

Enquête



**RENDEZ-VOUS MEDICAUX NON HONORES
DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMES
ETAT DES LIEUX ET SOLUTIONS**

**Enquête auprès des médecins libéraux
d'Ile-de-France**

L'URPS MEDECINS

Les missions et le fonctionnement de l'URPS Médecins Libéraux Ile-de-France sont définis par le décret du 2 juin 2010 fixant les modalités de participation et de représentation des 24 000 médecins libéraux franciliens.

Les 80 médecins de l'Assemblée Générale de l'URPS sont élus tous les 5 ans par leurs confrères et exercent tous la médecine au quotidien, en Ile-de-France : ils apportent leur vision réaliste de l'exercice libéral dans toute sa diversité.

L'URPS médecins est l'interlocuteur de l'ARS et des pouvoirs publics sur toutes les questions impliquant la médecine libérale en Ile-de-France :

- l'offre de soins ;
- les schémas régionaux d'organisation des soins (SROS), en particulier le nouveau volet ambulatoire ;
- la permanence des soins ;
- l'installation ;
- les activités soumises à autorisation des établissements privés.

L'URPS Médecins Ile-de-France est une association loi 1901.

Son Bureau est composé comme suit :

Président :	Dr Bruno SILBERMAN, radiologue
Vice-président :	Dr Jean-Philippe GRUNDELER, généraliste
Vice-président :	Dr Bernard HUYNH, gynécologue-obstétricien
Trésorier :	Dr Georges SIAVELLIS, généraliste
Trésorier adjoint :	Dr Marc SYLVESTRE, psychiatre
Secrétaire général :	Dr Frédéric PRUDHOMME, gastro-entérologue
Secrétaire général adjoint :	Dr Marc BAILLARGEAT, généraliste
Secrétaire général adjoint :	Dr José CLAVERO, généraliste

Plus d'informations :

www.urps-med-idf.org

Comptes Twitter : URPS médecins IdF
et Soigner en Ile-de-France

secretariat@urps-med-idf.org

Tel : 01.40.64.14.70

URPS Médecins 12, rue Cabanis 75014 PARIS

AVANT-PROPOS

La Commission Accès aux Soins de l'URPS Médecins Ile-de-France a initié en février 2015 une enquête sur les soins non programmés et les rendez-vous non honorés auprès des médecins libéraux franciliens.

Cette enquête visait à étudier les modalités de réponses données par les médecins libéraux aux demandes de soins non programmés et à la gestion quotidienne des rendez-vous non honorés.

En répondant à cette enquête, près de 2825 médecins franciliens ont fait part de leurs perceptions et organisations pour répondre à cet enjeu de l'accès aux soins.

Les résultats de l'enquête révèlent des modalités de réponses aux soins non programmés et aux rendez-vous non honorés assez divers selon les spécialités, et les lieux d'exercice géographique, chacun démontrant sa capacité d'adaptation à un territoire et un environnement.

L'analyse de ces réponses a ouvert et ouvre de nombreux débats.

Débats de société, de l'instantanéité et du positionnement de la relation médecin-patient, du caractère non marchand de cette relation, de la nécessité de conserver cette qualité précieuse sans céder à la pression d'une demande sociétale qui serait trop éloignée du réel besoin des malades.

Rester disponible et efficient, intégrer les nouvelles technologies, sans céder à une logique du tout de suite sera sans doute l'équilibre à trouver pour les médecins libéraux dans l'organisation des soins de demain.

L'URPS Médecins Ile-de-France remercie les médecins libéraux franciliens qui ont accepté de participer à cette enquête et ont, grâce à leurs témoignages, enrichi la réflexion sur l'évolution de notre métier.

ONT PARTICIPE A LA REDACTION DE CE RAPPORT

La Commission Accès aux Soins

Dr Marc BROUDIC, Médecin Généraliste – Val d'Oise
Dr Bernard ELGHOZI, Médecin Généraliste – Val-de-Marne
Dr Richard HANDSCHUH, Médecin Généraliste – Paris
Dr Sylvie HUBINOIS, Pédiatre – Yvelines
Dr Jean-Michel KLEIN, ORL – Paris
Dr Nathalie LEROY, Médecin Généraliste – Seine-et-Marne
Dr Abraham SABBAH, Médecin Généraliste – Paris
Dr Georges SIAVELLIS, Médecin Généraliste – Seine-Saint-Denis
Dr David TARAC, Pédiatre – Paris
Dr Patrick TUBIANA, Gynécologue-Obstétricien, Hauts-de-Seine
Dr Joël WARO, Médecin Généraliste – Seine-et-Marne
Dr François WILTHIEN, Médecin Généraliste – Seine-Saint-Denis

Le service Etudes de l'URPS Médecins Ile-de-France

Marie GABORIT, Chargée de mission
Nathalie MICOLAS, Responsable Service Etudes
Alexandre GRENIER, Directeur

SOMMAIRE

L'URPS MEDECINS.....	1
AVANT-PROPOS.....	3
ONT PARTICIPE A LA REDACTION DE CE RAPPORT.....	4
SOMMAIRE.....	5
RESUME.....	6
INTRODUCTION.....	9
1 CONTEXTE.....	9
2 OBJECTIFS.....	9
METHODOLOGIE DE L'ETUDE.....	9
1 QUESTIONNAIRE.....	10
2 ADMINISTRATION.....	10
3 TRAITEMENT.....	10
RESULTATS.....	12
1. CARACTERISTIQUES SOCIO-DEMOGRAPHIQUES DES REpondANTS.....	12
1.1 <i>Sexe.....</i>	<i>12</i>
1.2 <i>Age.....</i>	<i>12</i>
1.3 <i>Année d'installation.....</i>	<i>12</i>
1.4 <i>Département d'exercice.....</i>	<i>13</i>
1.5 <i>Mode d'exercice.....</i>	<i>13</i>
1.6 <i>Spécialités.....</i>	<i>13</i>
2. L'ORGANISATION AU CABINET MEDICAL.....	15
2.1 <i>Plages en consultation libre sans rendez-vous.....</i>	<i>15</i>
2.2 <i>Secrétariat.....</i>	<i>15</i>
2.3 <i>Informatisation.....</i>	<i>16</i>
3. LES DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMES.....	18
3.1 <i>Caractérisation de ces demandes.....</i>	<i>18</i>
➤ <i>Délai de réponse.....</i>	<i>18</i>
➤ <i>Nombre de demandes.....</i>	<i>20</i>
➤ <i>Satisfaction de ces demandes.....</i>	<i>21</i>
➤ <i>Horaires de concentration de ces demandes.....</i>	<i>22</i>
➤ <i>Provenance de ces demandes.....</i>	<i>23</i>
3.2 <i>Traitement de ces demandes.....</i>	<i>25</i>
➤ <i>Modalités de traitement.....</i>	<i>25</i>
➤ <i>Alternatives proposées si impossibilité de traiter la demande.....</i>	<i>28</i>
➤ <i>Améliorations générales potentielles proposées par les répondants.....</i>	<i>30</i>
4. LES RENDEZ-VOUS NON HONORES.....	32
4.1 <i>Caractérisation de ces rendez-vous non honorés.....</i>	<i>32</i>
➤ <i>Nombre de rendez-vous non honorés et temps moyen de consultation perdu.....</i>	<i>32</i>
➤ <i>Caractérisation des patients n'honorant pas leur rendez-vous.....</i>	<i>34</i>
4.2 <i>Traitement de ces rendez-vous non honorés.....</i>	<i>35</i>
➤ <i>Mise en place d'un système efficient.....</i>	<i>35</i>
LES PISTES DE REFLEXION DE L'URPS MEDECINS ILE-DE-FRANCE.....	37
SOMMAIRE DES FIGURES.....	38
GLOSSAIRE.....	39
BIBLIOGRAPHIE.....	40
ANNEXE.....	41

RESUME

Contexte

Les soins non programmés et les rendez-vous non honorés ont un impact fort sur l'organisation quotidienne des journées des médecins libéraux. Pour autant ces deux aspects constituent des domaines d'études peu documentés en médecine libérale. C'est pourquoi l'URPS Médecins Ile-de-France a mené une enquête de terrain portant sur les réponses données à ces demandes de soins non programmés et à la gestion quotidienne des rendez-vous non honorés.

Objectifs

- Quantifier, décrire et caractériser les demandes de soins non programmés et les rendez-vous non honorés.
- Etudier les modalités de réponses apportées par les médecins libéraux franciliens.
- Mesurer l'incidence de ces comportements sur l'accès aux soins.
- Engager une réflexion sur la façon d'améliorer la gestion de ces demandes de soins non programmés et de ces rendez-vous non honorés et montrer l'intérêt de la coordination entre les médecins libéraux.

Méthode

Cette enquête est une enquête quantitative ciblant les médecins libéraux franciliens, excepté les chirurgiens, les gériatres et les néphrologues, soit une population de 17 762 médecins libéraux.

Pour les besoins de l'enquête, une définition des soins non programmés a été proposée par la Commission Accès aux Soins. En effet, les demandes de soins non programmées correspondent à des demandes de rendez-vous rapides qui sont souvent légitimes mais pour lesquelles les médecins peinent à trouver des créneaux disponibles. Ces demandes peuvent correspondre à une urgence ressentie. Or, en fonction des spécialités médicales, l'urgence ne se définit pas de la même manière. La définition de ce qu'est un soin non programmé n'est pas une évidence. Un travail de réflexion sur cette définition a donc été engagé par la Commission Accès aux Soins. Ce travail a permis d'aboutir à un consensus pour notre enquête avec la définition suivante : « *Les soins non programmés sont des soins pris de manière inhabituellement rapide sans être nécessairement urgents.* »

Un questionnaire de vingt questions élaboré par la Commission Accès aux Soins a été envoyé à ces médecins. La Commission a enregistré 2822 réponses, soit un taux de réponse de 15,9%.

Résultats

▪ L'organisation au cabinet

74% des répondants n'ont pas de plage de consultation libre sans rendez-vous.

Les 26% qui en ont réservent en moyenne 12h par semaine aux consultations libres sans rendez-vous.

