



Exemple de réussite :

Soins primaires prodigués par l'Équipe de santé familiale du district d'Athens

Situation :

L'Équipe de santé familiale du district d'Athens, qui relève du RLISS du Sud-Est, dessert 3 500 patients inscrits et 300 patients non inscrits. En novembre 2008, l'équipe enregistrait des temps d'attente de 27 jours, mesurés par les temps d'attente jusqu'au troisième rendez-vous disponible. En conséquence, l'infirmière autorisée devait effectuer un triage au téléphone afin d'inscrire les patients dans un carnet de rendez-vous déjà surchargé ou de prodiguer des conseils au téléphone. La longueur des temps d'attente signifiait en outre que les réceptionnistes du cabinet médical devaient faire face à d'incessants appels de la part de patients impatients.

Objectif :

Planifier les rendez-vous le jour même avant le 1^{er} avril 2009 (c.-à-d. zéro délai d'attente); accroître l'efficacité du bureau afin que les patients qui ont rendez-vous ne passent pas plus de 45 minutes au cabinet médical (60 % de ce délai étant passé auprès d'un membre de l'équipe soignante); et faire en sorte que les patients voient leur fournisseur de soins primaires attiré dans au moins 85 % des cas.

Mesures :

- Attente moyenne jusqu'au troisième rendez-vous disponible.
- Temps du cycle des visites au cabinet (temps total passé par le patient au cabinet de l'arrivée au départ).
- Temps passé par les patients auprès d'un soignant (temps à valeur ajoutée) en pourcentage du cycle de temps de visite.
- Pourcentage des visites où le patient voit son fournisseur de soins primaires.

Changements :

- Réunion hebdomadaire du personnel afin de discuter des objectifs, des mesures, des défis et des résultats et d'apporter des changements au moyen du processus Planification-Exécution-Étude-Action.
- Réduction des délais d'attente pour les rendez-vous en prévoyant 30 rendez-vous supplémentaires avec le médecin chaque semaine, afin que les patients puissent obtenir leur rendez-vous dans la semaine et de ne pas reporter les nouveaux rendez-vous après le 1^{er} avril 2009.
- Instauration d'une culture interne d'amélioration de la qualité et de respect du temps des patients, en insistant pour que les tâches quotidiennes soient exécutées chaque jour et en organisant le premier rendez-vous en début de journée (pour que les patients qui appellent le matin puissent consulter le jour même) et le rendez-vous de suivi plus tard dans la semaine (les gens ayant tendance à appeler en début de semaine).
- Aménagement d'un ensemble complet de fournitures dans toutes les salles de consultation.
- Investissement dans un dossier médical électronique (DME) afin de réduire la durée d'extraction des documents et des dossiers.
- Explication des changements aux patients au moyen de brochures et d'annonces dans un journal local.
- Mise en place de processus d'évaluation des réussites, dont une feuille de temps à remplir par les patients.

Équipe AI :

L'Équipe du district d'Athens comprend un médecin de famille, deux infirmières praticiennes et un travailleur social à mi-temps en association avec le Partenariat de l'amélioration de la qualité et de l'innovation.

Résultats :

Le 1^{er} avril 2009, le délai d'attente jusqu'au troisième rendez-vous disponible est passé à zéro jour comparativement à 27 jours, et a été maintenu depuis à un délai de zéro à deux jours. D'autre part, l'équipe a constaté une baisse appréciable du temps consacré au triage au téléphone des patients qui ne pouvaient pas auparavant obtenir de rendez-vous plus rapidement. De plus, le nombre de patients qui voient leur fournisseur de soins primaires en pourcentage du nombre total de visites s'est maintenu au-delà de l'objectif mensuel de 85 % (sauf pendant deux mois à cause des vacances du personnel). L'Équipe de santé familiale a maintenu le temps de cycle des visites au cabinet à 33 minutes, soit en deçà de l'objectif de 45 minutes, et le temps à valeur ajoutée s'est maintenu à 61 % (objectif visé).

Durée moyenne d'attente jusqu'au 3^e rendez-vous disponible

