

## TRUCS ET ASTUCES RECUEILLIS

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.**

### ❖ Absentéisme des patients : Comment y remédier?

- Les nouveaux patients qui seront pris en charge sont appelés la veille, afin qu'ils ne manquent pas leur rendez-vous qui est souvent fixé un certain temps à l'avance;
- Les patients vulnérables ciblés : l'horaire est vérifié soit par le médecin ou l'agente administrative 1 ou 2 jours à l'avance afin que les plus vulnérables soient rappelés afin d'éviter leur absence;
- Suite à un rendez-vous manqué, si un patient rappelle le lendemain ou surlendemain afin d'obtenir un nouveau rendez-vous, celui-ci est informé qu'il devra rappeler dans la semaine suivante ou dans 15 jours pour en obtenir un nouveau, à moins d'une grande disponibilité à son horaire;
- L'offre du médecin facilitait trop l'accessibilité à son médecin de famille. L'offre à court terme a donc été revue à la baisse, afin de sensibiliser le patient de l'intérêt de se présenter à ses rendez-vous médicaux;
- Certains médecins appellent directement le patient afin de connaître la raison de l'absence et le sensibiliser à la situation;
- Certains sites privés ont mis en place un ticket modérateur variant de 20 \$ à 30 \$ en cas d'absence qui devra être déboursé lors de la prochaine visite ou dans les 30 jours du rendez-vous manqué; un document concernant cette politique est remis à tous les patients;
- Augmenter la durée de certains types de rendez-vous afin de profiter d'une rencontre plus agréable et humaine avec le patient.

### ▪ Laboratoire : De quelle façon s'effectue le suivi des résultats des labos auprès des patients ?

Normaux : Il n'y a aucun retour d'appel. Toutefois, si un patient appelle pour obtenir ses résultats normaux, la secrétaire pourra lui fournir l'information;

Anormaux : L'infirmière fera le suivi avec le patient (sauf certains résultats spécifiques);

Si les résultats obtenus pour un patient requièrent un suivi de la part du médecin, fixer immédiatement un rendez-vous avec son médecin de famille.

❖ **Absence : Comment procéder (garde, urgence, vacances, etc.)?**

- Lors d'une période d'absence (garde à l'hôpital, urgence, congrès, etc.), planifier 1 semaine avant le départ et les 2 semaines après du même mois, afin d'avoir une plus grande offre de service à la clinique médicale. Exemple : 1<sup>re</sup> semaine de mars : de garde : les 2 ou 3 semaines suivantes, ajouter 1 rendez-vous par demi-journée, afin de compenser l'absence ou jusqu'à ce que le retard soit récupéré;
- Échange de services (« pool ») entre les médecins d'un même site : Pour le suivi des résultats de labos d'un médecin absent, afin d'éviter que celui-ci soit débordé lors de son retour. Une entente entre collègues est effectuée avant la période prévue d'absence.

❖ **Offre insuffisante : Que faire si l'offre du médecin est nettement insuffisante?**

Raison de plus de se prendre en main rapidement en diminuant au maximum les prises en charge de nouveaux patients, les sans rendez-vous et en priorisant les suivis auprès des patients réguliers. Appliquer l'une ou plusieurs des façons décrites ci-après jusqu'à une nette amélioration de la situation :

- Demander aux agentes administratives de répertorier les refus lors de périodes plus achalandées ainsi que des raisons de consultation. Lorsque le nombre excède une quantité précise, en informer le médecin concerné, afin de le sensibiliser à la situation. Ce qui permettra de prévoir le nombre et la durée des rendez-vous qui seront offerts afin de corriger la situation;
- Modifier une demi-journée régulière par des suivis de vos patients exclusivement pour une certaine période, afin d'en diminuer la quantité ou récupérer le retard qui peut également être accumulé à la liste de rappels. Cette période remplacera en remplacera une qui était déjà prévue à l'horaire pour un certain temps ou sera ajoutée, selon la disponibilité du médecin. La période sera préférablement prévue vers la fin de la semaine, afin que les agentes administratives puissent l'utiliser pour accommoder certains patients qui appellent durant la semaine et qui se sont butés à des refus consécutifs au cours des dernières semaines. Suite à l'élimination de la liste de rappels et de retard, demeurer vigilant afin d'éviter d'accumuler du retard dans le travail;

ET/OU

- Procéder à des périodes de sans rendez-vous rapides de vos patients en modifiant une demi-journée à votre horaire, préférablement vers la fin de la semaine. Ceci permettra de désengorger le surplus du moment. Les agentes administratives procéderont de la même façon que lors des réels sans rendez-vous, c'est-à-dire en mentionnant qu'il ne doit y avoir qu'un seul problème, car le temps prévu est réduit considérablement;
- Répartir le peu de présence prévue dans une semaine en demi-journée plutôt qu'en journée complète, permettant ainsi de répondre à la clientèle ponctuelle pour des besoins urgents. Ce qui évitera au patient de devoir consulter un autre médecin ou à l'Urgence;
- Les médecins fixent eux-mêmes les prochains rendez-vous lorsque le patient est avec eux. Ils sont en mesure de constater la disponibilité des rendez-vous.

