

L'ACCÈS ADAPTÉ

PAR OÙ COMMENCER ?

Voici quelques règles de base permettant de bien amorcer le projet :

- ✦ Une collaboration interprofessionnelle est essentielle et constitue l'atout principal dès le début du processus ;
- ✦ Diminuer au maximum, voire éliminer toutes les listes de rappel, car elles constituent un retard qui sera difficilement récupérable et qui nuira constamment à l'offre de service ;
- ✦ Prévoir, préparer et afficher de la publicité dans la clinique, et ce, avant même le début du fonctionnement en mode « accès adapté ». Remettre également de la documentation « papier » aux patients, les informant de la nouvelle façon d'obtenir les différents services offerts à la clinique médicale. Ils pourront conserver ces documents à proximité à la maison au cas de besoins ;
- ✦ Obtenir initialement une cohorte maximale de médecins participants à l'implantation de l'accès adapté dans la clinique médicale, facilitant ainsi la gestion des rendez-vous pour les agentes administratives ;
- ✦ Prévoir à l'horaire de chaque médecin participant, 1 plage par demi-journée qui sera réservée strictement et uniquement à des rendez-vous de dernière minute (24-48 heures), et ce, dès le début de la mise en fonction de l'accès adapté. Une seconde plage pourra également être ajoutée après quelque temps, selon la demande, couvrant des besoins pour 24-48-72 heures. Ces patients vus rapidement éviteront ainsi de consulter au sans rendez-vous ou à l'Urgence. De cette façon, vos patients pourront vous consulter au moment où ils en ont réellement besoin ;
- ✦ Réviser les directives données aux agentes administratives et/ou préparer un algorithme en fonction de l'accès adapté. Ce document ayant reçu l'aval de tous les médecins participants au projet servira de guide et permettra au personnel de bureau de fixer les rendez-vous vers le bon professionnel et selon le lissage (et non pas triage) répondant adéquatement aux besoins du patient et selon les directives approuvées par les médecins. Des exemples d'algorithmes sont disponibles dans notre page Web ;
- ✦ Effectuer des réunions fréquentes, surtout au début, permettant de corriger rapidement certaines lacunes décelées ;
- ✦ Persévérer même si certains mois, cette façon de fonctionner peut s'avérer non concluante. Il faut évaluer les résultats à moyen et long terme pour en faire un réel constat positif.



(Révisé – 2019-10/fd)