▪ Les demandes de soins non programmés

➤ Caractérisation de ces demandes

- 40% des médecins répondants à l'enquête répondent aux demandes de soins non programmés sous 24h, 33% y répondent sous 48h et 27% sous 72h. Les pédiatres et les généralistes répondent plus souvent à ces demandes sous 24h, alors que les autres spécialistes y répondent plus souvent sous 72h.
- 74% des médecins interrogés reçoivent entre 0 et 5 demandes de soins non programmés par jour et 26% en reçoivent entre 6 et 10 par jour. Les pédiatres et les généralistes constatent de façon significative entre 6 et 10 demandes de soins non programmés par jour.
- 56% des répondants arrivent à satisfaire l'ensemble de ces demandes.
- Les demandes de soins non programmés se concentrent pour 97% des répondants en fin de journée, de 18h00 à 20h00.
- Dans 92% des cas la demande de soins non programmés émane directement du patient.
- Si la demande émane d'un patient déjà suivi, sa prise en charge en soins non programmés est facilitée dans 89% des cas. De même, si la demande émane d'un professionnel de santé, sa prise en charge en soins non programmés est facilitée dans 87% des cas.

➤ Traitement de ces demandes

Dans le cas où il est impossible de répondre à cette demande de rendez-vous, les médecins :

- dispensent en premier lieu des conseils téléphoniques et proposent une prise de rendez-vous ultérieure (54%)
- orientent le patient vers un confrère de même spécialité (29%)
- orientent le patient vers un centre de régulation type C15 (centre de réception et de régulation des appels) (17%).

▪ Les rendez-vous non honorés

➤ Caractérisation des rendez-vous non honorés

- Les médecins constatent :
 - Entre un et deux rendez-vous non honorés par jour pour 71 % d'entre eux
 - Plus de trois rendez-vous non honorés par jour pour 23 % d'entre eux
 - Aucun rendez-vous non honorés pour 6 % d'entre eux

Les dermatologues, les gynécologues (hors suivi de grossesse), les ophtalmologues et les radiologues sont les spécialistes qui constatent significativement le plus grand nombre de rendez-vous non honorés par jour : plus de trois.

- Les patients qui n'honorent pas leur rendez-vous sont plutôt de nouveaux patients pour un premier rendez-vous (39%), des patients en tiers payant (23%) et/ou des patients dont le rendez-vous est programmé depuis plus de 15 jours (22%).
- Les médecins répondants estiment perdre en moyenne 40 minutes de consultation par jour à cause de ces rendez-vous non honorés.

➤ Traitement de ces rendez-vous non honorés

- 59% des médecins ont mis en place des procédures de rappel de type rappel téléphonique, mail, SMS.
- 41% des médecins anticipent ces rendez-vous non honorés en doublonnant les rendez-vous sur certains créneaux horaires.

Les limites identifiées

Les résultats de cette enquête sont basés sur des données déclaratives, qui peuvent donc poser un problème de fiabilité. Par ailleurs, l'enquête ne permet pas d'obtenir l'opinion des patients.

Les pistes de réflexion de l'URPS Médecins Ile-de France

1. Instantanéité sociétale, immédiateté numérique : demande sociétale éloignée du besoin réel des malades
 - ➔ Nécessité de conserver le caractère non marchand de la relation médecin-patient qui s'avère être une qualité précieuse.
 - ➔ Nécessité d'éduquer les patients sur la notion d'urgence via la prévention, l'éducation pour la santé
 - ➔ Ne pas céder à une logique du tout de suite
2. Rester disponible et efficient
 - ➔ Au travers d'une organisation adaptée à son territoire, à sa pratique et à sa spécialité
3. Intégrer les nouvelles technologies
 - ➔ Proposer une prise de rendez-vous par internet pour libérer les lignes téléphoniques

INTRODUCTION

1 Contexte

Les demandes de soins non programmées correspondent à des demandes de rendez-vous rapides qui sont souvent légitimes mais pour lesquelles les médecins peinent à trouver des créneaux disponibles du fait des plannings surchargés par les rendez-vous moins urgents pris de longue date correspondants à la prise en charge des maladies chroniques. Ces délais de rendez-vous importants entraînent quant à eux des désistements pour lesquels les patients ne décommandent pas toujours à l'avance.

Ces demandes de soins non programmés et ces rendez-vous non honorés désorganisent le travail des médecins au quotidien. L'accumulation des rendez-vous imprévus provoque des retards dans le programme de la journée, ce qui oblige les médecins à travailler plus tard le soir, à faire du surbooking ou à refuser certains patients tout en les orientant vers un confrère ou vers le centre C15 le plus proche. Les médecins sont donc contraints de s'adapter à ces demandes et désistements quotidiens, qui sont chronophages et génèrent du stress.

Face à cette désorganisation de l'exercice quotidien, quelles sont les modalités de réponse des médecins libéraux ? Existe-t-il des solutions concrètes ? Comment peut-on améliorer la qualité de l'exercice quotidien des médecins libéraux qui doivent gérer de plus en plus les problématiques administratives et possèdent de moins en moins de temps à consacrer à l'exercice clinique ? Afin d'engager une réflexion sur ces thèmes, la Commission Accès aux Soins de l'URPS Médecins Ile-de-France a souhaité réaliser une enquête descriptive au niveau régional.

2 Objectifs

- Quantifier, décrire et caractériser les demandes de soins non programmés et les rendez-vous non honorés.
- Etudier les modalités de réponses apportées par les médecins libéraux franciliens.
- Mesurer l'incidence de ces comportements sur l'accès aux soins.
- Engager une réflexion sur la façon d'améliorer la gestion de ces demandes de soins non programmés et de ces rendez-vous non honorés et montrer l'intérêt de la coordination entre les médecins libéraux.

METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Cette enquête quantitative ciblait les médecins libéraux franciliens dont les spécialités sont les suivantes :

Cardiologues (878 destinataires), Dermatologues (789 destinataires), Endocrinologues (167 destinataires), Gastro-entérologues (413 destinataires), Généralistes (8730 destinataires), Gynécologues (hors suivi de grossesse) (1252 destinataires : 421 gynécologie médicale et 831 gynécologie obstétrique), Neurologues (138 destinataires), Ophtalmologues (983 destinataires), ORL (528 destinataires), Pédiatres (719 destinataires), Pneumologues (135

destinataires), Psychiatres (1688 destinataires), Rhumatologues (381 destinataires), Radiologues (961 destinataires), soit 17 762 médecins libéraux (*source : base de données interne*)

1 Questionnaire

Un questionnaire de vingt de questions élaboré par la Commission Accès aux Soins a été envoyé aux médecins. Ce questionnaire comportait trois parties :

- **La demande de soins non programmés**

Cette partie s'attachait à décrire les demandes de soins non programmés : quantification, caractérisation, modes de traitement, solutions.

- **Les rendez-vous non honorés**

Cette partie s'intéressait aux rendez-vous non honorés : quantification, caractérisation, modes de traitement, solutions.

- **Caractéristiques personnelles du répondant**

Cette troisième et dernière partie s'intéressait aux caractéristiques du médecin répondant ainsi qu'à l'organisation de son cabinet : sexe, année de naissance, année d'installation, département d'exercice, mode d'exercice, spécialité, plages horaires pour les consultations sans rendez-vous, secrétariat, informatisation.

Annexe : Questionnaire d'enquête

2 Administration

Le mode d'administration appliqué pour cette enquête est un envoi par courrier doublé par un envoi par mail lorsque l'URPS disposait de celui-ci (17 762 adresses postales et 6 612 mails à partir de la base de données de l'URPS Médecins Ile-de-France). L'envoi par courrier, accompagné d'un courrier explicatif et d'une enveloppe T pour le retour a été effectué en février 2015. L'envoi par mail a été effectué début mars 2015. La collecte des données a duré un mois. Dans tous les cas, l'anonymat des répondants a été respecté.

3 Traitement

Les questionnaires ont été saisis et traités sous le logiciel MODALISA. L'exploitation a été effectuée au cours du deuxième trimestre 2015.

Pour l'analyse, les non réponses ont été supprimées et les réponses ont été traitées sur l'ensemble des médecins répondants. L'analyse a été effectuée à partir de tris à plat et de tris croisés. Les comparaisons entre les différents groupes ont été établies à partir de test du Khi-2 et du PEM (Pourcentage de l'Ecart Maximum). Ce PEM est un outil statistique indiquant l'intensité de la corrélation statistique existante entre deux modalités. Il est indiqué en vert dans les tableaux présentés.

Le présent rapport fournit les premiers résultats (tris à plat) de l'enquête ainsi que quelques analyses plus approfondies (« focus ») et donne les pistes de réflexion de l'URPS. Dans un second temps, un rapport comportant des analyses plus fines (tris croisés) notamment avec des analyses par spécialité pourra être édité.

RESULTATS

Deux mille huit cents vingt-deux médecins (2 822) ont participé à cette étude. Le taux de réponses atteint 15.9%.

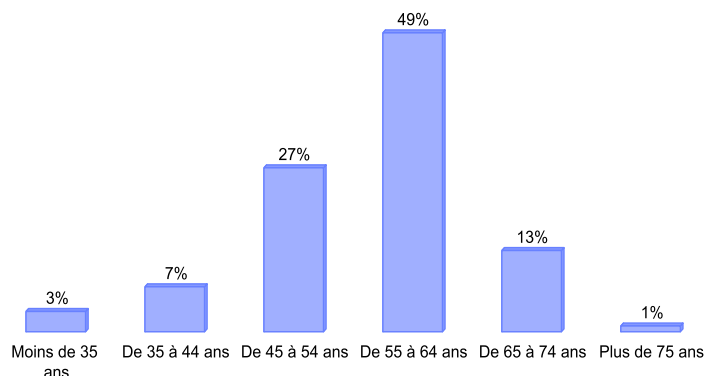
1. Caractéristiques socio-démographiques des répondants

1.1 Sexe

La majorité des répondants au questionnaire sont des hommes (55% vs 45% de femmes).

