

## Projet « ACCÈS ADAPTÉ »

Proposé aux GMF du CISSS du Bas-Saint-Laurent

### MÉDECINS - Informations relatives au projet

#### Avantages

- ◇ Mieux répondre aux besoins de la clientèle;
- ◇ Optimiser l'accessibilité;
- ◇ Rester au cœur des décisions concernant les patients;
- ◇ Offrir une bonne continuité des services;
- ◇ Augmenter le plaisir de pratiquer la médecine;
- ◇ Améliorer l'environnement professionnel;
- ◇ Faciliter le remplacement d'une ressource, en cas d'absence (maladie, vacances, garde, etc.);
- ◇ Augmenter le salaire annuel.

#### Inconvénients

- ◇ Demande une certaine réorganisation des horaires et des façons de travailler;
- ◇ Besoin impératif d'une collaboration entre les différents intervenants de la clinique médicale;
- ◇ Au début, le médecin devra probablement déployer plus d'effort ou se rendre disponible pour effectuer un surcroît dû à la liste d'attente à vider et/ou à la réorganisation des horaires;
- ◇ Il devra épurer sa liste d'attente et informer le personnel s'il juge que certains patients doivent être rappelés pour savoir s'ils désirent toujours être suivis par ce médecin.

#### Problèmes actuels

- ◇ Liste d'attente de patients de plusieurs semaines, voire mois à l'avance;
- ◇ Les patients doivent consulter ailleurs pour régler leurs problèmes de santé;
- ◇ Pratique de rattrapage;
- ◇ Frustrations de la part du personnel et des patients.
- ◇ Cela demande une bonne planification, mais tout d'abord :  
L'accès aux soins peut être amélioré en comprenant et en équilibrant l'offre et la demande de services :
  - On considère que 200 patients par demi-journée par semaine consacrée à des cliniques de rendez-vous avec la clientèle inscrite donne déjà un bon aperçu de l'offre et la demande.  
Par exemple : 4 demi-journées = 800 patients

## Une bonne planification

- Dans la stratégie élaborée et qui est suggérée, le calcul sera effectué de façon beaucoup plus précise, en tenant compte des plages horaires non données, des périodes où le médecin est à l'extérieur de sa clinique médicale, etc. Le résultat de cette évaluation permettra de planifier et de répartir équitablement les plages horaires durant les différentes journées de la semaine, en tenant compte que la demande est plus élevée les lundis que les jeudis, par exemple.  
Voici quelques éléments à tenir compte :
- Nombre de plages horaires de rendez-vous disponibles;
- Délai, en nombre de jours avant le 3<sup>e</sup> rendez-vous disponible dans l'horaire d'un médecin de famille;
- Nombre de plages horaires ouvertes ou disponibles sur le nombre total de plages horaires pour une période déterminée;
- Nombre de visites de patients effectuées ailleurs (Urgence, sans rendez-vous, etc.).
- Cet exercice de l'offre et la demande sera effectué à différentes périodes durant le cheminement pour connaître l'évolution;
- ◇ Épurer toutes les listes d'attente et vérifier la liste des patients qui n'ont pas été vus depuis plusieurs mois ou même années. Il ne devra plus y avoir de liste d'attente, sous aucune considération;
- ◇ Obtenir l'engagement des partenaires;
- ◇ Être secondé par une équipe d'infirmière(s), secrétaire(s) et autre professionnel(s) saisissant bien les changements apportés, ainsi que leur nouveau rôle à jouer dans le processus de mise en œuvre et de continuité de l'accès adapté;
- ◇ Diminuer les activités de deuxième ligne et le sans rendez-vous pour débiter;
- ◇ Si le nombre de disponibilités pour voir des patients dans une semaine est réduit, étaler les périodes en demi-journées plutôt qu'en journées complètes;
- ◇ Fixer une date de départ réaliste;
- ◇ Se fixer un délai raisonnable pour la réalisation du projet (entre 3 à 6 mois);
- ◇ Cesser de prendre des rendez-vous à compter de la période de mise en application, et ce, jusqu'à la date de départ;
- ◇ Informer les patients des changements apportés :
  - Par une lettre, affiches, dépliants disponibles à la réception;

