

Thèse pour le Diplôme d'Etat de Docteur en Médecine

Présentée et soutenue par Monsieur Sébastien de Lestapis-Auroux

Le 09 mars 2018

Place du secrétariat médical dans les cabinets libéraux de médecins généralistes : étude qualitative auprès des secrétaires

Président du jury : Monsieur le Professeur Marc PACCALIN

Membres : Monsieur le Professeur Jean-Claude MEURICE

Madame le Professeur Virginie MIGEOT

Monsieur le Docteur Paul VANDERKAM

Directeur de thèse : Monsieur le Docteur Damien JOUTEAU

Université de Poitiers, Faculté de Médecine et Pharmacie

Introduction⁽¹⁾

Accroissement de la demande de soins, temps pressurisé

Diminution du nombre des médecins généralistes, baisse de la pratique libérale au profit du salariat

Incompétence dans la gestion d'un cabinet, formalités administratives, comptabilité : **freins** pour se lancer dans le libéral

Temps médical réel : 61% du temps de travail d'un généraliste

Introduction⁽²⁾

Meilleure organisation, gain de temps médical



Secrétariat médical : **rôle clé**

Trois différents types de secrétariat, quand il est présent.

Question de recherche et objectifs

Place du secrétariat dans les cabinets médicaux, qu'en pensent les secrétaires?

Objectifs :

Evaluer l'avis des secrétaires médicales sur les interactions quotidiennes qu'elles rencontreraient dans leur travail, au sein d'un cabinet ou à distance

Apprécier pour un médecin généraliste l'apport des différents types de secrétariat dans sa pratique quotidienne

Matériel et méthode⁽¹⁾

Etude qualitative avec des entretiens dans la Vienne entre mars et novembre 2017

Echantillonnage **en recherche de variation maximale** et échantillonnage **en chaîne**

Entretiens individuels semi-dirigés, 11 secrétaires, saturation des données



Focus groupe, 6 secrétaires

Matériel et méthode⁽²⁾

Réalisation des guides d'entretien avec une recherche bibliographique, puis en les affinant à la suite des entretiens individuels

Pour la réalisation du guide d'entretien du focus groupe, utilisation des hypothèses ressortant des entretiens individuels

Après consentement, recueil des données avec un dictaphone puis retranscription sur le logiciel Word®, en incluant le verbal et le non verbal

Matériel et méthode⁽³⁾

Rétroaction sur la retranscription par envoi systématique du document aux secrétaires

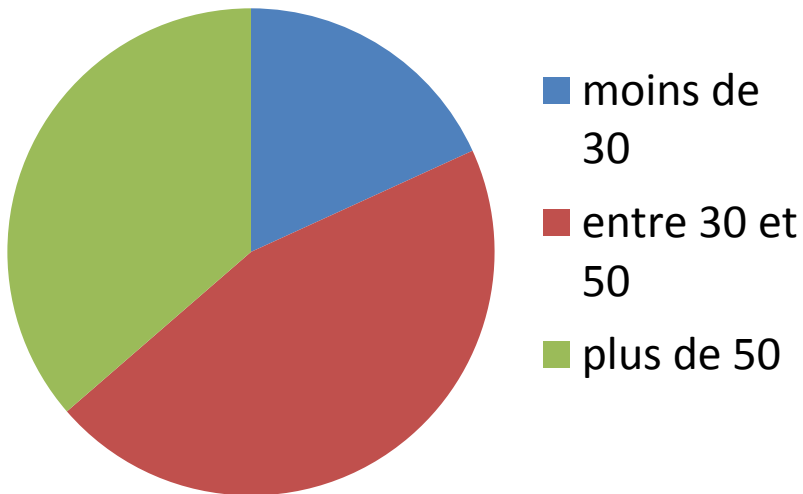
Analyse des données à la suite de chaque recueil, pour s'imprégner des verbatim, puis **codage** des entretiens