1.2 Age

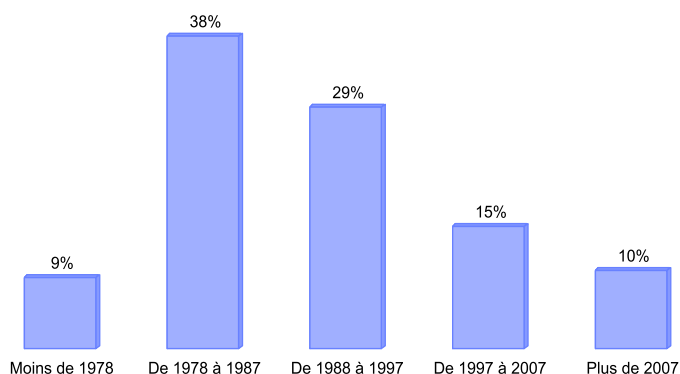
La majorité des répondants ont entre 55 et 64 ans (49%).



Graphe 1 : Age des répondants

1.3 Année d'installation

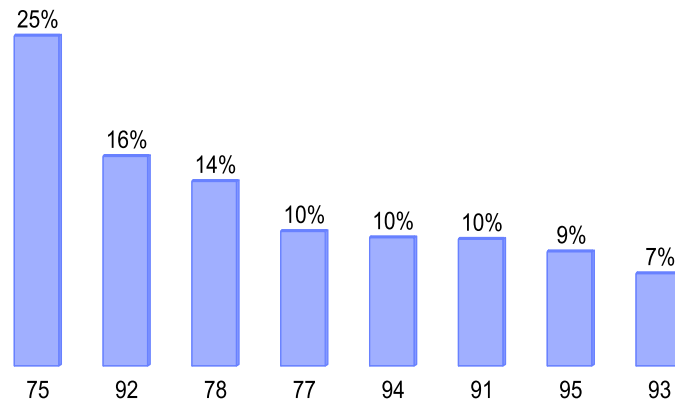
38 % des répondants se sont installés en libéral entre 1978 et 1987.



Graphe 2 : Année d'installation des répondants

1.4 Département d'exercice

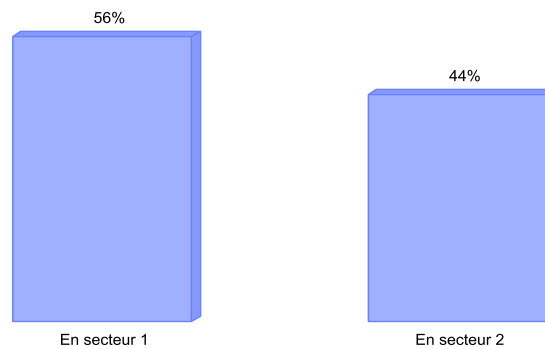
25 % des répondants exercent à Paris.



Graph 3 : Département d'exercice des répondants

1.5 Mode d'exercice

Les répondants exercent presque autant en groupe qu'en individuel (52% en groupe vs 48% en individuel), en majorité en secteur 1 (56% en secteur 1 vs 44% en secteur 2).

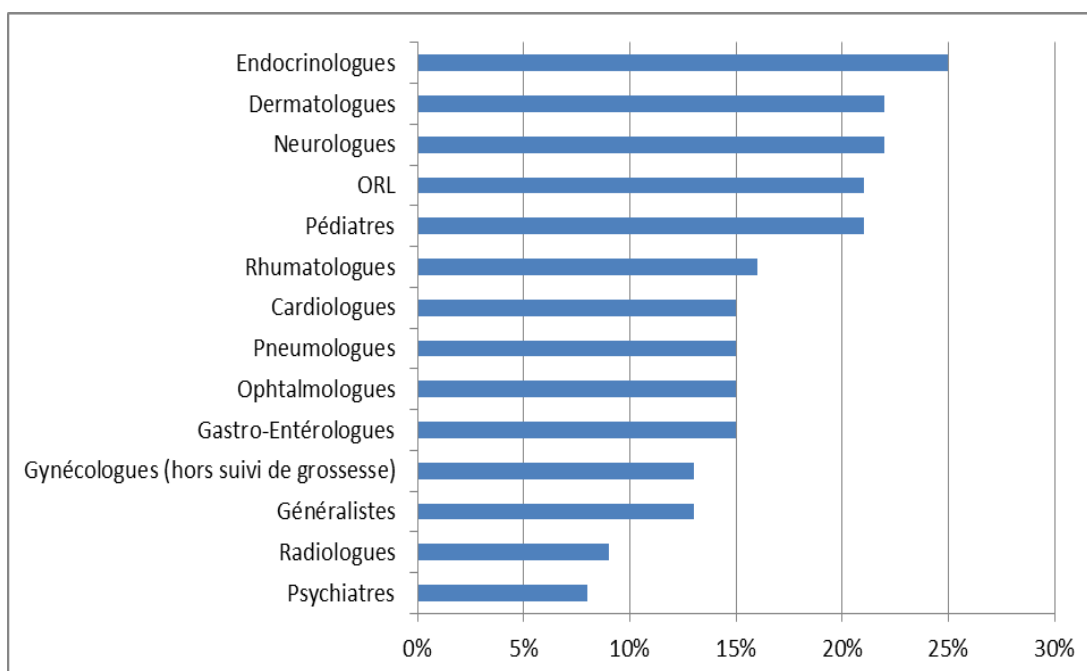


Graph 4 : Secteur d'exercice des répondants

1.6 Spécialités

Les spécialistes qui se sont le plus mobilisées pour répondre au questionnaire sont les endocrinologues (25%), les dermatologues (22%), neurologues (22%), les ORL (21%) et les pédiatres (21%).

Spécialités	Nombre de destinataires	Nombre de répondants
Endocrinologues	167	42
Dermatologues	789	171
Neurologues	138	31
ORL	528	112
Pédiatres	719	153
Rhumatologues	381	62
Cardiologues	878	129
Pneumologues	135	20
Ophtalmologues	983	146
Gastro-Entérologues	413	62
Gynécologues (hors suivi de grossesse)	1252	157
Généralistes	8730	1176
Radiologues	961	82
Psychiatres	1688	142



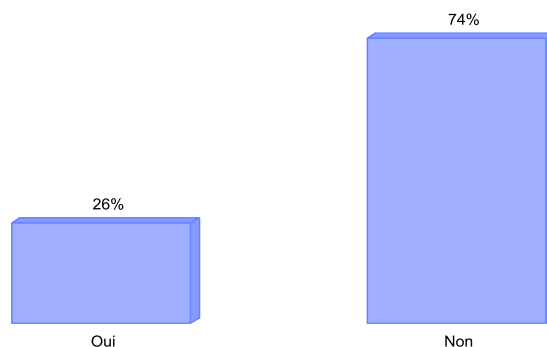
Graphe 5 : Pourcentage de répondants par spécialité

2. L'organisation au cabinet médical

2.1 Plages en consultation libre sans rendez-vous

74% des répondants n'ont pas de plage de consultation libre sans rendez-vous.

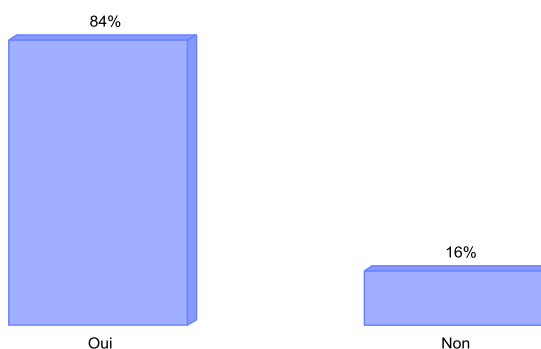
Les 26% qui en ont réservent en moyenne 12h par semaine aux consultations libres sans rendez-vous. (Taux de réponse de 98%)



Graphe 6 : Plage en consultation libre sans rendez-vous

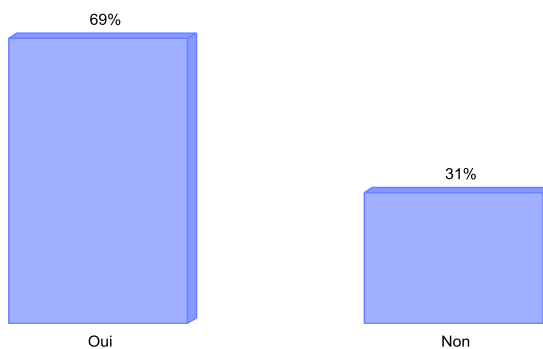
2.2 Secrétariat

84% des médecins ont un secrétariat qui est quasiment autant sur place (48%) que distant (44%), pour 8% des cabinets, le secrétariat se fait à la fois sur place et à distance.



Graphe 7 : Secrétariat

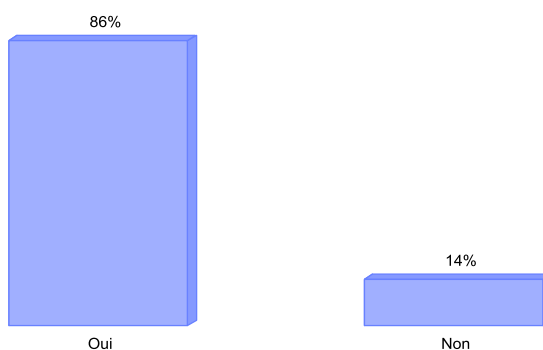
Pour 69% des cabinets, le secrétariat couvre l'ensemble des horaires d'ouverture. Lorsque ce n'est pas le cas, le secrétariat couvre en moyenne 67% des horaires d'ouverture.



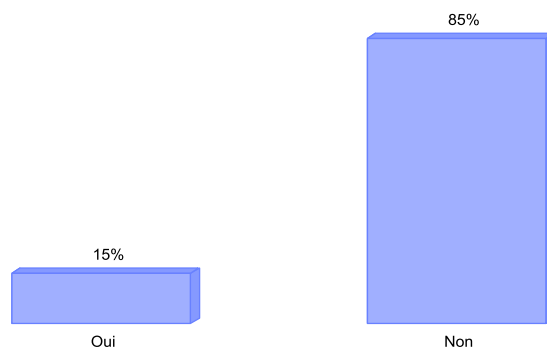
Graphe 8 : Couverture de la totalité des horaires d'ouverture

2.3 Informatisation

Parmi les répondants, le cabinet est majoritairement informatisé (86%) et le médecin possède un agenda partagé avec son secrétariat (74%). Par contre, une majorité de médecins (85%) n'accepte pas les prises de rendez-vous par internet.



