

L'assistant médical : nouvel acteur de soin - Focus patient

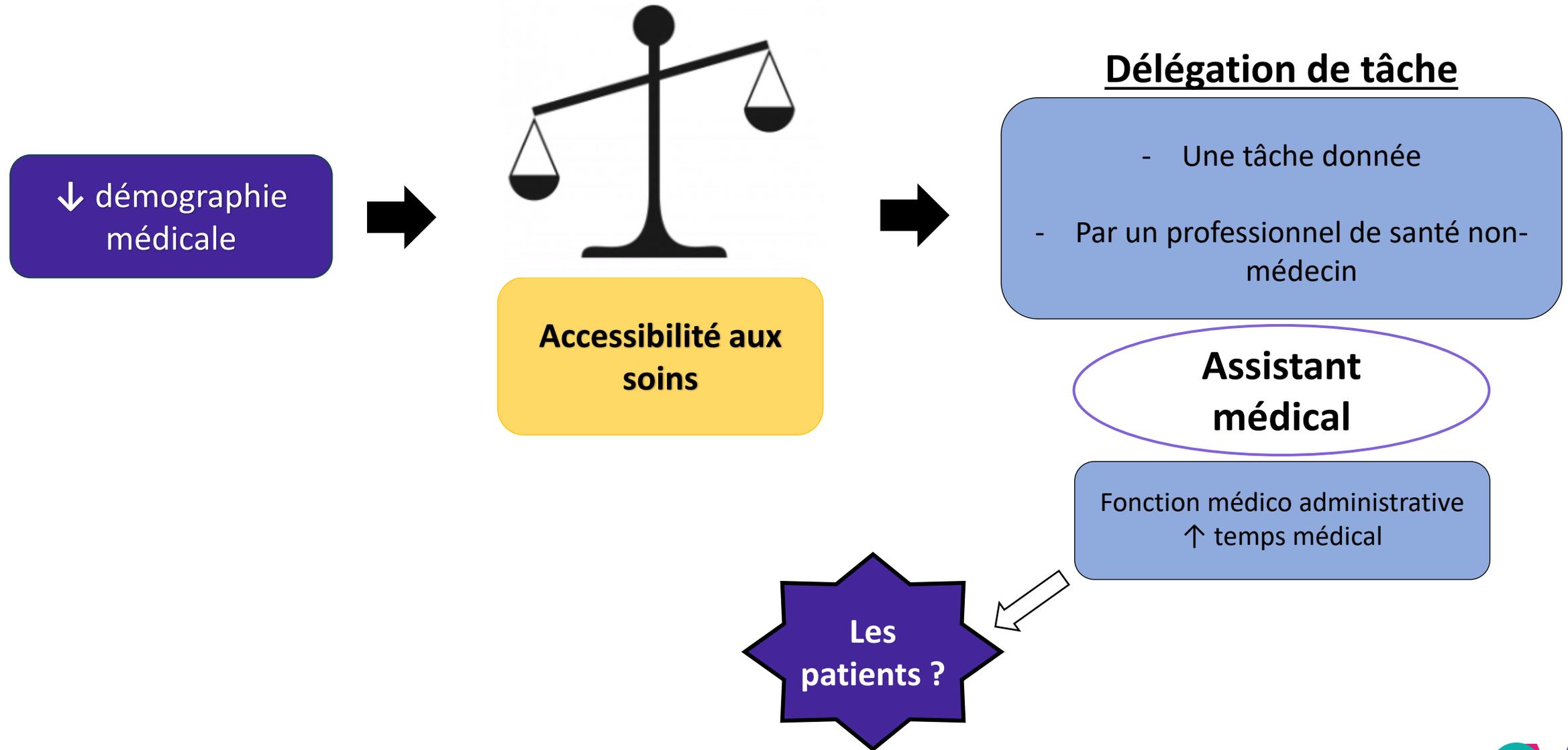
Maëva SIMON

Thèse d'exercice en médecine

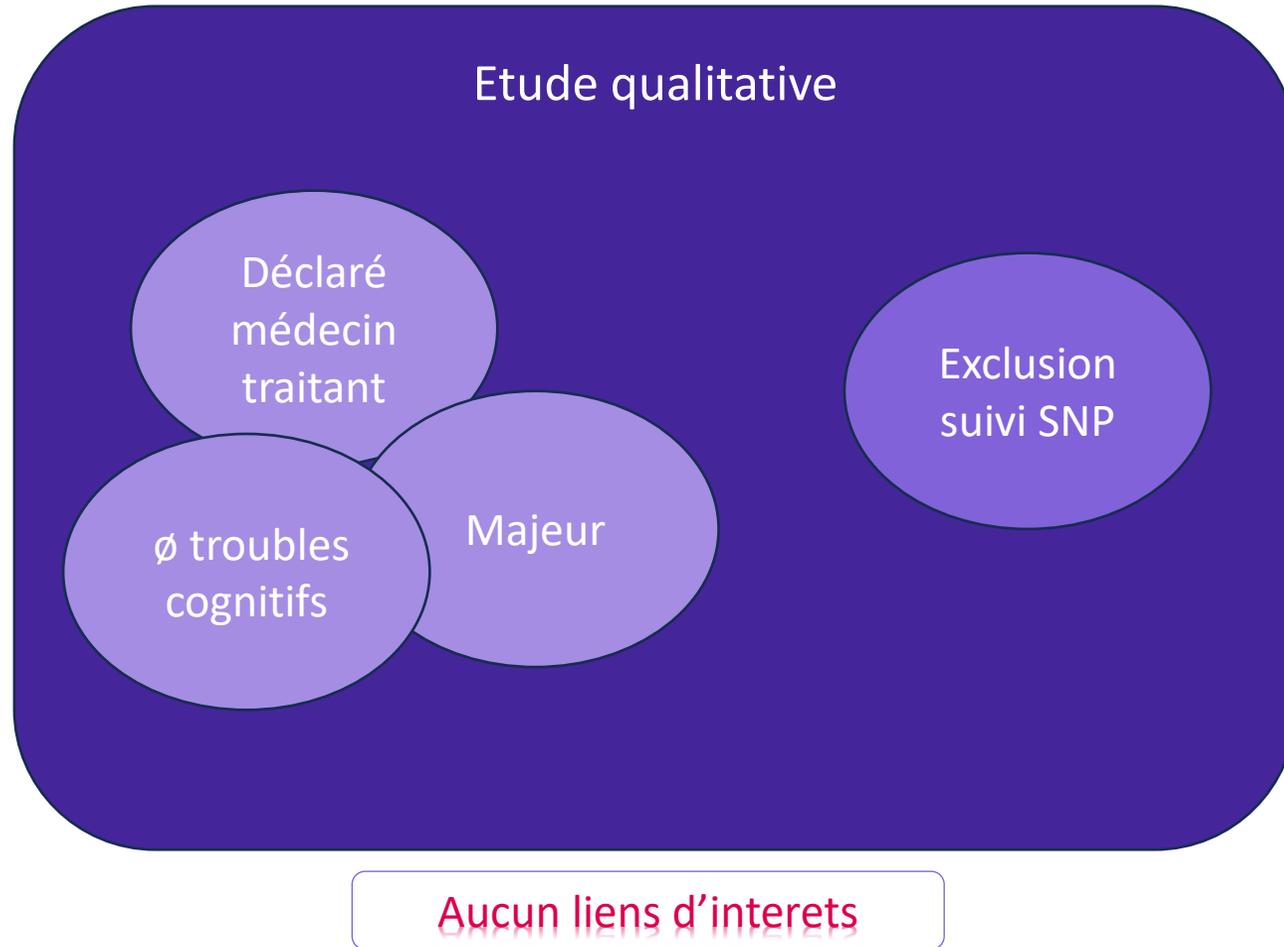
Faculté de Saint-Etienne

Dirigée par le Dr LAVAL Bastien et le Dr ZOUBIAN Antonin. Présidée par le Pr GOCKO Xavier.

Introduction



Matériel et méthode



De l'inconnu au confident : Un rôle flou qui s'éclaircit avec l'expérience...

Définition difficile mais **déductive**

Une fonction : - Administrative
- Paramédicale
Dans la décision médicale ?

Premier contact

- Préconsultation
- Relais d'humanité

« Au début, j'ai pensé que c'était sa secrétaire » (P1)

« Quand elle a fait ça (sous-entendu l'ECG), j'ai dit, tient, c'est quand même pas une secrétaire. En plus, c'est marqué assistante » (P9)

C'est une pré-visite. Il saisit les données et puis il donne un premier diagnostic, et il envisage un traitement, des solutions. Il y a déjà une bonne partie du travail qui est fait » (P4).

« C'est le premier contact » (P3).

« Une voix amie » (P3)

« La différence de position est complémentaire. Il a deux voies d'entrées humaines qu'il n'aurait pas s'il avait eu juste un médecin » (P11).

... Ebranlant la confidentialité et l'intimité : questionnement et instauration d'une relation de confiance

Surprise – Incompréhension

Interrogation sur la position non médicale



Cadre légal

- Sous responsabilité médical
- Secret professionnel

« Elle m'a demandé mes infos. Alors, ça m'avait un petit peu stressé sur le coup parce que je me disais « qui est cette personne ? », [...] de me retrouver devant quelqu'un qui n'était pas mon médecin; ça a été un petit peu impressionnant, de me retrouver face à quelqu'un que je n'avais jamais vu » (P6)

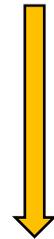
« S'il y a des questions qui sont privées, elles sont associées aux médecins » (P10)

« Je fais complètement confiance au cadre médical. De toute façon tout ce qui se passe, c'est sous la responsabilité du Dr, je ne vois pas pourquoi j'aurais des appréhensions par rapport à ça » (P4).