Emergence des thèmes et des sous-thèmes, **triangulation** de l'analyse

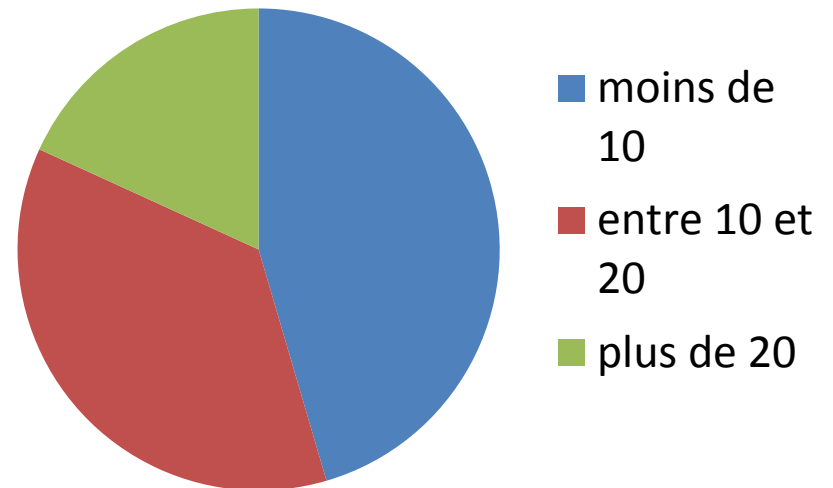
Résultats

11 entretiens individuels dans la Vienne entre mars et novembre 2017

Age en années



Années d'expérience



Résultats : 5 grands thèmes

Les services rendus aux médecins

Ce qui est attendu

- Réalisation de tâches multiples
- Rôle de pivot central
- Organisation optimale du cabinet

Ce qui est plus inattendu

- Tâches au-delà de leurs prérogatives
- Education des patients et des médecins
- Respect du secret médical

Résultats : 5 grands thèmes

Les services rendus aux patients

Ce qui est attendu

- Accueil et aide des patients
- Gain de temps
- Aide dans la continuité de la consultation

Ce qui est plus inattendu

- Rôle social majeur
- Gestion seule de l'urgence
- Lien ville-hôpital

Résultats : 5 grands thèmes

Les difficultés ressenties par les secrétaires

Ce qui est attendu

- Pression de l'agenda
- Manque de reconnaissance
- Violences

Ce qui est plus inattendu

- Limites floues
- Discussion de fond difficile
- Métier solitaire

Résultats : 5 grands thèmes

Les satisfactions ressenties dans leur métier

Ce qui est attendu

- Importance majeure du relationnel
- Multiplicité des tâches
- Reconnaissance

Ce qui est plus inattendu

- Formation uniquement pratique
- Protection du médecin
- Rôle indispensable

Résultats : 5 grands thèmes

Leurs avis sur les autres types de secrétariat

Secrétariat sur place

- Avantages : Tâches variées, meilleure reconnaissance dans leurs compétences, proximité du médecin
- Inconvénients : violence physique, moins de liberté de travail

Secrétariat à distance

- Avantages : gestion de la vie familiale, aiguillage des patients facilité
- Inconvénients : Manque de contact et de proximité, agressivité au téléphone, tâches trop peu diversifiées

Discussion₍₁₎

Plusieurs limites dans notre étude avec **le biais de recrutement** et le **biais d'investigation**

Cependant **l'étude qualitative** est adaptée à notre question de recherche

Validité interne de l'étude : combinaison des entretiens, triangulation des données

Validité externe de l'étude : plusieurs thèmes retrouvés dans la bibliographie, échantillon varié

Discussion₍₂₎

Plusieurs notions **semblables** à celle de la littérature

Plusieurs points nous ont interpellés :

- Une inadéquation tâches effectuées / contrat
- Le côté paradoxal de la solitude
- Le manque de soutien des médecins
- L'absence d'un réel temps d'écoute

Discussion₍₃₎

Rapprochement entre l'avis des médecins et des secrétaires de notre étude qui confirme l'utilité du secrétariat :

- Trop de confrontation aux **difficultés sociales**
- Trop de **pression administrative**
- Trop peu de **vie familiale**
- Trop de **stress**

Grâce au temps gagné, deux visions vont se dessiner

Conclusion⁽¹⁾

Leur place est **majeure** et leur rôle **indispensable**.

Pour améliorer le service rendu et in fine la **qualité des soins** :

- une **meilleure reconnaissance**
- une **rétroaction** sur leurs tâches
- un **investissement humain et financier**

Conclusion₍₂₎

Un **secrétariat à distance** est toujours disponible et reste le plus économique, mais rend un service moins varié pour le médecin et ses patients, Service rendu insuffisant des plateformes.

Un **secrétariat sur place** présente un confort d'exercice indéniable pour les médecins, et une aide supplémentaire pour les patients à travers un rôle social majeur. Il est plus onéreux,

Il serait intéressant de connaître **l'avis de notre patientèle** sur les différents types de secrétariat, est ce un critère important pour choisir un cabinet médical?

Place du secrétariat médical dans les cabinets libéraux de médecins généralistes : étude qualitative auprès des secrétaires

Merci de votre attention

Thèse pour le Diplôme d'Etat de Docteur en Médecine
Présentée et soutenue par Monsieur Sébastien de Lestapis-Auroux
Le 09 mars 2018

Université de Poitiers, Faculté de Médecine et Pharmacie