Graphe 9 : Informatisation du cabinet



Graphe 10 : Prise de rendez-vous par internet

FOCUS SUR L'INFORMATISATION DES CABINETS

Informatisation par spécialité

Khi2=176,2 ddl=14 p=0,001 (Val. théoriques < 5 = 2) V de Cramer=0,26

	Oui	Non	Total
Cardiologue	121	8	129
Dermatologue	140	30	170
Endocrinologue	36	6	42
Gastro-entérologue	55	6	61
Gynécologue (hors suivi de grossesse)	125	29	154
Neurologue	29	2	31
Rhumatologue	50	12	62
Ophtalmologue	127	19	146
ORL	95	17	112
Pédiatre	118	35	153
Pneumologue	19	1	20
Psychiatre	75	65	140
Radiologue	80	2	82
Généraliste	1 057	115	1 172
Autre	122	16	138
Total	2 249	363	2 612

Les spécialistes **les plus informatisés** sont les **cardiologues**, les **radiologues** et les **généralistes**. A l'inverse, les spécialistes **les moins informatisés** sont les **gynécologues** (hors suivi de grossesse), les **pédiatres** et les **psychiatres**.

Informatisation par département d'exercice

Khi2=47,7 ddl=7 p=0,001 (Très significatif) V de Cramer=0,133

	Oui	Non	Total
Paris (75)	530	140	670
Hauts-de-Seine (92)	369	58	427
Yvelines (78)	338	38	376
Seine-et-Marne (77)	249	22	271
Val-de-Marne (94)	223	36	259
Essonne (91)	231	25	256
Val-d'Oise (95)	197	37	234
Seine-Saint-Denis (93)	172	17	189
Total	2 309	373	2 682

Paris est le département **le moins informatisé**.

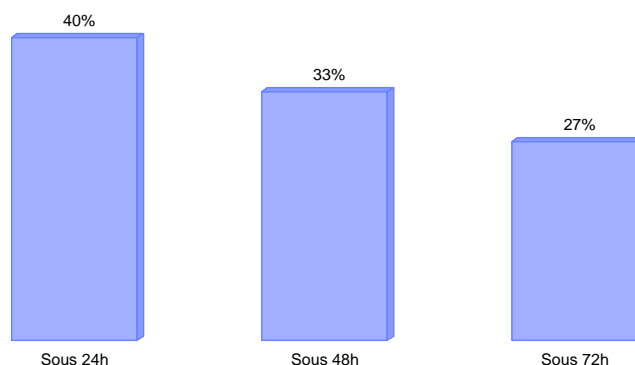
Les **Yvelines**, la **Seine-et-Marne**, l'**Essonne** et la **Seine-Saint-Denis** sont les départements **les plus significativement informatisés**.

3. Les demandes de soins non programmés

3.1 Caractérisation de ces demandes

➤ *Délai de réponse*

40% des médecins répondent aux demandes de soins non programmés sous 24h, 33% y répondent sous 48h et 27% sous 72h.



Graphe 11 : Délai de réponse aux demandes de soins non programmés

FOCUS SUR LES DELAIS DE REPONSE AUX DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMES

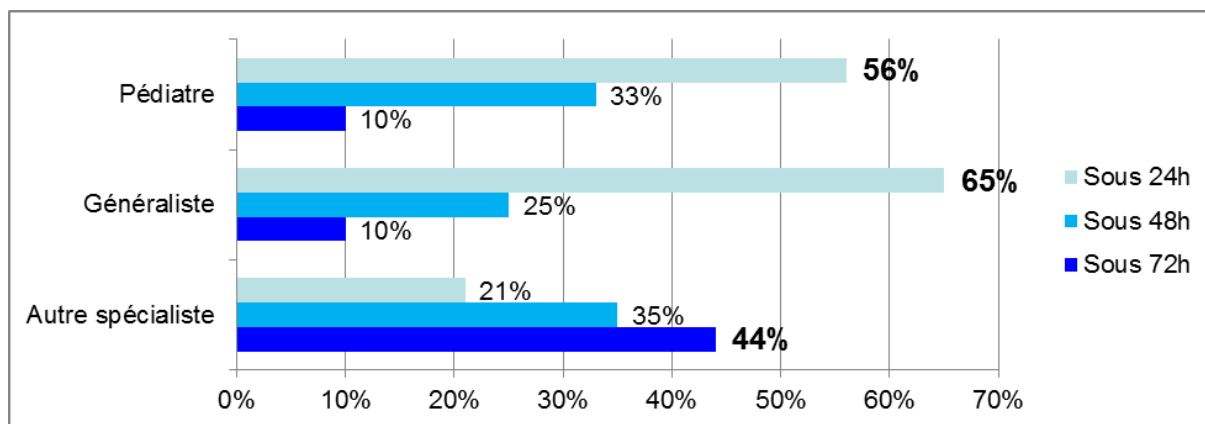
Délai de réponse aux demandes de soins non programmés par spécialité

Khi2=477,3 ddl=4 p=0,001 (Très significatif) V de Cramer=0,308

	Sous 24h	Sous 48h	Sous 72h	Total
Autre spécialiste	255	417	532	1 204
Pédiatre	97	38	15	150
Généraliste	649	386	121	1 156
Total	1 001	841	668	2 510

Ce tableau démontre que les **pédiatres** et les **généralistes** répondent « plus souvent » aux demandes de soins non programmés **sous 24h** que les autres spécialistes.

A l'inverse, les **autres spécialistes** répondent « plus souvent » à ces demandes **sous 72h**.



Graphique 12 : Délai de réponse aux demandes de soins non programmés par spécialité

Délai de réponse demandes de soins non programmés par département

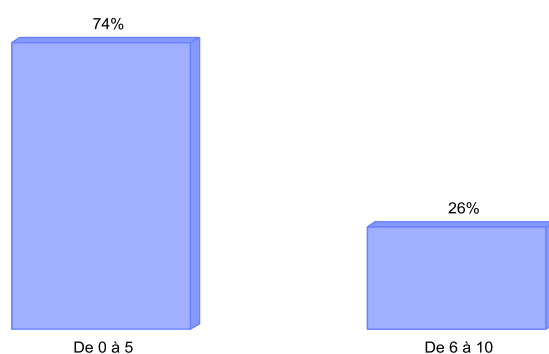
Khi2=12,5 ddl=14 p=0,563 (Peu significatif) V de Cramer=0,049

	Sous 24h	Sous 48h	Sous 72h	Total
Paris (75)	239	220	179	638
Hauts-de-Seine (92)	166	129	114	409
Yvelines (78)	142	117	100	359
Seine-et-Marne (77)	111	83	69	263
Val-de-Marne (94)	106	89	60	255
Essonne (91)	112	76	59	247
Val-d'Oise (95)	89	84	54	227
Seine-Saint-Denis (93)	84	56	39	179
Total	1 049	854	674	2 577

On constate que le département de la **Seine-Saint-Denis** répond plus souvent aux demandes de soins non programmés **sous 24h** que les autres départements.

➤ *Nombre de demandes*

74% des médecins interrogés reçoivent entre 0 et 5 demandes de soins non programmés par jour. 26% en reçoivent entre 6 et 10 par jour.



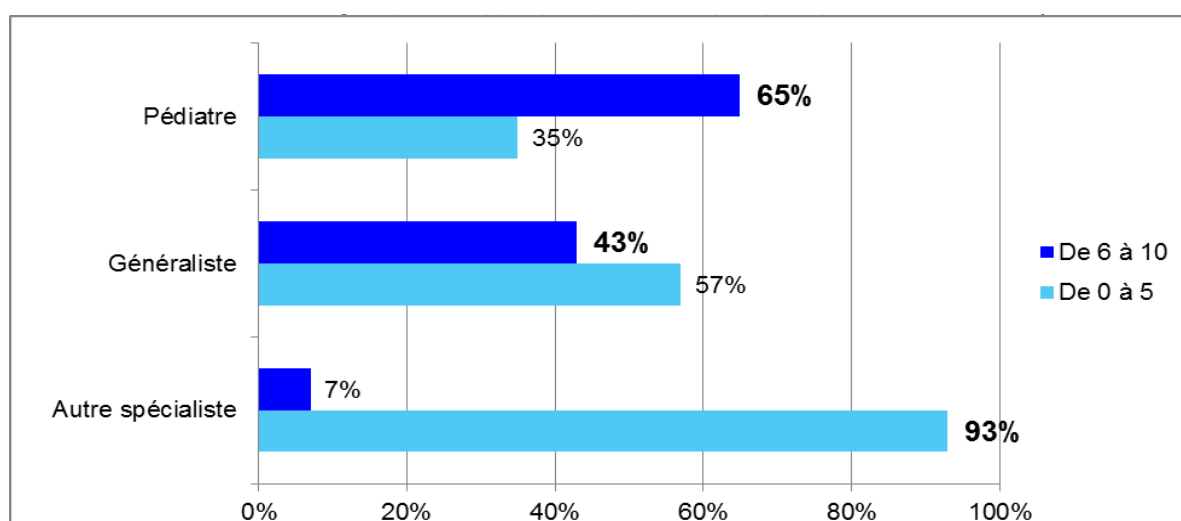
Graph 13 : Nombre de demandes de soins non programmés par jour

FOCUS SUR LE NOMBRE DE DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMÉS PAR JOUR

Nombre de demandes de soins non programmés par jour par spécialité

	De 0 à 5	De 6 à 10	Total
Autre spécialiste	1 181	83	1 264
Pédiatre	51	96	147
Généraliste	653	499	1 152
Total	1 885	678	2 563

Khi2=539,4 ddl=2 p=0,001 (Très significatif) V de Cramer=0,459



Les **pédiatres** et les **généralistes** constatent de façon significative **entre 6 et 10** demandes de soins non programmés par jour.

Les autres spécialistes constatent significativement entre 0 et 5 demandes de soins non programmés par jour.

