

Evaluation externe de la Maison Médicale de Garde de Limoges

Rapport n°163 – Novembre 2006

Une étude commanditée par l'URCAM du Limousin

Financée dans la cadre du Fonds d'Aide à la Qualité des Soins de Ville –FAQSV-

Réalisée par l'Observatoire Régional de la Santé du Limousin : Dr Jean-Pierre FERLEY, Olivier DA SILVA

La Permanence des Soins (PDS) en médecine de ville s'organise à Limoges autour de 3 dispositifs : 1/ la garde de secteur, seule officiellement reconnue par la Préfecture sur proposition du Conseil de l'Ordre, 2/ une Maison Médicale de Garde (MMG), créée en juin 2003, 3/ SOS Médecins, implanté sur la ville quelques années avant la création de la MMG et qui, outre son activité traditionnelle de visites à domicile, participe également à la garde de secteur.

Au printemps 2006, près de 3 ans après sa création, l'URCAM du Limousin qui finance la Maison Médicale de Garde dans le cadre du FAQSV, a souhaité en réaliser une évaluation externe. Ses objectifs étaient de mieux en connaître l'activité, la clientèle, les motifs de recours et de définir sa plus-value pour les patients et pour les médecins, une analyse objective de son impact étant rendue très délicate par l'intervention concomitante de nombreux tiers facteurs.

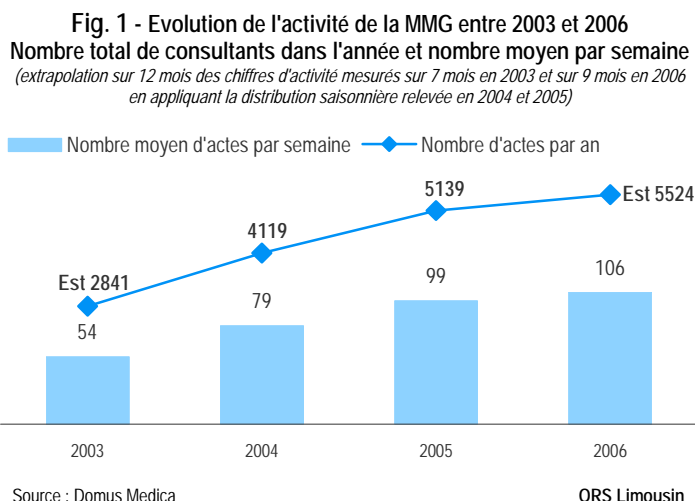
MÉTHODE

L'évaluation externe a reposé sur : 1/ une enquête postale auprès des 27 médecins qui y participent (taux de réponse = 100%), 2/ le remplissage systématique d'une fiche de consultation pour chaque patient pendant 7 semaines (828 fiches, taux de remplissage = 98%), 3/ une enquête de satisfaction auprès des patients (630 questionnaires remplis, taux de réponse = 71%), 4/ des entretiens avec certains partenaires impliqués dans la PDS : Conseil de l'Ordre, SAMU/Centre 15, URML.

L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Une montée en puissance rapide :

Le nombre hebdomadaire de consultants a doublé entre 2003 et 2005, avec une stabilité entre 2005 et 2006. En 2006 (chiffres extrapolés) : **5500 consultations attendues**, soit **106 par semaine** en moyenne pour 45 heures de permanence, soit 2,4 patients par heure). On note de très grosses variations selon le jour et la plage horaire : 5 à 6 consultations en soirée, en semaine comme le week-end (1,3 à 1,5 patient par heure), 26 le samedi entre 14 H et 20 H (4,4/heure), plus de 18 le dimanche matin, entre 9 H et 14 H (3,7/heure) et presque autant l'après-midi (3,0/heure). Les **week-ends et jours fériés concentrent plus des 3/4 de l'activité**. On relève également certains pics de fréquentation : plus de 50 patients certains samedis (plage couverte par 2 médecins) et près de 60 patients certains jours fériés.



LES MÉDECINS : CARACTÉRISTIQUES ET PERCEPTION

Caractéristiques des médecins de la MMG : 27 médecins dont 24 exercent à Limoges même (10% des généralistes libéraux de la ville), 41% sont des femmes et 48% ont 50 ans et plus (proportions très voisines de celles relevées chez l'ensemble des généralistes de Limoges, témoignant d'un dispositif non "déserté" par les femmes et les plus de 50 ans comme c'est assez souvent le cas). La moitié reconnaissent s'impliquer davantage dans la PDS que dans le passé et le nombre médian annuel de gardes prises a été multiplié par 2 (20 contre 10). Souvent implication polyvalente dans la PDS : 56% participaient régulièrement à la régulation libérale au Centre 15 en 2005.