Importance de l'information et de l'organisation au sein du cabinet

Absence
d'information
préalable

Méconnaissance
de l'AM



Répéter
l'information

Définir un
rôle

Un espace
dédié

« Je n'avais pas eu d'informations avant. Je suis surpris » (P6)

« Parce que la première fois, j'étais surpris, moi. Je lui ai dit, vous n'êtes pas docteur, hein ! C'était au début, Non, elle m'a dit, non, moi je suis assistante. Je ne savais même pas que ça existait » (P3),

« Peut-être que ce soit indiqué sur Doctolib. Et peut-être une affichette dans la salle d'attente pour les nouveaux patients, pour ceux qui ne connaissent pas » (P6).

« Communication sur son métier d'assistante médicale, et qu'elle n'est pas secrétaire » (P7)

, « La partie logistique elle semble importante [...] c'est pas un hall d'accueil. Si déjà l'espace est dédié, ça change tout. Même vis-à-vis des gens, du secret médical » (P3).

Un gain de temps pour le patient et pour le médecin ?

- ↑ Disponibilité
- ↑ de temps médical
- ↑ du temps de consultation
- Solution face à la ↓ démographie médicale ?

« ça remet le médecin à sa place de soignant et ça le libère d'une lourdeur, je dirais, administrative, fonctionnelle, organisationnelle qui doit pas tout reposer sur lui » (P11)

« Finalement, si ça peut leur faciliter un peu la tâche et leur permettre d'avoir, alors pas forcément plus de patients, mais, en tout cas, de s'ouvrir à de nouveaux patients » (P5)

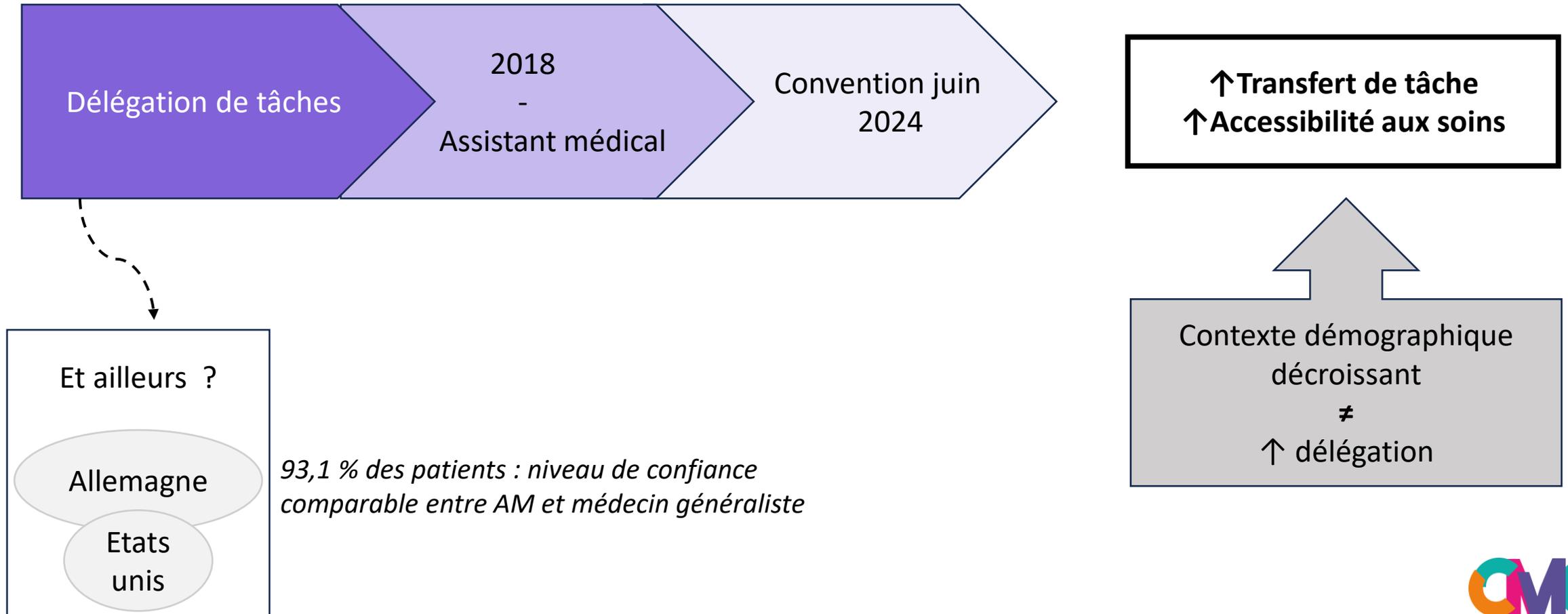
« Ça désenclaverait peut être les problèmes de la médecine de ville » (P7).