Nombre de demandes de soins non programmés par jour par département d'exercice

Khi2=111,5 ddl=14 p=0,001 (Très significatif) V de Cramer=0,146

	De 0 à 2	De 3 à 5	De 6 à 10	Total
Paris (75)	340	203	116	659
Hauts-de-Seine (92)	167	142	102	411
Yvelines (78)	118	135	116	369
Seine-et-Marne (77)	70	98	97	265
Val-de-Marne (94)	84	110	64	258
Essonne (91)	79	90	87	256
Val-d'Oise (95)	79	85	66	230
Seine-Saint-Denis (93)	49	83	49	181
Total	986	946	697	2 629

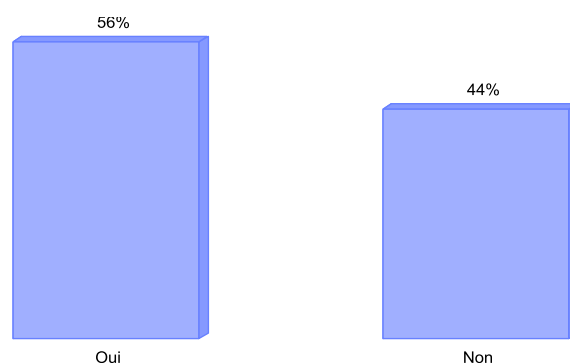
Paris est le département dans lequel on recense le moins de demandes de soins non programmés : **entre 0 et 2**.

Le **Val-de-Marne** et la **Seine-Saint-Denis** recensent significativement **entre 3 et 5** demandes de soins non programmées par jour.

Les **Yvelines**, la **Seine-et-Marne** et l'**Essonne** sont les départements qui recensent le plus de demandes de soins non programmés par jour : **entre 6 et 10**.

➤ *Satisfaction de ces demandes*

56% des répondants arrivent à satisfaire l'ensemble de ces demandes.



Graph 15 : Satisfaction des demandes de soins non programmés

FOCUS SUR LE DEGRE DE SATISFACTION DE CES DEMANDES

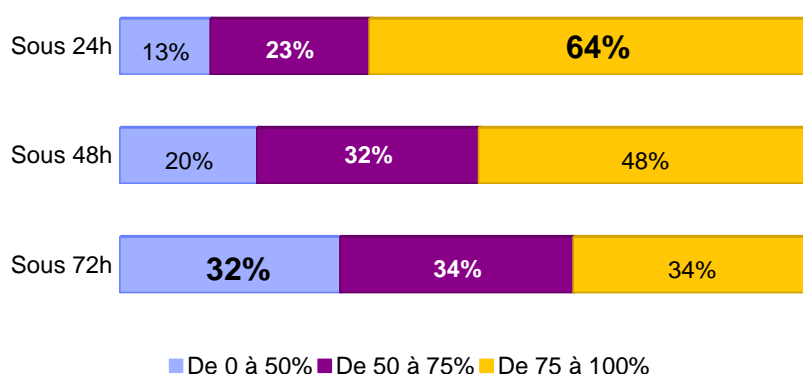
Degré de satisfaction des demandes de soins non programmés en fonction du délai de réponse

Khi2=163,5 ddl=4 p=0,001 (Très significatif) V de Cramer=0,179

	De 0 à 50%	De 50 à 75%	De 75 à 100%	Total
Sous 24h	136	238	662	1 036
Sous 48h	168	272	409	849
Sous 72h	215	227	232	674
Total	519	737	1 303	2 559

Le tableau ci-dessus nous indique que les médecins répondants aux demandes de soins non programmés **sous 24h** arrivent significativement à **satisfaire entre 75 et 100%** de ces demandes. A l'inverse, les médecins répondants à ces demandes **sous 72h** n'arrivent significativement à satisfaire qu'**entre 0 et 50%** des demandes.

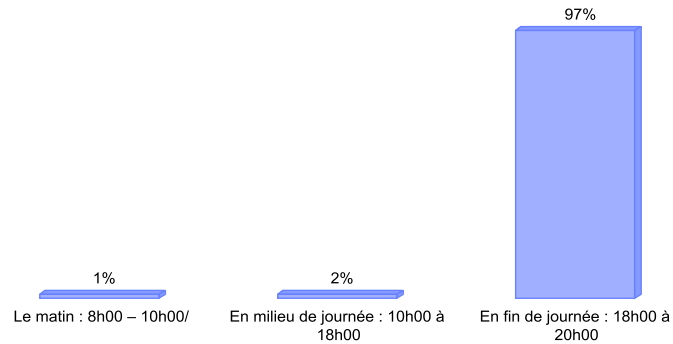
Plus les médecins répondent rapidement aux demandes plus ils arrivent à satisfaire ces demandes. Moins ils répondent rapidement moins ils n'arrivent à les satisfaire.



Graphe 16 : Degré de satisfaction des demandes de soins non programmés en fonction du délai de réponse

➤ *Horaires de concentration de ces demandes*

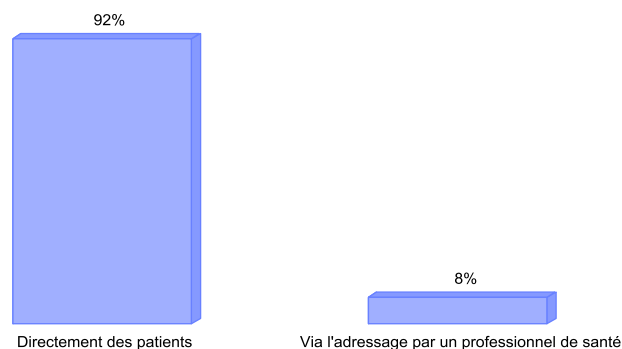
Les demandes de soins non programmés se concentrent pour 97% des répondants en fin de journée, de 18h00 à 20h00. (Taux de réponse de 87%)



Graphe 17 : Horaires de concentration de ces demandes

➤ *Provenance de ces demandes*

Dans 92% des cas la demande de soins non programmés émane directement du patient. Si la demande émane d'un patient déjà suivi, sa prise en charge en soins non programmés est facilitée dans 89% des cas. De même, si la demande émane d'un professionnel de santé, sa prise en charge en soins non programmés est facilitée dans 87% des cas.



Graphe 18 : Provenance des demandes

FOCUS SUR LA PROVENANCE DES DEMANDES

Provenance des demandes en fonction de la spécialité

Khi²=569,2 ddl=14 p=0,001 (Val. théoriques < 5 = 5) V de Cramer=0,476

	Directement des patients	Via l'adressage par un professionnel de santé	Total
Cardiologue	71	46	117
Dermatologue	145	10	155
Endocrinologue	27	11	38
Gastro-entérologue	48	8	56
Gynécologue (hors suivi de grossesse)	151	3	154
Neurologue	19	11	30
Rhumatologue	46	10	56
Ophthalmologue	131	6	137
ORL	93	12	105
Pédiatre	151		151
Pneumologue	17	2	19
Psychiatre	105	23	128
Radiologue	33	43	76
Généraliste	1 153	5	1 158
Autre	107	27	134
Total	2 297	217	2 514

Dans 92% des cas la demande de soins non programmés émane directement du patient. Ce résultat global cache des résultats plus dispersés si on effectue une analyse par spécialité.

On peut regrouper les spécialités en deux catégories :

1. **Les spécialistes de « premier recours » : gynécologues (hors suivi de grossesse), ophtalmologues, pédiatres et généralistes** : pour qui les demandes de soins non programmés sont significativement plus souvent effectuées directement par les patients.
2. **Les spécialistes de « second recours » : cardiologues, endocrinologues, neurologues, rhumatologues, et radiologues** : ont significativement plus répondu que ces demandes venaient d'un professionnel de santé.

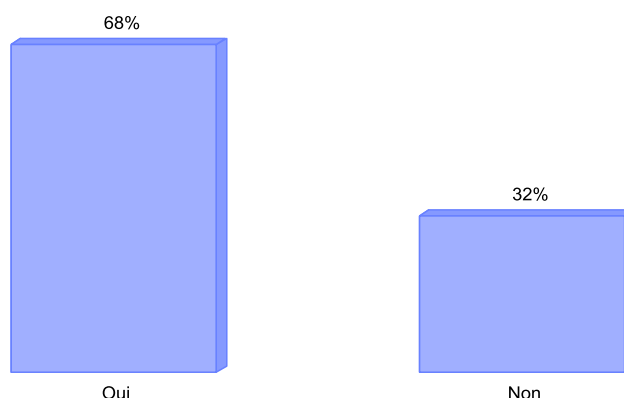
Les **psychiatres** ont également plus répondu que ces demandes venaient d'un professionnel de santé.

***NB :** Les résultats ne sont pas significatifs pour les gastro-entérologues et les pneumologues.*

3.2 Traitement de ces demandes

➤ Modalités de traitement

68% des médecins prévoient un temps réservé dans la journée pour répondre aux demandes de soins non programmés.

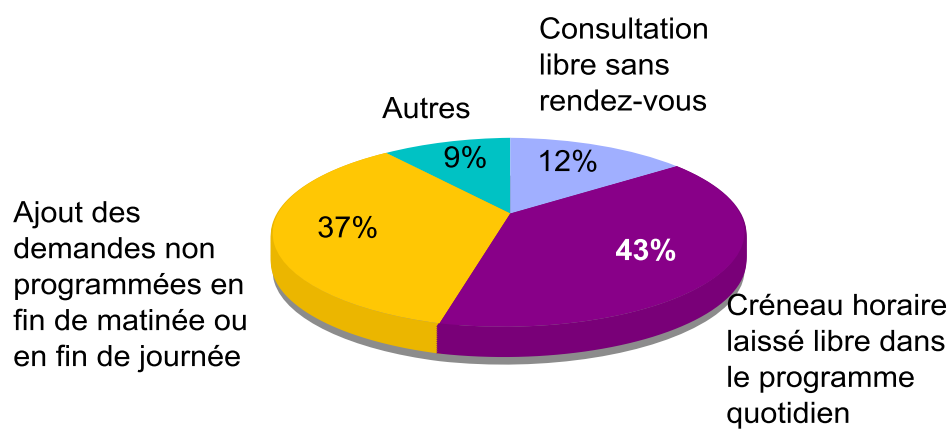


Graphique 19 : Temps réservé dans la journée pour répondre à ces demandes

43% des répondants gèrent les demandes de soins non programmés via un créneau horaire spécifique laissé libre dans leur programme quotidien. 37% ajoutent ces demandes en fin de matinée ou en fin de journée et 12% exercent en consultation libre sans rendez-vous.