Plus-value apportée : Pour 2 médecins sur 3 : les prises en charge dans le cadre de la MMG sont *certainement* de meilleure qualité qu'en garde traditionnelle. Pour tous : système globalement plus satisfaisant malgré ses contraintes spécifiques (nettement plus pour 70%). Plus-value en termes de sécurité et de fatigue, mais également en termes de respect de la profession, cohérence, efficacité, isolement. La rémunération occasionne un peu plus de réserves (absence de forfait d'astreinte) : meilleur système pour 60%, mais franchement moins bon pour 12% seulement.

Satisfaction des médecins relative au fonctionnement : Le choix d'un local en ville est approuvé par 90%. Les locaux et le plateau technique sont adaptés à la mission pour 94% et la présence d'un vigile est utile pour 85%, indispensable pour 48% (54% chez les femmes).

LES PATIENTS, LES MOTIFS DE RECOURS, LES PARCOURS

Caractéristiques des consultants : Une sur-représentation féminine (57%) et une patientèle jeune : 2/3 ont moins de 30 ans, 1/3 ont moins de 10 ans, 1/10 sont des nourrissons de moins de 2 ans. Les 3/4 des patients résident à Limoges, 11% dans les 6 autres communes de l'unité urbaine. Une certaine "fidélisation" : 48% étaient déjà venus (52% des Limougeaudois et 41% des autres) et 28% avaient fréquenté la MMG à plusieurs reprises.

Motifs de consultation et orientation en amont : selon la source, 14% à 21% ont été orientés vers la MMG par le Centre 15 (24% à 31% chez les nourrissons), proportion identique chez les Limougeaudois et les autres. Les recours sont en général occasionnés par des tableaux médico-chirurgicaux (90%), rarement par de la traumatologie (6%), exceptionnellement par des troubles psychiques (2%) ou des demandes médicolégales (certificat... : 1%).

Urgence ressentie, urgence diagnostiquée, justification du recours : Dans 87% des cas, le patient (ou ses parents) ressentait une assez forte sensation d'urgence (très forte dans 19%). De l'avis du médecin, le recours correspond à une urgence dans 82% des cas : urgence relative avec nécessité d'une prise en charge dans les 24 heures le plus souvent, voire urgence vraie (11%) nécessitant une prise en charge dans les 2 heures (situation retrouvée pour près d'un consultant sur 5 après 60 ans). Les recours sont considérés par le médecin comme justifiés dans 93% des cas : partiellement dans 25%, totalement dans 68% (proportion atteignant 79% le samedi).

Fig.2 - Jugement médical porté a priori sur le degré d'urgence -%- (N=818)

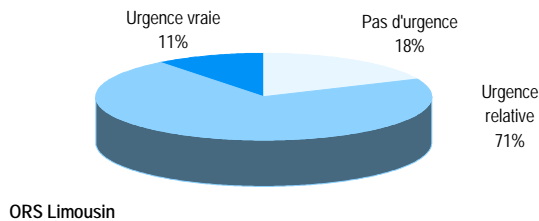
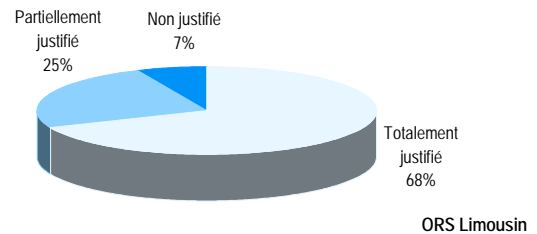


Fig. 3 - Jugement médical sur la justification du recours à la MMG -%- (N=805)



Prescriptions et orientations en aval : Dispensation de soins rare (8%), très rares prescriptions paracliniques (4%) mais prescriptions médicamenteuses quasi systématiques (93%). A l'issue de la consultation : retour à domicile simple (93%), avec, quelquefois, orientation différée vers un médecin (5%) ou orientation vers un service d'urgence (2%).

PERCEPTION DES PATIENTS

Des délais d'attente en général courts : médiane = 10', inférieurs à 15' dans les 2/3 des cas; 8% seulement des patients les qualifient de longs. L'attente est jugée plus courte à la MMG que pour une consultation sans rendez-vous (64%, beaucoup plus courte pour 50%) ou que pour une visite à domicile du médecin de garde (74%, beaucoup plus courte pour 57%).