## Mise en fonction

- Modifier le message téléphonique quelques mois à l'avance indiquant à quel moment cette nouvelle façon de faire entrera en vigueur.
- ◇ Votre partenaire de première ligne :  votre secrétaire. Elle doit :
  - Apprivoiser la clientèle à cette nouvelle façon de faire;
  - Questionner le patient pour mieux le diriger;
  - Avoir en main l'arborescence des soins et les professionnels qui les prodiguent;
  - Connaître les ressources mises à sa disposition.
- ◇ Savoir que les horaires seront dorénavant disponibles sur une période de 2 semaines à l'avance seulement, SAUF pour les cas suivants : CSST, arrêt de travail, santé mentale, grossesse où les rendez-vous pourront être donnés dans un délai d'environ 4 semaines;
- ◇ Anticiper et prévoir les besoins des patients qui seront vus dans la période des rendez-vous de la journée grâce à :
  - Une brève réunion d'équipe, au besoin; et
  - Une bonne communication entre tous les membres de l'équipe;
- ◇ Prévoir des rendez-vous de même type pour une période, soit pour les TDAH, grossesse, ou autres, permettant de gagner du temps;
- ◇ Optimiser la gestion de la salle d'attente, du personnel et du matériel, en s'assurant que les bureaux des médecins possèdent tout le matériel requis ou l'aide appropriée, au besoin et à l'heure requise pour rencontrer un patient qui aura, par exemple, une plaie à faire vérifier. Le médecin pourra observer l'état de la plaie et par la suite, l'infirmière prendra le relais pour faire le nouveau pansement au patient qui repartira satisfait de sa consultation médicale;
- ◇ Gérer les contraintes - grâce au lissage (répartition) des rendez-vous, les équipes apprendront à identifier où les délais se retrouvent, afin d'apporter les correctifs appropriés;
- ◇ Éliminer le gaspillage – identifier et limiter les étapes inutiles au sein des processus de soins.

### Les ajustements nécessaires

- ◇ Tout au long de cette transition, il est à prévoir qu'il y aura des bons coups et des moins bons. Des stratégies pour améliorer et/ou corriger les méthodes de travail vous seront proposées, afin d'obtenir l'objectif souhaité;
- ◇ Il ne faut pas pour autant se décourager et retourner à l'ancienne façon de faire. Ce n'est qu'une question de temps avant de voir rapidement un changement favorable apparaître et par la suite, s'installer.

### Viabilité

- ◇ Les rendez-vous sont beaucoup plus productifs, car les patients n'arrivent pas avec une longue liste de problèmes, mais plutôt avec un seul élément à aborder;
- ◇ Continuer d'essayer d'améliorer les façons de faire et d'en mesurer les résultats.

#### *Périodes plus achalandées :*

*Début de semaine*

*Début de l'hiver*

*Retour de vacances*

*Retour de garde*

### Périodes plus achalandées

- ◇ Prévoir des stratégies pour réussir à récupérer les temps d'absence, tels que :
  - Au retour, ne pas faire de sans rendez-vous;
  - Les tests de laboratoire seront vérifiés par d'autres médecins de l'équipe durant son absence;
  - Si nécessaire, prévoir d'ajouter à l'horaire des 1/2 journées de plus durant cette semaine, afin de récupérer le retard.

### Au final

- ◇ Être au cœur des décisions concernant les patients;
- ◇ Augmenter l'intérêt et la pertinence de la pratique;
- ◇ Retrouver du plaisir à pratiquer la médecine;
- ◇ Améliorer la qualité relationnelle dans le cadre de la pratique.