

## **Identifier les motivations des patients consultant aux urgences plutôt que dans les autres structures de permanence des soins pour des soins non programmés**

Type de contenu : Texte

Type de médiation : sans médiation

Type de support : Volume

Titre(s) : Identifier les motivations des patients consultant aux urgences plutôt que dans les autres structures de permanence des soins pour des soins non programmés / Kelly Munro ; sous la direction de Cécile Ficko

Auteur(s) : Munro, Kelly (1992-....)

Autre(s) auteur(s) : Ficko Bertho, Cécile (1977-....) médecin  
Université Sorbonne Paris Nord Bobigny, Villetaneuse, Seine-Saint-Denis 1970-....

Production : 2021

Description matérielle : 1 vol. (73 f.) : ill. ; 30 cm

Note sur les bibliographies et les index : Bibliogr. f. 47-53

Note de thèses et écrits académiques : Thèse d'exercice Médecine Université Paris 13 2021

Résumé ou extrait : Le rapport de 2019 de la Cour des Comptes montre que 20% des patients allant aux urgences pourraient aller consulter ailleurs. Ce travail, sous forme de protocole d'étude, propose d'évaluer les méthodes pour identifier les motivations des patients consultant en urgence dans le cadre des soins non programmés. Il s'agit d'abord de qualifier puis de quantifier ces motivations. Une première étape consistera en une étude qualitative observationnelle descriptive transversale sous forme d'entretiens semi-directifs. Elle sera suivie d'une étude quantitative observationnelle descriptive transversale basée sur les résultats de l'étude précédente organisés en questionnaire (format QCM). La population étudiée, identique pour les 2 études, inclura les patients classés CC MU 1 ou 2, avec retour à domicile, à l'issue de leur consultation de soins non programmés. Ce travail a permis la rédaction d'un guide d'entretien pour l'étude qualitative et d'un questionnaire prévisionnel pour l'étude quantitative. La principale limite de notre travail est la faisabilité. Mais sa réalisation, à l'échelle locale, en faisant intervenir l'ARS pour identifier les zones en difficulté, permet de s'affranchir de la majorité des difficultés tout en le rendant légitime. Ce travail propose un outil « clé en main » en vue de répondre à des éventuelles demandes de secteurs sous tension. Grâce à cette étude, il est possible de caractériser réellement les motivations et les attentes des patients vis à vis du système de soins non programmés. De là, une orientation plus ciblée des patients vers des services de soins plus adaptés pourra être envisagée. Cela permettra donc d'optimiser la gestion des SNP et de replacer au centre de cette prise en charge la médecine générale dont c'est une des missions phares.

A report by the Court of Auditors (2019) found that 20% of patients arriving to the emergency department could have been examined somewhere else. As a study protocol, this work evaluates the methods allowing to identify the motivations for patients to consult for unscheduled cares in the emergency department. These motivations will be first identified then quantified. First, a qualitative and descriptive cross - sectional observational study will be conducted through partially directed conversations. Then, a quantitative and descriptive cross - sectional observational study of the previous results will define the basis of a questionnaire as a multiple - choice test. The population studied, identical in the two studies, includes patients classified as CCM S 1 or 2, with return home after leaving the unscheduled care consultation . This work will allow the writing of a conversation guide for the qualitative study and a forecast questionnaire for the quantitative study. The main limitation of our work is feasibility. But its implementation at the local level, by involving the RHA to identify areas in difficulty, overcomes most of the difficulties while making it legitimate. This work offers a “ turnkey ” tool in order to respond to any requests from sectors under pressure. Thanks to this study, it is possible to really characterize the motivations and expectations of patients in relation to the system of unscheduled care. From there, a more targeted referral of patients to more appropriate care services could be considered. This will therefore make it possible to optimize the management of unscheduled care and to put general medicine at the center of this care, of which this is one of the flagship missions.

Sujet - Nom commun : Urgences médicales  
Premiers soins  
Hôpitaux -- Services des urgences

Forme, genre ou caractéristiques physiques : Thèses et écrits académiques