vous mettez pas le nez non plus dehors, sinon ça marche pas » voilà, donc ça s'est bien passé mis à part ça et avec beaucoup de temps maintenant on se retrouve à..., ça nous a permis aussi en fait bizarrement d'éduquer, nous c'est un peu particulier mais ça nous a permis du coup d'éduquer mieux la patientèle d'avant et du coup on se retrouve maintenant on va dire à deux ans et demi d'installation avec une patientèle qui est quand même bien éduquée pour sa grande majorité voilà. Et mais après dans notre relation pas de souci quoi, vraiment, après c'est rigolo comme je disais, parce qu'on ne connaît plus notre visage sans le masque, parce que c'est assez rigolo des fois ils vont dire « oh j'ai un truc là sur la lèvre et tout », et nous on dit « allez-y, baissez le masque que je regarde », « oh là, là mais vous ressemblez à ça, j'avez oublié que vous aviez une moustache » voilà c'est rigolo, des fois même les patients d'eux-mêmes qui disent « baissez votre masque, je me rappelle plus à quoi vous ressemblez et tout », donc on fait ça de loin vite fait ou dehors, « ah oui c'est vrai machin » voilà, c'est et sinon je veux dire ça n'a pas changé ni la confiance ni..., c'est vrai qu'on est très proche, enfin nous avec ma collègue, on est très proche de nos patients, on est dans un petit village

etc..., on appelle les gens par leur prénom, on les vouvoie et tout mais je veux dire on les connaît très bien, on est très proche d'eux et tout ça, ça a pas changé quoi, même si on ne se serre plus la pince comme on faisait avant.

E: D'accord, si on s'intéresse un peu plus à la consultation en elle-même, quelles difficultés dans votre relation vous avez pu rencontrer dans les différentes étapes de la consultation, en présence des mesures barrières et notamment du fait du port du masque ?

Si on commence un peu plus spécifiquement par l'entretien, est-ce qu'il y a des choses qui vous ont gêné ?

MG5 : en fait moi, c'est vrai que j'ai des patients qui sont sourds, qui n'entendent pas très bien, qui lisent, enfin c'est purement technique, qui lisent un petit peu sur les lèvres etc..., donc c'était pas toujours facile voilà, j'ai plus crié que d'habitude on va dire, mais sinon après c'est pas voilà, mise à part ça après, j'ai eu une patiente aussi qui venait de se faire poser un implant cochléaire au départ du COVID, donc elle qui est une coiffeuse, donc elle pour les consultations c'était super compliqué, au début, on s'écrivait carrément des trucs sur le portable, on se les montrait etc..., parce qu'en fait elle avait besoin de lire sur les lèvres et tout donc c'était compliqué et après y a toute la partie de l'examen qu'on ne peut pas faire de quelqu'un qui a un masque, enfin tout l'examen ORL quoi, parce je faisais baisser le masque quand j'estimais que c'était nécessaire que je fasse un examen ORL voilà, si vraiment les patients ils étaient COVID, qu'ils me disaient « j'ai mal à la gorge », bon je vais pas aller regarder, c'est ridicule mais après si j'ai besoin de faire un examen ORL, je le faisais quand même tant pis, il y a pas trop le choix hein..., bon moi j'ai des lunettes et tout donc c'est pas mal, j'ai quand même ça, donc je faisais quand même les examens ORL, ça pouvait gêner ça, mais je leur disais « tant pis baisser le masque, il faut que je regarde quoi »

E : Et est-ce qu'avant la pandémie vous aviez tendance à faire un examen ORL qui était plus systématique ?

MG5 :Moi j'ai toujours estimé que s'il fallait que je regarde la gorge, je regarde la gorge peu importe COVID ou pas, si je pense que vraiment c'est indispensable après, oui peut être que je le faisais de façon un peu plus systématique avant, après chez les enfants là, je me suis jamais posée la question, je parle que des adultes, les enfants ils passent par l'examen ORL obligatoire, je me pose pas la question ça c'est niet, après chez les adultes ouais, peut-être que je le faisais de façon un petit peu plus machinale avant et que maintenant, si je sais que c'est un patient qui est suspect COVID et qu'il me dit « j'ai mal à la gorge », bon ben je vais pas regarder quoi, ce que j'aurais fait avant sur une autre pathologie

E : D'accord au niveau de l'examen dermatologique du coup, et tout ce qui est palpation est-ce que vous avez modifié des choses ?

MG5 : non, non, non

E : Vous l'avez continué avec des gants ?

MG5 : j'ai essayé en fait de travailler avec les gants, je l'ai fait pendant un moment et en fait je me rends compte qu'au bout d'un moment de la consultation, je les enlève parce que ben j'arrive pas à..., je ne suis pas habituée, c'est terrible de dire ça, c'est peut-être pas bien mais en fait les gants, quand je mets le stéthoscope et ben ça craque donc du coup, j'ai l'impression d'entendre de la fibrose, des trucs comme ça, enfin oui, comme on est à l'affût d'écouter ces petits crépitants de fibrose machin et tout avec ce COVID qu'on n'entend plus d'ailleurs maintenant, mais du coup les gants ben ça craque, ça fait du bruit quand on les prend avec un stéthoscope, je trouve que ça fait du bruit, moi j'ai besoin que les gens se déshabillent en fait, pour pouvoir les examiner, j'examine personne par-dessus un tee-shirt parce que ça fait du bruit, parce que j'ai besoin que le stétho soit contre la peau. Et pareil pour toucher, il y a certains trucs ben je touche mieux avec mes doigts, alors évidemment je ne parle pas de la gynéco, les trucs comme ça, je fais un peu de la gynéco donc là c'est pas pareil, on fait avec les gants et tout, y a pas de souci mais après pour certains trucs, ben non j'ai besoin de toucher avec mes doigts, j'ai besoin de..., de tenir le stéthoscope avec mes doigts pour pas que ça fasse ce bruit, je fais déshabiller les gens, donc mon examen reste le même quoi voilà, après je me lave les mains plein de fois, on lave la table, on lave le stétho, enfin on lave tout ce qu'on peut mais voilà quoi j'ai essayé de consulter avec des gants, pour moi c'est compliqué honnêtement, selon ce que je fais, c'est compliqué

E : Est-ce que vous avez eu d'autres soucis, par exemple du fait du masque, avec les patients qui venaient pour un motif psychologique ou avec les enfants ?

MG5 : Non pas spécialement, tout le monde met son masque, non pas spécialement après psy c'est-à-dire que ça pleure, des choses comme ça, après ça m'est arrivée, ils se mouchent et tout, quand je vois que le masque est truc et tout, « je vais vous en donner un autre, allez voilà », mais voilà oui moi ça m'est arrivée avec des patients se mouchent fatalement.

E : Ça ne vous gênait pas au niveau diagnostic, le fait de ne pas voir complètement le visage du patient qui éventuellement venait pour un motif psychologique ?

MG5 : non, non, quoi non d'accord, non c'est surtout s'ils ont un truc on va dire organique dans cette zone-là, moi ça m'arrivait hein..., des fois qu'ils baissent le masque et je leur dis « waouh mais qu'est-ce que c'est ça, c'est un cancer de la peau », il fallait me le montrer

E : Est-ce que le masque a pu vous gêner pour établir une relation avec des patients que vous ne connaissiez pas déjà ?

MG5 : non ça m'a pas spécialement gêné, parce que j'ai eu des nouveaux patients que je connaissais pas, donc il y en a que je n'ai connus qu'avec le masque, je sais pas à quoi ils ressemblent sans masque voilà, et des fois, c'est arrivé que pareil, de loin ou dehors, on baisse le masque, « ah voilà vous ressemblez à ça », « vous aussi », ben voilà, moi au moins je vous mets dans la tête voilà, non après, ça m'a pas spécialement gênée hein..., heureusement qu'on voit nos yeux quoi, on sait quand on rigole enfin voilà, non ça m'a pas spécialement gênée quoi.

E : D'accord, est-ce que vous pensez, qu'il y a pu avoir des retards de diagnostics de pathologies ORL justement, comme vous le disiez tout à l'heure ?

MG5 : mais même pas, enfin de pathologie ORL peut-être, enfin moi, pour ma part non, parce que je m'en fous, je continue de..., enfin voilà moi je..., c'est quand même mon rôle de soigner les gens, donc si j'estime qu'il faut que je vois quelque chose voilà, je le fais quoi, après il y a peut-être eu des retards de diagnostics, on a failli avoir des retards de diagnostics sur des gens qui se sont dit « oh, je ne vais pas consulter pour ça », j'ai le souvenir très clair d'une jeune femme de 40 ans qui me dit « oh non mais j'ai une petite boule au sein et tout, mais c'est pas la peine que je vienne », j'ai dit : « si, si, si vous venez tout de suite et tout » et en fait elle a un cancer et on a réussi avec des collègues au moment où vraiment le confinement c'était très compliqué, on a réussi avec des collègues à la faire prendre en charge très rapidement, à enlever sa tumeur etc..., mais c'est surtout parce que les gens se sont dit « bon, je vais peut-être pas aller consulter pour ça je vais attendre », voilà après moi mon examen n'a pas été modifié, si j'estime qu'il faut que je regarde quelque chose, tant pis je le regarde quoi voilà et pour tout vous dire et je sais que c'est peut-être pas bien ce que je vais dire mais passé un temps, il y avait dans notre village..., il y avait tellement de monde au laboratoire donc nos collègues qu'on connaît très bien, moi je veux dire je suis amie avec la biologiste de mon village, je suis amie avec les médecins du coin, enfin voilà on a une très bonne entente, quand je voyais ma collègue technicien des tubes jusqu'à 2h du matin pour le COVID avec pas assez de personnel pour prélever etc..., donc je faisais des tests PCR dans mon cabinet tant pis hein..., je les réunissais, je les faisais moi, en fait je prélevais les patients moi et je leur disais ben « vous amenez le tube au labo » tant pis, je sais que y a pas beaucoup de mes collègues qui l'ont fait parce que bon ben on s'expose fatalement quand on fait ça, après je l'aurais peut-être pas fait si j'étais une personne à risque ou si j'étais pas en très bonne santé etc..., je l'aurais peut-être pas fait, mais pour aider mes collègues et leur aider à sortir un peu la tête de l'eau, je faisais le labo quoi, je prélevais moi les PCR, je leur donnais le tube et je leur disais « allez, vous allez l'amener au labo » voilà ça avançait un peu les collègues quoi. J'ai carrément dévié du truc mais ça, mais voilà honnêtement on a toujours avec ma collègue, on travaille de la même façon, s'il y a eu retard de diagnostic c'est parce que les gens, je pense sont pas venus quoi, enfin c'est pas lié à l'examen et au port du masque quoi, aux mesures barrières quoi, c'est parce que les gens sont pas venu consulter en se disant non je vais pas venir etc..., ou parce que peut-être qu'on a pédalé pour avoir des examens au départ mais encore pas vraiment, si, il y a eu un moment où c'était un petit peu compliqué quoi, où on a carrément les cardio qui ont fermés etc... à côté de chez nous pendant plusieurs semaines, enfin y a une cardio qui a fermé, enfin des spécialistes qui fermaient quoi donc là on était un peu..., c'était un peu compliqué mais après dans notre examen, ouais on a eu des ORL qui fermaient, on a eu des cardios qui fermaient pendant 3 semaines à cause du COVID, enfin ça on n'a pas compris mais après non stricto sensu dans notre examen au cabinet non.

E : Ok, si vous avez dû être confrontée à l'annonce d'une maladie grave là sur cette période est-ce que les mesures barrières ça vous a gênée ?

MG5 : non, non pas spécialement

E : d'accord, vu qu'il y avait beaucoup de monde, vous aviez un peu plus de retard dans les consultations qu'avant ou c'était pareil finalement ?

MG5 : non c'était pareil, ça nous a pas non..., après on a toujours pris des créneaux de 20 min, j'ai toujours des trous entre, je garde toujours un trou le matin et un trou l'après-midi au cas où je suis en retard, en fait pour pouvoir rattraper mon retard donc non ça nous a pas..., ça nous a pas spécialement gênés

E : Et selon vous comment les patients ont-ils vécu l'application de ces mesures mais au sein de la consultation ?

MG5 : Au départ, ça les a gonflés, après honnêtement c'est devenu une habitude hein..., et surtout ceux qui ont compris que c'était pour eux en fait aussi, c'est sûr, plein de fois je leur ai dit « non, allez le masque comme il faut, allez remontez le truc », comme je disais tout à l'heure sans être agressive ou autoritaire en disant « allez », voilà en faisant une petite blague, « allez, remontez le truc et tout ». Voilà c'est pareil, il y a toujours

des gens qui arrivent maintenant sans masque et tout moi je leur dis « non mais attendez n'oubliez pas que vous êtes dans un cabinet médical et que ben c'est l'endroit où les gens malades sont, donc s'il y a bien un endroit où vous allez peut-être vous attraper le bidule c'est ici », donc « ah oui c'est vrai vous avez raison » tac, « allez, on remet le masque » voilà, en leur expliquant comme il faut en leur disant « non mais c'est pour vous en fait qu'on fait ça aussi hein... » euh... voilà moi des malades, j'en vois toute la journée euh... donc voilà, on a eu pas mal de rappels mais je veux dire pas non plus, ça a jamais été conflictuel.

E : Et selon vous du coup quel va être l'avenir de ces mesures barrières dans votre pratique future ?

MG5 : je sais pas alors après moi je me suis toujours lavée les mains, enfin j'ai toujours, on a toujours eu une hygiène correcte ou quoi, enfin honnêtement moi le gel hydroalcoolique, on l'a toujours utilisé etc... on voit qu'il y a du relâchement au niveau des patients ça c'est certain, je veux dire le jour où on leur dit : « le masque est plus obligatoire » hein... à part ceux qui sont vraiment fragiles, qui ont compris que potentiellement c'était dangereux pour eux ou alors ceux qui l'ont eu et qui sont passés pas loin de la correctionnelle et qui reviennent, voilà ceux-là font attention, sinon les autres globalement une fois que c'est fini, c'est fini quoi, donc bon toute la journée on leur dit « houla, on rentre dans la salle, vous avez pas de masque, allez mettez le masque », « ah oui pardon docteur » bon voilà mais sinon après nous, pour nous dans notre pratique là, pour l'instant moi je me vois pas l'enlever quoi,

E : Le masque ?

MG5 : ouais c'est trop bizarre, ça fait deux ans et demi que je l'ai sur le nez toute la journée, si je pars sans enfin si je vais travailler sans, j'ai l'impression que j'ai pas ma culotte quoi, vous voyez ce que je veux dire, c'est vrai hein..., c'est vraiment je me dis, « waouh, il me manque un truc quoi », voilà après peut-être que, je sais pas, là pour l'instant c'est très flou, et c'est devenu tellement un réflexe et tout, le matin j'arrive, tac paf, je mets le masque et tout, voilà après, peut-être que on aura plus tendance, parce que honnêtement on n'en avait pas des masques, enfin moi j'en n'avais pas, j'avais un vieux paquet, enfin même honnêtement et des fois je réfléchis, je me dis, « mais attends en période de grippe et tout, quand même t'aurais pu te mettre un masque sur le nez », on n'en avait pas, on le faisait pas, on le faisait pas, on n'avait pas tout ça mais peut-être que maintenant je me dis ben peut-être qu'en période, on sait pas comment ça va évoluer, parce qu'on a l'impression quand même qu'on va vivre avec hein..., donc enfin qu'on va être obligé de composer avec ça, comme on compose avec la grippe l'hiver, voilà donc pour l'instant, je me vois pas l'enlever et je me dis peut-être dans l'avenir est-ce qu'on va garder ça tout le temps, peut-être pas, mais je me dis euh..., je le mettrais sûrement pour les périodes, ben là y a pas de période, avec le COVID c'est un peu difficile, mais je prends l'exemple de la grippe, je me dis ben tu étais bien bête de pas mettre un masque pendant les périodes de grippe quoi, maintenant que c'est devenu..., on va dire un accessoire à part entière quoi, on va dire dans la tenue du médecin, je me dis peut-être que je le mettrai davantage mais en tout cas pour l'instant je me vois pas l'enlever quoi, ça c'est..., voilà, je pense pas que je consulterai toute ma vie avec un masque non plus mais euh..., mais peut-être que ça deviendra plus une habitude, ça, ça deviendra un réflexe beaucoup plus facile que ce que c'était avant quoi, avant j'ai jamais passé, enfin j'ai passé deux ans et demi de remplacements, j'ai jamais mis un masque, même pendant l'hiver ou quoi que ce soit, après j'aurais peut-être été enceinte, j'aurais peut-être travaillé enceinte ou j'aurais peut-être eu d'autres problèmes de santé qui me mettaient dans une situation à risque même pour..., sans parler de COVID, pour une grippe etc..., sûrement je l'aurais utilisé mais sinon non honnêtement.

E : D'accord, est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur votre relation avec le patient qu'on n'aurait pas déjà abordés et si oui lesquels ?

MG5 : non, non, non et puis je pense que ça se..., ouais après c'est vrai que ça me fait, comme tu disais tout à l'heure, voilà s'il y a une dépression enfin s'il y a un problème psychiatrique etc ..., c'est vrai que ça va me faire peut-être un pincement au cœur de voir quelqu'un pleurer avec son masque, avoir du mal à se dépatouiller, se moucher etc..., voilà ça va peut-être un peu plus me toucher, ça me..., ça me touche aussi de pas pouvoir..., enfin au départ ça m'a touchée de pas pouvoir serrer la main de mes patients parce que je trouve que c'est un contact humain important, si il y a des choses qui m'ont vraiment touchée, c'est quand on va dire je suis..., je vais faire des visites à la MDR et en fait, il s'est avéré que « le patient zéro » de la maison de retraite était mon patient et que je suis sa famille etc..., donc là, enfin moi, là où j'ai trouvé que, on va dire humainement c'était compliqué voire c'était aberrant, c'était empêcher la famille de consulter, enfin de pouvoir rendre visite au malade etc...,

E : Oui de mettre une distance physique ?

MG5 : ouais de mettre une distance physique et pour la MDR etc., enfin que les patients de la MDR ne puissent pas voir leur famille ou que la famille ne puisse pas dire au revoir, voilà moi là..., moi j'ai trouvé ça vraiment aberrant voilà, ou des familles qui me racontaient « ben voilà, il est mort, on pouvait pas être là, on nous a interdit » enfin ça moi j'ai trouvé ça complètement..., enfin c'est fou quoi, c'est complètement fou de faire des trucs comme ça, on est des êtres humains, on a besoin de, enfin je sais pas voilà, je suis, on va dire

c'est le seul truc qu'on a pas parlé, ça va être ça et c'est vrai que quand mon patient était vraiment..., donc je veux m'occuper de mon patient, à la MDR parce que il a été à l'hôpital et comme il est âgé, qu'il était dément etc..., ben ils l'ont renvoyé aussi sec, donc on a géré les soins palliatifs à la MDR et c'est vrai que à la MDR, ils ont dit « non, mais non, mais allez le voir tant pis quoi », ils les ont habillés de la tête aux pieds et tout, ils ont cédé quoi, mais je sais que ça n'a pas été le cas de partout quoi, ils ont cédé à la demande des patients, voilà sous mon impulsion aussi quoi, en leur disant « attendez faut pas déconner, je pense qu'à un moment donné il faut pas ... », et donc ben on les a mis en combi intégrale, on va dire pour qu'ils puissent dire au revoir à leur papa qui était en train de mourir et tout enfin, je pense que ça c'est important voilà, le seul truc qu'on..., je me rappelle même plus de la question, je parle trop, mais moi après ça m'a pas dérangée humainement parlant, les patients ont compris que j'étais là pour eux, voilà on essaie de prendre les choses avec humour parce que sinon, ben on est tous en déprime après, mais voilà donc les patients ont compris que c'est pas un masque qui fait que ben, notre relation est différente etc..., que je fais moins attention à eux etc..., il y a une façon de s'adresser aux gens, il y a une façon de parler, il y a une façon d'essayer d'éduquer les patients, mais après voilà d'essayer de..., pas de dédramatiser mais, qui comprennent que voilà c'est pas parce qu'il y a un masque que je vais les soigner différemment, ou qu'on ne fera plus attention, mais voilà on s'adapte mais moi je suis toujours là, je suis toujours la même personne et c'est toujours, il est toujours la même personne enfin voilà tout ça. Mais après dans le rapport humain, on va dire dans les situations vraiment dramatiques et tout que nous..., voilà de dire j'ai pas pu aller voir un tel à l'hôpital, voilà ça c'est des trucs qui m'ont beaucoup touchée,

E : D'accord et juste oui je reviens un peu sur le serrage de main, vous me disiez qu'effectivement pour vous c'est un contact humain qui était important, est-ce qu'il avait d'autres significations hormis effectivement la politesse d'entrée et le contact humain pour vous ?

MG5 : ouais, non c'est vraiment, ben en fait je suis contente de serrer la main, c'est bête mais je suis un être humain moi mes patients, honnêtement mes patients je les aime, je suis contente de les voir euh... voilà euh... ouais non je sais pas comment expliquer mais il y a la politesse bien sûr mais il y a aussi une sorte d'affection, c'est bien sûr il y a le côté politesse, je vous dis bonjour, je suis quelqu'un de poli, mais il y a le côté affectif en fait

E : oui le côté humanité

MG5 : ouais, voilà je suis contente de leur serrer la main moi, à part les casses bonbons, j'en ai quelques-uns où je ne suis pas ravie de les voir quand ils sont dans ma salle d'attente, je me dis « oh non encore lui ! », mais sinon globalement mes patients je les aime beaucoup et je suis contente de les voir et moi quand j'arrive dans la salle, « ah ça va Mireille allez, allez y voilà », c'est vrai franchement moi je pense qu'il y a ceux qu'on voit pas souvent, après j'ai une patientèle qui est très âgée donc je les vois souvent, donc je les connais très bien, ils ont un suivi lourd, voilà enfin ils ont un suivi ou lourd, ou au minimum trimestriel pour les renouvellements d'ordonnances, donc en fait je les connais super bien, après ça me..., on va dire ça me manque moins pour un patient jeune que je vois une fois par an, voilà j'étais vraiment..., mais sinon mes patients je les connais quoi, donc je les aime bien, donc ça me fait un petit pincement au cœur quand ils me tendent la main comme ça et que je leur dis « ah non allez on a pas le droit et tout, c'est interdit tout ça » donc je leur dis en rigolant mais voilà c'est plus ça quoi.

E : Est-ce que vous vouliez rajouter autre chose ?

MG5 : non je pense que j'ai pas mal parlé, non, non, non, je crois, je pense que j'ai tout dit, on a bien fait le tour

E : Oui et juste est-ce que vous retournerez au sans RDV ?

MG5 : non pas de retour au sans RDV car c'était trop la jungle

E : Je vous remercie pour votre participation.

<u>Verbatims</u> E5	<u>Thèmes et Thèmes superordonnés</u>
<p>-Moi, enfin là où j'ai le plus travaillé avant la pandémie, j'étais donc chez mon confrère qui faisait de la consultation sans rendez-vous le matin et sur rendez-vous l'après-midi, donc le matin on démarrait très tôt</p> <p>-et en fait les gens attendaient devant la salle d'attente, le matin en gros elle était pleine à craquer et l'après-midi c'était sur rendez-vous et après qu'est-ce que tu veux savoir exactement ?</p> <p>-au départ, c'était une patientèle qui était pas très bien éduquée, il faut le dire clairement, on a eu beaucoup de travail à faire là-dessus sur ce que c'était qu'une urgence qui nécessitait d'être vue dans la journée, de faire passer des patients qui ont toujours eu l'habitude de consulter sans rendez-vous,</p> <p>-pas du tout, pas du tout et je déteste ça -parce que je trouve que c'est pas de la médecine pour moi, enfin c'est affreux de faire ça, -mais non on n'en faisait pas</p> <p>-parce que moi je fais des visites à domicile que pour les patients qui sont grabataires ou qui sont fragiles ou qui peuvent pas se déplacer, -je ne faisais pas de VAD simplement sur demande</p>	<p><b>Fonctionnement antérieur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-mixte sans et sur RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inconvénient du sans RDV <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ absence de distanciation en salle d'attente</li> </ul> </li> </ul> <p>-nécessité d'éduquer la patientèle sur « l'urgence »</p> <p>-absence de TC + justification</p> <p>-activité de VAD</p>
<p>-j'ai toujours serré la main des patients, c'est un truc que j'ai toujours fait ouais ça..., spécifiquement ça</p> <p>-ouais, voilà je suis contente de leur serrer la main moi, à part les casses bonbons, j'en ai quelques-uns où je ne suis pas ravie de les voir quand ils sont dans ma salle d'attente, je me dis « oh non encore lui ! », mais sinon globalement mes patients je les aime beaucoup et je suis contente de les voir et moi quand j'arrive dans la salle, « ah ça va Mireille allez, allez- y voilà », c'est vrai franchement moi je pense qu'il y a ceux qu'on voit pas souvent</p> <p>-je sais pas alors après moi je me suis toujours lavée les mains, enfin j'ai toujours, on a toujours eu une hygiène correcte ou quoi, enfin honnêtement moi le gel hydroalcoolique, on l'a toujours utilisé etc..., -je me suis toujours lavée beaucoup les mains et tout</p> <p>-oui ça j'ai toujours mis une blouse tout le temps, -donc je mettais une blouse parce que je pense que c'est pour l'hygiène, je pense que c'est plus propre et après -je trouve que c'est pour l'hygiène, la première raison c'était l'hygiène</p> <p>-pour des raisons aussi on va dire, comment je pourrais expliquer ça, ça met une certaine distance entre le patient et le médecin, -pour moi qui était très jeune, enfin qui suis jeune et qui était très jeune quand je remplaçais mon confrère, c'était une façon un peu d'affirmer ma position -et la deuxième c'était la position on va dire dans le couple médecin-patient quoi.</p> <p>-et après en fait je m'y suis habituée, j'aime bien mettre une blouse</p>	<p><b>Comportement antérieur MG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-serrage de main</p> <p>-MG apprécie de serrer la main de ses patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rigoureuse</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse + justification</li> </ul> <p>-port de blouse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mesure d'hygiène</li> <li>• met une distance nécessaire avec le patient</li> <li>• affirme la position du MG dans le couple M/P</li> <li>• habitude appréciée du MG</li> </ul>

<p>-masque non pas spécialement</p>	<p>➤ Masque -absence de masque</p>
<p>-et bien sûr qui a changé avec le COVID -sans leur serrer la main -et serrer la main du patient, on fait toujours pas quoi</p> <p>-et on les mettait dans une autre pièce, en fait carrément, on avait une autre pièce, en fait on a un cabinet où y a 4 pièces la salle d'attente, les 2 cabinets et entre nous on a une 3<sup>ème</sup> pièce et on regroupait les patients qui avaient de la fièvre et qui toussaient, on les mettait seuls dans une 3<sup>ème</sup> pièce, dans cette 3<sup>ème</sup> pièce en fait qui était pas du tout une salle d'attente mais qu'on a dû aménager comme ça.</p> <p>-après on a enlevé une partie des chaises, il y avait beaucoup plus de chaises, on les a toutes enlevées -Ben déjà on a supprimé les consultations sans rendez-vous parce qu'on continuait d'en faire au tout départ parce qu'on s'est installé en janvier, -en fait donc on a supprimé les consultations sans rendez-vous, et on recevait les patients un par un sur rendez-vous</p> <p>- non c'était pareil, ça nous a pas non..., après on a toujours pris des créneaux de 20 min, j'ai toujours des trous entre, je garde toujours un trou le matin et un trou l'après-midi au cas où je suis en retard, en fait pour pouvoir rattraper mon retard donc non ça nous a pas..., ça nous a pas spécialement gênés</p> <p>-on les regroupait aussi, on essayait de regrouper les consultations, enfin de mettre en fin de matinée ou de mettre en fin de journée des consultations qui étaient potentiellement COVID pour éviter de contaminer les autres, de pas les mettre au milieu des autres.</p> <p>-moi sur le planning en fait au départ, on avait tout mis sur rendez-vous et je demandais aux secrétaires de me noter le motif et je rappelais les gens en leur disant, « c'est quoi le truc et tout, vous êtes pas obligés de venir, on peut faire ça à distance etc ... », -au départ c'était carrément « ne venez pas au cabinet si vous avez de la fièvre » enfin il me semble qu'il y avait des choses comme ça, en fait au départ carrément on leur demandait de se signaler soit à la secrétaire, soit s'ils l'avaient pas fait de nous signaler à nous -Ce qu'on pouvait faire à distance, on l'a fait à distance au téléphone, -et ce qui était pas nécessaire, on les appelait et on essayait de gérer à distance quoi</p> <p>-on a fait des TC quand c'était autorisé que ce soit..., parce que passé un temps, ça a été autorisé, la rémunération pour une consultation qui était simplement faite au téléphone sans forcément de matériel dédié à la TC était autorisée, donc on l'a fait à ce moment-là</p> <p>-J'évitais de passer si c'était pas indispensable surtout au départ quand on savait pas, qu'on n'avait pas de vaccins, qu'on savait pas exactement la gravité potentielle de la maladie etc..., -c'est vrai que si c'était pas indispensable, j'évitais d'aller voir mes patients fragiles à domicile pour des renouvellements ou des choses comme ça, -j'évitais de passer chez mes patients les plus fragiles</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b></p> <p><u>Limiter les contacts et mettre une distanciation</u></p> <p>➤ Accueil -arrêt serrage de main</p> <p>➤ Salle d'attente -salle dédiée COVID</p> <p>-limitation des chaises</p> <p>➤ Consultation -passage sur RDV exclusif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• durée de consultation inchangée</li> <li>• créneaux COVID+ spécifiques</li> </ul> <p>-recours à la TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• selon motifs de consultation</li> <li>• signalement de symptômes COVID</li> <li>• assouplissement des conditions de prise en charge TC</li> </ul> <p>-limitation des VAD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour protéger patients fragiles</li> </ul>

<p>-et après on a toujours évité autant que faire se peut de faire des VAD de COVID quoi parce que c'était le meilleur moyen de se contaminer et du coup j'en ai fait très peu des VAD de COVID il me semble,</p> <p>-mais sinon on faisait du suivi au téléphone et en fait les infirmières allaient prendre les constantes etc...</p> <p>-et avec un masque, au départ on avait des FFP3 carrément qu'on avait réussi à récupérer d'ailleurs et après on s'est mis à mettre des FFP2 et après on mettait le masque chirurgical classique.</p> <p>-Notre tenue actuelle on va dire ça s'est dilué avec le temps, notre tenue actuelle ça consiste en masque chirurgical</p> <p>-enfin déjà on a mis des panneaux d'affichage disant aux patients qu'il faut mettre le masque etc...,</p> <p>-et après y a toute la partie de l'examen qu'on ne peut pas faire de quelqu'un qui a un masque, enfin tout l'examen ORL quoi,</p> <p>-voilà si vraiment les patients ils étaient COVID, qu'ils me disaient « j'ai mal à la gorge », bon je vais pas aller regarder, c'est ridicule</p> <p>-après chez les adultes, ouais peut-être que je le faisais de façon un petit peu plus machinale avant et que maintenant, si je sais que c'est un patient qui est suspect COVID et qu'il me dit « j'ai mal à la gorge », bon ben je vais pas regarder quoi, ce que j'aurais fait avant sur une autre pathologie</p> <p>-après, oui peut être que je le faisais de façon un peu plus systématique avant</p> <p>-on a tout enlevé, parce que nous on avait un système que j'aimais beaucoup, que du coup on n'a plus remis en place, mon prédécesseur avait fait un système d'échange de livres, c'était un peu la petite librairie du coin donc en fait, on avait un espèce de truc, où il y avait plein de romans etc..., que les gens prenaient, lisaient dans la salle d'attente puis rapportaient etc...,</p> <p>-on avait mis pas mal de magazines, des coloriages pour les enfants, des machins, on a tout enlevé et depuis on a rien remis d'ailleurs</p> <p>-on a continué de mettre une blouse qu'on mettait déjà, après honnêtement au tout début du COVID on mettait blouse, pantalon, gants, enfin on mettait pas de sur blouse mais en tout cas il y avait pas que la blouse quoi, on mettait aussi le pantalon</p> <p>- et blouse surtout</p> <p>-on avait enlevé..., moi j'ai des bijoux, j'avais enlevé tous mes bijoux</p> <p>-on consultait fenêtre ouverte, on a tout laissé ouvert,</p> <p>-on désinfectait je saurais même plus dire combien de fois le cabinet,</p> <p>-pareil chaque fois qu'on passait à la porte, hop on envoyait un coup de gel sur la porte enfin sur la poignée de la porte etc...,</p> <p>-et voilà quoi essayer de faire attention, vraiment les patients des fois je leur disais « attendez ne vous asseyez pas sur la table, ne bougez pas, vous restez là », enfin voilà c'était un peu compliqué</p> <p>-on lave la table, on lave le « stétho », enfin on lave tout ce qu'on peut mais voilà,</p> <p>-Voilà je pense que c'était ça, on proposait du gel hydroalcoolique aux patients quand ils entraient, s'ils en avaient, ils mettaient le leur</p> <p>-après je me lave les mains plein de fois,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VAD remplacées par TC dirigées par des paramédicaux</li> <li>•</li> </ul> <p><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-port de masque</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• éducation avec affiches</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examen ORL</li> </ul> <p>-masque limite accès à la sphère péribuccale</p> <p>-limitation spontanée de l'examen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COVID+</li> </ul> <p><u>Renforcer l'hygiène</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-retrait distractions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-tenue complète puis blouse seule</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Retrait bijoux</li> <li>➤ Cabinet</li> </ul> <p>-aération</p> <p>-désinfection</p> <p>-désinfection matériel médical</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains patients</li> </ul> <p>-mise à disposition de gel</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-mais là c'était me laver plusieurs fois par consultation presque  - Je me suis brûlée les mains tellement je me les suis lavées, j'étais brûlée, les premiers mois j'étais brûlée en permanence tellement on s'est lavé les mains, tellement on a nettoyé,  -quoi j'ai essayé de consulter avec des gants, pour moi c'est compliqué honnêtement, selon ce que je fais, c'est compliqué</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains MG</li> <li>-majoration <ul style="list-style-type: none"> <li>• effets négatifs</li> </ul> </li> </ul>
<p>-ils m'ont toujours connue avec la blouse donc je pense pas que ça ait changé grand-chose</p>	<p><b><u>Des patients déjà habitués au fonctionnement du MG</u></b></p>
<p>-Ben nous étrangement, on n'a jamais arrêté de consulter, on n'a jamais désemploi non c'était très bizarre contrairement à des collègues qui travaillaient très peu enfin je parle surtout du début de la pandémie quand vraiment...  -sur des plages avec rendez-vous, c'était super compliqué mais du coup, [...] et on était plein, on n'a jamais désemploi jamais, jamais, jamais  -Ah oui, oui, c'était un truc de de fou, on comprenait pas parce que nos collègues, après on a repris une patientèle qui était énorme qui faisait 3000 patients, enfin c'était costaud et pour le coup on voyait nos collègues qui faisaient rien et nous on était obligés,  -après il y a peut-être eu des retards de diagnostics, on a failli avoir des retards de diagnostics sur des gens qui se sont dit « oh, je ne vais pas consulter pour ça », j'ai le souvenir très clair d'une jeune femme de 40 ans qui me dit « oh non mais j'ai une petite boule au sein et tout, mais c'est pas la peine que je vienne », j'ai dit « si, si, vous venez tout de suite et tout » et en fait elle a un cancer  -mais c'est surtout parce que les gens se sont dit « bon, je vais peut-être pas aller consulter pour ça je vais attendre »,  -c'est parce que les gens sont pas venu consulter en se disant non je vais pas venir etc...,  -si, il y a eu un moment où c'était un petit peu compliqué quoi, où on a carrément les cardio qui ont fermés etc..., à côté de chez nous pendant plusieurs semaines, enfin y a une cardio qui a fermé, enfin des spécialistes qui fermaient quoi donc là on était un peu..., c'était un peu compliqué mais après dans notre examen ouais, on a eu des ORL qui fermaient, on a eu des cardios qui fermaient pendant 3 semaines à cause du COVID, enfin ça on n'a pas compris  -et on a réussi avec des collègues au moment où vraiment le confinement, c'était très compliqué, on a réussi avec des collègues à la faire prendre en charge très rapidement, à enlever sa tumeur etc...  -ou parce que peut-être qu'on a pédalé pour avoir des examens au départ mais encore pas vraiment,  -j'ai carrément dévié du truc mais ça, mais voilà honnêtement on a toujours avec ma collègue, on travaille de la même façon, s'il y a eu retard de diagnostic c'est parce que les gens, je pense sont pas venus quoi</p>	<p><b><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></b>  <u>Rupture partielle et temporaire de la relation physique</u>  -pas de rupture</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• volume important de patientèle</li> </ul> <p><b><u>Un parcours de soins plus compliqué et des retards de prise en charge</u></b>  -des patients qui ne veulent pas venir encombrer les cabinets</p> <p>-difficultés d'accès aux soins</p> <p>-patients en partie responsables de retards diagnostiques par peur du COVID</p>
<p>-Non pas spécialement, tout le monde met son masque, non pas spécialement après psy c'est-à-dire que ça pleure, des choses comme ça, après ça m'est arrivée, ils se mouchent et tout, quand je vois que le masque est truc et tout, « je vais vous en donner un autre, allez voilà », mais voilà oui moi ça m'est arrivée que des patients se mouchent fatalement.</p>	<p><b><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></b>  -mesure parfois difficile à supporter</p>

<p>-après ce qui est un peu bizarre pour les patients, c'est qu'on a ancré cette image de nous, moi des patients et eux de leur médecin avec un masque donc en fait ils ne me reconnaissent pas sans le masque, c'est rigolo mais quand je les croise, c'est un petit village, donc quand je les croise dans la rue, je leur dis « bonjour », des fois ils se disent « qui c'est celle-là qui me dit bonjour », c'est le docteur, c'est moi, « ah on vous reconnaît pas sans le masque et tout, ça fait bizarre tout ça » donc voilà,</p> <p>-mais c'est vrai que c'est un peu étrange pour la reconnaissance, pour les choses comme ça. J'ai pas répondu à côté de la plaque</p> <p>-non, ça m'a pas spécialement gênée, parce que j'ai eu des nouveaux patients que je connaissais pas, donc il y en a que je n'ai connus qu'avec le masque, je sais pas à quoi ils ressemblent sans masques voilà que voilà,-vraiment, après c'est rigolo comme je disais, parce qu'on connaît plus notre visage sans le masque, parce que..., c'est assez rigolo des fois ils vont dire « oh j'ai un truc là sur la lèvre et tout », et nous on dit « allez-y, baissez le masque que je regarde », « oh là, là mais vous ressemblez à ça, j'avais oublié que vous aviez une moustache » voilà c'est rigolo, des fois même les patients d'eux-mêmes qui disent « baissez votre masque, je me rappelle plus à quoi vous ressemblez et tout », donc on fait ça de loin vite fait ou dehors, « ah oui c'est vrai machin » voilà, c'est</p> <p>-en fait moi, c'est vrai que j'ai des patients qui sont sourds, qui n'entendent pas très bien, qui lisent, enfin c'est purement technique, qui lisent un petit peu sur les lèvres etc..., donc c'était pas toujours facile</p> <p>-non, non pas spécialement</p> <p>-non, non, quoi non d'accord, non c'est surtout s'ils ont un truc on va dire organique dans cette zone-là, moi ça m'arrivait hein..., des fois qu'ils baissent le masque et je leur dis « waouh mais qu'est-ce que c'est ça, c'est un cancer de la peau », il fallait me le montrer</p> <p>-et en fait ici au début, on était obligé de beaucoup rappeler aux patients d'aussi mettre un masque etc ..., et puis après tout le monde le mettait bon</p> <p>-et on donnait des masques s'ils en avaient pas, c'est ce qu'on fait toujours d'ailleurs quand ils arrivent sans masque et qu'ils font « je l'ai oublié », « j'en ai, allez mettez ça »</p> <p>-en le prenant gentiment alors, en leur faisant des petites blagues, en disant « écoutez », je leur disais par exemple pour ceux qui mettaient le masque sous le nez, « c'est comme ça que vous mettez votre slip, parce que là franchement ça tient pas grand-chose quoi » voilà, donc ça rigole, ça remonte le masque et tout voilà, c'est ça et du coup voilà, on faisait des petites blagues comme ça toute la journée pour essayer d'éduquer les gens en disant voilà « vous mettez pas le petit oiseau dehors, vous mettez pas le nez non plus dehors, sinon ça marche pas » voilà donc ça s'est bien passé mis à part ça,</p> <p>-c'est sûr, plein de fois je leur ai dit « non, allez le masque comme il faut..., allez, remontez le truc », comme je disais tout à l'heure sans être agressive ou autoritaire en disant « allez », voilà en faisant une petite blague, « allez, remontez le truc et tout ».</p>	<p>-perturbe la reconnaissance des personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nouveaux patients dont le MG ne connaît pas le visage</li> </ul> <p>-obstacle à la communication verbale et à la compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients malentendants</li> </ul> <p>-obstacle à la communication non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• absence de gêne lors annonce maladie grave</li> </ul> <p>-potentiel responsable de retards diagnostiques</p> <p>-mesure pas toujours bien comprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fourniture masque patients</li> <li>• éducation par l'humour sur le port correct du masque</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-voilà après y a une minorité je vais dire 10% de la patientèle qui nous a fait péter les plombs ça c'est sûr, voilà qui était pas d'accord parce que le système avant il était comme ça, maintenant il est comme ça, et pourquoi on fait ci, et pourquoi on doit mettre ..., y a toujours les complotistes, y a toujours les anti-vaccs et moi je mets pas de masque et machin truc, voilà donc il a fallu qu'on compose avec tout ça</p> <p>-on voit qu'il y a du relâchement au niveau des patients ça c'est certain, je veux dire le jour où on leur dit : « le masque est plus obligatoire »</p> <p>-sinon les autres globalement une fois que c'est fini, c'est fini quoi, donc bon toute la journée on leur dit « houla, on rentre dans la salle, vous avez pas de masque, allez mettez le masque », « ah oui pardon docteur » bon voilà mais</p> <p>-Voilà c'est pareil il y a toujours des gens qui arrivent maintenant sans masque et tout</p> <p>-moi je leur dis « non mais attendez, n'oubliez pas que vous êtes dans un cabinet médical et que ben c'est l'endroit où les gens malades sont, donc s'il y a bien un endroit où vous allez peut-être vous attraper le bidule c'est ici », donc « ah oui c'est vrai vous avez raison » tac, « allez, on remet le masque » voilà,</p> <p>-en leur expliquant comme il faut en leur disant « non mais c'est pour vous en fait qu'on fait ça aussi hein... » euh..., voilà moi des malades j'en vois toute la journée euh..., donc voilà,</p> <p>-hein..., à part ceux qui sont vraiment fragiles, qui ont compris que potentiellement c'était dangereux pour eux ou alors ceux qui l'ont eu et qui sont passés pas loin de la correctionnelle et qui reviennent, voilà ceux-là font attention</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• source de conflits M/P</li>   <li>• des patients qui veulent se débarrasser du masque</li>   <li>✓ éduquer les patients sur l'intérêt du masque</li>   <li>✓ auto-éducation avec prise de conscience par l'expérience</li> </ul>
<p>-après les gens ils sont capables, la patientèle a nécessité de la patience, de l'éducation, enfin un temps d'éducation, qui nous a un peu pris la tête mais après les gens quand même, ils ont bien compris qu'on faisait ça aussi pour eux,</p>	<p><b><u>Impact du sur RDV sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>inconvenients</u></b></li> <li>-retour au sans RDV souhaité par patients</li> <li>-source de conflits</li> </ul>
<p>-c'est moi qui étais obligée de dire aux patients « vous ne venez pas, on va faire ça à distance etc... », donc c'était très compliqué,</p> <p>-après on le faisait vraiment pour essayer de protéger les gens et nous protéger nous aussi mais voilà</p> <p>-ben de ne pas voir les gens, enfin je pense que après c'est peut-être un peu vieux jeu ce que je vais dire, mais je pense que la base quand même, c'est de voir un patient et que c'est difficile de faire de la médecine sans examen, même des fois pour des choses qui sont toutes simples</p> <p>-hein..., moi je me rappelle que j'ai eu une patiente qui était dans les créneaux de TC et que j'ai appelée pour savoir parce que je n'avais pas le motif</p> <p>-et je l'ai appelée pour savoir ce que c'était, et en fait, au téléphone je lui ai dit : « non, non mais vous venez et tout » et j'ai rattrapé des cancers, des trucs comme ça pendant le confinement et donc je pense quand même qu'on fait de la meilleure médecine quand on voit les gens ça c'est une évidence.</p> <p>-après moi j'ai une patientèle qui est extrêmement âgée, j'aime beaucoup la gériatrie et ils seraient incapables de faire une TC, gérer</p>	<p><b><u>Impact de la TC sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b><u>avantages</u></b></li> <li>-protection mutuelle</li>   <li>➤ <b><u>inconvenients</u></b></li> <li>-mise en danger de la relation <ul style="list-style-type: none"> <li>• examen clinique fondamental</li>   <li>• perte d'informations cliniques</li>   <li>• nécessite une logistique pour le MG</li>   <li>• inégalité d'accès aux soins, difficultés pour les personnes âgées</li> </ul> </li> </ul>

<p>un matériel informatique c'est impossible quoi, ce serait très compliqué pour eux.</p>	
<p>-Ben honnêtement au départ, maintenant ils envoient plus la main pour serrer la main, maintenant ils ont compris mais au départ, ils arrivaient la main tendue et moi -je leur dis « non, non, non » alors on ne peut pas faire ça en rigolant sur le ton de la plaisanterie, maintenant c'est interdit, on se touche pas voilà,</p> <p>-après moi j'ai toujours été très proche des patients donc ça leur a pas mis un froid, on va dire de pas leur serrer la main etc..., comme je fais une petite blague chaque fois enfin ils comprennent et puis c'est tout quoi</p> <p>-ouais, non c'est vraiment, ben en fait je suis contente de serrer la main, c'est bête mais je suis un être humain, moi mes patients, honnêtement mes patients je les aime, je suis contente de les voir euh..., voilà euh..., -ouais, non je sais pas comment expliquer mais il y a la politesse bien sûr mais il y a aussi une sorte d'affection, c'est bien sûr il y a le côté politesse, je vous dis bonjour, je suis quelqu'un de poli, mais il y a le côté affectif en fait -parce que je trouve que c'est un contact humain important,</p> <p>-après j'ai une patientèle qui est très âgée donc je les vois souvent, donc je les connais très bien, ils ont un suivi lourd, voilà enfin ils ont un suivi, ou lourd, ou au minimum trimestriel pour les renouvellements d'ordonnances donc en fait je les connais super bien, -ça me ça me touche aussi de pas pouvoir..., enfin au départ ça m'a touchée de pas pouvoir serrer la main de mes patients -après ça me..., on va dire ça me manque moins pour un patient jeune que je vois une fois par an, voilà j'étais vraiment..., mais sinon mes patients je les connais quoi, donc je les aime bien, donc ça me fait et ça me fait un petit pincement au cœur quand ils me tendent la main comme ça et que je leur dis « ah non allez on n'a pas le droit et tout c'est interdit tout ça », donc je leur dis en rigolant mais voilà c'est plus ça quoi</p>	<p><b><u>Impact de l'arrêt du serrage de main sur la relation M/P</u></b></p> <p>-refroidissement dans l'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le MG qui essaie de dédramatiser par l'humour</li> <li>• MG « aime » sa patientèle</li> </ul> <p>-perte de contact humain important</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• serrage de main = contact humain important pour le MG</li> <li>• MG connaît bien sa patientèle</li> <li>• MG affecté par la perte du serrage de main</li> </ul>
<p>-Mais après dans le rapport humain, on va dire dans les situations vraiment dramatiques et tout que nous..., voilà de dire j'ai pas pu aller voir un tel à l'hôpital, voilà ça c'est des trucs qui m'ont beaucoup touchée, -si il y a des choses qui m'ont vraiment touchée, c'est quand on va dire je suis, je vais faire des visites à la MDR et en fait, il s'est avéré que « le patient zéro » de la maison de retraite était mon patient et que je suis sa famille etc..., donc là, enfin moi, là où j'ai trouvé que, on va dire humainement c'était compliqué voire c'était aberrant, c'était empêcher la famille de consulter, enfin de pouvoir rendre visite au malade etc..., ouais de mettre une distance physique et pour la MDR etc..., enfin que les patients de la MDR ne puissent pas voir leur famille ou que la famille ne puisse pas dire au revoir, voilà moi là, là moi j'ai trouvé ça vraiment aberrant voilà, ou des familles qui</p>	<p><b><u>Impact de la distanciation physique sur la relation M/P</u></b></p> <p>-deshumanisation dans certaines situations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• élément inhumain en fin de vie</li> </ul>

<p>me racontaient « ben voilà, il est mort, on pouvait pas être là, on nous a interdit » enfin ça moi j'ai trouvé ça complètement... , enfin c'est fou quoi, c'est complètement fou de faire des trucs comme ça,</p>	
<p>-mais après euh... dans la relation qui était voilà c'est une partie spécifique vraiment de la patientèle après dans les patients on va dire qui ne posent pas de problème et qui écoutent ce qu'on leur dit ça s'est très bien passé, il n'y a pas de souci,</p> <p>-Au départ, ça les a gonflés, -après honnêtement c'est devenu une habitude hein... , -et surtout ceux qui ont compris que c'était pour eux en fait aussi, -on a eu pas mal de rappels mais je veux dire pas non plus, ça a jamais été conflictuel</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b> -des patients globalement respectueux des MB</p> <p>-des difficultés d'adaptation -des patients qui se sont habitués -des MB globalement bien perçues -MB globalement bien perçues</p>
<p>-voilà, j'ai plus crié que d'habitude on va dire, mais sinon après c'est pas voilà, mise à part ça après, -j'ai eu une patiente aussi qui venait de se faire poser un implant cochléaire au départ du COVID, donc elle qui est une coiffeuse, donc elle pour les consultations c'était super compliqué, au début, on s'écrivait carrément des trucs sur le portable, on se les montrait etc... , parce qu'en fait elle avait besoin de lire sur les lèvres et tout donc c'était compliqué -non, non, non et puis je pense que ça se... , ouais après c'est vrai que ça me fait, comme tu disais tout à l'heure, voilà s'il y a une dépression enfin s'il y a un problème psychiatrique etc ... , c'est vrai que ça va me faire peut-être un pincement au cœur de voir quelqu'un pleurer avec son masque, avoir du mal à se dépatouiller, se moucher etc... , voilà ça va peut-être un peu plus me toucher, -et des fois, c'est arrivé que pareil, de loin ou dehors, on baisse le masque, « ah voilà vous ressemblez à ça », « vous aussi », ben voilà, moi au moins je vous mets dans la tête voilà, non après ça m'a pas spécialement gêné -hein... , heureusement qu'on voit nos yeux quoi, on sait quand on rigole enfin voilà, non ça m'a pas spécialement gêné quoi. -bon moi j'ai des lunettes et tout donc c'est pas mal, j'ai quand même ça, donc je faisais quand même les examens ORL, ça pouvait gêner ça mais je leur disais « tant pis baisser le masque, il faut que je regarde quoi » -parce je faisais baisser le masque quand j'estimais que c'était nécessaire que je fasse un examen ORL</p> <p>-voilà après moi, mon examen n'a pas été modifié, si j'estime qu'il faut que je regarde quelque chose, tant pis je le regarde quoi voilà, -enfin c'est pas lié à l'examen et au port du masque quoi, aux mesures barrières quoi, -mais même pas, enfin de pathologie ORL peut-être, enfin moi, pour ma part non, parce que je m'en fous, je continue de... , enfin voilà moi je... ,</p> <p>-c'est quand même mon rôle de soigner les gens, donc si j'estime qu'il faut que je vois quelque chose voilà, je le fais quoi, -mais après si j'ai besoin de faire un examen ORL, je le faisais quand même tant pis, il y a pas trop le choix hein... ,</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b> -tonalité de la voix</p> <p>-écrit</p> <p>-MG sensible à l'inconfort du patient</p> <p>-retrait</p> <p>-compensation par le non verbal des yeux</p> <p>-recours à du matériel de protection pour maintenir examen ORL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• limitation du risque de retards grâce au professionnalisme du MG</li> <li>• réalisation examen ORL si nécessaire</li> </ul>

<p>-Moi j'ai toujours estimé que s'il fallait que je regarde la gorge, je regarde la gorge peu importe COVID ou pas, si je pense que vraiment c'est indispensable</p> <p>-après chez les enfants là, je me suis jamais posée la question, je parle que des adultes, les enfants ils passent par l'examen ORL obligatoire, je me pose pas la question, ça c'est niet,</p> <p>-pas de dédramatiser mais, qui comprennent que voilà c'est pas parce qu'il y a un masque que je vais les soigner différemment, ou qu'on ne fera plus attention, mais voilà on s'adapte, mais moi je suis toujours là, je suis toujours la même personne et c'est toujours, il est toujours la même personne enfin voilà tout ça.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien examen ORL systématique chez l'enfant</li> </ul> <p>-rester disponible pour ses patients</p>
<p>-mais voilà donc les patients ont compris que c'est pas un masque qui fait que ben, notre relation est différente etc..., que je fais moins attention à eux etc..., il y a une façon de s'adresser aux gens, il y a une façon de parler, il y a une façon d'essayer d'éduquer les patients, mais après voilà d'essayer de...,</p>	<p><b><u>Une relation globalement préservée en présence du masque</u></b></p>
<p>-on n'a jamais pu élargir les créneaux en fait, nous on a toujours utilisé des créneaux de 20 min</p> <p>-et ceux qu'on estimait qu'ils nécessitaient absolument une consultation, on les gardait,</p> <p>-en fait, on essayait de dire aux secrétaires de bien demander le motif etc..., nous on regardait l'agenda puisqu'on a un secrétariat téléphonique et donc on essayait de jauger en amont ce qu'on pouvait, ce qui était absolument indispensable, ce qui nécessitait une consultation présentiel de façon indispensable, on le gardait</p> <p>-après s'ils étaient malades et tout bien sûr j'y allais voilà,</p> <p>-pendant le confinement, j'en ai fait quelques-unes quand vraiment j'avais besoin d'évaluer moi l'état du patient parce que je connais ses antécédents et que je connais ses fragilités etc ..., donc ça m'est arrivée d'en faire</p> <p>-non, non, non</p> <p>-donc mon examen reste le même quoi voilà</p> <p>-mais après non stricto sensu dans notre examen au cabinet, non</p> <p>-moi j'ai besoin que les gens se déshabillent en fait, pour pouvoir les examiner, j'examine personne par-dessus un tee-shirt, parce que ça fait du bruit, parce que j'ai besoin que le stétho soit contre la peau.</p> <p>-je fais déshabiller les gens,</p> <p>-j'ai essayé en fait, de travailler avec les gants, je l'ai fait pendant un moment et en fait je me rends compte qu'au bout d'un moment de la consultation, je les enlève parce que ben j'arrive pas à..., je ne suis pas habituée, c'est terrible de dire ça, c'est peut-être pas bien mais en fait les gants, quand je mets le stéthoscope et ben ça craque donc du coup,</p> <p>-j'ai l'impression d'entendre de la fibrose, des trucs comme ça, comme ça, enfin oui, comme on est à l'affût d'écouter ces petits crépitants de fibrose machin et tout avec ce COVID qu'on n'entend plus d'ailleurs maintenant, mais du coup les gants ben ça craque, ça fait du bruit quand on les prend avec un stéthoscope, je trouve que ça fait du bruit,</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b></p> <p>-maintien des mêmes plages de consultations</p> <p>-MG reste accessible si examen clinique nécessaire</p> <p>-maintien des VAD indispensables</p> <p>-maintien examen dermato</p> <p>-ne pas voir modifier son examen clinique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG fait déshabiller les patients</li> <li>• perturbation de l'examen par les gants</li> </ul>

<p>-Et pareil pour toucher, il y a certains trucs ben je touche mieux avec mes doigts, alors évidemment je ne parle pas de la gynéco, les trucs comme ça, je fais un peu de la gynéco donc là c'est pas pareil, on fait avec les gants et tout, y a pas de souci mais après pour certains trucs, ben non j'ai besoin de toucher avec mes doigts, j'ai besoin de..., de tenir le stéthoscope avec mes doigts pour pas que ça fasse de bruit,</p> <p>-on est des êtres humains on a besoin de, enfin je sais pas voilà, je suis, on va dire c'est le seul truc qu'on a pas parlé, ça va être ça et c'est vrai que quand mon patient était vraiment..., donc je veux m'occuper de mon patient, à la MDR parce que il a été à l'hôpital et comme il est âgé, qu'il était dément etc..., ben ils l'ont renvoyé aussi sec, donc on a géré les soins palliatifs à la MDR et c'est vrai que à la MDR, ils ont dit « non mais non, mais allez le voir tant pis quoi », ils les ont habillés de la tête aux pieds et tout, ils ont cédé quoi, mais je sais, que ça n'a pas été le cas de partout quoi, ils ont cédé à la demande des patients, voilà sous mon impulsion aussi quoi, en leur disant « attendez faut pas déconner, je pense qu'à un moment donné il faut pas... », et donc ben on les a mis en combi intégrale,</p> <p>-on va dire pour qu'ils puissent dire au revoir à leur papa qui était en train de mourir et tout enfin, je pense que ça, c'est important voilà, le seul truc qu'on...,</p> <p>-je me rappelle même plus de la question je parle trop, mais moi après ça m'a pas dérangée humainement parlant, les patients ont compris que j'étais là pour eux,</p> <p>-voilà on essaie de prendre les choses avec humour parce que sinon, ben on est tous en déprime après,</p> <p>-et pour tout vous dire et je sais que c'est peut-être pas bien ce que je vais dire mais passé un temps, il y avait dans notre village..., il y avait tellement de monde au laboratoire donc nos collègues qu'on connaît très bien, moi je veux dire je suis amie avec la biologiste de mon village, je suis amie avec les médecins du coin, enfin voilà on a une très bonne entente,</p> <p>-quand je voyais ma collègue techniquer des tubes jusqu'à 2h du matin pour le COVID avec pas assez de personnel pour prélever etc..., donc je faisais des tests PCR dans mon cabinet tant pis hein..., je les réunissais, je les faisais moi, en fait je prélevais les patients moi et je leur disais ben « vous amenez le tube au labo » tant pis, je sais que y a pas beaucoup de mes collègues qui l'ont fait parce que bon ben on s'expose fatalement quand on fait ça, après je l'aurais peut-être pas fait si j'étais une personne à risque ou si j'étais pas en très bonne santé etc..., je l'aurais peut-être pas fait,</p> <p>-mais pour aider mes collègues et leur aider à sortir un peu la tête de l'eau, je faisais le labo quoi, je prélevais moi les PCR, je leur donnais le tube et je leur disais « allez, vous allez l'amener au labo » voilà ça avançait un peu les collègues quoi.</p>	<p>-«user» de sa position de MG pour remettre de l'humanité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• importance de l'entourage dans les derniers instants de vie</li> </ul> <p>-rester disponible</p> <p>-dédramatiser par l'humour</p> <p>-Coopération interprofessionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bonnes relations interprofessionnelles</li> <li>• prise de risque du MG</li> <li>• solidarité entre professionnels de santé</li> </ul>
<p>-Et mais après dans notre relation pas de souci quoi, -et sinon je veux dire ça n'a pas changé ni la confiance ni..., c'est vrai qu'on est très proche, enfin nous avec ma collègue, on est très proche de nos patients, on est dans un petit village etc..., on appelle les gens par leur prénom, on les vouvoie et tout mais je veux dire on</p>	<p><b><u>Une relation globalement préservée en présence des MB</u></b> -impact moindre des MB selon l'attitude antérieure du MG</p>

<p>les connaît très bien, on est très proche d'eux et tout ça, ça a pas changé quoi, même si on ne se serre plus la pince comme on faisait avant.</p>	
<p>-mal, alors déjà mal, parce que eux, ils avaient l'habitude d'avoir des consultations sans rendez-vous, de se pointer un peu n'importe quand au cabinet</p> <p>-enfin il y a un souci d'éducation de la patientèle avec mon prédécesseur donc ça occasionnait pas mal de conflits clairement, au départ, c'était parce que franchement là, je parle d'une minorité,</p> <p>-et avec beaucoup de temps maintenant on se retrouve à..., ça nous a permis aussi en fait bizarrement d'éduquer, nous c'est un peu particulier, mais ça nous a permis du coup d'éduquer mieux la patientèle d'avant et du coup on se retrouve maintenant on va dire à deux ans et demi d'installation avec une patientèle qui est quand même bien éduquée pour sa grande majorité voilà.</p>	<p><b><u>Une relation M/P qui se renforce</u></b></p> <p><u>Renforcement du rôle d'éducation du MG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise en place des MB a permis de faire de l'éducation</li> </ul>
<p>-sinon après nous, pour nous dans notre pratique là, pour l'instant moi je me vois pas l'enlever quoi,</p> <p>-maintenant que c'est devenu..., on va dire un accessoire à part entière quoi, on va dire dans la tenue du médecin, je me dis peut-être que je le mettrai davantage mais en tout cas pour l'instant je me vois pas l'enlever quoi, ça c'est..., c'est voilà,</p> <p>-mais peut-être que ça deviendra plus une habitude ça,</p> <p>-ouais c'est trop bizarre, ça fait deux ans et demi que je l'ai sur le nez toute la journée si je pars sans, enfin si je vais travailler sans, j'ai l'impression que j'ai pas ma culotte quoi, vous voyez ce que je veux dire, c'est vrai hein..., c'est vraiment je me dis « waouh, il me manque un truc quoi », voilà après peut-être que, je sais pas, là pour l'instant c'est très flou, et c'est devenu tellement un réflexe et tout, le matin j'arrive, tac paf, je mets le masque et tout, voilà</p> <p>-ça deviendra un réflexe beaucoup plus facile que ce que c'était avant quoi, avant j'ai jamais passé, enfin j'ai passé deux ans et demi de remplacements, j'ai jamais mis un masque, même pendant l'hiver ou quoi que ce soit, après j'aurais peut-être été enceinte, j'aurais peut-être travaillé enceinte ou j'aurais peut-être eu d'autres problèmes de santé qui me mettaient dans une situation à risque même pour..., sans parler de COVID, pour une grippe etc..., sûrement je l'aurais utilisé mais sinon non honnêtement</p> <p>- après, peut-être que on aura plus tendance, parce que honnêtement on en n'avait pas des masques, enfin moi j'en n'avais pas, j'avais un vieux paquet,</p> <p>-enfin même honnêtement et des fois je réfléchis, je me dis, mais attends en période de grippe et tout quand même t'aurais pu te mettre un masque sur le nez, on en n'avait pas, on le faisait pas, on le faisait pas, on n'avait pas tout ça mais peut-être que maintenant je me dis ben peut-être qu'en période, on sait pas comment ça va évoluer, parce qu'on a l'impression quand même qu'on va vivre avec hein..., donc enfin qu'on va être obligé de composer avec ça, comme on compose avec la grippe l'hiver, voilà donc pour l'instant je me vois pas l'enlever et je me dis peut-être</p>	<p><b><u>AVENIR DES MB</u></b></p> <p><u>Devenir des MB</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-souhait du MG de le conserver pour le moment</p> <p>-habitude prise par le MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accessoire incontournable du MG</li> </ul> <p>-réflexe à l'avenir pour le MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en période d'épidémie</li> <li>• en cas de maladie du MG</li> </ul>

<p>-mais je me dis euh..., je le mettrais sûrement pour les périodes, ben là y a pas de période, avec le COVID c'est un peu difficile, mais je prends l'exemple de la grippe, je me dis ben tu étais bien bête de pas mettre un masque pendant les périodes de grippe quoi,</p> <p>-dans l'avenir est-ce qu'on va garder ça tout le temps, peut-être pas, -je pense pas que je consulterai toute ma vie avec un masque non plus mais euh...</p> <p>-non pas de retour au sans RDV car c'était trop la jungle -non, non, non, en plus on a rien, en fait, on n'a pas du tout investi dans un matériel de TC -[...] et pas prévu qu'on en fasse</p>	<p>-souhait du MG de pouvoir le retirer</p> <p>➤ RDV -pas de retour au sans RDV</p> <p>➤ TC -arrêt de la TC</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Entretien n° 6

E : Bonjour, merci déjà de participer à cet entretien donc avant de commencer, un petit rappel du sujet, donc ce travail a pour objectif d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières instaurées pendant la pandémie de COVID 19 ont pu impacter leur relation avec le patient

Alors en premier lieu est-ce que vous pouvez me raconter quelles étaient vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG6 : Euh..., ben déjà j'avais des consultations sans rendez-vous et elles ont complètement disparu donc maintenant je suis passée uniquement sur rendez-vous, donc ça c'est un gros changement. C'est-à-dire qu'avant j'étais sans rendez-vous le matin, sur rendez-vous l'après-midi donc ça..., ça a beaucoup changé. Voilà ça c'était avant et avant je faisais pas de TC et je me suis mis à faire de la TC donc ça c'est quand même deux gros changements. L'accueil en lui-même pendant le gros de la pandémie, les gens attendaient dehors donc il y a eu un gros changement au niveau de la salle d'attente et ils rentraient d'un côté, ils sortaient d'un autre alors qu'avant tout le monde rentrait et sortait par la même porte parce que moi j'ai une sortie par la terrasse qui arrive aussi au parking donc les gens ne se croisaient pas donc là, ça a été aussi un gros changement au niveau de l'attente. Après au niveau du relationnel, moi en hiver ça faisait déjà des années que je portais un FFP3, j'ai une pathologie un peu auto-immune donc je fais gaffe, donc le masque en hiver moi j'avais déjà tout le temps, euh..., après et les patients ben eux ont été obligés de mettre le masque donc c'est vrai que c'est un peu plus compliqué pour s'entendre pour se comprendre, c'est la grosse différence aussi avec avant et avec les enfants. Moi je fais énormément de pédiatrie alors l'accueil n'a pas changé au niveau des enfants par contre l'examen et l'échange, le relationnel avec le tout-petit c'est compliqué avec un masque.

E : d'accord. Et est-ce que vous aviez l'habitude pour les accueillir de leur serrer la main ou de leur faire la bise ?

MG6 : ah ben oui donc ça voilà, ça a changé, on serre plus la main en effet, ça c'est vrai que c'est un gros changement aussi au niveau de l'accueil donc le type de rendez-vous, l'accueil, le fait qu'ils rentrent d'un côté, qui sortent de l'autre, bon le gel hydroalcoolique qui est obligatoire à l'arrivée au cabinet qui l'était pas avant, la salle d'attente avec la fenêtre qui est tout le temps ouverte, c'était pas avant mais eux ça change pas pour l'accueil en fait,

E : Et est-ce que vous aviez l'habitude de porter une blouse ?

MG6 : non, j'en ai mis pendant la pandémie quand ça a été le début de la pandémie donc là j'avais des blouses, j'avais même du jetable premier confinement de mars 2020, j'accueillais même certains patients dehors c'est à dire sur ma terrasse, j'ai pas du tout de vis-à-vis avec la rue, donc quand j'ai continué à travailler pendant les confinements, le premier confinement là, où on savait pas trop où on allait, y a certains patients que je recevais dehors, voilà

E : d'accord, pour la partie interrogatoire ou ... ?

MG6 : pour tout, alors parfois comme je faisais beaucoup de TC, et bien je voyais les gens en TC, puis euh..., ben quand il y avait besoin de voir le bébé, les parents ils venaient par-là (par l'extérieur ) puis ça m'est arrivé aussi de les vacciner dehors si les parents étaient un peu malades on s'est vraiment adapté quoi.

E : D'accord...

MG6 : ...donc moi j'ai continué à travailler tout le temps, bon bien sûr j'ai attrapé le COVID avant qu'on sache qu'il était en France,

E : Et comment est-ce que vos patients ont vécu tous ces changements, le fait de ne plus leur serrer la main ?

MG6 : Pas serrer la main, c'est pas un problème

E : Et le fait de les accueillir dehors ?

MG6 : Pas un problème non plus, alors ils étaient plutôt très rassurés quand ils ont vu toutes les mesures que j'avais prises, le plus difficile ça a été quand même la TC pour certains donc c'est pour ça qu'en fait je faisais moitié-moitié, tous les suivis de COVID c'était en TC, les dépannages, les gens jeunes qui arrivaient c'était en TC et l'après-midi je gardais du sur rendez-vous pour les patients âgés, à risque que je continuais à recevoir au cabinet mais ça c'était dans la 1<sup>ère</sup> vague, 2<sup>ème</sup> vague. Après depuis je dirai 11/2020, j'ai gardé un peu de TC le matin 2 fois par semaine pour les COVID mais sinon tout est revenu dans l'ordre depuis plus d'un an, un an et demi mais sur RDV. Et les plages sans RDV, il y a moins de patients qui viennent, ils aimaient bien le sans RDV aussi, certains patients aimaient bien le sans RDV, mais voilà c'est que sur RDV maintenant et pour moi c'est beaucoup mieux parce que du coup j'ai ralenti un peu mon exercice.

E : Mais vous dites qu'il y a moins de patients qui viennent sur les plages de sans RDV parce que vous en faisiez encore ?

MG6 : non, non, non, j'ai perdu des patients, le fait de ne plus faire de sans RDV

E : Ah d'accord. Vous avez eu une perte de patientèle du coup ?

MG6 : Une perte de patientèle sur le sans RDV mais alors c'est une patientèle pas fidèle, parce qu'ici vous savez on a beaucoup de manouches, donc tous les gens du voyage, ils aimaient bien venir le matin sans RDV quand ils voulaient, ceux-là je ne les vois plus.

E : D'accord...

MG6 : ...mais par contre le reste non, sur la patientèle, il n'y a pas eu de modifications et franchement ils se sont super bien adaptés et après...

E : Il n'y a pas eu de soucis, aucun patient ne s'est plaint ?

MG6 : Non,

E : Du coup on a déjà un peu abordé la réorganisation du cabinet sur un plan logistique avec le circuit entrée/sortie, le fait que les patients attendaient dehors et ... ?

MG6 : oui en plein confinement, en pleine grosse pandémie, ils attendaient dehors tous, voilà

E : Et maintenant ?

MG6 : Maintenant, vous avez vu il y a un petit panneau, c'est uniquement s'ils toussent.

E : Vous avez retiré des chaises de la salle d'attente ?

MG6 : Ah ben oui, oui, vous avez dû le voir, j'en ai un petit peu condamnées parce qu'on est quand même plusieurs, je ne suis pas toute seule, il y a aussi un podologue, psychologue voilà donc là maintenant c'est calme parce que c'est les vacances, il y a que moi qui bosse

E : Et c'est une salle d'attente du coup qui est commune ... ?

MG6 : Oui, alors par exemple le psychomotricien, et bien il accueille les familles et il fait les débriefes dehors c'est à dire que les parents attendent les enfants dans leur voiture et ils continuent à faire comme ça, il va chercher les enfants dehors dans la voiture, il fait le debrief de la séance avec les parents sur le parking.

E : Qu'en était-il des éventuelles distractions qu'il pouvait y avoir ?

MG6 : On a tout enlevé, c'est-à-dire qu'il n'y a plus de bouquins et il n'y a plus les jouets des enfants, et pour l'instant je les ai pas remis, là j'avais eu un changement de chaise, les chaises sur lesquelles vous étiez, j'étais passée aux chaises plastiques pour plus facilement désinfecter, depuis l'Omicron, je suis repassée à celles-là, j'en avais marre des plastiques, c'était moche et puis franchement là ça va avec l'omicron ça va mieux

E : D'accord, donc du coup vous désinfectiez les chaises, vous aériez ?

MG6 : Ah ben entre chaque patient, je nettoie l'avant du bureau, ça je continue, normalement on ouvre la fenêtre alors après là, il fait 40°C donc là c'est compliqué, euh..., j'ai toujours travaillé moi la fenêtre ouverte tout le temps, mais là depuis quelques jours je peux pas, sinon je travaille la fenêtre ouverte tout le temps et en hiver j'aérais entre chaque patient voire je laissais un petit peu ouvert et ils avaient pas très chaud et j'ai installé une vitre de plexiglass.