Les personnes ayant répondu « autres » gèrent ces demandes de la façon suivante :

- « Entre deux rendez-vous » (41%)
- « Sur les créneaux des patients qui se désistent » (14%)
- « Rendez-vous doublés » (10%)
- « En fonction de l'urgence, décalage de certains rendez-vous » (10%)
- « Rendez-vous pris durant la pause déjeuner ou les pauses » (6%)
- « Au fur et à mesure » (4%)
- « SOS Médecins » (2%)
- « Urgences prise en charge par l'interne » (2%)
- « Ajout à d'autres horaires » (2%)
- « Temps de consultation très étendu dans la journée et dans la semaine, qui garantit de la place » (2%)
- « Télémédecine » (1%)
- « Visites hors horaires de consultation » (1%)
- « Le jour même si cas aigu ou pendant les vacances scolaires » (1%)
- « Réponse par mail direct » (1%)
- « Téléphone » (1%)



Graphe 20 : Modalités de traitement des demandes de soins non programmés

FOCUS SUR LES MODALITES DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Modalités de traitement des demandes de soins non programmés par spécialité

Khi2=218,7 ddl=42 p=0,001 (Val. théoriques < 5 = 12) V de Cramer=0,173

	Consultation libre sans rendez-vous	Créneau horaire laissé libre dans le programme quotidien	Ajout des demandes non programmées en fin de matinée ou en fin de journée	Autres	Total
Cardiologue	2	38	49	4	93
Dermatologue	2	55	58	19	134
Endocrinologue	1	6	13	4	24
Gastro-entérologue	1	17	9	2	29
Gynécologue (hors suivi de grossesse)	5	70	59	13	147
Neurologue	2	7	5	2	16
Rhumatologue	1	21	26	4	52
Ophtalmologue	3	62	42	11	118
ORL	1	47	40	4	92
Pédiatre	4	114	75	16	209
Pneumologue		6	10		16
Psychiatre	2	24	24	7	57
Radiologue	2	16	4	3	25
Généraliste	268	508	428	101	1 305
Autre	5	50	46	11	112
Total	299	1 041	888	201	2 429

Les **généralistes** privilégient plus les plages de **consultations libres sans rendez-vous**.

Les **ophtalmologues**, les **pédiatres** et les **radiologues** privilégient un **créneau horaire laissé libre dans le programme quotidien**.

Les **cardiologues**, les **rhumatologues** et les **pneumologues** ajoutent plus souvent les **demandes en fin de matinée ou en fin de journée**.

Modalités de traitement des demandes de soins non programmés par département
d'exercice

Khi2=29,6 ddl=21 p=0,101 (Assez significatif) V de Cramer=0,063

	Consultation libre sans rendez-vous	Créneau horaire laissé libre dans le programme quotidien	Ajout des demandes non programmées en fin de matinée ou en fin de journée	Autres	Total
Paris (75)	46	241	178	54	519
Hauts-de-Seine (92)	44	177	149	36	406
Yvelines (78)	49	170	132	27	378
Seine-et-Marne (77)	43	116	104	28	291
Val-de-Marne (94)	33	107	92	16	248
Essonne (91)	32	112	99	23	266
Val-d'Oise (95)	29	95	81	13	218
Seine-Saint-Denis (93)	32	55	73	16	176
Total	308	1 073	908	213	2 502

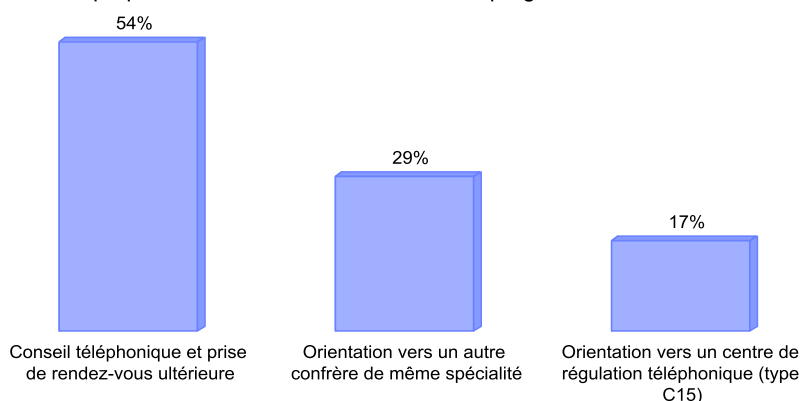
On constate que la solution privilégiée à **Paris** pour gérer les demandes de soins non programmés est de laisser un **créneau horaire libre dans le programme quotidien**. En **Seine-Saint-Denis**, les médecins proposent plus souvent des **plages de consultations libres sans rendez-vous**.

➤ *Alternatives proposées si impossibilité de traiter la demande*

Dans le cas où il est impossible de répondre à cette demande de rendez-vous, les médecins :

- dispensent en premier lieu des conseils téléphoniques et proposent une prise de rendez-vous ultérieure (54%)
- orientent le patient vers un confrère de même spécialité (29%)
- orientent le patient vers un centre de régulation type C15 (centre de réception et de régulation des appels) (17%).

Alternative proposée aux demandes de soins non programmés



Graphe 21 : Alternatives proposées à la prise en charge des demandes de soins non programmés

FOCUS SUR LES ALTERNATIVES PROPOSEES

Alternative proposée aux demandes de soins non programmés par spécialité

Khi2=304,9 ddl=28 p=0,001 (Val. théoriques < 5 = 1) V de Cramer=0,201

	Conseil téléphonique et prise de rendez-vous ultérieure	Orientation vers un autre confrère de même spécialité	Orientation vers un centre de régulation téléphonique (type C15)	Total
Cardiologue	98	54	33	185
Dermatologue	136	83	6	225
Endocrinologue	31	16	2	49
Gastro-entérologue	45	29	1	75
Gynécologue (hors suivi de grossesse)	139	63	7	209
Neurologue	27	5	2	34
Rhumatologue	48	33	4	85
Ophtalmologue	92	79	10	181
ORL	77	61	10	148
Pédiatre	127	65	42	234
Pneumologue	12	6	6	24
Psychiatre	92	86	18	196
Radiologue	47	34	9	90
Généraliste	959	419	476	1 854
Autre	97	63	9	169
Total	2 027	1 096	635	3 758

On peut distinguer 3 groupes :

- 1) Conseil téléphonique et prise de rendez-vous ultérieur : **dermatologues, gynécologues** (hors suivi de grossesse), **neurologues**.
- 2) Orientation vers un confrère de même spécialité : **dermatologues, gastro-entérologues, rhumatologues, ophtalmologues, ORL, psychiatres, radiologues**.
- 3) Orientation vers un centre de régulation téléphonique (type C15) : **généralistes**.

Alternative proposée aux demandes de soins non programmés par département d'exercice

Khi2=51,0 ddl=14 p=0,001 (Très significatif) V de Cramer=0,081

	Conseil téléphonique et prise de rendez-vous ultérieure	Orientation vers un autre confrère de même spécialité	Orientation vers un centre de régulation téléphonique (type C15)	Total
Paris (75)	508	322	118	948
Hauts-de-Seine (92)	332	196	90	618
Yvelines (78)	306	153	96	555
Seine-et-Marne (77)	211	95	86	392
Val-de-Marne (94)	203	106	75	384
Essonne (91)	200	77	80	357
Val-d'Oise (95)	183	89	66	338
Seine-Saint-Denis (93)	141	69	51	261
Total	2 084	1 107	662	3 853

Si on analyse par département, on s'aperçoit que les médecins installés à **Paris orientent** de façon un peu plus significative **les patients vers un autre confrère de même spécialité**, alors que les **médecins Seine-et-Marnais et Essonnais orientent** un peu plus significativement **les patients vers un centre de régulation de type Centre 15**.

➤ *Améliorations générales potentielles proposées par les répondants*

Les améliorations proposées par les médecins pour gérer ces demandes de soins non programmés sont les suivantes :

- « *Eduquer les patients* » (16%)
- « *Augmentation du nombre de médecins, plus de médecins (sans précisions). Augmentation du numerus clausus. Reprise de la démographie médicale* » (16%)
- « *Eduquer les patients sur la notion d'urgence* » (14%)
- « *Plus de respect des patients envers les médecins (mauvaise foi, se croient tout permis, prévenir à l'avance...)* » (12%)
- « *Laisser des plages horaires libres pour les urgences* » (6%)
- « *Appliquer une surcote, une cotation, un tarif spécifique* » (5%)
- « *Avoir un vrai secrétariat, assistantat pour l'organisation des plannings* » (4%)
- « *Développer des centres de santé, maison médicale, médecins en groupe* » (4%)
- « *Plus de médecins dans ma spécialité* » (4%)
- « *Avoir un maximum de consultations libres* » (4%)

- « Conseiller par téléphone » (3%)
- « Taxer les demandes abusives (pénalités pour les rendez-vous non honorés) » (2%)
- « Décharger les médecins des contraintes non médicales (papiers administratifs) » (2%)
- « Que les patients prennent conseils auprès des généralistes » (2%)
- « Faire encore plus d'heures, travailler plus, augmentation des horaires, encore plus de disponibilité » (1%)
- « Ne faire que des consultations sur rendez-vous » (1%)
- « Connaître les disponibilités des autres praticiens » (1%)
- « Orientation des patients sur les urgences des hôpitaux » (1%)
- « Eviter des rendez-vous à plus de 5 jours »
- « Organisation d'un nouveau système de santé »
- « Possibilité pour les patients de s'absenter de leur travail pour consulter »
- « Que les praticiens ne prennent en charge que leur clientèle »
- « Des horaires de secrétariat plus larges »

