

16^E CONGRÈS
MÉDECINE
GÉNÉRALE
FRANCE



VOYAGEZ DANS L'UNIVERS DE LA MÉDECINE GÉNÉRALE

Organisé par COLLEGE
de la MÉDECINE
GÉNÉRALE



23 - 25
MARS
2023
PARIS
PALAIS DES CONGRÈS

congresmg.fr
f t in y #CMGF2023

En partenariat avec leGeneraliste

Pas de lien d'intêret



Ressentis et préoccupations des médecins généralistes concernant leur sécurité en exercice libéral.

Etude qualitative auprès de 15 médecins généralistes des Hautes-Pyrénées.

Florence Durrieu *Médecin généraliste – MCA DUMG Toulouse*

Thèse de Audrey Baudalet *Médecin généraliste* et Camille Bohec *Médecin généraliste*



Introduction

- Définition « sentiment de vivre dans un environnement physique ou social favorisant les atteintes aux personnes et aux biens »
- Médecine générale : spécialité la plus touchée
- Agressivité et méfiance majorées par :
 - Contexte COVID et scandales médicaux
 - Manque de médecin

Objectifs :

- Recueillir les préoccupations et ressentis des médecins sur l'insécurité perçue en exercice libéral
- Evaluer les répercussions d'une agression
- Amener les médecins à réfléchir pour la prévention des incidents auprès de tous les intervenants au cabinet



Matériel et Méthode

- Etude qualitative
- Entretiens individuels semi dirigés
- Critère d'inclusion:
 - Médecins généralistes installés ou remplaçants
 - Travailleurs dans les Hautes-Pyrénées
- Saturation des données au bout de 15 entretiens
- Analyse par théorisation ancrée



Résultats

- Age moyen 43 ans
- Durée d'exercice de 1 à 41 ans
- 7 femmes, 8 hommes
- Zone d'exercice:
 - 10 en milieu urbain
 - 3 en milieu semi urbain
 - 2 en milieu rural
- Mode d'exercice:
 - 1 médecin seul
 - 7 en cabinet de groupe
 - 7 en MSP

Caractéristiques des participants

	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11	M 12	M 13	M 14	M 15
Sexe	H	H	F	H	H	F	H	F	F	H	H	F	H	F	F
Âge	67	62	31	42	46	45	42	56	39	38	51	30	31	29	32
Durée d'exercice (remplacements inclus)	42	35	5	13	20	8	15	30	8	11	20	3	2	1	14
Remplacement exclusif			X										X		
Milieu d'exercice	X	X				X	X			X	X	X	X	X	X
1- Urbain															
2- Semi-urbain			X		X			X							
3- Rural				X				X							
Mode d'exercice	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1- Sur RDV															
2- Sans RDV	X	X	X	X	X										
3- Visites															
4- Gardes	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
5- Autre activité			X	X	X			X		X		X	X		
		C		CP	MC	R	SP	C + MC	C + P	C					
Secrétariat sur place	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X

La perception de l'insécurité
par les médecins

Les évolutions dans
l'exercice de la médecine

1/ L'exposition à l'insécurité

2/ Les conséquences

3/ Prévention et action face à l'insécurité

Formation

Les répercussions
psychologiques

Le retentissement
sur l'exercice

L'impact sur
l'installation

Aménagement
du cabinet



1/ L'exposition à l'insécurité

La perception de l'insécurité par les médecins

- Agressions verbales fréquentes mais qui n'engendre pas de sentiment d'insécurité
- Sentiment d'insécurité variable, présent surtout:
 - Lorsque le médecin est seul
 - En garde et en période nocturne
- Au contraire absent lors des visites à domicile
- Exposition plus forte des secrétaires qui en même temps permettent de réduire les tensions

« La situation d'exercice ça va être où je suis toute seule au cabinet avec euh... juste un patient dans la salle d'attente qui pourrait être agressif »

“Les fois où je me suis senti en danger, bah les gardes ”

“Et les secrétaires aussi parce que souvent les secrétaires sont beaucoup plus exposées que nous.”



1/ L'exposition à l'insécurité

Les évolutions dans l'exercice de la médecine

- Exercice en cabinet de groupe qui rassure les médecins
- Et qui permet aussi de débriefer et parler des incidents facilement
- Mise en place de la régulation lors des gardes qui permet de trier les appels et sécuriser les interventions

“C'est vrai qu'au cabinet dans la mesure où j'ai mes associés à côté, je sens que je ne crains absolument rien.”