E : Très bien et vu que vous êtes passée uniquement sur rendez-vous, est-ce que vous avez rajouté plus de créneaux pour combler le sans RDV ?

MG6 : Je commence beaucoup plus tôt, je commence à 7h30 le matin en TC, et après j'enchaîne sur du RDV mais non le soir je travaille pas plus tard mais le matin je commence plus tôt et l'après-midi ça n'a pas changé.

E : Et sans RDV vous commenciez à quelle heure ?

MG6 : je commençais à 8h30 au cabinet et là je commence à 7h30.

E : Est-ce que vous avez élargi votre durée de consultation ?

MG6 : Ah le timing ? Non c'est pareil, 15 minutes. Alors, avec les sans RDV, je pouvais garder les gens 10 min quand c'était une bricole là maintenant c'est 15 min puisque c'est sur RDV donc oui c'est systématiquement 15 min minimum.

E : Ok et concernant la TC du coup vous en faisiez avant la pandémie ?

MG6 : non mais je l'ai mise en place toute de suite en février 2020 dès que j'ai su que l'épidémie arrivait en France et qu'on allait en avoir besoin et que j'ai gardée parce que là par contre mes patients sont demandeurs, c'est à dire que je pourrai jamais arrêter.

E : D'accord on va y revenir, et en matière de VAD ou MDR si vous en faisiez ?

MG6 : Alors moi j'ai une patientèle extrêmement jeune donc j'ai aucun patient en maison de retraite, j'en ai zéro.

E : Et VAD du coup ?

MG6 : Oui ben je continue à faire mes VAD.

E : Même pendant la pandémie ?

MG6 : Ah oui, oui

E : Est-ce qu'il y a des choses qui ont changés au niveau vestimentaire ?

MG6 : ah non les VAD, il n'y a rien qui a changé si ce n'est que j'y allais avec le FFP2 en faisant attention.

E : D'accord et en quoi selon vous cette réorganisation, tout ce qu'on vient d'aborder, ça a pu impacter votre relation avec le patient ? Le fait qu'il y ait un passage sur rendez-vous par exemple ou qu'il y ait la TC ?

MG6 : oui ben il y en a des gens qui ont eu du mal un petit peu à s'adapter au début, c'est sûr, bon après sur le répondeur on expliquait bien comment ça fonctionne et voilà et puis de toute façon les patients pendant la pandémie, ils avaient la trouille d'aller chez le médecin donc globalement on a tous eu une baisse d'activité encore une fois je parle de la 1<sup>ère</sup> vague et de la 2<sup>ème</sup>, mais après par contre moi j'ai plutôt fait un plus gros chiffre d'affaires l'année dernière avec le COVID.

E : D'accord, bon hormis le fait qu'ils avaient peur, comment ils ont vécu cette réorganisation vraiment dans la relation ? Il n'y a pas eu de plaintes particulières ?

MG6 : j'ai des patients jeunes, donc non

E : Dans la relation ça les a pas perturbé ?

MG6 : Non je ne pense pas, c'est compliqué parce qu'il faudrait leur demander à eux,

E : Non mais vous n'avez pas eu de retour ?

MG6 : non

E : Alors si on s'intéresse un peu plus à la consultation en elle-même, quelles difficultés compte tenu de la mise en place de ces mesures barrières et notamment du masque vous avez pu avoir ?

MG6 : Ah ben on est obligé de répéter et d'hurler, de parler fort

E : Si on commence par l'interrogatoire ?

MG6 : Il faut parfois répéter, soit on fait répéter les gens soit nous on répète parce que le FFP2 et en face soit un autre FFP2, soit un chirurgical ben c'est difficile hein... (rires). La relation avec l'enfant encore une fois c'est très compliqué, moi je fais beaucoup de pédiatrie, je fais beaucoup de tout-petits.

E : c'est-à-dire ?

MG6 : Ben leur faire des petits sourires, des petits « areuh, areuh », machin, bidule, c'est quand même très important donc des fois ça m'arrive, j'enlève le masque voilà, tant que le bébé va bien, que j'ai besoin de le mettre en confiance, qu'il va y avoir un acte pas sympa, vaccins, un truc, ben je tombe le masque ou un bébé carrément qui a peur d'un masque parce qu'il y a certains bébés qui ont peur du masque donc pour le bébé c'est là, que c'est plus compliqué et puis sinon à l'interrogatoire parce qu'on n'entend rien, on entend moins bien.

E : Est-ce qu'il y a d'autres catégories de patients avec lesquelles vous avez pu avoir des difficultés, les patients malentendants ou âgés ?

MG6 : à cause du masque justement faut répéter, parler plus fort pour ces gens-là oui en effet, pour les gens qui entendent moins bien, en effet les personnes âgées ont plus de mal que les jeunes.

E : Et ça ne vous gênait pas de ne pas voir le visage des patients ?

MG6 : C'est des patients que je connais très bien. Alors il y a des patientes chez qui je demande d'enlever le masque par exemple c'est les ados qui viennent quand elles sont pas bien, quand elles ont un problème psychologique, je fais enlever le masque systématiquement parce que j'ai besoin de voir une expression de leur visage et pour la communication c'est plus simple donc voilà, et on a eu pas mal d'adolescents qui étaient quand même pas très en forme voilà

E : Au niveau de l'examen clinique est-ce qu'il y a eu des changements particuliers ? L'examen ORL vous le faisiez ?

MG6 : voilà ouais systématique, alors là je l'ai enlevée, mais quand on était au plus fort de la pandémie première vague, j'avais une visière que je mettais par-dessus à l'avant de mes lunettes quand j'avais vraiment une suspicion de COVID ou que les gens toussaient j'avais en plus la visière en plexiglass mais ça maintenant je l'ai enlevée.

E : Ok et l'examen dermatologie a-t-il été modifié ?

M6 : Oh ben non.

E : Est-ce que vous pensez qu'il y a pu avoir des retards diagnostiques ?

MG6 : Oui parce que les patients encore une fois comme je vous ai dit tout à l'heure, ils avaient la frousse d'aller chez le médecin suite au COVID alors moi j'en ai pas eu des retards de diagnostic, j'en ai qu'un seul, un cancer du côlon et le mec il a pas voulu aller faire sa coloscopie au moment où je lui ai demandé de le faire et qu'il voulait pas aller à la clinique faire sa coloscopie et là il a perdu 6 mois le mec même plus 8 mois donc j'ai jamais eu un retard de diagnostic après, non j'ai pas eu, toutes les autres, les nanas qui se sont palpaient les seins ou des petits nodules, elles vont bien.

E : D'accord si vous avez dû être confronté à l'annonce d'une maladie grave par exemple dans l'intervalle, est-ce que les mesures barrières vous ont gêné notamment le masque, est-ce que ça a posé des problèmes ?

MG6 : non

E : Non, le fait de ne pas pouvoir leur toucher l'épaule ou de venir se mettre à côté d'eux ?

MG6 : Ah ben moi je le fais donc ça a pas changé mes habitudes, hein...voilà, le masque il est incompressible après le reste ils ont pas la peste hein.

E : ça marche et cette fois-ci spécifiquement dans la consultation, comment vos patients ont-ils vécu tous ces changements ?

MG6 : ça s'est bien passé y en a même qui rigolaient de passer par la fenêtre pour partir, j'avais des petits papis qui disaient « Ah ben chez mon docteur on repart par la fenêtre, hein... (rire)» voilà

E : Finalement il n'y a pas eu de soucis dans la relation en particulier ?

MG6 : Non, ça a été plus compliqué avec mes collègues

E : D'accord, pour quelles raisons ?

MG6 : Parce quand le COVID est arrivé, j'avais des connaissances en Chine, je savais très bien ce qui nous arrivait sur la gueule et que avant le confinement, j'ai voulu mettre en place des mesures barrières au niveau de la salle d'attente, au niveau de leurs patients, au niveau de la façon de travailler, le gel hydroalcoolique et là ils m'ont pris pour une givrée et après on a été confiné en mars et là ils ne m'ont plus pris pour une givrée. Là ils se sont dit là, là, là, c'est à dire moi en février j'avais mis la TC d'accord, je savais ce qui était en train d'arriver et là ça a été plus compliqué pour mes collègues de comprendre en fait, ils se rendaient pas compte de la gravité de l'épidémie qui arrivait donc quand je leur ai dit vous savez il faut laisser ouvert, ce serait bien que les patients attendent dehors, faut pas mélanger tout le monde, le gel, il faut porter le masque, ils portaient pas de masque, enfin c'est que des paramédicaux hein..., psychologue, podologue, psychomotricien, voilà j'ai eu du mal à leur faire comprendre et après avec le confinement ils n'ont plus eu le droit de travailler, ben oui parce que tous les paramédicaux ont été arrêtés quand même, même les kinés, podologues,[...] tout ça, moi j'ai un ostéopathe, il avait pas le droit de travailler hein..., donc là et après il y a eu la vague et après quand ils sont revenus donc ils ont eu de nouveau le droit de travailler, vous voyez là toutes les mesures que j'avais mises en place, ils les ont adoptées donc finalement c'est presque plus avec mes collègues que j'ai eu des soucis.

E : D'accord, concernant les patients COVID, vous aviez mis en place des mesures particulières ?

MG6 : Ah non alors les suspects COVID, moi j'ai pas de secrétariat téléphonique, je suis pas *Doctolib*, je donne tous mes rendez-vous moi-même par téléphone, je suis un dinosaure de la médecine donc je traitais déjà tout par téléphone donc suspicion de COVID, ils allaient d'abord se tester et après ils venaient me voir au cabinet s'ils étaient négatifs, s'ils étaient positifs, c'était suivi TC, donc finalement j'ai accueilli très peu de COVID au cabinet. Par contre mes COVID, je les voyais toutes les 24h quand ils étaient très fragiles voir toutes les 48 h et ils ont eu très vite des biologies, les surveillances de saturation, le saturomètre à domicile machin voilà donc je les voyais de très près grâce à la TC.

E : D'accord et qu'est-ce qu'ils en pensaient eux de la TC ?

MG6 : Ah ben les COVID, ils étaient super contents de me voir régulièrement quand ils étaient...

E : ça les a pas dérangé de pas pouvoir venir au cabinet ?

MG6 : non parce que eux par contre ils ont pris conscience que c'était dangereux pour les autres, tous les patients qui étaient covidés, ils ont vraiment pris conscience, là un peu moins parce qu'avec l'omikron qui est pas très dangereux et les gens vaccinés..., moi j'ai une patiente qui a une soixantaine de balais, le matin j'en avais plein la salle d'attente, j'avais un peu de retard, elle arrive, elle venait pour un renouvellement à la base, elle me dit « Ah docteur je tousse, hier j'étais négative, ah ben ça y est je suis positive », euh... je dis « ça fait une demi-heure que vous êtes dans la salle d'attente ! », donc les patients non mais sinon dans l'ensemble ils sont plutôt bien disciplinés.

E : Vous avez pas été obligés de crier ou de les rappeler à l'ordre ?

MG6 : non, parce que encore une fois ça passe pas par une secrétaire médicale, ça passe tout par moi donc ils étaient déjà briefés au téléphone, donc oui au début il faut leur expliquer mais quand même...

E : Oui et comme vous avez une patientèle jeune, ils devaient déjà être à l'aise avec la TC ?

MG6 : moi j'ai pas eu de problème par rapport..., et puis encore une fois tous mes patients âgés, je continuais de les voir au cabinet sur rendez-vous et j'ai eu très peu de COVID chez les patients âgés, j'en ai quasiment pas eu, alors oui, eux ils sont vraiment bien restés claquemurés, l'épidémie à la maison de retraite m'a pas concerné parce que j'ai pas de patient en MDR donc j'ai eu très peu de COVID chez les patients âgés, moi j'ai eu zéro décès hein..., dans ma patientèle et j'ai dû avoir 4 ou 5 hospitalisations hein..., en 2 ans et demi hein...

E : Et les patients âgés du coup pareil, ils se testaient avant de venir ?

MG6 : Ah s'ils avaient des symptômes, uniquement s'ils toussaient mais j'en ai eu très peu de malades parce qu'ils faisaient tellement attention que, ah franchement, l'hiver 2020-2021 j'ai vu zéro grippe, zéro bronchiolite, en 25 ans d'exercice, ça m'était jamais arrivée, y a que cet hiver là que tout est revenu mais sinon l'hiver dernier y a rien eu.

E : Ok alors selon vous quel va être l'avenir justement de ces mesures barrières dans votre pratique future ?

MG6 : alors dans ma pratique c'est évident que le gel hydroalcoolique, il va rester, c'est évident que le patient malade qui tousse même s'il a une pneumopathie, et ben c'est mieux qu'il attende dehors plutôt qu'il empêche tout le monde dans la salle d'attente, c'est évident que le patient qui tousse et ben même si on a plus de COVID probablement que je laisserai un petit panneau en demandant aux gens qui toussent de mettre un petit masque dans la salle d'attente hein... pour respecter les autres patients, moi mon masque il changera pas parce que de toute façon je l'ai toujours eu sur la figure en hiver, voilà et je vais rester sur rendez-vous et je vais garder un peu de TC, parce que j'ai des patients qui veulent que je la garde, beaucoup même, beaucoup de patients jeunes, j'ai des gens qui sont en activité et qui sont très contents en fait à 7h30 de pouvoir avoir la TC pour la cystite quoi, ou le renouvellement d'Aerius® ou le retour par exemple de radio, de scan, hein..., on voit une lombosciatique aussi ben plutôt que de revenir avec le scan je le vois en TC.

E : Et qu'en est-il du contact avec les patients en TC ?

MG6 : je pense il est super bon en TC, y a aucun problème, il est très bon en TC, c'est les patients en fait qui sont demandeurs sinon je leur donne un rendez-vous ici, donc non franchement la TC, la TC ben j'en ai fait aussi pour d'autres patients en France hein..., c'est-à-dire que j'ai suivi du COVID de patients partout en France hein..., j'ai pas vu que ma patientèle hein...,

E : Pendant le confinement, quand vous aviez moins de patients ?

MG6 : oui mais moi mes plages de rendez-vous sont ouvertes à tout le monde en TC, sauf que ce qu'il faut comprendre c'est que mes patients ils prennent rendez-vous à l'avance en TC, au moins la veille alors que le patient tout venant il va sur la plateforme CARE, il regarde quel est le premier médecin qui est dispo donc si moi j'ai des trous, on va dire des dispos, j'ai peut-être un patient de Paris qui va se mettre, qui va se greffer là-dessus, mais uniquement si j'ai des trous dans mes plages de consultations voilà...

E : Et concernant le masque que comptez-vous faire ?

MG6 : je le remettrai que pour l'hiver.

E : d'accord, donc vous comptez l'enlever ?

MG6 : Ah ben je l'enlèverai quand il y aura plus de pandémie euh..., voilà bon entre le « monkey machin », le truc, le bidule là pour l'instant je le garde, puis franchement il me gêne pas mais encore une fois, comme je bossais tous les hivers avec voilà, alors après en été si j'avais quelqu'un quand même qui toussait beaucoup avec une grosse fièvre, j'avais toujours 1 FFP2 dans le tiroir, c'est-à-dire ponctuellement je pouvais le mettre hein...,

E : D'accord, et concernant la blouse ?

MG6 : Alors la blouse, quand j'avais la blouse donc tous les soirs, je la changeais et quand après j'avais plus la blouse parce que j'avais la flemme, après ce que je faisais quand même le soir, c'est que je me déshabillais à la maison et je passais sous la douche, avant même de faire quoi que ce soit à la maison parce que au début on savait pas trop le mode de transmission du COVID donc moi je laissais les pompes dehors, chez moi et j'arrivais je me déshabillais, je foutais tout à la machine à laver, j'arrivais, j'allais prendre une douche, je me lavais les cheveux et je nettoyait mes lunettes à l'alcool ménager.

E : Et pour quelles raisons vous ne portiez pas de blouse ?

MG6 : ça me fait chier la blouse

E : Qu'est-ce qui vous embête ?

MG6 : j'aime pas avoir de blouse, j'ai trop chaud, ça me gêne, j'ai des gros seins...,

E : C'est plus une gêne pour vous en fait ?

MG6 : Ah oui non, c'est pour moi, même quand je travaillais au SAMU, j'ai pas fait de la médecine générale toute ma vie ben je bossais uniquement avec le haut de la tenue SMUR mais j'ai jamais foutu leur pantalon, leur machin, leur truc, j'ai je suis pas très..., j'aime pas trop les uniformes (rire) donc c'est un choix personnel.

E : Pensez-vous que la blouse éloigne le médecin du patient ?

M6 : non

E : OK, est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur votre relation avec le patient qu'on n'aurait pas déjà abordés et si oui lesquelles ?

M6 : euh... non.

E : Est-ce que vous voulez rajouter quelque chose ?

MG6 : non mais je pense que vraiment le plus gros problème dans cette histoire c'est le développement de l'enfant, le développement de l'enfant avec un masque à l'école, même ici le relationnel avec le gamin c'est compliqué, voilà franchement le masque sur l'enfant c'est compliqué, sur l'adulte non, mais sur l'enfant oui. Les enfants, ils ont besoin qu'on leur sourit, ils ont besoin de nous voir articuler, pour la compréhension du mot, pour..., et de voir beaucoup de gens avec un masque, je pense que les enfants ça les perturbe, alors maintenant ça y est, ça s'est calmé hein... le masque à l'école a été supprimé mais voilà, il y a eu une période..., on va avoir beaucoup de retards de langage et de troubles du développement, ah mais c'est sûr, c'est d'une évidence, c'est sûr les orthophonistes y a un an d'attente ben il y en aura un an et demi ou deux ans, c'est évident et même moi j'ai des connaissances instits, ils le voient déjà hein..., ils le voient hein sur..., sur l'évolution en primaire le masque ça a été compliqué hein..., ça a été compliqué sur les enseignements, sur la compréhension des consignes, sur l'acquisition de la lecture même de l'écriture y a des retards qui ont été accumulés.

E : Très bien, nous avons terminé, merci beaucoup pour votre participation.

MG6 : De rien.

<b><u>Verbatims</u></b> E6	<b><u>Thèmes et Thèmes superordonnés</u></b>
<p>-Euh..., ben déjà j'avais des consultations sans rendez-vous -C'est-à-dire qu'avant, j'étais sans rendez-vous le matin, sur rendez-vous l'après-midi donc ça..., ça a beaucoup changé. Voilà ça c'était avant</p> <p>-je commençais à 8h30 avec le sans RDV au cabinet et là je commence à 7h30.</p> <p>-et avant je faisais pas de TC -non</p> <p>-Alors moi j'ai une patientèle extrêmement jeune donc j'ai aucun patient en maison de retraite, j'en ai zéro. -Oui ben je continue à faire mes VAD.</p> <p>-alors qu'avant tout le monde rentrait et sortait par la même porte -je ne suis pas toute seule, il y a aussi un podologue, psychologue voilà donc là maintenant c'est calme parce que c'est les vacances il y a que moi qui bosse</p> <p>-et en hiver j'aérais entre chaque patient voire je laissais un petit peu ouvert et ils avaient pas très chaud</p>	<p><b><u>Fonctionnement antérieur</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-sur et sans RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• anciens horaires</li> </ul> <p>-absence de TC</p> <p>-activité de VAD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-entrée et sortie identiques -commune à plusieurs professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aération l'hiver</li> </ul>
<p>-Après au niveau du relationnel, moi en hiver ça faisait déjà des années que je portais un FFP3, -j'ai une pathologie un peu auto-immune donc je fais gaffe, donc le masque en hiver moi j'avais déjà tout le temps, -puis franchement il me gêne pas -mais encore une fois, comme je bossais tous les hivers avec voilà alors après -en été si j'avais quelqu'un quand même qui toussait beaucoup avec une grosse fièvre j'avais toujours 1FFP2 dans le tiroir, c'est-à-dire ponctuellement je pouvais le mettre hein...,</p> <p>-non</p> <p>-j'ai trop chaud, ça me gêne, j'ai des gros seins..., -ça me fait chier la blouse -j'aime pas avoir de blouse, -Ah oui non, c'est pour moi, même quand je travaillais au SAMU, j'ai pas fait de la médecine générale toute ma vie, ben je bossais uniquement avec le haut de la tenue SMUR mais j'ai jamais foutu leur pantalon, leur machin, leur truc, je suis pas très..., -j'aime pas trop les uniformes (rires) donc c'est un choix personnel</p> <p>-non</p>	<p><b><u>Comportement antérieur MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-recours masque en hiver car FdR</p> <p>-recours ponctuel en été face à symptômes respiratoires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-absence + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accessoire inconfortable pour le MG</li> <li>• accessoire qui dérange le MG</li> <li>• uniforme non apprécié par le MG</li> <li>• non vectrice de distance</li> </ul>
<p>-alors l'accueil n'a pas changé au niveau des enfants</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b></p> <p><u> limiter les contacts et mettre une distanciation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-accueil inchangé avec les enfants</p>

<p>-ah ben oui donc ça voilà, ça a changé, on serre plus la main en effet, ça c'est vrai que c'est un gros changement aussi au niveau de l'accueil, l'accueil,</p> <p>-L'accueil en lui-même pendant le gros de la pandémie, les gens attendaient dehors donc il y a eu un gros changement au niveau de la salle d'attente</p> <p>-j'accueillais même certains patients dehors c'est à dire sur ma terrasse, j'ai pas du tout de vis-à-vis avec la rue, donc quand j'ai continué à travailler pendant les confinements, le premier confinement là, où on savait pas trop où on allait,</p> <p>-Oui en plein confinement, en pleine grosse pandémie, ils attendaient dehors tous, voilà</p> <p>-et ils rentraient d'un côté, ils sortaient d'un autre</p> <p>-parce que moi j'ai une sortie par la terrasse qui arrive aussi au parking</p> <p>-donc les gens ne se croisaient pas donc là, ça a été aussi un gros changement au niveau de l'attente</p> <p>-le fait qu'ils rentrent d'un côté, qui sortent de l'autre</p> <p>-Ah ben oui, oui, vous avez dû le voir, j'en ai un petit peu condamnées parce qu'on est quand même plusieurs,</p> <p>-et elles ont complètement disparu, donc maintenant je suis passée uni, donc le type de rendez-vous uniquement sur rendez-vous,</p> <p>-donc le type de rendez-vous</p> <p>-mais sinon tout est revenu dans l'ordre depuis plus d'un an, un an et demi mais sur RDV.</p> <p>-Ah le timing ? Non c'est pareil ,15 minutes</p> <p>-Alors, avec les sans RDV je pouvais garder les gens 10 min quand c'était une bricole là maintenant c'est 15 min puisque c'est sur RDV donc oui c'est systématiquement 15 min minimum.</p> <p>-Ah non alors les suspects COVID, moi j'ai pas de secrétariat téléphonique, je suis pas <i>Doctolib</i>, je donne tous mes rendez-vous moi-même par téléphone,</p> <p>-je suis un dinosaure de la médecine donc je triais déjà tout par téléphone donc suspicion de COVID,</p> <p>-ils allaient d'abord se tester et après ils venaient me voir au cabinet s'ils étaient négatifs,</p> <p>-Ah s'ils avaient des symptômes, uniquement s'ils toussaient</p> <p>-et je me suis mis à faire de la TC donc ça c'est quand même deux gros changements</p> <p>-mais je l'ai mise en place toute de suite en février 2020 dès que j'ai su que l'épidémie arrivait en France et qu'on allait en avoir besoin</p> <p>-c'est à dire moi en février j'avais mis la téléconsultation d'accord je savais ce qui était en train d'arriver</p> <p>-alors parfois comme je faisais beaucoup de TC, et bien je voyais les gens en TC puis euh...,</p> <p>-s'ils étaient positifs, c'était suivi TC, donc finalement j'ai accueilli très peu de COVID au cabinet.</p> <p>-Après depuis je dirai 11/2020, j'ai gardé un peu de TC le matin 2 fois par semaine pour les COVID</p> <p>-y a certains patients que je recevais dehors, voilà</p> <p>-pour tout,</p> <p>-ben quand il y avait besoin de voir le bébé, les parents ils venaient par-là ( par l'extérieur )</p>	<p>-arrêt du serrage de main</p> <p>➤ Salle d'attente</p> <p>-attente extérieure</p> <p>-création circuit entrée/sortie</p> <p>-limitation du nombre de chaises</p> <p>➤ Consultation</p> <p>-passage sur RDV exclusif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• durée de consultation inchangée</li> <li>• gestion par le MG du planning de consultation</li> <li>• tri des patients par téléphone</li> <li>• pré-tests des patients symptomatiques</li> </ul> <p>-recours TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COVID +</li> </ul> <p>-consultation à l'extérieure</p> <p>-vaccination extérieure</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-puis ça m'est arrivée aussi de les vacciner dehors si les parents étaient un peu malades, on s'est vraiment adapté quoi.</p> <p>-euh..., après et les patients ben eux ont été obligés de mettre le masque -et j'ai installé une vitre de plexiglass</p> <p>-j'en ai mis pendant la pandémie quand ça a été le début de la pandémie donc là, j'avais des blouses, -j'avais même du jetable premier confinement de mars 2020,</p> <p>-Alors la blouse, quand j'avais la blouse donc tous les soirs je la changeais -je me déshabillais, je foutais tout à la machine à laver, -après ce que je faisais quand même le soir c'est que je me déshabillais [...] à la maison donc moi je laissais les pompes dehors, chez moi et j'arrivais -et je passais sous la douche, avant même de faire quoi que ce soit à la maison parce que au début on savait pas trop le mode de transmission du COVID -j'arrivais, j'allais prendre une douche, je me lavais les cheveux -et je nettoyait mes lunettes à l'alcool ménager</p> <p>-bon le gel hydroalcoolique qui est obligatoire à l'arrivée au cabinet qui l'était pas avant</p> <p>-la salle d'attente avec la fenêtre qui est tout le temps ouverte, c'était pas avant, mais eux ça change pas pour l'accueil en fait, -normalement on ouvre la fenêtre alors après là, il fait 40°C donc là c'est compliqué, euh..., j'ai toujours travaillé moi la fenêtre ouverte, tout le temps, mais là depuis quelques jours je peux pas, sinon je travaille la fenêtre ouverte tout le temps</p> <p>-Ah ben entre chaque patient, je nettoie l'avant du bureau, ça je continue,</p> <p>-On a tout enlevé, c'est-à-dire qu'il n'y a plus de bouquins et il n'y a plus les jouets des enfants, et pour l'instant je les ai pas remis,</p> <p>-là j'avais eu un changement de chaise, les chaises sur lesquelles vous étiez, j'étais passée aux chaises plastiques pour plus facilement désinfecter,</p>	<p><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-obligation patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vitre de plexiglass</li> </ul> <p><u>Renforcer l'hygiène</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse + tenue jetable</li> </ul> <p>-hygiène rigoureuse de la blouse</p> <p>-hygiène rigoureuse vestimentaire en l'absence de blouse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-MG et objets personnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigoureuse</li> </ul> <p>-mains patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise à disposition de gel</li> <li>➤ Cabinet</li> </ul> <p>-aération</p> <p>-désinfection</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-retrait distractions</p> <p>-changement de mobilier</p>
<p>-Oui, alors par exemple le psychomotricien, et bien il accueille les familles et il fait les debriefs dehors c'est à dire que les parents attendent les enfants dans leur voiture et ils continuent à faire comme ça, il va chercher les enfants dehors dans la voiture, il fait le debrief de la séance avec les parents sur le parking.</p>	<p><u>Nouvelle organisation</u></p> <p><u> limiter les contacts et mettre une distanciation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fonctionnement psychomotricien</li> </ul>
<p>-donc globalement on a tous eu une baisse d'activité encore une fois je parle de la 1<sup>ère</sup> vague et de la 2<sup>ème</sup> mais après, par contre moi j'ai plutôt fait un plus gros chiffre d'affaires l'année dernière avec le COVID.</p> <p>-et voilà et puis de toute façon les patients pendant la pandémie, ils avaient la trouille d'aller chez le médecin</p> <p>-Oui parce que les patients encore une fois comme je vous ai dit tout à l'heure, ils avaient la frousse d'aller chez le médecin suite au COVID</p>	<p><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></p> <p><u>Rupture partielle et temporaire de la relation due au confinement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• baisse de patientèle</li> </ul> <p><u>Un parcours de soins plus compliqué et des retards de prise en charge</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients effrayés en début de la pandémie</li> </ul>

<p>-alors moi j'en ai pas eu des retards de diagnostic, j'en ai qu'un seul, un cancer du côlon et le mec il a pas voulu aller faire sa coloscopie au moment où je lui ai demandé de le faire parce que on et qu'il voulait pas aller à la clinique faire sa coloscopie et là il a perdu 6 mois le mec même plus 8 mois -donc j'ai jamais eu un retard de diagnostic après, non j'ai pas eu, toutes les autres, les nanas qui se sont palpaient les seins ou des petits nodules, elles vont bien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• patients en partie responsables de retards diagnostiques car effrayés</li> </ul>
<p>-donc c'est vrai que c'est un peu plus compliqué pour s'entendre pour se comprendre, c'est la grosse différence aussi avec avant -pour les gens qui entendent moins bien, en effet les personnes âgées ont plus de mal que les jeunes. -parce que le FFP2 et en face soit un autre FFP2, soit un chirurgical ben c'est difficile hein... (rires).</p> <p>-alors il y a des patientes chez qui je demande d'enlever le masque par exemple c'est les ados qui viennent quand elles sont pas bien, quand elles ont un problème psychologique, -parce que j'ai besoin de voir une expression de leur visage et pour la communication c'est plus simple donc voilà, et on a eu pas mal d'adolescents qui étaient quand même pas très en forme voilà -non</p> <p>-Moi je fais énormément de pédiatrie -au niveau des enfants par contre l'examen et l'échange, le relationnel avec le tout-petit c'est compliqué avec un masque. -La relation avec l'enfant encore une fois c'est très compliqué, moi je fais beaucoup de pédiatrie, je fais beaucoup de tout-petits. -Ben leur faire des petits sourires, des petits « areuh, areuh », machin, bidule, c'est quand même très important -ou un bébé carrément qui a peur d'un masque parce qu'il y a certains bébés qui ont peur du masque -même ici le relationnel avec le gamin c'est compliqué, voilà franchement le masque sur l'enfant c'est compliqué, sur l'adulte non, mais sur l'enfant oui. -Les enfants, ils ont besoin qu'on leur sourit, -le masque il est incompressible après le reste ils ont pas la peste hein.</p>	<p><b><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></b></p> <p>-obstacle à la communication et à la compréhension</p> <p>-obstacle à la communication non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de gêne dans annonce de maladie grave</li> <li>•</li> </ul> <p>-perturbe la relation avec le tout petit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perturbe l'examen clinique du tout-petit</li> <li>• accessoire qui fait peur</li> </ul> <p>-perturbe la relation avec l'enfant</p> <p>-mesure à laquelle il faut s'habituer</p>
<p>-non mais je pense que vraiment le plus gros problème dans cette histoire c'est le développement de l'enfant, le développement de l'enfant avec un masque à l'école, -ils ont besoin de nous voir articuler, pour la compréhension du mot, pour..., et beaucoup de voir beaucoup de gens avec un masque je pense que les enfants ça les perturbe, -alors maintenant ça y est, ça s'est calmé hein..., le masque à l'école a été supprimé mais voilà, -il y a eu une période, on va avoir beaucoup de retards de langage et de troubles du développement, ah mais c'est sûr, c'est d'une évidence, c'est sûr les orthophonistes y a un an d'attente ben il y en aura un an et demi ou deux ans, c'est évident -et même moi, j'ai des connaissances instits, ils le voient déjà hein ils le voient hein..., sur l'évolution en primaire le masque ça a été compliqué hein..., ça a été compliqué sur les enseignements, sur la compréhension des consignes, -sur l'acquisition de la lecture même de l'écriture y a des retards qui ont été accumulées.</p>	<p><b><u>Impact du masque sur l'enfant</u></b></p> <p>-responsable de troubles du développement de l'enfant</p>

<p>-Et les plages sans RDV, il y a moins de patients qui viennent, ils aimaient bien le sans RDV aussi, certains patients aimaient bien le sans RDV, -non, non, non, j'ai perdu des patients le fait de ne plus faire de sans RDV, -Une perte de patientèle sur le sans RDV mais alors c'est une patientèle pas fidèle, parce qu'ici vous savez on a beaucoup de manouches, donc tous les gens du voyage, ils aimaient bien venir le matin sans RDV quand ils voulaient, ceux-là je ne les vois plus.</p> <p>-mais voilà c'est que sur RDV maintenant et pour moi c'est beaucoup mieux parce que du coup j'ai ralenti un peu mon exercice.</p>	<p><b><u>Impact du sur RDV sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b><u>inconvenients</u></b></p> <p>-sans RDV apprécié par les patients</p> <p>-perte de patientèle non fidèle</p> <p>➤ <b><u>avantages</u></b></p> <p>-confort du MG</p>
<p>-les dépannages, les gens jeunes qui arrivaient, c'était en TC -non parce que eux par contre ils ont pris conscience que c'était dangereux pour les autres, tous les patients qui étaient covidés, ils ont vraiment pris conscience, -Par contre mes COVID je les voyais toutes les 24h quand ils étaient très fragiles voir toutes les 48 h et -c'est pour ça qu'en fait je faisais moitié-moitié, tous les suivis de COVID c'était en TC -Ah ben les COVID, ils étaient super contents de me voir régulièrement quand ils étaient ... -et que j'ai gardée parce que là par contre mes patients sont demandeurs, c'est à dire que je pourrai jamais arrêter. -moi j'ai pas eu de problème par rapport..., -j'ai des gens qui sont en activité et qui sont très contents en fait à 7h30 de pouvoir avoir la TC -c'est les patients en fait qui sont demandeurs sinon je leur donne un rendez-vous ici, donc non franchement la TC,  -je pense il est super bon en TC, y a aucun problème, il est très bon en TC, -la TC ben j'en ai fait aussi pour d'autres patients en France hein -c'est-à-dire que j'ai suivi du COVID de patients partout en France hein..., j'ai pas vu que ma patientèle hein..., -oui mais moi, mes plages de rendez-vous sont ouvertes à tout le monde en TC -alors que le patient tout venant il va sur la plateforme CARE, il dit il regarde quel est le premier médecin qui est dispo donc si moi j'ai des trous, on va dire des dispos, j'ai peut-être un patient de Paris qui va se mettre, qui va se greffer là-dessus, mais uniquement si j'ai des trous dans mes plages de consultations voilà... -sauf que ce qu'il faut comprendre c'est que mes patients ils prennent rendez-vous à l'avance en TC, au moins la veille  -le plus difficile ça a été quand même la TC pour certains donc  -pour la cystite quoi, ou le renouvellement d'Aerius® ou le retour par exemple de radio, de scan, hein..., on voit une lombosciatique aussi ben plutôt que de revenir avec le scan je le vois en TC .</p>	<p><b><u>Impact de la TC sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b><u>avantages</u></b></p> <p>-mesure de protection</p> <p>-suivi des COVID +</p> <p>-mesure appréciée des patients surtout COVID+ et jeunes</p> <p>-relation préservée avec la TC</p> <p>-moyen d'être accessible à d'autres patients car pandémie + pénurie de MG</p> <p>✓ prioriser sa patientèle habituelle pour TC</p> <p>➤ <b><u>inconvenients</u></b></p> <p>-mise en danger de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inégalités d'accès aux soins</li> <li>• restriction à certains motifs</li> </ul>

<p>-Pas serrer la main, c'est pas un problème,</p>	<p><b><u>Impact de l'arrêt du serrage de main sur la relation M/P</u></b>          -patients peu perturbés par les modifications d'accueil</p>
<p>-Pas un problème, non plus</p>	<p><b><u>Impact de la distanciation relation M/P</u></b>          -patients peu perturbés par le fait d'être reçu à l'extérieur</p>
<p>-alors ils étaient plutôt très rassurés quand ils ont vu toutes les mesures que j'avais prises,          -Mais par contre le reste non, sur la patientèle, il n'y a pas eu de modifications et franchement ils se sont super bien adaptés et après</p> <p>-Non</p> <p>-oui ben il y en a des gens qui ont eu du mal un petit peu à s'adapter au début, c'est sûr,</p> <p>-bon après sur le répondeur on expliquait bien comment ça fonctionne          -non, parce que encore une fois ça passe pas par une secrétaire médicale, ça passe tout par moi donc ils étaient déjà briefés au téléphone, donc oui au début il faut leur expliquer mais quand même...</p> <p>-ça s'est bien passé y en a même qui rigolaient de passer par la fenêtre pour partir, j'avais des petits papis qui disaient « Ah ben chez mon docteur on repart par la fenêtre, hein... (rires) » voilà</p> <p>-alors oui eux ils sont vraiment bien restés claquemurés,          -mais j'en ai eu très peu de malade parce qu'ils faisaient tellement attention que...</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b>          -MB globalement bien perçues</p> <p>-pas de plaintes des patients</p> <p>-une adaptation aux MB difficile en début de pandémie</p> <p>-des patients informés à l'avance sur les MB</p> <p>-des patients globalement satisfaits des MB en consultation</p> <p>-des patients âgés respectueux des recommandations</p>
<p>-donc des fois, ça m'arrive j'enlève le masque voilà, tant que le bébé va bien, que j'ai besoin de le mettre en confiance, qu'il va y avoir un acte pas sympa, vaccins, un truc, ben je tombe le masque          -donc pour le bébé c'est là, que c'est plus compliqué          -et puis sinon à l'interrogatoire parce qu'on n'entend rien, on entend moins bien</p> <p>-je fais enlever le masque systématiquement</p> <p>-à cause du masque justement faut répéter parler plus fort pour ces gens-là ( patients âgés malentendants ) oui en effet          -Ah ben on est obligé de répéter et d'hurler, de parler fort          -Il faut parfois répéter, soit on fait répéter les gens soit nous on répète</p> <p>-voilà ouais systématique, alors là je l'ai enlevée, mais quand on était au plus fort de la pandémie première vague, j'avais une visière que je mettais par-dessus à l'avant de mes lunettes quand j'avais vraiment une suspicion de COVID ou que les gens toussaient, j'avais en plus la visière en plexiglass mais ça maintenant je l'ai enlevée.</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ retrait</li> <li>➤ retrait patient             <ul style="list-style-type: none"> <li>• entorse aux MB dans certaines situations</li> </ul> </li> <li>➤ répétition, haussement de la voix</li> <li>➤ recourir à du matériel de protection pour maintenir examen ORL</li> </ul>
<p>-C'est des patients que je connais très bien.</p>	<p><b><u>Relation globalement préservée en présence du masque</u></b></p>

	-effet moindre car patientèle ancienne
<p>-donc moi j'ai continué à travailler tout le temps</p> <p>-et l'après-midi je gardais du sur rendez-vous pour les patients âgés, à risque que je continuais à recevoir au cabinet mais ça c'était dans la 1<sup>ère</sup> vague, 2<sup>ème</sup> vague.</p> <p>-et puis encore une fois tous mes patients âgés, je continuais de les voir au cabinet sur rendez-vous et j'ai eu très peu de COVID chez les patients âgés, j'en ai quasiment pas eu,</p> <p>-Je commence beaucoup plus tôt, je commence à 7h30 le matin en TC, et après j'enchaîne sur du RDV</p> <p>-mais non le soir je travaille pas plus tard mais le matin commence plus tôt.</p> <p>-Ah oui, oui</p> <p>-ah non les VAD, il n'y a rien qui a changé si ce n'est que j'y allais avec le FFP2 en faisant attention.</p> <p>-ils ont eu très vite des biologies, les surveillances de saturation, le saturomètre à domicile machin voilà donc je les voyais de très près grâce à la TC.</p> <p>-Oh ben non.</p> <p>-Ah ben moi je le fais donc ça a pas changé mes habitudes, hein..., voilà,</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b></p> <p>-MG reste accessible pendant le confinement</p> <p>-MG accessible aux patients ne maîtrisant pas la TC</p> <p>-maintien offre de soins antérieure  ✓ élargissement plage de consultation</p> <p>-maintien offre de soin en matière de VAD en sécurité</p> <p>-coopération interprofessionnelle</p> <p>-examen dermato inchangé en temps de pandémie</p> <p>-entorses aux MB si nécessaire</p>
<p>-j'ai des patients jeunes, donc non</p> <p>-Non je ne pense pas, c'est compliqué parce qu'il faudrait leur demander à eux,</p> <p>-non</p> <p>-Non</p>	<b><u>Relation M/P globalement en présence des MB</u></b>
<p>-bon bien sûr j'ai attrapé le COVID avant qu'on sache qu'il était en France,</p>	<b><u>Contamination du MG par le COVID avant l'arrivée « officielle » de la pandémie</u></b>
<p>-l'épidémie à la maison de retraite m'a pas concerné parce que j'ai pas de patient en maison de retraite donc j'ai eu très peu de COVID chez les patients âgés, moi j'ai eu zéro décès hein dans ma patientèle et j'ai dû avoir 4 ou 5 hospitalisations hein..., en deux ans et demi hein...,</p>	<b><u>Une patientèle âgée relativement épargnée par le COVID</u></b>
<p>-ça a été plus compliqué avec mes collègues</p> <p>-Parce quand le COVID est arrivé, j'avais des connaissances en Chine,</p> <p>-que je savais très bien ce qui nous arrivait sur la gueule et que</p> <p>-avant le confinement, j'ai voulu mettre en place des mesures barrières au niveau de la salle d'attente, au niveau de leurs patients, au niveau de la façon de travailler, le gel hydroalcoolique</p>	<p><b><u>Des tensions interprofessionnelles à cause des MB</u></b></p> <p>-connaissance de la pandémie par MG avant son arrivée en France</p> <p>-prise de conscience anticipée par MG de la gravité potentielle du virus</p> <p>-volonté de protection du MG en anticipant la mise en place des MB</p>

<p>-et là ils m'ont pris pour une givrée</p> <p>-et après on a été confiné en mars et là ils ne m'ont plus pris pour une givrée. Là ils se sont dit là, là, là,</p> <p>-et là ça a été plus compliqué pour mes collègues de comprendre en fait, ils se rendaient pas compte de la gravité de l'épidémie qui arrivait -oui donc finalement c'est presque plus avec mes collègues que j'ai eu des soucis</p> <p>-donc quand je leur ai dit vous savez il faut laisser ouvert, ce serait bien que les patients attendent dehors, faut pas mélanger tout le monde, le gel, il faut porter le masque, ils portaient pas de masque, -enfin c'est que des paramédicaux hein..., psychologue, podologue, psychomotricien,</p> <p>-voilà j'ai eu du mal à leur faire comprendre et</p> <p>-après avec le confinement ils n'ont plus eu le droit de travailler, ben oui parce que tous les paramédicaux ont été arrêtés quand même, même les kinés, podologues, tout ça, moi j'ai un ostéopathe, il avait pas le droit de travailler hein...,</p> <p>-donc là et après il y a eu la vague et après quand ils sont revenus donc ils ont eu de nouveau le droit de travailler, vous voyez là toutes les mesures que j'avais mises en place, ils les ont adoptées</p>	<p>-dénigrement du MG par les autres paramédicaux</p> <p>-prise de conscience des paramédicaux par l'expérience</p> <p>-paramédicaux dans le déni</p> <p>-paramédicaux qui refusent d'écouter le MG et de mettre en place des MB</p> <p>-MG paternaliste avec les paramédicaux -MG qui « prêche dans le désert »</p> <p>-paramédicaux privés de travail</p> <p>-paramédicaux obligés d'appliquer les MB in fine</p>
<p>-ah franchement, l'hiver 2020-2021 j'ai vu zéro grippe, zéro bronchiolite, en 25 ans d'exercice ça m'était jamais arrivée, y a que cet hiver-là que tout est revenu mais sinon l'hiver dernier y a rien eu</p> <p>-c'est évident que le patient qui tousse et ben même si on a plus de COVID probablement que je laisserai un petit panneau en demandant aux gens qui toussent de mettre un petit masque dans la salle d'attente hein..., pour respecter les autres patients, -moi, mon masque il changera pas parce que de toute façon je l'ai toujours eu sur la figure en hiver, voilà -je le remettrai que pour l'hiver</p> <p>-Ah ben je l'enlèverai quand il y aura plus de pandémie euh..., voilà bon entre le « monkeymachin », le truc, le bidule -là, pour l'instant je le garde,</p> <p>-et quand après j'avais plus la blouse parce que j'avais la flemme,</p> <p>-et je vais rester sur rendez-vous</p> <p>-et je vais garder un peu de TC, -parce que j'ai des patients qui veulent que je la garde, beaucoup même, beaucoup de patients jeunes,</p> <p>-alors dans ma pratique c'est évident que le gel hydroalcoolique, il va rester,</p>	<p><b><u>AVENIR</u></b> <b><u>Devenir des MB</u></b></p> <p>-prise de conscience de l'importance des MB par le MG -efficacité des MB sur d'autres maladies infectieuses ➤ Masque</p> <p>-recours ponctuel pour patients en cas de maladie</p> <p>-maintien port par MG durant la période hivernale</p> <p>-souhait du MG de pouvoir le retirer si arrêt pandémie -maintien port par MG dans un avenir proche</p> <p>➤ Blouse -arrêt port</p> <p>➤ RDV -pas de retour au sans RDV</p> <p>➤ TC -conservation</p> <p>➤ Hygiène -mains</p>

<p>-depuis l'Omicron, je suis repassée à celles-là, j'en avais marre des plastiques, c'était moche et puis franchement là ça va avec l'omicron ça va mieux</p> <p>-Maintenant, vous avez vu il y a un petit panneau, c'est uniquement s'ils toussent</p> <p>-c'est évident que le patient malade qui tousse même s'il a une pneumopathie, et ben c'est mieux qu'il attende dehors plutôt qu'il empêche tout le monde dans la salle d'attente,</p> <p>-là un peu moins parce qu'avec l'omicron qui est pas très dangereux et les gens vaccinés, moi j'ai une patiente qui a une soixantaine de balais, le matin, j'en avais plein la salle d'attente j'avais un peu de retard, elle arrive, elle venait pour un renouvellement à la base, elle me dit « ah docteur je tousse, hier j'étais négative, ah ben ça y est je suis positive », euh... je dis « ça fait une demi-heure que vous êtes dans la salle d'attente ! », donc les patients non mais sinon ils sont plutôt bien disciplinés dans l'ensemble</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ renforcement avec gel</li> <li>-cabinet <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ retour ancien mobilier plus esthétique</li> <li>➤ Distanciation</li> </ul> </li> <li>-attente extérieure en cas de symptômes respiratoires</li> </ul> <p><u>Espoirs des MG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ responsabilisation des patients</li> <li>-des patients qui se « relâchent » sur les MB</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Entretien n°7

E : Bonjour, je vous remercie de participer à cet entretien. Pour rappel, il s'agit d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières instaurées pendant la pandémie de COVID ont pu impacter leur relation avec les patients.

Donc tout d'abord pour commencer est-ce que vous pouvez me raconter quelles étaient vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG7 : Les habitudes d'accueil, voilà on va dire que l'organisation et la logistique du cabinet font qu'il y a évidemment une salle d'attente, donc je travaille sur rendez-vous donc à priori globalement, je sais à peu près qui vient, bon débutant un peu j'avais pas toujours une corrélation entre les visages et les noms de famille mais globalement moi quand j'accueille les patients, je vais les chercher, je leur serre la main, j'aime bien si c'est une personne un petit peu âgée, l'aider à marcher, mettre ma main sur son épaule et voilà..., voilà j'ai plutôt un accueil en général assez chaleureux sans être ni excessif, ni dégoulinant mais....

E : Aviez-vous l'habitude éventuellement de faire la bise à certains patients ou... ?

MG7 : alors certains patients, alors j'en connais peu, j'en connaissais peu, j'ai quelques patients que je suivais à l'hôpital qui venaient ou des amis donc oui, certains oui, alors maintenant un petit peu plus, des petites mamies quand je les vois à domicile, on se fait la bise

E : Ok, et en matière de blouse et de masque qu'est-ce qu'il en était ?

MG7 : Pas de blouse, pas de masque, avant la pandémie bien sûr.

E : Ok, et maintenant comment vous accueillez les patients depuis la pandémie ?

MG7 : Pas de blouse, bon alors évidemment on peut considérer qu'il y a eu quand même plusieurs phases, le développement de la vidéo ce que je ne faisais pas, j'étais sur *Doctolib* et je ne suis plus sur *Doctolib*, donc j'étais pas favorable à la vidéo par principe probablement

E : c'est-à-dire la TC ?

MG7 : ouais, la TC

E : d'accord vous en avez fait pendant la pandémie ?

MG7 :... donc je m'étais refusé à ça et puis bien évidemment quand la pandémie est arrivée avec toutes les restrictions, je me suis mis à faire de la TC, ben là tout simplement là, j'ai adopté un peu les gestes barrières hein évidemment donc le port du masque, le lavage des mains, j'ai peut-être pas été toujours très rigoureux sur le lavage des..., des différents composants de mon cabinet, poignées de porte je le faisais de temps en temps, deux ou trois fois dans la journée mais pas de manière systématique en tout cas. Donc là, effectivement plus de serrages de main, plus de bises, après un examen clinique...

E : ouais donc on va y venir après...

MG7 : d'accord donc ça c'était l'accueil

E : c'est ça, euh pourquoi pas de blouse du coup ?

MG7 : ah ben ( rires ) ça c'est une culture que j'ai, que j'ai eu du soin palliatif, où les infirmières, personne ne portait de blouse, ni les infirmiers donc c'est une réflexion qu'on a eu beaucoup hein sur le port de la blouse, sur lequel on a beaucoup écrit aussi dans les congrès etc,...sur... blouse, pas de blouse..., donc pas de blouse parce que voilà, on reçoit dans un contexte qui n'est pas un contexte hospitalier, donc le port de la blouse à mon avis n'est pas essentiel dans la mesure où ce que l'on faisait, c'est qu'on avait des habits, que l'on se changeait au cabinet

E : donc une tenue spécifique pour le cabinet, ça m'intéresse du coup pourquoi pas la blouse justement, enfin qu'est-ce... ?

MG7 : Alors la question c'est pourquoi la blouse

E : oui ou pourquoi pas la blouse ?

MG7 : Voilà pourquoi la blouse, euh..., parce qu'il me semble que c'est pas un élément protecteur très intéressant dans la mesure où beaucoup de choses sont manipulées ou en tout cas, ou alors aériennes et donc la blouse n'a vraiment pas d'impact, la blouse dit pas qui je suis, elle me renvoie dans un milieu qui est libéral, à une sorte de formalisme hospitalier, ce qui n'est pas le cas d'un cabinet médical donc là, l'habillement je dirais, c'était ça qui m'a toujours intéressé quand nos infirmières n'avaient pas de blouse, l'habillement dit aussi quelque chose de qui vous êtes, ce qui n'est pas inintéressant à contrario, effectivement il est aussi important de réfléchir à puisque je dis qui je suis, dans une structure de soin ou dans une structure de cabinet, je suis quand même un soignant, l'habillement doit aussi dire quelque chose de ma tenue et ma tenue doit dire quelque chose de l'expertise que je suis censé représenter et après par respect, avoir une tenue correcte, propre donc je me refuse absolument à porter une blouse d'autant que sur le plan de l'hygiène, moi je me suis pas mal occupé en travaillant en clinique du *CLIN*, je voyais pas quelle était la valeur ajoutée sur le plan du risque infectieux en tout cas, dès lors ou après sur le plan habillement si tant est que aujourd'hui je me change pas là-bas mais j'arrive ici tout de suite je change, tout va au sale, je me lave les mains, bon ça c'est autre

chose, mais en tout cas je pense que ce qui est davantage manuporté, je me lave les mains, et puis j'évite de cracher sur tout le monde et je vois pas l'intérêt de la blouse en soi, d'autant que je ne fais pas de gestes particuliers enfin des sutures ou des choses comme ça, donc là il y a le côté protection contre les salissures, mais je suis pas dans une pratique où il y a beaucoup de projections ou chose comme ça.

E : est-ce que vous pensez que la blouse ça freine l'échange médecin-patient ? Est-ce que ça met une barrière ?

MG7 : Alors je dirais non parce que au bout du compte c'est à l'hôpital c'est marrant parce que à l'hôpital ... j'ai pas de blouse, mais je la mets quand je vais dans les services quand je reçois un patient mais c'est des patients que je connais depuis 20 ans, j'ai pas besoin de ça, après je dirais que c'est pas la blouse qui fait le moine hein, donc l'habit peut être mais la blouse. Moi je peux tout à fait concevoir qu'on mette une blouse, l'important c'est finalement qui je suis, je dirai que l'essentiel, il est quand même dans les mots et dans les attitudes, après qu'il y ait une blouse ou pas, c'est autre chose, mais je pense que c'est pas une barrière, on peut, je pense avoir une blouse et être quelqu'un d'extrêmement chaleureux, accueillant, attentif, à l'écoute et que ça se voit et à contrario je pense qu'on peut avoir aussi un jean et un beau polo est être un vieux con (rires), je dirai que c'est pas à ce niveau-là que je le mets, moi je mets pas la blouse parce que je pense que pour des raisons d'hygiène me concernant et les autres, j'apporte pas grand-chose.

E : D'accord, si on aborde un petit peu du coup la réorganisation du cabinet alors comment est-ce que vous, vous avez réorganisé votre cabinet sur un plan logistique avec les mesures barrières ?

MG7 : Alors on a fermé les salles d'attente, on a enlevé..., parce que chaque cabinet à sa salle d'attente moi j'ai ma salle d'attente perso, mon collègue à la sienne mais, on a mutualisé un peu donc on a fermé les salles d'attente, on a enlevé tous les fauteuils, enfin comme c'était un petit peu recommandé, les fauteuils qui pouvaient être en tissu et autres, on a enlevé les revues, les jouets, bon voilà donc c'est devenu extrêmement spartiate, bien sûr j'avais ramené des fauteuils que j'avais, qui étaient des trucs en plastique donc plus facile à nettoyer par la femme de ménage qui venait tous les jours, on a mis des affiches, à l'entrée on a mis un petit bol avec de la solution hydroalcoolique à disposition pour les patients, en règle générale c'est moi qui ouvrais et fermais la porte, après dans la réorganisation stricto sensu de mon cabinet il n'y a pas eu ..., non j'ai pas mis de plexiglas par exemple, je suis resté..., bon il y a une certaine distanciation dans le cabinet qui est assez large au bureau qui était déjà au départ, donc non j'ai pas eu à aménager de choses particulières il y a 2 fauteuils qui sont en cuir donc nettoyables facilement c'est pas du tissu et puis ben après table d'examen, les papiers, non j'ai pas aménagé de choses particulières

E : du coup vous avez fermé les salles d'attente mais les patients, ils attendaient dehors comment ça se passait ?

MG7 : alors en fait..., on..., il y avait les salles d'attente et une grande salle, on arrive dans un grand hall commun donc ils restaient plutôt distanciés dans le hall commun bon dès lors où on est sur rendez-vous, parce que moi quand j'ai repris le cabinet au tout début, au départ c'était sans RDV

E : Ah donc vous avez fait quand même une petite partie de l'activité sans rendez-vous ?

MG7 : pendant un an et demi en gros là où je me suis mis sur *Doctolib* et il fallait bousculer un peu les médecins qui étaient là parce qu'à l'époque il y en avait deux sur le même fauteuil dans le cabinet, ils étaient sur cette culture du sans rendez-vous, non mais moi je fais pas ça.

E : et pourquoi le sur rendez-vous du coup ?

MG7 : D'abord parce que quand vous arrivez le matin que devant la porte il y a 10 personnes, que vous ouvrez à 9h, à l'époque c'était ça et puis qu'il y en a qui vous dise « ben je suis là depuis 8h00 », je me dis ben non, mais moi je pratique pas comme ça, et donc à un moment donné les 5-6 personnes qui rentrent, ben non, non, après, à midi, fermer la porte d'entrée du centre médical alors qu'il y a d'autres praticiens, bref, donc ces pratiques là..., moi j'ai besoin de savoir qui je vois et puis ben ça veut dire aussi que toute patientèle peut venir, pas forcément votre patientèle.

E : Avec le sans RDV ?

MG7 : Avec le sans RDV c'était..., donc moi après je débutais là-dedans, donc je découvrais un peu, donc j'ai fait ça, mais à un moment donné, j'ai dit on va arrêter ça, parce que là c'est plus possible.

E : Et du coup pendant la pandémie vous avez élargi la durée des consultations, des RDV ?

MG7 : Alors non pas tellement ce que j'essaye de faire parce que si je compte avec le retard que j'ai et..., ben ça fait à peu près 20 min mais moi mes créneaux sont prenables sur 15 min, sinon je n'y arrive pas ou alors les RDV sont dans 2 mois mais en médecine générale ça paraît un peu compliqué et j'ai beaucoup changé parce que en fait la bonne formule je la connais pas, donc j'ai beaucoup changé ma façon d'essayer de prendre les rendez-vous, mais c'est 15 min, mais toutes les quatre, j'en laisse une, ce qui fait que c'est quatre sur cinq consultations donc globalement si y en a une où je peux 15 min, ce qui est rare, mais ça peut arriver, s'il y a du débordement voilà et j'essaye, voilà j'essaye un, de trouver le compromis pour pouvoir pratiquer comme je le veux et deux, de ne pas non plus avoir des fois du retard parce que sur rendez-vous quand vous avez jusqu'à

1h de retard c'est beaucoup, alors que c'est sur rendez-vous, alors ils ont compris, il y en a pas un qui me dit quoi que ce soit parce que je suis gentil mais il y a des choses sur lesquelles il ne faut pas me chauffer,

E : Au niveau de l'hygiène du cabinet, de la salle de consultation en elle-même, à part le gel qui était présent en salle d'attente, est-ce que vous avez changé.. ?

MG7 : Il y a une femme de ménage qui vient vers 6h le matin tous les jours, donc elle passe à peu près en gros, moi je la règle parce qu'il y a les parties communes, je la règle pour une demi-heure donc nettoyage etc..., donc on s'était vu en demandant un peu quel type de produit on utilisait donc voilà et puis quelles étaient les surfaces qu'il fallait bien faire

E : et vous après chaque consultation ?

MG7 : non

E : Il n'y a pas de nettoyage systématique des chaises, du bureau ?

MG7 : je ne l'ai pas eu fait, je l'ai eu fait bon quand j'avais des doutes un peu sur la présence d'un COVID par exemple lors d'une consultation, à ce moment-là les chaises, le bureau, les poignées ...

E : donc plutôt s'ils sont symptomatiques ?

MG7 : Voilà, s'ils avaient des symptômes, bon... , je parle du début hein..., c'était plutôt s'il y avait des symptômes, là on nettoyait.

E : D'accord, d'ailleurs en parlant des patients COVID ou suspects COVID est-ce qu'il y avait une organisation particulière, est-ce que vous leur réserviez des créneaux, une salle à part enfin ?

MG7 : oui, on essayait quand on avait une forte suspicion, un contexte sur des problématiques infectieuses ou ORL ou autres, quand on était dans le pic, on avait une salle, on avait aménagé..., une des salles d'attente avait été aménagée en salle de consultation avec le matériel spécifique, l'otoscope, le stéthoscope, examen clinique, nettoyage de tout pour mon collègue et moi

E : avec une table d'examen et tout ?

MG7 : oui, parce qu'on avait une table d'examen en plus, donc un petit bureau, des ordonnances voilà

E : Et du coup en matière de TC vous n'en faisiez pas du tout avant c'est ça ?

MG7 : non du tout

E : Pour quelles raisons ?

MG7 : parce que, par principe, un peu ancien, un peu vieux jeu, un peu vintage, j'avais du mal à concevoir l'idée d'une consultation dans lequel il n'y ait pas un examen clinique quel qu'il soit, donc j'avais pas envie de cet interface, en me disant que ça pouvait être utile hein..., probablement aussi parce que après, j'ai quand même découvert enfin des pratiques qui sont chronophages, des gens qui font des bilans, alors moi ils ont, j'ai mon portable professionnel, sur lequel ils peuvent me laisser des messages écrits donc pas de messages vocaux, sur lequel je spécifie bien que je ne le consulte pas de manière régulière dans la journée, donc pas d'urgence et que ça n'est consulté que lors de mes présences au cabinet, j'arrive, je ferme mon cabinet, j'éteins mon portable professionnel, après pour beaucoup ils ont aussi mon mail donc y avait quand même une pratique qui continue encore j'essaye de limiter un peu mais « j'ai besoin d'une ordonnance de ci, j'ai pas de RDV dans l'après-midi », pratique chronophage, le matin c'est pour ça que j'arrive plus tôt c'est pas que je commence tôt mais je commence vers 7h30 mais la partie avant c'est les messages, les ordonnances à envoyer, les dossiers à remplir et le soir tous les bilans bio, etc, etc..., c'est voilà c'est tout ça qui est chronophage aussi hein, quand on a fini, on n'a pas fini quoi, donc alors je m'étais dit que la TC ça pouvait être peut-être intéressant plutôt que de me dire « je vous renvoie mon bilan, ben prenez une TC », bon à l'époque ça a duré un an avant que la pandémie arrive, un an et demi, j'étais pas encore là-dedans, quand la pandémie est arrivée finalement ça s'est imposée, je trouvais que c'était quand même plutôt intéressant, je continue mais je reste voilà, des fois je dis aux gens « si votre bilan vous voyez qu'il y a quelque chose », bon s'il y a quelque chose d'important le labo me le dit, « si vous avez des questions à la rigueur vous pouvez prendre RVD en visio », c'est ce que j'ai instauré aujourd'hui pour le 12h00-13h30, je me suis dit, il me faut un temps aussi où je souffle, même si je mange pas, et la vidéo je ne la propose plus les autres créneaux, mais que voilà, une heure et demi de créneau entre midi et deux et je me dis que c'est aussi un moment où malgré tout même si je m'arrête pas de bosser c'est quand même plus détendant de faire de la vidéo que du présentiel donc ça me permet et les patients ils me voient manger un bout de gâteau, ça les gêne pas quoi « ah oui docteur, prenez le temps de manger » et c'est très bien, si je veux voilà, si je veux laisser la vidéo en disant excusez-moi là je vous coupe, je regarde un truc, je peux aller boire un coup, pisser un coup, aller gueuler dehors « Wouah » (rires) donc je me suis fait un créneau comme ça où c'est que vidéo parce que c'est plus, c'est plus léger mais pas plus et bon il y a des gens qui prennent des rendez-vous en vidéo pour des certificats médicaux d'aptitude au sport et donc si ils le mettent ok, s'il le demande, je dis ben non « ah oui mais avant on faisait comme ça », chacun fait ce qu'il veut, « je certifie avoir examiné ... » donc si je le certifie, c'est pour que je vous examine bon, « ah oui, oui, je comprends », ben oui c'est comme ça.

E : Donc reprenez rendez-vous..., alors pour les visites à domicile ou en maison de retraite si vous en avez, est-ce qu'il y a eu des changements ?

MG7 : VAD j'en ai peu en urgence mais si il faut j'y vais, j'ai rarement quitté mon cabinet pour y aller sinon ben c'est les infirmières, on m'appelle, on appelle les pompiers, des trucs comme ça, de temps en temps peut-être 5-6 fois dans l'année le soir après les consuls, après j'ai une demi-journée de visite

E : Et ça a changé pendant la pandémie, vous en avez fait plus, moins ?

M7 : non j'en n'ai pas fait plus pendant la pandémie,

E : Vous les avez maintenues ?

MG7 : ouais, je vais alors franchement, je vais à domicile pour les personnes âgées, donc des gens qui a un moment donné ont véritablement besoin et qui ne peuvent pas se déplacer mais tout ce qui est infectieux les gens se déplacent, on est dans un village, les gens n'habitent jamais très loin.

E : Alors selon vous en quoi cette réorganisation logistique, donc tout ce qu'on vient de dire, les TC enfin la suppression des salles d'attente etc... ça a pu impacter votre relation avec le patient ?

MG7 : Alors je dirais qu'il y avait..., bon je sais pas si ça a impacté la relation stricto sensu, cet espèce de colloque singulier à deux, il y avait quand même une ambiance générale, sociétale, on va dire autour de..., de ces mesures barrières, tout un climat un peu aussi parfois fantasmé hein, autour du virus, de tout ça etc..., toutes ces pensées un peu complotistes, tout ce que ça pouvait réveiller aussi d'angoisse, de colère chez les gens, « vous dites n'importe quoi, ça sert à rien, nia..., nia..., nia », donc ça a pas beaucoup impacté, enfin ça a impacté, parce que..., mais ça a impacté tout le monde et la société en règle générale donc pas plus pas moins dans nos cabinets médicaux, j'ai continué à accueillir, expliquer, essayer de partager, le port du masque c'est autre chose, c'est intéressant le port du masque

E : On va y venir et voilà

MG7 : je me doute qu'on va y venir donc là on peut avoir cette réflexion autour du port du masque. Après, ben ça a aussi été une façon, je dirais que ça a impacté parce que les gens sont venus un peu découvrir que tout d'un coup finalement le monde peut exploser, on sait que les catastrophes naturelles peuvent venir là, les catastrophes nucléaires peuvent venir et tout d'un coup on découvre que y a aussi les catastrophes sanitaires qui peuvent venir impacter, donc je pense que ça a remis aussi les gens voilà dans cette vigilance-là par rapport à l'hygiène ne serait-ce que ça avec les mains, le port du masque etc..., je crains que ça s'oublie vite mais peu importe, donc c'était important puis c'était un moyen de faire un peu de pédagogie : c'est quoi un virus, comment ça se transmet, qu'est-ce qu'on sait, qu'est-ce qu'on ne sait pas, parce que les gens arrivaient quand même avec des flots d'informations diverses et variées, des choses totalement..., bon vous le savez aussi bien que moi, ce que les réseaux sociaux ont pu déverser comme vérités et contre-vérités puis après on voyait aussi..., je trouvais ça très intéressant que finalement il y avait une sorte de..., là on venait utiliser cette espèce de..., enfin cette crise sanitaire sous l'angle d'une sorte de vision politique et idéologique [...] cette crise sanitaire, ben c'est une crise sociale, médico-sociale et qui a quand même permis aussi voilà, ce qui fait que, bien évidemment que c'est venu impacter dans le bon sens, dans le mauvais sens, j'en sais rien, c'est venu alimenter, nourrir quand même des réflexions, des propos, des colères, des stress, des angoisses aussi parce que certains sont morts quand même, des personnes un peu âgées, et puis cette peur voilà d'un inconnu qui est un invisible et pour certains qui sont des nosophobes et compagnie c'était extrêmement angoissant, après ben c'était une façon de parler, alors moi j'avais toujours cet avantage alors peut-être un peu exagéré de dire « ah oui mais moi j'ai travaillé en infectiologie, je vais vous expliquer » et puis moi j'aime bien faire de la pédagogie « ouais c'est quoi un virus, comment ça fonctionne, voilà ce qu'on sait, voilà ce qu'on ne sait pas », « oui mais mon voisin m'a dit que.. »

E : et il n'y a pas eu spécialement de tension avec le fait de l'obligation des mesures barrières dans le cabinet avec les patients ou de...?

MG7 : non, les gens viennent là avec leur colère parfois « ouais font chier nia..., nia..., nia..., nia »,

E : ou de conflit ?

MG7 : Après moi j'essayais toujours de désamorcer « ouais mais ils décident ça » parce que tout le monde savait ce qu'il fallait faire bien évidemment... , alors des conflits, il n'y en a pas eu beaucoup parce que, je suis pas dans la toute-puissance mais donc j'accueille, j'accueille aussi, j'essaie de décrypter qu'est-ce qu'est l'angoisse, qu'est-ce qui n'est pas l'angoisse, quelles sont les sources des gens d'où..., d'où ...donc j'ai beaucoup de gens qui certainement comme tout le monde qui veulent pas se faire vacciner donc j'ai accueilli ça en disant bon ben voilà maintenant dites-moi ce que vous savez, ce que vous ne savez pas, moi je vais vous donner quelques éléments en vous disant voilà ce que je sais voilà ce que je ne sais pas, maintenant c'est à vous de vous faire..., pour essayer de sortir un peu du fantasme, du machin, j'en ai eu quelques-uns mais un ou deux hein..., qui étaient extrêmement fermés avec des idées très arrêtées sur la vaccination, ce que ça provoquait et ci et ça, « je connais quelqu'un etc..., on veut nous faire ci, on veut nous faire ça », il y a quand même des moments où je me suis un peu fritté, parce que je pense aussi que notre seuil de tolérance

peut être un peu dépassé dans la journée hein..., il y a des moments où dire bon « écoutez vos conneries ça suffit parce que moi j'en peu plus d'entendre ça », une ou deux fois, où j'ai pas tapé dessus, mais je me suis dit « y en a marre, les conneries j'en ai ras-le-bol de les entendre », ce qui est pas ma nature profonde hein..., mais de temps en temps euh...

E : est-ce que ça a modifié du coup, enfin est-ce que ça a changé votre regard peut être sur la relation que vous aviez avant avec ces patients ?

MG7 : ben alors je n'ai pas beaucoup d'exemples, il y en a où la relation s'est beaucoup renforcée parce qu'ils sont venus etc..., après comment dire Alexandra, moi je suis qui je suis avec mes qualités et mes défauts, mais j'ai 25 ans de suivi de patients VIH, VHC, de la toxicomanie, je travaillais dans les réseaux de toxicomanie, donc j'accueille un peu les...les blessés de la vie, ceux qui viennent aussi qui me font chier, les originaux, j'ai toujours eu ça voilà et toujours ceux qui veulent pas, ceux qui savent tout, ceux qui sont contre ça, ceux qui savent qu'on peut guérir du sida, parce que c'est toujours..., on me les envoyait toujours hein..., parce que j'essaye pas, j'essaye de voilà, donc quoi qu'il en soit je reste dans l'accueil donc y a des gens qui étaient contre et j'ai toujours accueilli, après les boulots, après les arrêts de travail, on essaye d'en discuter ensemble donc j'ai pas eu de souci avec ça hein..., il n'y en a eu qu'une avec qui ça a été un peu fort [...] C'était il y a quoi 3 semaines, qu'on s'est engueulé et je suis convaincu que il reste entre nous une tension à cause de cette histoire de COVID, de vaccins, bon voilà et sinon les autres non

E : Ok, alors maintenant on va se focaliser un peu plus sur la consultation forcément en présence des mesures barrières, du coup, quelles difficultés vous avez pu rencontrer avec les patients lors des différentes étapes de la consultation du fait des mesures barrières et notamment du coup bah... du port du masque ? si on commence par l'entretien par exemple ?

MG7 : Ben après un moment donné, je vais être très honnête, il me semble que je retirais quand même pas mal le masque, que j'étais à 1mètre 50-2 mètres, que je me reculais de mon bureau, mais moi je pouvais pas parler avec le masque alors je me testais régulièrement donc en fait tous les 2-3 jours, en gros je l'ai eu deux fois

E : et du coup enfin pourquoi le retrait du masque justement ?

MG7 : parce que à un moment donné, j'arrivais pas à parler avec le masque alors est-ce que je peux, je vais tout dire Alexandra, je peux pas parler avec le masque, je peux pas fumer avec le masque et moi en consulte je vapote

E : D'accord et du coup c'était plus pour vous le retrait du masque ?

MG7 : un j'étais suffisamment testé pour me dire que j'étais pas porteur au moment où... c'était ça et puis s'il y avait le moindre problème, au moindre petit rhume parce qu'on était dans la période d'hiver, je le faisais donc bon j'étais plutôt assez rassuré sur le fait que j'étais peu transmetteur, en tout cas peu de risque et je faisais quand même ce qu'il fallait, j'étais à distance hein..., on était à plus de ça, je bave pas encore quand je parle, mais bon après je me lavais les mains très fréquemment, j'ai pris un espèce de tic, de clac, clac voilà, donc bon je parlais volontiers et puis voilà, ils me connaissent, j'ai ma sucette dans la bouche

E : Mais du coup c'était que pour vous l'impact ou.. ?

