

ACCÈS ADAPTÉ

Pistes de solutions pour l'agente administrative

Permettant de poursuivre la démarche et de persévérer

Les suggestions mentionnées ci-après permettront de remédier à la situation lors d'un déséquilibre. Certains éléments seront plus porteurs que d'autres, selon les besoins du moment. **Nous vous proposons de consulter ces suggestions régulièrement et à différentes périodes de l'année.**

Certains de ces changements bousculeront certaines de vos habitudes pour la prise des rendez-vous, mais ils seront bénéfiques pour les médecins. Il s'agit d'une démarche devant s'étaler sur quelques mois. Il est donc essentiel de persévérer afin d'obtenir des résultats concrets.

COMMENT PLANIFIER L'INSTAURATION DE L'ACCÈS ADAPTÉ?

- Une personne est nommée pour représenter le groupe d'agentes administratives dans plusieurs sites, afin de faciliter les rencontres avec la direction;
- Configurer l'horaire du médecin en fonction du temps se rapprochant le plus possible de la durée réelle de ses consultations; certains calculs sont effectués en tenant compte des horaires déjà préétablis, donc s'il y a de l'« Overbooking », celui-ci ne sera pas considéré dans le calcul des statistiques;
- Normaliser les types et durées des rendez-vous;
- Placer des « bulles » pour indiquer à partir de quelle date les plages seront disponibles pour des rendez-vous; OU placer l'information dans la note générale;
- Il peut être pertinent de débiter la prise d'appels par les secrétaires 15(30) minutes plus tard après l'ouverture de la clinique et 15(30) minutes plus tôt avant la fermeture, afin d'avoir le temps de se préparer ou de terminer certaines tâches ou pour une petite rencontre d'équipe avant le début et à la fin de la journée;
- Mettre à la disposition de la clientèle ou fournir sur demande des « petits mémos » :
 - Pour les heures d'ouverture et rendez-vous rapides de la clinique médicale;
 - Etc.

Rendez-vous en mode accès adapté

Dorénavant, les rendez-vous sont lissés dans l'horaire en fonction de l'offre suggérée par le médecin en accès adapté.

On a constaté que les patients qui obtiennent un rendez-vous au moment où ils en ont besoin sont présents à leur rendez-vous. Le taux d'absentéisme est donc réduit.

IMPLANTATION, PUIS PERSÉVÉRANCE

- Informer, mais surtout rassurer le patient en indiquant que les questions posées lors de la prise de rendez-vous vous permettent de le diriger vers :
 - Le bon professionnel de la santé;
 - Au bon moment.
- La raison de consultation doit être indiquée dans le rendez-vous dans le logiciel afin que le médecin puisse la voir également à son horaire. SAUF, dans les rendez-vous de même type pour une demi-journée par exemple.
- Lorsqu'un patient demande pour un rendez-vous rapidement, il sera d'une durée plus courte. Il est donc important de l'informer que :
 - Le médecin n'aura que cette période à lui accorder; et
 - Que la rencontre doit être prévue pour discuter d'un seul et unique problème. Le patient devra prendre un rendez-vous ultérieurement pour ses autres problèmes moins urgents;
- Aviser le médecin lorsque son horaire est insuffisant pour répondre à la demande.
- Tant qu'il existe des listes de rappels ou d'attente, les fournir régulièrement au médecin, afin de les maintenir épurées le plus possible;
- Santé mentale : quel suivi effectuer avec cette patientèle?
 - Préférentiellement, placer ce type de rendez-vous en fin de demi-journée;
 - Augmenter la durée du rendez-vous.