Appréciation globale par les patients du service rendu extrêmement bonne (accueil, attente, prise en charge) : note = 17,3/20, plus satisfaisant qu'une visite à domicile (35%) et, surtout, qu'un passage aux urgences (81%). De plus, 98% conseilleraient la MMG à un proche.

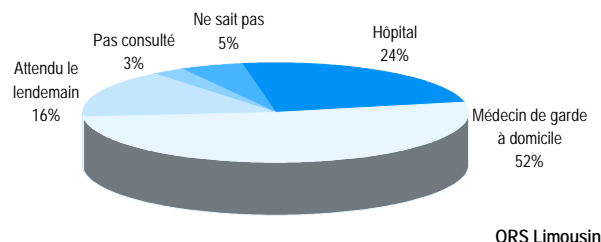
Un fonctionnement très satisfaisant pour les patients : Très peu de difficultés signalées hormis le parking (35%). Présence d'un vigile appréciée par 85% de ceux qui ont consulté en soirée (indispensable pour 43% d'entre eux).

ET SI LA MMG N'AVAIT PAS EXISTÉ...

Un rôle substitutif avéré :

Dans les trois quarts des cas, le recours à la MMG a évité le recours à une autre composante de la PDS : 24% des patients seraient allés dans un service d'urgences (1300 recours annuels évités), 52% auraient appelé un médecin de garde à domicile (près de 3000 recours annuels évités). Au final, une interrogation éventuelle sur le bien fondé de l'accueil dans 19% des cas seulement (proportion s'abaissant à 7% avant 10 ans).

Fig. 4 - Attitude probable des consultants, confrontés au même problème, en l'absence de la MMG -%- (N=556)



AU FINAL

Avec, depuis 2005, plus de 5.000 patients accueillis annuellement (plus de 100 par semaine), la Maison Médicale de Garde du Boulevard Gambetta, plus de 3 ans après sa création, fait désormais indéniablement partie du paysage de la permanence des soins à Limoges. Il apparaît que, après une période relationnellement un peu délicate au moment de sa création, un accord tacite se soit à présent opéré et que les différents dispositifs existants aient petit à petit trouvé leur positionnement respectif. Les contestations encore entendues semblent surtout se situer au niveau des principes. En effet, l'activité de la MMG semble peu contestable, tant par le volume de patients pris en charge, que par le fait que les recours non justifiés (recours par commodité) apparaissent assez largement minoritaires et qu'il ne semble pas y avoir lieu, sur la base de cette évaluation, de remettre en question le bien fondé de la plupart d'entre eux. La crainte d'une inflation massive de soins occasionnée par ce nouveau dispositif (peut-être trop commode de l'avis de certains) ne semble pas du tout confirmée. Ses forces ont clairement été mises en avant par cette évaluation (plus-value très largement soulignée tant pour le médecin que pour le patient). Ses faiblesses tiennent, de notre point de vue, essentiellement au nombre relativement réduit des médecins qui la font vivre (10% des médecins de la ville), ce qui fait courir le risque d'un épuisement progressif à long terme. Par ailleurs, ce mode de fonctionnement ne peut, bien évidemment, prétendre contribuer à une réappropriation de la permanence des soins par la médecine générale de la ville dans son ensemble (alors que, dans certaines autres villes, cette ambition a été à l'origine de la création des MMG). De plus, vue de l'extérieur, la MMG peut garder pour certains l'image d'une structure relativement "fermée".

Il est probable que, progressivement, les difficultés relationnelles initialement rencontrées, déjà bien atténuées, continueront à s'aplanir et que la question de la reconnaissance officielle de la structure dans le cadre de la Permanence des soins pourra être sereinement débattue.

Nous tenons à remercier pour leur collaboration à cette étude tous ceux qui ont participé à cette évaluation :

les 27 médecins de la MMG et tout particulièrement le Dr Pierre FAUCHERY, Président de Domus Medica, ainsi que les 630 patients qui ont retourné leur questionnaire. Nos remerciements vont également aux Docteurs BLEYNIE (Conseil de l'Ordre 87), BOURDEAU (Samu 87) et LE BRUN (URML) ainsi qu'à Chad et Hussein, vigiles de la MMG.

ORS du Limousin - 24 rue Donzelot - 87037 Limoges cedex

Tél. 05.55.32.03.01 - Fax 05.55.32.37.37 - Courriel ors@ors-limousin.org

Synthèse téléchargeable sur le site de l'ORS du Limousin <http://www.ors-limousin.org>

Le rapport complet (n° 163) peut être fourni en version téléchargeable sur demande par mail