MG7 : Après je pense que..., alors souvent ben..., les gens le gardaient alors, soit ils l'avaient eu il y a peu de temps, il y a des situations où on pouvait plus ou moins, il y avait quand même les enfants, les tout-petits qui n'avaient pas le masque, globalement les gens le gardaient et je pense qu'ils étaient dans l'immense majorité suffisamment à l'écoute des recommandations, moi je le remettais rapidement une fois que..., enfin quand j'allais examiner les gens, je mettais le masque, je me lavais les mains, mais je gardais le masque, j'ai pas ma sucette pendant que je les examine donc je pense qu'on a globalement plutôt respecté les consignes mais pas de manière enfin on était pas dans l'hystérie quoi

E : Mais du coup vous l'enleviez plutôt pour vous enfin il n'y a pas eu d'autres situations où ça a pu perturber, je pense par exemple aux consultations avec les enfants ou avec les sujets âgés qui avaient du mal à entendre ou des choses comme ça ?

MG7 : Ah ben si, à un moment donné je peux sentir que je vais parler, je vais mettre le masque enfin moi j'avais des masques canards où je peux parler quand même moi c'est un peu plus lourd que les masques chirurgicaux mais je trouvais que c'était plus pratique pour moi donc je me suis pas senti impacté, non particulièrement puis il y avait une sorte de consensus on va dire autour du port du masque globalement

E : mais pas forcément pour vous, mais pour les patients en face, des sujets âgés qui vous demandaient de répéter ou enfin je sais pas, non pas spécialement ?

MG7 : non, non, non, si tel était le cas je parlais plus fort, j'ai pas senti que ça avait plus gêné quelque chose de la consultation

E : ...avec les enfants ou les patients qui seraient venus pour des motifs psychologiques ?

MG7 : non parce que en fait, alors les enfants qui sont nés dans cette période etc..., ils ont eu l'habitude de voir aussi leurs parents en mettre, peut être des amis donc, et puis euh..., alors c'est con parce que moi j'ai

des petits masques, j'ai des nez de clown, j'ai des choses comme ça au cabinet, en fait, ils savent que je suis le « Docteur PATCH » donc je mets souvent des petits trucs, j'ai des playlists, j'ai des enceintes, donc dès qu'il y a des enfants, je mets des playlists, des crocodiles, des machins éventuellement, ça dépend de ce que je fais..., mais je mets des nez de clown, je fais des ballons, en fait et on mange des bonbons donc ce qui est pas très bien mais c'est pas grave..., en fait les enfants ils aiment bien venir au cabinet, il y a des jeux,

E : donc finalement le fait de mettre un masque ça les a pas trop perturbés ?

MG7 : j'avais dessiné des petits masques sur certains masques, j'avais fait des trucs, des sourires,

E : Euh, pas de difficultés du coup pour établir non plus une relation avec des nouveaux patients si vous en prenez encore, le fait d'être masqué ?

M7 : Alors moi, j'en prends plus, mais en fait j'en prends encore forcément on n'a pas le choix et voilà mais non...,non..., non vraiment alors je pourrais ne pas avoir été assez attentif pour le décrypter hein..., mais je ne crois pas

E : Et vous parliez de l'hygiène des mains, du coup vous l'avez renforcée euh... pendant la pandémie ?

MG7 : j'avais pas, alors si, j'ai cette culture des soins palliatifs [...], passer d'une chambre à l'autre, on se lavait les mains, en cabinet quand même franchement moins, bon je me les lavais de temps en temps s'il y avait des situations puis bon mais pas autant qu'on le faisait là, et je vais continuer à le faire d'ailleurs régulièrement en gros dès que j'ai examiné quelqu'un, c'est peut-être plus après avoir examiné d'ailleurs que avant, je me lave les mains.

E : Au niveau de l'examen clinique est-ce que y a eu des modifications particulières, je pense à l'examen ORL par exemple ?

MG7 : Oui j'ai suivi les recommandations globalement voilà quand j'avais pas le sentiment d'aller trouver une angine diphtérique, ou je ne sais quel strepto, les recommandations je les suivais et j'examinais pas le fond de la gorge, la plupart du temps je pense c'était pas nécessaire

E : donc c'est uniquement sur point d'appel quoi, et au niveau palpation dermatologique ?

MG7 : là il n'y a eu aucun changement.

E : Est-ce que vous pensez du coup qu'il y a pu avoir des retards diagnostiques ?

MG7 : alors probablement, j'ai pas senti qu'on avait du mal à trouver plus que maintenant des professionnels mais les retards, à mon avis, sont possibles dans la mesure où il y avait des gens qui avaient des examens, des colos, des machins, qui ont pu être retardés à cause du COVID, je dirais pas que dans la pratique au quotidien, soit je fais une erreur et je le vois pas et voilà, soit il faut le faire et donc enfin je demandais à faire ce qu'il fallait faire, après il y a eu probablement des retards diagnostiques

E : Je parle éventuellement d'angine ou de chose comme ça ?

MG7 : il y en a quelques-uns qui ont dit « j'ai pas fait ma colo parce qu'il y avait le truc », il y en a un là d'ailleurs qui va être opéré de sa tumeur du côlon, il avait pas fait sa colo parce que c'était le COVID, il voulait pas, les gens ne voulaient pas aller à l'hôpital mais j'ai pas d'exemple, bon il y en a peut-être eu un ou deux j'ai pas d'exemple marquant

E : Et sur le dépistage de maltraitance ou des violences conjugales est-ce qu'il y a pu avoir des difficultés du fait des mesures barrières ?

MG7 : je pense qu'effectivement enfin c'est pas je pense, c'est j'ai vu, alors violence j'ai pas été hyper confronté mais j'ai pu percevoir où entendre de certains patients, que la confrontation et la promiscuité n'étaient pas forcément de tout repos, j'ai pas eu de grandes problématiques de maltraitance

E : sur la fin des consultations, l'annonce d'une maladie grave par exemple, est-ce que les mesures barrières ont pu impacter, si vous avez eu à le faire ?

MG7 : non

E : le fait d'avoir le masque ou est-ce que vous continuiez à vous rapprocher quand même pour mettre une main sur l'épaule du patient s'il le fallait ?

MG7 : oui, oui, oui, alors j'ai tellement été confronté à ces situations d'aggravation ou de fin de vie, soyons clairs, tous les gens qui venaient en soins palliatifs ne venaient pas forcément au centre en disant « ben je suis en fin de vie, je vais mourir » c'était pas..., c'était rarement ça, non ça pouvait être donc exprimé, après dans le fond c'était autre chose, donc toute cette démarche avec la difficulté qu'on a tous hein..., j'ai pas de protocole ni de réponse toute faite sur le sujet mais ça a tellement fait partie de mon quotidien, le masque ou pas le masque ça m'a pas impacté

E : pour les patients non plus ?

MG7 : Je ne sais pas, j'ai pas l'impression, après c'est compliqué

E : Oui il faudrait leur demander

MG7 : oui, au moment de la consulte, qu'est-ce qu'ils peuvent en penser..., après, bon après je suis, je suis tellement..., toutes ces situations, j'y suis tellement attentif, je me rends disponible, je prends, bon bref, en général globalement ils ont le sentiment quand même que je suis à leur côté, après c'est pas toujours aussi

évident que ça, mais... bon globalement ils ont pas le sentiment que je les laisse, que je les abandonne bon et voilà

E : Alors comment les patients vous pensez qu'ils ont vécu l'application de toutes ces mesures barrières en consultation, est-ce que finalement ça les a... ?

MG7 : ben il me semble que je dirais qu'il y avait quelque chose quand même qui nous..., qui nous rendait solidaires les uns aux autres, au bout du compte on était tous dans la même galère, tous dans ce temps avec beaucoup de questionnements, d'inconnus qu'on pouvait partager, l'idée était pas..., pas d'avoir des positions comme ça, tranchées, dogmatiques, et de sachant parce qu'on était tous..., j'essayais de réfléchir avec eux, alors entre ce que l'on pouvait entendre, ce qu'ils pouvaient entendre et puis en fait la réalité, pour tout ce qu'on entendait sur les plateaux télé, moi ça a été compliqué [...] bon c'est pathétique, les gens comme ça...

E : donc peut-être finalement un renfort de la communication et de la solidarité, enfin un renfort du lien peut être finalement ?

MG7 : oui..., oui ça a renforcé parce que je..., j'essaye quand même bon d'avoir une bonne relation avec les patients, il y a aussi la notion de confiance à un moment donné qu'on peut faire à celui qui est en face de vous, parce que vous le connaissez, parce que vous avez le sentiment que vous pouvez, moi je suis pas arrivé voilà..., arrivé avec des..., des propos complètement arrêtés, je vais aussi partager mes doutes, j'ai surtout essayé d'éduquer les gens parce que je l'ai connu..., je l'ai beaucoup connu dans le VIH, tous ces gens qui arrivaient comme ça avec les solutions miraculeuses, toutes ces approches parfois alternatives totalement délirantes etc...[...], tous ces truc-là donc j'ai appris aussi à accueillir tous ces gens qui sont des blessés, des déçus de la médecine parce que..., parce que la médecine s'est sciée la branche et puis les gens, à un moment donné, pour un certain nombre sont allés voir ailleurs, dans des approches qui n'étaient pas forcément opérationnelles, mais au moins où il y avait un sens de l'accueil et de l'écoute, c'est pas pour rien et c'est aussi la médecine qui s'est décrédibilisée dans beaucoup de domaines, l'affaire du sang contaminé, l'affaire du Médiateur etc..., donc à un moment donné comment on peut revendiquer l'excellence et la probité alors qu'on voit et qu'on a suffisamment de choses depuis ces dernières années qui nous ont montré que finalement, le fric il est partout, la malhonnêteté elle est partout, y compris dans nos métiers et puis les gens ont des expériences de vécu en milieu hospitalier qui sont dramatiques parfois, [...] mais j'ai tellement entendu de trucs y compris en cancéro ou dans la manière de dire les choses, oh ! c'est notre métier quoi ! le prendre soin, le care, enfin ça a du sens ! il y en a qui en ont rien à branler, donc la médecine aussi, et par l'attitude de certains de nos thérapeutes, s'est largement décrédibilisée[...] on sent que dans ce sentiment de peur collective, les gens ont besoin d'une parole forte et d'une parole rassurante et d'une parole qui les rassure, donc n'importe quel gourou qui venait sur les plateaux de télévision et qui vous expliquait, que lui sait tout ce qui va se passer et que voilà ça..., ça..., ça..., enfin les gens ont envie de les croire [...]

E : Ok alors selon vous quel va être l'avenir des mesures barrières dans votre pratique future ?

MG7 : et ben je m'interroge, je n'en sais rien..., je me suis dit, tiens finalement dans ces salles d'attente, qui sont une espèce de nid à microbes, de bouillon de culture..., ça serait peut-être intéressant que les gens comprennent, que quand ils vont venir l'hiver et qu'ils sont mouchus-crachus, ce serait bien qu'ils mettent des masques, alors après je me suis dit ben on va peut-être continuer là à mettre des masques, en fait le problème Alexandra, c'est que toutes ces idées, moi j'aime bien avoir des idées, échanger mais après ça me..., pff, je suis fatigué, je m'étais dit, il faut qu'on mette ça en place et puis après le temps passe et on est pris par le temps mais oui, je..., je me dis que là il y aurait une sorte de pédagogie à faire, « vous venez, vous toussiez, portez le masque », est-ce que les gens vont de nouveau aller acheter les masques ?, ils vont pas..., ça veut dire qu'il faut que j'en achète hein..., ça veut dire qu'il faut que je les mette à l'entrée, c'est plein de choses qu'il faudrait faire je ne sais pas si je le ferais, peut-être, je ne sais pas

E : et vous et à titre personnel est-ce que vous en porterez ?

MG7 : si je tousse oui, je vais continuer à me laver les mains mieux que je ne le faisais

E : et du coup pendant la pandémie vous portiez que des FFP2 c'est ça et là vous êtes repassé sur quoi du coup ?

MG7 : J'ai des FFP2, je vois que j'en ai plus et ça fait 10 jours que je me dis « mais il faut que tu en commandes » sauf que je l'ai toujours pas fait.

E : Et garder un peu de TC ?

MG7 : j'en ai gardé ouais, j'ai dédié des créneaux spécifiques entre midi et deux pour les TC où on ne peut pas prendre autre chose, c'est vidéo ou rien, si il n'y a pas de TC, ça me permet, un, de pouvoir rattraper mon retard, deux, je fais mes papiers ça me fera toujours ça de moins à faire le soir, trois, je vais discuter avec ma collègue, je vais aller à ALDI acheter un Yop ( rires)

E : Ok très bien est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur votre relation avec le patient qu'on n'aurait pas déjà abordés et si oui lesquels ?

MG7 : ben oui, oui, oui, il y a un autre effet, alors là pour le coup c'est les relations inter-patients parce que y a eu des histoires dans la salle d'attente, « Monsieur, mettez le masque... », il y a eu quelques..., il y a eu 4,5,6 épisodes où les gens se sont engueulés dans la salle d'attente, je trouve que là c'est assez intéressant parce que finalement nous n'étions plus..., nous n'étions pas acteurs hein..., dans ce conflit mais des conflits inter-patients « ah, vous vous rendez-compte, il ne met pas le masque » et ceci et machin, avec des gens qui sont là avec une sorte de posture revendiquante, « je le mettrai pas, ou je vais le mettre comme ça pour faire chier tout le monde », on avait une affiche très intéressante qui y est toujours, et pourquoi l'enlever, c'est l'affiche d'un homme avec un slip, mais sous les burnes et « si vous mettiez votre masque, comme vous mettiez votre slip », c'est con, c'est nul mais en fait ça fait rire quoi,

E : parce que là ils ne sont plus obligés d'avoir le masque en salle d'attente ?

MG7 : Je peux même pas aller vérifier, alors là en ce moment ils me disent quand je vais les chercher, je vais à la salle d'attente, je le mets, « oh excusez-moi » en fait mais ce que je dis aux gens c'est que « ouais vous avez peut-être pas etc..., mais pensez que là en salle d'attente, il y a des personnes âgées, ça peut leur faire peur donc mettez-le », après quand ils viennent bon moi des fois je continue à me tester de temps en temps, ça fait pas si longtemps que ça, donc je leur dis « pour l'instant moi je suis pas à risque, vous vous venez pourquoi ? » mais globalement ils me demandent et puis je leur dis « non ça va, vous pouvez l'enlever... »

E : Vous n'avez pas maintenu d'obligation spécifique en salle d'attente depuis la levée de l'obligation ?

MG7 : non, normalement il y a une affiche quand même qui dit que le port du masque est obligatoire mais en fait après je ne le sais pas quand ils viennent, mais c'est quoi déjà la législation aujourd'hui ?

E : Ah oui là c'est que c'est obligatoire, ça a été levé y compris dans les cabinets médicaux sauf si les structures de santé veulent le maintenir, sauf si, enfin ce qui était déjà un peu le cas avant finalement ils l'avaient déjà levée depuis un moment et après c'était à l'appréciation des médecins.

MG7 : J'avoue que je l'ai..., parce qu'à un moment donné, je pense qu'à un moment donné, d'abord on n'a plus eu de formes graves, on a eu quand même pas mal de gens COVID, depuis 6 mois, 8 mois, 9 mois, j'hospitalise personne, j'ai quand même beaucoup travaillé autour des vaccins donc globalement à part ceux qui ont pas voulu mais, pas mal sont vaccinés, quelques-uns l'ont eu donc je pense qu'on arrivait dans un moment, c'était aussi important, d'essayer..., la notion de risque, de l'appréhender mais sans être trop dogmatique, c'était lourd pour les gens, je pense, ça finissait par être lourd.

E : Et donc quand il y avait les conflits inter-patients là, comment ça se passait ? Quand vous entendiez ça, est-ce que finalement... ?

MG7 : alors une fois, il y en a bien sûr qui ne voulaient pas, « ben écoutez, restez dehors à ce moment-là parce que c'est obligatoire, voilà vous pouvez revendiquer ce que vous voulez, mais bon en tant que cabinet médical, je suis dans la légalité, je vous demande juste de comprendre, vous ne voulez pas le mettre et ben vous vous mettez dehors » et bon il l'a fait, après c'est juste que les patients râlent « ah vous voyez celui-là... »

E : il n'y a pas eu de tension à ce moment-là avec la personne qui est sortie ?

MG7 : non ça râle, c'est souvent des personnes très âgées qui bombardent

E : Alors tout à l'heure, vous parliez du masque, vous avez dit au tout début, le masque n'en parlons pas, on l'a déjà un peu abordé mais qu'est-ce que vous aviez d'autre à dire là-dessus ?

MG7: Alors c'est très marrant parce que je me suis beaucoup interrogé sur..., c'était très marrant parce que je me disais qu'à un moment donné ben de toute façon, il y avait une obligation de mettre le masque donc mettons-le et qu'est-ce que ça vient changer ?, ça vient changer que..., à un moment donné, quelque part, ce qui devient important, c'est la parole parce qu'on a plus le visuel, donc c'était plus d'essayer de faire des constats et pas besoin de théoriser sur le sujet, mais il y avait finalement, il y avait quelque chose de l'ordre de l'émotion, qui était moins visible sur un visage avec un masque, on a quand même des yeux, les yeux c'est plus voilà, c'est..., c'est, c'est moins expressif que quand on a la totalité d'un visage, donc j'ai trouvé que c'était assez intéressant de se recentrer sur finalement la voix, l'intonation, ce genre de choses avec des éléments d'analyse qui sont quand même importants dans un visage, qui dit quelque chose de..., de la personne et en tout cas de ce qu'elle peut vivre au moment où elle le dit, je dis ben..., ça nous oblige à travailler en aveugle, un peu plus en aveugle, c'est juste du constat, ce qui était très marrant c'est que, j'ai vu une dame vendredi et elle avait pas le masque, et il me semblait à l'évidence que finalement, je ne l'avais vue qu'avec le masque, tout d'un coup, j'ai découvert un visage, parce que avec le masque, ça donne des visages qui peuvent être totalement différents et parfois j'étais même surpris, alors soit c'était gracieux ou disgracieux, c'est très intéressant et là, en même temps je la regardais et je me disais mais je la connais mais c'est pas comme ça, j'imaginai pas ce visage-là et je découvrais complètement une autre personne dans sa dentition..., et c'était très étonnant ça m'a..., j'ai eu aucune analyse particulière mais c'était très étonnant pour moi. Après ça, certains ont pu masquer..., des ados ont pu masquer des acnés et finalement certains ont trouvé plutôt

sympathique à 14-15 ans d'avoir le masque parce qu'à l'école, ça leur évitait d'être confronté à des choses comme ça, d'autres ça a pu, plus acutiser leur acné par exemple, je pense que pour certains, certaines timidités, le masque était une façon de se cacher encore un peu plus, parce que c'est par nature, c'est des gens qui aiment peu se dévoiler donc le masque, là il pouvait avoir aussi un effet protecteur c'est pour..., c'est d'analyser tout ce que le masque peut..., le masque c'est la Commedia dell'arte hein..., donc je sais pas quoi en dire si ce n'est qu'à un moment donné ce masque-là, bien évidemment je sais pas si il impacte, je sais pas comment, en tout cas il vient voilà..., il vient nous dire autre chose de la personne, ça peut être vécu positivement par certains, plus négativement par d'autres, j'ai trouvé que c'était intéressant puisque à un moment donné on n'était plus dans le..., en fait il y avait une sorte d'uniformité des gens, ils avaient tous un bas de visage identique et on n'était plus dans la pluralité, c'était très intéressant alors ben..., je l'ai pris comme ça et puis, sans..., sans faire de grands débats là-dessus et j'ai trouvé ça sympa, j'ai trouvé cette expérience sympathique, avancer masqué, c'est quand même pas rien, j'avance masqué, qu'est-ce que ça peut vouloir dire, comment je me raconte masqué, sûrement pour certains ça a été quelque chose qui était intéressant, un peu rassurant, pour d'autres peut-être angoissant mais après j'ai pas de réflexion autre. Je pense que peut-être certains philosophes, psychologues ou psychiatres en diront des choses plus pertinentes que moi mais ça m'a pas gêné sur le principe.

E : non ?

MG7 : non, parce que c'est une expérience, je l'ai vécu comme une expérience, là quasiment maintenant, il y en a plus beaucoup qui viennent, ils l'enlèvent et puis je les connais un peu plus parce que là j'étais dans une période, je les connaissais pas tous bien donc il y avait des visages que je connaissais pas vraiment hein..., donc je l'ai vécu comme expérience intéressante mais ça m'a pas...voilà... et puis peut-être... alors il y en a certains par contre, des fois, j'étais un peu gêné mais des fois encore là c'est à dire que je vais..., c'est une salle d'attente, il y a plus trop de salle d'attente personnelle mais commune je pouvais avoir rendez-vous avec telle personne et je reconnaissais pas la personne avec qui j'avais rendez-vous, alors ça par contre des fois, ça m'a gêné parce que c'est toujours embêtant d'appeler les noms des gens, parce que d'abord il y a plusieurs personnes, on n'est pas obligé de donner les noms « Madame un tel » donc quand on les connaît, ben on va « bonjour » et puis on les amène mais quand dans une salle d'attente il a plusieurs...

E : Vous n'aviez pas l'habitude quand vous approchiez d'eux, de dire leur prénom ou leur nom spécifiquement dans la salle d'attente ?

MG7 : non pas spécifiquement non..., non parce qu'il y a une question de confidentialité, on peut pas aller enfin, je trouve que c'est pas forcément évident de lancer des noms à la cantonade, peut-être que l'autre n'a pas envie de savoir que je m'appelle « un tel » pour un tas de raison, c'est un petit village hein..., j'en sais rien moi, donc non je lance pas les noms comme ça mais des fois il y avait des noms et je ne remettais plus parce que j'ai pas eu le visage donc tu as 4-5 personnes qui venaient peut-être pour le kiné ou pour... et ben on est obligé de lancer les noms, il faut s'interroger sur cette notion de nom, des fois on n'a pas le choix mais en même temps moi par principe j'ai pas à lancer les noms sauf si je suis obligé

E : ouais donc pour vous ça peut gêner un peu le secret médical

MG7 : ouais donc il y a des fois où voilà, puis des fois je pouvais passer à côté des gens, ça m'arrive encore de temps en temps, je passe à côté parce que je vais pisser un coup, machin, bidule et en fait je reconnais pas que c'est la personne que je dois voir parce quand même, ils ont encore des masques dans la salle d'attente, quand ils sont pas... alors qu'au tout début, j'ai ma salle d'attente, donc ceux qui sont dans ma salle d'attente, [...] ils viennent me voir, donc là et puis beaucoup ont pris l'habitude de ne plus aller dans les salles d'attentes

E : qui sont réouvertes du coup ?

MG7 : oui, et ben 4 fois sur 5 ils restent dans la commune, ils ne vont plus dans la salle d'attente, j'avais mis un panneau salle d'attente ouverte, non ils restent dans la salle commune donc je ne sais pas ce que ça signifie et certains, en fait finalement certains, la peur d'être oubliés dans la salle d'attente, « je suis sorti, parce que je sais pas si vous m'aviez vu, comme il y a du monde », quand il y a personne dans la salle commune et que tout le monde est en salle d'attente, ben on va dans la salle d'attente, là le problème c'est que c'est mixte, il y en a qui restent dans le lieu commun comme c'était, alors je me suis interrogé, j'allais en parler à ma collègue, est-ce qu'on réinstaura les salles d'attente et on arrête d'être à l'extérieur quoi, bon j'ai pas envie de me mettre ça sur le crâne, mais c'est une réflexion, c'est une question que je me suis posé, est-ce qu'on réoblige les gens à aller dans les salles d'attente ?

E : Parce que la salle d'attente commune se situe où par rapport aux autres salles d'attente ?

MG7 : bon en fait, on rentre dans le cabinet et il y a un espace commun et puis salle d'attente, salle d'attente, salle d'attente et il y a des couloirs qui partent, c'est nos cabinets donc en fait voilà dans lequel, il y a un distributeur de cafés et les gens ont tellement pris l'habitude que ben voilà 3 fois sur 4 ils restent là, que les

portes des salles d'attente sont ouvertes, ils bloquent les portes de salles d'attente avec le fauteuil, en fait, ils ne restent plus en salle d'attente fermée, qui fait 8 mètres carrés

E : Pendant le confinement vous avez eu une perte de patientèle ou... ?, non ça a pas désempilé ?

MG7 : Alors il y avait un moment donné où y avait beaucoup de TC, d'ailleurs je me suis beaucoup interrogé en me disant finalement il y a des tas de consultations qui ne servent à rien quoi quand tu penses, c'était quasiment que de la TC, et puis moi, j'ai eu des périodes où j'ai eu le COVID aussi, donc je faisais que de la TC, bon j'ai pas eu de symptômes, mais pendant le COVID, il y a eu ces périodes avril-mai 2020, je ne me souviens plus exactement, mais effectivement on en voyait moins ce qui était sympa et en fait je me disais, mais il y a un tas de gens qui viennent pas parce que c'est le COVID, est-ce que véritablement il y a une perte je suis pas sûr, je me dis mais il y a des gens qui viennent pour un rien quoi et puis quand ils ne peuvent pas venir et ben..., il ne viennent pas mais ils viennent pour un rien « oh j'ai un peu mal au dos, j'ai mal à l'orteil, j'ai mal à ci... », si on pouvait éliminer tout ça...

E : Pour les sujets âgés, enfin y a pas eu de perte particulière, enfin les patients atteints de maladies chroniques ou de choses comme ça, ou est-ce que vous aviez mis en place quelque chose pour garder le contact ?

MG7 : non j'avais pas mis en place, alors oui on avait fait un grand groupe *WhatsApp* avec tous les soignants du village, infirmiers etc..., on a travaillé avec la mairie pour mettre en place des portages de repas, des surveillances à domicile, on avait fait des articles sur le site de..., de la mairie et on avait instauré un système de médecins de garde téléphonique le week-end, pour les histoires COVID, donc les infirmières des patients etc..., savaient qu'elles pouvaient appeler tel week-end, tel médecin, pour avoir un conseil, s'il y avait une situation COVID

E : d'accord mais uniquement pour les patients COVID ?

MG7 : oui oui c'était pas un système de garde, parce que je me suis cassé le col du fémur quoi, j'ai eu des appels pour des conseils de truc, bon bref rien à voir avec le COVID et globalement voilà, on a fait quand même au niveau de la..., on a essayé de mutualiser pour les masques, machin, pour en donner aussi à la maison de retraite etc..., il y a eu tout un élan de solidarité entre tous les soignants du village et on a monté ce truc, on était un petit groupe-là de 3-4 on faisait passer des papiers des machins, des bidules, c'était plutôt sympa

E : et finalement ça a renforcé un peu la relation médecin-patient mais aussi la relation inter-soignants quoi ?

MG7 : oui voilà oui oui tout à fait

E : Est-ce que bon vous avez d'autres choses à rajouter ?

MG7 : ben non je trouve que c'est venu-là, cette pandémie virale en dehors du fait que ça a tué quand même pas mal de monde, mais globalement c'est venu [...] rappeler qu'il y a cette fragilité, que le monde, il est tellement interconnecté que tout passe maintenant et que c'est pas fini

E : on ne sait pas ce qu'il nous attend

MG7 : non, toutes les prédictions des infectiologues, tout le monde disait qu'il y aurait des grandes pandémies virales, bon avant c'est tous les 100 ans maintenant ça va être tous les 30 ans voilà.

E : Et ben merci beaucoup sauf si vous avez...

MG7 : non j'ai à peu près enfin j'ai pas de chose, il y aura une relecture de tout ça si on ne passe pas d'un virus à l'autre et puis ben on va voir aussi comment les choses évoluent, là on attend l'hiver avec un peu de crainte, parce que l'impact, il y a eu un impact majeur, ça vous le savez, moins de bronchiolite, moins de GEA, moins de rhinopharyngite, moins de tout ça quand même en 2020-2021, on a quasiment pas eu de grippe donc c'est aussi d'amener les gens à la réflexion quand même, quand on pense bon..., pas de rester chez eux mais quand on fait un peu attention, quand on fait les gestes barrières, c'est aussi toutes les autres épidémies qui ont quand même un impact économique colossale, donc ça vaut le coup aussi mais ça demande du temps, ça demande de la pédagogie, ça demande..., après en cabinet, on est pris par 3 milliards de choses donc c'est compliqué, d'où l'intérêt de ces maisons de santé et autres, de faire ce travail, les infirmières ASALEE, travailler un peu sur la communication.

E : D'accord. Merci

<b>Verbatims</b> E7	<b>Thèmes et thèmes superordonnés</b>
<p>-Les habitudes d'accueil, voilà on va dire que l'organisation et la logistique du cabinet font qu'il y a évidemment une salle d'attente, donc je travaille sur rendez-vous, donc à priori globalement je sais à peu près qui vient,</p> <p>-parce que moi quand j'ai repris le cabinet au tout début, au départ c'était sans RDV, pendant 1 an et demi en gros, là où je me suis mis sur <i>Doctolib</i>, et il fallait bousculer un peu les médecins qui étaient là parce qu'à l'époque il y en avait deux sur le même fauteuil dans le cabinet, ils étaient sur cette culture du sans rendez-vous, non mais moi je fais pas ça</p> <p>-D'abord parce que quand vous arrivez le matin, que devant la porte il y a 10 personnes, que vous ouvrez à 9h00, à l'époque c'était ça, et puis qu'il y en a qui vous dise « ben je suis là depuis 8h00 », je me dis ben non, mais moi je pratique pas comme ça, et donc à un moment donné les 5-6 personnes qui rentrent, ben non, non, après, à midi, fermer la porte d'entrée du centre médical alors qu'il y a d'autres praticiens, bref, donc ces pratiques-là...</p> <p>-moi j'ai besoin de savoir qui je vois et puis ben ça veut dire aussi que toute patientèle peut venir, pas forcément votre patientèle.</p> <p>-Avec le sans RDV c'était..., donc moi après je débutais là-dedans, donc je découvrais un peu, donc j'ai fait ça, mais à un moment donné, j'ai dit on va arrêter ça, parce que là c'est plus possible.</p> <p>-le développement de la vidéo ce que je ne faisais pas, j'étais sur <i>Doctolib</i> et je ne suis plus sur <i>Doctolib</i> donc j'étais pas favorable à la vidéo par principe probablement</p> <p>-non du tout,</p> <p>-parce que, par principe, un peu ancien, un peu vieux jeu, un peu vintage,</p> <p>-j'avais du mal à concevoir l'idée d'une consultation dans lequel il n'y ait pas un examen clinique quel qu'il soit, donc j'avais pas envie de cet interface,</p> <p>-en me disant que ça pouvait être utile hein..., probablement aussi parce que après, j'ai quand même découvert enfin des pratiques qui sont chronophages, des gens qui font des bilans, alors moi ils ont,</p> <p>-mais « j'ai besoin d'une ordonnance de ci, j'ai pas de RDV dans l'après-midi », pratique chronophage, le matin c'est pour ça que j'arrive plus tôt, c'est pas que je commence tôt mais je commence vers 7h30 mais la partie avant c'est les messages, les ordonnances à envoyer, les dossiers à remplir et le soir tous les bilans bio, etc..., etc..., c'est voilà c'est tout ça qui est chronophage aussi hein, quand on a fini, on n'a pas fini quoi, donc alors je m'étais dit que la TC ça pouvait être peut être intéressant plutôt que de me dire « je vous renvoie mon bilan, ben prenez une TC », bon à l'époque ça a duré un an avant que la pandémie arrive, un an et demi, j'étais pas encore là-dedans,</p> <p>-j'ai mon portable professionnel, sur lequel ils peuvent me laisser des messages écrits donc pas de messages vocaux, sur lequel je spécifie bien que je ne le consulte pas de manière régulière dans la journée, donc pas d'urgence et que ça n'est consulté que lors de mes présences au cabinet,</p>	<p><b>Fonctionnement antérieur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> <li>-sur RDV + justification</li> <li>➤ inconvénients du sans RDV pour le MG</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• trop de patients en attente</li> <li>• patientèle « tout-venant »</li> <li>• inconfortable pour le MG</li> </ul> <p>-TC absence + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• par principe</li> <li>• exam clinique fondamental</li> </ul> <p>-MG non hostile à la TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utile pour des pratiques chronophages</li> </ul> <p>-MG accessible par mail ou téléphone</p>

<p>-j'arrive, je ferme mon cabinet, j'éteins mon portable professionnel, après pour beaucoup ils ont aussi mon mail donc y avait quand même une pratique qui continue encore, j'essaye de limiter un peu</p> <p>-VAD j'en ai peu en urgence mais si il faut j'y vais, j'ai rarement quitté mon cabinet pour y aller sinon ben c'est les infirmières, on m'appelle, on appelle les pompiers, des trucs comme ça, de temps en temps peut-être 5-6 fois dans l'année le soir après les consultes, après j'ai une demi-journée de visite</p> <p>-ouais je vais alors franchement, je vais à domicile pour les personnes âgées, donc des gens qui a un moment donné ont véritablement besoin et qui ne peuvent pas se déplacer, mais tout ce qui est infectieux les gens se déplacent, on est dans un village, les gens n'habitent jamais très loin.</p>	<p>-préservation du MG en cloisonnant vie privée et vie professionnelle</p> <p>-fait des VAD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• restreindre les VAD aux patients grabataires ou à mobilité réduite</li> </ul>
<p>-globalement moi quand j'accueille les patients, je vais les chercher, je leur serre la main,</p> <p>-j'aime bien si c'est une personne un petit peu âgée, l'aider à marcher, mettre ma main sur son épaule et voilà...,</p> <p>-voilà j'ai plutôt un accueil en général assez chaleureux sans être ni excessif, ni dégoulinant mais....</p> <p>-bon débutant un peu j'avais pas toujours une corrélation entre les visages et les noms de famille mais</p> <p>-alors certains patients, alors j'en connais peu, j'en connaissais peu, -j'ai quelques patients que je suivais à l'hôpital qui venaient ou des amis donc oui certains oui alors maintenant un petit peu plus, des petites mamies quand je les vois à domicile, on se fait la bise</p> <p>-Pas de blouse, -ah ben (rires) ça c'est une culture que j'ai, que j'ai eu du soin palliatif, où les infirmières..., personne ne portait de blouse, ni les infirmiers donc</p> <p>-c'est une réflexion qu'on a eu beaucoup hein, sur le port de la blouse, sur lequel on a beaucoup écrit aussi dans les congrès etc..., sur... blouse, pas de blouse...,</p> <p>-donc pas de blouse parce que voilà, on reçoit dans un contexte qui n'est pas un contexte hospitalier,</p> <p>-elle me renvoie dans un milieu qui est libéral, à une sorte de formalisme hospitalier, ce qui n'est pas le cas d'un cabinet médical donc là, l'habillement je dirais, c'était ça qui m'a toujours intéressé quand nos infirmières n'avaient pas de blouse, l'habillement dit aussi quelque chose de qui vous êtes, ce qui n'est pas inintéressant</p> <p>-donc le port de la blouse à mon avis n'est pas essentiel dans la mesure où ce que l'on faisait, c'est qu'on avait des habits, que l'on se changeait au cabinet</p> <p>-à contrario, effectivement il est aussi important de réfléchir à puisque je dis qui je suis, dans une structure de soin ou dans une structure de cabinet, je suis quand même un soignant, l'habillement doit aussi dire quelque chose de ma tenue et ma tenue doit dire quelque chose de l'expertise que je suis censé représenter et après par respect, avoir une tenue correcte, propre</p> <p>-Voilà pourquoi la blouse, euh..., parce qu'il me semble que c'est pas un élément protecteur très intéressant dans la mesure où beaucoup</p>	<p><b><u>Comportement antérieur du MG</u></b></p> <p>➤ Accueil</p> <p>-serrage de main</p> <p>-MG prévenant</p> <p>-accueil chaleureux</p> <p>-pratique récente de la MG libérale</p> <p>-bise occasionnelle</p> <p>➤ Blouse</p> <p>-absence + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réflexion antérieure sur signification blouse</li> <li>• renvoie à un contexte hospitalier / blouse = hôpital</li> <li>• pas indispensable si tenue correcte</li> </ul>

<p>de choses sont manuportées ou en tout cas, ou alors aériennes et donc la blouse n'a vraiment pas d'impact,</p> <p>-je vois pas l'intérêt de la blouse en soi d'autant que je ne fais pas de gestes particuliers enfin des sutures ou des choses comme ça, donc là il y a le côté protection contre les salissures, mais je suis pas dans une pratique où il y a beaucoup de projections ou choses comme ça.</p> <p>-donc je me refuse absolument à porter une blouse d'autant que sur le plan de l'hygiène, moi je me suis pas mal occupé en travaillant en clinique, du <i>CLIN</i>, je voyais pas quelle était la valeur ajoutée sur le plan du risque infectieux en tout cas, dès lors où</p> <p>-moi, je mets pas la blouse parce que je pense que pour des raisons d'hygiène me concernant et les autres, j'apporte pas grand-chose.</p> <p>-la blouse dit pas qui je suis,</p> <p>-j'ai pas besoin de ça, après je dirais que c'est pas la blouse qui fait le moine hein..., donc l'habit peut-être, mais pas la blouse.</p> <p>-Moi je peux tout à fait concevoir qu'on mette une blouse, l'important c'est finalement qui je suis,</p> <p>-on peut, je pense avoir une blouse et être quelqu'un d'extrêmement chaleureux, accueillant, attentif, à l'écoute et que ça se voit et à contrario, je pense qu'on peut avoir aussi un jean et un beau polo et être un vieux con (rires), je dirai que c'est pas à ce niveau-là que je le mets</p> <p>- Alors, je dirais non parce que, au bout du compte, c'est à l'hôpital..., c'est marrant parce que à l'hôpital..., j'ai pas de blouse, mais je la mets quand je vais dans les services, quand je reçois un patient mais c'est des patients que je connais depuis 20 ans,</p> <p>-je dirai que l'essentiel, il est quand même dans les mots et dans les attitudes, après qu'il y ait une blouse ou pas, c'est autre chose, mais je pense que c'est pas une barrière,</p> <p>-pas de masque, avant la pandémie bien sûr.</p> <p>-j'avais pas, alors si, j'ai cette culture des soins palliatifs [...], passer d'une chambre à l'autre, on se lavait les mains,</p> <p>-en cabinet quand même franchement moins, bon je me les lavais de temps en temps s'il y avait des situations puis bon</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pas vraiment une mesure de protection sauf en cas de gestes particuliers</li>   <li>• ne définit pas la personne / le MG</li>   <li>• pas un obstacle à la communication</li>   <li>• pas essentielle à la relation M/P <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ importance mots et attitudes</li> </ul> </li> <li>➤ Masque</li> <li>-absence</li> <li>➤ Hygiène</li> <li>-mains du MG <ul style="list-style-type: none"> <li>• manque de rigueur depuis passage libéral</li> </ul> </li> </ul>
<p>-alors ils ont compris, il y en a pas un qui me dit quoi que ce soit parce que je suis gentil mais il y a des choses sur lesquelles il ne faut pas me chauffer</p> <p>-donc bon je parlais volontiers et puis voilà, ils me connaissent, j'ai ma sucette dans la bouche</p>	<p><b><u>Des patients habitués au fonctionnement antérieur du MG</u></b></p>
<p>-Donc là, effectivement plus de serrage de main,</p> <p>-plus de bises,</p> <p>-alors en fait..., on..., il y avait les salles d'attente et une grande salle, on arrive dans un grand hall commun donc ils restaient plutôt distancés dans le hall commun</p> <p>-Alors on a fermé les salles d'attentes, on a enlevé..., parce que chaque cabinet à sa salle d'attente, moi j'ai ma salle d'attente perso, mon collègue a la sienne mais, on a mutualisé un peu donc on a fermé les salles d'attente,</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b></p> <p><b><u> limiter les contacts et mettre une distanciation</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> <li>-arrêt serrage de main</li> <li>-arrêt bise</li>   <li>➤ Salle d'attente</li> <li>-nouvelle répartition des patients</li>   <li>-fermeture des salles d'attente personnelles</li> </ul>

<p>-on a enlevé tous les fauteuils, enfin comme c'était un petit peu recommandé,</p> <p>-Alors non pas tellement ce que j'essaye de faire parce que si je compte avec le retard que j'ai et..., ben ça fait à peu près 20 min mais moi mes créneaux sont prenables sur 15 min, sinon je n'y arrive pas ou alors les RDV sont dans 2 mois mais en médecine générale ça paraît un peu compliqué et j'ai beaucoup changé parce que en fait la bonne formule je la connais pas, donc j'ai beaucoup changé ma façon d'essayer de prendre les rendez-vous, mais c'est 15 min, mais toutes les quatre, j'en laisse une, ce qui fait que c'est quatre sur cinq consultes, donc globalement si y en a une où je peux 15 min, ce qui est rare, mais ça peut arriver, s'il y a du débordement voilà et j'essaye, voilà j'essaye : un, de trouver le compromis pour pouvoir pratiquer comme je le veux et deux, de ne pas non plus avoir des fois du retard parce que sur rendez-vous quand vous avez jusqu'à 1h de retard c'est beaucoup, alors que c'est sur rendez-vous,</p> <p>-bon dès lors où on est sur RDV,</p> <p>-donc je m'étais refusé à ça et puis bien évidemment quand la pandémie est arrivée avec toutes les restrictions, je me suis mis à faire de la TC</p> <p>-quand la pandémie est arrivée finalement ça s'est imposée</p> <p>-c'est ce que j'ai instauré aujourd'hui pour le 12h00-13h30,</p> <p>-bon, il y a une certaine distanciation dans le cabinet qui est assez large qui était déjà au départ, donc non j'ai pas eu à aménager de choses particulières</p> <p>-oui, on essayait quand on avait une forte suspicion, un contexte sur des problématiques infectieuses ou ORL ou autres, quand on était dans le pic, on avait une salle, on avait aménagé..., une des salles d'attente avait été aménagée en salle de consultation avec le matériel spécifique, l'otoscope, le stéthoscope, examen clinique, nettoyage de tout, pour mon collègue et moi,</p> <p>-parce qu'on avait une table d'examen en plus, donc un petit bureau, des ordonnances voilà...</p> <p>-port du masque</p> <p>-normalement, il y a une affiche quand même qui dit que le port du masque est obligatoire</p> <p>-Oui j'ai suivi les recommandations globalement voilà quand j'avais pas le sentiment d'aller trouver une angine diphtérique ou je ne sais quel strepto, les recommandations je les suivais et j'examinais pas le fond de la gorge, la plupart du temps je pense c'était pas nécessaire</p> <p>-Pas de blouse</p> <p>-après sur le plan habillement, si tant est que aujourd'hui je me change pas là-bas, mais j'arrive ici tout de suite je change, tout va au sale,</p> <p>-je me lave les mains, bon ça c'est autre chose, mais en tout cas je pense que ce qui est davantage manuporté, je me lave les mains et puis j'évite de cracher sur tout le monde et</p>	<p>-limitation du nombre de patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-maintien RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de modification de la durée des consultations</li> <li>• limitation du nombre de patients dans le cabinet</li> </ul> <p>-recours TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• créneaux spécifiques</li> <li>➤ Salle de consultation</li> </ul> <p>-distanciation naturelle permise par les locaux</p> <p>-création salle de consultation COVID +</p> <p><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-obligation MG</p> <p>-obligation patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affiches</li> <li>➤ Examen ORL</li> </ul> <p>-limitation sur recommandations</p> <p><u>Renforcer l'hygiène</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-maintien absence de blouse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tenue du MG</li> </ul> <p>-lavage quotidien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains</li> </ul> <p>-MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lavage fréquent</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-ben là, tout simplement, là j'ai adopté un peu les gestes barrières hein...., évidemment,  -le lavage des mains,  -mais pas autant qu'on le faisait-là (pendant la pandémie),  -mais bon après je me lavais les mains très fréquemment, j'ai pris un espèce de tic, de clac, clac voilà,  -je me lavais les mains,</p> <p>-on a mis des affiches, à l'entrée, on a mis un petit bol avec de la solution hydroalcoolique à disposition pour les patients,</p> <p>-j'ai peut-être pas été toujours très rigoureux sur le lavage des..., des différents composants de mon cabinet, poignées de portes, je le faisais de temps en temps, deux ou trois fois dans la journée mais pas de manière systématique en tout cas</p> <p>-Il y a une femme de ménage qui vient vers 6h le matin tous les jours, donc elle passe à peu près en gros, moi je la règle parce qu'il y a les parties communes, je la règle pour une demi-heure donc nettoyage etc..., donc on s'était vus en demandant un peu quel type de produit on utilisait donc voilà et puis quelles étaient les surfaces qu'il fallait bien faire  -les fauteuils qui pouvaient être en tissu et autres,  -bien sûr j'avais ramené des fauteuils que j'avais, qui étaient, des trucs en plastique donc plus facile à nettoyer par la femme de ménage qui venait tous les jours,</p> <p>-on a enlevé les revues, les jouets, bon voilà</p> <p>-non, je ne nettoies pas après chaque consultation, je ne l'ai pas eu fait, je l'ai eu fait bon quand j'avais des doutes un peu sur la présence d'un COVID par exemple lors d'une consultation, à ce moment-là les chaises, le bureau, les poignées...,  -Voilà, s'ils avaient des symptômes, bon..., je parle du début hein..., c'était plutôt s'il y avait des symptômes, là on nettoyait</p> <p>-en règle générale c'est moi qui ouvrait et fermait la porte, après dans la réorganisation stricto sensu de mon cabinet il n'y a pas eu..., non j'ai pas mis de plexiglas par exemple, je suis resté...,</p> <p>-il y a 2 fauteuils qui sont en cuir donc nettoyables facilement c'est pas du tissu et puis ben après table d'examen, les papiers, non j'ai pas aménagé de choses particulières</p>	<p>-patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gel + affiches</li> <li>➤ Cabinet</li> </ul> <p>-manque de rigueur du MG en temps de pandémie</p> <p>-majoration désinfection par femme de ménage</p> <p>-changement de mobilier</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-retrait distractions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle de consultation</li> </ul> <p>-désinfection seulement en cas de symptôme évocateurs de COVID</p> <p>-ouverture et fermeture des portes par MG</p> <p>-maintien mobilier du bureau car facilement nettoyable</p>
<p>-et en fait je me disais, mais il y a un tas de gens qui viennent pas parce que c'est le COVID, est-ce que véritablement il y a une perte ?, je suis pas sûr, je me dis mais il y a des gens qui viennent pour un rien quoi, et puis quand ils ne peuvent pas venir et ben..., ils ne viennent pas mais ils viennent pour un rien « oh j'ai un peu mal au dos, j'ai mal à l'orteil, j'ai mal à ci... », si on pouvait éliminer tout ça...</p> <p>-mais les retards, à mon avis, sont possibles dans la mesure où il y avait des gens qui avaient des examens, des colos, des machins, qui ont pu être retardés à cause du COVID, je dirais pas que dans la pratique au quotidien, soit je fais une erreur et je le vois pas et voilà, soit il faut le faire et donc enfin je demandais à faire ce qu'il fallait faire, après il y a eu probablement des retards diagnostiques</p>	<p><b><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></b>  <u>Rupture partielle et temporaire de la relation physique</u>  -MG conscient qu'il y a beaucoup de « bobologie » dans la pratique</p> <p><u>Un parcours de soins plus compliqué</u>  -des reports d'examens en début de pandémie</p>

<p>-il y en a quelques-uns qui ont dit « j'ai pas fait ma colo parce qu'il y avait le truc », il y en a un là d'ailleurs qui va être opéré de sa tumeur du côlon, il avait pas fait sa colo parce que c'était le COVID, il voulait pas, les gens ne voulaient pas aller à l'hôpital mais j'ai pas d'exemple, bon il y en a peut-être eu un ou deux, j'ai pas d'exemple marquant</p>	<p>-des patients en partie responsables de retards diagnostiques par peur du COVID</p>
<p>-donc je pense qu'on a globalement plutôt respecté les consignes mais pas de manière... enfin on était pas dans l'hystérie quoi !</p>	<p><b><u>Un respect global des MB de façon raisonnée par les MG</u></b></p>
<p>-le port du masque c'est autre chose, c'est intéressant le port du masque, je me doute qu'on va y venir donc là on peut avoir cette réflexion autour du port du masque.</p> <p>-Ben après à un moment donné, je vais être très honnête, il me semble que je retirais quand même pas mal le masque,</p> <p>-mais moi je pouvais pas parler avec le masque</p> <p>-parce que à un moment donné, j'arrivais pas à parler avec le masque alors est-ce que je peux, je vais tout dire Alexandra, je peux pas parler avec le masque, je peux pas fumer avec le masque et moi en consulte je vapote</p> <p>-que j'étais à 1 mètre 50- 2 mètres, que je me reculais de mon bureau</p> <p>-alors je me testais régulièrement donc en fait tous les 2-3 jours, en gros je l'ai eu deux fois</p> <p>-Ah ben si, à un moment donné je peux sentir que je vais parler, je vais mettre le masque, enfin moi j'avais des masques canards où je peux parler quand même, c'est un peu plus lourd que les masques chirurgicaux mais je trouvais que c'était plus pratique pour moi</p> <p>-moi je le remettais rapidement une fois que..., enfin quand j'allais examiner les gens, je mettais le masque, [...] mais je gardais le masque, j'ai pas ma sucette pendant que je les examine</p> <p>-puis il y avait une sorte de consensus on va dire autour du port du masque globalement</p> <p>-Alors c'est très marrant parce que je me suis beaucoup interrogé sur..., c'était très marrant parce que je me disais qu'à un moment donné ben de toute façon, il y avait une obligation de mettre le masque donc mettons-le et qu'est-ce que ça vient changer ?</p> <p>-mais ça m'a pas gêné sur le principe.</p> <p>-ce qui était très marrant c'est que, j'ai vu une dame vendredi et elle avait pas le masque, et il me semblait à l'évidence que finalement, je ne l'avais vue qu'avec le masque, tout d'un coup j'ai découvert un visage, parce que avec le masque, ça donne des visages qui peuvent être totalement différents et parfois j'étais même surpris, alors soit c'était gracieux ou disgracieux, c'est très intéressant et là, en même temps je la regardais et je me disais mais je la connais mais c'est pas comme ça, j'imaginai pas ce visage-là et je découvrais complètement une autre personne dans sa dentition..., et c'était très étonnant ça m'a..., j'ai eu aucune analyse particulière mais c'était très étonnant pour moi.</p> <p>-le masque c'est la Commedia dell'arte hein..., donc je sais pas quoi en dire si ce n'est qu'à un moment donné ce masque-là,</p>	<p><b><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></b></p> <p>-interrogation du MG sur l'impact du masque</p> <p>-accessoire gênant pour le MG nécessitant le retrait</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien d'une distanciation physique avec le patient compte tenu du retrait masque</li> <li>• tests réguliers du MG</li> <li>• préférence du MG pour les FFP2 mais moins confortable</li> <li>• remis pour faire l'examen clinique</li> </ul> <p>-une mesure obligatoire à laquelle il faut s'habituer</p> <p>-créateur d'imaginaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• masque = Commedia dell'arte</li> </ul>

<p>-bien évidemment je sais pas si il impacte, je sais pas comment, en tout cas il vient voilà...,</p> <p>-il vient nous dire autre chose de la personne, ça peut être vécu positivement par certains, plus négativement par d'autres,</p> <p>-alors il y en a certains par contre, des fois, j'étais un peu gêné mais des fois encore là c'est à dire que je vais..., c'est une salle d'attente, il y a plus trop de salle d'attente personnelle mais commune, je pouvais avoir rendez-vous avec telle personne et je reconnaissais pas la personne avec qui j'avais rendez-vous,</p> <p>-alors ça par contre des fois, ça m'a gêné parce que c'est toujours embêtant d'appeler les noms des gens, parce que d'abord il y a plusieurs personnes, on n'est pas obligé de donner les noms « Madame un tel »</p> <p>-j'ai trouvé que c'était intéressant puisque à un moment donné on n'était plus dans le..., en fait il y avait une sorte d'uniformité des gens, ils avaient tous un bas de visage identique et on n'était plus dans la pluralité, c'était très intéressant alors ben..., je l'ai pris comme ça et puis, sans..., sans faire de grands débats là-dessus, et j'ai trouvais ça sympa,</p> <p>-ouais donc il y a des fois où voilà, puis des fois je pouvais passer à côté des gens, ça m'arrive encore de temps en temps, je passe à côté parce que je vais pisser un coup, machin, bidule et en fait je reconnais pas que c'est la personne que je dois voir parce quand même, ils ont encore des masques dans la salle d'attente, quand ils sont pas..., alors qu'au tout début, j'ai ma salle d'attente, donc ceux qui sont dans ma salle d'attente,[...] ils viennent me voir, donc là et puis</p> <p>-donc quand on les connaît, ben on va « Bonjour » et puis on les amène mais quand dans une salle d'attente il y a plusieurs...</p> <p>-mais des fois il y avait des noms et je ne remettais plus parce que j'ai pas eu le visage donc tu as 4-5 personnes qui venaient peut-être pour le kiné ou pour...</p> <p>-non pas spécifiquement non..., non parce qu'il y a une question de confidentialité, on peut pas aller enfin, je trouve que c'est pas forcément évident de lancer des noms à la cantonade, peut-être que l'autre n'a pas envie de savoir que je m'appelle « un tel » pour un tas de raison, c'est un petit village hein..., j'en sais rien moi, donc non je lance pas les noms comme ça</p> <p>-et ben on est obligé de lancer les noms, il faut s'interroger sur cette notion de nom, des fois on n'a pas le choix mais en même temps...</p> <p>-moi par principe j'ai pas à lancer les noms sauf si je suis obligé</p> <p>-avancer masqué, c'est quand même pas rien, j'avance masqué, qu'est-ce que ça peut vouloir dire, comment je me raconte masqué,</p> <p>-après ça, certains ont pu masquer..., des ados ont pu masquer des acnés et finalement certains ont trouvé plutôt sympathique à 14-15 ans d'avoir le masque parce qu'à l'école, ça leur évitait d'être confronté à des choses comme ça,</p> <p>-je pense que pour certains, certaines timidités, le masque était une façon de se cacher encore un peu plus, parce que c'est par nature, c'est des gens qui aiment peu se dévoiler donc le masque, là il pouvait avoir aussi un effet protecteur c'est pour..., c'est d'analyser tout ce que le masque peut...,</p> <p>-d'autres ça a pu, plus acutiser leur acné par exemple,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interrogation du MG sur l'impact du masque</li> <li>• renvoie une image différente de la personne</li> </ul> <p>-perturbe la reconnaissance / l'identification des personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• crée une uniformité des gens</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nuit au secret médical</li> <li>• MG soucieux de la confidentialité des noms</li> <li>• renvoie une image différente de la personne</li> </ul> <p>-un accessoire pour se dissimuler</p> <p>-un exacerbateur de pathologies préexistantes</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-j'ai trouvé cette expérience sympathique, -non, parce que c'est une expérience, je l'ai vécu comme une expérience, là quasiment maintenant, il y en a plus beaucoup qui viennent, ils l'enlèvent et puis je les connais un peu plus parce que là j'étais dans une période, je les connaissais pas tous bien donc il y avait des visages que je connaissais pas vraiment hein..., donc je l'ai vécu comme expérience intéressante mais ça m'a pas...voilà... et puis peut-être...</p> <p>-sûrement pour certains ça a été quelque chose qui était intéressant, un peu rassurant, pour d'autres peut-être angoissant mais après j'ai pas de réflexion autre. Je pense que peut-être certains philosophes, psychologues ou psychiatres en diront des choses plus pertinentes que moi</p> <p>-j'ai pas senti que ça avait plus gêné quelque chose de la consultation -mais il y avait finalement, il y avait quelque chose de l'ordre de l'émotion, qui était moins visible sur un visage avec un masque,</p> <p>-oui, oui, oui, alors j'ai tellement été confronté à ces situations d'aggravation ou de fin de vie, soyons clairs, tous les gens qui venaient en soins palliatifs ne venaient pas forcément au centre en disant « ben je suis en fin de vie, je vais mourir » c'était pas..., c'était rarement ça, non ça pouvait être donc exprimé, après dans le fond c'était autre chose, donc toute cette démarche avec la difficulté qu'on a tous hein..., j'ai pas de protocole ni de réponse toute faite sur le sujet mais ça a tellement fait partie de mon quotidien, le masque ou pas le masque ça m'a pas impacté -Je ne sais pas, j'ai pas l'impression, après c'est compliqué</p> <p>-non parce que en fait, alors les enfants qui sont nés dans cette période etc..., ils ont eu l'habitude de voir aussi leurs parents en mettre, peut être des amis donc, et puis euh...</p> <p>-alors une fois il y en a bien sûr qui ne voulaient pas, « ben écoutez, restez dehors à ce moment-là parce que c'est obligatoire, voilà vous pouvez revendiquer ce que vous voulez, mais bon en tant que cabinet médical, je suis dans la légalité, je vous demande juste de comprendre, vous ne voulez pas le mettre et ben vous vous mettez dehors » -ben oui, oui, oui, il y a un autre effet, alors là pour le coup c'est les relations inter-patients parce que y a eu des histoires dans la salle d'attente, « Monsieur, mettez le masque... », il y a eu quelques..., il y a eu 4,5,6 épisodes où les gens se sont engueulés dans la salle d'attente, je trouve que là c'est assez intéressant parce que finalement nous n'étions plus..., -nous n'étions pas acteurs hein..., dans ce conflit mais des conflits inter-patients « ah, vous vous rendez-compte, il ne met pas le masque » et ceci et machin, avec des gens qui sont là avec une sorte de posture revendiquante, « je le mettrai pas, ou je vais le mettre comme ça pour faire chier tout le monde », -et bon il l'a fait, après c'est juste que les patients râlent « ah vous voyez celui-là... » -non ça râle, c'est souvent des personnes très âgées qui bombardent</p>	<p>-expérience enrichissante pour le MG</p> <p>-aspects positifs et négatifs du masque</p> <p>-obstacle à la communication verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de perturbation de la relation avec les malentendants</li> </ul> <p>-obstacle à la communication non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diminution perception des émotions</li> <li>• pas de perturbation dans annonce de maladie grave grâce à expérience en soins palliatifs</li> </ul> <p>-perturbe la relation avec l'enfant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enfants moins effrayés quand habitués au masque</li> </ul> <p>-mesure incomprise nécessitant de l'éducation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• source de conflit médecin-patient</li> <li>• refus =source de conflits inter patients</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-on avait une affiche très intéressante qui y est toujours et pourquoi l'enlever, c'est l'affiche d'un homme avec un slip, mais sous les burnes et « si vous mettiez votre masque, comme vous mettiez votre slip », c'est con, c'est nul mais en fait ça fait rire quoi,</p> <p>-en fait, mais, ce que je dis aux gens c'est que « ouais vous avez peut-être pas etc..., mais pensez que là, en salle d'attente, il y a des personnes âgées, ça peut leur faire peur donc mettez-le »</p> <p>-Je peux même pas aller vérifier,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• éducation par l'humour sur le port correct du masque</li> <li>• éducation du MG sur intérêt du masque</li> <li>• MG fait confiance à ses patients sur le port du masque</li> </ul>
<p>-je trouvais que c'était quand même plutôt intéressant, je continue mais je reste voilà, des fois je dis aux gens si votre bilan vous voyez qu'il y a quelque chose, bon s'il y a quelque chose d'important le labo me le dit,</p> <p>-je me suis dit, il me faut un temps aussi où je souffle même si je mange pas, et la vidéo je ne la propose plus les autres créneaux, mais que voilà une heure et demi de créneau entre midi et deux et...</p> <p>-je me dis que c'est aussi un moment où malgré tout, même si je m'arrête pas de bosser, c'est quand même plus détendant de faire de la vidéo que du présentiel, donc ça me permet</p> <p>-et les patients ils me voient manger un bout de gâteau, ça les gêne pas quoi « ah oui docteur, prenez le temps de manger » et c'est très bien, si je veux voilà, si je veux laisser la vidéo en disant excusez-moi, là je vous coupe, je regarde un truc, je peux aller boire un coup, pisser un coup, aller gueuler dehors « Wouah » (rires) donc je me suis fait un créneau comme ça, où c'est que vidéo parce que c'est plus... c'est plus léger mais pas plus</p> <p>-et bon il y a des gens qui prennent des rendez-vous en vidéo pour des certificats médicaux d'aptitude au sport et donc si ils le mettent ok, s'il le demande, je dis ben non : « ah oui mais avant on faisait comme ça », chacun fait ce qu'il veut, « je certifie avoir examiné ... », donc si je le certifie, c'est pour que je vous examine bon, « ah oui, oui je comprends », ben oui c'est comme ça.</p> <p>-si vous avez des questions à la rigueur vous pouvez prendre RDV en visio,</p>	<p><b><u>Impact de la TC sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b>avantages MG</b></p> <p>-lutte contre pratiques chronophages</p> <p>-distanciel moins prenant que présentiel</p> <p>➤ <b>inconvenients</b></p> <p>-restriction à certains motifs</p>
<p>-donc c'est devenu extrêmement spartiate</p>	<p><b><u>Impact des mesures d'hygiène sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b>Retrait distractions</b></p> <p>-ambiance moins chaleureuse</p>
<p>-je pense qu'effectivement enfin c'est pas je pense, c'est j'ai vu, alors violence j'ai pas été hyper confronté mais j'ai pu percevoir ou entendre de certains patients, que la confrontation et la promiscuité n'étaient pas forcément de tout repos,</p> <p>-j'ai pas eu de grandes problématiques de maltraitance</p>	<p><b><u>Impact des MB sur le dépistage de maltraitance</u></b></p> <p>-augmentation des violences intrafamiliales durant le confinement</p> <p>-MG non confronté à de la maltraitance durant pandémie</p>
<p>-Alors je dirais qu'il y avait..., bon je sais pas si ça a impacté la relation stricto sensu, cette espèce de colloque singulier à deux, il y avait quand même une ambiance générale, sociétale, on va dire autour de..., de ces mesures barrières, tout un climat un peu aussi parfois fantasmé hein, autour du virus, de tout ça etc..., toutes ces pensées un peu complotistes, tout ce que ça pouvait réveiller aussi d'angoisse, de colère chez les gens, « vous dites n'importe quoi, ça sert à rien, nia...,nia...,nia », donc ça a pas beaucoup impacté</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b></p> <p>-ambiance particulière générée par pandémie + MB</p>

<p>-enfin ça a impacté parce que..., mais ça a impacté tout le monde et la société en règle générale donc pas plus pas moins dans nos cabinets médicaux,</p> <p>-beaucoup ont pris l'habitude de ne plus aller dans les salles d'attentes -oui, et ben 4 fois sur 5, ils restent dans la commune, ils ne vont plus dans la salle d'attente, j'avais mis un panneau, salle d'attente ouverte, non ils restent dans la salle commune donc</p> <p>-je ne sais pas ce que ça signifie et certains, en fait finalement certains, la peur d'être oubliés dans la salle d'attente, « je suis sorti, parce que je sais pas si vous m'aviez vu, comme il y a du monde », quand il y a une personne dans la salle commune et que tout le monde est en salle d'attente, ben on va dans la salle d'attente, là, le problème c'est que c'est mixte, il y en a qui restent dans le lieu commun comme c'était, alors je me suis interrogé, j'allais en parler à ma collègue, est-ce qu'on réinstalle les salles d'attente et on arrête d'être à l'extérieur quoi ?, bon j'ai pas envie de me mettre ça sur le crâne, mais c'est une réflexion, c'est une question que je me suis posée, est-ce qu'on réoblige les gens à aller dans les salles d'attente ?</p> <p>- bon en fait, on rentre dans le cabinet et il y a un espace commun et puis salle d'attente, salle d'attente, salle d'attente et il y a des couloirs qui partent, c'est nos cabinets donc en fait voilà dans lequel, il y a un distributeur de cafés et les gens ont tellement pris l'habitude que ben voilà 3 fois sur 4 ils restent là, que les portes des salles d'attente sont ouvertes, ils bloquent les portes des salles d'attente avec le fauteuil, en fait, ils ne restent plus en salle d'attente fermée, qui fait 8 mètres carrés</p> <p>-Après je pense que..., alors souvent ben..., les gens le gardaient alors, soit ils l'avaient eu il y a peu de temps, il y a des situations où on pouvait plus ou moins..., il y avait quand même les enfants, les tout-petits qui n'avaient pas le masque, globalement les gens le gardaient et je pense qu'ils étaient dans l'immense majorité suffisamment à l'écoute des recommandations,</p>	<p>-impact identique de la pandémie dans les cabinets médicaux et dans la société</p> <p>-des patients habitués au nouveau fonctionnement</p> <p>-des patients respectueux des recommandations dans l'ensemble</p>
<p>-non, non, non, si tel était le cas je parlais plus fort,</p> <p>-ça vient changer que..., à un moment donné, quelque part ce qui devient important, c'est la parole parce qu'on a plus le visuel, donc c'était plus d'essayer de faire des constats et pas besoin de théoriser sur le sujet,</p> <p>-donc j'ai trouvé que c'était assez intéressant de se recentrer sur finalement la voix, l'intonation, ce genre de choses avec des éléments d'analyse qui sont quand même importants dans un visage, qui dit quelque chose de..., de la personne et en tout cas de ce qu'elle peut vivre au moment où elle le dit,</p> <p>-je dis, ben..., ça nous oblige à travailler en aveugle, un peu plus en aveugle, c'est juste du constat,</p> <p>-on a quand même des yeux, les yeux c'est plus voilà, c'est..., c'est, c'est moins expressif que quand on a la totalité d'un visage,</p> <p>-en fait ils savent que je suis « le Docteur PATCH »</p> <p>-c'est con (rires) parce que moi j'ai des petits masques, j'ai des nez de clown, j'ai des choses comme ça au cabinet</p> <p>-donc je mets souvent des petits trucs, j'ai des playlists, j'ai des enceintes, donc dès qu'il y a des enfants je mets des playlists, des crocodiles, des machins éventuellement, ça dépend de ce que je</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b></p> <p>-tonalité de la voix</p> <p>-focalisation sur d'autres éléments de langage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non compensation du non verbal du bas du visage par le non verbal des yeux</li> </ul> <p>-MG = « Dr PATCH »</p> <p>-accessoires rigolos et distractions</p>

<p>fais..., mais je mets des nez de clown, je fais des ballons, en fait et on mange des bonbons donc ce qui est pas très bien mais c'est pas grave..., -en fait les enfants ils aiment bien venir au cabinet, il y a des jeux,</p> <p>-j'avais dessiné des petits masques sur certains masques, j'avais fait des trucs, des sourires,</p> <p>-oui, au moment de la consulte qu'est-ce qu'ils peuvent en penser après, bon après je suis, je suis tellement..., toutes ces situations, j'y suis tellement attentif, je me rends disponible, je prends, bon bref, en général globalement ils ont le sentiment quand même que je suis à leur côté, après c'est pas toujours aussi évident que ça, mais... -bon globalement ils ont pas le sentiment que je les laisse, que je les abandonne bon et voilà</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>des enfants contents d'aller chez le MG</li> </ul> <p>-masques customisés pour les enfants</p> <p>-compenser par sa disponibilité et son empathie dans annonce de maladie grave</p> <p>-soutien du MG dans les moments difficiles</p>
<p>-donc je me suis pas senti impacté, particulièrement -Alors moi, j'en prends plus, mais en fait j'en prends encore forcément on n'a pas le choix et voilà mais non..., non..., non vraiment, alors je pourrais ne pas avoir été assez attentif pour le décrypter hein..., mais je ne crois pas</p>	<p><b><u>Relation globalement préservée en présence du masque</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>avec nouveaux patients aussi</li> </ul>
<p>-alors probablement, j'ai pas senti qu'on avait du mal à trouver plus que maintenant des professionnels</p> <p>-Alors il y avait un moment donné où y avait beaucoup de TC, d'ailleurs, je me suis beaucoup interrogé en me disant finalement il y a des tas de consultes qui ne servent à rien quoi quand tu penses, c'était quasiment que de la TC, et puis moi j'ai eu des périodes où j'ai eu le COVID aussi, donc je faisais que de la TC, bon j'ai pas eu de symptômes, mais pendant le COVID, il y a eu ces périodes avril-mai 2020, je ne me souviens plus exactement, mais effectivement on en voyait moins ce qui était sympa</p> <p>-non j'en ai pas fait plus pendant la pandémie,</p> <p>-là il n'y a eu aucun changement</p> <p>-non j'avais pas mis en place, alors oui on avait fait un grand groupe WhatsApp avec tous les soignants du village, infirmiers etc..., on a travaillé avec la mairie pour mettre en place des portages de repas, des surveillances à domicile, on avait fait des articles sur le site de..., de la mairie</p> <p>-et on avait instauré un système de médecins de garde téléphonique le week-end, pour les histoires COVID, donc les infirmières des patients etc..., savaient qu'elles pouvaient appeler tel week-end, tel médecin, pour avoir un conseil, s'il y avait une situation COVID</p> <p>-oui, oui c'était pas un système de garde, parce que je me suis cassé le col du fémur quoi, j'ai eu des appels pour des conseils de truc, bon bref rien à voir avec le COVID et globalement voilà, on a fait quand même au niveau de la..., on a essayé de mutualiser pour les masques, machin, pour en donner aussi à la maison de retraite etc...,</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b></p> <p>-des MG accessibles en début de pandémie</p> <p>-recours à la TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>continuer à suivre les patients en sécurité</li> </ul> <p>-maintenir son offre de soin en matière de VAD</p> <p>-maintien examen dermato en temps de pandémie</p> <p>-coopération interprofessionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>patients à risques</li> <li>COVID positifs</li> </ul>

<p>-il y a eu tout un élan de solidarité entre tous les soignants du village et on a monté ce truc, on était un petit groupe-là de 3-4, on faisait passer des papiers, des machins, des bidules, c'était plutôt sympa -oui voilà, oui, oui tout à fait</p>	<p>-solidarité interprofessionnelle</p>
<p>-ben alors je n'ai pas beaucoup d'exemples, il y en a où la relation s'est beaucoup renforcée parce qu'ils sont venus etc..., après comment dire Alexandra, -oui..., oui ça a renforcé parce que je...,</p> <p>-Après, ben ça a aussi été une façon, je dirais que ça a impacté parce que les gens sont venus un peu découvrir que tout d'un coup finalement le monde peut exploser, on sait que les catastrophes naturelles peuvent venir là, les catastrophes nucléaires peuvent venir et tout d'un coup on découvre que y a aussi les catastrophes sanitaires qui peuvent venir impacter -cette crise sanitaire ben c'est une crise sociale, médico-sociale et qui a quand même permis aussi voilà, ce qui fait que,</p> <p>-bien évidemment que c'est venu impacter dans le bon sens, dans le mauvais sens, j'en sais rien, c'est venu alimenter, nourrir quand même des réflexions, des propos, des colères, des stress, des angoisses aussi parce que certains sont morts quand même, des personnes un peu âgées, -et puis cette peur voilà d'un inconnu qui est un invisible et pour certains qui sont des nosophobes et compagnie c'était extrêmement angoissant, -après ben c'était une façon de parler,</p> <p>-il y a aussi la notion de confiance à un moment donné qu'on peut faire à celui qui est en face de vous, parce que vous le connaissez, parce que vous avez le sentiment que vous pouvez, -ben il me semble que je dirais qu'il y avait quelque chose quand même qui nous..., qui nous rendait solidaires les uns aux autres, -au bout du compte on était tous dans la même galère, tous dans ce temps avec</p> <p>-je vais aussi partager mes doutes,</p> <p>-J'ai continué à accueillir, expliquer, essayer de partager, -Après moi j'essayais toujours de désamorcer « ouais mais ils décident ça » -donc j'accueille, j'accueille aussi, j'essaie de décrypter qu'est-ce qu'est l'angoisse, qu'est-ce qui n'est pas l'angoisse, quelles sont les sources des gens d'où..., d'où...donc j'ai beaucoup de gens qui, certainement comme tout le monde, qui veulent pas se faire vacciner donc j'ai accueilli ça en disant bon ben voilà maintenant dites-moi ce que vous savez, ce que vous ne savez pas, moi je vais vous donner quelques éléments en vous disant voilà ce que je sais, voilà ce que je ne sais pas, maintenant c'est à vous de vous faire..., pour essayer de sortir un peu du fantasme, du machin, -j'accueille un peu les..., les blessés de la vie, ceux qui viennent aussi qui me font chier, les originaux, j'ai toujours eu ça voilà et toujours ceux qui veulent pas, ce qui savent tout..., ceux qui sont contre ça..., ceux qui savent qu'on peut guérir du sida, parce que c'est toujours...,</p>	<p><b><u>Relation M/P qui se renforce</u></b></p> <p><u>Renforcement du rôle d'interlocuteur privilégié</u></p> <p>-prise de conscience par les patients du danger sanitaire</p> <p>-crise sanitaire = crise médico-sociale</p> <p>-recherche de soutien auprès du MG</p> <p><u>Renforcement de la confiance envers le MG</u></p> <p>-solidarité MG et patients</p> <p>-patients et MG sur un pied d'égalité face à la crise sanitaire</p> <p>-partage des doutes et des incertitudes</p> <p>-écoute et échanges entre MG et patient</p>