4. Les rendez-vous non honorés

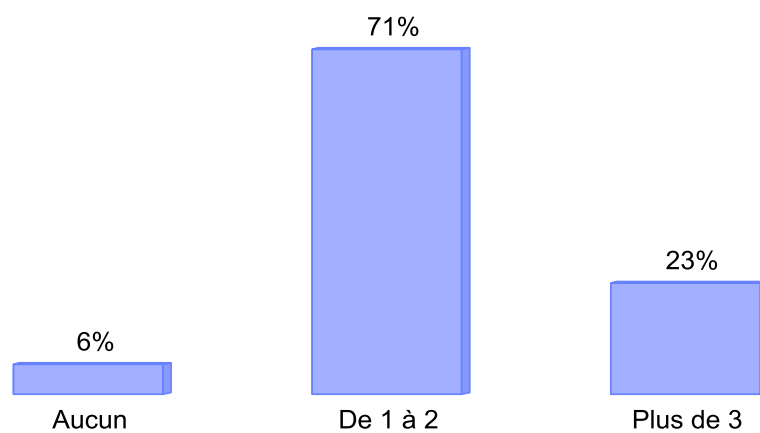
4.1 Caractérisation de ces rendez-vous non honorés

➤ *Nombre de rendez-vous non honorés et temps moyen de consultation perdu*

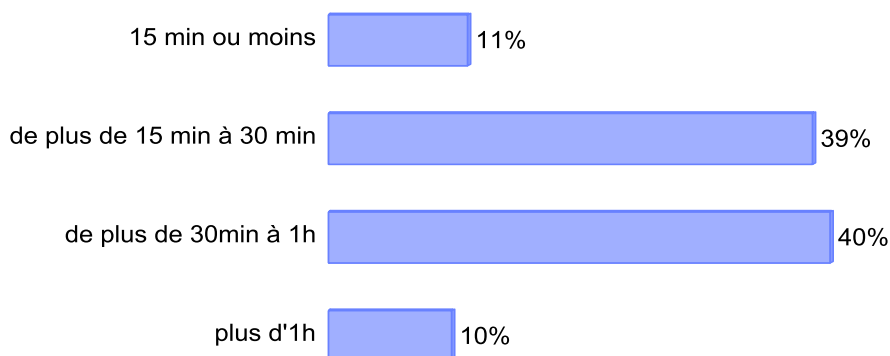
Les médecins constatent (Taux de réponse de 93%) :

- Entre un et deux rendez-vous non honorés par jour pour 71 % d'entre eux
- Plus de trois rendez-vous non honorés par jour pour 23 % d'entre eux
- Aucun rendez-vous non honorés pour 6 % d'entre eux

Le temps moyen estimé de consultation perdu sur une journée est de 40 minutes.



Graphe 22 : Nombre de rendez-vous non honorés par jour



Graphe 23 : Estimation du temps de consultation perdu à cause des rendez-vous non honorés sur une journée

FOCUS SUR LE NOMBRE DE RENDEZ-VOUS NON HONORES PAR JOUR

Nombre de rendez-vous non honorés par jour par spécialité

Tableau : % Lignes. Khi2=268,3 ddl=28 p=0,001 (Val. théoriques < 5 = 7) V de Cramer=0,232

	Aucun	De 1 à 2	Plus de 3	Total
Cardiologue	6	88	7	100
Dermatologue		51	49	100
Endocrinologue	3	64	33	100
Gastro-entérologue	2	79	20	100
Gynécologue (hors suivi de grossesse)	1	70	29	100
Neurologue		77	23	100
Rhumatologue		69	31	100
Ophthalmologue	1	59	40	100
ORL	1	77	22	100
Pédiatre	7	77	16	100
Pneumologue		80	20	100
Psychiatre	8	79	12	100
Radiologue	1	39	60	100
Généraliste	9	75	16	100
Autre	4	63	34	100
Total	6	71	23	100

Les **dermatologues**, les **gynécologues** (hors suivi de grossesse), les **ophtalmologues** et les **radiologues** sont les spécialistes qui constatent significativement le **plus grand nombre de rendez-vous non honorés par jour** : plus de trois.

Nombre de rendez-vous non honorés par jour par département d'exercice

Tableau : % Lignes. Khi2=71,2 ddl=14 p=0,001 (Très significatif) V de Cramer=0,118

	Aucun	De 1 à 2	Plus de 2	Total
Paris (75)	6	73	20	100
Hauts-de-Seine (92)	5	76	19	100
Yvelines (78)	6	74	21	100
Seine-et-Marne (77)	8	72	19	100
Val-de-Marne (94)	7	74	19	100
Essonne (91)	8	68	24	100
Val-d'Oise (95)	3	63	33	100
Seine-Saint-Denis (93)	5	52	42	100
Total	6	71	23	100

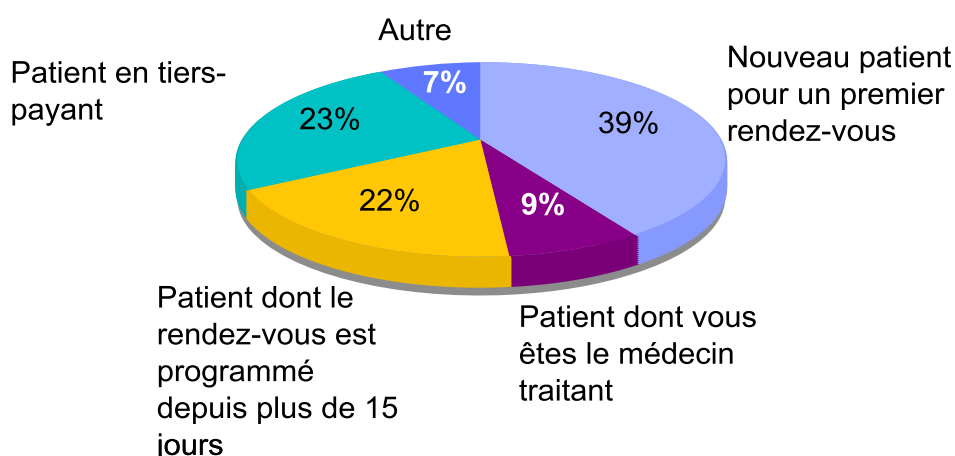
Les médecins exerçant dans département des **Hauts-de-Seine** constatent significativement **entre un et deux** rendez-vous non honorés par jour. Les médecins exerçant dans le **Val-d'Oise** et la **Seine-Saint-Denis** constatent significativement **plus de trois** rendez-vous non honorés par jour.

➤ *Patients n'honorant pas leur rendez-vous*

Les patients qui n'honorent pas leur rendez-vous sont plutôt des nouveaux patients pour un premier rendez-vous (39%), des patients en tiers-payant (23%) et/ou des patients dont le rendez-vous est programmé depuis plus de 15 jours (22%).

Les 7% de médecins ayant répondu « autre » à cette question évoquent les types de patients suivants :

- « Pas de type particulier » (24%)
- « Patients d'origine étrangère » (19%)
- « Oubli (surtout personnes âgées) ou retard » (15%)
- « Patients qui trouvent un horaire de consultation plus tôt chez un confrère et qui ne décommandent pas » (13%)
- « Patients indisciplinés » (11%)
- « Enfants – Adolescents » (6%)
- « Patients adressés » (3%)
- « Toxicomanes » (2%)
- « Rendez-vous pris par quelqu'un d'autre que le patient lui-même » (2%)
- « Patients demandant un rendez-vous immédiat » (1%)
- « Patients de plus de 2 ans et pas de suivi depuis longtemps » (1%)
- « Rendez-vous pour cause non pathologique (certificat, expertise) » (1%)
- « Erreur de date lors de la prise de rendez-vous » (1%)
- « Patients sans médecin traitant » (1%)
- « Patients suivis dont le rendez-vous est inférieur à 15 jours » (1%)



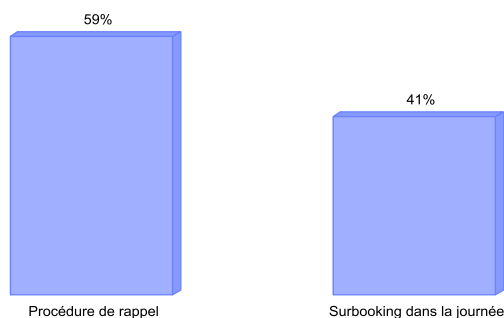
Graphique 24 : Type de patient n'honorant pas son rendez-vous

4.2 Traitement de ces rendez-vous non honorés

➤ Mise en place d'un système efficient

59% des médecins ont mis en place des procédures de rappel de type rappel téléphonique, mail, SMS.

41% des médecins anticipent ces rendez-vous non honorés en doublonnant les rendez-vous sur certains créneaux horaires. (Taux de réponse de 71%)



Graph 25 : Type de système efficient mis en place

FOCUS SUR LES SYSTEMES EFFICIENTS MIS EN PLACE

Mise en place d'un système efficient par spécialité

Khi2=28,5 ddl=14 p=0,012 (Très significatif) V de Cramer=0,151

	Procédure de rappel	Surbooking dans la journée	Total
Cardiologue	49	25	74
Dermatologue	76	42	118
Endocrinologue	19	12	31
Gastro-entérologue	14	13	27
Gynécologue (hors suivi de grossesse)	55	30	85
Neurologue	17	8	25
Rhumatologue	22	13	35
Ophtalmologue	62	38	100
ORL	43	25	68
Pédiatre	45	23	68
Pneumologue	12	3	15
Psychiatre	35	22	57
Radiologue	41	31	72
Généraliste	190	198	388
Autre	52	28	80
Total	732	511	1 243

Les **généralistes** privilégient plus le **doublonnage des rendez-vous** plutôt que les procédures de rappel.

Mise en place d'un système efficient par département d'exercice

Khi2=17,6 ddl=7 p=0,014 (Très significatif) V de Cramer=0,118

	Procédure de rappel	Surbooking dans la journée	Total
Paris (75)	200	121	321
Hauts-de-Seine (92)	145	80	225
Yvelines (78)	104	64	168
Seine-et-Marne (77)	57	59	116
Val-de-Marne (94)	59	52	111
Essonne (91)	66	56	122
Val-d'Oise (95)	73	41	114
Seine-Saint-Denis (93)	43	46	89
Total	747	519	1 266

Les médecins des **Hauts-de-Seine** privilégient de façon significative **les procédures de rappel**. Les médecins de **Seine-et-Marne** et de **Seine-Saint-Denis** privilégient quant à eux plus souvent le **doublonnage des rendez-vous**.