❖ **Optimiser le travail d'équipe : De quelle façon?**

- Tenir de courtes rencontres afin d'informer des derniers développements et stimuler la collaboration au sein de l'équipe, permettant ainsi de mieux planifier et faire face aux imprévus;
- Une équipe d'un site organise de courtes réunions mensuelles, afin d'ajuster les façons de faire permettant d'optimiser les services aux patients selon les méthodes de l'accès adapté.

❖ **Personnel requis à la réception**

- *À certains endroits :* 1 agente administrative accueille les patients, mais elle ne prend pas les appels. Ce sont 1 ou 2 personnes qui se chargent de prendre les appels;  
Certaines sont situées à l'écart, alors qu'à d'autres endroits, elles sont ensemble à la réception.
- *Dans d'autres cliniques :* Les agentes administratives effectuent simultanément les 2 tâches de réception des patients et de prise des appels. Au besoin, une personne supplémentaire s'ajoutera durant les périodes plus critiques.

❖ **Consultation récurrente de la patientèle : comment y remédier?**

Lui fournir les soins demandés et s'il réitère les demandes, l'agente administrative lui mentionnera qu'il a obtenu un rendez-vous récemment ou qu'un rendez-vous est déjà prévu prochainement avec un professionnel et, selon le cas, qu'il n'obtiendra pas un autre rendez-vous.

❖ **Plages vides : Comment se fait-il que des plages ne soient pas utilisées à l'horaire?**

Cette situation résulte d'une mauvaise répartition des rendez-vous, particulièrement un nombre insuffisant de rendez-vous fixés 15 jours et plus. Il est donc important de respecter les 35 % et 65 %, comme stipulé dans les recommandations au médecin.

Cette situation peut également se produire lorsqu'il s'agit d'un médecin ayant peu de patients ou peu d'entre ceux-ci sont vulnérables, donc n'ont pas besoin de consulter. Dans ce cas, le médecin a le loisir d'augmenter sa patientèle ou encore de fournir moins de disponibilités.

❖ **Rendez-vous qui s'éternisent : Comment éviter qu'ils se prolongent indûment?**

Si un patient requiert une période beaucoup plus grande que celle prévue à l'horaire, lui rappeler la raison prévue de sa consultation, afin de ramener la discussion quant au but initial de la rencontre.

❖ **Renouvellement de prescriptions : Comment éviter de recevoir des demandes provenant de pharmacies communautaires?**

Un avis écrit a été transmis à toutes les pharmacies de la région indiquant qu'aucun renouvellement de prescriptions n'est accepté par télécopieur provenant d'une pharmacie communautaire. Les patients ont également été informés que leur pharmacien peut renouveler leurs prescriptions jusqu'à un an supplémentaire (sauf : narcotiques). Sinon, ils doivent prendre un rendez-vous avec leur médecin.

Noter que le pharmacien qui renouvelle une prescription a cependant l'obligation d'en informer le médecin traitant. EXCEPTIONS : Clientèle vue à domicile en CRDI.

❖ **Départ d'un médecin de famille (retraite, départ de la région) : comment procéder?**

Il est de la responsabilité du patient de se réinscrire au « Guichet d'accès à un médecin de famille ». Un procédurier pour les instructions est disponible au besoin en vous référant à la personne responsable du Guichet d'accès. Un feuillet à remettre aux patients et approuvé par le CISSS est disponible sur le site : [accesadapte.cisssbsl.com](http://accesadapte.cisssbsl.com).

❖ **Suivis des enfants : Comment procéder?**

De 0 à 2 ans : Alternance entre le médecin et l'infirmière selon l'abécédaire;

À partir de 2 ans : Il est de la responsabilité des parents pour ce qui est de la planification des rendez-vous médicaux de leurs enfants;

De 3 à 5 ans : L'infirmière effectue seule le suivi des enfants de ce groupe d'âge. Elle avisera le médecin uniquement au besoin. Le médecin pourrait également rencontrer l'enfant pour le rendez-vous de 5 ans, avant son entrée à l'école.

❖ **Santé mentale : Quel suivi effectuer avec cette patientèle?**

- L'agente administrative prendra soin de prévoir le rendez-vous en fin AM ou fin PM;
- Après 3 rendez-vous, le référer vers un travailleur social ou en psychiatrie.

(Révisé 2020-02-25/fd)