<p>on me les envoyait toujours hein..., parce que j'essaye pas, j'essaye de voilà, donc</p> <p>-quoi qu'il en soit je reste dans l'accueil donc y a des gens qui étaient contre et j'ai toujours accueilli, après les boulots, après les arrêts de travail, on essaye d'en discuter ensemble donc j'ai pas eu de souci avec ça hein...,</p> <p>-beaucoup de questionnements, d'inconnus qu'on pouvait partager, -j'essayais de réfléchir avec eux, alors entre ce que l'on pouvait entendre, ce qu'ils pouvaient entendre et puis en fait la réalité, pour tout ce qu'on entendait sur les plateaux télé, moi ça a été compliqué [...] bon c'est pathétique, les gens comme ça</p> <p>-parce que tout le monde savait ce qu'il fallait faire bien évidemment... -alors des conflits, il n'y en a pas eu beaucoup parce que, je suis pas dans la toute-puissance mais...</p> <p>-l'idée était pas..., pas d'avoir des positions comme ça, tranchées, dogmatiques, et de sachant parce qu'on était tous...,</p> <p>-moi je suis pas arrivé voilà..., arrivé avec des..., des propos complètement arrêtés,</p> <p>-tous ces gens qui arrivaient comme ça avec les solutions miraculeuses, toutes ces approches parfois alternatives totalement délirantes etc...[...], tous ces truc-là donc j'ai appris aussi à accueillir tous ces gens qui sont des blessés, des déçus de la médecine parce que...,</p> <p>-j'essaye quand même bon d'avoir une bonne relation avec les patients,</p> <p>-j'en ai eu quelques-uns mais un ou deux hein..., qui étaient extrêmement fermés avec des idées très arrêtées sur la vaccination, ce que ça provoquait et ci et ça, « je connais quelqu'un etc ..., on veut nous faire ci, on veut nous faire ça »,</p> <p>-il n'y en a eu qu'une avec qui ça a été un peu fort [...] C'était il y a quoi 3 semaines, qu'on s'est engueulés et je suis convaincu que il reste entre nous une tension à cause de cette histoire de COVID, de vaccins, bon voilà et sinon les autres non</p> <p>-moi je suis qui je suis avec mes qualités et mes défauts,</p> <p>-il y a quand même des moments où je me suis un peu fritté, parce que je pense aussi que notre seuil de tolérance peut être un peu dépassé dans la journée, hein..., il y a des moments où dire bon « écoutez vos conneries ça suffit parce que moi j'en peu plus d'entendre ça », une ou deux fois, où j'ai pas tapé dessus, mais je me suis dit « y en a marre, les conneries j'en ai ras-le-bol de les entendre », ce qui est pas ma nature profonde hein..., mais de temps en temps euh...</p> <p>-parce que la médecine elle sait s'est sciee la branche et puis les gens, à un moment donné, pour un certain nombre sont allés voir ailleurs, dans des approches qui n'étaient pas forcément opérationnelles, mais au moins où il y avait un sens de l'accueil et de l'écoute, c'est pas pour rien,</p> <p>-et c'est aussi la médecine qui s'est décrédibilisée dans beaucoup de domaines, l'affaire du sang contaminé, l'affaire du Médiator etc..., donc à un moment donné comment on peut revendiquer l'excellence et la probité alors qu'on voit et</p> <p>-qu'on a suffisamment de choses depuis ces dernières années qui nous ont montré que finalement, le fric il est partout, la malhonnêteté elle est partout, y compris dans nos métiers</p>	<p>-des patients qui pensent tout savoir</p> <p>-MG non paternaliste</p> <p>-volonté du MG de maintenir une bonne relation avec patient</p> <p>-vaccination, source de tension au sein de la relation</p> <p>-MG, être humain avec ses propres convictions</p> <p>-médecine conventionnelle a des défauts</p> <p>-décrédibilisation de la médecine conventionnelle par le passé</p> <p>-de la malhonnêteté partout y compris en médecine</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-et puis les gens ont des expériences de vécu en milieu hospitalier qui sont dramatiques parfois, [...] mais j'ai tellement entendu de trucs y compris en cancéro ou dans la manière de dire les choses, -oh ! c'est notre métier quoi ! le prendre soin, le care, enfin ça a du sens !, il y en a qui en ont rien à branler, donc la médecine aussi, et par l'attitude de certains de nos thérapeutes s'est largement décrédibilisée [...]</p> <p>-on sent que dans ce sentiment de peur collective, les gens ont besoin d'une parole forte et d'une parole rassurante et d'une parole qui les rassure, donc n'importe quel gourou qui venait sur les plateaux de télévision et qui vous expliquait, que lui sait tout ce qui va se passer et que voilà ça..., ça..., ça..., enfin les gens ont envie de les croire [...]</p> <p>-puis c'était un moyen de faire un peu de de pédagogie : c'est quoi un virus, comment ça se transmet, qu'est-ce qu'on sait, qu'est-ce qu'on ne sait pas, parce que les gens arrivaient quand même avec des flots d'informations diverses et variées, des choses totalement..., bon vous le savez aussi bien que moi, ce que les réseaux sociaux ont pu déverser comme vérités et contre-vérités puis après on voyait aussi..., je trouvais ça très intéressant que finalement il y avait une sorte de..., là on venait utiliser cette espèce de..., enfin cette crise sanitaire sous l'angle d'une sorte de vision politique et idéologique [...].</p> <p>-et puis moi j'aime bien faire de la pédagogie « ouais c'est quoi un virus, comment ça fonctionne, voilà ce qu'on sait, voilà ce qu'on ne sait pas », « oui mais mon voisin m'a dit que... », non les gens viennent là avec leur colère parfois « ouais font chier, nia..., nia..., nia..., nia », -j'ai surtout essayé d'éduquer les gens parce que je l'ai connu..., je l'ai beaucoup connu dans le VIH,</p> <p>-mais j'ai 25 ans de suivi de patients VIH, VHC, de la toxicomanie, je travaillais dans les réseaux de toxicomanie, -alors moi, j'avais toujours cet avantage alors peut-être un peu exagéré de dire « ah oui mais moi j'ai travaillé en infectiologie, je vais vous expliquer »</p> <p>-parce que l'impact, il y a eu un impact majeur, ça vous le savez, moins de bronchiolite, moins de GEA, moins de rhinopharyngite, moins de tout ça quand même en 2020-2021, on a quasiment pas eu de grippe -donc c'est aussi d'amener les gens à la réflexion quand même, quand on pense bon..., pas de rester chez eux mais quand on fait un peu attention quand on fait les gestes barrières, c'est aussi toutes les autres épidémies qui ont quand même un impact économique colossale,</p> <p>-donc je pense que ça a remis aussi les gens voilà dans cette vigilance-là par rapport à l'hygiène ne serait-ce que ça avec les mains, le port du masque etc..., je crains que ça s'oublie vite mais peu importe, donc c'était important</p>	<p>-le MG doit rester humble</p> <p>-le « CARE » cœur du métier de MG</p> <p>-la peur rend les patients crédules</p> <p><u>Renforcement du rôle d'éducation</u> -mise en place des MB a permis de faire de l'éducation</p> <p>-éducation facilitée par expérience professionnelle particulière</p> <p>-crédibilité du MG renforcée par son expérience professionnelle antérieure</p> <p>-efficacité des MB pour lutter contre la propagation des autres épidémies</p> <p><u>Renforcement de la protection mutuelle</u> -remise de l'hygiène au 1<sup>er</sup> plan avec les MB pour la population</p>
<p>-non j'ai à peu près, enfin j'ai pas de chose, il y aura une relecture de tout ça, si on ne passe pas d'un virus à l'autre et puis ben on va voir aussi comment les choses évolues, là on attend l'hiver avec un peu de crainte, -ben non je trouve que c'est venu-là, cette pandémie virale en dehors du fait que ça a tué quand même pas mal de monde, mais globalement</p>	<p><b><u>AVENIR</u></b> <u>Devenir des MB</u></p> <p>-MG conscient que la pandémie n'est pas terminée</p> <p>-circulation des virus favorisée par la mondialisation</p>

<p>c'est venu [...] rappeler qu'il y a cette fragilité, que le monde, il est tellement interconnecté que tout passe maintenant et que c'est pas fini -non, toutes les prédictions des infectiologues, tout le monde disait qu'il y aurait des grandes pandémies virales, bon avant c'était tous les 100 ans maintenant ça va être tous les 30 ans voilà.</p> <p>-un j'étais suffisamment testé pour me dire que j'étais pas porteur au moment où..., -donc bon j'étais plutôt assez rassuré sur le fait que j'étais peu transmetteur, en tout cas, peu de risque -et je faisais quand même ce qu'il fallait, j'étais à distance hein..., on était à plus de ça, je bave pas encore quand je parle -c'était ça et puis s'il y avait le moindre problème, au moindre petit rhume parce qu'on était dans la période d'hiver, je le faisais</p> <p>-après quand ils viennent, bon moi des fois je continue à me tester de temps en temps, ça fait pas si longtemps que ça, donc je leur dis « pour l'instant moi je suis pas à risque, vous vous venez pourquoi ? » mais globalement ils me demandent et puis je leur dis « non ça va, vous pouvez l'enlever... »</p> <p>-J'avoue que je l'ai..., parce qu'à un moment donné, je pense qu'à un moment donné, d'abord on n'a plus eu de formes graves, on a eu quand même pas mal de gens COVID, depuis 6 mois, 8 mois, 9 mois, j'hospitalise personne, j'ai quand même beaucoup travaillé autour des vaccins donc globalement à part ceux qui ont pas voulu, mais pas mal sont vaccinés, quelques-uns l'ont eu donc -je pense qu'on arrivait dans un moment, c'était aussi important, d'essayer..., la notion de risque, de l'appréhender mais sans être trop dogmatique, c'était lourd pour les gens, je pense, ça finissait par être lourd</p> <p>-alors après je me suis dit ben, on va peut-être continuer là, à mettre des masques, -en fait le problème Alexandra, c'est que toutes ces idées, moi j'aime bien avoir des idées, échanger mais après ça me..., pff..., je suis fatigué, je m'étais dit, il faut qu'on mette ça en place -J'ai des FFP2, je vois que j'en ai plus et ça fait 10 jours que je me dis « mais il faut que tu en commandes » sauf que je l'ai toujours pas fait. -ça veut dire qu'il faut que j'en achète hein..., ça veut dire qu'il faut que je les mette à l'entrée, c'est plein de choses qu'il faudrait faire, je ne sais pas si je le ferais, peut-être je ne sais pas</p> <p>-si je tousse oui,</p> <p>-j'en ai gardé ouais, j'ai dédié des créneaux spécifiques entre midi et deux pour les TC où on ne peut pas prendre autre chose, c'est vidéo ou rien, -si il n'y a pas de TC, ça me permet, un, de pouvoir rattraper mon retard, deux, je fais mes papiers ça me fera toujours ça de moins à faire le soir, trois, je vais discuter avec ma collègue, je vais aller à <i>ALDI</i> acheter un <i>Yop</i> (rires)</p> <p>-et je vais continuer à le faire régulièrement, en gros dès que j'ai examiné quelqu'un, c'est peut-être plus après avoir examiné d'ailleurs que avant, je me lave les mains -je vais continuer à me laver les mains mieux que je ne le faisais</p>	<p>-de nouvelles pandémies à venir</p> <p>➤ Masque -retrait masque MG + justification</p> <p>-faire preuve de prudence en l'absence de masque</p> <p>-assouplissement du port du masque pour les patients car nombreux patients vaccinés</p> <p>-utilisation dans la pratique future incertaine</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• logistique chronophage</li> <li>• gestion du stock de FFP2 par le MG</li> <li>• fourniture par le MG si nécessaire</li> </ul> <p>-recours ponctuel par le MG en cas de maladie</p> <p>➤ TC -maintien TC avenir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bénéfiques TC pour le MG</li> </ul> <p>➤ Hygiène -mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien hygiène rigoureuse</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-Alors là en ce moment, ils me disent quand je vais les chercher, je vais à la salle d'attente, je le mets, « oh excusez-moi »</p> <p>-et ben je m'interroge, je n'en sais rien..., -je me suis dit, tiens finalement dans ces salles d'attente, qui sont une espèce de nid à microbes, de bouillon de culture...,</p> <p>-ça serait peut-être intéressant que les gens comprennent, que quand ils vont venir l'hiver et qu'ils sont mouchus-crachus, ce serait bien qu'ils mettent des masques, -est-ce que les gens vont de nouveau aller acheter les masques ?, ils vont pas...,</p> <p>-et puis après le temps passe et on est pris par le temps mais oui, je..., je me dis que là, il y aurait une sorte de pédagogie à faire « vous venez, vous toussiez, portez le masque », -donc ça vaut le coup aussi mais ça demande du temps, ça demande de la pédagogie, ça demande..., après en cabinet, on est pris par 3 milliards de choses donc c'est compliqué, d'où l'intérêt de ces maisons de santé et autres, de faire ce travail, les infirmières ASALEE, travailler un peu sur la communication.</p>	<p><u>Espoir des MG</u> -des patients qui se relâchent sur les MB</p> <p>-MG conscient des dangers du cabinet</p> <p>-espoirs dans la responsabilisation des patients pour port du masque</p> <p>-éducation sur les MB à poursuivre avec appui sur structures pluriprofessionnelles</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Entretien n°8.

E : Allo, bonjour Docteur, tout d'abord je vous remercie d'accepter de participer à l'entretien, alors juste pour repréciser un petit peu le sujet donc, il s'agit d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières, qui ont été instaurées pendant la pandémie de COVID, ont pu impacter leur relation avec le patient.

MG8 : D'accord.

E : Donc pour débiter, pouvez- vous me parler de vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG8 : Alors c'est à dire dans l'accueil tout ça, au niveau de la salle d'attente aussi, comment ils sont positionnés ou....

E : Juste l'accueil, comment vous receviez les patients avant la pandémie ?

MG8 : Alors, effectivement j'avais l'habitude pour certains, de faire une poignée de main, une poignée de main quand c'était tendu, poignée de main et puis après je les invitais à venir dans le bureau tout simplement.

E : D'accord, qu'est-ce qu'il en était en matière de port de blouse ou de masque ?

MG8 : Non, je mettais pas le masque, ça m'arrivait quand même de mettre un masque quand des fois j'étais malade, quand moi j'étais malade, que ce soit rhino ou gastro ou autre, j'avais l'habitude des fois de mettre un masque selon les patients, quand j'avais des patients fragiles en face ou même des bébés quand je toussais pas mal et puis après blouse c'était très rare. J'en avais quasiment pas.

E : Et comment accueillez-vous les patients depuis la pandémie ?

MG8 : Alors on peut compter pendant aussi ou c'est seulement après ?

E : Oui bon on est encore dans la pandémie.

MG8 : Ouais voilà parce qu'en fait au début, c'est vrai que, ne sachant pas trop, on avait euh..., en fait on mettait des blouses pour pouvoir justement ne sachant pas, ramener à la maison, pas à la maison, donc en fait je mettais pantalon, blouse, euh..., les tenues que j'avais, des vieilles tenues de blocs ou ce genre de choses-là donc intégrale et du coup masque FFP2 que j'ai gardé jusqu'à, il y a peut-être allez cinq mois de ça, et depuis j'avoue que la blouse je mets plus, les habits de villes sont souvent plus confortables et évitent de se changer aussi et puis par contre depuis je dirai ouais depuis six mois à peu près, je dois être juste au masque simple, au masque simple et là en ce moment, j'ai plutôt tendance à le mettre que quand il y a des gens malades ou quand j'ai vu des gens malades dans le cabinet et de l'enlever quand les patients vont bien quoi.

E : D'accord et niveau poignée de main ?

MG8 : Non je fais plus, à part voilà c'est très rare maintenant, je serre plus les poignées de mains et après, après je me lave les mains entre chaque patient, pendant l'examen, des fois plusieurs fois pendant l'examen effectivement mais ça a toujours été un petit peu un toc j'ai envie de dire, de se laver les mains dès que je touchais un patient.

E : D'accord, ça marche et comment vos patients ont-ils vécu ces changements dans l'accueil justement, le fait de ne plus leur serrer la main, éventuellement de mettre une blouse avec laquelle ils avaient pas l'habitude de vous voir ?

MG8 : Ils l'ont plutôt bien accueilli dans l'ensemble, après la poignée de main spontanément ils l'ont pas fait, il y en a quelques-uns qui continuent en fait de tendre la main et de me dire « ah oui c'est vrai, on le fait plus maintenant » voilà, mais dans l'ensemble, ils ont plutôt assez bien accueilli la chose et puis voilà, ils faisaient la remarque de me dire « ah vous êtes en tenue de bloc » ou « on n'a pas l'habitude de vous voir comme ça » voilà mais c'était plutôt assez bienveillant dans l'ensemble quoi.

E : D'accord, alors comment est-ce que vous avez réorganisé le cabinet sur un plan logistique avec les mesures barrières justement ?

MG8 : Euh..., alors déjà dans notre local, mon collègue vous l'avait peut-être détaillé, on avait chacun des salles d'attente séparées et il y a un grand hall central avec des petites salles d'attente, euh..., en fait on avait fermé les salles d'attente et on en mettait dans le couloir pour qu'il y ait un petit peu plus d'espace pour chacun, pour pouvoir vraiment espacer et en laissant les portes ouvertes été comme hiver quoi, grosso modo ça on l'a fait jusqu'à pareil il n'y a pas très longtemps, il y a à peu près six mois jusqu'à la dernière vague grosso modo et donc les patients ont quand même pris l'habitude depuis, de voilà, porte de la salle d'attente ouverte et de se mettre plus tôt dans la pièce centrale qui est ronde pour voilà pouvoir circuler, il y en a même certains qui continuent de rester dehors.

E : d'accord.

MG8 : ...qui préfèrent rester dehors et voilà je pense que c'est à peu près ça, on a mis du gel hydroalcoolique à l'entrée aussi du centre, chose qui n'y avait pas forcément avant, du gel hydroalcoolique toujours disponible, après ils ont un lavabo à leur disposition.

E : D'accord et au niveau des chaises et des distractions qu'il pouvait y avoir dans la salle d'attente ?

MG8 : Ah oui, alors chaises jusque-là on avait des vieilles, parce que du coup moi j'ai récupéré un cabinet, c'est mon collègue qui est parti à la retraite, et en fait c'était des chaises en tissu et je pense qu'on avait même changé un tout petit peu avant peut-être, les chaises, on les a mis en plastique, on a récupéré des vieilles chaises de jardin qu'on avait plutôt en plastique qui pendant le COVID ont été plus faciles à désinfecter que les chaises en tissu et donc ça c'est quelque chose qui est resté voilà après au moment du COVID même, pendant les premiers mois on désinfectait régulièrement quand il y avait un patient etc..., là franchement, actuellement, je le fais plus quoi..., ils ont du gel à disposition si ils veulent mais j'avoue que je désinfecte plus du tout les chaises quoi.

E : Et qu'en était-il du nombre de chaises dans la salle d'attente ?

MG8 : Ben en fait voilà, j'avais reparti finalement, on avait réparti les chaises dans le couloir et finalement c'était plutôt assez..., comme en plus on est sur rendez-vous, même quand il y avait un peu de retard, il n'y avait pas énormément de patients en même temps, donc ça, ça a permis de simplifier les choses et c'est vrai que l'accueil est plutôt assez grand donc ça permettait de pouvoir garder largement les distances minimales quoi entre chaque patient.

E : d'accord et les distractions du coup ?

MG8 : j'ai enlevé des jouets pour les enfants, j'ai tout enlevé aussi, le peu qu'il restait parce que c'est volé ça à chaque fois, mais du coup, du coup voilà on les avait enlevés, les magazines aussi et j'ai réintégré petit à petit quelques petits jouets qui soient faciles à désinfecter et pas beaucoup de choses quoi.

E : Et vous êtes sur rendez-vous c'est bien ça ?

MG8 : oui

E : Déjà avant la pandémie ?

MG8 : oui, oui, déjà sur rendez-vous avec des créneaux d'urgence en plus.

E : Ok et pendant la pandémie vous avez élargi un petit peu les créneaux de consultation ou pas forcément ?

MG8 : non pas forcément, en fait je fonctionnais moi avec un portable, en fait j'avais des créneaux sur *Doctolib* et ensuite je leur demandais de m'envoyer un SMS quand ils avaient besoin et moi je les calais sur les créneaux d'urgence en plus dans la journée, chose qui a été changée depuis parce que j'ai fait appel à un nouveau logiciel où les patients peuvent prendre eux-mêmes leur consultation d'urgence, ça se débloque au fur et à mesure donc voilà, donc c'est vrai que ça a pas..., voilà donc sur rendez-vous mais avec quand même des dispos d'urgence régulières.

E : Ok très bien et quelle est la durée de vos consultations ?

MG8 : 15 min ouais je bloque 15 min.

E : D'accord et vous avez eu une perte de de patientèle pendant le confinement ?

MG8 : euh..., oui, ouais pendant le confinement oui, parce que en moyenne, on est dans des cabinets où on tourne à peu près à 40-45 surtout en période un peu épidémique, en février, mars, avril, on est tombé à 20 patients par jour et puis au début en plus on faisait beaucoup..., beaucoup de TC en fait, tout était transféré quasiment en TC, ou alors je faisais des consultations téléphoniques même si certains n'avaient pas de quoi faire, ou via le logiciel au tout début donc on s'est débrouillé, après on a retrouvé un petit rythme de croisière moi je dirais vers..., au bout de quinze jours, trois semaines une fois que les choses étaient en place avec la TC etc...

E : D'accord, qu'en était-il de la TC avant la pandémie ?

MG8 : J'en faisais pas du tout, j'en faisais pas du tout justement j'avais..., bon je m'étais dit « oh je verrais plus tard » et puis c'est tombé effectivement comme beaucoup, on a été obligé de s'y mettre aussi.

E : Pour quelles raisons vous n'en faisiez pas ?

MG8 : parce que j'avais..., moi j'ai un peu du mal à changer les habitudes, toujours un petit peu d'angoisse et c'est vrai que voilà j'avais changé..., j'étais en train de changer le logiciel, j'étais voilà, j'avais beaucoup de choses en même temps et ça me faisait trop d'un coup et du coup j'ai changé de logiciel en plus moi, médical, au mois de mars 2020 quoi, donc en plus en plein COVID, donc j'étais avec les mises à jour, les machins, le nouveau logiciel, plus le COVID, tout réorganiser la TC en plus donc voilà c'était très..., ça faisait un peu beaucoup et j'avais pour projet de le faire après en fait.

E : D'accord donc vous n'étiez pas opposé à l'utilisation de la TC ?

MG8 : Ah non j'étais pas complètement..., non, non pas du tout j'étais pas opposée, c'est simplement le timing qui était pas forcément idéal quoi c'est tout et c'est vrai que ça m'a bien dépannée parce que ça a permis de pouvoir facturer certains trucs, de pouvoir continuer finalement à travailler quoi.

E : Humm, humm, en matière de VAD ou visite en MDR si vous en faites, est-ce que vous avez continué à les faire ?

MG8 : Alors j'ai continué à les faire après dans l'ensemble, j'essayais de les faire le mardi après-midi euh... parce que je travaillais pas justement le mardi après-midi donc j'essayais de cibler un petit peu et au début en

fait, je faisais attention si j'avais vu des COVID, des vrais COVID diagnostiqués, etc..., j'évitais d'aller faire les VAD le jour même sans pouvoir..., sans pouvoir me changer, je faisais attention de pouvoir me changer si besoin, et actuellement j'essaie quand même de faire attention, je porte toujours le masque quand je vais chez eux, je me lave les mains, j'ai du gel dans la voiture aussi ou dans mon sac, mais voilà de faire encore un peu attention.

E : Ok et pour les patients suspects COVID ou COVID+ vous aviez mis des mesures particulières en place pour les recevoir ?

MG8 : Alors au tout début oui, on avait réservé justement une salle d'attente, comme tous les autres professionnels de santé ne pouvaient pas exercer, on avait récupéré une des salles d'attente dans lequel on avait mis une table, chaise, du matériel exprès, ça on l'a gardé je dirais allez peut-être les 2 mois du confinement et après pour des questions pratiques, on a réintégré, par contre on les mettait en fin de..., moi personnellement je les mettais en fin de consultation, soit en fin de matinée de façon à pouvoir désinfecter derrière, soit en fin de journée pour pouvoir justement après aérer et pas mettre les autres patients en contact et en général le masque, j'essayais de le changer avant de voir des personnes COVID et la seule fois où je l'ai pas changé bah... j'ai attrapé le COVID, enfin quelques jours après plutôt, sur deux patients qui étaient en réa en plus.

E : Ah mince, et vos patients, comment selon vous ont-ils vécu cette réorganisation ?

MG8 : Après je pense voilà ils l'ont assez compris, après ils savaient pas trop, j'en ai beaucoup où en fait, ils savaient pas se positionner, « je peux venir, je peux pas venir, qu'est-ce que je dois faire, je dois vous prévenir » même encore à l'heure actuelle, j'en vois des COVID régulièrement, ils sont plus intégrés à la consultation maintenant et du coup voilà les gens savent pas trop « Est-ce que j'ai droit de venir ? Est-ce que j'ai pas le droit ? Est-ce que je peux toucher ? », il y en a qui osent pas s'asseoir, qui voulaient pas s'asseoir voilà, ils osaient pas me donner la carte vitale, voilà c'était un peu un petit peu difficile mais pas tellement mais c'était ne pas savoir comment faire en fait tout simplement.

E : D'accord, pas de relation conflictuelle ou d'autres choses ?

MG8 : non, non, non pas du tout, non c'est du fait qu'ils avaient peut-être peur de me contaminer ou de contaminer tout le reste ambiant, j'en ai encore hein..., ça se compte sur les doigts de la main mais qui restent debout à la consultation avec leur enfant derrière, de pas toucher, de pas bouger, je sais pas si c'est par crainte pour moi, si c'est par souci de bien faire, si c'est par crainte pour eux, j'avoue je sais pas trop.

E : Ok et au niveau de l'hygiène au cabinet en dehors du gel que vous avez mis dans la salle d'attente, est-ce qu'il y a d'autres choses qui ont changé ?

MG8 : Alors il y a du gel hydro sur mon bureau et après sur le côté, mes chaises sont en plastiques, quand je vois des patients COVID, j'essaye au moins de désinfecter le bureau avec un produit désinfectant, hein..., le bureau et la chaise et après je désinfecte le matériel pareil avec un chiffon, j'ai 2 stéthos, 2 trucs, j'attends je laisse un peu en pause, je désinfecte, je laisse agir et voilà j'essaye au moins après je le fais quand c'est des gastro, je le fais quand c'est des COVID ou d'autres types de pathologies aussi quoi, je désinfecte assez régulièrement généralement.

E : Et ça vous aviez déjà l'habitude de le faire avant la pandémie ?

MG8 : Je le faisais déjà, peut-être un peu moins systématiquement pour tout ce qui est bronchite, tout ça, tout ce qui était gastro et tout je me méfiais quand même, mais peut-être moins sur tout ce qui était bronchite etc..., donc c'est vrai que je le fais peut-être plus maintenant depuis le COVID et un peu pour toutes ces pathologies.

E : Et vous avez majoré davantage votre hygiène des mains ?

MG8 : je pense pas, je pense pas, c'est vrai je le fais déjà pas mal, je le faisais déjà pas mal et au savon, et au gel hydroalcoolique quoi, donc ça..., ça a pas vraiment changé finalement parce que voilà j'étais déjà un peu une psychopathe du lavage de main. (rires)

E : D'accord, très bien si on se concentre alors davantage sur la consultation, quelles difficultés dans votre relation avec le patient vous avez pu rencontrer lors des différentes étapes de la consultation du fait des mesures barrières et plus spécifiquement du fait du port du masque ?

MG8 : Ben du coup les examens de la bouche, l'examen de la bouche en fait tout simplement, à se poser la question, « attends je fais ouvrir la bouche, pas ouvrir, est-ce que c'est nécessaire ? », c'est vrai que quand il y a pas vraiment de mal de gorge, je ne faisais plus enlever le masque quoi, d'habitude c'était quelque chose que je faisais systématiquement, l'examen il était toujours dans le même sens pour rien oublier et l'ouverture de bouche faisait partie du truc même s'ils avaient pas mal, je regardais un peu systématiquement et c'est vrai que ça c'est un peu, c'est un peu bloqué et aussi des lésions sur le visage, la surveillance de grains de beauté, de choses comme ça, voilà c'est vrai que ça c'est quelque chose qu'on fait systématiquement à l'examen et il y a des patients effectivement qui me disent « ah mais non, mais avec le masque vous l'avez pas vu, mais ça je l'ai depuis un moment », par exemple sur des lésions du nez ou des choses comme ça, des kératoses, et ça je trouve que ça bloquait quand même pas mal au niveau..., pour l'examen physique en lui-même quoi.

E : Et du coup vous pensez qu'il y a pu avoir des retards diagnostiques ?

MG8 : Alors j'ai pas eu de cas graves, de choses comme ça, mais après je pense qu'il y a des trucs qu'on aurait peut-être pu voir, peut-être un petit peu plus tôt oui c'est possible, c'est possible et après je me suis posée la question plusieurs fois, même sur des patients fumeurs, le fait de regarder un petit peu la gorge régulièrement, j'en ai pas vu mais des lésions de la bouche ou des amygdales, des trucs comme ça, c'est quelque chose dont on aurait pu passer éventuellement à côté, après j'ai des patients que j'ai connus pendant la pandémie, il y avait même des enfants qui n'ont jamais vu mon visage sans masque et qui me disent ça « ah ça fait bizarre de vous voir sans masque docteur maintenant » donc je trouve que ça aussi voilà au niveau de la connaissance des gens, de l'apprentissage pour les enfants c'est pas toujours évident quoi.

E : C'est-à-dire ?

MG8 : Ben c'est-à-dire, pas voir le visage réel de la personne notamment pour les bébés etc..., c'est voilà, un regard qui est un peu différent et voilà la personne est différente avec le masque et sans le masque quoi.

E : Nous venons de parler de l'examen ORL et votre examen dermato, de même que tout ce qui est palpation, ça a été modifié pendant la pandémie ?

MG8 : Non moi je le faisais quand même dans l'ensemble non systématiquement, ça..., ça me posait pas de problème après de toucher, de toucher les gens, de toucher de faire déshabiller, sur le reste, à part le visage, si j'enlevais pas le masque systématiquement mais j'essayais quand même d'être plus vigilante sur ça maintenant.

E : Et pensez-vous que les mesures barrières ont pu vous gêner dans le dépistage ou le repérage de maltraitance ?

MG8 : ouais, non pas forcément, je pense pas ouais, de mon côté je pense pas.

E : Ok, au niveau de l'interrogatoire, est-ce que le masque vous a posé des soucis ?

MG8 : c'est-à-dire ?

E : Ben par exemple avec les patients malentendants ?

MG8 : Ah oui...oui, alors j'en ai pas beaucoup pareil mais notamment j'ai vu un monsieur du coup ce matin mais d'ailleurs on a toujours, on garde pas le masque parce qu'en fait, c'est un monsieur qui entend quasiment rien, sa femme, il arrive à la comprendre mais à chaque fois elle baissait son masque même pendant la pandémie, elle baissait son masque pour qu'il puisse lire un peu sur les lèvres et moi il me comprenait pas, déjà j'ai une voix qu'il a du mal à comprendre et en plus avec le masque il comprenait rien du tout et ça..., ça s'est aggravé avec la pandémie. Et là aujourd'hui il a pu lire un peu sur mes lèvres donc c'était plus facile sans le masque.

E : Oui du coup vous avez retiré le masque ?

MG8 : Ouais j'ai retiré le masque, alors je gardais les distances mais obligée de retirer le masque et avec lui je l'ai retiré beaucoup plus tôt qu'avec les autres parce que sa femme me dit « écoutez, enlevez le masque parce qu'il comprend pas », (rires) et elle, elle l'enlevait d'elle-même pour justement bien articuler et voir et ça..., ça a pas été évident alors ça a pas été avec beaucoup de patients mais lui notamment et je l'ai vu ce matin en plus.

E : Et avec les enfants ?

MG8 : Euh..., alors ouais, c'est difficile à dire s'ils étaient un peu effrayés mais oui c'est vrai qu'il y a des bébés, en fait les bébés que j'ai suivis pendant les confinements, les trucs comme ça, voilà ils m'ont jamais vu effectivement sans le masque donc après je sais pas, y a eu effectivement des pleurs il y a eu des craintes, ils aiment pas des fois quand c'est les parents qui portent le masque aussi au cabinet parce qu'ils ne les voient pas comme ça à la maison, donc je pense que c'est possible après j'ai pas forcément eu la confirmation parce que c'est souvent des tout-petits qui ne s'expriment pas mais c'est techniquement possible.

E : Et avec les enfants un peu plus grands ?

MG8 : Non pas de soucis particuliers non, après moi j'étais pas hyper exigeante pour que eux par exemple portent le masque en dessous d'un certain âge, s'ils étaient pas malades, même s'ils étaient malades c'était pas grave, moi j'avais le FFP2, je le changeais régulièrement et j'exigeais pas que eux aient le masque complètement quoi.

E : D'accord, et avec les patients qui venaient consulter pour un motif psychologique ou de la dépression, est-ce que les mesures barrières ou le masque ont pu vous poser des soucis du fait peut-être de ne pas voir tout leur visage ou de ne pas pouvoir finalement avoir des gestes de réassurance ?

MG8 : J'avoue que je..., voilà quand il y avait besoin je touchais s'il fallait. J'ai..., voilà, j'ai même une personne que j'ai pris dans mes bras, c'était en 2020 au moment un peu des confinements parce que y a des circonstances des fois, c'est un petit peu difficile, mais voilà quand il fallait, quand je sentais qu'il y avait besoin, ça me posait pas de problème voilà de poser, de mettre la main..., de mettre une main sur une épaule et la personne c'était généralement bien accueilli et aussi quand il y avait un besoin particulier, j'étais pas forcément rigide du coup.

E: Et le fait de ne pas voir le bas du visage de vos patients ?

MG8 : Ben c'est vrai que quand maintenant, je vois qu'on enlève le masque, de revoir les gens, je me dis « ah oui c'est vrai, ils avaient cette tête » donc en soit je me suis habituée mais c'est vrai que je me dis « ah oui c'est vrai, je me rappelle plus ce type de visage » voilà et c'est vrai que moi je regarde..., enfin je suis assez observatrice et c'est vrai que voilà, le fait de ne pas voir effectivement une partie du visage ça pouvait être gênant parce que ben oui j'aime bien quand même vérifier que la peau va bien, qu'il n'y ait pas de lésion cutanée, de choses comme ça quoi, donc c'est vrai que c'est pas forcément très agréable.

E: Donc vous n'hésitez pas à recourir à des gestes de réassurance, est-ce que du coup justement si vous avez été confronté à l'annonce de maladies graves pendant cette période, les mesures barrières, ou le masque vous ont posé problème ?

MG8 :Euh... ben dans un sens non parce que je..., j'enlevais et je faisais ce qu'il fallait quand j'en..., j'en estimais le besoin en fait, donc c'est sûr que j'ai pas respecté stricto sensu la règle, masque machin, donc des fois j'enlevais s'il y avait besoin, je leur faisais enlever s'il y avait besoin, je touchais s'il y avait besoin peu importe les recommandations et tout le reste quoi, on traite quand même de l'humain et c'est vrai que ce côté-là c'est assez important quoi, en tout cas pour moi.

E': Oui donc si vous retiriez le masque, c'est donc qu'il vous gênait dans ces circonstances, de quelle façon ?

MG8 : Oui effectivement dans un sens ça me gênait de pas pouvoir voir le visage alors dans un sens ça m'a des fois aussi servi le fait de voilà, y a que les yeux, on peut cacher aussi des fois un petit peu les émotions ou voilà, donc des fois ça pouvait quand même servir un petit peu sur certaines choses, pour cacher un peu certaines expressions du visage mais c'est vrai que je trouvais que ça mettait une sorte de barrière un petit peu, le frein puis quand les gens pleurent ça coule partout, pour se moucher voilà c'était pas forcément évident non plus quoi, au niveau pratique tout simplement donc oui c'est pas..., ça posait quand même des problèmes à ce moment-là quoi, c'est vrai que des fois pour être un peu plus intelligible, pour pouvoir aussi ne serait-ce que respirer un petit peu quoi, quand vous dites ça sur l'émotion, ça peut voilà, on peut hyperventiler un petit peu, être nous sur le fait de l'émotion aussi, pas que le patient, à respirer plus vite, être un peu gêné, avoir du mal à respirer derrière son masque et à garder un peu son calme aussi donc ouais ça m'arrivait effectivement de défaire aussi dans ces circonstances-là.

E : Oui bien sûr, comment les patients ont-ils vécu l'application donc toutes ces mesures barrières pendant les consultations ?

MG8 : Euh..., ils ont..., ils ont quand même bien suivi, après dans l'ensemble, il y en avait certains qui étaient quand même un petit peu réticents voilà à porter, après on l'avait affiché dans les salles d'attente, dans le hall d'entrée que le masque était obligatoire, de se laver les mains voilà les consignes d'usage, ça a été franchement assez bien accueilli, il y en a quelques-uns qui sont un peu sortis du lot mais voilà à râler etc..., mais ça c'était très rare quoi.

E : Et comment ça se passait justement avec ces patient-là ?

MG8 : Euh..., ben après de toute façon, s'ils étaient pas contents, ils partaient quoi, s'ils étaient pas contents, ils attendaient dehors s'ils voulaient, mais c'était comme ça, il y a une sage-femme dans notre centre donc avec des femmes enceintes, des gens qui étaient fragiles aussi donc on leur exprimait gentiment le fait qu'ils sont pas tout seuls, il y a des gens fragiles autour d'eux et que s'ils sont pas contents, ils peuvent aussi attendre dehors mais le masque est obligatoire ici quoi donc dans l'ensemble après voilà quoi, ça râlait un petit peu, puis après ils acceptaient de le mettre et puis voilà, on en fournissait quand ils n'en avaient pas et puis voilà, c'est jamais monté trop dans les tons non plus quoi.

E : Donc si on revient un peu sur les équipements, comme nous l'avons vu au début de l'entretien vous aviez quand même des masques et du gel du coup avant la pandémie.

MG8 :Du gel, j'en avais ouais, j'en avais peut-être quelques..., voilà deux flacons, j'essaye toujours d'en avoir à peu près deux au cabinet et les masques, j'en avais mais des vieux quoi, des vieux masques qui dataient de la grippe aviaire de 2002 ou un truc du style donc des vieux trucs quoi, j'avais des masques chirurgicaux que j'avais trouvés dans des services et je m'étais fait..., voilà j'en avais gardé peut-être une dizaine qui ont pu me servir en me disant tient ça servira un jour et puis les masques FFP 2, voilà ils étaient super vieux et puis après j'ai essayé de récupérer à droite à gauche chez des personnes qui en avaient, le temps de pouvoir en trouver aussi quoi et la tenue je l'ai gardée à peu près peut-être trois semaines, trois semaines, un mois après de temps en temps je remettais que le haut et puis après j'ai fini par arrêter de me changer.

E : Et pourquoi vous ne portiez pas de blouse avant la pandémie ?

MG8 : Parce que le côté..., le côté pratique en fait j'arrive, je m'assois, le matin quand je déposais les enfants à l'école, c'était un peu branle-bas de combat, j'arrivais, le temps d'allumer l'ordi etc..., c'était une habitude finalement comme ça. Après ma tenue je la changeais du coup tous les jours, quand j'arrive, je me déshabillais de toute façon dans la maison et je mets au sale, je garde jamais la même tenue d'un jour sur l'autre et mais

c'est vrai que voilà, j'ai pas gardé pour le côté pratique en fait, le fait de se changer etc..., quand on est un peu toujours pressé, il faut faire vite avec des horaires.

E : Ok, ce n'était pas pour des raisons d'hygiène ou de barrière avec le patient ?

MG8 : non, non, non c'est vraiment pas non, non c'est pas..., après c'est vrai que j'en avais eu discuté avec des collègues pour qui pour eux ça permettait de mettre une certaine distance avec le patient mais en tout cas moi je l'utilisais pas comme ça, c'est plus voilà pour éviter de salir la tenue, pour éviter de ramener des microbes à la maison et puis c'est tout, le côté je peux laver à 90° une tenue de bloc, ça résiste bien et pas mes habits classiques quoi, mais voilà c'est pas tellement pour la distance avec le patient pour moi.

E : Très bien, selon quel avenir pour ces mesures barrières dans votre pratique future ?

MG8 : Euh..., franchement j'espère reprendre ce que je faisais avant, alors pas tellement pour le gel pour les patients, alors en même temps ça je pense que ça va rester, mais plutôt par rapport au port du masque quoi voilà, je le faisais déjà un peu de mettre quand j'étais malade ou certains patients quand ils étaient malades peut-être voilà prendre un peu plus de précautions mais après j'aimerais personnellement voilà que ça, revoir le visage des patients, pouvoir être..., respirer plus tranquillement dans le cabinet, pas avoir à tout désinfecter toutes les 2 secondes à chaque fois que quelqu'un touche voilà, dans ma pratique, j'aimerais que ça revienne un peu comme avant, tout en gardant le gel hydroalcoolique à l'entrée, ça finalement c'était quelque chose que..., voilà qui ne pose pas de problème à garder pour le coup.

E : Et garder de la TC ?

MG8 : oui, oui ça voilà, ça, c'est bien intégré de toute façon dans le..., dans ma pratique quotidienne quoi, donc on fait tous les jours des TC, alors il y en a plus ou moins en grand nombre mais voilà, mais j'en fais quand même pas mal et ça je trouve que c'est assez pratique et ça..., ça restera effectivement.

E : Et le fait de ne pas pouvoir examiner les patients en TC, ça ne vous pose pas de problème ?

MG8 : Ben la plupart du temps j'essaye de voilà de le faire, voilà quand il y a besoin d'un examen je leur dis, je revérifie mais non ça me pose pas de soucis sur certaines..., certaines choses quoi la plupart du temps ils savent très bien qu'il faut que je les ai quand même vus un petit peu, c'est bon pour des certificats quand j'ai vu le patient régulièrement, les renouvellements de contraception en dépannage, des fois le renouvellement de traitement s'ils sont au travail et qu'ils peuvent pas se déplacer ou qu'ils ont oublié, bon je dépanne et puis j'examine après, si j'estime qu'il y a besoin d'un examen je leur donne rendez-vous un peu plus tard quoi dans la semaine ou autre ou je les fais revenir au cabinet voilà j'essaye d'adapter dans tous les cas.

E : Ok, ça marche est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur votre relation avec le patient qu'on n'aurait pas abordés et si oui lesquels ?

MG8 : Non a priori je ne pense pas après, je pense qu'on a à peu près fait le tour, sur la question, non comme ça je vois pas.

E : D'accord est-ce que vous voudriez rajouter quelque chose ?

MG8 : non, non à priori non

E : Parfait, alors nous avons terminé, merci pour votre participation.

<u>Verbatims</u> E8	<u>Thèmes et thèmes superordonnés</u>
<p>-oui, oui, déjà sur rendez-vous avec des créneaux d'urgence en plus, -non pas forcément, en fait je fonctionnais moi avec un portable, en fait j'avais des créneaux sur <i>Doctolib</i> et ensuite je leur demandais de m'envoyer un SMS quand ils avaient besoin et moi je les calais sur les créneaux d'urgence en plus dans la journée, chose qui a été changée depuis parce que j'ai fait appel à un nouveau logiciel où les patients peuvent prendre eux-mêmes leur consultation d'urgence, ça se débloque au fur et à mesure donc voilà, donc c'est vrai que ça a pas..., voilà donc sur rendez-vous mais avec quand même des dispos d'urgence régulières</p> <p>-J'en faisais pas du tout, j'en faisais pas du tout justement j'avais..., bon je m'étais dit « oh je verrais plus tard » et puis c'est tombé effectivement comme beaucoup,</p> <p>-parce que j'avais..., moi j'ai un peu du mal à changer les habitudes, toujours un petit peu d'angoisse</p> <p>-et c'est vrai que voilà j'avais changé..., j'étais en train de changer le logiciel, j'étais voilà j'avais beaucoup de choses en même temps et ça me faisait trop d'un coup et du coup j'ai changé de logiciel en plus moi, médical, au mois de mars 2020 quoi, donc en plus en plein COVID, donc j'étais avec les mises à jour, les machins, le nouveau logiciel, plus le COVID,</p> <p>-tout réorganiser la TC en plus donc voilà c'était très..., ça faisait un peu beaucoup</p> <p>-Ah non, j'étais pas complètement..., non, non pas du tout j'étais pas opposée, c'est simplement le timing qui était pas forcément idéal quoi c'est tout</p> <p>-et j'avais pour projet de le faire après en fait.</p>	<p><b><u>Fonctionnement antérieur</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-RDV + créneaux d'urgences</p> <p>-absence TC + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• difficultés à changer les habitudes</li> <li>• changement de logiciel médical en cours</li> <li>• projet de la mettre en place</li> </ul>
<p>-Alors, effectivement j'avais l'habitude pour certains, de faire une poignée de main, une poignée de main quand c'était tendu, poignée de main et puis après je les invitais à venir dans le bureau tout simplement.</p> <p>-Non je mettais pas le masque,</p> <p>-ça m'arrivait quand même de mettre un masque quand des fois j'étais malade, quand moi j'étais malade, que ce soit rhino ou gastro ou autre, j'avais l'habitude des fois de mettre un masque selon les patients, quand j'avais des patients fragiles en face ou même des bébés quand je toussais pas mal</p> <p>-et les masques, j'en avais mais des vieux quoi, des vieux masques qui dataient de la grippe aviaire de 2002 ou un truc du style donc des vieux trucs quoi,</p> <p>-j'avais des masques chirurgicaux que j'avais trouvés dans des services et je m'étais fait..., voilà j'en avais gardé peut-être une dizaine qui ont pu me servir en me disant tient ça servira un jour et puis les masques FFP 2, voilà ils étaient super vieux et puis après j'ai essayé de récupérer à droite à gauche chez des personnes qui en avaient, le temps de pouvoir en trouver aussi quoi</p> <p>-et puis après la blouse c'était très rare. J'en avais quasiment pas.</p> <p>-Parce que le côté..., le côté pratique en fait j'arrive, je m'assois, le matin quand je déposais les enfants à l'école, c'était un peu branle-bas</p>	<p><b><u>Comportement antérieur MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-serrage de main</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-recours ponctuel au masque si MG malade</p> <p>-stock de vieux masques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-absence + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non pratique</li> </ul>

<p>de combat, j'arrivais, le temps d'allumer l'ordi etc..., c'était une habitude finalement comme ça</p> <p>-non, non, non c'est vraiment pas non, non c'est pas..., après c'est vrai que j'en avais eu discuté avec des collègues pour qui, pour eux ça permettait de mettre une certaine distance avec le patient mais en tout cas moi je l'utilisais pas comme ça,</p> <p>-effectivement mais ça a toujours été un petit peu un toc, j'ai envie de dire, de se laver les mains dès que je touchais un patient.</p> <p>-je pense pas, je pense pas, c'est vrai je le fais déjà pas mal, je le faisais déjà pas mal et au savon et au gel hydroalcoolique quoi, donc ça..., ça a pas vraiment changé finalement parce que voilà j'étais déjà un peu un psychopathe du lavage de main.(rires)</p> <p>-Du gel, j'en avais ouais, j'en avais peut-être quelques..., voilà deux flacons, j'essaye toujours d'en avoir à peu près deux au cabinet</p> <p>-chose qui n'y avait pas forcément avant</p> <p>-Je le faisais déjà, peut-être un peu moins systématiquement pour tout ce qui est bronchite, tout ça, tout ce qui était gastro et tout, je me méfiais quand même, mais peut-être moins sur tout ce qui était bronchite etc..., donc c'est vrai que je le fais peut-être plus maintenant depuis le COVID et un peu pour toutes ces pathologies.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• non vectrice de distance</li> </ul> <p>➤ Hygiène</p> <p>-mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rigoureuse</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stock et utilisation de gel par MG</li> </ul> <p>-mains patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• absence de gel</li> </ul> <p>➤ Hygiène</p> <p>-cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mobilier + matériel médical</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ désinfection régulière</li> </ul>
<p>-et puis voilà ils faisaient la remarque de me dire « ah vous êtes en tenue de bloc » ou « on n'a pas l'habitude de vous voir comme ça » voilà, mais c'était plutôt assez bienveillant dans l'ensemble quoi.</p>	<p><b><u>Des patients habitués au fonctionnement antérieur du MG</u></b></p>
<p>-Non je fais plus, à part voilà c'est très rare maintenant, je serre plus les poignées de main</p> <p>-Euh..., alors déjà dans notre local, mon collègue vous l'avait peut-être détaillé, on avait chacun des salles d'attente séparées et il y a un grand hall central avec des petites salles d'attente, euh..., en fait on avait fermé les salles d'attente</p> <p>-Ben en fait voilà, j'avais réparti finalement, on avait réparti les chaises dans le couloir et finalement c'était plutôt assez...,</p> <p>-et on en mettait dans le couloir pour qu'il y ait un petit peu plus d'espace pour chacun, pour pouvoir vraiment espacer</p> <p>-et c'est vrai que l'accueil est plutôt assez grand donc ça permettait de pouvoir garder largement les distances minimales quoi entre chaque patient.</p> <p>-comme en plus, on est sur rendez-vous, même quand il y avait un peu de retard, il n'y avait pas énormément de patients en même temps, donc ça, ça a permis de simplifier les choses</p> <p>-15 min ouais, je bloque 15 min.</p> <p>-et après pour des questions pratiques, on a réintégré par contre, on les mettait en fin de..., moi personnellement je les mettais en fin de consultation, soit en fin de matinée de façon à pouvoir désinfecter</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b></p> <p><u>Limiter les contacts et mettre une distanciation</u></p> <p>➤ Accueil</p> <p>-arrêt serrage main</p> <p>➤ Salle d'attente</p> <p>-fermeture salle d'attente perso + création salle commune</p> <p>-modification répartition patients</p> <p>-distanciation des patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien distanciation physique inter patient grâce à la configuration cabinet</li> </ul> <p>➤ Consultation</p> <p>-sur RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• évite promiscuité des patients</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• durée inchangée avec la pandémie</li> <li>• créneaux COVID+ spécifiques</li> </ul>

<p>derrière, soit en fin de journée pour pouvoir justement après aérer et pas mettre les autres patients en contact</p> <p>-Alors au tout début oui, on avait réservé justement une salle d'attente, comme tous les autres professionnels de santé ne pouvaient pas exercer, on avait récupéré une des salles d'attente dans lequel on avait mis une table, chaise, du matériel exprès, ça on l'a gardé je dirais allez peut-être les 2 mois du confinement</p> <p>-on a été obligé de s'y mettre aussi.</p> <p>-et du coup masque FFP2 que j'ai gardé jusqu'à, il y a peut-être allez, cinq mois de ça,</p> <p>-et en général le masque, j'essayais de le changer avant de voir des personnes COVID et la seule fois où je l'ai pas changé bah..., j'ai attrapé le COVID, enfin quelques jours après plutôt, sur deux patients qui étaient en réa en plus.</p> <p>-après on l'avait affiché dans les salles d'attente, dans le hall d'entrée que le masque était obligatoire,</p> <p>-Ben du coup les examens de la bouche, l'examen de la bouche en fait tout simplement, à se poser la question, « attends je fais ouvrir la bouche, pas ouvrir est-ce que c'est nécessaire ? », c'est vrai que quand il y a pas vraiment de mal de gorge, je ne faisais plus enlever le masque quoi, d'habitude c'était quelque chose que je faisais systématiquement, l'examen il était toujours dans le même sens pour rien oublier et l'ouverture de bouche faisait partie du truc même s'ils avaient pas mal, je regardais un peu systématiquement</p> <p>-Ouais voilà parce qu'en fait au début, c'est vrai que, ne sachant pas trop, on avait euh..., en fait on mettait des blouses pour pouvoir justement ne sachant pas, ramener à la maison, pas à la maison, donc en fait je mettais pantalon, blouse, euh..., les tenues que j'avais, des vieilles tenues de blocs ou ce genre de choses-là donc intégrales</p> <p>-et après, après je me lave les mains entre chaque patient</p> <p>-pendant l'examen, des fois plusieurs fois pendant l'examen</p> <p>-on a mis du gel hydroalcoolique à l'entrée aussi du centre, [...], du gel hydroalcoolique toujours disponible, après ils ont un lavabo à leur disposition</p> <p>-de se laver les mains</p> <p>-et en laissant les portes ouvertes, été comme hiver quoi, grosso modo ça on l'a fait jusqu'à pareil il n'y a pas très longtemps, il y a à peu près six mois, jusqu'à la dernière vague grosso modo</p> <p>-Ah oui, alors chaises, jusque-là on avait des vieilles, parce que du coup moi j'ai récupéré un cabinet, c'est mon collègue qui est parti à la retraite, et en fait c'était des chaises en tissu et je pense qu'on avait même changé un tout petit peu avant peut-être, les chaises, on les a mis en plastique, on a récupéré des vieilles chaises de jardin qu'on avait plutôt en plastique qui pendant le COVID ont été plus faciles à désinfecter que les chaises en tissu et donc ça c'est quelque chose qui est resté voilà, après au moment du COVID même, pendant les premiers mois on désinfectait régulièrement quand il y avait un patient etc...</p>	<p>-salle dédiée COVID</p> <p>-recours TC</p> <p><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-port MG</p> <p>-changement après avoir contact avec COVID</p> <p>-port patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affiches</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examen ORL</li> </ul> <p>-modification spontanée</p> <p><u>Renforcer l'hygiène</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-tenue intégrale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lavages réguliers</li> </ul> <p>-mains patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gel + lavabo</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cabinet</li> </ul> <p>-aération</p> <p>-changement de mobilier, facilement nettoyable</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-Alors il y a du gel hydro sur mon bureau et après sur le côté, mes chaises sont en plastiques, quand je vois des patients COVID, j'essaye au moins de désinfecter le bureau avec un produit désinfectant, hein..., le bureau et la chaise et après je désinfecte le matériel pareil avec un chiffon, j'ai 2 stéthos, 2 trucs, j'attends, je laisse un peu en pause, je désinfecte, je laisse agir et voilà j'essaye au moins après je le fais quand c'est des gastro, je le fais quand c'est des COVID ou d'autres types de pathologies aussi quoi, je désinfecte assez régulièrement généralement.</p> <p>-j'ai enlevé des jouets pour les enfants, j'ai tout enlevé aussi et le peu qu'il restait parce que c'est volé ça à chaque fois, mais du coup, du coup voilà on les avait enlevés, les magazines aussi</p>	<p>-désinfection mobilier + matériel médical</p> <p>➤ Salle d'attente</p> <p>-retrait distraction</p>
<p>-euh..., oui, ouais pendant le confinement oui, parce que en moyenne, on est dans des cabinets où on tourne à peu près à 40-45 surtout en période un peu épidémique, en février, mars, avril, on est tombé à 20 patients par jour et puis au début en plus</p>	<p><b><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></b>  <u>Rupture partielle et transitoire de la relation physique en début de pandémie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• baisse de patientèle</li> </ul>
<p>-puis quand les gens pleurent ça coule partout, pour se moucher voilà c'était pas forcément évident non plus quoi, au niveau pratique tout simplement donc oui c'est pas..., ça posait quand même des problèmes à ce moment-là quoi.</p> <p>-pour pouvoir aussi ne serait-ce que rerespirer un petit peu quoi, quand vous dites ça sur l'émotion, ça peut voilà, on peut hyperventiler un petit peu, être nous sur le fait de l'émotion aussi, pas que le patient, à respirer plus vite, être un peu gêné, avoir du mal à respirer derrière son masque et à garder un peu son calme aussi donc ouais</p> <p>-après j'ai des patients que j'ai connus pendant la pandémie, il y avait même des enfants qui n'ont jamais vu mon visage sans masque</p> <p>-et qui me disent ça « ah ça fait bizarre de vous voir sans masque docteur maintenant »</p> <p>-donc je trouve que ça aussi voilà au niveau de la connaissance des gens,</p> <p>-Ben c'est-à-dire, pas voir le visage réel de la personne notamment pour les bébés etc..., c'est voilà, un regard qui est un peu différent</p> <p>-et voilà la personne est différente avec le masque et sans le masque quoi.</p> <p>-Ben c'est vrai que quand maintenant je vois qu'on enlève le masque, de revoir les gens, je me dis « ah oui c'est vrai, ils avaient cette tête » donc en soit je me suis habituée</p> <p>-mais c'est vrai que je me dis « ah oui c'est vrai je me rappelais plus ce type de visage » voilà et c'est vrai que moi,</p> <p>-Ah oui..., oui, alors j'en ai pas beaucoup pareil mais notamment j'ai vu un monsieur du coup ce matin mais d'ailleurs on a toujours, on garde pas le masque, parce qu'en fait, c'est un monsieur qui entend quasiment rien, sa femme, il arrive à la comprendre mais à chaque fois, elle baissait son masque même pendant la pandémie, elle baissait son masque pour qu'il puisse lire un peu sur les lèvres et moi il me comprenait pas,</p> <p>-déjà j'ai une voix qu'il a du mal à comprendre et en plus avec le masque il comprenait rien du tout</p>	<p><b><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></b></p> <p>-mesure difficile à supporter dans certaines situations pour le patient comme pour le MG</p> <p>-perturbe la reconnaissance visuelle</p> <p>-image de la personne différente avec le masque</p> <p>-fausse l'image de la personne /créateur d'imaginaire</p> <p>-un obstacle à la communication verbale</p> <p>-un obstacle la compréhension</p>

<p>-Oui effectivement dans un sens ça me gênait de pas pouvoir voir le visage alors</p> <p>-dans un sens ça m'a des fois aussi servi le fait de voilà, y a que les yeux, on peut cacher aussi des fois un petit peu les émotions ou voilà, donc des fois ça pouvait quand même servir un petit peu sur certaines choses, pour cacher un peu certaines expressions du visage</p> <p>-mais c'est vrai que je trouvais que ça mettait une sorte de barrière un petit peu, le frein</p> <p>-et ça..., ça s'est aggravé avec la pandémie.</p> <p>-et aussi des lésions sur le visage, la surveillance de grains de beauté, de choses comme ça, voilà c'est vrai que ça c'est quelque chose qu'on fait systématiquement à l'examen</p> <p>-et il y a des patients effectivement qui me disent « ah mais non, mais avec le masque vous l'avez pas vu, mais ça je l'ai depuis un moment », par exemple sur des lésions du nez ou des choses comme ça, des kératoses, et ça je trouve que ça bloquait quand même pas mal au niveau..., pour l'examen physique en lui-même quoi.</p> <p>-et c'est vrai que ça c'est un peu, c'est un peu bloqué</p> <p>-je regarde..., enfin je suis assez observatrice et c'est vrai que voilà, le fait de ne pas voir effectivement une partie du visage ça pouvait être gênant parce que ben oui j'aime bien quand même vérifier que la peau va bien, qu'il n'y ait pas de lésion cutanée, de choses comme ça quoi, donc c'est vrai que c'est pas forcément très agréable.</p> <p>-Alors j'ai pas eu de cas graves, de choses comme ça, mais après je pense qu'il y a des trucs qu'on aurait peut-être pu voir peut-être un petit peu plus tôt oui c'est possible, c'est possible et après je me suis posée la question plusieurs fois, même sur des patients fumeurs, le fait de regarder un petit peu la gorge régulièrement, j'en ai pas vu mais des lésions de la bouche ou des amygdales, des trucs comme ça, c'est quelque chose dont on aurait pu passer éventuellement à côté,</p> <p>-donc je pense que c'est possible, après j'ai pas forcément eu la confirmation parce que c'est souvent des tout-petits qui ne s'expriment pas mais c'est techniquement possible.</p> <p>-de l'apprentissage pour les enfants c'est pas toujours évident quoi.</p> <p>-Euh..., alors ouais, c'est difficile à dire s'ils étaient un peu effrayés mais oui c'est vrai qu'il y a des bébés, en fait les bébés que j'ai suivis pendant les confinements, les trucs comme ça, voilà ils m'ont jamais vu effectivement sans le masque</p> <p>-donc après je sais pas, y a eu effectivement des pleurs, il y a eu des craintes,</p> <p>-ils aiment pas des fois quand c'est les parents qui portent le masque aussi au cabinet parce qu'ils ne les voient pas comme ça à la maison,</p> <p>-il y en avait certains qui étaient quand même un petit peu réticents voilà à porter,</p> <p>-Euh..., ben après de toute façon, s'ils étaient pas contents, ils partaient quoi, s'ils étaient pas contents, ils attendaient dehors s'ils voulaient, mais c'était comme ça, il y a une sage-femme dans notre centre donc avec des femmes enceintes, des gens qui étaient fragiles aussi donc on leur exprimait gentiment le fait qu'ils sont pas tout seul, il y a des gens fragiles autour d'eux et</p>	<p>-obstacle à la communication non verbale</p> <p>-un accessoire pour se dissimuler</p> <p>-vecteur de distance avec le patient</p> <p>-exacerbateur de pathologies préexistantes</p> <p>-responsable de retards diagnostiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• limite l'accès à la sphère ORL</li> </ul> <p>-potentiel responsable de retards diagnostiques</p> <p>-perturbation de la relation avec l'enfant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gêne le développement</li> <li>• bébés qui n'ont vu le MG que masqué</li> <li>• fait peur</li> <li>• détesté des tout-petits</li> </ul> <p>-mesure de protection parfois incomprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• source de conflits</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-que s'ils sont pas contents, ils peuvent aussi attendre dehors mais le masque est obligatoire ici quoi, donc dans l'ensemble après voilà quoi, ça râlait un petit peu</p> <p>-on en fournissait quand ils n'en avaient pas et puis voilà,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fourniture de masque aux patients</li> </ul>
<p>-et c'est vrai que ça m'a bien dépannée parce que ça a permis de pouvoir facturer certains trucs, de pouvoir continuer finalement à travailler quoi.</p> <p>-et ça je trouve que c'est assez pratique</p> <p>-Ben la plupart du temps j'essaye de voilà de le faire, voilà quand il y a besoin d'un examen je leur dis, je revérifie mais non ça me pose pas de soucis sur certaines, certaines choses</p> <p>-si j'estime qu'il y a besoin d'un examen je leur donne rendez-vous un peu plus tard quoi dans la semaine ou autre ou je les fais revenir au cabinet voilà j'essaye d'adapter dans tous les cas.</p> <p>-quoi la plupart du temps ils savent très bien qu'il faut que je les ai quand même vus un petit peu, c'est bon pour des certificats quand j'ai vu le patient régulièrement, les renouvellements de contraception en dépannage, des fois le renouvellement de traitement s'ils sont au travail et qu'ils peuvent pas se déplacer ou qu'ils ont oublié, bon je dépanne</p> <p>-et puis j'examine après</p>	<p><b><u>Impact de la TC sur la relation M//P</u></b></p> <p>➤ <b><u>avantages</u></b></p> <p>-poursuite activité pour le MG + assouplissement des conditions de prise en charge</p> <p>-outil complémentaire à la disposition du MG</p> <p>➤ <b><u>inconvénients</u></b></p> <p>-restriction à des motifs spécifiques</p> <p>-réservée aux patients connus</p> <p>-examen clinique indispensable</p>
<p>-après la poignée de main spontanément ils l'ont pas fait, il y en a quelques-uns qui continuent en fait de tendre la main et de me dire « ah oui c'est vrai, on le fait plus maintenant » voilà,</p>	<p><b><u>Impact de l'arrêt du serrage de main sur la relation M/P</u></b></p> <p>-refroidissement de l'accueil</p>
<p>-c'est plus voilà pour éviter de salir la tenue, pour éviter de ramener des microbes à la maison et puis c'est tout,</p> <p>-le côté je peux laver à 90° une tenue de bloc, ça résiste bien et pas mes habits classiques quoi,</p> <p>-mais voilà c'est pas tellement pour la distance avec le patient pour moi.</p>	<p><b><u>Impact de la blouse sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une mesure d'hygiène et de protection facilement lavable</li> <li>• non vectrice de distance</li> </ul>
<p>-ouais non pas forcément, je pense pas ouais, de mon côté je pense pas.</p>	<p><b><u>Impact des MB sur le dépistage de maltraitance</u></b></p> <p>-pas de gêne au dépistage</p>
<p>- Ils l'ont plutôt bien accueilli dans l'ensemble,</p> <p>- mais dans l'ensemble, ils ont plutôt assez bien accueilli la chose</p> <p>-et donc les patients ont quand même pris l'habitude depuis, de voilà, porte de la salle d'attente ouverte et de se mettre plus tôt dans la pièce centrale qui est ronde pour voilà pouvoir circuler,</p> <p>-il y en a même certains qui continuent de rester dehors..., qui préfèrent rester dehors et voilà je pense que c'est à peu près ça</p> <p>-Après je pense voilà ils l'ont assez compris</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b></p> <p>-des patients compréhensifs du changement d'accueil</p> <p>-des patients qui adhèrent au nouveau fonctionnement</p>

<p>-voilà les consignes d'usage, ça a été franchement assez bien accueilli, -puis après ils acceptaient de le mettre et puis voilà,</p> <p>-non, non, non pas du tout, -non c'est du fait qu'ils avaient peut-être peur de me contaminer ou de contaminer tout le reste ambiant, j'en ai encore hein..., ça se compte sur les doigts de la main mais qui restent debout à la consultation avec leur enfant derrière, de pas toucher, de pas bouger, je sais pas si c'est par crainte pour moi, si c'est par souci de bien faire, si c'est par crainte pour eux, j'avoue je sais pas trop. - il y en a quelques-uns qui sont un peu sortis du lot mais voilà à râler etc...,mais ça c'était très rare quoi. -c'est jamais monté trop dans les tons non plus quoi.</p> <p>- Euh..., oui ils ont..., ils ont quand même bien suivi, après dans l'ensemble</p>	<p>-des patients qui adhèrent aux MB</p> <p>-pas de grosses contestations</p> <p>-des patients globalement respectueux des MB</p>
<p>-Et là aujourd'hui il a pu lire un peu sur mes lèvres donc c'était plus facile sans le masque - Ouais j'ai retiré le masque, alors je gardais les distances mais obligée de retirer le masque et avec lui je l'ai retiré beaucoup plus tôt qu'avec les autres parce que sa femme me dit « écoutez, enlevez le masque parce qu'il comprend pas », (rires) et elle, elle l'enlevait d'elle-même pour justement, bien articuler et voir et ça..., ça a pas été évident alors ça a pas été avec beaucoup de patients mais lui notamment et je l'ai vu ce matin en plus.</p> <p>-je leur faisais enlever s'il y avait besoin</p> <p>-Euh..., ben dans un sens non parce que je..., -c'est vrai que des fois pour être un peu plus intelligible, -ça m'arrivait effectivement de défaire aussi dans ces circonstances-là.</p> <p>-et je faisais ce qu'il fallait quand j'en..., j'en estimais le besoin en fait, -donc c'est sûr que j'ai pas respecté stricto sensu la règle, masque machin, donc des fois j'enlevais s'il y avait besoin,</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b></p> <p>-retrait</p> <p>-permettre au patient de retirer le masque</p> <p>-retrait pour annonce de maladie grave</p> <p>-entorse aux MB dans certaines situation</p>
<p>-on faisait beaucoup..., beaucoup de TC en fait, tout était transféré quasiment en TC, ou alors je faisais des consultations téléphoniques même si certains n'avaient pas de quoi faire, ou via le logiciel au tout début donc on s'est débrouillé, -après on a retrouvé un petit rythme de croisière moi je dirais vers..., au bout de quinze jours, trois semaines une fois que les choses étaient en place avec la TC etc...</p> <p>-Alors j'ai continué à les faire après dans l'ensemble, j'essayais de les faire le mardi après-midi euh..., parce que je travaillais pas justement le mardi après-midi donc j'essayais de cibler un petit peu -et au début en fait, je faisais attention, si j'avais vu des COVID, des vrais COVID diagnostiqués, etc..., j'évitais d'aller faire les VAD le jour même sans pouvoir..., sans pouvoir me changer, je faisais attention de pouvoir me changer si besoin, -et actuellement j'essaie quand même de faire attention, je porte toujours le masque quand je vais chez eux, je me lave les mains, j'ai du gel dans la voiture aussi ou dans mon sac, mais voilà de faire encore un peu attention.</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b></p> <p>-recours TC</p> <p>-maintien des VAD en temps de pandémie</p> <p>-maintien offre de soin en matière de VAD en sécurité</p>

<p>-Non moi, je le faisais quand même dans l'ensemble non, systématiquement, ça..., ça me posait pas de problème après de toucher, de toucher les gens, de toucher, de faire déshabiller, sur le reste, à part le visage si j'enlevais pas le masque systématiquement - j'avoue que je..., voilà quand il y avait besoin je touchais s'il fallait. -J'ai..., voilà, j'ai même une personne que j'ai pris dans mes bras, c'était en 2020, au moment un peu des confinements parce que y a des circonstances des fois, c'est un petit peu difficile, -mais voilà quand il fallait, quand je sentais qu'il y avait besoin, ça me posait pas de problème, voilà de poser, de mettre la main..., de mettre une main sur une épaule -je touchais s'il y avait besoin peu importe les recommandations et tout le reste quoi, -et la personne c'était généralement bien accueillie et aussi quand il y avait un besoin particulier, -j'étais pas forcément rigide du coup.</p> <p>-on traite quand même de l'humain et c'est vrai que ce côté-là c'est assez important quoi, en tout cas pour moi.</p>	<p>-examen dermato inchangé</p> <p>-entorses aux MB si nécessaire pour garder une humanité</p> <p>-MG humain</p>
<p>-Non pas de soucis particuliers non, après -moi j'étais pas hyper exigeante pour que eux par exemple portent le masque en dessous d'un certain âge, s'ils étaient pas malades même s'ils étaient malades c'était pas grave, -moi j'avais le FFP2, je le changeais régulièrement et j'exigeais pas que eux aient le masque complètement quoi.</p>	<p><b><u>Relation globalement préservée avec les enfants plus âgés</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG souple sur le port du masque avec les enfants</li> </ul>
<p>-après ils savaient pas trop, j'en ai beaucoup où en fait, ils savaient pas se positionner, « je peux venir, je peux pas venir, qu'est-ce que je dois faire, je dois vous prévenir » même encore à l'heure actuelle, j'en vois des COVID régulièrement, ils sont plus intégrés à la consultation maintenant et du coup voilà les gens savent pas trop « Est-ce que j'ai droit de venir ? Est-ce que j'ai pas le droit ?, Est-ce que je peux toucher ? », il y en a qui osent pas s'asseoir, qui voulaient pas s'asseoir voilà, ils osaient pas me donner la carte vitale, voilà c'était un peu un petit peu difficile, mais pas tellement mais c'était ne pas savoir comment faire en fait tout simplement.</p>	<p><b><u>Une relation M/P qui se renforce</u></b> <b><u>Renforcement rôle d'interlocuteur privilégié</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• discussion autour des MB</li> </ul>
<p>-Euh..., franchement j'espère reprendre ce que je faisais avant,</p> <p>-et puis par contre depuis je dirai ouais depuis six mois à peu près, je dois être juste au masque simple, au masque simple -et là en ce moment, j'ai plutôt tendance à le mettre que quand il y a des gens malades ou quand j'ai vu des gens malades dans le cabinet et de l'enlever quand les patients vont bien quoi.</p> <p>-alors pas tellement pour le gel pour les patients,[...] mais plutôt par rapport au port du masque quoi</p> <p>-mais après j'aimerais personnellement voilà que ça, revoir le visage des patients,</p> <p>-pouvoir être..., respirer plus tranquillement dans le cabinet,</p>	<p><b><u>AVENIR</u></b> <b><u>Devenir des MB</u></b></p> <p>-souhait du MG d'un retour au fonctionnement antérieur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-arrêt port FFP2 et retour masque chirurgical -retrait masque par MG si patients vont bien</p> <p>-souhait du MG de pouvoir retirer le masque complètement</p> <p>-souhait du MG de revoir le visage des patients</p> <p>-souhait du MG de pouvoir retirer le masque pour mieux respirer</p>

<p>-voilà, je le faisais déjà un peu de mettre quand j'étais malade ou certains patients quand ils étaient malades peut-être voilà prendre un peu plus de précautions</p> <p>-mais j'essayais quand même de d'être plus vigilante sur ça maintenant.</p> <p>-oui, oui ça voilà, ça, c'est bien intégré de toute façon dans le..., dans ma pratique quotidienne quoi, donc on fait tous les jours des TC, alors il y en a plus ou moins en grand nombre mais voilà, mais j'en fais quand même pas mal</p> <p>-et ça..., ça restera effectivement.</p> <p>-et depuis j'avoue que la blouse je mets plus, -les habits de villes sont souvent plus confortables et évitent de se changer aussi</p> <p>-et la tenue je l'ai gardée à peu près peut-être trois semaines, trois semaines, un mois après de temps en temps je remettais que le haut</p> <p>-et puis après j'ai fini par arrêter de me changer.</p> <p>-mais c'est vrai que voilà, j'ai pas gardé pour le côté pratique en fait, le fait de se changer etc..., quand on est un peu toujours pressé, il faut faire vite avec des horaires.</p> <p>-Après ma tenue je la changeais du coup tous les jours, quand j'arrive, je me déshabillais de toute façon dans la maison et je mets au sale</p> <p>-je garde jamais la même tenue d'un jour sur l'autre</p> <p>-ils ont du gel à disposition si ils veulent</p> <p>-alors en même temps ça je pense que ça va rester,</p> <p>-tout en gardant le gel hydroalcoolique à l'entrée, ça finalement c'était quelque chose que..., voilà qui ne pose pas de problème à garder pour le coup.</p> <p>-là franchement, actuellement, je le fais plus quoi...,</p> <p>-mais j'avoue que je désinfecte plus du tout les chaises quoi.</p> <p>-pas avoir à tout désinfecter toutes les 2 secondes à chaque fois que quelqu'un touche voilà, dans ma pratique, j'aimerais que ça revienne un peu comme avant,</p> <p>-et j'ai réintégré petit à petit quelques petits jouets qui soient faciles à désinfecter et pas beaucoup de choses quoi.</p>	<p>-poursuite recours ponctuel en cas de maladie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examen ORL</li> </ul> <p>-reprise de l'examen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ TC</li> </ul> <p>-maintien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-arrêt port de la blouse+ justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vêtements de ville plus confortables</li> <li>• accessoire gênant pour le MG</li> <li>• hygiène rigoureuse de la tenue pour le cabinet</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-mains patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien hygiène rigoureuse avec gel</li> </ul> <p>-cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arrêt désinfection chaises</li> </ul> <p>-souhait du MG de ne plus devoir tout désinfecter en permanence</p> <p>-remise de jouets lavables pour enfants</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Entretien n°9

E : Allo, oui bonjour Docteur, merci d'accepter de participer à cet entretien, je vous fais juste un petit rappel du sujet, alors il s'agit d'explorer le point de vue des MG sur la façon dont certaines mesures barrières instaurées pendant la pandémie de COVID ont pu impacter leur relation avec le patient

MG9 : D'accord, très bien

E : Alors pour commencer est-ce que vous pouvez me parler de vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG9 : Alors ils étaient accueillis dans une salle d'attente qui était attenante au cabinet avec l'utilisation des toilettes libres et puis voilà

E : Mais plus précisément dans votre façon de les accueillir comment ça se passait ?