LES PISTES DE REFLEXION DE L'URPS MEDECINS ILE-DE-FRANCE

1. Instantanéité sociétale, immédiateté numérique : demande sociétale éloignée du besoin réel des malades
 - Nécessité de conserver le caractère non marchand de la relation médecin-patient qui s'avère être une qualité précieuse.
 - Nécessité d'éduquer les patients sur la notion d'urgence via la prévention, l'éducation pour la santé
 - Ne pas céder à une logique du tout de suite

2. Rester disponible et efficient
 - Au travers d'une organisation adaptée à son territoire, à sa pratique et à sa spécialité

3. Intégrer les nouvelles technologies
 - Proposer une prise de rendez-vous par internet pour libérer les lignes téléphoniques

Ces conditions participeront sans doute à l'équilibre à trouver pour les médecins libéraux dans l'organisation des soins de demain.

SOMMAIRE DES FIGURES

Graphe 1 : Age des répondants.....	12
Graphe 2 : Année d'installation de répondants	12
Graphe 3 : Département d'exercice des répondants.....	13
Graphe 4 : Secteur d'exercice des répondants	13
Graphe 5 : Pourcentage de répondants par spécialité	14
Graphe 6 : Plage en consultation libre sans rendez-vous	15
Graphe 7 : Secrétariat	15
Graphe 8 : Couverture de la totalité des horaires d'ouverture.....	16
Graphe 9 : Informatisation du cabinet.....	16
Graphe 10 : Prise de rendez-vous par internet	16
Graphe 11 : Délai de réponse aux demandes de soins non programmés.....	18
Graphe 12 : Délai de réponse aux demandes de soins non programmés par spécialité	19
Graphe 13 : Nombre de demandes de soins non programmés par jour.....	20
Graphe 14 : Nombre de demandes de soins non programmés par jour par spécialité	20
Graphe 15 : Satisfaction des demandes de soins non programmés	21
Graphe 16 : Degré de satisfaction des demandes de soins non programmés en fonction du délai de réponse	22
Graphe 17 : Horaires de concentration de ces demandes	23
Graphe 18 : Provenance des demandes	23
Graphe 19 : Temps réservé dans la journée pour répondre à ces demandes.....	25
Graphe 20 : Modalités de traitement des demandes de soins non programmés.....	26
Graphe 21 : Alternatives proposées à la prise en charge des demandes de soins non programmés	29
Graphe 22 : Nombre de rendez-vous non honorés par jour	32
Graphe 23 : Estimation du temps de consultation perdu à cause des rendez-vous non honorés sur une journée	32
Graphe 24 : Type de patient n'honorant pas son rendez-vous.....	34
Graphe 25 : Type de système efficient mis en place	35

GLOSSAIRE

ARS : Agence Régionale de Santé

SROS : Schéma Régional d'Organisation des Soins

URPS : Union Régionale des Professionnels de Santé

BIBLIOGRAPHIE

Praznocy-Pépin C., « Les recours urgents ou non programmés en médecine générale en Ile-de-France », ORS Ile-de-France, Juin 2007, <http://www.ors-idf.org/dmdocuments/recmedgen.pdf>

Collet M., Gouyon M., « La genèse des recours urgents ou non programmés à la médecine générale », Études et résultats, DREES, n°625, novembre 2007, <http://www.drees.sante.gouv.fr/genese-des-recours-urgents-ou-non-programmes-a-la-medecine-generale,4440.html>

Collet M., Gouyon M., « Recours urgents et non programmés à la médecine générale de ville : satisfaction des patients et suites éventuelles », Études et résultats, DREES, n°607, février 2008, <http://www.drees.sante.gouv.fr/l-enquete-sur-les-recours-urgents-ou-non-programmes-a-la,6561.html>

Cemka Eval, « Enquête auprès des médecins libéraux de Franche-Comté sur les rendez-vous non honorés par les patients », URPS-ML-Franche-Comté, Avril 2013, <http://www.urps-ml-fc.fr/documents/dossier-presse-enquete-rdv-non-honores.pdf>

Cemka Eval, « Enquête auprès des médecins libéraux de Franche-Comté sur les consultations de soins non programmés », URPS-ML-Franche-Comté, Octobre 2014, <http://www.urps-ml-fc.fr/documents/urps-ml-fc-soins-non-programmes-rapport-definitif.pdf>

Questionnaire d'enquête



QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

Soins non programmés et rendez-vous non honorés

Soins non programmés : Soins pris en charge de manière inhabituellement rapide sans être nécessairement urgents, hors PDSA

Rendez-vous non honorés = Rendez-vous pris auxquels les patients ne se rendent pas, sans avoir préalablement annulé

Numéro de questionnaire :

I. Demande de soins non programmés	
<p>1 - En règle générale et sans état d'urgence, sous quel délai répondez-vous aux demandes de soins non programmés ? <input type="checkbox"/> Sous 24h <input type="checkbox"/> Sous 48h <input type="checkbox"/> Sous 72h</p> <p>2 - En moyenne combien de demandes de soins non programmés avez-vous par jour ? <input type="checkbox"/> De 0 à 2 <input type="checkbox"/> De 3 à 5 <input type="checkbox"/> De 6 à 10</p> <p>3 - Arrivez-vous à satisfaire l'ensemble de ces demandes ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>4 - Dans quelle mesure ? <input type="checkbox"/> De 0 à 50 % <input type="checkbox"/> De 50 à 75 % <input type="checkbox"/> De 75 à 100 %</p> <p>5 - Ces demandes sont-elles directement traitées par votre secrétariat ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Dans certains cas</p> <p>6 - Dans votre programme médical, prévoyez-vous un temps réservé dans la journée aux demandes de soins non programmés ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si oui, comment ? (plusieurs réponses possibles) <input type="checkbox"/> Consultation libre sans rendez-vous <input type="checkbox"/> Créneau horaire laissé libre dans le programme quotidien <input type="checkbox"/> Ajout des demandes non programmées en fin de matinée ou en fin de journée <input type="checkbox"/> Autres, précisez : _____</p> <p>7 - Dans votre pratique, constatez-vous que ces demandes sont concentrées : Classez de 1 à 3 par ordre de priorité → <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 1 - Le matin : 8h00 - 10h00 2 - En milieu de journée : 10h00 à 18h00 3 - En fin de journée : 18h00 à 20h00 Commentaires : _____</p>	<p>8 - Ces demandes non programmées émanent-elles plus souvent directement des patients ou via l'adressage par un professionnel de santé ? <input type="checkbox"/> Directement des patients <input type="checkbox"/> Via l'adressage par un professionnel de santé</p> <p>9 - En dehors des demandes émanant des patients, quelle proportion de soins non programmés vous est demandée par un confrère ou un autre professionnel de santé ? <input type="checkbox"/> < 25% <input type="checkbox"/> Entre 50 et 75% <input type="checkbox"/> Entre 25 et 50% <input type="checkbox"/> Entre 75 et 100%</p> <p>10 - Si la demande émane d'un patient déjà suivi, sa prise en charge en soins non programmés est-elle facilitée ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>11 - Si la demande émane d'un professionnel de santé, sa prise en charge en soins non programmés est-elle facilitée ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>12 - Dans le cas où il vous est impossible de répondre à cette demande de rendez-vous, quelle(s) solution(s) proposez-vous ? (plusieurs réponses possibles) <input type="checkbox"/> Conseil téléphonique et prise de rendez-vous ultérieure <input type="checkbox"/> Orientation vers un autre confrère de même spécialité <input type="checkbox"/> Orientation vers un centre de régulation téléphonique (type C15)</p> <p>13 - Selon vous, quelles améliorations pourraient être apportées à ces prises en charges non programmées ? _____ _____ _____ _____</p>

II. Rendez-vous non honorés

14 - En moyenne combien de rendez-vous non honorés constatez-vous par jour ?

- 1 Aucun 2 De 1 à 2 3 De 3 à 5 4 > 5

15 - Comment qualifiez-vous ces rendez-vous non honorés ?

Il s'agit plutôt (cochez une seule case) :

- 1 D'hommes 2 De femmes

De patients (cochez une seule case) :

- 1 De moins de 25 ans 3 Entre 45 et 65 ans
2 Entre 25 et 44 ans 4 De plus de 65 ans

Type(s) de patient(s) : (plusieurs réponses possibles)

- 1 Nouveau patient pour un premier rendez-vous
2 Patient dont vous êtes le médecin traitant
3 Patient dont le rendez-vous est programmé depuis plus de 15 jours
4 Patient en tiers-payant
5 Autre, Précisez : _____

16 - Nombre de rendez-vous non honorés pris le jour même : / Excusés : / Non excusés : /

17 - Estimation du temps de consultation perdu sur une journée : h mn

18 - Avez-vous mis en place un système efficient : 1 Procédure de rappel : type SMS Autre : _____
2 Surbooking dans la journée

III. Vous et votre organisation au cabinet

19 - Vous : 1 Homme 2 Femme

Année de naissance : / / / Année d'installation : / / /

Département d'exercice : / /

- 1 Exercice individuel 2 Exercice en groupe
3 Secteur 1 4 Secteur 2

Spécialité :

- 1 Cardiologue 5 Dermatologue 9 Endocrinologue 13 Gastro-entérologue
2 Gynécologue (hors suivi de grossesse) 6 Neurologue 10 Rhumatologue 14 Oncologue
3 Ophtalmologue 7 ORL 11 Pédiatre 15 Pneumologue
4 Psychiatre 8 Radiologue 12 Généraliste 16 Autres, précisez : _____

20 - Votre organisation au cabinet :

Dans vos plannings, disposez-vous de plages en consultation libre sans rendez-vous ?

- 1 Oui 2 Non

Si oui, quel volume horaire hebdomadaire ? _____

Disposez-vous d'un secrétariat ? 1 Oui 2 Non
Si oui : 1 Secrétariat distant 2 Secrétariat sur place

Ce secrétariat couvre-t-il l'ensemble de vos horaires d'ouverture ? 1 Oui 2 Non
Si non : Quel est le taux de présence correspondant à votre ouverture ? /

Etes-vous informatisé ? 1 Oui 2 Non

Si oui, avez-vous un agenda partagé avec le secrétariat ? 1 Oui 2 Non

Acceptez-vous les prises de rendez-vous via internet ? 1 Oui 2 Non

L'URPS Médecins Libéraux d'Île-de-France vous remercie pour votre participation.