“Mais euh ensuite si c'est toujours agréable de parler entre nous”

“Et puis maintenant ce n'est pas comme avant quand même, parce que les gardes sont régulées”



2/ Les conséquences de l'insécurité

Les répercussions psychologiques

- Conséquences immédiates de stress, rumination sur les jours qui suivent, mais oubli rapide de la situation
- Paradoxe avec le sens de leur métier
- Difficulté de ne pas questionner leur refus au patient
- Justification des comportements agressifs des patients par les médecins

“vis à vis de la personne j’essaie de rappeler mon statut et de dire que moi à la base je suis médecin quand même : j’essaie de rendre service aux gens ”

“mais on fait ça pour leur bien et parce qu’on a pas le droit de le faire autrement, et eux ne le comprennent pas forcément”



2/ Les conséquences de l'insécurité

Retentissement sur l'exercice et l'installation

- Conséquences sur la suite de la journée après une agression
- Démotivation et culpabilité mais sans affecter le mode d'exercice
- Pas de frein à l'installation sauf pour certaines zones d'exercices jugées comme plus « compliquées »

“Et après ce qui est très difficile c'est la gestion des patients ensuite, ceux qui suivent, ceux qui éventuellement assistent à la scène”

“des fois il suffit qu'il y ait un seul patient avec qui ça se passe mal et c'est vrai que ça peut vous faire douter.”

“Après non je n'ai jamais remis en cause ma façon de faire, enfin, dans mon exercice mais bon.”

“Je ne pense pas qu'on y pense vraiment quand on s'installe. Enfin moi en tout cas je n'y penserai pas.”

“Et je pense que pour certains confrères, dans certaines zones de Toulouse ou des grandes villes c'est évident”



3/ Prévention et action

- Aménagement du lieu de travail
- La formation de l'ensemble des professionnels travaillant dans le cabinet
- Le soutien du conseil de l'ordre des médecins

Discussion

- L'insécurité : une réalité minimisée avec des ressentis différents en fonction du type d'exercice
- Des patients facilement excusés
- Une insécurité qui participe à la remise en question du sens du métier et à l'épuisement des professionnels
- Des évolutions des pratiques bénéfiques
- Trois axes d'action:
 - La prévention primaire : prévenir les violences
 - La prévention secondaire : faire face à la violence
 - La prévention tertiaire : accompagner les victimes de violences

Fiche pratique des méthodes possibles de prévention pour limiter l'insécurité

Lors de l'installation :

- Favoriser un exercice à plusieurs : cabinet de groupe, secrétariat sur place
- Optimiser l'aménagement du cabinet :
 - Réguler les entrées et les sorties avec un système de sas
 - Créer un environnement accueillant et limiter le sentiment d'oppression
 - Isoler le secrétariat avec des espaces vitrés
 - Dissuader avec la vidéosurveillance (selon réglementation)
 - Pouvoir alerter avec des signaux sonores en cas de difficultés
- Acquérir un minimum de connaissances sur les ressources disponibles au plan national et local ainsi que des bases juridiques en cas de conflit
- Se former aux méthodes de communication et d'auto-défense

En pratique courante :

- Investir dans la relation soignant-soigné grâce à une écoute attentive et un respect mutuel
- Réagir calmement face à une agression, adopter un ton calme et compréhensif pour désamorcer la situation
- Demander de l'aide : compagnonnage, lien avec les forces de l'ordre
- Déclarer l'agression aux services de police ou de gendarmerie ainsi qu'aux instances ordinaires

Ressources nationales à disposition :

- Informer les patients grâce à l'affiche du CNOM pour une relation de confiance téléchargeable :
https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/cnom-affiche_confiance.pdf
- S'inspirer du livret de Sécurité des médecins de Seine-Saint-Denis téléchargeable :
http://www.cdom93.fr/fichier/t_download/28/download_fichier_fr_livret.de.s.curit.version_2016.07.12.pdf
- Déclarer grâce à la fiche de signalement des agressions du CNOM téléchargeable :
https://sve.ordre.medecin.fr/loc_fr/default/requests/signalement
- En parler avec le numéro unique d'écoute et de conseils du CNOM 24h/24, 7j/7 : 0800 288 038



Conclusion

- Violences qui ne doivent pas être minimisés
- Actions a mettre en place qui permette de prévenir ces violences
- La mise en place de ses actions pourrait être étudiées surtout dans des zones ou l'insécurité peut rendre difficile l'installation de jeunes médecins

16^E CONGRÈS
MÉDECINE
GÉNÉRALE
FRANCE




VOYAGEZ DANS L'UNIVERS DE LA MÉDECINE GÉNÉRALE

Organisé par COLLÈGE
de la MÉDECINE
GÉNÉRALE



23 - 25
MARS
2023
PARIS
PALAIS DES CONGRÈS

congresmg.fr
f t in y #CMGF2023

En partenariat avec  leGeneraliste

Merci de votre attention