MG9 : Oh ben ils entraient dans le bureau, en plus comme j'en connaissais plein, je faisais plein de bises, je devais embrasser à peu près 9 patients sur 10, ouais peut-être 8, quand même peut-être pas 9, mais 8 sur 10.

E : D'accord, et vous aviez l'habitude pour les autres de leur serrer la main ?

MG9 : Et pour les autres, je leur serrais la main

E : D'accord, qu'est-ce qu'il en était en matière de port de blouse et de masque avant la pandémie ?

MG9 : Alors je mettais pas de masque, par contre il m'arrivait de mettre la blouse

E : D'accord, et vous portiez la blouse de façon permanente ?

MG9 : c'était pas systématique mais j'arrivais à la mettre quand même.

E : D'accord et dans quelles circonstances vous la mettiez ?

MG9 : ça dépendait honnêtement des tenues que j'avais ce qui fait..., de s'il faisait chaud, s'il faisait froid, comment j'étais habillée ce qui faisait que la blouse elle me permettait de tempérer déjà ma tenue en fonction, c'est vrai que la blouse elle me servait un peu à ça et puis surtout je la mettais par contre suivant certains examens, si je faisais des points, si je faisais des choses voilà, des prélèvements, des choses comme ça, je mettais quand même la blouse.

E : D'accord et comment accueillez-vous les patients maintenant depuis la pandémie ?

MG9 : Alors, ils sont à la fois hors du cabinet et dans le cabinet parce qu'en fait j'ai mis une salle d'attente extérieure et en fait c'est eux qui se sont installés un peu dehors quand on a repris après le premier confinement, il fallait s'espacer, donc une fois que j'avais espacé les patients un peu dans la salle d'attente, il y avait pas beaucoup de possibilités hein..., donc j'en ai mis dans la petite cuisine du cabinet, j'en ai mis enfin..., j'en ai mis un peu partout et les patients m'ont dit « ah mais nous on va dehors, on attendra dehors ! » et en fait la façon dont le cabinet est organisé, il y a une espèce d'allée donc ils ont commencé à sortir les chaises de la salle d'attente comme je trouvais que c'était pas joli, je suis allée acheter des chaises de jardin, alors maintenant il y a les chaises de jardin, enfin une salle d'attente extérieure avec des chaises de jardin et il y a la salle d'attente à l'intérieur comme ça ils choisissent où ils veulent se mettre.

E : D'accord, et qu'en est-il de la bise et du serrage de main ?

MG9 : Ah non plus de bises, plus de serrages de main, on se serre plus la main.

E : D'accord et comment vos patients ont-ils vécu....

MG9 : ...et je suis en blouse toute la journée.

E : D'accord très bien et niveau masque ?

MG9 : Alors j'ai énormément porté le masque jusqu'à, à peu près 15 jours et depuis 15 jours-là, je ne le porte plus parce que j'ai des problèmes de cordes vocales, j'ai des nodules sur les cordes vocales et en fait le fait de parler avec un masque, ça me bloque la voix et je me retrouve à faire un forçage vocal et ça douze heures par jour donc j'ai décidé que j'enlevais le masque tant pis.

E : Et votre pathologie est liée au port du masque ?

MG9 : non, non, non c'est quelque chose qui est ancien chez moi, que j'ai eu à date très régulière dans ma vie et le fait quand même de parler avec un masque étouffe un peu la voix quoi, la voix porte pas et du coup ben j'ai forcé, alors j'ai forcé peut-être aussi parce que j'ai mis beaucoup plus la clim cet été enfin y a peut-être, c'est pas que le port du masque mais je m'aperçois que quand je parle avec un masque pour peu que les patients soient un peu âgés et ils ont un peu de mal parfois à nous comprendre donc je suis obligée de forcer, donc j'ai dit « allez hop plus de masque » sauf si vraiment le patient arrive fiévreux avec un gros doute de COVID donc là, je remets le masque mais sur une journée, je porte le masque allez une heure au lieu de le porter douze heures quoi, une heure ou deux maxi.

E : D'accord, comment vos patients ont-ils vécu ces changements dans la manière de les accueillir ?

MG9 : Alors attendre dehors c'est un grand plus, ils s'y trouvent très bien, ils trouvent que c'est plus calme, ils trouvent que c'est moins..., il y a moins l'enfermement, dehors c'est un jardin puisque moi mon cabinet est dans un jardin, le matin il fait bon, il y a les oiseaux enfin ça leur va très bien, le dehors, la bise ben ils s'y sont

faits je dirais sans trop de réflexion en disant « ah ben tiens on se fait plus la bise, mais non mais voilà le cœur y est, ben voilà on s'aime beaucoup mais voilà on ne se fait plus la bise », c'est un peu comme ça, on ne se serre plus la main, ils ont bien accepté

E : D'accord...

MG9 : ils en ont parlé quand même, ça a été pour certains « ah ben tiens, on se fait plus la bise » qui allaient faire la bise et qui la font pas quoi

E : Et vos patients, ça ne les dérangeait pas de patienter à l'extérieur en plein hiver ?

MG9 : Alors en plein hiver, ils sont un peu plus rentrés mais il y en a quand même qui sont restés dehors hein..., d'accord parce qu'en plus, ça fait donc l'allée qui est vraiment à l'extérieur mais ça fait un petit auvent pour rentrer dans le cabinet donc il y en a qui se mettent dans le petit auvent, dehors dans le petit auvent, ils promènent la chaise au soleil enfin voilà c'est un choix.

E : Ok ça marche, si on s'intéresse un peu plus à la réorganisation du cabinet sur un plan logistique, comment vous avez réorganisé votre cabinet compte tenu des mesures barrières justement ?

MG9 : Réorganisé, oh je dirai que j'ai pas..., mise à part que j'ai fait du ménage entre chaque patient donc j'ai une réorganisation, je dirais en ayant des produits ménagers à portée de main, en ayant du *Sopalin*® à portée de main pour que entre chaque patient, je fasse la soubrette comme je disais, (rires) c'est comme au théâtre quand il se passe rien, il y a la soubrette qui s'agite voilà et je suis toujours la soubrette.

E : Donc vous désinfectez entre chaque patient ?

MG9 : Pas forcément, maintenant j'ai relâché un peu la pression on va dire, au début oui, oui au début et donc ça rallongeait quand même les temps de consultation.

E : D'accord et de combien a augmenté votre durée de consultation avec le ménage ?

MG9 : Alors pendant le confinement, le premier on n'a vu personne donc c'est vrai que là, ça avait franchement baissé, après en termes de temps, moi j'ai toujours eu l'impression de travailler le même temps mais d'intégrer ce petit temps de ménage qui est pas très long mais qui est de 2-3 min quoi entre patient.

E : Ok et est-ce qu'il y avait du gel à disposition et des masques ?

MG9 : ouais, il y avait du gel à disposition dans la salle d'attente et à l'extérieur sur une petite table, des masques aussi

E : D'accord, et concernant la réorganisation de la salle d'attente ?

MG9 : Alors au niveau réorganisation par contre j'ai enlevé tout ce qui était les jouets et j'ai enlevé tout ce qui étaient les revues, les flyers qu'il pouvait y avoir.

E : Et concernant la distanciation des patients dont a déjà un peu parlé ?

MG9 : donc oui au début on avait un peu étalé les patients

E : Et vous avez acheté du nouveau mobilier ?

MG9 : ouais, j'ai acheté des chaises de jardins.

E : Pour quelles raisons ?

MG9 : Alors déjà ça permettait d'en avoir plus et puis aussi ça permettait aussi que ça fasse un peu plus joli que les chaises de la salle d'attente dehors, ça faisait jardin, c'est des chaises de jardin.

E : D'accord, parlez-moi un peu de votre mode de consultation avant la pandémie ?

MG9 : Alors c'était..., je n'ai pas changé, j'ai consulté toujours sans RDV le matin de 8h à 11h sauf le mercredi où je fais des visites et l'après-midi sur rendez-vous ça, rien n'a changé.

E : Ok, donc vous avez conservé le sans RDV même en temps de pandémie ?

MG9 : ouais je suis restée sans RDV.

E : D'accord pour quelles raisons ?

MG9 : Par habitude pour les patients et puis parce que je me suis dit que ça allait être compliqué de leur expliquer que brutalement on organisait des rendez-vous, ils allaient pas prendre rendez-vous, ils allaient quand même être là donc voilà, je me suis dit que je ne changeais pas, ils s'étaient un peu et puis voilà, ils attendaient répartis on va dire entre la salle d'attente, l'extérieur et la cuisine

E : D'accord très bien et pour les patients qui étaient suspects COVID ou COVID +, aviez-vous mis en place des mesures particulières pour les recevoir ?

MG9 : Alors oui, j'essayais quand même, eux de les isoler dans la fameuse cuisine voilà.

E : D'accord et vous les receviez à un moment particulier ?

MG9 : Alors oui, j'ai essayé de les recevoir quand même à des moments particuliers, d'organiser quand même sur les rendez-vous un petit créneau pour les COVID ou de les prendre en fin de consultation pour éviter qu'ils contaminent tout le monde et d'éviter aussi sur les rendez-vous, que si j'avais vraiment une forte suspicion de COVID, je collais pas derrière, ni une femme enceinte ni quelqu'un qui était en chimiothérapie, enfin j'essayais que y ait un peu de..., qu'on ait le temps d'aérer le cabinet, qu'on ait le temps de voilà..., ça aussi les temps d'aération du cabinet, ils ont augmenté quand même ouais.

E : Et qu'est-ce qu'il en était en matière de TC ?

MG9 : j'en ai fait très peu.

E : Vous en faisiez déjà avant la pandémie ?

MG9 : Non j'en faisais pas et là j'en ai fait très peu.

E : D'accord, pourquoi vous n'en faisiez pas ?

MG9 : Alors auparavant, je faisais de la TC sans qu'elle soit officielle puisque ben moi il m'est toujours arrivée de rappeler des patients, de conseiller les patients, de discuter d'un résultat obtenu avec les patients donc avant la pandémie, et pandémie arrivant, je les ai pas obligés à dire vous allez sur le site *Maiia* pour prendre rendez-vous pour moi, pour que je vous rappelle à 8h30 le soir d'accord, donc il y en a quelques-uns qui ont fait des TC mais ça été rare.

E : Ok, donc vous en faisiez déjà un petit peu des TC par téléphone mais pas de vraie TC vidéo ?

MG9 : oui j'en faisais comme ça, j'ai continué à en faire comme ça, oui euh... j'en ai facturées quelques-unes et puis j'en ai pas facturées non plus, parce que ça passait pas par le site voilà.

E : D'accord et qu'est-ce que vous pensez de la TC ?

MG9 : Moi j'aime pas trop.

E : Pour quelles raisons ?

MG9 : Alors ça dépend ce qu'on fait en TC quand par exemple on donne simplement un résultat au patient et qu'on a déjà examiné le patient, qu'on réajuste un traitement, ça me pose pas de problème cette TC, ce qui me pose problème c'est le patient qu'on a jamais vu, qui vous décrit quelque chose et qui est pas forcément ce qui est la réalité quand vous l'examinez, moi j'aime encore beaucoup examiner les patients, j'en ai un qui en pleine pandémie, premier confinement me dit : « j'ai une sciatique et puis je ne sens plus bien mon orteil », j'ai dit « bof, bof, comment il est l'orteil ? », « ah ben il est bleu », bon déjà, ça me plaisait pas, je dis « bon vous venez », « je veux pas venir », bon il est quand même venu, heureusement il faisait une ischémie aiguë lui et la sciatique ça m'aurait un peu ennuyée, il perdait la jambe lui. Donc alors après pour des réajustements de traitement, des conseils à certains patients qu'on a déjà vu, qu'on connaît bien pourquoi pas quoi voilà, suivant ce que c'est oui mais moi je pense qu'il y a beaucoup..., beaucoup de limites à la TC.

E : D'accord, en matière de VAD ou en MDR, si vous en faites, avez-vous modifié des choses ?

MG9 : Ben à la MDR, j'y vais tout le temps, donc ben j'ai modifié..., c'est-à-dire que maintenant, on ne consulte plus qu'en blouse, on avait quand même des patients..., on avait une sacrée organisation quand même, quand on a eu les cas de COVID à la MDR, on s'habillait à chaque chambre, surblouse voilà donc on était quand même..., désinfection du matériel, ça aussi c'est des choses qu'on a mises en place, le « stétho », il était nettoyé, un patient, nettoyage, un patient, nettoyage.

E : D'accord et au niveau de l'hygiène des mains ?

MG9 : Ah ben je les lave tout le temps, à longueur de temps, alors je dirai encore plus qu'avant, j'ai des mains qui ont au moins quinze ans de plus que moi (rires).

E : Ok, et comment vos patients justement ont-ils vécu cette réorganisation logistique, le fait qu'il n'y ait plus de distraction enfin tout ce qu'on vient de voir, les mesures mises en place ?

MG9 : Alors je pense que ben, certains arrivent avec leurs tablettes, certains arrivent avec leurs propres livres, certains rediscutent plus volontiers puisqu'il n'y a plus..., on ne se plonge plus dans le monde par images qui était là voilà, ils le vivent, je crois qu'ils l'ont vécu comme ils ont vécu la pandémie, ils savent que c'est parce qu'il y a ça, qu'il n'y a plus de livres, je pense qu'ils se sont bien adaptés à ce genre de choses.

E : Vous n'avez pas eu de conflit au sein de la patientèle ?

MG9 : très..., très peu, très peu, ouais.

E : Pas de soucis particuliers avec des patients ?

MG9 : Ah non, non, non, de temps en temps un patient « ah ben j'ai oublié le masque », « ben c'est pas grave, il y en a ici, voilà un petit masque allez, vous serez beau comme tout avec le petit masque » et voilà non, non c'était..., non j'ai pas eu de patients qui ont dit « on porte pas, on veut pas » voilà.

E : D'accord, ils étaient plutôt bien observants des mesures barrières ?

MG9 : Voilà moi j'ai des patients par contre qui m'ont dit « on peut enlever le masque par exemple là actuellement », tout était ouvert, il faisait beau, moi je ne portais plus le masque puisque je ne le porte plus, donc voilà donc ils étaient pas trop...

E : Ok, alors si on se focalise un peu plus sur la consultation en elle-même, quelles difficultés dans votre relation avec le patient vous avez pu rencontrer lors des différentes étapes de la consultation en présence des mesures barrières et notamment du fait du port du masque ?

Si on commence par l'entretien d'abord ?

MG9 : Moi, je trouve que bon avec un masque, on est moins empathique, voilà avec un masque, moi, je pense que par rapport à ce qu'on peut être, on peut faire passer parfois comme message, des messages de confiance, des messages de réassurance, etc... , ben voilà on avait un masque et ça m'ennuyait quand même

beaucoup, notamment avec les enfants, je sais pas un enfant vous lui souriez quand vous l'examinez, là, ben vous ne souriez pas enfin même si on souriait, c'est derrière le masque.

E : En effet et est-ce qu'il y a eu des difficultés ou vous avez dû faire des rappels à l'ordre pour des patients qui plaçaient mal le masque au moment de la consultation ?

MG9 : Oui certains, oui je leur ai dit de remettre mieux le masque, notamment ceux qui avaient le COVID en disant « attendez, là gardez bien le masque, pincez-le sur le nez » voilà.

E : Et cela ne dégradait-il pas un peu l'ambiance de la consultation ?

MG9 : ça l'a un peu dégradée quand même ouais.

E : D'accord, est-ce que vous avez eu des difficultés euh..., dans la compréhension éventuelle des patients ou dans la reconnaissance physique des patients avec le masque ?

MG9 : Alors reconnaissance, moi parfois, il m'est arrivée ben quand ils sont tous dehors avec le masque, des fois de dire « oh tiens » et puis de dire, de ne pas le reconnaître parce que voilà, notamment les ados ou ceux qui se ressemblent un peu, de dire « tiens, ben oui, j'ai pas bien su qui c'était-là », une fois qu'ils sont face à moi quand même, je sais qui c'est, c'est plutôt quand ils sont un peu loin.

E : Très bien et vous n'étiez pas gênée de ne pas voir le bas du visage des patients ?

MG9 : ouais ça m'a un peu gênée, ça c'est sûr ouais un peu gênée, pas énormément quand même.

E : De quelles façons ?

MG9 : ben parfois, il y a des expressions qu'on voit sur les visages, savoir si le patient il a bien compris ce que je suis en train de lui dire, de lui expliquer surtout quand on annonce par exemple des diagnostics pas terribles quand voilà, des moments de tristesse qu'on peut lire sur certains visages et que là on n'avait plus par exemple.

E : Et que faisiez vous justement dans ce cas-là, lorsque vous deviez annoncer une maladie grave ?

MG9 : Ben il m'est arrivée, moi de tomber le masque et de me reculer, de prendre de la distance mais qu'on voit sur mon visage ce que j'étais en train de dire voilà, pour faire passer des messages de réassurance.

E : Avez-vous eu des difficultés plus marquées avec certaines catégories de patients, donc vous me parliez déjà des enfants avec qui c'était compliqué ?

MG9 : Ben oui, c'était plus compliqué quoi pour les enfants, je trouvais que être examiné par quelqu'un qui avait un masque, je pense que c'était pas rigolo pour un enfant.

E : Et est-ce qu'il y a d'autres catégories de patients avec lesquelles ça a été compliqué compte tenu du port du masque ?

MG9 : non

E : Même pas avec les patients âgés ou malentendants ?

MG9 : Alors, il est vrai qu'avec les malentendants, c'était aussi un peu compliqué parce que parfois, il y en a certains qui lisent quand même un peu sur nos lèvres, oui et que la lecture les aide un peu quand même, la lecture labiale les aide, je pense qu'effectivement avec les malentendants donc il y a peut-être eu des moments un peu plus compliqués.

E : Et que faisiez-vous face à ce type de patient ?

MG9 : Ben à part essayer de parler un peu plus fort pour les malentendants, pour les enfants, j'ai gardé le masque, je ne pouvais pas faire autrement et ouais non j'ai rien mis de particulier quoi, il fallait garder le masque ça se discutait pas.

E : Avez-vous été gêné du fait des mesures barrières, pour établir une relation avec un patient qui ne faisait pas partie de votre patientèle ?

MG9 : non, non

E : Trouvez-vous que le fait de porter un masque met de la distance avec le patient ?

MG9 : un peu oui, un peu.

E : Ok, quelles modifications éventuelles de votre examen clinique vous avez pu faire compte tenu des mesures barrières ?

MG9 : Ben au départ, on nous conseillait de ne pas examiner les gorges, donc de ne pas examiner les gorges, mais très rapidement, on a examiné les gorges en mettant parfois quand il y avait vraiment le gros doute, en plus la visière, donc non seulement on avait le masque et en plus la visière.

E : Est-ce qu'à l'heure actuelle votre examen ORL est toujours aussi systématique qu'avant ?

MG9 : oui, non il est toujours aussi systématique y a pas de...

E : D'accord, au niveau de l'examen dermatologique, il y a des choses qui ont changé ?

MG9 : non j'ai rien bougé là.

E : Quelles difficultés dans l'examen des enfants avez-vous rencontrées ?

MG9 : Ben je pense qu'ils avaient plus peur et puis bon un enfant, moi j'essayais de le rassurer en lui souriant voilà par exemple, si je lui dis « tire la langue pour que je t'examine », il m'est arrivée de lui dire « ben tu vois, on tire la langue comme ça », bon ben là, on pouvait tirer la langue hein..., il y avait le masque.

E : Ok, pensez-vous que les mesures barrières ont pu vous poser des difficultés dans le dépistage ou le repérage de maltraitance ?

MG9 : non je pense pas, j'espère pas.

E : D'accord et pensez-vous qu'il y a pu avoir des retards diagnostiques ?

MG9 : oui, oui, oui.

E : Liés à quoi du coup ?

MG9 : ben que les patients ont moins consulté, que les mesures barrières ont fait que ben certains venaient peut-être moins au cabinet facilement quoi voilà.

E : D'accord, en ce qui concerne la fin des consultations, pensez-vous que vos patients ont toujours tout bien compris du fait des mesures barrières et notamment du masque ?

MG9 : Non je ne pense pas que tout le monde ait tout bien compris, mais bon je pense que certains trouvaient que c'était peut-être excessif toutes ces mesures voilà, je sais pas s'ils ont tous, tout bien compris.

E : Et à ce moment-là vous étiez obligée de monter la voix, de répéter plusieurs fois ?

MG9 : ouais un peu ouais parce que parfois ils entendaient moins bien avec le masque.

E : Qu'est-ce qui vous a gêné dans l'annonce d'une maladie grave avec les mesures barrières ?

MG9 : Le fait d'avoir un masque sur le visage, ça me semblait assez impersonnel donc il m'est arrivée de tomber le masque pour pouvoir être plus... je dirai peut-être plus convaincante, plus empathique.

E : D'accord et concernant la distanciation physique avec le patient ?

MG9 : ça aussi parce que je trouve que parfois, quand il y avait des..., quand on annonce des choses, parfois c'était bien de pouvoir prendre la main du patient, de pouvoir voilà le reconforter en lui tapant sur l'épaule, ça on ne faisait pas, on ne faisait plus.

E : Très bien et comment les patients ont-ils vécu ces mesures barrières pendant les consultations ?

MG9 : Pour moi bien.

E : D'accord, et le fait que les patients devaient porter le masque ou que vous ne regardiez plus la gorge des patients au début, cela ne les dérangeait pas ?

MG9 : non, on ne faisait pas, on gardait le masque et puis voilà, c'était une bonne acceptation.

E : D'accord, selon vous quel va être l'avenir de ces mesures barrières dans votre pratique future ?

MG9 : Je pense qu'on va conserver quand même quelques bonnes habitudes en particulier, ben de porter la blouse, plus désinfecter le cabinet que ce qu'on le faisait auparavant, et pour moi bon le lavage de main, je faisais déjà systématiquement, je lavais beaucoup mon stétho dans la journée mais là, je lave systématiquement entre chaque patient, bon le masque je pense, qu'on va remettre des masques, enfin moi je remettrai des masques peut-être pas systématiquement, mais plus quand par exemple le patient, je vais sentir une pathologie infectieuse ou si moi par exemple je suis enrhumée comme en ce moment.

E : Ok, pour quelles raisons vous envisagez de garder la blouse ?

MG9 : Parce que je me suis aperçue que c'était quand même nettement plus hygiénique, voilà et que finalement les vêtements on les promenait un peu au cabinet, on les ramenait à la maison, si on avait une veste, on gardait la veste, elle passe pas forcément tous les soirs dans la machine à laver tandis que la blouse, elle se lave et puis ça se lave au moins à 60°C et c'est propre.

E : Ok est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur votre relation avec le patient qu'on n'aurait pas déjà abordés et si oui lesquels ?

MG9 : non on a peut-être tout abordé, je vois rien de de particulier.

E : Ok et est-ce que vous voudriez rajouter quelque chose ?

MG9 : Euh..., non, ça a été je pense une certaine contrainte, enfin une grande contrainte au départ, moi j'aurais jamais pensé que je mettrai mes patients en dehors de la salle d'attente, ils y sont très bien finalement, ils sont très contents d'être dehors.

E : Et pour quelles raisons ?

MG9 : Ben c'est eux qui se sont mis dehors et puis ils y sont restés et puis c'est bien. C'est-à-dire que moi, j'aurais jamais pensé à organiser une salle d'attente extérieure.

E : d'accord, mais pour pourquoi ?

MG9 : Ben parce que une salle d'attente, c'était l'intérieur du cabinet, ça faisait le côté un peu privé du cabinet, là c'est eux qui spontanément on dit « est-ce qu'on peut aller à l'extérieur du cabinet », j'ai dit « ben oui » puisqu'il fallait s'étaler et qui y sont restés et finalement ils y sont bien. Et je trouve que c'est plus..., enfin moi c'est plus zen, quand ils sont un peu dehors, ouais là c'est plus zen. Une salle d'attente c'était..., on allait chez son médecin, on n'allait pas dehors quoi c'était..., on était dedans, on passait la porte du cabinet, on était dehors c'est tout.

E : Oui je comprends, du coup ça vous a pesé le fait qu'ils soient dehors finalement ?

MG9 : Ah non ça m'a pas pesée, j'ai trouvé ça très chouette très vite, en fait ils ont pensé à s'installer dehors parce qu'il fallait qu'ils soient pas les uns contre les autres donc ils ont commencé à me dire, « est-ce qu'on

peut se mettre dehors », « mettez-vous dehors » puis ils ont sorti une chaise, deux chaises et puis bon ça faisait un peu de bric et de broc donc j'ai acheté des chaises sympathiques et donc ils ont trouvé ça très bien et maintenant tout le monde me dit « qu'est-ce qu'on est bien dehors », voilà donc spontanément, ça faisait ben je sais pas moi, j'ai ouvert mon cabinet en 90, donc ça faisait 30 ans que le cabinet, il avait une salle d'attente à l'intérieur où tout le monde se mettait à l'intérieur et où de temps en temps il y en a un qui restait dehors mais plus parce qu'il avait un coup de fil à passer ou un truc comme ça, maintenant une partie..., tout le monde est dehors et je n'ouvre plus la porte de la salle d'attente, j'ouvre la porte de l'extérieur, ils sont dehors et ça leur va très bien, ils y en a même certains qui m'ont dit que ça les apaisait d'être à l'extérieur, ça fait une petite courette et ils se mettent sous l'arbre.

E : D'accord très bien, merci pour votre participation.

<u>Verbatims</u> E9	<u>Thèmes et Thèmes superordonnés</u>
<p>-alors ils étaient accueillis dans une salle d'attente qui était attenante au cabinet</p> <p>-Alors c'était..., je n'ai pas changé, j'ai consulté toujours sans RDV le matin de 8h à 11h sauf le mercredi où je fais des visites et l'après-midi sur rendez-vous</p> <p>-non j'en faisais pas et là j'en ai fait très peu</p> <p>-Alors auparavant, je faisais de la TC sans qu'elle soit officielle puisque ben moi il m'est toujours arrivée de rappeler des patients, de conseiller les patients, de discuter d'un résultat obtenu avec les patients donc avant la pandémie</p> <p>-Moi j'aime pas trop.</p> <p>-avec l'utilisation des toilettes libre et puis voilà</p>	<p><b><u>Fonctionnement antérieur</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avec et sans RDV</li> </ul> <p>-TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• absence</li> <li>• mesure non appréciée par le MG</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-sanitaire libre</p>
<p>-oh ben ils entraient dans le bureau, en plus comme j'en connaissais plein, je faisais plein de bises, moi je devais embrasser à peu près 9 patients sur 10, ouais peut-être 8, quand même peut-être pas 9, mais 8 sur 10.</p> <p>-Et pour les autres je leur serrais la main</p> <p>-Alors je mettais pas de masque,</p> <p>-par contre il m'arrivait de mettre la blouse, c'était..., c'était pas systématique mais j'arrivais à la mettre quand même</p> <p>-ça dépendait honnêtement des tenues que j'avais ce qui fait..., de s'il faisait chaud, s'il faisait froid, comment j'étais habillée, ce qui faisait que la blouse, elle me permettait de tempérer déjà ma tenue en fonction..., c'est vrai que la blouse elle me servait un peu à ça</p> <p>-et puis surtout je la mettais par contre suivant certains examens, si je faisais des points, si je faisais des choses voilà, des prélèvements, des choses comme ça, je mettais quand même la blouse</p> <p>-alors je dirai encore plus qu'avant, j'ai des mains qui ont au moins quinze ans de plus que moi (rires).</p>	<p><b><u>Comportement antérieur MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-bises</p> <p>-serrage de mains</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-absence</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-occasionnelle + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• moyen de tempérer la tenue</li> <li>• un élément d'hygiène</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-mains du MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rigoureuse</li> </ul>
<p>-et pandémie arrivant, je les ai pas obligés à dire vous allez sur le site <i>Maiia</i> pour prendre rendez-vous pour moi, pour que je vous rappelle à 8h30 le soir d'accord, donc il y en a quelques-uns qui ont fait des TC mais ça été rare.</p> <p>-Par habitude pour les patients, et puis parce que je me suis dit que ça allait être compliqué de leur expliquer que brutalement on organisait des rendez-vous,</p> <p>-ils allaient pas prendre rendez-vous, ils allaient quand même être là donc voilà, je me suis dit que je ne changeais pas,</p>	<p><b><u>Des patients habitués au fonctionnement antérieur du MG</u></b></p>
<p>-Ah non plus de bises,</p> <p>-plus de serrages de main, on se serre plus la main</p> <p>-ça rien n'a changé, ouais je suis restée sans RDV</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b></p> <p><u>Limiter les contacts et mettre une distanciation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-absence bises</p> <p>-absence serrage de main</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-RDV maintien du fonctionnement antérieur</p>

<p>-Alors oui j'ai essayé de les recevoir quand même à des moments particuliers, d'organiser quand même sur les rendez-vous un petit créneau pour les COVID ou de les prendre en fin de consultation pour éviter qu'ils contaminent tout le monde et d'éviter aussi sur les rendez-vous, que si j'avais vraiment une forte suspicion de COVID, je collais pas derrière, ni une femme enceinte ni quelqu'un qui était en chimiothérapie, enfin j'essayais que y ait un peu de....,</p> <p>-j'en ai fait très peu (vraie TC) -oui j'en faisais comme ça, j'ai continué à en faire comme ça oui -euh..., j'en ai facturées quelques-unes et puis j'en ai pas facturées non plus, parce que ça passait pas par le site voilà</p> <p>-ils s'étaient un peu, et puis voilà, ils attendaient répartis, on va dire entre la salle d'attente, l'extérieur et la cuisine -Alors, ils sont à la fois hors du cabinet et dans le cabinet parce qu'en fait, -quand on a repris après le premier confinement, il fallait s'espacer, -donc oui au début on avait un peu étalé les patients -donc une fois que j'avais espacé les patients un peu dans la salle d'attente, il y avait pas beaucoup de possibilités hein..., donc j'en ai mis dans la petite cuisine du cabinet, j'en ai mis enfin..., j'en ai mis un peu partout -j'ai mis une salle d'attente extérieure et en fait c'est eux qui se sont installés un peu dehors -et en fait la façon dont le cabinet est organisé, il y a une espèce d'allée donc ils ont commencé à sortir les chaises de la salle d'attente -comme je trouvais que c'était pas joli, je suis allée acheter des chaises de jardin, alors maintenant il y a les chaises de jardin, enfin une salle d'attente extérieure avec des chaises de jardin et il y a la salle d'attente à l'intérieur, comme ça, ils choisissent où ils veulent se mettre -ouais, j'ai acheté des chaises de jardins. Alors déjà ça permettait d'en avoir plus et puis aussi ça permettait aussi que ça fasse un peu plus joli que les chaises de la salle d'attente dehors, ça faisait jardin, c'est des chaises de jardin.</p> <p>-Alors oui, j'essayais quand même, eux de les isoler dans la fameuse cuisine voilà.</p> <p>-alors j'ai énormément porté le masque jusqu'à, à peu près 15 jours</p> <p>-Ben au départ, on nous conseillait de ne pas examiner les gorges, donc de ne pas examiner les gorges,</p> <p>-Réorganiser, oh je dirai que j'ai pas..., mise à part que j'ai fait du ménage entre chaque patient donc j'ai une réorganisation, je dirais en ayant des produits ménagers à portée de main, en ayant du <i>Sopaline</i>® à portée de main, pour que entre chaque patient, je fasse la soubrette comme je disais, (rires) c'est comme au théâtre quand il se passe rien, il y a la soubrette qui s'agite voilà et je suis toujours la soubrette -qu'on ait le temps d'aérer le cabinet, qu'on ait le temps de voilà..., -ça aussi les temps d'aération du cabinet, ils ont augmenté quand même ouais.</p> <p>-Alors au niveau réorganisation par contre j'ai enlevé tout ce qui était les jouets et j'ai enlevé tout ce qui était les revues, les flyers qu'il pouvait y avoir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• créneaux spécifiques pour les COVID +</li> </ul> <p>-recours à la TC</p> <p>➤ Salle d'attente -modification de la répartition des patients</p> <p>-création salle d'attente extérieure -locaux permettant la distanciation -mise à disposition de chaise en extérieur</p> <p>-salle dédiée COVID +</p> <p><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u> ➤ Masque -port MG</p> <p>➤ Examen ORL -modification sur recommandations</p> <p><u>Renforcer l'hygiène</u> ➤ Cabinet -désinfection</p> <p>-aération</p> <p>➤ Salle d'attente -retrait distractions</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-ouais, il y avait du gel à disposition dans la salle d'attente et à l'extérieur sur une petite table,</p> <p>-Ah ben je les lave tout le temps à longueur de temps,</p> <p>-et je suis en blouse toute la journée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains</li> <li>-patients <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise à disposition de gel</li> </ul> </li> <li>-MG <ul style="list-style-type: none"> <li>• majoration</li> </ul> </li> <li>➤ Blouse</li> <li>-port</li> </ul>
<p>-Alors pendant le confinement, le premier on n'a vu personne donc c'est vrai que là, ça avait franchement baissé,</p> <p>-oui, oui, oui</p> <p>-ben que les patients ont moins consulté, que les mesures barrières ont fait que ben certains venaient peut-être moins au cabinet facilement quoi voilà.</p>	<p><b><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></b>  <u>Rupture partielle et transitoire de la relation pendant le confinement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• baisse de patientèle</li> </ul> <p><u>Un parcours de soins plus compliqué</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-des retards diagnostiques <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients effrayés par la pandémie</li> </ul> </li> </ul>
<p>-pour les enfants, j'ai gardé le masque, je ne pouvais pas faire autrement</p> <p>-et ouais non, j'ai rien mis de particulier quoi, il fallait garder le masque ça se discutait pas</p> <p>-parce que j'ai des problèmes de cordes vocales, j'ai des nodules sur les cordes vocales</p> <p>-et je me retrouve à faire un forçage vocal et ça douze heures par jour</p> <p>-non, non, non c'est quelque chose qui est ancien chez moi, que j'ai eu à date très régulière dans ma vie</p> <p>-et en fait le fait de parler avec un masque, ça me bloque la voix</p> <p>-et le fait quand même de parler avec un masque étouffe un peu la voix quoi, la voix porte pas et du coup ben j'ai forcé, alors j'ai forcé peut-être aussi parce que j'ai mis beaucoup plus la clim cet été enfin</p> <p>-Alors, il est vrai qu'avec les malentendants, c'était aussi un peu compliqué parce que parfois, il y en a certains qui lisent quand même un peu sur nos lèvres, oui et que la lecture les aide un peu quand même, la lecture labiale les aide, je pense qu'effectivement avec les malentendants donc il y a peut-être eu des moments un peu plus compliqués.</p> <p>-ouais ça m'a un peu gênée, ça c'est sûr ouais un peu gênée, pas énormément quand même, ben parfois, il y a des expressions qu'on voit sur les visages, savoir si le patient, il a bien compris ce que je suis en train de lui dire, de lui expliquer</p> <p>-surtout quand on annonce par exemple des diagnostics pas terribles quand voilà, des moments de tristesse qu'on peut lire sur certains visages et que là on n'avait plus par exemple.</p> <p>-Moi, je trouve que bon avec un masque, on est moins empathique,</p> <p>-on peut faire passer parfois comme message, des messages de confiance, des messages de réassurance, etc..., ben</p> <p>-voilà on avait un masque et ça m'ennuyait quand même beaucoup,</p> <p>-voilà avec un masque, moi, je pense que par rapport à ce qu'on peut être,</p> <p>-Alors reconnaissance, moi parfois, il m'est arrivée ben quand ils sont tous dehors avec le masque, des fois de dire « oh tiens » et puis de dire, de ne pas le reconnaître parce que voilà, notamment les ados ou ceux qui se ressemblent un peu, de dire « tient, ben oui, j'ai pas bien su qui c'était-là »</p>	<p><b><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-mesure obligatoire à laquelle il faut s'habituer</li> <li>-mesure difficile à supporter pour le MG <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG a une pathologie des cordes vocales</li> </ul> </li> <li>-obstacle à la communication verbale</li> <li>-obstacle à la compréhension <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients malentendants</li> </ul> </li> <li>-obstacle à la communication non verbale <ul style="list-style-type: none"> <li>• diminue empathie</li> </ul> </li> <li>-gêne à la reconnaissance <ul style="list-style-type: none"> <li>• modifie la personne</li> <li>• uniformité</li> </ul> </li> </ul>

<p>-une fois qu'ils sont face à moi, quand même, je sais qui c'est, c'est plutôt quand ils sont un peu loin,</p> <p>-notamment avec les enfants, je sais pas un enfant vous lui souriez quand vous l'examinez, là, ben vous ne souriez pas enfin même si on souriait, c'est derrière le masque.</p> <p>-Ben oui, c'était plus compliqué quoi pour les enfants, je trouvais que être examiné par quelqu'un qui avait un masque, je pense que c'était pas rigolo pour un enfant.</p> <p>-Ben je pense qu'ils avaient plus peur et puis bon un enfant,</p> <p>-moi j'essayais de le rassurer en lui souriant</p> <p>-voilà par exemple, si je lui dis « tire la langue pour que je t'examine », il m'est arrivée de lui dire « ben tu vois, on tire la langue comme ça », bon ben là on pouvait tirer la langue hein..., il y avait le masque.</p> <p>-un peu oui, un peu.</p> <p>-Ah non, non, non, de temps en temps un patient « ah ben j'ai oublié le masque », « ben c'est pas grave, il y en a ici, voilà un petit masque allez, vous serez beau comme tout avec le petit masque »</p> <p>-des masques aussi</p> <p>-Oui certains, oui je leur ai dit de remettre mieux le masque, notamment ceux qui avaient le COVID en disant « attendez, là gardez bien le masque, pincez-le sur le nez » voilà</p> <p>-ça l'a un peu dégradée quand même ouais.</p>	<p>-perturbe la relation avec l'enfant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gêne réalisation examen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fait peur</li> <li>• empêche réassurance</li> <li>• gêne participation examen</li> </ul> <p>-vecteur de distance</p> <p>-mesure incomprise nécessitant de l'éducation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fourniture de masques aux patients</li> <li>• éducation port correct</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• source de conflit</li> </ul>
<p>-mais moi je pense qu'il y a beaucoup..., beaucoup de limites à la TC.</p> <p>-Alors ça dépend ce qu'on fait en TC quand par exemple on donne simplement un résultat au patient [...] qu'on réajuste un traitement, ça me pose pas de problème cette TC,</p> <p>-ce qui me pose problème c'est le patient qu'on a jamais vu, qui vous décrit quelque chose et qui est pas forcément ce qui est la réalité quand vous l'examinez,</p> <p>-Donc alors après pour des réajustements de traitement, des conseils à certains patients qu'on a déjà vu, qu'on connaît bien pourquoi pas quoi, voilà suivant ce que c'est oui</p> <p>-moi j'aime encore beaucoup examiner les patients, j'en ai un qui en pleine pandémie, premier confinement me dit : « j'ai une sciatique et puis je ne sens plus bien mon orteil », j'ai dit « bof, bof, comment il est l'orteil ? », « ah ben il est bleu », bon déjà, ça me plaisait pas, je dis « bon vous venez », « je veux pas venir » bon il est quand même venu, heureusement il faisait une ischémie aiguë lui et la sciatique ça m'aurait un peu ennuyée, il perdait la jambe lui.</p>	<p><b><u>Impact de la TC sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b><u>inconvénients</u></b></p> <p>-mise en danger de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réservée aux patients connus + motifs spécifiques</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perte d'informations cliniques</li> </ul>
<p>-la bise ben ils s'y sont faits, je dirais sans trop de réflexion en disant « ah ben tiens, on se fait plus la bise, mais non mais voilà le cœur y est, ben voilà on s'aime beaucoup mais voilà on ne se fait plus la bise », c'est un peu comme ça, on ne se serre plus la main</p> <p>-ils en ont parlé quand même, ça a été pour certains « ah ben tiens on se fait plus la bise » qui allaient faire la bise et qui la font pas quoi</p>	<p><b><u>Impact de l'arrêt du serrage de main et de la bise sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ Accueil</p> <p>-patients résignés</p>
<p>-et donc ça rallongeait quand même les temps de consultation après en terme de temps, moi j'ai toujours eu l'impression de travailler le même</p>	<p><b><u>Impact des mesures d'hygiène sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ Désinfection</p> <p>-une durée de consultation inchangée</p>

<p>temps mais d'intégrer ce petit temps de ménage qui est pas très long mais qui est de 2-3 min quoi entre chaque patient</p> <p>-Alors je pense que ben certains arrivent avec leurs tablettes, certains arrivent avec leurs propres livres, -certains rediscutent plus volontiers puisqu'il n'y a plus..., on ne se plonge plus dans le monde par images qui étaient là voilà,</p>	<p>➤ Retrait distractions -ambiance moins chaleureuse -patients rediscutent entre eux</p>
<p>-ça aussi parce que je trouve que parfois, quand il y avait des..., quand on annonce des choses, parfois c'était bien de pouvoir prendre la main du patient, de pouvoir voilà le reconforter en lui tapant sur l'épaule, ça on ne faisait pas, on ne faisait plus</p> <p>-Euh..., non ça a été je pense une certaine contrainte, enfin une grande contrainte au départ, -moi j'aurais jamais pensé que je mettrai mes patients en dehors de la salle d'attente, ils y sont très bien finalement, ils sont très contents d'être dehors. Ben c'est eux qui se sont mis dehors et puis ils y sont restés et puis c'est bien. -C'est-à-dire que moi, j'aurais jamais pensé à organiser une salle d'attente extérieure. Ben parce que une salle d'attente, c'était l'intérieur du cabinet, ça faisait le côté un peu privé du cabinet, -Une salle d'attente c'était..., on allait chez son médecin, on n'allait pas dehors quoi c'était..., on était dedans, on passait la porte du cabinet, on était dehors c'est tout. -voilà donc spontanément, ça faisait ben je sais pas moi, j'ai ouvert mon cabinet en 90, donc ça faisait 30 ans que le cabinet il avait une salle d'attente à l'intérieur où tout le monde se mettait à l'intérieur et où de temps en temps il y en a un qui restait dehors mais plus parce qu'ils avaient un coup de fil à passer ou un truc comme ça, maintenant une partie..., -là c'est eux qui spontanément on dit « est-ce qu'on peut aller à l'extérieur du cabinet », j'ai dit « ben oui » puisqu'il fallait s'étaler -Ah non ça m'a pas pesée, j'ai trouvé ça très chouette, très vite en fait, ils ont pensé à s'installer dehors parce qu'il fallait qu'ils soient pas les uns contre les autres donc ils ont commencé à me dire, « est-ce qu'on peut se mettre dehors », « mettez-vous dehors » puis ils ont sorti une chaise, deux chaises et puis bon ça faisait un peu de bric et de broc donc j'ai acheté des chaises sympathiques et donc ils ont trouvé ça très bien et maintenant tout le monde me dit « qu'est-ce qu'on est bien dehors », -et qui y sont restés et finalement ils y sont bien. -tout le monde est dehors et je n'ouvre plus la porte de la salle d'attente, j'ouvre la porte de l'extérieur, ils sont dehors, et ça leur va très bien, ils y en a même certains qui m'ont dit que ça les apaisait d'être à l'extérieur, ça fait une petite courette et ils se mettent sous l'arbre. -Et je trouve que c'est plus..., enfin moi c'est plus zen, quand ils sont un peu dehors, ouais là c'est plus zen.</p>	<p><b><u>Impact de la distanciation sur la relation M/P</u></b> -deshumanisation de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG privé des mesures de réassurance physique</li> </ul> <p>-mesure inconcevable pour le MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise en place contraignante</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG affectée création salle d'attente extérieure</li> </ul> <p>-mesure bien accueillie par les patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des patients conscients des dangers du cabinet</li> <li>• patients contents d'attendre dehors</li> <li>• bienfaits salle d'attente extérieure</li> </ul>
<p>-non je pense pas, j'espère pas.</p>	<p><b><u>Impact des MB sur le dépistage de maltraitance</u></b> -absence de gêne</p>
<p>-et les patients m'ont dit « ah mais nous on va dehors, on attendra dehors ! » -Alors attendre dehors c'est un grand plus, ils s'y trouvent très bien, ils trouvent que c'est plus calme, ils trouvent que c'est moins...,</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b> -des patients conscients de l'intérêt de la distanciation -patients qui adhèrent au nouveau fonctionnement</p>

<p>-il y a moins l'enfermement, dehors c'est un jardin puisque moi mon cabinet est dans un jardin, le matin il fait bon, il y a les oiseaux enfin ça leur va très bien le dehors, -ils ont bien accepté -Alors en plein hiver, ils sont un peu plus rentrés, mais il y en a quand même qui sont restés dehors hein..., d'accord parce qu'en plus, ça fait donc l'allée qui est vraiment à l'extérieur mais ça fait un petit auvent pour rentrer dans le cabinet donc il y en a qui se mettent dans le petit auvent, dehors dans le petit auvent, ils promènent la chaise au soleil enfin voilà c'est un choix. -ils le vivent, je crois qu'ils l'ont vécu comme ils ont vécu la pandémie, ils savent que c'est parce qu'il y a ça, qu'il n'y a plus de livres, je pense qu'ils se sont bien adaptés à ce genre de choses.</p> <p>-très..., très peu, très peu, ouais. -et voilà non, non c'était..., non j'ai pas eu de patients qui ont dit « on porte pas, on veut pas » voilà.</p> <p>-Pour moi bien -non, on ne faisait pas, on gardait le masque et puis voilà, c'était une bonne acceptation.</p> <p>-Non je ne pense pas que tout le monde ait tout bien compris, mais bon je pense que certains trouvaient que c'était peut-être excessif toutes ces mesures voilà, -je sais pas s'ils ont tous, tout bien compris.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de grosses contestations</li> </ul> <p>-des patients globalement satisfaits des MB</p> <p>-des patients qui ne saisissent pas toujours l'intérêt des MB</p>
<p>-y a peut-être, c'est pas que le port du masque mais je m'aperçois que quand je parle avec un masque pour peu que les patients soient un peu âgés et ils ont un peu de mal parfois à nous comprendre donc je suis obligée de forcer -Ben à part essayer de parler un peu plus fort pour les malentendants, -ouais, un peu ouais parce que parfois ils entendaient moins bien avec le masque. -donc j'ai décidé que j'enlevais le masque tant pis -donc j'ai dit « allez hop plus de masque » -Ben il m'est arrivée, moi de tomber le masque et de me reculer, de prendre de la distance -mais qu'on voit sur mon visage ce que j'étais en train de dire voilà, pour faire passer des messages de réassurance. -Le fait d'avoir un masque sur le visage, ça me semblait assez impersonnel donc il m'est arrivé de tomber le masque pour pouvoir être plus je dirai peut-être plus convaincante, plus empathique.</p> <p>-mais très rapidement, on a examiné les gorges en mettant parfois quand il y avait vraiment le gros doute, en plus la visière, donc non seulement on avait le masque et en plus la visière -oui, non il est toujours aussi systématique y a pas de...,</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b></p> <p>-forçage vocal</p> <p>-tonalité -répétition</p> <p>-retrait</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• annonce de maladies graves</li> <li>• véhiculer empathie</li> </ul> <p>-recours protection pour maintenir examen ORL</p>
<p>-Ben à la MDR, j'y vais tout le temps, -donc ben j'ai modifié..., c'est-à-dire que maintenant, on ne consulte plus qu'en blouse, on avait quand même des patients..., -on avait une sacrée organisation quand même, quand on a eu les cas de COVID à la MDR, on s'habillait à chaque chambre, sur blouse voilà, donc on était quand même..., -désinfection du matériel, ça aussi c'est des choses qu'on a mises en place, le stétho, il était nettoyé, un patient, nettoyage, un patient, nettoyage.</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b></p> <p>-maintien offre de soin en MDR en sécurité</p>

-non j'ai rien bougé là	-examen dermato inchangé
-non, non	<b><u>Relation globalement préservée avec masque</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nouveaux patients</li> </ul>
<p>-et depuis 15 jours-là, je ne le porte plus -moi je ne portais plus le masque puisque je ne le porte plus, donc voilà donc ils étaient pas trop...</p> <p>-sauf si vraiment le patient arrive fiévreux avec un gros doute de COVID donc là, je remets le masque mais sur une journée, je porte le masque allez une heure au lieu de le porter douze heure quoi, une heure ou deux maxi -bon le masque, je pense qu'on va remettre des masques, enfin moi je remettrai des masques peut-être pas systématiquement, mais plus quand par exemple le patient, je vais sentir une pathologie infectieuse -ou si moi par exemple je suis enrhumée comme en ce moment.</p> <p>-Voilà moi j'ai des patients par contre qui m'ont dit « on peut enlever le masque par exemple là actuellement », tout était ouvert, il faisait beau,</p> <p>-Je pense qu'on va conserver quand même quelques bonnes habitudes en particulier, ben de porter la blouse, -Parce que je me suis aperçue que c'était quand même nettement plus hygiénique, voilà et que finalement les vêtements, on les promenait un peu au cabinet, on les ramenait à la maison, si on avait une veste on gardait la veste, elle passe pas forcément tous les soirs dans la machine à laver -tandis que la blouse elle se lave et puis ça se lave au moins à 60°C et c'est propre.</p> <p>-Pas forcément, maintenant j'ai relâché un peu la pression on va dire, au début oui, oui au début -plus désinfecter le cabinet que ce qu'on le faisait auparavant,</p> <p>-je lavais beaucoup mon « stétho » dans la journée mais là, je lave systématiquement entre chaque patient,</p> <p>-et pour moi bon le lavage de main, je faisais déjà systématiquement,</p>	<b><u>AVENIR</u></b> <b><u>Devenir des MB</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-arrêt port</p> <p>-recours ponctuel si doute sur COVID</p> <p>-recours ponctuel face à des patients symptomatiques</p> <p>-recours ponctuel en cas de maladie</p> <p>-MG autorise retrait masque par patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-conservation + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mesure d'hygiène</li> <li>• facilement nettoyable</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• désinfection moins systématique qu'en début de pandémie mais plus rigoureuse</li> </ul> <p>-matériel médical</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lavage plus rigoureux</li> </ul> <p>-mains du MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien rigueur</li> </ul>

## Entretien n°10

E : Bonjour, ben déjà merci beaucoup d'accepter de..., de participer à ce travail de thèse donc pour rappel il s'agit d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières qui ont été instaurées pendant la pandémie de COVID ont pu impacter leur relation avec les patients.

Donc si on commence tout d'abord est-ce que vous pouvez me raconter quelles étaient vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie uniquement l'accueil ?

MG10 : Ah oui c'était très simple, c'était sans rendez-vous tous les matins et sur rendez-vous l'après-midi jusqu'à 18h et toujours la dernière heure 18h à 19h sans rendez-vous aussi, de dépannage pour qu'on soit vu le jour même s'il y avait besoin.

E : D'accord et qu'est-ce qu'il en était en matière de bise ou de serrage de main ?

MG10 : Oh ça, la bise ben..., certains oui mais pas beaucoup, non pas beaucoup certains, serrer la main oui systématique, si vous voulez dire comme ça, faire la bise à ceux que je connaissais à titre, je dirais plus privé quoi, mais sinon je fais pas la bise à tous mes patients, quelques personnes âgées oui les mamies, ça fait 36 ans que je suis là donc voilà.

E : d'accord et en matière de port de blouse ou de masque avant la pandémie ?

MG10 : rien du tout, pas de blouse, pas de masque.

E : Pour quelles raisons ?

MG10 : Blouse, je ne sais pas, j'ai jamais mis, j'ai toujours consulté comme ça en civil quoi et le masque ben non, il m'est arrivé de..., on avait un petit..., il m'est arrivé de mettre un masque quand j'étais moi très enrhumé ou que je toussais mais c'était rarissime.

E : D'accord mais pourquoi pas de blouse ?

MG10 : j'ai jamais fait, j'ai jamais..., je sais pas, j'ai remplacé des médecins, j'ai travaillé, après j'ai jamais eu l'habitude de blouse, j'ai jamais travaillé avec des gens qui mettaient des blouses et donc...

E : Ok très bien mais il n'y avait pas spécialement de raisons ?

MG10 : Ah non, c'est que notre génération, on ne mettait jamais de..., enfin je sais pas, moi ça me serait pas venu à l'idée, d'ailleurs quand on a du s'équiper quand le COVID est arrivé, on n'avait pas de blouse et on n'en trouvait pas, c'est les infirmières qui ont cherché chez les étudiants dans des facs autour, le problème c'est que la blouse d'un jeune qui est en travaux pratiques de chimie et quelqu'un comme moi de 64 ans ou 65 ans, ça serrait un peu pour les fermer quoi, donc elles étaient ouvertes en plus, non j'ai jamais eu de blouse, je n'ai jamais acheté une blouse en 35 ans.

E : Et depuis la pandémie du coup comment est-ce que vous accueillez les patients ?

MG10 : on se serre plus la main, on ne se serrait plus la main, c'est en train de revenir, moi spontanément non, mais je m'aperçois depuis cette rentrée, les gens retendent la main alors je ferme le point pour éviter mais c'est en train de revenir.

E : D'accord et pour la bise ?

MG10 : la bise, plus de bise sauf ceux que je connais vraiment à titre privé quoi mais ça doit arriver une fois par jour quoi non disons exceptionnel quoi.

E : Et qu'en est-il du masque et de la blouse depuis la pandémie ?

MG10 : Alors masque bien sûr, donc vous voyez je suis arrivé sans masque parce que je venais en chercher un parce que tout est ouvert, le masque oui, on l'a gardé, blouse, j'ai très vite..., les blouses ça a duré 4 mois après j'ai acheté des espèces de vareuses, de chemises d'hôpital et ça systématiquement quand j'arrive je la mets, ouais c'est plus simple que la blouse.

E : Mais c'est des tenues jetables ?

MG10 : non, non c'est des tenues qu'on lave, des trucs en coton, manches courtes, avec des poches toutes percées, donc je la change tous les jours, j'en ai un lot de huit ou dix et puis voilà.

E : Alors si on s'intéresse un peu plus à la réorganisation du cabinet, comment vous avez réorganisé le cabinet sur un plan logistique avec les mesures barrières ?

MG10 : Alors déjà on est passé sur rendez-vous exclusivement, euh..., limitation, on a enlevé pratiquement toutes les chaises, il y en a peut-être qui ont dû revenir mais il y avait 4 chaises dans la salle d'attente, vu la taille de la salle d'attente ça fait voilà, avant on avait 12-13 chaises quoi, voilà tout le monde était..., et puis des chaises dehors, la bande-là qui s'est beaucoup effacée depuis et à l'entrée je vous montrerai, on avait matérialisé une bande dans le tambour pour que les gens s'arrêtent en face la secrétaire et puis voilà, on n'a pas fait d'entrée et de sortie parce que malheureusement on n'a qu'une entrée et une sortie.

E : Très bien, en ce qui concerne le..., le gel hydroalcoolique ?

MG10 : oui, oui bien sûr gel hydroalcoolique pareil, avant on l'utilisait exceptionnellement, on se lavait les mains, mais maintenant on en a tous donc oui.

E : Il y en avait à disposition des patients dans la salle d'attente ?

MG10 : Dans l'entrée, juste en face du bureau de la secrétaire sur le petit truc, on avait installé une petite console, dans l'immédiat, dans l'urgence pour éviter qu'ils rentrent jusqu'à son bureau, après on lui a installé le plexi et il y a du gel hydroalcoolique sur cette petite console, posé.

E : d'accord et il y a aussi des masques si les patients l'oublient ?

MG10 : Alors les masques, ils oubliaient pas à l'époque maintenant, il y a beaucoup de laisser-aller donc la secrétaire est très efficace, les rappelle à l'ordre et leur fournit, maintenant on est quasiment obligé parce qu'il y a plus qu'ici qu'il y a des masques, plus que chez nous je veux dire, dans les commerces partout il n'y a plus de masques, en plus on n'y pense plus, eux non plus donc on en fournit. Après quand la secrétaire est partie, j'avoue qu'il n'y a plus vraiment de contrôle et donc il y a des gens qui viennent sans masque et je m'en aperçois quand ils sont dans le bureau, ils ont même attendu dans la salle d'attente mais bon si personne..., et quand je les reçois je leur dit « mais vous avez pas de masque », il y a un laisser-aller depuis cet été.

E : D'accord et qu'en est-il des distractions qu'il pouvait éventuellement y avoir dans la salle d'attente ?

MG10 : Ah ben il n'y a plus rien, y a plus de bouquins, de revues, de tout ça, on a tout enlevé et on n'a pas remis.

E : D'accord, en ce qui concerne les patients qui étaient suspects COVID ou qui avaient des symptômes évocateurs de COVID est-ce que vous aviez mis en place une organisation particulière pour les recevoir ?

MG10 : Oui alors ça reposait sur la secrétaire, ça a été très vite, donc comme on était passé sur rendez-vous, les patients téléphonaient, « c'était pourquoi ? », si c'était toux, fièvre, rhino ou symptômes un peu bâtards, « allez-vous faire tester à la pharmacie », nous on a la pharmacie qui fait des antigéniques sans rendez-vous tous les jours, celle du village d'à côté aussi et donc « allez-vous faire tester et puis vous me téléphonez le résultat », « si vous êtes positif, je vous passerai le message par téléphone, c'est pas la peine de venir ».

E : Et concernant l'hygiène du cabinet, est-ce qu'il y a des choses qui ont changé ?

MG10 : Alors au début oui, là donc les 6 premiers mois-là, on avait même fait les 3 premiers mois un passage de la femme de ménage le midi aussi, entre midi et deux avec désinfection, après elle avait changé, donc elle utilisait des produits plus désinfectants du sol et elle avait accepté de venir, après ça oui, ça a duré le temps du premier confinement voilà.

E : Et est-ce qu'il y a eu des modifications au niveau de votre durée de consultation du fait de la désinfection ?

MG10 : Ah oui, non pas la désinfection, mais le rendez-vous ça a été..., ça fait que c'est beaucoup plus long enfin moi qui avait l'habitude de travailler sans rendez-vous et un peu j'avoue, je travaillais facilement assez vite, là quand les gens sont sur RDV, ils se posent, ah oui, oui, il y a eu une..., à la fin de la journée il y a moins de consultations de fait et je ne parle pas de la baisse d'activité qu'il y a eu les deux premiers mois, ça c'était le désert total.

E : Ok, de combien est votre durée de consultation ?

MG10 : Je prends un rendez-vous tous les quarts d'heure mais souvent, s'il y en a un enfin, il y en a toujours un de plus, donc 10 minutes disons, parce qu'il y a toujours des gens qui savent pas, qui viennent, on est dans un village, vous avez vu le parking, c'est facile, c'est accessible, ils nous ont pas au téléphone parce que la ligne est occupée et ils descendent et ils se trouvent en face, là en disant « ah ben je suis pas bien » donc il y en a toujours un, donc en gros c'est 5 à l'heure quoi.

E : Ah oui et qu'est-ce qu'il en était de la TC avant la pandémie ?

MG10 : Aucune

E : Pour quelles raisons ?

MG10 : Oh pff..., ça m'intéresse pas, alors je me suis pas senti concerné du tout par la TC, pour moi avant la pandémie c'était un truc absolument pas pour moi.

E : Ah bon et qu'est-ce qui vous embête dans la TC ?

MG10 : je sais pas, je veux dire, je pense que j'ai assez de consultation pour pas me rajouter des TC qui seraient chronophages enfin je veux dire, j'avais même pas quand on a commencé à parler, j'avais même pas regarder comment on pouvait faire, comment ça s'organisait, je me suis vraiment jamais senti concerné.

E : D'accord et est-ce que vous en avez fait pendant la pandémie ?

MG10 : Alors j'en ai fait très peu, j'en ai fait, je me suis inscrit, j'avais des bonnes volontés avec une des remplaçantes qui m'avait inscrit, proposé de m'inscrire sur CARE, je me suis inscrit sur CARE pendant 6 ou 8 mois et puis j'ai arrêté parce que j'ai fait trois TC en 6 ou 7 mois et ça me cassait les pieds profondément. C'est..., je ne savais pas où les placer, comment le faire, donc je les plaçais à 12h30 quand j'avais fini ma matinée et le micro ça marchait ou pas donc non, non, et j'ai coupé mon abonnement à CARE et je ne ferai pas, je ne reprendrai pas de TC sauf peut-être, puisque par mon logiciel, je peux en faire sans être abonné, peut-être pour les gens de ma clientèle quand c'est proposé par moi, si je veux les revoir mais..., non ils viennent, ils prennent leur voiture, ils sont à 2 km, je suis revenu depuis un an au sans rendez-vous de 18h à

19h et j'envisage même l'année prochaine de reprendre les sans rendez-vous du matin de façon à ce que moi, si on veut me voir, on me voit le jour même, alors là, la TC elle n'a plus aucun intérêt.

E : Donc si je comprends bien vous avez eu une perte de clientèle en passant que sur RDV ?

MG10 : Oui ben ça après on a augmenté les horaires.

E : C'est-à-dire vous avez ajouté des rendez-vous ?

MG10 : Oui je suis remonté à 15h, 15h30 au lieu de 16h par exemple, parce que pour..., pour couvrir la demande, il y avait de la demande de RDV aussi puisque j'ai quand même une clientèle assez conséquente, environ 40 actes par jour, 35 à 40 et du coup depuis que je suis revenu au sans rendez-vous la dernière heure, il m'arrive d'en voir pratiquement autant que dans toute l'après-midi de rendez-vous, c'est-à-dire que le lundi je vois facilement 12 à 15 personnes entre 18h et 20h30 et si vous voulez, là c'est des consultations sans rendez-vous donc ils viennent pour le problème qu'ils ont, c'est pour les dépanner, puis ils le savent et puis surtout quand ils sont 10 à 19h15 encore à attendre, ils ne traînent pas, on règle le problème et puis ensuite s'ils disent « ah ben oui, mais j'aurais ça », « vous reprenez RDV », c'est du dépannage mais j'ai toujours travaillé comme ça, je vais même aller plus loin, enfin c'est peut-être pas le but de votre enquête mais moi les rendez-vous me mettent mal à l'aise, ça me plait pas.

E : Pourquoi ?

MG10 : j'aime bien ne pas savoir pourquoi les gens viennent, la surprise de « qu'est-ce qui vous arrive, asseyez-vous », j'ai toujours travaillé comme ça, alors c'est totalement différent de votre génération et on fait un très mauvais travail de..., je dirais de prévention quoi et on n'est pas là pour ça, on répond à la demande des gens mais après maintenant c'est ça qui est aussi difficile peut-être...

E : Hum, est-ce qu'en matière de VAD ou en MDR si vous en faites, est-ce qu'il y a des choses qui ont été modifiées pendant la pandémie ?

MG10 : Les MDR, oui évidemment les MDR, on a dû mettre une blouse, le pass sanitaire avait été institué même pour nous enfin une fois qu'on l'avait montré une fois c'était bon, après non, on a continué à y aller, toutes les MDR où j'allais y a pas eu..., je continuais à y aller une fois par semaine comme d'habitude parce que de toute façon si on n'y allait pas, c'était compliqué quoi et les VAD moi j'ai toujours maintenu, non je ne vois pas pourquoi je pénaliserais les personnes qui ont du mal à se déplacer.

E : Oui, et selon vous en quoi cette réorganisation logistique, donc toutes ces mesures barrières, l'obligation du port du masque en salle d'attente, le passage sur rendez-vous enfin tout ce dont on vient de discuter, ça a pu impacter votre relation avec le patient ?

MG10 : Le masque l'a certainement beaucoup impactée au début, maintenant finalement il est rentré..., j'allais dire dans les mœurs donc maintenant le masque n'est plus un problème, moi j'étais assez perturbé de ne pas voir le visage des gens.

E : Ah oui pourquoi ?

MG10 : Ben parce que je ne sais pas, avec l'expérience, il y a un truc quand on voit les gens, quand ils vous expriment leurs doléances, voir le visage c'est souvent assez expressif, enfin ça faisait..., ça fait partie de l'examen, c'était presque un examen clinique de voir le visage ça..., ça m'a beaucoup perturbé ouais au début sans compter que j'avais l'impression, ce qui est vrai mais c'est peut-être..., aussi d'entendre moins bien, je faisais un peu plus répéter.

E : D'accord, est-ce que vous avez eu des tensions ou des conflits liés au fait que les patients arrivaient sans masque ou qu'il n'était pas bien positionné ?

MG10 : ouais alors ça c'est plus maintenant, pas au début, tout le monde était sidéré, tout le monde portait le masque, là maintenant oui, maintenant que on a mis seule la secrétaire, je l'entends des fois, on peut dire que maintenant, il y en a, à peu près 1 sur 4 qui vient sans masque et quand on lui demande de mettre un masque, allez là-dessus, il y en a, à peu près 1 sur 3 ou 4 qui obéit, il y en a 2 qui s'excusent et 1 sur 4 qui dit « oh rien à foutre, moi j'en mets plus, on n'en a plus besoin ».

E : Et du coup comment ça se passe au niveau de l'ambiance de la consultation ?

MG10 : Oh ben non, moi je leur dis « vous savez le masque pour nous c'est resté obligatoire, il faut le mettre, non vis-à-vis de moi c'est plus dehors », c'est la secrétaire qui prend les coups, on m'a raconté avant hier dans la salle d'attente, une qui était après 18h et puis c'est des gens de la salle d'attente qui ont fait remarquer et la personne elle a dit « j'en ai rien à foutre, je mettrai pas le masque et je reste là » et puis ça a commencé à monter un peu dans les tours et deux personnes de la salle d'attente sont sorties en disant « je ne reste pas avec vous dans la salle d'attente ».

E : Ah oui, donc ça a créé plutôt des conflits entre les patients et la secrétaire ?

MG10 : oui, oui, c'est elle qui prend les coups quoi, oui sinon moi non, j'ai pas souvenir d'avoir eu une fois quelqu'un qui m'a dit « j'en ai rien à foutre, je ne mettrai pas le masque »

E : Et du fait du passage sur rendez-vous, est-ce qu'il y a eu des plaintes particulières de patients ?

MG10 : Ah oui, oui les gens ne comprenaient pas pourquoi à partir de la rentrée, j'étais pas revenu au sans rendez-vous, c'était..., c'était un peu un lieu..., ils se levaient le matin, ils étaient un peu chafouins, allez on va voir le médecin, en salle d'attente, on voit les copines, on voit les autres, c'était comme à la poste, comme à la boulangerie, on est dans un village, donc ça oui, il y en a toujours qui ne comprennent pas pourquoi je ne suis pas revenu, d'ailleurs si je reviens un peu le matin sur RDV l'année prochaine, c'est aussi un peu sur leur pression.

E : Vous avez eu des remarques ?

MG10 : Oui et puis il y avait aussi les gens qui se plaignaient parce qu'un RDV toutes les 15 min, ça faisait moins de possibilités de voir les gens et qui disaient, « c'est toujours plein comment on fait ? » donc c'est moyennement bien vécu, je pense que si je revenais au sans RDV, les gens seraient ravis, ma clientèle, parce que c'est pas la clientèle de tout le monde.

E : D'accord alors si on s'intéresse un peu plus au déroulé de la consultation, on en a déjà un petit peu parlé, mais quelles difficultés dans votre relation avec le patient vous avez pu rencontrer dans les différentes étapes de la consultation du fait des mesures barrières mais surtout du fait du port du masque ? Est-ce que vous avez rencontré plus de difficultés avec certaines catégories de patients ?

MG10 : il y a plus de problèmes avec les jeunes

E : Comment ça ?

MG10 : ils se sont sentis moins concernés, ça a été une histoire « et même si je l'ai, c'est pas grave, si j'attrape le COVID, je ne travaille pas pendant une semaine et puis c'est tout », donc peut-être moins de précautions, moins d'attention aux gestes barrières et à tout ça, sinon moi j'ai pas senti de différence.

E : Et avec les patients âgés malentendants ou avec les enfants ?