- Multiplication des interlocuteurs
→ Redondances ?

« Il ne faut pas que ça fasse doublon. Si on parle à l'assistant et puis on reparle de la même chose au médecin, moi, je ne vois pas la plus-value pour moi » (P10)

Discussion

Délégation de tâche : en France et ailleurs



Forces et limites

Forces

Etude qualitative

Absence d'études

Recueil multicentrique, en présentiel

Double codage

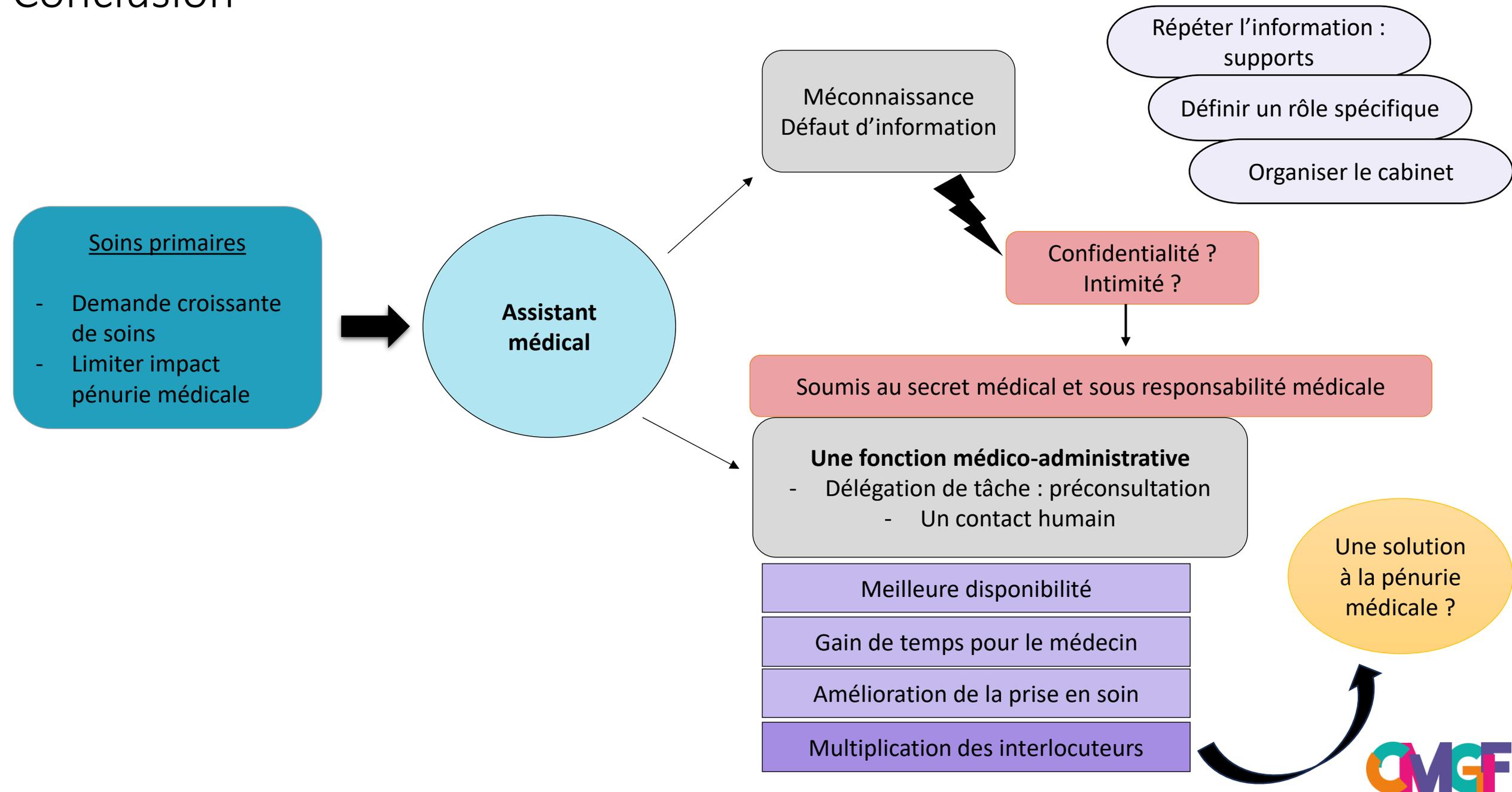
Limites

Sélection limitée

Recul insuffisant

→ Nouvelle étude à distance ?

Conclusion



Merci pour votre attention.