MG10 : Alors au tout début, alors moi je ferai la différence entre la première année ouais surtout les 6 premiers mois, la première avec la sidération du premier confinement, l'arrêt brutal et ensuite notamment l'an dernier. Alors la première année, ces personnes âgées n'ont pas voulu venir, donc on téléphonait beaucoup plus et j'avais fait..., soit je les rappelais, soit je faisais des TC mais par téléphone remboursées ou pas remboursées et j'allais à domicile mais pas une m'a dit « oui mais vous venez du cabinet médical, vous pouvez m'apporter le germe », ça c'est vrai, après ils préféreraient que je vienne parce qu'ils ne voulaient pas venir attendre au milieu d'un patient qui avait des symptômes et la 2e année après là maintenant, il n'y a plus de différences les personnes âgées viennent c'est pas un problème.

E : Et ils n'ont pas eu trop de mal à vous comprendre avec le masque ?

MG10 : Si je pense un peu, j'articule pas très bien et puis avec le masque, oui je pense un peu, je les faisais répéter et puis je répétais.

E : D'accord et comment se passait les consultations avec les enfants en présence du masque ?

MG10 : les enfants ne l'ont pas toujours eu.

E : Certes, mais vous n'aviez pas de difficultés pour les examiner ? Ils n'étaient pas effrayés ?

MG10 : non, non, non, de toute façon ils venaient, il y avait leur parent avec eux, non parce qu'à un moment ils l'ont même mis à l'école donc, non aucunement j'ai pas trouvé de gros changement.

E : D'accord très bien, avez-vous eu plus de mal à établir une relation avec un patient qui ne faisait partie de votre patientèle avec les mesures barrières, le masque ?

MG10 : pas plus que..., non, non, non.

E : Ok, pensez-vous que le masque met de la distance avec les patients ?

MG10 : Moi je trouve oui, à cause du fait de ce que je vous ai déjà dit, j'aime bien voir le visage mais oui distance oui, oui quand même, moi le masque il y a un mois à la rentrée, j'ai vu avec la secrétaire et mes associés et j'ai dit moi personnellement je l'enlèverai, je ne le demanderai plus au cabinet maintenant ça..., ça revient un peu donc c'était peut-être un peu différent mais euh..., à l'époque quand vous alliez dans n'importe quel commerce, il n'y en avait plus, vous prenez le train il y en a plus, vous prenez le TGV y a plus de masque, et je leur ai demandé mais ils ont pas voulu, ils ont dit qu'ils préféreraient qu'on le garde.

E : Et vous n'avez pas été gêné pour communiquer avec les patients à cause du masque ?

MG10 : non

E : D'accord, quelles modifications éventuelles votre examen clinique vous avez pu faire compte tenu des mesures barrières ?

MG10 : rien du tout, passer du gel hydroalcoolique avant et après mais sinon...

E : Même pas l'examen ORL ?

MG10 : non, non, non, j'ai même continué à faire des streptotests, j'ai pas changé..., peut-être allez peut-être les 2 premiers mois mais on voyait vraiment peu de chose et la première année, il n'y avait pas de pathologies ORL, ça c'était une caractéristique, des antibiotiques, je devais en marquer 3-4 par mois quoi donc il n'y avait plus de pathologie mais sinon j'ai rien fait, je regardais la gorge, « baissez le masque, remettez-le »

E : Ok, et au niveau de l'examen dermatologique non plus ?

MG10 : non

E : OK est-ce que les mesures barrières ont pu vous gêner dans le dépistage ou le repérage de maltraitance ou de violence ?

MG10 : c'est possible, j'avoue que je suis pas un bon élève, oui c'est à dire que y a..., on s'occupait plutôt des problèmes et puis après très vite les gens parlaient du COVID et puis on parlait pas..., de très peu de choses ouais, tout ce qui est sujet annexe, on n'en parlait pas...

E : Ok, est-ce que vous pensez qu'il y a pu avoir des retards diagnostiques ?

MG10 : Oui, je pense pas que ça soit des retards de venir nous voir sauf, je me répète toujours les quatre premiers mois de mars à juin, le premier confinement là pendant un mois, cinq semaines on a vu trois personnes par jour hein..., je veux dire mais c'était au niveau de l'hôpital, des examens complémentaires, déjà l'hôpital était fermé, pendant un moment ils avaient mis..., la première année si c'était des examens qui n'étaient pas urgents, il n'y avait pas de rendez-vous, il était fermé donc les coloscopies, les scanners, les trucs comme ça, on ne pouvait pas en faire hein..., pendant plusieurs mois donc oui, oui j'ai des exemples effectivement de personnes qui auraient eu..., qui auraient dû avoir un scanner ou une coloscopie beaucoup plus tôt et qui ne l'ont eu malheureusement que 6-10 mois après.

E : Donc finalement liés à des difficultés d'accès aux soins, plus qu'aux mesures barrières en elles-mêmes ?

MG10 : Ah oui, oui, c'est pas les mesures barrières, c'est qu'ils ne pouvaient pas aller faire un scanner, on vous refusait, enfin on ne vous donnait pas de rendez-vous, comme c'était un hôpital, pendant 4 mois l'hôpital il a pris aucun rendez-vous.

E : Très bien, concernant la fin de la consultation, est-ce que vous pensez que vos patients justement du fait des mesures barrières, du masque, ils ont toujours tout bien compris ou est-ce qu'il y a pu avoir des soucis de compréhension ?

MG10 : (rires) Oui il y en a bien sûr, y en a toujours qui entendent ce qu'ils veulent, il y a ceux qui en font trop, il y a ceux qui en font pas assez et il y a ceux qui s'en foutent et il y a ceux qui..., oui mais ça c'est la patientèle je dirais, c'est..., il y a de tout quoi.

E : Oui je vois, si vous avez dû être confronté à l'annonce d'une maladie grave pendant la pandémie, est-ce que les mesures barrières et notamment le masque ont pu vous gêner ?

MG10 : Non pas plus, mais je vous dis comme y a eu très peu de consultations et notamment de diagnostics graves, par contre il y a eu un enchaînement d'AVC notamment qui n'ont pas..., des gens ne voulaient même pas faire les prises de sang pendant un moment, 3-4 mois et je pourrais pas vous sortir des exemples bien précis mais j'en ai en tête en me disant « putain mais s'il n'y avait pas eu le confinement on aurait mais... »

E : Enfin, s'il y avait besoin de reconforter la personne, de lui prendre la main, de lui mettre la main sur une épaule, est-ce que vous le faisiez même pendant la pandémie ?

MG10 : Non je ne suis pas très tactile avec les patients, mais enfin je les examinai, mais j'irai pas mettre la main sur l'épaule ou l'embrasser sauf certains pour lesquels j'ai des relations très particulières avec le temps mais sinon non.

E : d'accord, et vos patients comment ont-ils vécu toutes ces mesures barrières dans le cadre de la consultation ? Est-ce qu'il y a eu des soucis particuliers ?

MG10 : non

E : Ok, alors selon vous quel va être l'avenir de ces mesures barrières dans votre pratique future ?

MG10 : (rires) Alors je vous ai dit que moi je voulais enlever le masque donc on va pas le faire en plus on sent que ça refrémit, on voit des cas positifs, à mon avis, il y en a beaucoup plus que ce qui est déclaré actuellement parce que chez les jeunes en tout cas, ils font des auto tests et puis ils vont pas aller confirmer, donc au SIDEP ils ne remontent pas, je pense qu'il remonte que les 2/3 des positifs parce que quand on leur dit « l'auto test est positif, allez à la pharmacie pour faire confirmer », « ah non c'est bon je ne vais pas m'embêter, de toute façon je mets le masque et puis voilà ». Oui le masque, gel, alors je m'aperçois quand même que je ne le fais plus systématiquement avant et après l'examen clinique, le gel hydroalcoolique, je le fais une fois entre chaque patient mais pas..., la première année je passais même la carte bleue des gens au gel hydroalcoolique, ça c'est fini bien sûr.

E : La tenue, vous allez la garder ?

MG10 : Je vais garder, mais je vais garder parce que je trouve que c'est plus simple finalement, c'est plus simple, donc ça évite finalement de salir, de garder sa chemise, ça se lave bien, ça se repasse pas donc ma femme est ravie. (rires)

E : Pour quelles raisons ?

MG10 : J'ai pris l'habitude que je faisais pas avant donc j'étais toujours en civil et tu sais tout ça je le garderai ça, oui mais c'est plus pour des raisons pratiques, mais plus de mesures barrières non, non.

E : d'accord et en ce qui concerne le masque ?

MG10 : Le masque, oui pour l'instant oui et à l'avenir imaginons dans le cas où il n'y a plus de pandémie ah ben non, je l'enlève, je suis ravi dès que je sors de ne plus le mettre.

E : Est-ce qu'éventuellement vous le remettrez en période d'épidémie hivernale ?

MG10 : oui voilà, ça aura au moins servi à quelque chose, c'est que ça aura donné l'habitude d'avoir un masque en face de soi ou sur soi, chose qui voilà au début me paraissait incongrue donc oui s'il le faut, si je me sens pas bien, si je dois voir quelqu'un, j'aurai des masques et je le mettrai au cas où, ou ponctuellement ouais.

E : Ok et pour la TC ?

MG10 : Alors ça peut-être..., mais encore je pense pas, peut-être pour un patient mais ce sera moi qui lui dirai, je voudrai vous revoir dans 2 jours, il n'y a que comme ça que je l'envisagerai, c'est toute une structure, c'est toute une organisation, il faut qu'ils s'inscrivent...

E : C'est plus le côté logistique qui vous dérange ?

MG10 : oui puis le temps.

E : Et sur le principe en lui-même de la TC ?

MG10 : Je ne comprends pas comment on peut faire une TC en dehors de sa patientèle, on voit ça maintenant dans les officines partout, moi ça me sidère, je veux dire comment on peut faire un diagnostic, comment on peut voir les gens qu'on n'a jamais vus, j'ai quelques patients qui maintenant commencent les week-ends, ils disent j'ai fait une TC, moi ça me sidère, moi jamais je me mettrai sur un site et jamais je ferai de TC.

E : Qu'est-ce qui vous dérange justement ?

MG10 : Je trouve ça aberrant, c'est pas de l'examen, c'est pas de la consultation médicale, je ne sais pas, franchement je suis..., ce doit être générationnel hein..., peut-être, je sais pas hein..., s'il y en a beaucoup de mon âge qui s'y sont mis mais moi non et puis alors je les ferai quand ? Je les ferai à 20h30 le soir ou 1h au lieu d'aller rentrer manger, je préfère les appeler gratuitement « comment vous allez ? vous n'êtes pas trop bien ? Bon ben écoutez venez à 15h30, je vous vois juste avant de redémarrer les consultations et puis hop » voilà, on serait dans une ville avec des problèmes de stationnement, des problèmes de déplacement, là on est très accessible donc non je ferai jamais de TC.

E : Très bien, est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur votre relation, vraiment j'insiste sur le côté relationnel avec les patients qu'on n'aurait pas déjà abordés et si oui lesquels ?

MG10 : Ben, le COVID en règle général, l'épidémie de COVID, c'est peut-être pas les mesures barrières, ça a transformé quand même la relation d'un certain nombre de patients vers plus d'impulsivité, je dirai, un peu plus d'agressivité, on est dans un endroit où il n'y a absolument pas de problème mais, oui ça oui avec des revendications qui sont devenues..., je trouve que ça a changé les rapports, c'est ben je sais pas les gens, ils sont beaucoup plus impatients, c'est sur rendez-vous donc ça râle tout le temps, parce qu'ils ne peuvent plus nous joindre, mon associé il a même pris un système durcit puisqu'il a pris un système du coup..., moi je reçois *Doctolib* la semaine prochaine pour voir...,mais ça ils sont furieux du coup, ils arrivent maintenant comme ils arrivent plus à avoir de RDV, ils viennent, ils se pointent en face de la secrétaire, c'est pour ça qu'il y a aucun problème pour les consultations parce que même pour prendre un RDV maintenant ils viennent « Docteur, j'arrive pas à vous joindre, comment je fais ? » et par exemple mon associé, il est très strict donc il en arrive maintenant à des rendez-vous dans 2 ou 3 jours, c'est inimaginable surtout qu'il a fait 30 ans aussi comme moi sans rendez-vous, donc ils se pointent en face de la secrétaire, donc ça oui alors ça fait qu'il y a une impulsivité des gens peut-être par modification du fait de ces gestes barrières, sinon je serai resté sans rendez-vous à recevoir tout le monde sans horaire quoi c'est vrai.

E : Et est-ce que du coup le fait d'être passé sur rendez-vous c'est plus confortable pour vous ?

MG10 : Au début je pensais que c'était plus confortable mais non.

E : Oui comme vous me l'avez dit, vous préférez ne pas savoir pourquoi ils viennent.

MG10 : Oui voilà, ils viennent c'est la surprise, et voilà mais par contre c'est pas bon du tout et je m'aperçois de la différence que je m'apercevais un petit peu avant puisque je faisais déjà du rendez-vous l'après-midi, c'est pas du tout les mêmes consultations, le rendez-vous et le sans rendez-vous, ça c'est net..., on pourrait pas faire de préventif, de prévention ou de truc en sans rendez-vous alors que sur rendez-vous, on peut discuter, en fait c'est pas du tout pareil.

E : Hum, et vous pensez que c'est mieux niveau relationnel ?

MG10 : L'idéal, ce serait de revenir au deux, étant avec ma mentalité de recevoir tout le monde et dans un village, c'est-à-dire revenir le matin sans rendez-vous et l'après-midi sur rendez-vous mais strict dans ce cas-là.

E : Ok, est-ce que vous avez envie de rajouter quelque chose ?

MG10 : non, on a fait on a bien fait le tour je pense.

E : Super ben merci beaucoup.

<b><u>Verbatims</u></b> E10	<b><u>Thèmes et thèmes superordonnés</u></b>
<p>-Ah oui c'était très simple, c'était sans rendez-vous tous les matins et sur rendez-vous l'après-midi jusqu'à 18h et toujours la dernière heure de 18h à 19h sans rendez-vous aussi, de dépannage pour qu'on soit vu le jour même s'il y avait besoin.</p> <p>-et si vous voulez, là c'est des consultations sans rendez-vous</p> <p>-quand ils sont 10 à 19h15 encore à attendre, ils ne trainent pas, on règle le problème et puis</p> <p>-donc ils viennent pour le problème qu'ils ont, c'est pour les dépanner, puis ils le savent et puis surtout</p> <p>-ensuite s'ils disent « ah ben oui mais j'aurais ça », « vous reprenez RDV », c'est du dépannage</p> <p>-mais j'ai toujours travaillé comme ça,</p> <p>-Oui voilà, ils viennent c'est la surprise,</p> <p>-aucune</p> <p>-Oh pff..., ça m'intéresse pas, alors je me suis pas senti concerné du tout par la TC,</p> <p>-pour moi avant la pandémie c'était un truc absolument pas pour moi.</p> <p>-enfin je veux dire j'avais même pas, quand on a commencé à parler, j'avais même pas regardé comment on pouvait faire, comment ça s'organisait, je me suis vraiment jamais senti concerné.</p> <p>-je sais pas, je veux dire, je pense que j'ai assez de consultation pour pas me rajouter des TC qui seraient chronophages</p>	<p><b><u>Fonctionnement antérieur</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur et sans RDV</li> </ul> <p>-sans RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• absence de distanciation</li> <li>• patients éduqués sur le fonctionnement du sans RDV</li> <li>• surprise du motif de consultation</li> </ul> <p>-TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• absence + justification</li> </ul> <p>-MG se sent pas concerné</p> <p>-mesure chronophage</p>
<p>-Oh ça, la bise ben..., certains oui mais pas beaucoup, non pas beaucoup, certains,</p> <p>-faire la bise à ceux que je connaissais à titre, je dirais plus privé quoi, mais sinon je fais pas la bise à tous mes patients, quelques personnes âgées oui les mamies, ça fait 36 ans que je suis là donc voilà.</p> <p>-serrer la main oui systématique, si vous voulez dire comme ça,</p> <p>-rien du tout, pas de blouse</p> <p>-Blouse, je ne sais pas, j'ai jamais mis,</p> <p>-j'ai toujours consulté comme ça en civil quoi</p> <p>-j'ai jamais fait, j'ai jamais..., je sais pas, j'ai remplacé des médecins, j'ai travaillé, après j'ai jamais eu l'habitude de blouse,</p> <p>-Ah non, c'est que notre génération, on ne mettait jamais de..., enfin je sais pas,</p> <p>-j'ai jamais travaillé avec des gens qui mettaient des blouses et donc...</p> <p>-moi ça me serait pas venu à l'idée,</p> <p>-non j'ai jamais eu de blouse ,</p> <p>-je n'ai jamais acheté une blouse en 35 ans.</p> <p>-pas de masque.</p> <p>-et le masque ben non, il m'est arrivé de..., on avait un petit..., il m'est arrivé de mettre un masque quand j'étais moi très enrhumé ou que je toussais mais c'était rarissime.</p> <p>-Non je ne suis pas très tactile avec les patients, mais enfin je les examinai, mais j'irai pas mettre la main sur l'épaule ou l'embrasser sauf</p>	<p><b><u>Comportement antérieur MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-bises rares</p> <p>-serrage de main</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-absence + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG a jamais mis de blouse</li> <li>• MG côtoyait des médecins sans blouse</li> <li>• MG n'a jamais eu l'idée de mettre une blouse</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-rarissime</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attitude</li> </ul> <p>-MG pas très tactile sauf avec certains patients</p>

<p>certaines pour lesquels j'ai des relations très particulières avec le temps mais sinon non.</p> <p>-avant on l'utilisait exceptionnellement, on se lavait les mains,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> <li>-mains MG <ul style="list-style-type: none"> <li>• lavage mais utilisation du gel rare</li> </ul> </li> </ul>
<p>-on se serre plus la main, on ne se serrait plus la main, -la bise, plus de bise sauf ceux que je connais vraiment à titre privé quoi, mais ça doit arriver une fois par jour quoi non disons exceptionnel quoi.</p> <p>-Alors déjà on est passé sur rendez-vous exclusivement, -Oui alors, ça reposait sur la secrétaire, ça a été très vite, donc comme on était passé sur rendez-vous, les patients téléphonaient, « c'était pourquoi ? »,</p> <p>-si c'était toux, fièvre, rhino ou symptômes un peu bâtarde, « allez-vous faire tester à la pharmacie », nous on a la pharmacie qui fait des antigéniques sans rendez-vous tous les jours, celle du village d'à côté aussi et donc « allez-vous faire tester et puis vous me téléphonez le résultat »</p> <p>-Alors j'en ai fait très peu, j'en ai fait, je me suis inscrit, -j'avais des bonnes volontés avec une des remplaçantes qui m'avait inscrit, proposé de m'inscrire sur CARE, je me suis inscrit sur CARE pendant 6 ou 8 mois -si vous êtes positif, je vous passerai le message par téléphone c'est pas la peine de venir</p> <p>-euh..., limitation, on a enlevé pratiquement toutes les chaises, il y en a peut-être qui ont dû revenir mais il y avait 4 chaises dans la salle d'attente, vu la taille de la salle d'attente ça fait voilà, avant on avait 12-13 chaises quoi, voilà tout le monde était..., -et puis des chaises dehors, -la bande-là qui s'est beaucoup effacée depuis et à l'entrée je vous montrerai, on avait matérialisé une bande dans le tambour pour que les gens s'arrêtent en face de la secrétaire et puis voilà, -on n'a pas fait d'entrée et de sortie parce que malheureusement on n'a qu'une entrée et une sortie.</p> <p>-Alors masque bien sûr, donc vous voyez je suis arrivé sans masque parce que je venais en chercher un, parce que tout est ouvert, le masque oui, on l'a gardé, -Dans l'entrée, juste en face du bureau de la secrétaire sur le petit truc, on avait installé une petite console, dans l'immédiat, dans l'urgence pour éviter qu'ils rentrent jusqu'à son bureau, -après on lui a installé le plexi</p> <p>-peut-être allez peut-être les 2 premiers mois -mais on voyait vraiment peu de chose et la première année, il n'y avait pas de pathologies ORL, ça c'était une caractéristique, des antibiotiques, je devais en marquer 3-4 par mois quoi donc il n'y avait plus de pathologie</p> <p>-d'ailleurs quand on a dû s'équiper, quand le COVID est arrivé on n'avait pas de blouse et on n'en trouvait pas,</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b> <u>limiter les contacts et mettre une distanciation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> <li>-arrêt du serrage de main et des bises</li> <li>➤ Consultation</li> <li>-passage sur RDV</li> <li>-tri des patients selon motif</li> <li>-pré-test des patients symptomatiques</li> <li>-recours TC</li> <li>• COVID+</li> <li>➤ Salle d'attente</li> <li>-diminution nombre de chaises</li> <li>-salle d'attente extérieure</li> <li>-protection personnel administratif</li> <li>-configuration cabinet ne permettant pas un circuit entrée/ sortie</li> <li><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> <li>-port MG</li> <li>-protection personnel administratif par console puis plexiglass</li> <li>➤ Examen ORL</li> <li>-limitation spontanée + justification <ul style="list-style-type: none"> <li>• chute de la fréquence des pathologies ORL</li> </ul> </li> </ul> </li> <li><u>Renforcer l'hygiène</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> <li>-difficultés à s'en procurer en début de pandémie</li> </ul> </li> </ul>

<p>-c'est les infirmières qui ont cherché chez les étudiants dans des facs autour, le problème c'est que la blouse d'un jeune qui est en travaux pratiques de chimie -et quelqu'un comme moi de 64 ans ou 65 ans, ça serrait un peu pour les fermer quoi, donc elles étaient ouvertes en plus,</p> <p>-après j'ai acheté des espèces de vareuses, de chemises d'hôpital et ça systématiquement quand j'arrive, je la mets, ouais c'est plus simple que la blouse.</p> <p>-non, non c'est des tenues qu'on lave, des trucs en coton, manches courtes, avec des poches toutes percées, donc je la change tous les jours, j'en ai un lot de huit ou dix et puis voilà</p> <p>-oui, oui bien sûr gel hydroalcoolique pareil, [...], mais maintenant on en a tous donc oui. -passer du gel hydroalcoolique avant et après mais sinon...</p> <p>-et il y a du gel hydroalcoolique sur cette petite console, posé.</p> <p>-Ah ben il n'y a plus rien, y a plus de bouquins, de revues de tout ça, on a tout enlevé et on n'a pas remis. -Alors au début oui, là donc les 6 premiers mois-là, on avait même fait les 3 premiers mois, un passage de la femme de ménage le midi aussi, entre midi et deux et avec désinfection, après elle avait changé, donc elle utilisait des produits plus désinfectants du sol et elle avait accepté de venir, après ça oui, ça a duré le temps du premier confinement voilà.</p>	<p>-blouse de « fortune » inconfortable</p> <p>-remplacée par tenue dédiée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vareuses</li> </ul> <p>-hygiène rigoureuse tenue dédiée</p> <p>➤ Hygiène</p> <p>-mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilisation gel</li> </ul> <p>-mains patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise à disposition de gel</li> </ul> <p>-cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• retraits distractions</li> <li>• majoration passage femme de ménage</li> </ul>
<p>-et je ne parle pas de la baisse d'activité qu'il y a eu les deux premiers mois, ça c'était le désert total.</p> <p>-Alors au tout début, alors moi je ferai la différence entre la première année ouais surtout les 6 premiers mois, la première avec la sidération du premier confinement, l'arrêt brutal et ensuite notamment l'an dernier. Alors la première année ces personnes âgées n'ont pas voulu venir, -après ils préféreraient que je vienne parce qu'ils ne voulaient pas venir attendre au milieu d'un patient qui avait des symptômes</p> <p>-Oui, je pense pas que ça soit des retards de venir nous voir, sauf je me répète toujours les 4 premiers ou 3 premiers mois de mars à juin, le premier confinement, là, pendant un mois, 5 semaines on a vu 3 personnes par jour hein je veux dire -mais c'était au niveau de l'hôpital, des examens complémentaires, déjà l'hôpital était fermé, pendant un moment ils avaient mis..., la première année si c'était des examens qui n'étaient pas urgents, il n'y avait pas de rendez-vous, il était fermé donc les coloscopies, les scanners, les trucs comme ça on ne pouvait pas en faire hein..., pendant plusieurs mois donc oui, oui j'ai des exemples effectivement de personnes qui auraient eu..., qui auraient dû avoir un scanner ou une coloscopie beaucoup plus tôt et qui ne l'a eu malheureusement que 6-10 mois après -Ah oui, oui, c'est pas les mesures barrières c'est qu'ils ne pouvaient pas aller faire un scanner on vous refusait, enfin on ne vous donnez pas de rendez-vous, comme c'était un hôpital, pendant 4 mois l'hôpital il a pris aucun rendez-vous</p>	<p><b><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></b> <b><u>Rupture partielle et temporaire de la relation physique</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients effrayés par la pandémie</li> </ul> <p><b><u>Un parcours de soins plus compliqué entraînant des retards de prise en charge</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients effrayés qui ne vont pas chez le MG</li> <li>• difficultés d'accès aux soins</li> </ul>

<p>-par contre il y a eu un enchaînement d'AVC, notamment qui n'ont pas..., des gens ne voulaient même pas faire les prises de sang pendant un moment, 3-4 mois et je pourrais pas vous sortir des exemples bien précis, mais j'en ai en tête en me disant « putain mais s'il n'y avait pas eu le confinement on aurait mais... »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>patients qui ne font pas les examens</li> </ul>
<p>-Le masque l'a certainement beaucoup impactée au début,</p> <p>-maintenant finalement il est rentré..., j'allais dire dans les mœurs donc maintenant le masque n'est plus un problème,</p> <p>-sans compter, que j'avais l'impression, ce qui est vrai mais c'est peut être..., aussi d'entendre moins bien</p> <p>-je faisais un peu plus répéter.</p> <p>-Si je pense un peu, j'articule pas très bien</p> <p>-et puis avec le masque, oui je pense un peu, je les faisais répéter</p> <p>-(rires) Oui il y en a bien sûr, y en a toujours qui entendent ce qu'ils veulent, il y a ceux qui en font trop, il y a ceux qui en font pas assez et il y a ceux qui s'en foutent et il y a ceux qui..., oui mais ça c'est la patientèle je dirais, c'est..., il y a de tout quoi.</p> <p>-moi j'étais assez perturbé de ne pas voir le visage des gens.</p> <p>-Ben parce que je ne sais pas, avec l'expérience, il y a un truc quand on voit les gens, quand ils vous expriment leurs doléances, voir le visage c'est souvent assez expressif,</p> <p>-enfin ça faisait..., ça fait partie de l'examen,</p> <p>-c'était presque un examen clinique de voir le visage</p> <p>-ça..., ça m'a beaucoup perturbé ouais au début</p> <p>-moi je trouve oui, à cause du fait de ce que je vous ai déjà dit, j'aime bien voir le visage</p> <p>-Non pas plus,</p> <p>-mais je vous dis comme y a eu très peu de consultations et notamment de diagnostics graves,</p> <p>-les enfants ne l'ont pas toujours eu.</p> <p>-non, non, non, de toute façon ils venaient, il y avait leur parent avec eux,</p> <p>-non parce qu'à un moment ils l'ont même mis à l'école</p> <p>-donc, non aucunement j'ai pas trouvé de gros changement.</p> <p>-mais oui distance oui, oui quand même,</p> <p>-ouais alors ça c'est plus maintenant,</p> <p>-donc la secrétaire est très efficace, les rappelle à l'ordre</p> <p>-là maintenant oui, maintenant que on a mis seule, la secrétaire, je l'entends des fois..., on peut dire que maintenant il y en a, à peu près 1 sur 4 qui vient sans masque et quand on lui demande de mettre un masque, allez là-dessus, il y en a, à peu près 1 sur 3 ou 4 qui obéit, il y en a 2 qui s'excusent et 1 sur 4 qui dit « oh rien à foutre, moi j'en mets plus, on n'en a plus besoin »</p>	<p><b><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></b></p> <p>-perturbation de la relation plus marquée en début de pandémie</p> <p>-mesure obligatoire à laquelle il faut s'habituer</p> <p>-obstacle communication verbale et compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>accentue les problèmes de communication préexistants</li> </ul> <p>-obstacle communication non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>visage donne des renseignements cliniques</li> <li>pas de gêne annonce de maladie grave</li> <li>MG peu confronté à l'annonce de maladie grave durant pandémie</li> </ul> <p>-perturbation de la relation avec les enfants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>enfants pas toujours masqués</li> <li>réassurance parentale</li> <li>diminution de la peur avec habitude</li> <li>relation globalement préservée</li> </ul> <p>-vecteur de distance</p> <p>-mesure incomprise qui nécessite de l'éducation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>source de conflits avec secrétaire</li> </ul>

<p>-Oh ben non, moi je leur dis « vous savez le masque pour nous c'est resté obligatoire, il faut le mettre, non vis-à-vis de moi, c'est plus dehors », -c'est la secrétaire qui prend les coups,</p> <p>-et leur fournit, -maintenant on est quasiment obligé parce qu'il y a plus qu'ici qu'il y a des masques, plus que chez nous je veux dire, dans les commerces partout il n'y a plus de masques, -en plus on n'y pense plus, eux non plus donc on en fournit.</p> <p>-on m'a raconté avant hier dans la salle d'attente, une qui était après 18h et puis c'est des gens de la salle d'attente qui ont fait remarquer et la personne elle a dit « j'en ai rien à foutre, je mettrai pas le masque et je reste là » et puis ça a commencé à monter un peu dans les tours et deux personnes de la salle d'attente sont sorties en disant « je ne reste pas avec vous dans la salle d'attente ».</p> <p>-oui, oui, c'est elle qui prend les coups quoi, oui sinon moi non, j'ai pas souvenir d'avoir eu une fois, quelqu'un qui m'a dit « j'en ai rien à foutre, je ne mettrais pas le masque. »</p> <p>-moi le masque il y a un mois à la rentrée, j'ai vu avec la secrétaire et mes associés et j'ai dit moi personnellement je l'enlèverai, je ne le demanderai plus au cabinet maintenant ça..., ça revient un peu donc c'était peut-être un peu différent mais euh..., à l'époque quand vous alliez dans n'importe quel commerce il n'y en avait plus, vous prenez le train, il y en a plus, vous prenez le TGV y a plus de masque, et je leur ai demandé mais ils ont pas voulu, ils ont dit qu'ils préféraient qu'on le garde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fourniture de masques aux patients</li> <li>• source de conflit inter-patients</li> <li>• absence de conflit avec MG car plus respecté</li> </ul> <p>-consensus interprofessionnel sur maintien du masque</p>
<p>-mais le rendez-vous ça a été..., ça fait que c'est beaucoup plus long -là quand les gens sont sur RDV, ils se posent, ah oui, oui, il y a eu une..., à la fin de la journée il y a moins de consultations de fait - et par exemple mon associé, il est très stricte donc il en arrive maintenant à des rendez-vous dans 2 ou 3 jours, c'est inimaginable surtout qu'il a fait 30 ans aussi comme moi sans rendez-vous,</p> <p>-enfin moi, qui avait l'habitude de travailler sans rendez-vous et un peu j'avoue, je travaillais facilement assez vite,</p> <p>-parce qu'il y a toujours des gens, qui savent pas, qui viennent, on est dans un village, vous avez vu le parking, c'est facile, c'est accessible, ils nous ont pas au téléphone parce que la ligne est occupée et ils descendent et ils se trouvent en face là en disant « ah ben je suis pas bien »</p> <p>-Oui et puis il y avait aussi les gens qui se plaignaient parce que un RDV toutes les 15 min, ça faisait moins de possibilités de voir les gens et qui disaient, « c'est toujours plein, comment on fait ? » donc c'est moyennement bien vécu,</p> <p>-c'est sur rendez-vous donc ça râle tout le temps, parce qu'ils ne peuvent plus nous joindre, mon associé il a même pris un système durcit puisqu'il a pris un système du coup..., moi je reçois <i>Doctolib</i> la semaine prochaine pour voir...,</p> <p>- mais ça ils sont furieux donc du coup, ils arrivent maintenant, comme ils arrivent plus à avoir de RDV, ils viennent, ils se pointent en face de la secrétaire, c'est pour ça qu'il y a aucun problème pour les consultations</p>	<p><b><u>Impact du passage sur RDV sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b><u>inconvénients</u></b></p> <p>-perte d'offre de soins</p> <p>-limitation capacité de travail du MG</p> <p>-MG moins accessible</p>

<p>parce que même pour prendre un RDV maintenant ils viennent « Docteur j'arrive pas à vous joindre, comment je fais ? »</p> <p>-Au début je pensais que c'était plus confortable mais non. -je vais même aller plus loin, enfin c'est peut-être pas le but de votre enquête mais moi, les rendez-vous me mettent mal à l'aise, ça me plait pas. -j'aime bien ne pas savoir pourquoi les gens viennent, la surprise de « qu'est-ce qui vous arrive, asseyez-vous », j'ai toujours travaillé comme ça, alors c'est totalement différent de votre génération</p> <p>-et on fait un très mauvais travail de..., je dirais de prévention quoi, et on n'est pas là pour ça, on répond à la demande des gens mais après maintenant c'est ça qui est aussi difficile peut-être...</p> <p>-c'était..., c'était un peu un lieu..., ils se levaient le matin, ils étaient un peu chafouins, allez on va voir le médecin, en salle d'attente, on voit les copines, on voit les autres, c'était comme à la poste, comme à la boulangerie, on est dans un village,</p> <p>-Ah oui, oui les gens ne comprenaient pas pourquoi à partir de la rentrée, j'étais pas revenu au sans rendez-vous, -donc ça oui, il y en a toujours qui ne comprennent pas pourquoi je ne suis pas revenu..., d'ailleurs si je reviens un peu le matin sans RDV l'année prochaine, c'est aussi un peu sur leur pression. -je pense que si je revenais au sans RDV, les gens seraient ravis, ma clientèle, parce que c'est pas la clientèle de tout le monde.</p> <p>-sinon je serai resté sans rendez-vous à recevoir tout le monde sans horaire quoi c'est vrai. -et voilà mais par contre c'est pas bon du tout et je m'aperçois de la différence que je m'apercevais un petit peu avant puisque je faisais déjà du rendez-vous l'après-midi, c'est pas du tout les mêmes consultations, le rendez-vous et le sans rendez-vous, ça c'est net..., -on pourrait pas faire de préventif, de prévention ou de truc en sans rendez-vous alors que sur rendez-vous, on peut discuter, en fait c'est pas du tout pareil.</p>	<p>-inconfortable pour le MG</p> <p>-non propice à la prévention</p> <p>-perte lieu d'échange pour les patients</p> <p>-patients demandeurs retour au sans RDV</p> <p>➤ <b>avantages</b></p> <p>-préservation du MG</p> <p>-propice à la prévention</p>
<p>-et ça me cassait les pieds profondément.</p> <p>-C'est..., je ne savais pas où les placer, comment le faire, donc je les plaçais à 12h30 quand j'avais fini ma matinée -et puis alors je les ferai quand ?, je les ferai à 20h30 le soir ou 1h au lieu d'aller rentrer manger, -et puis le micro ça marchait ou pas donc non, non -c'est toute une structure, c'est toute une organisation, il faut qu'ils s'inscrivent... -oui puis le temps -Je ne comprends pas comment on peut faire une TC en dehors de sa patientèle, on voit ça maintenant dans les officines partout, moi ça me sidère, je veux dire comment on peut faire un diagnostic, comment on peut voir les gens qu'on n'a jamais vus, j'ai quelques patients qui maintenant commencent les week-ends, ils disent j'ai fait une TC, moi ça me sidère moi -Je trouve ça aberrant, c'est pas de l'examen, c'est pas de la consultation médicale, je ne sais pas, franchement je suis..., ce doit être générationnel hein..., peut-être, je sais pas hein..., s'il y en a beaucoup de mon âge qui s'y sont mis mais moi non</p>	<p><b>Impact de la TC sur la relation M/P</b></p> <p>➤ <b>inconconvénients</b></p> <p>-mesure qui agace le MG</p> <p>-perturbe l'organisation du MG</p> <p>-nécessite une logistique</p> <p>-mesure chronophage</p> <p>-mise en danger de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réservée aux patients déjà connus du cabinet</li> <li>• examen clinique indispensable</li> </ul>

<p>-Ah oui, non pas la désinfection,</p>	<p><b><u>Impact des mesures d'hygiène sur la relation M/P</u></b>  ➤ Désinfection  -durée de consultation inchangée</p>
<p>-c'est possible,  -j'avoue que je suis pas un bon élève, oui c'est à dire que y a..., on s'occupait plutôt des..., des problèmes  -et puis après très vite les gens parlaient du COVID et puis on parlait pas..., de très peu de choses ouais, tout ce qui est sujet annexe, on n'en parlait pas.</p>	<p><b><u>Impact des MB sur le dépistage de maltraitance</u></b>  -gêne possible  -MG conscient de ses difficultés dans le repérage de maltraitance  -COVID=principal sujet de conversation</p>
<p>-Alors les masques, ils oubliaient pas à l'époque  -pas au début, tout le monde était sidéré, tout le monde portait le masque,  -et la 2e année après là maintenant il n' y a plus de différences, les personnes âgées viennent c'est pas un problème,  -il y a plus de problèmes avec les jeunes.  -ils se sont sentis moins concernés, ça a été une histoire  -« et même si je l'ai, c'est pas grave, si j'attrape le COVID, je ne travaille pas pendant une semaine et puis c'est tout »,  -donc peut-être moins de précautions, moins d'attention aux gestes barrières et à tout ça, sinon moi j'ai pas senti de différence.    -non  -Ben, le COVID en règle général, l'épidémie de COVID c'est peut-être pas les mesures barrières, ça a transformé quand même la relation d'un certain nombre de patients vers plus d'impulsivité, je dirai, un peu plus d'agressivité, on est dans un endroit où il n'y a absolument pas de problème mais, oui ça oui avec des revendications qui sont devenues..., je trouve que ça a changé les rapports, c'est ben je sais pas,  -les gens ils sont beaucoup plus impatients,  -donc ils se pointent en face de la secrétaire, donc ça oui alors ça fait qu'il y a une impulsivité des gens peut-être par modification du fait de ces gestes barrières,</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b>  -patients adhérents au port du masque en début de pandémie    -des patients en sécurité avec les MB    -des patients jeunes moins concernés par les MB      -absence de grosses contestations    -MB sources d'anxiété et d'agressivité chez les patients</p>
<p>-et puis je répétais.  -non, non, non,  -j'ai pas changé  -mais sinon j'ai rien fait, je regardais la gorge, « baissez le masque, remettez-le »  -j'ai même continué à faire des streptotests</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b>  -répétition    -maintien examen ORL    <ul style="list-style-type: none"> <li>• poursuite réalisation prélèvements pharyngés</li> </ul> </p>
<p>-non</p>	<p><b><u>Communication globalement préservée en présence du masque</u></b></p>
<p>-je prends un rendez-vous tous les quarts d'heure mais souvent, s'il y en a un enfin, il y en a toujours un de plus, donc 10 minutes disons,  -donc il y en a toujours un, donc en gros c'est 5 à l'heure quoi.--Oui ben ça après on a augmenté les horaires  -Oui je suis remonté à 15h,15h30 au lieu de 16h par exemple, parce que pour..., pour couvrir la demande, il y avait de la demande de RDV aussi</p>	<p><b><u>Stratégie pour préserver le lien</u></b>  -maintenir l'offre de soin  <ul style="list-style-type: none"> <li>• diminution durée RDV</li> </ul> </p>

<p>puisque j'ai quand même une clientèle assez conséquente, environ 40 actes par jour, 35 à 40</p> <p>-Les MDR, oui évidemment les MDR, on a dû mettre une blouse, -le pass sanitaire avait été institué même pour nous enfin une fois qu'on l'avait montré une fois c'était bon, -après non, on a continué à y aller, toutes les MDR où j'allais y a pas eu..., je continuais à y aller une fois par semaine comme d'habitude parce que de toute façon si on n'y allait pas, c'était compliqué quoi -et les VAD moi j'ai toujours maintenu, -et j'allais à domicile</p> <p>-mais pas une m'a dit « oui mais vous venez du cabinet médical, vous pouvez m'apporter le germe », ça c'est vrai,</p> <p>-non je ne vois pas pourquoi je pénaliserais les personnes qui ont du mal à se déplacer.</p> <p>-donc on téléphonait beaucoup plus et j'avais fait... , soit je les rappelais, soit je faisais des TC mais par téléphone remboursées ou pas remboursées</p> <p>-rien du tout,</p> <p>-non</p>	<p>-maintien offre de soin antérieur en matière de VAD/MDR en sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients non conscients du potentiel contaminant du MG lors des VAD</li> <li>• VAD réservées aux patients grabataires ou à mobilité réduite</li> </ul> <p>-recours TC</p> <p>-maintien de l'examen clinique en temps de pandémie</p> <p>-maintien de l'examen dermato en temps de pandémie</p>
<p>-pas plus que..., non, non, non.</p>	<p><b><u>Relation préservée en présence des MB avec les nouveaux patients</u></b></p>
<p>-mais plus de mesures barrières non, non.</p> <p>-(rires) Alors je vous ai dit que moi je voulais enlever le masque donc on va pas le faire, en plus on sent que ça refrémit, on voit des cas positifs, à mon avis, il y en a beaucoup plus que ce qui est déclaré actuellement parce que chez les jeunes en tout cas, ils font des auto tests et puis ils vont pas aller confirmer, donc au SIDEP ils ne remontent pas, je pense qu'il remonte que les 2/3 des positifs parce que quand on leur dit « l'auto test est positif, allez à la pharmacie pour faire confirmer », « ah non c'est bon je ne vais pas m'embêter, de toute façon je mets le masque et puis voilà ».</p> <p>-Oui le masque,</p> <p>-Le masque, oui pour l'instant oui et à l'avenir imaginons dans le cas où il n'y a plus de pandémie ah ben non, je l'enlève, je suis ravi dès que je sors de ne plus le mettre.</p> <p>-donc oui s'il le faut, si je me sens pas bien, si je dois voir quelqu'un, j'aurai des masques et je le mettrai au cas où ponctuellement ouais.</p> <p>-la blouse, j'ai très vite..., les blouses ça a duré 4 mois -Je vais garder, mais je vais garder parce que je trouve que c'est plus simple finalement, c'est plus simple,</p> <p>-donc ça évite finalement de salir, de garder sa chemise, ça se lave bien, ça se repasse pas donc ma femme est ravie.(rires)</p>	<p><b><u>AVENIR</u></b> <u>Devenir des MB</u></p> <p>➤ Masque -souhait du MG de pouvoir le retirer</p> <p>-changement de regard du MG sur le masque</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• recours ponctuel en cas de maladie</li> </ul> <p>➤ Blouse -remplacée par tenue spécifique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• facilement lavable</li> </ul>

<p>-J'ai pris l'habitude que je faisais pas avant donc j'étais toujours en civile et tu sais tout ça le garderai ça, oui mais c'est plus pour des raisons pratiques,</p> <p>-je suis revenu depuis un an au sans rendez-vous de 18h à 19h -et du coup depuis que je suis revenu au sans rendez-vous la dernière heure, il m'arrive d'en voir pratiquement autant que dans toute l'après-midi de rendez-vous, c'est-à-dire que le lundi je vois facilement 12 à 15 personnes entre 18h et 20h30</p> <p>-et j'envisage même l'année prochaine de reprendre le sans rendez-vous du matin de façon à ce que moi, si on veut me voir, on me voit le jour même,</p> <p>-L'idéal, ce serait de revenir au deux, étant avec ma mentalité de recevoir tout le monde et dans un village, c'est-à-dire revenir le matin sans rendez-vous et l'après-midi sur rendez-vous mais strict dans ce cas-là.</p> <p>-et puis j'ai arrêté parce que j'ai fait trois TC en 6 ou 7 mois -et j'ai coupé mon abonnement à CARE. -et je ne ferai pas, je ne reprendrai pas de TC sauf peut-être, puisque par mon logiciel, je peux en faire sans être abonné, peut-être pour les gens de ma clientèle quand c'est proposé par moi, si je veux les revoir -Alors ça peut-être..., mais encore je pense pas, peut-être pour un patient mais ce sera moi qui lui dirai je voudrai vous revoir dans 2 jours, il n' y a que comme ça que je l'envisagerai -mais..., non ils viennent, ils prennent leur voiture, ils sont à 2 km, -alors là, la TC elle n'a plus aucun intérêt. -jamais je me mettrais sur un site et jamais je ferai de TC. -je préfère les appeler gratuitement « comment vous allez ? vous êtes pas trop bien ? Bon ben écoutez venez à 15h30 je vous vois juste avant de redémarrer les consultations et puis hop » -voilà, on serait dans une ville avec des problèmes de stationnement, des problèmes de déplacement, là on est très accessible donc non je ferai jamais de TC.</p> <p>-moi spontanément non [...] alors je ferme le point pour éviter</p> <p>-la première année je passais même la carte bleue des gens au gel hydroalcoolique, ça c'est fini bien sûr.</p> <p>-gel, alors je m'aperçois quand même que je ne fais plus systématiquement avant et après l'examen clinique le gel hydroalcoolique, je le fais une fois entre chaque patient mais pas...,</p> <p>-c'est en train de revenir, [...], mais je m'aperçois depuis cette rentrée, les gens retendent la main [...] mais c'est en train de revenir. -maintenant, il y a beaucoup de laisser-aller -Après quand la secrétaire est partie, j'avoue que il n'y a plus vraiment de contrôle -et donc il y a des gens qui viennent sans masque et je m'en aperçois quand ils sont dans le bureau, ils ont même attendu dans la salle d'attente mais bon si personne..., et quand je les reçois je leur dit : « mais vous avez pas de masque », -il y a un laisser-aller depuis cet été.</p> <p>-oui voilà, ça aura au moins servi à quelque chose c'est que ça aura donné l'habitude d'avoir un masque en face de soi ou sur soi, chose qui voilà au début me paraissait incongrue</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pratique</li> </ul> <p>➤ RDV -reprise du sans RDV le soir</p> <p>-souhait retour au fonctionnement antérieur</p> <p>-juste équilibre entre sans RDV et sur RDV</p> <p>➤ TC -arrêt + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• appel gratuit du MG +/- convocation</li> <li>• situation géographique du MG favorable</li> </ul> <p>➤ Serrage de main -maintien absence</p> <p>➤ Hygiène -arrêt désinfection des CB</p> <p>-mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• allègement mais plus rigoureuse qu'avant</li> </ul> <p><u>Espoirs des MG</u></p> <p>➤ responsabilisation des patients -des patients qui se relâchent sur les MB</p> <p>-MG et patients habitués au port du masque</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Entretien n°11

E : Allo, oui bonjour docteur, merci encore de participer à cet entretien, juste un petit rappel du sujet avant de commencer, donc il s'agit d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières qui ont été instaurées pendant la pandémie de COVID ont pu impacter leur relation avec le patient.

Alors pour commencer cet entretien, tout d'abord, est-ce que vous pouvez me raconter quelles étaient vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG11 : Je ne comprends pas trop la question, ils attendaient dans la salle d'attente et puis je les appelais et puis ils venaient un par un, je sais pas si c'est la réponse qu'il te faut, si j'ai compris la question je sais pas...

E : Oui, ok et en matière de poignée de main ou de bises ?

MG11 : Ah oui d'accord, ce côté-là tu veux dire, oui je serrais la main à tout le monde oui, oui je serrais la main tout le monde.

E : D'accord concernant la blouse ou le masque, qu'est-ce qu'il en était ?

MG11 : Pas de blouse bien sûr et pas de masque, moi je travaille habillé normalement comme un citoyen.

E : D'accord, mais pourquoi pas de blouse ?

MG11 : J'ai jamais porté de blouse quand je me suis installé, je le sentais comme ça, je me suis même pas posé la question, ouais je dirais mettre une blouse, c'est un peu mettre une barrière, à mon sens c'est un peu formel et je me suis dit ..., c'est quelque chose qui est venu naturellement sans me poser de question.

E : Donc si j'ai bien compris ce que vous êtes en train de me dire c'est que sans la blouse, il y a plus de proximité avec les patients ?

MG11 : C'est ça.

E : Mais le fait qu'il y ait justement une plus grande proximité avec les patients ne risque-t-il pas de perturber la relation médecin-patient ?

MG11 : Alors c'est vrai que maintenant tout à fait, alors maintenant au bout de 30-35 ans, c'est vrai que en étant trop proche des patients mais là enfin je sais pas si c'est le sujet hein..., en étant trop proche du patient finalement, ils vous considèrent comme leur copain et puis finalement ils vous respectent pas, pas trop votre vie privée mais je sais pas si ça te correspond comme réponse, je vois pas trop le cas avec le COVID, donc finalement être trop proche du patient, je pense que c'est..., c'est plutôt néfaste pour le médecin.

E : Et c'est ce que vous ressentez vous ?

MG11 : C'est ce que je ressens, mais je n'ai pas ressenti et je le ressens que maintenant au bout de 30 ans, voilà sur le coup j'ai pas ressenti, je ressens vraiment maintenant.

E : Hum et comment accueillez-vous les patients depuis la pandémie ?

MG11 : (éclat de rires) Moi, j'ai pas du tout la phobie des microbes hein..., parce que de toute façon si on est médecin, il ne faut pas avoir la phobie des microbes donc tu veux savoir là actuellement au jour d'aujourd'hui c'est ça.

E : Au moment du pic de l'épidémie, qu'est-ce que vous avez changé dans votre façon d'accueillir les patients ?

MG11 : Alors donc tu veux savoir quand, au pic de l'épidémie mon comportement ou le comportement d'aujourd'hui.

E : Et bien les deux, en commençant par le pic de l'épidémie.

MG11 : Voilà donc, au pic de l'épidémie, j'avais le masque, j'avais le masque, je serrais plus les mains bien évidemment et puis, et puis c'est tout. Au départ éventuellement, j'essayais de me laver les mains, j'avais deux savons liquides, un à côté de la table d'examen et puis un sur mon bureau, mais j'ai jamais nettoyé les cartes vitales, j'ai jamais mis de gants, voilà la seule chose que je faisais c'était..., j'essayais de protéger ma famille puisque au départ on savait pas du tout hein..., et donc quand je rentrais chez moi, je me déshabillais dehors, je laissais tout dehors et je filais directement sous la douche et je me changeais, je mettais des vêtements pour la maison, c'était surtout pour protéger plus ma famille que protéger les patients ou me protéger moi, j'avais le masque mais voilà quoi.

E : Et vous avez mis une blouse ?

MG11 : Non toujours pas.

E : Ok et à l'heure actuelle comment accueillez-vous les patients ?

MG11 : A l'heure actuelle, je m'en fous, plus de masques, plus de blouses, je serre plus les mains parce que les gens..., les gens ont perdu l'habitude donc je serre plus les mains mais j'ai plus voilà et ensuite donc si j'ai un patient qui me dit « j'ai le COVID », ben je prends mon masque dans le tiroir, je le mets et puis je me désinfecte les mains deux fois c'est-à-dire une fois après l'examen et puis une fois lorsque j'ai rendu la carte vitale.

E : Ok, alors si on s'intéresse à la réorganisation du cabinet, comment avez-vous réorganisé votre cabinet sur un plan logistique compte tenu des mesures barrières au pic de la pandémie et actuellement ?

MG11 : Oui d'accord, oui, ouais ben pendant la pandémie, la seule chose qui a changé pour moi c'est peut-être pas la seule du coup, pour éviter qu'il y ait trop de monde dans la salle d'attente, on s'est mis sur rendez-vous alors qu'avant j'étais moitié sur rendez-vous, moitié sans rendez-vous et du coup on s'est mis sur RDV pour limiter ben..., les personnes dans la salle d'attente, pour qu'il y en ait qu'une puisqu'on était deux médecins et enfin pour qu'il n'y ait que deux patients dans la salle d'attente. On disait aux gens de venir seul, de ne pas venir accompagnés et puis ensuite, on a juste..., j'ai enlevé toutes les revues qui traînaient depuis des siècles dans la salle d'attente et puis et puis c'est tout voilà. Après je disais à la femme de ménage de nettoyer les poignets, j'étais pas du tout convaincu et puis euh..., et puis voilà c'est tout quoi.

E : d'accord très bien et du coup vous avez retiré des chaises de la salle d'attente ?

MG11 : Oui, oui, ça oui, on a enlevé des chaises mais qu'on a vite remis puisque..., remises puisqu'on disait aux gens de venir au minimum, donc qu'il y ait qu'une seule personne quoi, donc du coup y avait personne dans la salle d'attente quoi.

E : Mettiez-vous du gel et des masques à disposition des patients ?

MG11 : Alors des masques non, et le gel, oui il y avait une..., y a toujours d'ailleurs un gel au niveau du secrétariat quoi, je mets pas de masques à disposition.

E : Votre durée de consultation a-t-elle été modifiée du fait du passage sur RDV exclusif ?

MG11 : Alors durée de consultation c'est-à-dire, la durée de la consultation ou le temps de travail ?

E : La durée de la consultation...

MG11 : Non, non, non, moi je vais toujours assez vite donc c'est 10 min par consultation, ça a toujours été le cas donc voilà.

E : Et pour continuer à recevoir tous les patients en étant sur RDV, avez-vous élargi vos plages de consultation ?

MG11 : Donc c'est vrai..., c'est vrai que en étant sur rendez-vous, peut être qu'on voit un peu moins de patients et j'en suis pas vraiment convaincu et ensuite c'est quoi que je voulais dire..., alors au départ, je me suis dit tu vois moins de patients mais l'avantage d'être sur rendez-vous du coup c'est qu'on n'a plus de moments où pendant 5-10 min, on fait rien, enfin on fait rien c'est façon de parler, on a pas de patient, et au moins c'est plus étalé dans le temps de..., dans la journée de travail et du coup on a finalement..., enfin je regrette pas, j'aurai dû le faire plus tôt, du coup ben je peux vraiment adapter ma journée de travail en fonction de mes préoccupations dans la journée donc c'est à dire que je peux modifier du jour au lendemain mes rendez-vous, je commence à 8h00, je commence à 8h30, je commence à 10h00, je travaille entre midi et deux, je travaille pas entre midi deux, je reprends à 14h00, je reprends à 15h00, à 16h00 et ça c'est..., c'est une liberté qui est vraiment très bien quoi.

E : Oui donc finalement les consultations sur RDV c'est plus confortable pour vous.

MG11 : Exactement, oui, oui alors peut-être que je vois un peu moins de monde, mais peut-être, peut-être mais bon ça doit se limiter à je dirais à 5 patients par jour quoi.

E : D'accord et concernant l'hygiène des mains et du cabinet en lui-même ?

MG11 : C'est à dire à quel moment de... ?

E : Ben... pareil au pic et à l'heure actuelle, si vous avez fait des changements entre temps.

MG11 : Ben donc comme je le disais, ben..., oui y a juste..., donc j'ai juste limité le nombre de personnes, les gens se nettoyaient les mains, gardaient le masque, on se serrait pas les mains et puis maintenant moi je porte plus le masque, les gens je leur demande pas de porter le masque, ils viennent avec le masque s'ils ont envie, ils viennent sans le masque et ensuite..., et par contre ils viennent maintenant plus ou moins accompagnés mais bon quand il y a toute la marmaille qui arrive c'est à dire le mari, la femme, les 3 gamins, là moi je supporte plus et je vois juste un adulte et l'enfant qui est malade.

E : Ok, est-ce que vous aviez renforcé l'hygiène de la table d'examen, de votre bureau, de votre chaise au pic de l'épidémie ?

MG11 : (rires) Je ne l'ai jamais fait et je le fais toujours pas donc voilà, c'est juste la femme de ménage et encore je sais même pas si elle le fait, la femme de ménage qui nettoie la table d'examen.

E : D'accord et concernant les patients qui étaient COVID ou suspects COVID aviez-vous mis en place des mesures particulières pour les recevoir au cabinet ?

MG11 : Absolument pas.

E : Vous ne les receviez pas à certain moment de la journée ?

MG11 : Non pas du tout, non, non.

E : Donc, ils étaient reçus aléatoirement au milieu des autres patients ?

MG11 : Ouais c'est ça, ils prenaient RDV, ben..., ils avaient le COVID, ils avaient le COVID et ils n'avaient pas le COVID, ils n'avaient pas le COVID non, non absolument pas.

E : OK qu'est-ce qu'il en était en matière de TC avant la pandémie ?

MG11 : Moi je suis pas du tout TC, j'en ai jamais fait et pour moi c'est un danger de faire une TC surtout quand en plus on ne connaît pas les patients, bon nous on connaît un peu les patients, mais moi même diagnostiquer une angine en TC, moi je trouve que c'est dangereux quoi donc en dehors de la dermato et de la psychiatrie pour moi la TC n'a pas..., c'est un danger donc je suis..., personnellement je suis opposé à ça.

E : Mais qu'est-ce qui vous dérange dans la TC ?

MG11 : Mais le risque qu'on prend hein..., le risque qu'on prend, quelqu'un qui a mal au ventre tant que tu as pas mis la main sur le ventre, tu sais pas le mec, s'il a une défense ou pas, comme je disais une angine ben..., une angine tu palpes s'il a des ganglions, tu regardes sa gorge, donc pour moi même une angine qui paraît..., qui semblerait bénin, je trouve que faire une TC, ça peut être dangereux, quelqu'un qui a mal au ventre et ben il peut faire un infarctus, il peut faire une dissection, après je sais pas, même une entorse de la cheville ben tu examines un peu la cheville quand même donc pour moi c'est vraiment non, moi je suis pas du tout TC, j'en ai jamais fait et j'en ferai jamais.

E : OK et en matière de VAD ou en MDR si vous en faites, est-ce que vous avez modifié certaines choses ?

MG11 : Non, mais j'en fais très peu, non pas du tout je sais disons que c'est pas le COVID qui a modifié mes visites, c'est tout simplement moi qui ai freiné les visites, qui fait tout pour que les gens ne me disent pas de faire des visites, c'est-à-dire quand les gens m'appellent pour faire une visite, je dis, « je passerai quand j'ai le temps et ça sera vraisemblablement le week-end » par exemple, j'ai une visite à faire depuis lundi, quelqu'un qui m'a appelé, j'irai ce week-end et il me reste que quelques heures dans la journée pour y aller et du coup le nombre de visites a baissé spontanément quoi c'est-à-dire que maintenant, j'en fais une par semaine quoi.

E : Ah donc la baisse des VAD n'a pas été spécialement influencée par le COVID.

MG11 : Pas du tout par le COVID, c'est juste le travail qui est important au cabinet et la perte de temps et le peu de rémunération de la visite.

E : Ok, en quoi selon vous cette réorganisation logistique a-t-elle pu impacter votre relation avec le patient ?

MG11 : Ça a pas du tout impacté la relation avec le patient, ça m'a juste permis d'avoir une qualité de vie plus agréable, pouvoir donc moduler ma journée en fonction de mes activités.

E : D'accord, vous n'avez pas eu de plainte de la part des patients ?

MG11 : Absolument pas non.

E : Ni même sur le fait de devoir porter le masque, aucun conflit ?

MG11 : Non, aucun conflit non, moi je suis assez autoritaire donc voilà y a pas de conflit avec moi, ils sont pas contents, ils partent, avec moi y a pas de conflit.

E : Et le fait de ne plus leur serrer la main etc..., y a pas eu non plus... ?

MG11 : Non, non, non mais ça les gens le faisaient d'eux-mêmes, les messages répétés sur les radios et les médias et tout ça ont été suffisamment importants pour que les gens prennent les mesures spontanément et donc je n'avais pas de réflexion à faire à ce sujet-là quoi.

E : Donc les patients étaient plutôt bien observants des mesures barrières.

MG11 : Tout à fait.

E : Alors si maintenant on se concentre un peu plus sur la consultation en elle-même, quelles difficultés dans votre relation avec le patient vous avez pu rencontrer lors des différentes étapes de la consultation du fait des mesures barrières et notamment du fait du port du masque ?

MG11 : Ça n'a rien changé, sauf que je suis..., je commence à être un peu sourd donc j'entendais un peu moins bien les gens et que peut-être bah..., c'était un peu plus compliqué au niveau de la discussion mais moi je dirais ça..., c'était 1% de la clientèle quoi qui parlait doucement et que j'avais un peu des difficultés à comprendre quoi.

E : Et vous n'avez pas été obligé de faire des rappels à l'ordre sur des mauvais positionnements du masque ou des choses comme ça pendant la consultation ?

MG11 : Non moi je suis pas encore..., moi je te le disais je suis pas phobique donc moi j'ai toujours pris ça un peu à la légère donc, c'est vrai qu'il y a tous les vieux enfin tous les vieux, j'exagère mais y a beaucoup de vieux, le masque était sur le menton, c'était pas devant la bouche hein..., surtout les vieux hein...

E : Ok et bien, justement concernant les patients sourds ou malentendants pour qui la compréhension pouvait être plus compliquée, avez-vous mis des stratégies en place ?

MG11 : Aucune, aucune je leur disais de parler plus fort c'est tout.

E : D'accord et vous même si vous aviez du mal à entendre, est-ce que vous faisiez répéter ?

MG11 : Oui voilà c'est ça vraiment.

E : Très bien, est-ce que le masque a pu vous poser des problèmes dans la reconnaissance physique des patients ?

MG11 : Alors pas du tout non.

E : Et vous n'étiez pas gêné de ne pas voir le bas du visage de vos patients ?

MG11 : (rires) Donc je vais te faire rire et j'en ai parlé aussi à un collègue médecin et alors c'est rigolo, ça c'est juste un détail, mais on a remarqué ça..., c'est que les filles sont beaucoup plus..., elles avaient toutes des beaux yeux avec les masques et c'est vrai que j'avais envie de découvrir le bas du visage donc c'était plus ça qui était rigolo dans la gêne du masque, c'était plus ça, je me disais mais qu'est-ce qu'il y a sous ces yeux et donc souvent, je disais, « baissez le masque » pour faire semblant de regarder la gorge rien que pour voir le bas du visage, c'est anecdotique, et c'est ce que je disais à mon confrère, tu trouves pas que les filles elles ont des beaux yeux avec le masque et c'est vrai quoi il me disait tu as raison moi aussi quoi.

E : Et le masque ne vous a pas gêné dans l'examen des enfants ?

MG11 : Non pas du tout.

E : Ok, est-ce que vous diriez que le masque ça a mis une distance, une barrière dans la communication avec le patient ?

MG11 : Absolument pas.

E : Ok, ça marche alors quelles modifications éventuelles de votre examen clinique vous avez pu faire compte tenu des mesures barrières ?

MG11 : Aucune.

E : Même au niveau de l'examen ORL ou dermatologique ?

MG11 : Non pareil non, non, si les gens avaient mal à la gorge, ben je leur demandais de baisser le masque, j'essayais de m'éloigner éventuellement de quelques centimètres, j'ai essayé de m'éloigner du coup quand ils ouvraient la bouche c'est tout hein...

E : D'accord, est-ce que les mesures barrières ont pu vous gêner pour dépister ou repérer de la maltraitance ou de la violence ?

MG11 : Alors c'est une question que je me suis toujours posée et je me demande si je suis pas passé à côté de certains diagnostics parce que je n'ai jamais vu de signe de maltraitance aussi bien chez les femmes que chez les enfants depuis que j'exerce quoi, alors de temps en temps je vois un bleu, je demande à la mère « qu'est-ce que c'est ce bleu ? » voilà donc soit il s'est cogné, soit le gamin est tombé mais j'ai jamais fait un diagnostic pour maltraitance aussi bien sur les femmes que sur les enfants donc je pense que je suis passé à côté de certains diagnostics mais pas plus depuis le COVID que avant le COVID.

E : Ouais, donc les mesures barrières ne vous ont pas spécialement gênées.

MG11 : Non, non puisque j'ai pas remarqué mais ça c'est pas un honneur pour moi.

E : Est-ce que vous pensez que y a pu avoir des retards diagnostiques du fait des mesures barrières ?

MG11 : Absolument pas.

E : Même liés aux difficultés d'accès aux soins pendant le COVID ?

MG11 : Ah alors oui, alors indirectement moi je pensais moi, après oui alors moi j'ai juste un patient qui est décédé indirectement du COVID, voilà si c'est ça que tu veux, donc je te raconte vite fait en réalité c'est un patient d'une soixantaine d'années qui était juste hyper tendu et puis il a eu peur, il se sentait pas bien depuis plusieurs jours, il a eu peur de m'appeler, enfin il voulait pas descendre au cabinet, il voulait pas non plus que je monte le voir, ça je l'ai su par la suite et donc il m'appelle c'est entre midi et deux en disant « je suis pas bien », je sentais que au téléphone il était très dyspnéique donc en plus j'étais pas sur place et donc je lui ai dit ben..., « il faut appeler tout de suite le SAMU parce que vous êtes pas bien, je l'entends » et puis il a appelé le SAMU et le SAMU n'a pas pu faire..., le temps qu'il arrive, le patient était déjà décédé et donc il avait fait un œdème au poumon quoi voilà, donc c'était le seul, le seul décès indirect lié au COVID d'accord donc voilà c'est lui, il est mort à cause du COVID et la peur du COVID quoi.

E : Oui et aussi peut-être parce que du coup pendant le confinement les patients venaient moins en consultation ?

MG11 : Oui ça c'est sûr, ben bien sûr moi ça c'est sûr, pendant le COVID, moi je suis à 50 patients par jour, pendant le COVID j'en voyais 10 à 15 hein..., donc voilà oui bien sûr, il y avait beaucoup moins de consultation mais d'ailleurs, c'est pour ça, enfin..., après y a aussi les médias enfin l'état qui disait : « inutile d'aller voir votre généraliste » et du coup tout le monde..., ben plus personne qui bougeait et du coup il y avait beaucoup moins de consultations et je travaillais donc je mettais mis sur rendez-vous et je travaillais allez 2h00 le matin et 1h00 l'après-midi hein...

E : D'accord, si on s'intéresse à la fin des consultations, est-ce que vous pensez que les patients sont sortis en ayant toujours tout bien compris de la consultation, du fait du masque ?

MG11 : Alors disons pas plus avec le masque que sans le masque, disons que pour moi le masque c'est pas une gêne à l'incompréhension de la consultation, il y a des gens, moi souvent..., je dis souvent « est-ce que vous avez des questions, répétez moi ce que je vous ai dit quoi » parce que je m'aperçois justement que les gens, ils ne comprennent pas quoi, qu'ils interprètent différemment, je leur dit, « je voudrais être sûr que vous avez bien compris, donc qu'est-ce que vous avez compris » alors ça m'arrive de temps en temps hein..., mais c'est pas lié au COVID ni au masque, il y a l'interprétation des gens quoi.

E : Si vous avez dû être confronté à l'annonce de maladies graves pendant le COVID, est-ce que les mesures barrières ça vous a gêné ?

MG11 : Absolument pas.

E : Est-ce que du coup dans ces moments-là, vous retiriez le masque, vous mettiez quand même une main sur une épaule s'il y avait besoin ?

MG11 : Ah oui, oui alors ça j'ai toujours fait, oui, oui ça j'ai continué, mettre la main sur l'épaule bon c'est pas grave, c'est pas dangereux, puis serrer la main voilà et je pense même que si allez..., imaginons, j'ai pas d'exemple précis en tête mais bon s'il fallait prendre quelqu'un dans ses bras, lui donner une accolade, je le faisais quand même mais comme je répète moi j'étais pas très effrayé par le COVID, un petit peu au début hein..., le premier mois quand on savait pas trop comme je vous disais comme je te disais, je me lavais ça a duré un mois je pense, je l'ai fait pendant un mois me laver chaque fois que je rentrais chez moi entre midi et deux et le soir et après j'ai arrêté, j'enlevais juste..., je me changeais et je me lavais quoi.

E : D'accord et selon vous comment les patients ont-ils vécu l'application de ces mesures barrières dans le cadre de la consultation ?

MG11 : Ils l'ont vécu normalement, ils le respectaient donc y a pas eu de modifications et je pense pas que ça les aient gênés outre mesure.

E : Donc pas de plaintes de la part des patients ?

MG11 : Non.

E : ça marche, alors selon vous quel va être l'avenir des mesures barrières dans votre pratique future ?

MG11 : Voilà, disons que ce que je fais maintenant quand même, ce que je fais quand les gens ils arrivent, « j'ai de la fièvre, je suis enrhumé », bon quand je ne sais pas exactement ce qu'ils ont, ils mettent le masque et peut-être que je le ferai, je le ferai même quand y aura plus de COVID pour la grippe et tout ça.

E : C'est-à-dire leur demander à eux de porter un masque ou en mettre un vous aussi ?

MG11 : Moi de le mettre.

E : Donc quand vous serez malade ou quand on sera dans des phases épidémiques ?

MG11 : Dans des phases épidémiques et quand je serai malade sincèrement, je ne porterai pas le masque.

E : Pourquoi ?

MG11 : Parce que les gens, ils ont pas peur de nous contaminer donc je vois pas pourquoi moi j'aurais peur de les contaminer.

E : Oui remarquez c'est un point de vue.

MG11 : Ah ben oui, oui, oui, oui et je le revendique, je le revendique donc voilà.

E : Est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur la relation médecin-patient qu'on n'aurait pas déjà abordés ?

MG11 : Aucune, moi je trouve que ça n'a rien changé et ça ne change rien.

E : Pour vous ça n'a rien changé du tout, ça ne vous a pas du tout perturbé du jour au lendemain de devoir mettre le masque en consultation ?

MG11 : Absolument pas

E : Est-ce que vous souhaitez rajouter quelque chose ?

MG11 : Non, non, non moi je suis pas un phobique donc voilà donc ça n'a pas vraiment perturbé, moi je connais des médecins qui étaient vraiment très angoissés, des médecins qui consultaient plus, des spécialistes qui nettoyaient tout, la carte de crédit, la carte vitale, le lecteur de carte, qui avaient des gants et tout moi ça m'a pas..., je voulais juste protéger ma famille et donc la seule mesure importante que j'ai prise donc c'était de prendre ma douche et de laisser mes affaires dehors quand je rentrais à mon domicile, c'est vraiment la seule mesure importante à mes yeux.

E : D'accord et juste pour terminer, le masque ne vous a pas gêné pour établir une relation avec des nouveaux patients ?

MG11 : Pas du tout.

E : Nous avons terminé, merci pour votre participation. Au revoir.

<b>Verbatims</b> E11	<b>Thèmes et Thèmes superordonnés</b>
<p>-Je ne comprends pas trop la question, ils attendaient dans la salle d'attente et puis je les appelais et puis, ils venaient un par un, je sais pas si c'est la réponse qu'il te faut, si j'ai compris la question, je sais pas...</p> <p>-alors qu'avant j'étais moitié sur rendez-vous, moitié sans rendez-vous et du coup,</p> <p>-Moi je suis pas du tout TC, j'en ai jamais fait  -non, moi je suis pas du tout TC, j'en ai jamais fait  -et pour moi c'est un danger de faire une TC surtout quand en plus on ne connaît pas les patients,  -bon nous, on connaît un peu les patients, mais moi-même diagnostiquer une angine en TC,  -moi je trouve que c'est dangereux quoi, donc en dehors de la dermato et de la psychiatrie pour moi la TC n'a pas..., c'est un danger  -donc je suis..., personnellement je suis opposé à ça  -Mais le risque qu'on prend hein..., le risque qu'on prend,  -quelqu'un qui a mal au ventre tant que vous avez pas mis, tant que tu as pas mis la main sur le ventre, tu sais pas le mec, s'il a une défense ou pas, comme je disais une angine ben..., une angine tu palpes s'il a des ganglions, tu regardes sa gorge donc pour moi, même une angine qui paraît..., qui semblerait bénin,  -je trouve que faire une TC, ça peut être dangereux, quelqu'un qui a mal au ventre et ben il peut faire un infarctus, il peut faire une dissection après je sais pas, même une entorse de la cheville ben tu examines un peu la cheville quand même donc pour moi c'est vraiment</p> <p>-Non mais j'en fais très peu, non pas du tout,  -je sais disons que c'est pas le COVID qui a modifié mes visites,  -Pas du tout par le COVID,  -c'est tout simplement moi qui ai freiné les visites, qui fait tout pour que les gens ne me disent pas de faire des visites,  -c'est-à-dire quand les gens m'appellent pour faire une visite, je dis, « je passerai quand j'ai le temps et ça sera vraisemblablement le week-end », par exemple j'ai une visite à faire depuis lundi, quelqu'un qui m'a appelé, j'irai ce week-end et il me reste que quelques heures dans la journée pour y aller et du coup  -c'est juste le travail qui est important au cabinet</p> <p>-et la perte de temps et le peu de rémunération de la visite.</p> <p>-(rires) Je ne l'ai jamais fait</p>	<p><b>Fonctionnement antérieur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-absence de distanciation  -MG appelle les patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-sur et sans RDV</p> <p>-absence de TC + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise en danger de la relation</li> <li>• réservée aux patients connus</li> <li>• réservée à des motifs spécifiques</li> <li>• opposition du MG</li> <li>• danger pour le MG</li> <li>• perte d'informations cliniques</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• danger pour le patient</li> </ul> <p>-diminution des VAD + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• charge de travail importante au cabinet</li> <li>• rapport coût/ temps des VAD défavorable</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• manque de rigueur</li> </ul>
<p>-Ah oui d'accord, ce côté-là tu veux dire, oui je serrais la main à tout le monde oui, oui je serrais la main à tout le monde.</p> <p>-Alors c'est vrai que maintenant tout à fait, alors maintenant au bout de 30-35 ans,  -c'est vrai que en étant trop proche des patients, mais là enfin je sais pas si c'est le sujet hein..., en étant trop proche du patient finalement, ils vous</p>	<p><b>Comportement antérieur MG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-serrage de main</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attitude</li> </ul> <p>-MG a de l'ancienneté</p> <p>-« juste place » du MG dans la relation</p>

<p>considèrent comme leur copain et puis finalement ils vous respectent pas, pas trop votre vie privée mais je sais pas si ça te correspond comme réponse, je vois pas trop le cas avec le COVID,</p> <p>-donc finalement être trop proche du patient, je pense que c'est..., c'est plutôt néfaste pour le médecin.</p> <p>-C'est ce que je ressens mais je n'ai pas ressenti et je le ressens que maintenant au bout de 30 ans, voilà sur le coup j'ai pas ressenti, je ressens vraiment maintenant.</p> <p>-il y a des gens, moi souvent ça souvent..., je dis souvent « est-ce que vous avez des questions, répétez moi ce que je vous ai dit quoi »</p> <p>-parce que je m'aperçois justement que les gens, ils ne comprennent pas quoi, qu'ils interprètent différemment, je leur dit, « je voudrais être sûr que vous avez bien compris donc qu'est-ce que vous avez compris ? » alors ça m'arrive de temps en temps hein..., mais c'est pas lié au COVID ni au masque, il y a l'interprétation des gens quoi.</p> <p>-Pas de blouse bien sûr</p> <p>-moi je travaille habillé normalement comme un citoyen.</p> <p>-J'ai jamais porté de blouse quand je me suis installé,</p> <p>-je le sentais comme ça,</p> <p>-je me suis même pas posé la question,</p> <p>-ouais je dirais mettre une blouse, c'est un peu mettre une barrière</p> <p>-C'est ça.</p> <p>-à mon sens, c'est un peu formel et je me suis dit..., c'est quelque chose qui est venu naturellement sans me poser de question.</p> <p>-et pas de masque,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trop de proximité = néfaste</li> <li>• ancienneté du MG génère de la proximité avec les patients</li> </ul> <p>-MG s'assure de la bonne compréhension des patients en consultation</p> <p>➤ Blouse</p> <p>-absence + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pas d'interrogation sur la blouse</li> <li>• vectrice de distance</li> <li>• un élément formel</li> </ul> <p>➤ Masque</p> <p>-absence</p>
<p>-(éclat de rires) Moi, j'ai pas du tout la phobie des microbes hein...,</p> <p>-parce que de toute façon si on est médecin, il ne faut pas avoir la phobie des microbes donc tu veux savoir là actuellement au jour d'aujourd'hui c'est ça.</p> <p>-je serrais plus les mains bien évidemment et puis, et puis c'est tout.</p> <p>-on se serrait pas les mains</p> <p>-Oui d'accord, oui, ouais ben pendant la pandémie, la seule chose qui a changé pour moi c'est peut-être pas la seule, du coup, pour éviter qu'il y ait trop de monde dans la salle d'attente, on s'est mis sur rendez-vous</p> <p>-on s'est mis sur RDV pour limiter ben..., les personnes dans la salle d'attente, pour qu'il y en ait qu'une puisqu'on était deux médecins et enfin pour qu'il n'y ait que deux patients dans la salle d'attente.</p> <p>-Non, non, non, moi je vais toujours assez vite donc c'est 10 min par consultation, ça a toujours été le cas donc voilà.</p> <p>-Ouais c'est ça, ils prenaient RDV, ben..., ils avaient le COVID, ils avaient le COVID et ils n'avaient pas le COVID, ils n'avaient pas le COVID non, non absolument pas.</p> <p>-On disait aux gens de venir seul, de ne pas venir accompagnés et puis ensuite,</p> <p>-puisque'on disait aux gens de venir au minimum, donc qu'il y ait qu'une seule personne quoi, donc du coup y avait personne dans la salle d'attente quoi.</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b></p> <p><u> Limiter les contacts et mettre une distanciation</u></p> <p>➤ Accueil</p> <p>-MG non effrayé par le COVID</p> <p>-le MG ne doit pas être nosophobe</p> <p>-arrêt du serrage de main</p> <p>➤ Consultation</p> <p>-passage sur RDV exclusif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• limitation du nombre de patients</li> <li>• durée de consultation inchangée</li> </ul> <p>-absence créneaux spécifiques pour les COVID +</p> <p>➤ Salle d'attente</p> <p>-diminution du nombre d'accompagnants</p>

<p>-Oui, oui, ça oui, on a enlevé des chaises mais qu'on a vite remis puisque..., remises</p> <p>-Ben donc comme je te le disais, ben..., oui y a juste..., donc j'ai juste limité le nombre de personnes,</p> <p>-Absolument pas, non pas du tout non, non</p> <p>-Voilà donc, au pic de l'épidémie, j'avais le masque, j'avais le masque -j'avais le masque mais voilà quoi.</p> <p>-Alors des masques non, -je mets pas de masques à disposition.</p> <p>-Non toujours pas. -plus de blouses,</p> <p>-Au départ éventuellement, j'essayais de me laver les mains, j'avais deux savons liquides, un à côté de la table d'examen et puis un sur mon bureau,</p> <p>-j'ai jamais mis de gants,</p> <p>-et le gel, oui il y avait une..., y a toujours d'ailleurs un gel au niveau du secrétariat quoi, -les gens se nettoyaient les mains,</p> <p>-je me lavais, ça a duré un mois je pense, je l'ai fait pendant un mois me laver chaque fois que je rentrais chez moi entre midi et deux et le soir et après j'ai arrêté, j'enlevais juste..., je me changeais et je me lavais quoi.</p> <p>-on a juste..., j'ai enlevé toutes les revues qui traînaient depuis des siècles dans la salle d'attente et puis et puis c'est tout voilà.</p> <p>-Après je disais à la femme de ménage de nettoyer les poignets, j'étais pas du tout convaincu et puis euh..., et puis voilà c'est tout quoi. -c'est juste la femme de ménage et encore je sais même pas si elle le fait, la femme de ménage qui nettoie la table d'examen.</p> <p>-et je le fais toujours pas donc voilà,</p> <p>-mais j'ai jamais nettoyé les cartes vitales, -moi je connais des médecins qui étaient vraiment très angoissés, des médecins qui consultaient plus, des spécialistes qui nettoyaient tout, la carte de crédit, la carte vitale, le lecteur de carte, qui avaient des gants et tout moi ça m'a pas...,</p> <p>-voilà la seule chose que je faisais, c'était..., j'essayais de protéger ma famille puisque au départ on savait pas du tout hein..., et donc quand je rentrais chez moi, je me déshabillais dehors, je laissais tout dehors et je filais directement sous la douche et je me changeais, je mettais des vêtements pour la maison, c'était surtout pour protéger plus ma famille que protéger les patients ou me protégeais moi, -je voulais juste protéger ma famille et donc la seule mesure importante que j'ai prise donc c'était de prendre ma douche et de laisser mes affaires dehors quand je rentrais à mon domicile, c'est vraiment la seule mesure importante à mes yeux.</p>	<p>-diminution du nombre de chaises</p> <p>-limitation du nombre de personnes</p> <p>-pas de salle dédiée aux COVID +</p> <p><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-port MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque Patients</li> </ul> <p>-pas de fourniture de masque</p> <p><u>Renforcer l'hygiène</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-pas de blouse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains MG</li> </ul> <p>-plus rigoureuse</p> <p>-pas d'utilisation de gants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains patients</li> </ul> <p>-mise à disposition de gel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ MG</li> </ul> <p>-rigoureuse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-retrait distractions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cabinet</li> </ul> <p>-majoration désinfection par femme de ménage</p> <p>-pas de mesures prises par MG</p> <p>-pas de nettoyage des cartes vitales</p> <p>-MG critique face à des confrères obnubilés par l'hygiène durant la pandémie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tenue du cabinet</li> </ul> <p>-hygiène rigoureuse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG protège sa famille</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-Oui ça c'est sûr, ben bien sûr, moi ça c'est sûr, pendant le COVID, moi je suis à 50 patients par jour, pendant le COVID j'en voyais 10 à 15 hein..., donc voilà oui bien sûr il y avait beaucoup moins de consultation</p> <p>-et je travaillais donc je mettais mis sur rendez-vous et je travaillais allez 2h00 le matin et 1h00 l'après-midi hein...</p> <p>-mais d'ailleurs, c'est pour ça, enfin..., après y a aussi les médias enfin l'état qui disait : « inutile d'aller voir votre généraliste » et du coup tout le monde..., ben plus personne qui bougeait et du coup il y avait beaucoup moins de consultations</p> <p>-Ah alors oui, alors indirectement moi je pensais moi, après oui alors moi j'ai juste un patient qui est décédé indirectement du COVID, voilà si c'est ça que tu veux, donc je te raconte vite fait, en réalité c'est un patient d'une soixantaine d'années qui était juste hyper tendu et puis il a eu peur, il se sentait pas bien depuis plusieurs jours, il a eu peur de m'appeler, enfin il voulait pas descendre au cabinet, il voulait pas non plus que je monte le voir, ça je l'ai su par la suite et donc il m'appelle c'est entre midi et deux en disant « je suis pas bien », je sentais que au téléphone il était très dyspnéique donc en plus j'étais pas sur place et donc je lui ai dit ben..., « il faut appeler tout de suite le SAMU parce que vous êtes pas bien, je l'entends » et puis il a appelé le SAMU et le SAMU n'a pas pu faire..., le temps qu'il arrive, le patient été déjà décédé et donc il avait fait un œdème au poumon quoi voilà, donc c'était le seul, le seul décès indirect lié au COVID quoi d'accord donc voilà c'est lui, il est mort à cause du COVID et la peur du COVID quoi.</p>	<p><b><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></b></p> <p><u>Rupture partielle et temporaire de la relation en début de pandémie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• baisse de patientèle</li> <li>• consignes données aux patients de ne pas se rendre chez le MG en début de pandémie</li> </ul> <p><u>Un parcours plus compliqué avec des retards de prise en charge</u></p> <p>-patients en partie responsables de leur retards diagnostiques car effrayés par la pandémie</p>
<p>-gardaient le masque</p> <p>-ça n'a rien changé, sauf que je suis..., je commence à être un peu sourd donc j'entendais un peu moins bien les gens et que peut-être bah..., c'était un peu plus compliqué au niveau de la discussion mais moi je dirais ça..., c'était 1% de la clientèle quoi qui parlait doucement et que j'avais un peu des difficultés à comprendre quoi.</p> <p>-Absolument pas. -Non pas du tout.</p> <p>-Alors pas du tout non.</p> <p>-(rires ) Donc je vais te faire rire et j'en ai parlé à un collègue médecin et alors c'est rigolo, ça c'est juste un détail, mais on a remarqué ça..., c'est que les filles sont beaucoup plus..., elles avaient toutes des beaux yeux avec les masques</p> <p>-et c'est vrai que j'avais envie de découvrir le bas du visage donc c'était plus ça qui était rigolo dans la gêne du masque, c'était plus ça, je me disais « mais qu'est-ce qu'il y a sous ces yeux ? »</p> <p>-Non moi je suis pas encore..., moi je te le disais, je suis pas phobique donc moi j'ai toujours pris ça un peu à la légère donc, c'est vrai qu'il y a tous les</p>	<p><b><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></b></p> <p>-une mesure obligatoire à laquelle il faut s'habituer</p> <p>-un obstacle à la compréhension pour le MG</p> <p>-obstacle communication non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de gêne dans l'annonce de maladie grave</li> </ul> <p>-ne perturbe pas l'examen clinique de l'enfant</p> <p>-ne gêne pas la reconnaissance visuelle</p> <p>-créateur d'imaginaire</p> <p>-une mesure parfois incomprise qui nécessite de l'éducation</p>

<p>vieux, enfin tous les vieux, j'exagère mais y a beaucoup de vieux le masque était sur le menton, c'était pas devant la bouche hein..., surtout les vieux hein...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mauvaise position</li> </ul>
<p>-Donc c'est vrai..., c'est vrai que en étant sur rendez-vous, peut-être qu'on voit un peu moins de patients et j'en suis pas vraiment convaincu -alors peut-être que je vois un peu moins de monde, mais peut-être, peut-être mais bon ça doit se limiter à je dirais 5 patients par jour quoi.</p> <p>-et ensuite c'est quoi que je voulais dire..., alors au départ, je me suis dit, tu vois moins de patients mais l'avantage d'être sur rendez-vous, du coup c'est qu'on n'a plus de moments où pendant 5-10 min, on fait rien, enfin on fait rien, c'est façon de parler, on n'a pas de patients, -je peux vraiment adapter ma journée de travail en fonction de mes préoccupations dans la journée, donc c'est-à-dire que je peux modifier du jour au lendemain mes rendez-vous, je commence à 8h00, je commence à 8h30, je commence à 10h00, je travaille entre midi et deux, je travaille pas entre midi et deux, je reprends à 14h00, je reprends à 15h00, à 16h00</p> <p>-et au moins c'est plus étalé dans le temps de..., dans la journée de travail -et du coup on a finalement..., enfin je regrette pas, j'aurai dû le faire plus tôt, du coup, ben..., -Exactement, oui, oui -ça m'a juste permis d'avoir une qualité de vie plus agréable, pouvoir donc moduler ma journée en fonction de mes activités. -et ça c'est..., c'est une liberté qui est vraiment très bien quoi.</p>	<p><b><u>Impact du RDV sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b>avantages</b></p> <p>-offre de soins conservée</p> <p>-optimisation du planning du MG</p> <p>-meilleure répartition de la charge de travail</p> <p>-confort pour le MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• meilleure qualité de vie du MG</li> <li>• plus grande liberté pour le MG</li> </ul>
<p>-Alors, c'est une question que je me suis toujours posée et je me demande si je suis pas passé à côté de certains diagnostics -parce que je n'ai jamais vu de signe de maltraitance aussi bien chez les femmes que chez les enfants depuis que j'exerce quoi, alors de temps en temps, je vois un bleu je demande à la mère « qu'est-ce que c'est ce bleu ? », voilà donc soit il s'est cogné, soit le gamin est tombé mais j'ai jamais fait un diagnostic pour maltraitance aussi bien sur les femmes que sur les enfants donc je pense que je suis passé à côté de certains diagnostics -mais pas plus depuis le COVID que avant le COVID. Non, non puisque j'ai pas remarqué -mais ça c'est pas un honneur pour moi.</p>	<p><b><u>Impact des MB sur le dépistage de maltraitance</u></b></p> <p>-MG non confronté à de la maltraitance dans sa carrière</p> <p>-MB ne gênent pas le dépistage</p> <p>-MG conscient de ses difficultés dans le repérage de maltraitance</p>
<p>-Absolument pas non.</p> <p>-Non -Non aucun conflit non, -moi je suis assez autoritaire donc voilà y a pas de conflit avec moi, -ils sont pas contents, ils partent, avec moi y a pas de conflit.</p> <p>-Non, non, non mais ça les gens le faisaient d'eux-mêmes, les messages répétés sur les radios et les médias et tout ça ont été suffisamment importants pour que les gens prennent les mesures spontanément et donc je n'avais pas de réflexion à faire à ce sujet-là quoi -Tout à fait.</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b></p> <p>-patients « contraints » d'adhérer au nouveau fonctionnement</p> <p>-pas de grosses contestations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG ne laisse pas de place aux conflits</li> </ul> <p>-patients globalement respectueux des MB</p>

<p>-Ils l'ont vécu normalement, ils le respectaient donc y a pas eu de modifications et je pense pas que ça les aient gênés outre mesure.</p>	
<p>-Aucune, aucune, je leur disais de parler plus fort c'est tout. -Oui voilà c'est ça vraiment.</p> <p>-et donc souvent je disais, « baissez le masque » pour faire semblant de regarder la gorge rien que pour voir le bas du visage, c'est anecdotique et c'est ce que je disais à mon confrère , tu trouves pas que les filles elles ont des beaux yeux avec le masque et c'est vrai quoi, il me disait « tu as raison, moi aussi » quoi.</p> <p>-Non pareil non, non, si les gens avaient mal à la gorge, ben je leur demandais de baisser le masque, j'essayais de m'éloigner éventuellement de quelques centimètres, j'ai essayé de m'éloigner du coup quand ils ouvraient la bouche c'est tout hein...</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b> -tonalité, répétition</p> <p>-stratagème pour voir visage</p> <p>-maintien de l'examen ORL en temps de pandémie</p>
<p>-Alors disons pas plus avec le masque que sans le masque, disons que pour moi le masque c'est pas une gêne à l'incompréhension de la consultation,</p>	<p><b><u>Communication globalement préservée en présence du masque</u></b></p>
<p>-mais ou sinon ça ne me perturbait pas. -Absolument pas</p> <p>-Pas du tout.</p>	<p><b><u>Relation globalement préservée en présence du masque</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nouveaux patients</li> </ul>
<p>-le nombre de visites a baissé spontanément quoi, c'est à dire que maintenant, j'en fais une par semaine quoi.</p> <p>-Aucune.</p> <p>-Ah oui, oui alors ça j'ai toujours fait, oui, oui ça j'ai continué, mettre la main sur l'épaule bon c'est pas grave, c'est pas dangereux, puis serrer la main voilà et je pense même que si allez..., imaginons, j'ai pas d'exemple précis en tête mais bon s'il fallait prendre quelqu'un dans ses bras, lui donner une accolade, je le faisais quand même mais comme je répète moi j'étais pas très effrayé par le COVID, un petit peu au début hein..., le premier mois quand on savait pas trop comme je te disais,</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b></p> <p>-aucune, poursuite diminution des VAD</p> <p>-maintien de l'examen clinique antérieur en temps de pandémie</p> <p>-entorse aux MB quand la situation l'impose</p>
<p>-ça a pas du tout impacté la relation avec le patient, -Non, non, non moi je suis pas un phobique donc voilà donc ça n'a pas vraiment perturbé, -Aucune, moi je trouve que ça n'a rien changé et ça ne change rien. Absolument pas.</p>	<p><b><u>Une relation globalement préservée en présence des MB</u></b></p> <p>-MG non effrayé par le COVID</p>
<p>-A l'heure actuelle, je m'en fous, plus de masques, -et puis maintenant moi je porte plus le masque, -et ensuite donc si j'ai un patient qui me dit « j'ai le COVID », ben je prends mon masque dans le tiroir je le mets -et peut-être que je le ferai, je le ferai même quand y aura plus de COVID pour la grippe et tout ça, non moi de le mettre, moi de le mettre, non pas eux, moi de le mettre. Dans des phases épidémiques</p> <p>-et quand je serai malade sincèrement je ne porterai pas le masque</p>	<p><b><u>AVENIR</u></b> <b><u>Devenir des MB</u></b> ➤ Masque -arrêt port</p> <p>-recours ponctuel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• face aux COVID +</li> <li>• face à des patients avec symptômes respiratoires</li> </ul> <p>-pas de masque en cas de maladie du MG</p>

<p>-Parce que les gens, ils ont pas peur de nous contaminer donc je vois pas pourquoi moi j'aurais peur de les contaminer. Ah ben oui, oui, oui, oui et je le revendique, je le revendique donc voilà.</p> <p>-les gens je leur demande pas de porter le masque, ils viennent avec le masque s'ils ont envie, ils viennent sans le masque et ensuite...,</p> <p>-Voilà disons que ce que je fais maintenant quand même, ce que je fais quand les gens ils arrivent, « j'ai de la fièvre, je suis enrhumé », bon quand je ne sais pas exactement ce qu'ils ont, ils mettent le masque</p> <p>-et j'en ferai jamais.</p> <p>-et par contre ils viennent maintenant plus ou moins accompagnés mais bon quand il y a toute la marmaille qui arrive c'est à dire le mari, la femme, les 3 gamins, là moi je supporte plus et je vois juste un adulte et l'enfant qui est malade.</p> <p>-je serre plus les mains parce que les gens..., les gens ont perdu l'habitude donc je serre plus les mains mais j'ai plus voilà...,</p> <p>-et puis je me désinfecte les mains deux fois c'est-à-dire une fois après l'examen et puis une fois lorsque j'ai rendu la carte vitale.</p>	<p>-MG égoïste face à l'égoïsme des patients</p> <p>-MG autorise patients à ne pas le porter</p> <p>-port du masque patient en cas de symptômes respiratoires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ TC</li> </ul> <p>-pas de TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Distanciation</li> </ul> <p>-accompagnants réautorisés mais limité en salle de consultation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Serrage de main</li> </ul> <p>-abandon par patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• renforcement face aux COVID +</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Entretien n°12

E : Si c'est bon pour vous, on peut y aller, alors tout d'abord merci d'accepter de participer à ce travail de thèse, pour rappel, il s'agit d'explorer le point de vue des médecins généralistes sur la façon dont certaines mesures barrières instaurées pendant la pandémie ont pu impacter leur relation avec les patients

E : Pouvez-vous me raconter quelles étaient vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG12 : Alors avant la pandémie, j'accueillais les patients essentiellement sur rendez-vous mais j'avais des plages horaires où ils pouvaient venir sans rendez-vous au cabinet et puis je faisais des visites.

E : D'accord, qu'est-ce qu'il en était en matière de poignée de main ou de bises ?

M12 : Alors je serrais la main beaucoup, pratiquement beaucoup enfin aux gens, voilà c'est tout après, le reste, j'aérais quand même mais bon pas autant que ça, la porte était toujours fermée, la désinfection était moins, moins systématique c'est sûr

E : Ok, de toute façon on va y venir un petit peu plus après en détail, en matière de port de blouse et de masque ?

M12 : Je ne portais pas de blouse, je ne portais pas de masque

E : Pas de blouse, pour quelles raisons ?

M12 : Parce que j'en n'avais jamais mis.

E : Il y avait une raison particulière au fait que vous n'en ayez jamais mis ?

M12 : non, non, non je ne m'étais jamais posé la question

E : D'accord, très bien, alors depuis la pandémie maintenant comment est-ce que vous accueillez les patients ?

MG12 : Alors la pandémie, pendant la pandémie ou maintenant ?

E : Pendant la pandémie et encore maintenant

MG12 : Voilà, moi je considère qu'on n'est pas encore complètement sortie même si on a relâché certaines choses, mais nous au niveau médical on n'a pas trop relâché en fait donc..., donc je me suis mis uniquement sur rendez-vous, la porte du cabinet était tout le temps ouverte, hiver comme été, donc du coup je ne chauffais pas et je ne climatisais pas, j'avais fermé, condamné les sanitaires, j'avais enlevé tout ce qui était, BD, magazines, enfin tout ce qui pouvait être contaminant, espacé les chaises au départ puis un peu moins après, mis du gel à l'entrée systématique, port du masque obligatoire avec des affichettes et j'avais demandé, ce qui reste un peu aussi, à essayer de ne venir qu'à un et pas avec trente-six personnes qui ne font pas partie des gens malades pour éviter..., voilà en gros c'était ça sur l'accueil et moi ben, j'utilisais plus systématiquement du gel, lavage des mains, blouse, masques, je continue à garder la blouse et le masque systématiquement FFP2 et je sers pas la main alors que je serrais la main et voilà sinon le reste, je désinfecte plus souvent à l'alcool mon stétho et donc quand je m'en sers, alors ça dépend si c'est des problèmes infectieux ou autres mais quand même voilà

E : D'accord, qu'est-ce qu'il en était en matière de TC ?

M12 : TC, j'en faisais pas du tout, j'en ai fait un petit peu sans vidéo simplement par téléphone et essentiellement pour les gens qui étaient COVID +, pour prendre de leurs nouvelles, leur donner..., leur dire ce qu'il fallait faire, leur envoyer les ordonnances voilà et là j'en fais plus.

E : d'accord, pour quelles raisons ?

MG12 : parce que j'aime pas du tout, c'est nulle, alors j'en fais peut-être, en fait j'en fais peut-être que je ne facture pas, parce que j'ai des..., comme je reçois tous mes appels, j'ai pas de secrétariat, il est clair que des fois je donne des conseils et je dis aux gens « vous me appellerez » ou voilà..., ou je dis « passez chercher les ordonnances » et je facture pas mais..., mais sinon les consultations comme ça, j'ai trouvé ça...

E : et pourquoi vous trouvez que c'est nul ?

MG12 : parce que y a pas de contact avec les gens et parce qu'on passe à côté de certaines..., enfin pour moi j'estime que on risque de passer pas mal à côté des choses alors bien sûr on peut toujours blinder mais quand même, je pense que c'est beaucoup moins fiable qu'une consultation

E : D'accord et en matière de VAD ou MDR si vous en faites, est-ce qu'il y a eu des modifications ?

MG12 : il y a eu des modifications oui, VAD on en faisait moins mais bon enfin voilà c'est pas et voilà je continuais à les faire et à l'EHPAD, oui j'ai continué à y aller sauf que y avait des mesures à l'EHPAD plus draconiennes etc..., mais sinon..., qui sont encore en place enfin voilà moi je mets toujours le masque, le gel en entrant, au départ il fallait avoir son Pass etc..., bon maintenant ils ont levé le pied là-dessus mais on met quand même du gel, traçabilité, on inscrit quand on rentre, on part et voilà...

E : Pour les patients qui étaient COVID + ou suspects COVID, est-ce que vous les receviez à certains moments, est-ce qu'il y a des plages dédiées pour les recevoir ?

MG12 : Non pas vrai... , alors j'essayais de les recevoir en dehors, enfin à des périodes voilà, j'en ai reçus très peu en fait, parce que globalement moi j'ai pas eu vraiment de gens hospitalisés pour le COVID donc c'est essentiellement des gens qui allaient plutôt bien donc ça, c'est géré tout par téléphone et avec le conseil, si ça allait pas de faire le 15 ou c'était voilà..., et j'en ai pas un qui l'a fait en fait de mémoire donc..., donc voilà mais après j'évitais au maximum qu'ils viennent et d'ailleurs encore et quand ils venaient, j'essayais de les mettre à une plage voilà, mais j'en ai reçus bon aussi qui partaient et qui faisaient leur test et qui étaient positifs de toute façon donc...

E : D'accord en quoi donc selon vous toute cette réorganisation-là de votre salle d'attente, le passage uniquement sur rendez-vous etc..., ça..., ça a pu impacter votre relation avec le patient ?

MG12 : ben ça l'a impactée, alors ça a impacté sur l'organisation parce que c'est vrai que le fait de..., d'avoir des créneaux sans rendez-vous aussi, c'était pour certains c'était bien, après je pense que je vais pas revenir à ces créneaux, parce que..., parce que quelque part à partir du moment où on est assez..., assez réactif c'est quand même beaucoup mieux de ne pas encombrer les..., enfin, ça permet surtout de ne pas laisser attendre les gens et de voir plus de gens à la limite que si on est sans RDV à mon avis parce qu'on sélectionne etc..., et donc du coup du coup ça permet de ne pas encombrer pour rien et de mieux dispatcher les pathologies à condition d'être réactif, c'est à dire de pouvoir voir les gens dans la journée quand c'est nécessaire évidemment et moi je me sers pas de *Doctolib* c'est-à-dire, je fais que..., je réponds à tous les appels

E : Et c'est vous qui les placez...

MG12 : euh voilà..., voilà donc mais sinon, c'est vrai que ça a perturbé un petit peu certaines choses, après les visites non, le masque ça joue beaucoup, la poignée de main ça sert à rien et il faut pas y revenir enfin je pense que c'est une connerie, enfin une bêtise pardon, serrer la main, ben voilà c'est un cabinet médical, par contre le masque oui c'est très, c'est très préjudiciable mais bon...

E : Sur quel plan ?

MG12 : ben sur le plan du relationnel, sur le plan de..., de regarder les gens quoi, enfin à mon avis quand on examine quelqu'un, l'émotivité ou l'émotion qu'il peut y avoir sur un visage, en pédiatrie aussi quand on examinait les enfants etc..., si on ne peut pas leur sourire etc..., c'est plus difficile de les amadouer donc..., donc voilà il y avait un manque de contact quand même avec le bas du visage même s'il restait le haut mais bon qui joue beaucoup, le visage etc..., ça joue beaucoup, le côté sourire etc..., donc même si on peut sourire avec les yeux mais c'est pas pareil donc voilà je pense qu'on y perd et moi je suis très..., moi je garde mon masque mais je dis aux gens facilement d'enlever leur masque quand ils sont..., je leur demande de le garder dans la salle d'attente où je leur dis que c'est surtout quand ils sont en contact avec d'autres patients, qu'il faut qu'ils aient le masque, avec moi ils peuvent l'enlever s'ils veulent et comme en plus on est sur rendez-vous bah ils ont pratiquement plus jamais personne, enfin j'ai rarement deux personnes en salle d'attente donc voilà, mais donc c'est mieux voilà je pense que là on y gagne sur ce côté-là

E : Et du fait du passage que sur rendez-vous ou le fait de faire des TC etc..., il n'y a pas eu de plainte de la part des patients, ça les a pas dérangés ?

MG12 : Il y a toujours des gens qui oui, qui préféreraient que ce soit..., alors les plages de sans RDV, c'était de 14h à 17h donc où là je prenais..., je pouvais les recevoir sans rendez-vous donc je laissais des créneaux libres etc..., donc pas vraiment parce qu'ils sont habitués, voilà c'est qu'une histoire de..., d'habitude en fait

E : Et ça a changé quelque chose au niveau de vos durées de consultation le fait de passer que sur rendez-vous ?

MG12 : j'en sais rien, je peux pas dire ça, j'en sais rien, ça a changé les choses sur moi ma façon, sur pas le stress, mais le côté voilà donc d'être organisé et donc de plus facilement..., de moins être embêté si on nous laisse la salle, qu'on a un rendez-vous, et qu'on en a 4 qui sont arrivés d'un coup ben forcément, on accélère enfin voilà je pense que c'est moins bien que...

E : Donc c'est plus confortable pour vous finalement ?

MG12 : Ah complètement et je pense qu'on est plus à disposition, plus disponible pour..., pour les gens parce qu'on sait que voilà, même si on en intercale un entre deux en urgence voilà, on dit ben « venez entre deux », je vous prends, c'est nous qui gérons, donc on peut accélérer, faire une consulte rapide après une consulte lente enfin voilà et donc c'est beaucoup plus confortable mais je pense que...

E : Et est-ce que du coup, je ne sais pas, vous trouvez que vous avez une meilleure relation finalement avec les patients ?

MG12 : Ah moi je pense, moi je fais ça, parce que là je sais que alors après y a toujours la personne qui vient quand même sans rendez-vous voilà « j'ai pas réussi à vous avoir nia, nia, nia, il a de la fièvre » et je le prends je lui dis, « ben vous attendez, je le prendrai entre deux vite fait et juste pour ça », le problème des consultations c'est..., c'est que si les gens venaient pour une rhino, ça serait merveilleux mais quand ils viennent pour une rhino après ils nous disent « et puis j'ai mal au pied, et puis le petit il a ça » et c'est ce qui

fait que la rhino simple dure longtemps donc quand on peut les prendre comme ça entre deux, en urgence, en disant « ben je vais faire un effort, je vous prends », du coup, ils ont compris que c'était que pour ça et du coup ça va très vite parce que voilà c'est surtout, si c'est des adultes qui ont mal à la gorge, l'examen va très vite et voilà et donc du coup on peut, on peut vraiment les intercaler sans que ce soit stressant et ils ont voilà, il y a un contrat, un contrat moral avec la personne qui fait que comme il est sur rendez-vous et qu'on l'a pris en plus en urgence et ben il sait qu'il a pas à nous dire... alors que s'il vient, il a droit à sa plage, il peut rester une demi-heure puisqu'il y a droit donc c'est un peu ça qui est mieux à gérer à mon avis et puis s'il prend une demi-heure, on prend une demi-heure quand c'est plus psychologique ou autre et voilà donc oui je pense que moi j'ai trouvé que c'était plus confortable et moins stressant.

E : et vos rendez-vous durent combien de temps ?

MG12 : moi généralement je fais 4 personnes par heure, tous les quarts d'heure et là actuellement comme on est un peu en surbooking [...] dans le village, parce qu'il y a deux médecins qui sont arrêtés, j'arrive à en faire 5 par heure donc en intercalant mais j'essaie d'intercaler justement les gens, où je sais que ça sera rapide.

E : et c'est vous qui les gérez comme vous voulez ?

MG12 : Ah oui je préfère, moi je reçois mes appels le matin de 8h à 9h00 et j'attaque à 9h et c'est vrai que les cystites, les otalgies, les trucs comme ça je les prends dans la matinée entre deux pour pas laisser les gens même si c'est pas grand-chose mais, ils partent avec un traitement et un diagnostic, on a vérifié et ça part vite et donc voilà donc j'arrivais toujours à les intercaler dans la matinée entre deux et voilà.

E : d'accord, si on s'intéresse davantage au déroulé de la consultation en elle-même, quelles difficultés dans votre relation avec les patients vous avez pu rencontrer du fait des mesures barrières et plus spécifiquement du port du masque ? Au niveau de l'interrogatoire par exemple ?

MG12 : Alors oui parce que des fois, ils entendaient pas ou alors masque sur masque, c'est vrai que ça fait bon voilà mais bon on y fait attention, on fait répéter, ça s'est pas forcément dramatique, oui le fait de ne pas voir leur visage, encore que moi, je leur disais facilement de baisser le masque s'il y avait besoin de discuter ou autre, et après non le masque c'était pas forcément le..., le plus embêtant, c'était plutôt les contaminations voilà, c'était le fait qu'une personne vienne si elle était potentiellement infectée sans qu'on est un diagnostic, ben voilà de se de dire, qu'est-ce qu'elle va toucher, donc lui faire mettre sa carte vitale elle-même dans le lecteur, utiliser la carte bleue sans contact et puis après nettoyer tous les endroits où ils avaient touché, les examiner voilà c'était ça de prendre la saturation, nettoyer l'appareil, en disant c'est quel doigt pour pouvoir désinfecter le doigt et ne pas avoir à désinfecter l'appareil à « sat » quoi tous ces trucs-là qui étaient un peu bon et pas stressant parce que bon moi je suis pas très stressé de ce côté-là, on est un peu fataliste mais je regardais bien quand même chaque fois que j'avais un COVID, si le gars était passé trois jours avant chez moi pour voir s'il avait pu se contaminer chez moi, ce qui est jamais arrivé donc j'étais content, mais voilà quand même on y pense voilà, on se dit c'est un peu dommage.

E : Est-ce qu'il y a des patients que vous avez dû rappeler à l'ordre parce que le masque était mal positionné par exemple ?

MG12 : beaucoup, mais pas rappeler à l'ordre, mais je dois leur expliquer que le bleu c'est à l'extérieur, parce qu'ils le mettaient tous à l'envers, euh..., je leur expliquais des choses comme ça, donc je leur disais qu'il faut ressembler à des Schtroumpfs et eux ils s'en rappelaient après

E : Et ça se passait bien, enfin il n'y avait pas de mauvaise ambiance dans la consultation ?

MG12 : non, rappeler les mesures, machin et après on a toujours les antitout, les anti-vaccs, les anti-masques, les anti-machins qui venaient aussi hein..., on les a eus donc voilà il fallait leur faire comprendre mais bon...

E : Et là il n'y avait pas trop de conflits non plus ?

MG12 : moi je suis très carré, donc je leur expliquais les choses carrément, je leur disais « on va vous soigner, mais voilà vous mourrez, si vous ne mourrez pas de cette maladie, vous mourrez d'une autre, parce que si vous êtes dans cet état d'esprit, un jour vous ferez pas ce qu'il faut, et vous mourrez mais tant pis et vous ferez mourir vos enfants »

E : et là il n'y a pas eu de tensions, ils ne sont pas partis ?

MG12 : non..., non certains disaient que voilà j'étais un peu extrême, je leur disais que non je ne suis pas extrême, c'est les choses de la vie c'est tout, c'est vous, mais bon peu importe, moi je soigne des gens, après je ne suis pas là pour leur raconter..., pour aller dans leur sens ou leur raconter des bêtises [...]

E : est-ce que ça vous a..., comme vous me disiez, perturbé de ne pas voir le bas du visage des patients ?

MG12 : perturbé, n'exagérons rien mais la personne qui vient pour..., pour son entorse de cheville on s'en fout un peu, la personne qui vient parce qu'elle est angoissée, parce qu'elle dort mal, parce qu'on a un entretien un peu psychologique à faire ou voilà, c'est vrai que ben pas voir le visage c'est un peu voilà, ça relève du contact mais bon après

E : Et est-ce que vous aviez mis en place des stratégies face à ce genre de patients ?

MG12 : Ben moi je leur disais « si vous voulez, vous pouvez enlever votre masque et voilà... » mais on en parlait avec des mamans, il y a quand même des bébés qui ont vu des gens qu'avec des masques, et ça faisait pendant deux ans quoi donc ils savaient pas ce que c'est, à part leurs parents, que des gens qui ont pas de masque, donc bon là ça s'est libéré mais il y a eu quand même une période où des enfants [...] on les voyez et pendant un an et demi ou je ne sais pas combien de temps, ils ont vu que des gens avec des masques, donc c'est vrai que c'était assez rigolo

E : Est-ce que ça vous a gêné pour la reconnaissance physique des patients par exemple, le masque ?

MG12 : euh..., non, je dirai pas, non je les reconnais pas naturellement quand ils me disent au téléphone leur nom, une fois sur deux je sais pas qui il va y avoir, donc je dis le nom dans la salle d'attente parce que je les reconnais pas.

E : Est-ce que vous avez eu plus de difficultés avec les enfants du fait du port du masque ?

MG12 : non pas vraiment, c'est pas des difficultés sauf les nourrissons voilà, parce que c'est vrai que quand on les examine, si on arrive à les faire sourire, à regarder voilà, là c'était un peu..., mais bon on y arrive quand même, voilà faut pas non plus, je vais pas dire que c'était difficile

E : Et vous avez eu des difficultés aussi pour instaurer une relation éventuellement avec un patient qui ne faisait pas partie de votre patientèle ?

M12 : non..., non

E : d'accord, avec les enfants du coup vous avez mis des stratégies aussi ou avec les nourrissons ?

MG12 : non, mais voilà, donc j'essayais, j'aime bien essayer d'avoir un temps de..., avant de commencer l'examen, de les prendre et puis de les faire rire ou qu'ils s'intéressent, qu'ils nous captent quoi, qu'ils regardent, qu'ils captent le regard, voilà qu'ils réagissent voilà, donc après il y a quelque chose qui s'installe

E : et ça avec le masque, vous arriviez ?

MG12 : le masque, c'est un peu moins facile voilà, parce que quand on leur sourit, on sait bien que le sourire pour l'enfant ça compte beaucoup

E : et du coup il vous arrivait de l'enlever ?

MG12 : non..., non j'enlevais pas le masque pour examiner les gens, non jamais, je faisais enlever le masque aux gens quand ils discutaient, s'ils voulaient, mais moi je gardais toujours le mien

E : d'accord, est-ce que vous pensez que le masque ça a mis de la distance avec le patient, que ça a entraîné une barrière de la communication ?

MG12 : un petit peu, oui, oui, pas forcément énormément, parce qu'il y a quand même ce qu'on dit hein..., on est quand même des gens qui parlons, donc on n'est pas qu'au stade animal, bon où il n'y a que le visuel, mais voilà [...] ça a pas été non plus dramatique mais enfin pour moi j'ai trouvé mais..., mais bon après ça enlève toujours un petit plus ouais c'est vrai

E : Et la blouse, est-ce que vous avez remarqué, vu que vous ne la portiez pas avant, un impact de la blouse sur la relation ?

MG12 : non j'ai pas remarqué d'impact, après je pense que c'est peut-être bien de « marquer le territoire » mais bon, même au niveau sanitaire, mais après..., après

E : C'est-à-dire « marquer le territoire » ?

MG12 : Ben, on n'est pas habillé pareil donc voilà, après est-ce que ça crée, est-ce que ça crée une dimension de respect ou de je ne sais pas quoi..., je suis pas sûr non plus mais bon montrer qu'on est dans un cabinet médical, qu'on n'est pas dans un magasin, disons ça que je pense que ça peut apporter un plus dans le côté..., on est dans un lieu voilà, si on met une blouse c'est que y a un côté sanitaire donc c'est plus logique après de dire : « vous touchez pas partout, vous gardez vos petits sur les genoux », voilà qu'ils ne touchent pas tout comme si ils étaient dans une..., dans une garderie ou un machin comme ça, voilà, ça a plus de légitimité mais bon après si on sait l'expliquer, ça le fait aussi hein mais...

E : D'accord, quelles modifications éventuelles de votre examen clinique vous avez pu faire compte tenu des mesures barrières ?

MG12 : déjà j'ai..., j'ai fait beaucoup moins de prélèvements de gorge, de streptotests, pour ne pas dire plus, il faut que je m'y remette d'ailleurs, et puis les examens beaucoup plus succincts, enfin plus succincts moins d'auscultations pulmonaires systématiques, moins de choses comme ça quand il y avait pas besoin voilà...

E : D'accord, alors pourquoi moins d'auscultation pulmonaire ?

MG12 : par rapport au « stétho », par rapport à l'hyperventilation voilà et pareil sur les prises de tension enfin voilà après voilà c'est...

E : c'était pour limiter du coup le contact avec le patient ?

MG12 : ...pour limiter le contact avec le patient et avec le matériel, prendre la tension systématiquement quand les gens viennent pour tout bon c'est un rituel en France, je ne sais pas si ça sert vraiment à grand-chose donc là je la prenais quand j'avais besoin de voir la tension quoi et pas systématiquement « ah ben tiens je

vais prendre votre tension pour faire plaisir » bon voilà mais bon sinon les examens sont faits normalement je pense

E : Est-ce que les examens sont redevenus plus systématiques là ou vous êtes toujours.. ?

MG12 : non je suis entre deux encore

E : Est-ce que vous pensez que les mesures barrières ont pu entraîner des difficultés dans le dépistage ou le repérage de violence ou de maltraitance ?

MG12 : Oh oui sûrement, je pense que y a des gens par contre qui ont eu peur de venir chez les médecins donc c'est vrai qu'il fallait qu'on les appelle etc..., y avait eu toute cette campagne de dire aux personnes qui viennent chercher les traitements chroniques, rappelez-les pour savoir s'ils vont bien, voilà donc moi j'avais joué le jeu de le faire, d'ailleurs on était rémunéré pour ça, par téléphone mais..., mais voilà c'est vrai que c'était important de les appeler pour leur dire « voilà vous avez votre traitement, s'il y a besoin vous pouvez venir », donc voilà, donc j'imagine que des gens qui ont déjà du mal à aller voir un médecin ou un soignant par rapport à des choses comme ça, comme ce qui est violences etc..., peut-être que ça a pu accentuer les choses, je sais pas, après on a très peu de gens qui viennent pour ça, pratiquement pas de gens qui..., c'est exceptionnel une personne qui vient pour une violence, par contre on les détecte, c'est à nous à les détecter mais ils viennent pour autre chose

E : Est-ce que vous pensez qu'il y a pu avoir des retards diagnostiques liés aux mesures barrières ou au fait que les patients ne voulaient pas venir ?

MG12 : Au fait que les gens se disaient, je ne vais pas venir, moi j'en ai qui disaient, je veux pas aller faire..., j'ai pas fait mes examens de sang, parce que je voulais pas aller au laboratoire ou des choses comme ça, j'ai pas été faire les radios..., bon en plus c'était un peu le bazar aussi enfin pour faire des radios, c'était plus long, les scanners, les machins donc je pense que ça a pu créer, oui des retards diagnostiques du fait que les gens voilà se disaient, on reste chez nous et on sort pas.

E : Donc à la fois liés à la peur des patients et à la fois à la difficulté d'accès aux examens ?

MG12 : Je pense oui..., oui voilà les hôpitaux, les urgences, tous ces trucs je pense que c'était un peu compliqué hein..., donc les gens osaient plus aller aux urgences parce qu'ils se disaient, si c'est pour attraper le COVID et puis s'ils allaient à l'hôpital, ils attrapaient le COVID hein..., pour de vrai donc il y en a qui rentraient pour une angine et ils ressortaient ou pas voilà..., pour une angine ou pour une fracture, machin..., donc..., donc voilà c'est vrai que ça a créé une peur aussi de se contaminer et l'hôpital est un haut lieu de contamination quand même, donc voilà c'est sûr que ça a dû jouer

E : Est-ce que sur la fin des consultations vous pensez que les patients sont toujours repartis en ayant tout bien compris de la consultation du fait du masque ?

MG12 : Ben j'espère, on ne peut pas savoir, oui..., oui normalement à chaque fois on rabâchait et puis bon voilà en fait, c'était pas tellement de savoir..., bon le mettre, oui voilà c'est souvent des gens qui viennent encore et qui l'ont mis à l'envers, mais c'était l'importance de le faire, il y avait une telle confusion dans l'information et dans la désinformation que après, ils ne savaient plus voilà, et d'ailleurs là, ils finissaient par aller voir leur médecin qu'ils connaissent en disant « qu'est-ce qu'il faut que je fasse ? » et puis on le voit encore même pour les vaccins, vaccination là ils me disent, « je fais quoi je fais la 4<sup>e</sup> ? pas ? à quel moment ? je fais la grippe ? » voilà même si on leur a tout expliqué dix fois, si c'est nous qui leur expliquons, voilà ça..., ça compte beaucoup donc voilà, mais oui

E : Parce qu'il y a cette relation particulière ?

MG12 : moi j'y crois encore, je suis un vieux médecin donc j'y crois encore, je ne sais pas si ça restera mais et en tout cas je pense qu'il y a quelque chose ouais..., je pense ouais mais bon..., j'ai la faiblesse de le croire

E : Si vous avez dû être confronté à l'annonce d'une maladie grave pendant la pandémie est-ce que vous avez été gêné par les mesures barrières, par le masque ?

MG12 : non pas plus que ça, après habituellement, je ne les prenais pas dans mes bras mais voilà je ne les cajolais pas, c'était quand même très technique donc voilà..., faire passer de l'empathie et après sauf sur le côté, voilà un peu humain et de transmettre un petit peu de l'empathie par le visage mais je pense qu'on arrive à rattraper les choses avec les mots

E : D'accord donc vous n'enleviez pas spécialement le masque ?

MG12 : Moi je l'ai gardé

E : Mettre la main sur une épaule, vous ne le faisiez déjà pas avant dans ce contexte ?

MG12 : non, moi j'ai jamais été dans l'empathie physique on va dire, donc j'ai toujours fait attention à ça justement, d'abord parce que les gestes peuvent être perçus différemment, il faut faire attention déjà, ça peut être violent de se faire toucher, surtout en fonction du moment ou du contexte, même si voilà et puis de toute façon, oui..., oui je pense qu'on peut le faire autrement

E : Par les mots donc comme vous disiez ?

MG12 :oui les mots, les attentions, le fait de dire voilà quoi je suis là, vous m'appelez quand vous voulez, je suis..., je suis à votre..., voilà, pas que les mots, mais le fait de se rendre disponible et de les rassurer en leur disant « on est là, on fera ce qu'on pourra mais on est là », c'est beaucoup ce que veulent les gens hein..., c'est, c'est de..., c'est de se dire, je suis pas tout seul face à des..., à des choses compliquées et voilà donc si on arrive à déjà leur faire dire ça et puis que ce soit vrai, c'est-à-dire qu'ils peuvent appeler pour un renseignement, pour n'importe quoi, bon déjà je pense qu'on a fait un bon..., voilà ça les a rassurés, pour tout ils avaient besoin beaucoup d'être rassurés, de toute façon naturellement, mais là encore plus par ces périodes de COVID et de pathologies quoi.

E : Selon vous comment les patients ont perçu toutes ces mesures barrières pendant la consultation, donc le fait que peut-être vous regardiez moins la gorge, que vous les auscultiez moins, que vous ne leur preniez plus la tension puisqu'effectivement c'est quelque chose qui est quand même enfin assez ancrée dans la tête des gens ?

MG12 : Ils ne s'en rendaient pas forcément compte, je sais pas, j'en parlais pas vraiment, je ne leur disais pas je ne vous prend pas la tension parce que là..., là..., là..., donc non..., non par contre je leur disais, on va faire attention, restez..., quand ils venaient parce qu'ils avaient des symptômes, des fois, je les examinai sur la chaise pour pas qu'ils aillent de l'autre côté, donc on regardait, la saturation, le machin, le truc pour éviter qu'ils..., voilà..., de trop bouger les choses après c'est peut-être excessif, j'en sais rien, mais voilà..., et mais ça ils le comprenaient très bien

E : Donc il n'y a pas eu de soucis particuliers enfin, en tout cas ils n'ont pas fait de retour ou de choses... ?

MG12 : non.

E : OK, selon vous quel va être l'avenir de ces mesures barrières dans votre pratique future ?

MG12 : Ben dans la pratique future, je...euh... , j'en sais rien, j'y ai pas réfléchi, bon le masque je pense qu'après on l'enlèvera, je pense que je vais rester avec une blouse et sans... et sur rendez-vous, par contre je refermerai la porte l'hiver et l'été mais je mettrai peut-être du gel systématiquement à l'entrée, je vais peut-être laisser le truc de gel pour..., pour que les gens s'habituent à mettre du gel quand ils rentrent dans un lieu médical, je rouvrirai mes sanitaires je pense, mais je mettrai du gel aussi, enfin il y avait déjà un savon machin mais voilà..., euh... je pense pas remettre les magazines etc..., parce que c'est vrai que c'est des sources de contamination très importantes finalement..., le côté manuel donc c'est un peu bête et surtout quand c'est les gamins qui..., qui se partagent les trucs donc c'est dommage moi j'aime bien..., j'avais mis plein de BD, je suis très fan des BD mais bon donc voilà et..., et mais donc je pense que ça je le continuerai après pour le reste voilà...

E : Le masque est-ce que vous le remettez ?

MG12 : non je pense pas

E : Plus du tout enfin même pas en période d'épidémies hivernales, enfin de grippe ou... ?

MG12 : non..., non et me laver les mains plus souvent, je me lavais déjà les mains, mettre le gel et puis le lavage après voilà moi je mettais du gel quand j'avais fini d'examiner les gens et après quand ils étaient sortis, je me lavais les mains au savon systématiquement et ça je pense que je vais continuer à faire

E : Et pourquoi pas le masque du coup sur des virus respiratoires ?

MG12 : bah parce que...

E : non, je ne sais pas parce que là vous le gardez ?

MG12 : C'est par rapport au COVID

E : Et pourquoi pas sur une grippe qui finalement a potentiellement le même mode de transmission ?

MG12 : ouais, c'est moins dangereux à mon avis et puis..., et puis voilà, il faudrait que je sélectionne les gens quand ils viennent pour une infection respiratoire, je mets le masque et sinon je le mets pas, ça pourrait mais bon..., mais peut être que je vais faire, j'en sais rien, là pour le moment je vais m'en assister encore tant qu'on a encore des vaccinations et des COVID et après on verra quoi

E : et la TC ?

MG12 : non

E : Vous ne continuerez pas ?

MG12 : non c'est nulle

E : Et donc la blouse, vous la garderez pour le côté à la fois hygiène et légitimité ?

MG12 : oui..., oui, non je trouve que c'est pas mal

E : Est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières sur votre relation avec le patient qu'on n'aurait pas déjà abordés, d'autres difficultés et si oui lesquels ?

MG12 : Avec la carte bleue et sans contact mais bon ils le faisaient déjà beaucoup mais là ils l'ont encore plus fait, et puis après ils ont dit « Ah ben ouais, finalement c'est bien » donc voilà donc ce qui fait que c'est..., c'est le gros du paiement, donc voilà c'est des petites choses mais n'empêche que voilà..., mais sinon non je sais pas...

E : Vous n'avez pas été gêné, il n'y a rien qui vous a marqué dans votre relation, pas de difficultés avec les patients ?

MG12 : non..., non..., non à part d'organiser voilà le stress de..., moi mon stress c'était en gros hein..., c'était, ou de mal les examiner et éventuellement de passer à côté de quelque chose mais ça bon c'est ce qu'on fait tous les jours, on passe forcément à côté de quelque chose un jour, donc..., on en a peur tout le temps COVID ou pas COVID enfin peur..., c'est pas une peur, mais voilà et là d'autant plus que voilà pour savoir s'ils s'étaient contaminés au cabinet quoi..., de pas être à l'origine d'une contamination alors et qui en plus pouvait être fatale, on sait jamais parce que si c'est une personne âgée etc..., donc voilà après c'est vrai que ces questions, je me les suis jamais posées en temps de grippe mais en temps de COVID oui.

E : Est-ce que vous voudriez rajouter autre chose sur la relation ?

MG12 : sur la relation médecin-patient ?

E : oui sur la relation médecin-patient ou sur quelque chose qui vous aurez dérangé ou c'est bon on a fait le tour ?

MG12 : Par rapport au COVID enfin de manière générale, non je pense que, je pense que y a..., y a eu..., je pense que ça a rapproché les gens des médecins parce que c'était quand même le sujet principal

E : D'accord, de quelle façon et à cause de quoi ?

MG12 : de l'importance d'avoir un médecin qui les soigne, puisque c'est la principale préoccupation là, c'était..., c'était pas les inondations des eaux avec les plombiers, c'était euh..., c'était un virus qui..., qui pouvait les..., les..., et que voilà, ils se disaient mais moi j'ai un médecin, je peux l'appeler et donc tu vois..., ils se sont rendus compte de l'importance de la santé et des médecins voilà ça c'était important, [...] ça a permis aux gens, alors s'ils applaudissaient les soignants le soir à vingt heures c'est bien, mais..., mais voilà c'est aussi un signe que voilà que quelque part, ils se sont rendus compte que c'était important une relation avec un..., avec des soignants en général et que voilà alors peut-être que ça..., ça veut pas dire que ça nous a donné de la valeur mais, ça a peut-être montré l'importance d'une bonne relation de qualité, pas forcément de dire les médecins sont géniaux, c'est pas ça, mais de se dire ouais c'est quand même important d'avoir un médecin en qui on a confiance et avec qui on peut voilà..., on peut compter dessus, je pense que voilà...

E : Oui et vous avez le sentiment que ça perdure encore ?

MG12 : Ah ben après, on critique toujours les gens mais, je sais pas, je peux pas vous dire, moi après ça dépend des lieux d'exercice etc..., mon village c'est particulier, c'est..., c'est très familial, c'est très..., donc oui on a un relationnel super avec les gens parce que c'est très peu une médecine de passage, on a le temps d'installer une relation, ici on soigne les enfants et les grands-parents, voilà donc on a une vraie relation qui est..., qui se fait bien ou qui se fait mal parce qu'en fonction de notre façon de faire, on plait ou on plait pas, peu importe mais on peut installer une vraie relation donc..., donc voilà donc oui c'est..., c'est..., on ressent bien ces choses-là après peut-être que des médecins qui travaillent en pleine ville ou c'est peut-être plus du passage, j'en sais rien enfin voilà ils auront une autre vision des choses mais donc je pense que oui la relation avec le médecin, tout de suite, on vit une situation depuis 2-3 mois avec un manque de médecins criant, donc les gens courent partout, ils nous supplient de les prendre voilà, donc on est encore plus désiré

E : Je vous remercie.

<b><u>Verbatims</u></b> E12	<b><u>Thèmes ordonnés et Thèmes superordonnés</u></b>
<p>-Alors avant la pandémie, j'accueillais les patients essentiellement sur rendez-vous mais j'avais des plages horaires où ils pouvaient venir sans rendez-vous au cabinet</p> <p>-TC, j'en faisais pas du tout, -parce que j'aime pas du tout</p> <p>-c'est nulle -alors j'en fais peut-être, en fait j'en fais peut-être que je ne facture pas, parce que j'ai des, comme je reçois tous mes appels, j'ai pas de secrétariat, il est clair que des fois je donne des conseils et je dis aux gens « vous me rappellerez » ou voilà ou je dis « passez chercher les ordonnances » et je facture pas mais..., mais sinon les consultations comme ça, j'ai trouvé ça...</p> <p>-et puis je faisais des visites. -moi j'aime bien, j'avais mis plein de BD, je suis très fan des BD mais bon donc voilà -après, le reste j'aérais quand même mais bon pas autant que ça, la porte était toujours fermée, -la désinfection était moins,</p>	<p><b><u>Fonctionnement antérieur</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-sur et sans RDV</p> <p>-absence TC + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mesure non appréciée par le MG</li> <li>• le MG trouve la TC nulle</li> <li>• MG appelle ses patients gratuitement en cas de nécessité</li> </ul> <p>-activité de VAD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-présence de distractions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aération</li> <li>• désinfection</li> </ul>
<p>-Alors je serrais la main beaucoup, pratiquement beaucoup enfin aux gens, voilà c'est tout</p> <p>-après habituellement je ne les prenais pas dans mes bras mais voilà, je ne les cajolais pas, -non, moi j'ai jamais été dans l'empathie physique on va dire -donc j'ai toujours fais attention à ça justement, d'abord parce que les gestes peuvent être perçus différemment, il faut faire attention déjà, ça peut être violent de se faire toucher, surtout en fonction du moment ou du contexte</p> <p>-Je ne portais pas de blouse -Parce que j'en avais jamais mis. -non, non, non je ne m'étais jamais posé la question</p> <p>-je ne portais pas de masque</p> <p>-[...] je me lavais déjà les mains, [...]</p>	<p><b><u>Comportement antérieur MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-serrage de main</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attitude</li> </ul> <p>-MG pas dans l'empathie physique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestes d'empathie peuvent être mal perçus</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-absence +justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• habitude</li> <li>• absence de réflexion par MG</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-absence</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hygiène correcte</li> </ul>
<p>-Il y a toujours des gens qui oui, qui préféreraient que ce soit..., alors les plages de sans RDV, c'était de 14h à 17h donc où là je prenais..., je pouvais les recevoir sans rendez-vous donc je laissais des créneaux libres etc...,</p>	<p><b><u>Des patients habitués au fonctionnement du MG</u></b></p>
<p>-et je serre pas la main alors que je serrais la main</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b></p> <p><b><u>Limiter les contacts et mettre une distanciation</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-arrêt serrage de main</p>

<p>-en fait donc..., donc je me suis mis uniquement sur rendez-vous,  -moi généralement je fais 4 personnes par heure, tous les quarts d'heure et là actuellement comme on est un peu en surbooking [...] dans le village, parce qu'il y a deux médecins qui sont arrêtés, j'arrive à en faire 5 par heure donc en en intercalant mais j'essaye d'intercaler justement les gens, où je sais que ça sera rapide.  -Non pas vrai..., alors j'essayais de les recevoir en dehors, enfin à des périodes voilà...,  -et d'ailleurs encore et quand ils venaient, j'essayais de les mettre à une plage voilà, mais j'en ai reçus bon aussi qui partaient et qui faisaient leur test et qui étaient positifs de toute façon donc....</p> <p>-c'est quand même beaucoup mieux de ne pas encombrer les... enfin, ça permet surtout de ne pas laisser attendre les  -et comme en plus on est sur rendez-vous bah ils ont pratiquement plus jamais personne enfin, j'ai rarement deux personnes en salle d'attente donc voilà, mais donc c'est mieux voilà je pense que là on y gagne sur ce côté-là gens</p> <p>-j'en ai fait un petit peu sans vidéo simplement par téléphone et essentiellement pour les gens qui étaient COVID +, pour prendre de leurs nouvelles, leur donner..., leur dire ce qu'il fallait faire, leur envoyer les ordonnances  -j'en ai reçu très peu en fait, parce que globalement moi j'ai pas eu vraiment de gens hospitalisés pour le COVID donc c'est essentiellement des gens qui allaient plutôt bien donc ça, c'est géré tout par téléphone et avec le conseil, si ça allait pas de faire le 15 ou c'était voilà..., et j'en ai pas un qui l'a fait en fait de mémoire donc...,  -donc voilà mais après j'évitais au maximum qu'ils viennent</p> <p>-espacé les chaises au départ puis un peu moins après,  -et j'avais demandé, ce qui reste un peu aussi, à essayer de ne venir qu'à un et pas avec trente-six personnes qui ne font pas partie des gens malades pour éviter..., voilà en gros c'était ça sur l'accueil</p> <p>-masques,  -je continue à garder la blouse et le masque systématiquement FFP2</p> <p>-port du masque obligatoire avec des affichettes</p> <p>-déjà j'ai..., j'ai fait beaucoup moins de prélèvements de gorge, de streptotests, pour ne pas dire plus, il faut que je m'y remette d'ailleurs  -et puis les examens beaucoup plus succincts  -enfin plus succincts moins d'auscultation pulmonaire systématique moins de choses comme ça quand il y avait pas besoin voilà  -par rapport au « stétho », par rapport à l'hyperventilation voilà et pareil sur les prises de tension enfin voilà après voilà c'est... pour limiter le contact avec le patient et avec le matériel,  -(désinfection) moins systématique c'est sûre</p> <p>-et voilà sinon le reste je désinfecte plus souvent à l'alcool mon « stétho » et donc quand je m'en sers, alors ça dépend si c'est des problèmes infectieux ou autres mais quand même voilà  -la porte du cabinet était tout le temps ouverte, hiver comme été, donc du coup je ne chauffais pas et je ne climatisais pas,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> <li>-passage sur RDV exclusif</li> <li>• durée de consultation inchangée</li> <li>• créneaux spécifiques COVID</li> <li>• limitation du nombre de patients</li> <li>-recours TC <ul style="list-style-type: none"> <li>• COVID +</li> </ul> </li> <li>➤ Salle d'attente</li> <li>-espacement des chaises</li> <li>-limitation nombre d'accompagnants</li> <li><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> <li>-MG <ul style="list-style-type: none"> <li>• port</li> </ul> </li> <li>-patients <ul style="list-style-type: none"> <li>• port obligatoire + affiches</li> </ul> </li> <li>➤ Examen ORL</li> <li>-modification spontané examen ORL</li> <li>-modification spontanée de l'examen clinique <ul style="list-style-type: none"> <li>• auscultation pulmonaire</li> </ul> </li> </ul> </li> <li><u>Renforcer l'hygiène</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cabinet</li> <li>-désinfection matériel médical</li> <li>-aération</li> </ul> </li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-j'avais fermé, condamné les sanitaires,</p> <p>-j'avais enlevé tout ce qui était, BD, magazines, enfin tout ce qui pouvait être contaminant</p> <p>-mis du gel à l'entrée systématique,</p> <p>-et moi ben j'utilisais plus systématiquement du gel, lavage des mains,</p> <p>-blouse</p> <p>-prendre la tension systématiquement quand les gens viennent pour tout bon c'est un rituel en France, je ne sais pas si ça sert vraiment à grand-chose donc là je la prenais quand j'avais besoin de voir la tension quoi et pas systématiquement « ah ben tiens je vais prendre votre tension pour faire plaisir » bon voilà mais bon sinon les examens sont faits normalement je pense</p>	<p>-condamnation des sanitaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-retrait distractions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains patients</li> </ul> <p>-mise à disposition de gel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains MG</li> </ul> <p>-utilisation du gel systématique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-port</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-diminution contact avec matériel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arrêt de la prise systématique de TA</li> </ul>
<p>-je pense que y a des gens par contre qui ont eu peur de venir chez les médecins</p> <p>-Au fait, que les gens se disaient, je ne vais pas venir,</p> <p>-du fait que les gens voilà se disaient, on reste chez nous et on sort pas</p> <p>-moi j'en ai qui disaient, je veux pas aller faire, j'ai pas fait mes examens de sang, parce que je voulais pas aller au laboratoire ou des choses comme ça, j'ai pas été faire les radios...</p> <p>-bon en plus c'était un peu le bazar aussi enfin pour faire des radios, c'était plus long, les scanners, les machins donc je pense que ça a pu créer, oui des retards diagnostiques</p> <p>-je pense oui, oui voilà les hôpitaux, les urgences tous ces trucs, je pense que c'était un peu compliqué hein...,</p> <p>-donc les gens n'osaient plus aller aux urgences parce qu'ils se disaient « si c'est pour attraper le COVID... »</p> <p>-et puis s'ils allaient à l'hôpital, ils attrapaient le COVID hein..., pour de vrai, donc il y en a qui rentraient pour une angine et ils ressortaient ou pas voilà..., pour une angine ou pour une fracture machin donc, donc voilà c'est vrai que ça a créé une peur aussi de se contaminer</p> <p>-et l'hôpital est un haut lieu de contamination quand même, donc voilà c'est sûr que ça a dû jouer</p>	<p><b><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u></b></p> <p><u>Rupture partielle et temporaire de la relation physique</u></p> <p>-patients effrayés et absence de consultation</p> <p><u>Un parcours de soins plus compliqué entraînant des retards de prise en charge</u></p> <p>-patients effrayés qui ne consultent pas</p> <p>-patients qui ne font pas les examens</p> <p>-difficultés d'accès aux soins</p> <p>-peur justifiée des patients de se contaminer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hôpital est un lieu de contamination</li> </ul>
<p>-le masque ça joue beaucoup,</p> <p>-par contre le masque, c'est très, c'est très préjudiciable mais bon</p> <p>-Alors oui parce que des fois, ils entendaient pas</p> <p>-ou alors masque sur masque c'est vrai que ça fait bon...</p> <p>-ben sur le plan du relationnel, sur le plan de..., de regarder les gens quoi, enfin à mon avis quand on examine quelqu'un l'émotivité ou l'émotion qu'il peut y avoir sur un visage</p>	<p><b><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></b></p> <p>-perturbation de la relation par le masque</p> <p>-obstacle à la communication verbale et à la compréhension</p> <p>-obstacle à la communication non verbale</p>

<p>-donc voilà il y avait un manque de contact quand même avec le bas du visage même s'il restait le haut, mais bon</p> <p>-qui joue beaucoup, le visage etc..., ça joue beaucoup, le côté sourire etc...,</p> <p>-donc même si on peut sourire avec les yeux mais c'est pas pareil donc voilà je pense qu'on y perd et moi je suis très...,</p> <p>-c'était quand même très technique donc voilà faire passer de l'empathie et après sauf sur le côté voilà un peu humain et de transmettre un petit peu de l'empathie par le visage,</p> <p>-perturbé, n'exagérons rien mais la personne qui vient pour..., pour son entorse de cheville on s'en fout un peu, la personne qui vient parce que elle est angoissée, parce qu'elle dort mal, parce qu'on a un entretien un peu psychologique à faire ou voilà..., c'est vrai que ben pas voir le visage c'est un peu voilà, ça relève du contact mais bon après...</p> <p>-non pas plus que ça,</p> <p>-euh...non, je dirai pas, non je les reconnais pas naturellement quand ils me disent au téléphone leur nom, une fois sur deux je sais pas qui il va y avoir,</p> <p>-donc je dis le nom dans la salle d'attente parce que je les reconnais pas</p> <p>-en pédiatrie aussi quand on examinait les enfants etc..., si on ne peut pas leur sourire etc..., c'est plus difficile de les amadouer donc...,</p> <p>-non mais voilà, donc j'essayais, j'aime bien essayer d'avoir un temps de..., avant de commencer l'examen, de les prendre et puis de les faire rire ou qu'ils s'intéressent, qu'ils nous captent quoi, qu'ils regardent, qu'ils captent le regard, voilà qu'ils réagissent voilà, donc après il y a quelque chose qui s'installe</p> <p>-le masque, c'est un peu moins facile voilà parce que quand on leur sourit, on sait bien que le sourire pour l'enfant ça compte beaucoup</p> <p>-non pas vraiment, c'est pas des difficultés sauf les nourrissons voilà, parce que c'est vrai que quand on les examine, si on arrive à les faire sourire, à regarder voilà,</p> <p>-mais on en parlait avec des mamans, il y a quand même des bébés qui ont vu des gens qu'avec des masques, et ça faisait pendant deux ans quoi, donc ils ne savaient pas ce que c'est, à part leurs parents, que des gens qui ont pas de masque,</p> <p>-donc bon là ça s'est libéré mais il y a eu quand même une période où des enfants [...], on les voyait et pendant un an et demi ou je ne sais pas combien de temps, ils ont vu que des gens avec des masques donc c'est vrai que c'était assez rigolo</p> <p>-là c'était un peu..., mais bon on y arrive quand même voilà, faut pas non plus, je vais pas dire que c'était difficile</p> <p>-je leur demande de le garder dans la salle d'attente où je leur dis que c'est surtout quand ils sont en contact avec d'autres patients, qu'il faut qu'ils aient le masque,</p> <p>-beaucoup mais pas rappeler à l'ordre mais je dois leur expliquer que le bleu c'est à l'extérieur, parce qu'ils le mettaient tous à l'envers, euh..., je leur expliquais des choses comme ça, donc je leur disais qu'il faut ressembler à des Schtroumpfs et eux ils s'en rappelaient après</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pas de compensation du non verbal par celui du haut du visage</li> <li>• diminue l'empathie</li> <li>• avec patients en détresse psychologique</li> <li>• pas de gêne dans l'annonce de maladie grave</li> </ul> <p>-gêne à la reconnaissance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG pas physionomiste à la base</li> </ul> <p>-perturbe la relation avec l'enfant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gêne l'examen clinique</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• empêche de sourire pour rassurer</li> <li>• enfants habitués au masque</li> <li>✓ relation préservée dans l'ensemble</li> </ul> <p>-mesure pas toujours comprise par les patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• éducation sur intérêt</li> <li>• éducation par l'humour sur port correct du masque</li> </ul>
<p>-ben ça l'a impacté, alors ça a impacté sur l'organisation parce que c'est vrai que le fait de..., d'avoir des créneaux sans rendez-vous aussi, c'était pour certains, c'était bien,</p>	<p><b><u>Impact du sur RDV sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b><u>inconvenients</u></b></p>

<p>-et de voir plus de gens à la limite que si on est sans RDV à mon avis parce qu'on sélectionne etc..., et donc du coup du coup ça permet de ne pas encombrer pour rien et de mieux dispatcher les pathologies à condition d'être réactif, c'est à dire de pouvoir voir les gens dans la journée quand c'est nécessaire évidemment</p> <p>-j'en sais rien, je peux pas dire ça, j'en sais rien, ça a changé les choses, sur moi ma façon, sur... pas le stress, mais le côté voilà donc d'être organisé et donc de plus facilement...</p> <p>-Ah complètement</p> <p>-et voilà donc oui je pense que..., moi j'ai trouvé que c'était plus confortable et moins stressant</p> <p>-de moins être embêté si on laisse la salle, qu'on a un rendez-vous, et qu'on en a 4 qui sont arrivés d'un coup, ben forcément on accélère enfin voilà je pense que c'est moins bien que</p> <p>-et je pense qu'on est plus à disposition, plus disponible pour..., pour les gens</p> <p>-et moi je me sers pas de <i>Doctolib</i> c'est-à-dire, je fais que..., je réponds à tous les appels, euh..., voilà donc mais sinon, c'est vrai que ça a perturbé un petit peu certaines choses,</p> <p>-parce qu'on sait que voilà même si on en intercale un entre deux, en urgence voilà, on dit ben « venez entre deux », je vous prends, c'est nous qui gérons, donc on peut accélérer, faire une consulte rapide après une consulte lente enfin voilà et donc c'est beaucoup plus confortable mais je pense que...</p> <p>-Ah moi je pense, moi je fais ça parce que là, je sais que alors après y a toujours la personne qui vient quand même sans rendez-vous « voilà j'ai pas réussi à vous avoir nia, nia, nia, il a de la fièvre » et je le prends, je lui dis : « ben vous attendez, je le prendrai entre deux vite fait et juste pour ça », le problème des consultations c'est que si les gens venaient pour une rhino, ça serait merveilleux mais quand ils viennent pour une rhino après, ils nous disent « et puis j'ai mal au pied, et puis le petit il a ça » et c'est ce qui fait que la rhino simple dure longtemps</p> <p>-Ah oui je préfère, moi je reçois mes appels le matin de 8h à 9h00 et j'attaque à 9h et c'est vrai que les cystites, les otalgies, les trucs comme ça je les prends dans la matinée entre deux pour pas laisser les gens, même si c'est pas grand-chose mais, ils partent avec un traitement et un diagnostic, on a vérifié et ça part vite et donc voilà donc j'arrivais toujours à les intercaler dans la matinée entre deux et voilà</p> <p>-donc quand on peut les prendre comme ça entre deux en urgence en disant « ben je vais faire un effort, je vous prends », du coup, ils ont compris que c'était que pour ça et du coup ça va très vite parce que voilà c'est surtout, si c'est des adultes qui ont mal à la gorge, l'examen va très vite et voilà et donc du coup on peut, on peut vraiment les intercaler sans que ce soit stressant,</p> <p>-et ils ont voilà il y a un contrat, un contrat moral avec la personne qui fait que comme il est sur une plage de rendez-vous et qu'on l'a pris en plus en urgence et ben il sait qu'il a pas à nous dire...</p> <p>-alors que s'il vient sur RDV, il a droit à sa plage, il peut rester une demi-heure puisqu'il y a droit donc c'est un peu ça qui est mieux à gérer à mon avis et puis s'il prend une demi-heure, on prend une demi-heure quand c'est plus psychologique ou autre</p>	<p>-patients demandeurs retour au sans RDV</p> <p>➤ <b>avantages</b></p> <p>-améliore l'offre de soins</p> <p>-confort pour le MG</p> <p>-meilleure disponibilité du MG pour le patient</p> <p>-plus grande flexibilité gestion planning</p> <p>-optimisation planning du MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients éduqués sur le principe des consultations d'urgence</li> <li>• différence entre consultations sur RDV et consultations d'urgence</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-parce que y a pas de contact avec les gens -et parce qu'on passe à côté de certaines..., enfin pour moi j'estime que on risque de passer pas mal à côté des choses alors bien sûr on peut toujours blinder -mais quand même je pense que c'est beaucoup moins fiable qu'une consultation</p> <p>-donc c'est vrai qu'il fallait qu'on les appelle etc..., y avait eu toute cette campagne de dire aux personnes qui viennent chercher les traitements chroniques, rappelez-les pour savoir s'ils vont bien, voilà donc moi j'avais joué le jeu de le faire, d'ailleurs on était rémunéré pour ça, par téléphone mais..., mais voilà</p>	<p><b><u>Impact de la TC sur la relation M/P</u></b></p> <p>➤ <b><u>inconvenients</u></b></p> <p>-absence de contact</p> <p>-mise en danger de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perte d'informations cliniques</li> <li>• moins fiable que le présentiel</li> </ul> <p>➤ <b><u>avantages</u></b></p> <p>-garder le lien avec les patients chroniques + soutien des instances sanitaires</p>
<p>-non j'ai pas remarqué d'impact après je pense que c'est peut-être bien de « marquer le territoire » mais bon, -même au niveau sanitaire, mais après..., après -Ben on n'est pas habillé pareil donc voilà après est-ce que ça crée, est-ce que ça crée une dimension de respect ou de je ne sais pas quoi..., je suis pas sûr non plus</p> <p>-mais bon montrer qu'on est dans un cabinet médical, qu'on n'est pas dans un magasin, disons ça que je pense que ça peut apporter un plus dans le côté..., on est dans un lieu voilà, si on met une blouse c'est que y a un côté sanitaire</p> <p>-donc c'est plus logique après de dire aux enfants, vous touchez pas partout, vous gardez vos petits sur les genoux, voilà qui touchent pas tout comme si ils étaient dans une, dans une garderie ou un machin comme ça voilà ça a plus de légitimité mais bon après si on sait l'expliquer ça le fait aussi hein..., mais</p>	<p><b><u>Impact de la blouse sur la relation M/P</u></b></p> <p>-élément qui affirme le statut de soignant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• repère pour le patient (structure de soins)</li> </ul> <p>-moyen de légitimer l'application des MB</p>
<p>-Oh oui sûrement, -donc voilà donc j'imagine que des gens qui ont déjà du mal à aller voir un médecin ou un soignant par rapport à des choses comme ça, comme ce qui est violence etc..., peut-être que ça a pu accentuer les choses, je sais pas -après on a très peu de gens qui viennent pour ça, pratiquement pas de gens qui..., c'est exceptionnel une personne qui vient pour une violence, -par contre on les détecte, c'est à nous à les détecter mais ils viennent pour autre chose</p>	<p><b><u>Impact des MB sur le dépistage de maltraitance</u></b></p> <p>-gêne potentielle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• victimes de violence réticentes à venir en consultation</li> <li>• consultations pour violence rares en pratique</li> <li>• rôle clé du MG dans le repérage</li> </ul>
<p>-donc pas vraiment parce que parce qu'ils sont habitués voilà c'est qu'une histoire de..., d'habitude en fait -Ils ne s'en rendaient pas forcément compte, je sais pas, j'en parlais pas vraiment, -je ne leur disais pas, je ne vous prend pas la tension parce que là..., là...,là..., donc non..., non -et mais ça, ils le comprenaient très bien -non, rappeler les mesures, machin et après on a toujours les antitout, les anti-vaccs, les anti-masques, les anti- machins qui venaient aussi hein..., on les a eu donc voilà, il fallait leur faire comprendre mais bon...</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b></p> <p>-des patients qui globalement adhèrent au nouveau fonctionnement</p> <p>-MB sources de conflit M/P</p>

<p>-moi je suis très carré, donc je leur expliquais les choses carrément, je leur disais « on va vous soigner, mais voilà vous mourrez, si vous ne mourrez pas de cette maladie, vous mourrez d'une autre, parce que si vous êtes dans cet état d'esprit, un jour vous ferez pas ce qu'il faut, et vous mourrez mais tant pis et vous ferez mourir vos enfants »</p> <p>-non..., non certains disaient que voilà j'étais un peu extrême,</p> <p>-je leur disais que non je ne suis pas extrême, c'est les choses de la vie, c'est tout, c'est vous..., mais bon peu importe,</p> <p>-moi je soigne des gens,</p> <p>-après je suis pas là..., pour après je suis pas là pour leur raconter..., pour aller dans leur sens ou leur raconter des bêtises [...]</p> <p>-non</p> <p>-Ah ben après, on critique toujours les gens mais, je sais pas, je peux pas vous dire, moi après ça dépend des lieux d'exercice etc..., mon village c'est particulier,</p> <p>-c'est..., c'est très familial, c'est très..., donc oui on a un relationnel super avec les gens parce que c'est très peu une médecine de passage, on a le temps d'installer une relation, ici on soigne les enfants et les grands-parents voilà donc on a une vraie relation qui est..., qui se fait bien ou qui se fait mal parce qu'en fonction de notre façon de faire, on plait ou on plait pas, peu importe mais on peut installer une vraie relation donc..., donc voilà donc oui c'est..., c'est..., on ressent bien ces choses-là</p> <p>-après peut-être que des médecins qui travaillent en pleine ville ou c'est peut-être plus du passage, j'en sais rien enfin voilà, ils auront une autre vision des choses mais</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MG cash avec les antitout sur les risques encourus</li> <li>• MG « extrême » pour les « antitout »</li> <li>• MG réaliste</li> <li>• MG là pour soigner</li> <li>• MG être humain avec ses propres convictions</li> </ul> <p>-pas de grosses contestation</p> <p>-relation MG-patient particulière dans les villages</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractère familial</li> <li>• relation M/P différente dans grandes villes</li> </ul>
<p>-moi je garde mon masque mais je dis aux gens facilement d'enlever leur masque quand ils sont...,</p> <p>-avec moi ils peuvent l'enlever s'ils veulent</p> <p>-oui le fait de ne pas voir leur visage encore que moi je leur disais facilement de baisser le masque, s'il y avait besoin de discuter ou autre,</p> <p>-Ben moi, je leur disais « si vous voulez, vous pouvez enlever votre masque » et voilà...</p> <p>-je faisais enlever le masque aux gens quand ils discutaient, s'ils voulaient</p> <p>-non, non j'enlevais pas le masque pour examiner les gens, non jamais,</p> <p>-mais moi je gardais toujours le mien</p> <p>-voilà mais bon on y fait attention,</p> <p>-mais je pense qu'on arrive à rattraper les choses avec les mots</p> <p>-Moi je l'ai gardé ( le masque)</p> <p>-on fait répéter ça c'est pas forcément dramatique,</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b></p> <p>-retrait par patient</p> <p>-pas de retrait par MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• insister sur les messages importants</li> <li>• compenser par les mots l'absence de retrait du masque</li> </ul> <p>-répétition</p>
<p>-Ben j'espère, on ne peut pas savoir, oui..., oui normalement à chaque fois on rabâchait</p>	<p><b><u>Communication préservée en présence du masque</u></b></p> <p>-une transmission des messages conservée</p>
<p>-et après non le masque c'était pas forcément le..., le plus embêtant,</p> <p>-un petit peu, oui, oui, pas forcément énormément, parce qu'il y a quand même ce qu'on dit hein..., on est quand même des gens qui parlons,</p>	<p><b><u>Relation globalement préservée en présence du masque</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nouveaux patients</li> </ul>

<p>donc on n'est pas qu'au stade animal, bon où il n'y a que le visuel mais voilà [...] ça a pas été non plus dramatique -mais enfin pour moi j'ai trouvé mais..., mais bon après ça enlève toujours un petit plus ouais c'est vrai -non, non</p>	
<p>-c'est vrai que c'était important de les appeler pour leur dire voilà « vous avez votre traitement, s'il y a besoin vous pouvez venir »,  -il y a eu des modifications oui, visite à domicile on en faisait moins mais bon enfin voilà c'est pas et voilà je continuais à les faire -après les visites non, -et à l'EHPAD oui j'ai continué à y aller sauf que y avait des mesures à l'EHPAD plus draconiennes etc..., mais sinon..., qui sont encore en place enfin voilà moi je mets toujours le masque, le gel en entrant, au départ il fallait avoir son Pass etc..., bon maintenant ils ont levé le pied là-dessus mais on met quand même du gel, traçabilité, on inscrit quand on rentre, on part et voilà  -même si voilà et puis et puis de toute façon oui..., oui je pense qu'on peut le faire autrement -oui les mots, les attentions, le fait de dire voilà quoi je suis là, vous m'appellez quand vous voulez je suis..., je suis à votre..., voilà, pas que les mots, mais le fait de se rendre disponible et de les rassurer en leur disant « on est là, on fera ce qu'on pourra, mais on est là »</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b></p> <p>-MG accessible au cabinet</p> <p>-maintien VAD en temps de pandémie en sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG se plie aux mesures des établissements</li> </ul> <p>-empathie ne se résume pas à la seule empathie physique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• compenser l'absence d'empathie physique par son soutien, sa disponibilité</li> </ul>
<p>-et puis bon voilà en fait, c'était pas tellement de savoir..., bon le mettre, oui voilà c'est souvent des gens qui viennent encore et qui l'ont mis à l'envers -mais c'était l'importance de le faire, il y avait une telle confusion dans l'information et dans la désinformation que après, ils ne savaient plus voilà -et d'ailleurs là, ils finissaient par aller voir leur médecin qui connaissent en disant « qu'est-ce qu'il faut que je fasse » et puis on le voit encore même pour les vaccins, vaccination là ils me disent « je fais quoi, je fais la 4<sup>e</sup> ? pas ? à quel moment ? je fais la grippe ? »  -moi j'y crois encore, je suis un vieux médecin donc j'y crois encore, je ne sais pas si ça restera mais et en tout cas je pense que il y a quelque chose ouais je pense ouais mais bon..., j'ai la faiblesse de le croire  -c'est beaucoup ce que veulent les gens hein..., c'est, c'est de..., c'est de se dire, je suis pas tout seul face à des..., à des choses compliquées et voilà donc si on arrive à déjà leur faire dire ça et puis que ce soit vrai, c'est-à-dire qu'ils peuvent appeler pour un renseignement, pour n'importe quoi, bon déjà je pense qu'on a fait un bon..., voilà ça les a rassurés, pour tout ils avaient besoin beaucoup d'être rassurés, de toute façon naturellement, mais là encore plus par ces périodes de COVID et de pathologies quoi.  -voilà même si on leur a tout expliqué dix fois, si c'est nous qui leur expliquons, voilà ça..., ça compte beaucoup donc voilà mais oui  -c'était plutôt les contaminations voilà, c'était le fait qu'une personne vienne si elle était potentiellement infectée sans qu'on est un diagnostic,</p>	<p><b><u>Une relation M/P qui se renforce</u></b></p> <p><u>Renforcement du rôle d'interlocuteur privilégié</u> -des patients qui se questionnent sur les MB</p> <p>-relation particulière MG et patient</p> <p>-soutien du MG dans les moments difficiles et disponibilité</p> <p><u>Renforcement rôle en matière d'éducation</u> -pédagogie sur les MB</p> <p><u>Renforcement de la protection par le MG</u></p>

<p>-ben voilà de se de dire qu'est-ce qu'elle va toucher, donc lui faire mettre sa carte vitale elle-même dans le lecteur, utiliser la carte bleue sans contact</p> <p>-et puis après nettoyer tous les endroits où ils avaient touché, les examiner voilà c'était ça, de prendre la saturation, nettoyer l'appareil, en disant c'est quel doigt pour pouvoir désinfecter le doigt et ne pas avoir à désinfecter l'appareil à « Sat », quoi tous ces trucs-là qui étaient un peu bon et pas stressant parce que bon moi je suis pas très stressé de ce côté-là,</p> <p>-par contre je leur disais, on va faire attention, restez..., quand ils venaient parce qu'ils avaient des symptômes, des fois, je les examinai sur la chaise pour pas qu'ils aillent de l'autre côté, donc on regardait, la saturation, le machin, le truc pour éviter qu'ils..., voilà..., de trop bouger les choses</p> <p>-après c'est peut-être excessif, j'en sais rien, mais voilà...,</p> <p>-on est un peu fataliste mais je regardais bien quand même chaque fois que j'avais un COVID si le gars était passé 3 jours avant chez moi pour voir s'il avait pu se contaminer chez moi,</p> <p>-non..., non à part d'organiser voilà le stress de..., moi mon stress c'était en gros hein..., c'était ou de mal les examiner et éventuellement de passer à côté de quelque chose mais ça bon c'est ce qu'on fait tous les jours, on passe forcément à côté de quelque chose un jour, donc..., donc on en a peur tout le temps COVID ou pas COVID enfin peur..., c'est pas une peur mais voilà et là d'autant plus</p> <p>-que voilà pour savoir s'ils s'étaient contaminés au cabinet quoi..., de pas être à l'origine d'une contamination et qui en plus pouvait être fatale, on sait jamais parce que si c'est une personne âgée etc..., donc voilà après c'est vrai que ces questions je me les suis jamais posées en temps de grippe mais en temps de COVID oui.</p> <p>-ce qui est jamais arrivé donc j'étais content mais voilà quand même, on y pense voilà, on se dit c'est un peu dommage.</p> <p>-sur la relation médecin-patient, par rapport au COVID enfin de manière générale bon je pense que..., je pense que y a y a eu je pense que ça a rapproché, les gens des médecins parce que c'était quand même le sujet principal</p> <p>-de l'importance d'avoir un médecin qui les soigne, puisque c'est la principale préoccupation là, c'était..., c'était pas les inondations des eaux avec les plombiers, c'était euh..., c'était un virus qui..., qui pouvait les..., les..., et que voilà, ils se disaient mais moi j'ai un médecin, je peux l'appeler et donc tu vois..., ils se sont rendus compte de l'importance de la santé et des médecins voilà ça c'était important, [...]</p> <p>-mais de se dire ouais c'est quand même important d'avoir un médecin en qui on a confiance et avec qui on peut voilà..., on peut compter dessus, je pense que voilà...</p> <p>-ça a permis aux gens, alors si ils applaudissaient les soignants le soir à 20 heures c'est bien, mais..., mais voilà c'est aussi un signe que voilà que quelque part, ils se sont rendus compte que c'était important une relation avec un..., avec des soignants en général et que voilà alors peut être que ça..., ça veut pas dire que ça nous a donné de la valeur mais ça a peut-être montré l'importance d'une bonne relation de qualité, pas forcément de dire les médecins sont géniaux, c'est pas ça,</p> <p>-donc je pense que oui la relation avec le médecin, tout de suite, on vit une situation depuis 2-3 mois avec un manque de médecins criant donc les gens courent partout,</p>	<p>-restriction des contacts avec le matériel en cas de suspicion de COVID</p> <p>-MG soucieux de ne pas être à l'origine d'une contamination potentiellement fatale</p> <p>-MG soulagé d'être parvenu à limiter le risque de contamination dans son cabinet</p> <p><u>Prise de conscience de l'importance du MG et de la relation M/P</u></p> <p>-importance de la santé</p> <p>-importance du MG en temps de crise sanitaire</p> <p>-importance de la relation MG-patient</p> <p>-importance du MG et de la relation MG-patient</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>-ils nous supplient de les prendre voilà, donc on est encore plus désiré.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• patients prêts à tout pour le bon fonctionnement de la relation en temps de pénurie</li> </ul>
<p>-Voilà moi je considère qu'on n'est pas encore complètement sorti -même si on a relâché certaines choses, mais nous au niveau médical, on n'a pas trop relâché</p> <p>-Ben dans la pratique future, je..., euh..., j'en sais rien, j'y ai pas réfléchi, -bah parce que...[...] je le garde par rapport au COVID [...] ouais, c'est moins dangereux à mon avis (une grippe) et puis et puis voilà, il faudrait que je sélectionne les gens, quand ils viennent pour une infection respiratoire, je mets le masque et sinon je le mets pas, ça pourrait mais bon..., mais peut être que je vais faire, j'en sais rien, -là pour le moment je vais m'en assister encore tant qu'on a encore des vaccinations et des COVID et après on verra quoi -bon le masque je pense qu'après on l'enlèvera, -non, je pense pas -non..., non</p> <p>-je pense que je vais rester avec une blouse -oui..., oui, non je trouve que c'est pas mal</p> <p>-après je pense que je vais pas revenir à ces créneaux parce que parce que quelque part à partir du moment où on est assez..., assez réactif -et sans..., et sur rendez-vous</p> <p>-voilà et là j'en fais plus. -non c'est nulle</p> <p>-par contre je refermerai la porte l'hiver et l'été -je rouvrirai mes sanitaires, je pense, -mais je mettrai du gel aussi enfin il y avait déjà un savon machin mais voilà..., euh...</p> <p>-avec la carte bleu et sans contact mais bon ils le faisaient déjà beaucoup mais là ils l'ont encore plus faits, et puis après ils ont dit « ah ben ouais, finalement c'est bien » donc voilà, donc ce qui fait que c'est..., c'est le gros du paiement, donc voilà c'est des petites choses mais n'empêche que voilà..., voilà mais sinon non je sais pas...</p> <p>-et me laver les mains plus souvent,[...] mettre le gel et puis le lavage, après voilà moi je mettais du gel quand j'avais fini d'examiner les gens et après quand ils étaient sortis, je me lavais les mains au savon systématiquement et ça je pense que je vais continuer à faire</p> <p>-mais je mettrai peut-être du gel systématiquement à l'entrée, je vais peut-être laisser le truc de gel pour...,</p> <p>-je pense pas remettre les magazines etc..., parce que c'est vrai que c'est des sources de contamination très importantes finalement..., le côté manuel donc c'est un peu bête et surtout quand c'est les gamins qui..., qui se partagent les trucs donc c'est dommage -et, et mais donc je pense que ça je le continuerai après pour le reste voilà...</p>	<p><b><u>AVENIR</u></b> <b><u>Devenir des MB</u></b></p> <p>-MG conscient de la situation sanitaire</p> <p>-MG encore indécis sur l'avenir des MB dans sa pratique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-MG encore indécis</p> <p>-MG garde le masque pour le moment</p> <p>-souhait du MG de pouvoir le retirer à long terme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-maintien dans l'avenir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ RDV</li> </ul> <p>-maintien du sur RDV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ TC</li> </ul> <p>-arrêt + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hygiène</li> </ul> <p>-cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diminution aération</li> <li>• réouverture des sanitaires + savon et gel</li> <li>• maintien du paiement sans contact</li> </ul> <p>-mains du MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien hygiène rigoureuse</li> </ul> <p>-mains patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise à disposition de gel</li> </ul> <p>-salle d'attente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien absence de distractions</li> </ul>

<p>-la poignée de main ça sert à rien et il faut pas y revenir enfin je pense que c'est une connerie, enfin une bêtise pardon, serrer la main, ben voilà c'est un cabinet médical,</p> <p>-pour que les gens s'habituent à mettre du gel quand ils rentrent dans un lieu médical,</p>	<p>➤ Serrage de main -maintien absence</p> <p><u>Espoirs du MG</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• éduquer les patients sur la contamination manuportée</li></ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Entretien n°13

E : Bonjour, je vous remercie d'accepter de participer à ce travail de thèse, donc pour rappel il s'agit d'explorer la façon dont les médecins généralistes ont pu être impactés dans leur relation avec le patient compte tenu de la mise en place de certaines mesures barrières instaurées pendant le COVID, donc pour commencer est-ce que vous pouvez me raconter quelles étaient vos habitudes en matière d'accueil des patients avant la pandémie ?

MG13 : OK donc avant la pandémie, les patients allaient en salle d'attente et dans la salle d'attente, il y avait des magazines à disposition, les rendez-vous étaient déjà sur rendez-vous, et j'avais un retard moyen qui a pas vraiment changé entre zéro et au plus une quarantaine de minutes, avant la pandémie j'accueille les patients en leur serrant la main systématiquement, j'allais les chercher dans la salle d'attente et c'est la seule chose qui ait beaucoup changé

E : Ok et en matière de port de blouse et de masque avant la pandémie ?

MG13 : je ne portais pas et je ne porte toujours pas de blouse et je porte un masque systématiquement depuis la pandémie.

E : Pour quelles raisons vous ne portez pas de blouse ?

MG13 : hum..., ce sont des raisons euh..., probablement de formation et de déformation, euh..., j'ai exercé en stage d'externe avec un médecin qui portait une blouse et en stage en tant qu'interne équivalent de niveau 1 avec des médecins qui ne portaient pas de blouse, je trouve que ne pas porter de blouse c'est une des raisons qui font que ça casse la barrière avec le patient et pour moi le fait de porter ou pas une blouse n'a pas de lien avec les mesures d'hygiène, en tout cas en cabinet de ville donc c'est pas quelque chose que j'envisage telle quelle, bien que ce ne soit vrai que pendant la pandémie. Systématiquement en rentrant chez moi le soir, je changeais mes vêtements et dans le garage avant de voir mes enfants, c'était la première chose que je faisais en arrivant puis après y a eu un peu plus de données scientifiques sur les méthodes de transmission du virus et j'ai perdu cette habitude

E : d'accord, donc la blouse ça met une barrière pour vous, une distance avec le patient ?

MG13 : oui je pense qu'on peut le dire

E : d'accord et donc à l'inverse du coup s'il y a une plus grande proximité, sans dire familiarité, mais avec le patient, est-ce que ça ne risque pas de perturber aussi la relation ?

MG13 : oui c'est un juste positionnement qu'il faut trouver et je pense qu'aujourd'hui j'ai..., j'ai pas besoin de la tenue et en tout cas de la blouse qui est un élément de la tenue parce que j'ai les autres attributs, j'ai le stéthoscope etc..., pour..., pour garder mon rôle, et ma position de médecin, je pense que c'est un équilibre de tous les éléments et cet élément-là n'est pas utile à mon équilibre.

E : D'accord, si on s'intéresse un peu plus à la réorganisation du cabinet, vous l'avez déjà un petit peu abordée, mais comment est-ce que vous avez réorganisé le cabinet sur un plan logistique compte tenu des mesures barrières justement ?

MG13 : et ben j'ai pas fait grand-chose, alors dans la salle d'attente j'ai..., j'ai retiré les magazines, j'ai pas tellement modifié la position des chaises qui sont assez espacées d'emblée, peut-être que la fenêtre est plus souvent ouverte dans la salle d'attente, il y a eu une affiche pendant 2 ans jusqu'à cet été, incitant les gens à se laver les mains à l'entrée dans le cabinet, pas dans le local professionnel, dans la partie bureau avec moi et j'ai mis en évidence du gel hydroalcoolique qui n'était pas forcément en évidence, plus cette affiche, euh..., y a pas eu de plexiglass, de cloisonnement, de choses comme ça, les gens malades ont été..., ils étaient plutôt priés par téléphone lors de la prise de rendez-vous de rester dehors mais, y a pas eu d'affichage en ce sens et il y a des personnes qui ne connaissaient pas cette consigne et qui sont quand même rentrées, après des patients COVID positifs, dont le diagnostic était posé déjà avant l'entrée dans le cabinet, n'ont pas attendu dans la salle d'attente.

E : d'accord, est-ce que vous aviez mis justement des mesures en particulier pour recevoir à certains moments de la journée les patients qui étaient suspects ou COVID + ?

MG13 : hum... , c'était plutôt au cas par cas, au début effectivement les patients suspects étaient plutôt reçus à la fin des plages horaires des demi-journées et maintenant les patients viraux sont pas nécessairement reçus en dehors des demi-journées et peuvent être reçus pendant les demi-journées, la transition s'est faite avec l'assouplissement des mesures gouvernementales puisqu'il y a de ça aussi, mais globalement en 2022 ça s'est petit à petit allégé et un autre truc que je faisais..., non je sais plus, le secrétariat avait pour consigne de demander aux gens viraux à la prise de rendez-vous de faire un test.

E : avant de venir ?

MG13 : avant de venir au cabinet

E : Du coup un antigénique ?

MG13 : voilà, un antigénique effectivement ou un auto test mais en tout cas d'avoir réalisé un test quand..., parce que donc je travaille seul avec un télésecrétariat, mes télésecrétaires ont cette habitude avec d'autres médecins et me l'ont proposé, en fait c'est une assez bonne habitude je trouve et donc pour ceux qui l'ont pas fait, le fait de leur demander de l'avoir fait pour le rendez-vous c'est une bonne idée et de toute façon ça sert toujours au rendez-vous parce que c'est quelque chose que je demande après

E : et s'ils étaient positifs avant de venir est-ce que... ?

MG13 : ...non ils ne viennent pas et je suis informé et du coup je ne les reçois pas

E : d'accord et qu'est-ce qu'il en était justement en matière de TC avant la pandémie ?

MG13 : euh..., zéro ou une fois ou deux, de temps en temps, pour des patients qui habitaient loin, au moment de la..., du début de la pandémie, du premier confinement, il y a eu beaucoup d'appels téléphoniques et un peu de téléconsultation, la téléconsultation a servi aussi à des patients qui étaient..., qui avaient peur de venir, peur pour leur propre santé et donc ils ont parfois suivi ou essayé de faire le suivi de leur santé de cette façon-là, mais ça c'est terminé..., pendant la pandémie il y a eu quelques TC pour le COVID mais ça a pas été beaucoup, vraie TC avec la vidéo

E : d'accord, concernant les VAD ou en MDR si vous vous en faites, est-ce qu'il y a des choses qui ont changé, est-ce que vous avez modifié... ?

MG13 : pendant la pandémie, il y a eu des choses qui ont changé puisque au début de la pandémie, donc moi je travaille dans deux maisons de retraite publiques dans le village dans lequel j'exerce et dans un village à côté, pendant la pandémie, les maisons de retraite ont dit que les médecins généralistes ne peuvent plus venir voir leur résidents et que seuls les médecins coordinateurs vont s'occuper du suivi des résidents, les médecins coordinateurs qui ont eu une activité libérale en même temps ont mit entre parenthèses..., ou leur activité libérale était tellement réduite que de toute façon, ils n'avaient que ça à faire d'être l'EHPAD puis progressivement après quelques mois, je ne sais plus exactement, on a été réautorisé à aller à l'EHPAD, mais, on nous a demandé de porter une blouse longue appartenant à l'EHPAD, lavable. Euh..., et un masque systématiquement et des gants systématiquement pour toutes les visites à nos résidents. A été instauré également à l'EHPAD, un registre des entrées et sorties, une prise de température automatique avec des automates, et une cabine de désinfection avec des huiles essentielles à l'entrée de chaque EHPAD, et cette cabine et ce registre des entrées sorties existent encore mais plus l'obligation de porter une blouse.

E : d'accord, ah oui ça devait rallonger un peu les visites non ?

MG13 : ça rallongeait un petit peu et puis ça donnait pas vraiment envie d'y aller effectivement

E : Et selon vous comment les patients ont vécu cette réorganisation logistique du cabinet ?

MG13 : pour mon cabinet comme les choses ont été..., j'ai l'impression minimale ou de bon sens, ça a été très bien vécu, les gens ont bien compris l'intérêt de venir masqués et de ne pas s'accumuler en salle d'attente et de se laver les mains. En EHPAD ça a été mal perçu par les familles des résidents qui n'avaient plus accès à leur famille parce qu'il y a eu ça aussi, les familles ne pouvaient plus venir mais pour le cabinet ça s'est très bien passé

E : Y avait pas de conflit avec les patients ou certains patients qui refusaient de porter de masque ou... ?

MG13 : non, en tout cas si certains ne venaient pas spontanément avec, le fait de leur rappeler était suffisant

E : D'accord, il n'y avait pas de tension, ils ne s'énermaient pas, y avait pas de... ?

MG13 : pas les patients normaux et pas de façon remarquable

E : Ok, si on passe un peu plus sur la consultation en elle-même, quelles difficultés dans votre relation avec le patient vous avez pu rencontrer, lors des différentes étapes de la consultation et notamment du fait du port du masque, si on prend l'entretien par exemple, l'interrogatoire ?

MG13 : y a pas eu de difficultés particulières sauf avec les patients malentendants euh..., qui utilisaient la lecture labiale pour s'aider dans la compréhension, il y a eu une difficulté puisque j'ai raté euh..., un carcinome épidermoïde sur la joue d'un patient, qui ne me l'avait pas montré, alors que je le voyais tous les 3 mois et l'ORL l'a vu, parce qu'il a dû l'examiner pour autre chose et il lui a dit, qu'il fallait qu'il le fasse enlever, c'est ma seule grande difficulté et mon seul regret mais sinon je trouvais que ça s'était plutôt bien passé et ça n'avait pas posé de grandes difficultés pendant les consultations

E : d'accord, il n'y a pas eu de souci de compréhension bon à part pour les patients malentendants, pas de soucis de compréhension même pour vous du fait de patients qui portaient le masque en face ?

MG13 : non pas particulièrement

E : d'accord, ok et le fait donc de ne pas avoir le bas du visage des patients, est-ce que ça vous a gêné ?

MG13 : euh..., non, c'est pas..., à part pour ce patient qui a eu son cancer épidermoïde de la joue, ça a été, c'est maintenant un peu amusant de voir les patients sans leur masque puisque depuis quelques mois, le.. , je ne rends plus le port du masque obligatoire dans le cabinet et l'obligation est floue, ceux qui veulent le portent et ceux qui ne veulent pas ne le portent pas, donc c'est assez amusant de les voir maintenant reporter le masque ou ne pas le porter, et redécouvrir le bas des visages

E : d'accord, parce qu'il y avait quelque chose dans la redécouverte, qu'est-ce qui... ?

MG13 : on n'imagine pas le bas des visages des gens sous leur masque, on l'imagine différemment que la réalité et de la même manière, j'ai accueilli l'interne et on a mangé ensemble au bout de 4 mois et on n'avait pas vu nos bas de visage avant et c'était amusant de découvrir le bas du visage de quelqu'un qu'on côtoyait quotidiennement

E : d'accord est-ce que justement ça vous a gêné le masque et les mesures barrières pour éventuellement établir une relation avec des patients qui ne faisaient partie de votre patientèle, des nouveaux patients ?

MG13 : non pas spécialement

E : non, d'accord, donc du coup, vous, vous n'étiez pas gêné du fait du port du masque, éventuellement de ne pas voir des expressions ou ça vous dérangeait pas pour apprécier, je ne sais pas moi, l'état psychologique ou l'état général du patient, le fait de ne pas voir... ?

MG13 : alors, maintenant que vous posez la question, peut-être que l'amaigrissement de certains peut être constaté par le bas du visage, par contre j'ai l'impression d'avoir une bonne lecture du non verbal des gens et les gens ont appris à sourire avec les yeux et à être expressifs avec le haut du visage donc non je crois pas, pour parler de ma fille qui assiste à l'entretien [...] euh... celle-ci a appris à sourire avec les yeux très tôt sans sourire avec la bouche [...] et a eu des interlocuteurs à la crèche et avec le masque rapidement donc, elle a appris aussi des expressions que du haut du visage.

E : d'accord, finalement le non verbal des yeux a un petit peu remplacé le non verbal du bas du visage ce qui fait que finalement ça ne vous a pas tant gêné...

MG13 : oui

E : Ok, est-ce que vous pensez que le masque ça a pu mettre une distance, une barrière dans la communication avec le patient ?

MG13 : pour moi non, je pense pas

E : D'accord, quelles modifications éventuelles de votre examen clinique vous avez pu être amené à faire compte tenu des mesures barrières ?

MG13 : du coup, j'ai pas pu bien examiner le visage des gens euh..., pour tous les viraux qui n'avaient pas d'odynophagie, de maux de gorge, j'ai arrêté de regarder systématiquement leur gorge et c'est les seules modifications que je vois avoir faites.

E : d'accord et du coup votre examen ORL, il est moins systématique encore maintenant ou c'était juste le temps de la pandémie ?

MG13 : Se dire que l'on est à l'abri du COVID aujourd'hui alors qu'on a l'impression que ça remonte un petit peu, ce serait se leurrer, c'est à mi-chemin, je regarde un peu moins les gorges mais un peu plus que pendant la pandémie.

E : D'accord, vous parliez des patients malentendants tout à l'heure avec qui c'était plus compliqué, est-ce que du coup vous avez mis des stratégies en place quand vous aviez l'impression que c'était plus difficile pour pouvoir communiquer avec eux ?

MG13 : oui à certains moments, on..., j'enlevais mon masque ou ils enlevaient leur masque pour pouvoir communiquer correctement.

E : d'accord, est-ce que vous étiez obligé du coup de répéter, de hausser le ton... ?

MG13 : oui aussi euh..., mais parfois cela ne suffisait pas et il était nécessaire d'enlever le masque pour être bien compris

E : D'accord, est-ce que vous avez eu aussi des difficultés éventuellement dans vos consultations avec les enfants ? Est-ce que ça a changé quelque chose le fait d'être masqué ?

MG13 : peut-être que les enfants ont eu plus d'appréhension, mais je pense que, ils se sont aussi bien adaptés, c'est probablement une vue de l'esprit ou..., ou un préjugé, mais on a l'impression que les enfants en collectivité avaient l'habitude de voir des masques portés et les enfants moins en collectivités, élevés par des parents seuls, avaient moins l'habitude de voir des personnes masquées et plus de craintes, une gêne aussi a été pour faire tirer la langue aux enfants qui supportent mal d'être..., de ne pas avoir d'exemple et il était difficile de pouvoir donner l'exemple avec le masque.

E : Et du coup est-ce que ça vous arrivait pareil d'enlever le masque ?

MG13 : oui, aussi ouais

E : Ok, est-ce que vous pensez que les mesures barrières ça a pu entraîner des difficultés dans le repérage ou le dépistage de maltraitance ou de violence ?

MG13 : Euh..., c'est une bonne question parce que j'ai pas pu..., je crois sur cette période-là, la période du confinement, dépister de maltraitance, ou alors c'était une fois, mais sans qu'il y ait quelque chose de visible physiquement, est-ce que j'ai raté de la maltraitance, ou est-ce qu'il y en a vraiment pas eu, je ne sais pas, je..., je suis pas sûr que ça aurait été euh..., un frein pour le dépistage, le fait dans mon cabinet simplement de porter le masque en plus, parce que j'ai aussi bien déshabillé les enfants que je ne le faisais auparavant et

les enfants eux-mêmes ne portaient que peu le masque en tout cas les..., les petits enfants, donc je crois pas que ça ait changé grand-chose

E : donc, on en a déjà un peu parlé, mais du coup est-ce que vous pensez qu'il y a pu avoir des retards diagnostiques ?

MG13 : oui effectivement avec mon exemple du monsieur qui a eu un cancer épidermoïde de la joue, est-ce que j'ai vu d'autres retards de diagnostics, je ne crois pas

E : donc plutôt du fait des mesures barrières où liées... ?

MG13 : ah oui, après y a eu des retard diagnostiques, en lien avec les difficultés d'accès aux soins et d'accès aux consultations avec les spécialistes et d'actes de dépistage différés comme les coloscopies euh..., ou de la prévention, enfin des examens de dépistage gynécologique, oui là pour le coup y a eu du retard diagnostique c'est sûr, hum...

E : concernant la..., si on se penche un peu plus sur la fin des consultations, est-ce que vous pensez que les patients, du fait du port du masque, sont toujours bien sortis en ayant tout compris de la consultation ?

MG13 : oui j'ai ce sentiment-là, j'ai l'impression que à chaque fois que le message devait être passé, il a été passé, effectivement avec plus de difficultés chez les personnes ayant des difficultés de compréhension euh..., surtout sur le plan auditif mais, mais j'ai l'impression que toutes les consignes sont passées

E : d'accord et si vous avez dû être confronté à l'annonce d'une maladie grave par exemple pendant la pandémie, est-ce que vous avez été gêné par les mesures barrières, par le masque ?

MG13 : je ne me suis pas senti gêné, peut-être que les gens ont regretté qu'il y ait..., que je porte un masque à ces moments-là, mais je ne l'ai pas enlevé et je..., j'en ai pas ressenti le besoin, après certaines personnes qui ressentent des émotions fortes à l'entretien et notamment qui pleurent, ont pu être gênées par leur masque et ont pu l'enlever ponctuellement ou sur des..., des longs moments pour se moucher, pour pleurer et..., et certains patients qui supportaient mal de garder leur masque pour raison de bouffées de chaleur ou d'anxiété ou l'impression d'étouffer ont pu l'enlever ponctuellement aussi au cabinet sans que ça a été difficile pour moi

E : D'accord, est-ce que du coup s'il y avait besoin dans ces moments-là de rassurer le patient, de mettre une main sur une épaule ou je ne sais pas, est-ce que vous le faisiez compte tenu de la distanciation, est-ce que... ?

MG13 : oui..., oui parce que mon cabinet est tout petit et la distanciation n'est pas possible dans mon cabinet donc le port du masque me semblait nécessaire mais par contre garder une distance physique entre les personnes est trop difficile pour moi et donc c'est pas quelque chose que je me suis privé de faire

E : d'accord, selon vous du coup, comment les patients ils ont vécu les consultations avec ces mesures barrières ?

MG13 : il y a un bon nombre de patients qui sont rassurés par ces mesures et qui réclament que ces mesures perdurent dans le temps, pour parler de l'actualité et des derniers mois où l'obligation du port du masque dans les lieux public n'est plus obligatoire, mais dans les lieux de santé est conseillé et sous la dépendance du propriétaire des lieux, moi j'ai une obligation qui est floue et je laisse le choix aux gens pour l'instant, chose que je vais peut-être changer du fait de la remontée de la pandémie mais, il y a des personnes qui sont agacées que d'autres ne portent pas le masque et à l'inverse des personnes qui sont bien contentes de ne pas avoir besoin de porter le masque en consultation. Je pense que ça a été un juste milieu ces mesures sanitaires et les gens sont plutôt contents

E : d'accord oui donc vous ils étaient plutôt bien obéissants, bien respectueux des...

MG13 : plutôt ouais

E : alors selon vous quel va être l'avenir des mesures barrières dans votre pratique future ?

MG13 : je pense que cet avenir, il va être ponctué par les épidémies, aujourd'hui pour l'instant pendant au moins un an je pense que je vais garder le masque en consultation et je pense que les gens auront une incitation forte à le porter en consultation, lorsque les chiffres de la pandémie vont remonter ou lorsqu'ils seront malades, je ne vais plus remettre des magazines en salle d'attente, mais plutôt pour les enfants, des livres pour les enfants, parce que l'attente est parfois difficile pour les enfants et les parents, mais il n'y a pas de magazines pour adultes et je pense ne pas en remettre,

E : Pourquoi ?

MG13 : parce que je pense que hum..., bonne question, effectivement peut-être que le contact du papier n'est pas le principal moyen de transmission du covid 19, néanmoins dans l'imaginaire collectif ça l'est probablement, et je pense que c'est un bon message à faire passer, que de ne pas laisser des revues, qui de toute façon sont globalement peu intéressantes et que les gens consultent peu, et les gens ont pris le pli de venir avec un livre ou leur téléphone pour s'occuper s'ils le doivent, ou discuter entre eux, ce qui n'est pas plus mal. En ce qui concerne la solution hydroalcoolique qui est à disposition ça, ça ne va pas changer, ça va rester comme ça, c'est surtout le port du masque qui va être fluctuant, j'ai oublié de parler tout à l'heure de la

désinfection de la table d'examen que je faisais entre chaque patient, qui n'est plus du tout systématique et que je fais maintenant uniquement quand il y a une personne qui a le COVID

E : d'accord, ça avait majoré du coup votre durée de consultation enfin le fait de nettoyer ?

MG13 : de quelques secondes ouais, mais oui ça prenait du temps, mais c'était un temps acceptable voilà...

E : et au niveau de l'hygiène des mains, est-ce que ça a été renforcé pendant la pandémie ?

MG13 : oui ça a été renforcé pendant la pandémie, c'est sûr et l'habitude a persisté et persistera avec du nettoyage à la solution hydroalcoolique entre une et deux fois par consultation

E : D'accord et au niveau de la TC du coup ?

MG13 : je crois que ça n'a pas changé les habitudes des gens, durablement c'est-à-dire que maintenant la demande est très faible

E : vous n'en ferez pas plus du coup ?

MG13 : non pas plus

E : parce qu'il n'y a pas spécialement de demande ou parce que vous trouvez que ce n'est pas... ?

MG13 : les deux, il n'y a pas spécialement de demande et j'ai l'impression que gérer les patients COVID sans TC c'est possible et puis parce que je pense que je préfère avoir les gens physiquement aussi quand..., ils sont malades ou quand ils ont un besoin de santé

E : pour faire l'examen ?

MG13 : pour les examiner effectivement convenablement et je pense que la relation est un peu différente en téléconsultation plutôt qu'en physique

E : Qu'est-ce qu'il n'y a pas du coup en TC, bon l'examen physique certes mais qu'est-ce qui... ?

MG13 : je pense qu'on passe à côté de..., d'informations non verbales et l'entretien n'est pas aussi riche et les personnes ne se mettent pas dans un contexte de soins et..., et la TC est plus faite au cours de leur journée et les patients sont moins préparés, donc la consultation revêt moins d'importance pour eux, j'ai l'impression, la semaine dernière, j'ai eu une demande de téléconsultation pour une personne qui est taxi, qui a fait la TC sur le bord de la route alors qu'il avait un client à côté de lui et c'est quelque chose qui est difficile pour moi

E : oui parce que ça pose un souci de confidentialité ?

MG13 : par exemple et on se demande quelle était l'importance de cette consultation pour lui, pour qu'elle soit faite dans ces conditions-là

E : Est-ce que vous voyez d'autres effets des mesures barrières vraiment j'insiste sur la relation médecin patient qu'on n'aurait pas déjà abordé et si oui lesquels ?

MG13 : si, il y a eu un moment où il y a eu le port de visière également, moi j'ai l'impression que les mesures sont maintenant bien instaurées et j'ai tendance à dire qu'elles ne changent plus la consultation parce que ces mesures sont la nouvelle norme et..., et les patients seraient probablement étonnés de me voir sans masque au cabinet donc je..., je crois que la relation n'a plus..., n'est plus maintenant changée ou en tout cas si elle est changée c'est la nouvelle norme c'est devenu comme ça

E : d'accord et vous dites, elle n'est plus vraiment changée donc sous-entendu, elle a quand même changé, donc qu'est-ce qui a plus changé justement pour vous dans cette relation du fait des mesures barrières ?

MG13 : dans la relation à la personne, je ne sais pas, je suis pas sûr que ça ait changé grand-chose parce que justement la communication non-verbale est toujours bonne

E : parce qu'elle est passée justement par le regard

MG13 : oui

E : Est-ce que vous voudriez rajouter quelque chose ?

MG13 : non merci pour votre aide, c'était chouette, c'est un beau sujet

E : merci à vous, pour votre participation.

<b><u>Verbatims</u></b> E13	<b><u>Thèmes ordonnés et thèmes superordonnés</u></b>
<p>-Ok, donc avant la pandémie, les patients allaient en salle d'attente</p> <p>-et dans la salle d'attente, il y avait des magazines à disposition,</p> <p>-les rendez-vous étaient déjà sur rendez-vous, et j'avais un retard moyen qui a pas vraiment changé entre zéro et au plus une quarantaine de minutes,</p> <p>-euh..., zéro ou une fois ou deux, de temps en temps pour des patients qui habitaient loin,</p>	<p><b><u>Fonctionnement antérieur</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-présence de distractions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-sur RDV</p> <p>-TC rares</p>
<p>-avant la pandémie j'accueille les patients en leur serrant la main systématiquement,</p> <p>-j'allais les chercher dans la salle d'attente et c'est la seule chose qui ait beaucoup changé</p> <p>-je ne portais pas</p> <p>-je ne portais pas</p> <p>-humm..., ce sont des raisons euh..., probablement de formation et de déformation, euh..., j'ai exercé en stage d'externe avec un médecin qui portait une blouse et en stage en tant qu'interne équivalent de niveau 1 avec des médecins qui ne portaient pas de blouse</p> <p>-je trouve que ne pas porter de blouse c'est une des raisons qui font que ça casse la barrière avec le patient</p> <p>-oui je pense qu'on peut le dire</p> <p>-et pour moi le fait de porter ou pas une blouse n'a pas de lien avec les mesures d'hygiène, en tout cas en cabinet de ville donc c'est pas quelque chose que j'envisage telle quelle,</p> <p>-bien que ce ne soit vrai pendant la pandémie. Systématiquement en rentrant chez moi le soir, je changeais mes vêtements et dans le garage avant de voir mes enfants, c'était la première chose que je faisais en arrivant</p> <p>-puis après y a eu un peu plus de données scientifiques sur les méthodes de transmission du virus et j'ai perdu cette habitude</p> <p>-ouais c'est un juste positionnement qu'il faut trouver</p> <p>-et je pense qu'aujourd'hui j'ai..., j'ai pas besoin de la tenue et en tout cas de la blouse qui est un élément de la tenue parce que j'ai les autres attributs, j'ai le stéthoscope etc..., pour..., pour garder mon rôle, et ma position de médecin, je pense que c'est un équilibre de tous les éléments et cet élément-là n'est pas utile à mon équilibre</p>	<p><b><u>Comportement antérieur MG</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil</li> </ul> <p>-serrage de main</p> <p>-MG va chercher les patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-absence</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-absence + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• barrière avec le patient</li> <li>• pas un élément d'hygiène</li> <li>• hygiène rigoureuse de la tenue en début de pandémie</li> </ul> <p>-juste place du MG dans le couple M/P</p> <p>-n'affirme pas le statut de soignant</p>
<p>-j'ai pas tellement modifié la position des chaises qui sont assez espacées d'emblée,</p> <p>-les gens malades ont été..., ils étaient plutôt priés par téléphone lors de la prise de rendez-vous de rester dehors</p> <p>-mais, y a pas eu d'affichage en ce sens et il y a des personnes qui ne connaissaient pas cette consigne et qui sont quand même rentrées,</p>	<p><b><u>Nouvelle organisation</u></b></p> <p><b><u>Limiter les contacts et mettre une distanciation</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-distance inter patients facilitée par la configuration du cabinet</p> <p>-attente extérieure des patients malades</p>

<p>-après des patients COVID positifs, dont le diagnostic était posé déjà avant l'entrée dans le cabinet, n'ont pas attendu dans la salle d'attente.</p> <p>-au moment de la..., du début de la pandémie, du premier confinement, il y a eu beaucoup d'appels téléphoniques et un peu de téléconsultation, -non ils ne viennent pas et je suis informé et du coup je ne les reçois pas</p> <p>-pendant la pandémie il y a eu quelques TC pour le COVID mais ça a pas été beaucoup, vraie TC avec la vidéo</p> <p>-hum..., c'était plutôt au cas par cas, au début effectivement les patients suspects étaient plutôt reçus à la fin des plages horaires des demi-journées</p> <p>-et un autre truc que je faisais..., non je sais plus, le secrétariat avait pour consigne de demander aux gens viraux à la prise de rendez-vous de faire un test avant de venir au cabinet voilà, un antigénique effectivement ou un auto test mais en tout cas d'avoir réalisé un test quand, parce que donc je travaille seul avec un télésecrétariat, mes télésecrétaires ont cette habitude avec d'autres médecins et me l'ont proposé,</p> <p>-en fait c'est une assez bonne habitude je trouve et donc pour ceux qui l'ont pas fait, le fait de leur demander de l'avoir fait pour le rendez-vous c'est une bonne idée et de toute façon ça sert toujours au rendez-vous parce que c'est quelque chose que je demande après</p> <p>-et je porte un masque systématiquement depuis la pandémie.</p> <p>-euh..., y a pas eu de de plexiglass, de cloisonnement, de choses comme ça,</p> <p>-euh..., pour tous les viraux qui n'avaient pas d'odynophagie, de maux de gorge, j'ai arrêté de regarder systématiquement leur gorge et c'est les seules modifications que je vois avoir faites.</p> <p>-et je ne porte toujours pas de blouse</p> <p>-peut-être que la fenêtre est plus souvent ouverte dans la salle d'attente,</p> <p>-j'ai oublié de parler tout à l'heure de la désinfection de la table d'examen que je faisais entre chaque patient</p> <p>-et ben j'ai pas fait grand-chose,</p> <p>-alors dans la salle d'attente j'ai..., j'ai retiré les magazines,</p> <p>-il y a eu une affiche pendant 2 ans jusqu'à cet été, incitant les gens à se laver les mains à l'entrée dans le cabinet, pas dans le local professionnel, dans la partie bureau avec moi</p> <p>-et j'ai mis en évidence du gel hydroalcoolique qui n'était pas forcément en évidence, plus cette affiche,</p> <p>-oui ça a été renforcé pendant la pandémie,</p>	<p>-absence de COVID+ en salle d'attente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultation</li> </ul> <p>-recours TC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• surtout téléphoniques</li> <li>• COVID+</li> </ul> <p>-créneaux COVID spécifiques</p> <p>-tests préalables</p> <p><u>Réduire la transmission aérienne du virus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-port</p> <p>-absence de plexiglass</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examen ORL</li> </ul> <p>-modification spontanée en début de pandémie</p> <p><u>Renforcer l'hygiène</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Blouse</li> </ul> <p>-maintien comportement antérieur (absence)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cabinet</li> </ul> <p>-aération</p> <p>-désinfection</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salle d'attente</li> </ul> <p>-retrait distractions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains</li> </ul> <p>-patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise à disposition de gel</li> <li>• éducation par affiches sur le lavage de mains</li> </ul> <p>-MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• augmentation</li> </ul>
<p>-Ah oui, après y a eu des retard diagnostiques en lien avec les difficultés d'accès aux soins et d'accès aux consultations avec les spécialistes et</p>	<p><u>Impact du confinement sur la relation M/P</u>  <u>Un parcours de soins plus compliqué et des retards de prise en charge</u>  -difficultés d'accès aux soins</p>

<p>d'actes de dépistage différés comme les coloscopies euh..., ou de la prévention, enfin des examens de dépistage gynécologique, oui là pour le coup y a eu du retard diagnostique c'est sûr, humm...</p> <p>-pendant la pandémie, il y a eu des choses qui ont changé puisqu'au début de la pandémie, donc moi je travaille dans deux maisons de retraite publiques dans le village dans lequel j'exerce et dans un village à côté,</p> <p>-pendant la pandémie, les maisons de retraite ont dit que les médecins généralistes ne peuvent plus venir voir leurs résidents et que seuls les médecins coordinateurs vont s'occuper du suivi des résidents,</p> <p>-les médecins coordinateurs qui ont eu une activité libérale en même temps ont mis entre parenthèses..., ou leur activité libérale était tellement réduite, que de toute façon, ils n'avaient que ça à faire d'être l'EHPAD</p> <p>-puis progressivement après quelques mois, je ne sais plus exactement, on a été réautorisé à aller à l'EHPAD</p>	<p><u>Rupture partielle et temporaire de la relation physique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG remplacés par médecins coordinateurs</li> <li>• retour à l'EHPAD des MG après plusieurs mois</li> </ul>
<p>-après certaines personnes qui ressentent des émotions fortes à l'entretien et notamment qui pleurent ont pu être gênées par leur masque</p> <p>-et..., et certains patients qui supportaient mal de garder leur masque pour raison de bouffées de chaleur ou d'anxiété ou l'impression d'étouffer</p> <p>-y a pas eu de difficultés particulières sauf avec les patients malentendants</p> <p>-euh..., qui utilisaient la lecture labiale pour s'aider dans la compréhension,</p> <p>-effectivement avec plus de difficultés chez les personnes ayant des difficultés de compréhension euh..., surtout sur le plan auditif mais,</p> <p>-alors maintenant que vous posez la question, peut-être que l'amaigrissement de certains peut être constaté par le bas du visage</p> <p>-je ne me suis pas senti gêné,</p> <p>-peut-être que les gens ont regretté qu'il y ait..., que je porte un masque à ces moments-là,</p> <p>-mais je ne l'ai pas enlevé et je..., j'en ai pas ressenti le besoin</p> <p>-c'est maintenant un peu amusant de voir les patients sans leur masque puisque</p> <p>-donc c'est assez amusant de les voir maintenant reporter le masque ou ne pas le porter, et redécouvrir le bas des visages</p> <p>-on n'imagine pas le bas des visages des gens sous leur masque, on l'imagine différemment que la réalité et de la même manière, j'ai accueillie l'interne et on a mangé ensemble au bout de 4 mois et on n'avait pas vu nos bas de visage avant et c'était amusant de découvrir le bas du visage de quelqu'un qu'on côtoyait quotidiennement</p> <p>-il y a eu une difficulté puisque j'ai raté euh..., un carcinome épidermoïde sur la joue d'un patient, qui ne me l'avait pas montré, alors que je le voyais tous les 3 mois et l'ORL l'a vu, parce qu'il a dû l'examiner pour autre chose et il lui a dit, qu'il fallait qu'il le fasse enlever, c'est ma seule grande difficulté et mon seul regret</p>	<p><u>Impact du masque sur la relation M/P</u></p> <p>-mesure parfois difficile à supporter dans certaines situations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG humain, pas insensible à l'inconfort du patient</li> </ul> <p>-obstacle à la communication et à la compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients malentendants</li> </ul> <p>-obstacle à la communication non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perte d'informations cliniques</li> <li>• pas de perturbation du MG à dans l'annonce de maladie grave</li> </ul> <p>-créateur d'imaginaire</p> <p>-source de retards diagnostiques</p>

<p>-euh..., non, c'est pas..., à part pour ce patient qui a eu son cancer épidermoïde de la joue, ça a été,  -oui effectivement avec mon exemple du monsieur qui a eu un cancer épidermoïde de la joue, est-ce que j'ai vu d'autres retards de diagnostics, je ne crois pas  -du coup, j'ai pas pu bien examiner le visage des gens</p> <p>-peut-être que les enfants ont eu plus d'appréhension, mais je pense que, ils se sont aussi bien adaptés,  -c'est probablement une vue de l'esprit ou..., ou un préjugé mais on a l'impression que les enfants en collectivité avaient l'habitude de voir des masques portés et les enfants moins en collectivités, élevés par des parents seuls, avaient moins l'habitude de voir des personnes masquées et plus de craintes,  -une gêne aussi a été pour faire tirer la langue aux enfants qui supportent mal d'être..., de ne pas avoir d'exemple et il était difficile de pouvoir donner l'exemple avec le masque</p> <p>-pour moi non, je pense pas</p> <p>-en tout cas si certains ne venaient pas spontanément avec, le fait de leur rappeler était suffisant, pas les patients normaux et pas de façon remarquable  -mais, il y a des personnes qui sont agacées que d'autres ne portent pas le masque et à l'inverse des personnes qui sont bien contentes de ne pas avoir besoin de porter le masque en consultation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• limite l'accès à la sphère ORL</li> </ul> <p>-perturbation de la relation avec enfant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• appréhension</li> <li>• habitude masque diminue la peur</li> <li>• perturbe l'examen clinique des enfants</li> </ul> <p>-non vecteur de distance</p> <p>-mesure de protection incomprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• source de conflit M/P</li> <li>• source de conflits inter patients</li> </ul>
<p>-la téléconsultation a servi aussi à des patients qui étaient..., qui avaient peur de venir, peur pour leur propre santé  -et donc ils ont parfois suivi ou essayé de faire le suivi de leur santé de cette façon-là,</p> <p>-et puis parce que je pense que je préfère avoir les gens physiquement aussi quand, quand ils sont malades ou quand ils ont un besoin de santé, pour les examiner effectivement convenablement  -et je pense que la relation est un peu différente en téléconsultation plutôt qu'en physique</p> <p>-je pense qu'on passe à côté de..., d'informations non verbales et l'entretien n'est pas aussi riche  -et les personnes ne se mettent pas dans un contexte de soins et..., et la TC est plus faite au cours de leur journée et les patients sont moins préparés,  -donc la consultation revêt moins d'importance pour eux, j'ai l'impression,</p> <p>-la semaine dernière j'ai eu une demande de téléconsultation pour une personne qui est taxi, qui a fait la TC sur le bord de la route alors qu'il avait un client à côté de lui et c'est quelque chose qui est difficile pour moi, [...] il y a un souci de confidentialité et on se demande quelle était l'importance de cette consultation pour lui, pour qu'elle soit fait dans ces conditions-là</p>	<p><b><u>Impact de la TC sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>avantages</b></li> </ul> <p>-garder le contact avec les patients chroniques ou fragiles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>inconvénients</b></li> </ul> <p>-examen clinique indispensable</p> <p>-relation M/P différente</p> <p>-mise en danger de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perte d'informations cliniques</li> <li>• consultation prise « à la légère » par les patients</li> <li>• souci de confidentialité</li> </ul>
<p>-et les gens ont pris le pli de venir avec un livre ou leur téléphone pour s'occuper s'ils le doivent,</p>	<p><b><u>Impact des mesures d'hygiène sur la relation M/P</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Retrait distractions</li> </ul> <p>-ambiance moins chaleureuse</p>

<p>-ou discuter entre eux, ce qui n'est pas plus mal.</p> <p>-de quelques secondes ouais mais oui ça prenait du temps mais c'était un temps acceptable voilà...</p>	<p>-patients rediscutent entre eux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Désinfection</li> </ul> <p>-impact négligeable sur durée de consultation</p>
<p>-qui n'avaient plus accès à leur famille parce qu'il y a eu ça aussi, les familles ne pouvaient plus venir</p>	<p><b><u>Impact de la distanciation sur la relation M/P</u></b></p> <p>-déshumanisation de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• résidents en EHPAD privés de leur famille</li> </ul>
<p>-Euh..., c'est une bonne question parce que j'ai pas pu..., je crois sur cette période-là, la période du confinement, dépister de maltraitance, ou alors c'était une fois mais sans qu'il y ait quelque chose de visible physiquement, est-ce que j'ai raté de la maltraitance, ou est-ce qu'il y en a vraiment pas eu, je ne sais pas,</p> <p>-je..., je suis pas sûr que ça aurait été euh..., un frein pour le dépistage, le fait dans mon cabinet simplement de porter le masque en plus, parce que j'ai aussi bien déshabillé les enfants que je ne le faisais auparavant et les enfants eux-mêmes ne portaient que peu le masque en tout cas les..., les petits enfants, donc je crois pas que ça ait changé grand-chose</p>	<p><b><u>Impact des MB sur le dépistage de maltraitance</u></b></p> <p>-MG non confronté à de la maltraitance durant la pandémie</p> <p>-pas de gêne des MB pour le MG</p>
<p>-pour mon cabinet comme les choses ont été..., j'ai l'impression minimale ou de bon sens, ça a été très bien vécu,</p> <p>-mais pour le cabinet ça s'est très bien passé</p> <p>-Je pense que ça a été un juste milieu ces mesures sanitaires et les gens sont plutôt contents</p> <p>-il y a un bon nombre de patients qui sont rassurés par ces mesures et qui réclament que ces mesures perdurent dans le temps,</p> <p>-les gens ont bien compris l'intérêt de venir masqués et de ne pas s'accumuler en salle d'attente et de se laver les mains,</p> <p>-en EHPAD ça a été mal perçu par les familles des résidents</p> <p>-plutôt ouais</p> <p>-non (pas de conflits),</p> <p>-moi j'ai l'impression que les mesures sont maintenant bien instaurées et j'ai tendance à dire qu'elles ne changent plus la consultation parce que ces mesures sont la nouvelle norme</p> <p>-et..., et les patients seraient probablement étonnés de me voir sans masque au cabinet</p> <p>-donc je..., je crois que la relation n'a plus..., n'est plus maintenant changée ou en tout cas si elle est changée, c'est la nouvelle norme c'est devenu comme ça</p>	<p><b><u>Ressenti des patients vis-à-vis des MB</u></b></p> <p>-patients globalement satisfaits des MB</p> <p>-application des MB rassurante</p> <p>-des patients qui ont compris l'intérêt des MB</p> <p>-MB mal perçues par les familles en EHPAD</p> <p>-patients respectueux des MB</p> <p>-pas de grosses contestations</p> <p>-MB son la nouvelle norme</p>
<p>-et les gens ont appris à sourire avec les yeux et à être expressifs avec le haut du visage donc non je crois pas, pour parler de ma fille qui assiste à l'entretien [...] euh..., celle-ci a appris à sourire avec les yeux très tôt sans sourire avec la bouche [...] et a eu des interlocuteurs à la crèche</p> <p>-et avec le masque rapidement donc, elle a appris aussi des expressions que du haut du visage.</p>	<p><b><u>Stratégies pour pallier les effets du masque</u></b></p> <p>-focalisation du MG sur le non verbal restant</p> <p>-compensation du non verbal tronqué par non verbal du haut du visage</p>

<p>-oui</p> <p>-oui à certains moments, on..., j'enlevais mon masque ou ils enlevaient leur masque pour pouvoir communiquer correctement.</p> <p>-et il était nécessaire d'enlever le masque pour être bien compris</p> <p>-oui, aussi ouais</p> <p>-et ont pu l'enlever ponctuellement ou sur des..., des longs moments pour se moucher, pour pleurer</p> <p>-ont pu l'enlever ponctuellement aussi au cabinet sans que ça a été difficile pour moi</p> <p>-oui aussi euh..., mais parfois cela ne suffisait pas</p> <p>-il y a eu un moment où il y a eu le port de visière également</p>	<p>-retrait MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avec malentendants</li> <li>• avec enfants</li> </ul> <p>-retrait patients</p> <p>-répétition</p> <p>-tonalité</p> <p>-recours à du matériel de protection pour maintenir examen ORL</p>
<p>-oui j'ai ce sentiment-là, j'ai l'impression que à chaque fois que le message devait être passé, il a été passé,</p> <p>-mais j'ai l'impression que toutes les consignes sont passées</p> <p>-dans la relation à la personne, je ne sais pas, je suis pas sûr que ça ait changé grand-chose parce que justement la communication non-verbale est toujours bonne</p> <p>-par contre j'ai l'impression d'avoir une bonne lecture du non verbal des gens</p>	<p><b><u>Communication globalement préservée en présence du masque</u></b></p> <p>-transmission des messages conservée malgré le masque</p> <p>-bonne communication non verbale en présence du masque</p>
<p>-mais sinon je trouvais que ça s'était plutôt bien passé et ça n'avait pas posé de grandes difficultés pendant les consultations</p> <p>-non pas particulièrement</p> <p>-non pas spécialement</p>	<p><b><u>Relationnel globalement préservé avec le masque</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nouveaux patients</li> </ul>
<p>-mais, on nous a demandés de porter une blouse longue appartenant à l'EHPAD, lavable.</p> <p>-Euh..., et un masque systématiquement et des gants systématiquement pour toutes les visites à nos résidents.</p> <p>-A été instauré également à l'EHPAD, un registre des entrées et sorties,</p> <p>-une prise de température automatique avec des automates,</p> <p>-et une cabine de désinfection avec des huiles essentielles à l'entrée de chaque EHPAD</p> <p>-et cette cabine et ce registre des entrées sorties existent encore mais plus l'obligation de porter une blouse.</p> <p>-ça rallongeait un petit peu et puis ça donnait pas vraiment envie d'y aller effectivement [...]</p> <p>-oui..., oui parce que mon cabinet est tout petit et la distanciation n'est pas possible dans mon cabinet donc le port du masque me semblait nécessaire</p> <p>-mais par contre garder une distance physique entre les personnes est trop difficile pour moi et donc c'est pas quelque chose que je me suis privé de faire</p>	<p><b><u>Stratégies pour préserver le lien</u></b></p> <p>-maintien des VAD/MDR en sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MG qui se plie aux règles de l'établissement</li> <li>• des règles qui rallongent la durée des visites et dissuadent le MG</li> </ul> <p>-entorses aux MB si nécessaire (annonce de maladie grave)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien masque car distanciation physique non permise par cabinet</li> </ul>
<p>-je pense que cet avenir, il va être ponctué par les épidémies,</p>	<p><b><u>AVENIR</u></b></p> <p><b><u>Devenir des MB</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masque</li> </ul> <p>-nouvelles pandémies à venir</p>

<p>-chose que je vais peut-être changer du fait de la remontée de la pandémie</p> <p>-et je pense que les gens auront une incitation forte à le porter en consultation lorsque les chiffres de la pandémie vont remonter</p> <p>-c'est surtout le port du masque qui va être fluctuant,</p> <p>-depuis quelques mois, je..., je ne rends plus le port du masque obligatoire dans le cabinet et l'obligation est floue, ceux qui veulent le portent et ceux qui ne veulent pas ne le portent pas,</p> <p>-pour parler de l'actualité et des derniers mois où l'obligation du port du masque dans les lieux public n'est plus obligatoire, mais dans les lieux de santé est conseillé et sous la dépendance du propriétaire des lieux, moi j'ai une obligation qui est floue et je laisse le choix aux gens pour l'instant,</p> <p>-aujourd'hui pour l'instant pendant au moins un an je pense que je vais garder le masque en consultation</p> <p>-ou lorsqu'ils seront malades,</p> <p>-Se dire que l'on est à l'abri du COVID aujourd'hui alors qu'on a l'impression que ça remonte un petit peu, ce serait se leurrer,</p> <p>-c'est à mi-chemin, je regarde un peu moins les gorges mais un peu plus que pendant la pandémie.</p> <p>-et maintenant les patients viraux ne sont pas nécessairement reçus en dehors des demi-journées et peuvent être reçus pendant les demi-journées, la transition s'est faite avec l'assouplissement des mesures gouvernementales puisqu'il y a de ça aussi, mais globalement en 2022 ça s'est petit à petit allégé</p> <p>-mais ça c'est terminé...</p> <p>-je crois que ça n'a pas changé les habitudes des gens, durablement c'est-à-dire que maintenant la demande est très faible (TC)</p> <p>-non pas plus</p> <p>-les deux, il n'y pas spécialement de demande</p> <p>-et j'ai l'impression que gérer les patients COVID sans TC c'est possible</p> <p>-qui n'est plus du tout systématique et que je fais maintenant uniquement quand il y a une personne qui a le COVID</p> <p>-je ne vais plus remettre des magazines en salle d'attente, mais plutôt pour les enfants, des livres pour les enfants, parce que l'attente est parfois difficile pour les enfants et les parents, mais il n'y a pas de magazines pour adultes et je pense ne pas en remettre, parce que je pense que humm..., bonne question,</p> <p>-En ce qui concerne la solution hydroalcoolique qui est à disposition ça, ça ne va pas changer, ça va rester comme ça,</p> <p>-c'est sûr et l'habitude a persisté et persistera avec du nettoyage à la solution hydroalcoolique entre une et deux fois par consultation</p>	<p>-adaptation du port du masque à la situation sanitaire</p> <p>-MG autorise patients à retirer le masque</p> <p>-souhait du MG de le maintenir dans un avenir proche</p> <p>-recours ponctuel en cas de maladie pour patients</p> <p>➤ Examen ORL</p> <p>-MG conscient que la pandémie est toujours là</p> <p>-examen ORL plus systématique</p> <p>➤ RDV</p> <p>-arrêt des créneaux spécifiques COVID</p> <p>➤ TC</p> <p>-arrêt + justification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patients peu demandeurs de TC</li> <li>• un outil non indispensable pour le MG</li> </ul> <p>➤ Hygiène</p> <p>-désinfection cabinet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adaptation de la désinfection à la situation sanitaire</li> </ul> <p>-distractions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien absence sauf pour enfants</li> </ul> <p>-mains patients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien gel</li> </ul> <p>-mains MG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maintien hygiène plus rigoureuse</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

-effectivement peut-être que le contact du papier n'est pas le principal moyen de transmission du covid 19, néanmoins dans l'imaginaire collectif ça l'est probablement et je pense que c'est un bon message à faire passer que de ne pas laisser des revues, qui de toute façon sont globalement peu intéressantes et que les gens consultent peu

Espoirs des MG

-éducation sur la transmission manuportée

## “ Au moment d’être admis(e) à exercer la médecine, je promets et je jure d’être fidèle aux lois de l’honneur et de la probité.

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

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

J’informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences.

Je ne tromperai jamais leur confiance et n’exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences.

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

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

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

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

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

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





# RÉSUMÉ

Contexte : La relation médecin-patient est au centre de l'activité médicale. Le MG en tant que premier recours du système de santé entretient une relation particulière avec son patient. L'arrivée de la pandémie de COVID 19 a obligé la mise en place de MB pour limiter la propagation du SARS-CoV-2 notamment dans les cabinets médicaux.

Objectifs : Explorer le point de vue des MG, sur la façon dont certaines MB instaurées pendant cette pandémie auraient pu impacter leur relation avec le patient et recueillir leurs avis sur le devenir de ces MB dans leur pratique dès lors qu'elles auraient pu influencer cette relation.

Méthode : Il s'agit d'une étude qualitative par entretiens semi-dirigés, réalisée auprès de MG, selon une approche inspirée de la phénoménologie interprétative.

Résultats : 13 entretiens réalisés d'avril à octobre 2022 ont été nécessaires pour atteindre une suffisance des données. Pour mettre en place les MB, les MG ont dû modifier l'organisation de leur cabinet à laquelle leurs patients étaient habitués. Certaines MB ont influencé la relation médecin-patient. Mais même si cette relation a été éprouvée, les MG ont su trouver des solutions pour la préserver. De plus, grâce à leur soutien, leur pédagogie, leur écoute et leurs échanges avec les patients, dans ce contexte particulier de crise sanitaire, les MG sont parvenus à maintenir et à accroître la confiance de leurs patients et cette relation s'est même renforcée. Par ailleurs, les MG ont pris conscience de la nécessité de conserver certaines MB dans l'avenir et espèrent une responsabilisation de leurs patients sur celles-ci.

Conclusion : Bien qu'un certain nombre de MB aient impacté plutôt négativement la relation médecin-patient, les MG ont tout de même réussi à en limiter les effets négatifs et à préserver la relation, témoignant ainsi de sa solidité. Les rôles du MG se sont renforcés et les patients ont réalisé l'importance du MG et de la relation médecin-patient, qui a gagné en intensité. Il serait intéressant de voir si cette valorisation de la relation va se poursuivre au-delà de la pandémie.

Mots-clés : relation médecin-patient, MG, MB, COVID-19, confiance, soutien, pédagogie, responsabilisation.