

Diapositive – Aperçu : Ayant évalué votre niveau de préparation et votre capacité à mettre en œuvre les principes d'accès ouvert, votre équipe est maintenant prête à explorer la situation actuelle de votre cabinet afin de déterminer où commencer les activités d'amélioration de la qualité.

Diapositive – Objectifs d'apprentissage : Dans le présent module, vous utiliserez l'évaluation de votre cabinet pour dresser votre plan d'amélioration. Des recommandations d'un conseiller virtuel en amélioration de la qualité aideront votre équipe à réaliser diverses activités qui s'avèrent essentielles pour vous permettre de comprendre le fonctionnement de votre cabinet et de déterminer les changements qui se révèlent pertinents. Vous pouvez réviser des diapositives en toute facilité en cliquant sur le nom de la diapositive visée dans le menu de navigation de gauche. De plus, si vous prenez une pause, le module reprendra là où vous aviez interrompu la formation.

Les membres de votre équipe d'amélioration de la qualité peuvent préférer suivre le module en groupe, aux fins de discussion et de planification. Si cela n'est pas possible, on peut faire le travail individuellement, puis tenir des réunions régulières de l'équipe d'AQ aux fins d'examen. Téléchargez l'outil dans la section Ressources située dans le coin supérieur droit de la salle de cours et gardez-le à portée de main; ainsi, le processus demeurera simple et pertinent.

Diapositive – Équilibrer l'offre et la demande : Par où commencer : Faites imprimer une copie de cet arbre de décision pratique pour cocher les stratégies d'accès et d'efficacité que votre équipe considère comme gérables. On peut tester en tout temps l'efficacité des changements qui visent à améliorer le flux du cabinet et des tâches non associées aux rendez-vous, même de façon simultanée aux changements visant à améliorer l'accès.

Rappelez-vous le résultat de l'équation « taille de votre clientèle ». Si vous avez déterminé que la demande de rendez-vous est supérieure à votre offre, vous devez soit augmenter l'offre, soit maximiser l'efficacité.

Si la demande est considérablement plus élevée que l'offre (plus de 600 consultations par an), il se pourrait que votre clientèle soit trop importante par rapport au nombre de rendez-vous que vous offrez actuellement. Il est important de trouver des moyens de réduire la demande et d'accroître l'offre; la recherche d'efficacités dans le flux des patients et dans le travail non associé aux rendez-vous vous aidera également à réduire l'écart. Nous examinerons plusieurs stratégies dans la présente section et nous explorerons celles qui figurent dans cet arbre de décision. Examinez-les, puis cochez celles que votre équipe considère comme étant gérables et appropriées à votre cabinet.

Une fois que l'offre et la demande seront équilibrées (ou que votre offre sera supérieure à la demande), vous pourrez commencer à réduire votre retard.

Souvenez-vous de ceci : Tout changement apporté à l'équation offre/demande annuelles modifie l'équilibre - p. ex., un plus grand laps de temps entre les visites de suivi se traduit par une hausse de l'offre, une augmentation du nombre de jours travaillés se traduit par une hausse de l'offre, une hausse de la clientèle entraîne une hausse de la demande, une baisse du nombre quotidien de consultations se traduit par une baisse de l'offre, etc. Revoyons chaque stratégie en détail et n'oubliez pas de cocher celles que votre équipe considère comme réalisables et valant la peine d'être essayées.

Diapositive – Amélioration de l'accès : Pour améliorer l'accès des patients, l'offre de rendez-vous doit être égale ou supérieure à la demande de rendez-vous. Nous examinerons des stratégies que vous

pouvez utiliser pour y arriver et pour atteindre l'équilibre. Si vous pouvez y arriver, vous devriez pouvoir établir un milieu d'accès ouvert et en bénéficier.

Diapositive – Augmenter l'offre (nombre de rendez-vous) : Il existe de nombreuses stratégies que vous pouvez utiliser pour accroître l'offre de rendez-vous. Nous vous familiariserons avec ces stratégies maintenant de sorte que vous pourrez déterminer le point de départ de votre équipe d'AQ. Cependant, nous vous guiderons quant à la manière d'utiliser ces stratégies à l'aide d'exemples tirés de la pratique dans les modules à venir.

Étudier l'emploi du temps de tous les fournisseurs aide à déterminer s'ils répondent aux besoins des patients. Y a-t-il des politiques relatives aux absences pour répondre à la demande des patients lorsqu'un médecin est absent?

Bien que les équipes de soins varient, chaque membre de l'équipe doit exercer pleinement ses compétences. Sensibiliser les patients au rôle et aux capacités des autres membres de l'équipe incite les patients à collaborer avec les autres membres de l'équipe. Suivez les types de rendez-vous et qui peut s'en occuper.

Utilisez des lignes directrices et des protocoles normalisés pour offrir d'autres modes de soins.

Mettre au point un modèle de prestation de soins aidera votre équipe à optimiser le rôle de chaque membre. Tout le monde dans votre équipe sait-il comment on prodigue des soins et des conseils aux patients?

Des membres de l'équipe peuvent exercer un rôle particulier de gestion des sous-groupes de patients, par exemple les personnes atteintes de défaillance cardiaque chronique, d'hypertension ou d'hyperlipidémie, ou qui ont besoin d'anticoagulants. Dans votre équipe, qui peut faire cela? Des consultations de groupe peuvent s'avérer une manière très efficace de répondre aux besoins des patients aux prises avec des problèmes de santé complexes et qui nécessitent un niveau élevé de soins ou de soutien pour prendre en charge leurs maladies chroniques.

Les dossiers médicaux électroniques, les courriels et les sites Web pour les patients permettent de réduire la demande de consultations en personne ou de les rendre plus efficaces.

Diapositive – Réduire la demande de consultations : Les présentes stratégies peuvent vous aider à atteindre l'équilibre critique recherché entre l'offre et la demande de rendez-vous.

Faites-en le plus possible durant la consultation afin de l'optimiser; cela peut réduire le besoin de visites ultérieures, régler des problèmes de santé plus tôt et peut-être en prévenir d'autres. Avant de systématiquement fixer un rendez-vous, demandez-vous si la consultation de suivi est vraiment nécessaire. Espacez les visites et demandez, par exemple, à 10 patients vus dans une semaine de revenir tous les quatre mois au lieu de tous les trois mois; cela libérera 2,5 rendez-vous par semaine. Avoir l'assurance de voir son médecin attitrés traduit par moins de consultations à long terme, et jouir d'un accès rapide réduit les rendez-vous pour lesquels les patients ne se sont pas présentés. Les méthodes qui consistent à faire examiner les patients par une infirmière, à promouvoir l'autotraitement, à dicter les protocoles de soins au téléphone, à envoyer des courriels et à organiser des consultations de groupe peuvent toutes réduire la demande de consultations.

Diapositive – Réduire les types de rendez-vous et leur durée : Cesser de faire la distinction entre les rendez-vous urgents et les rendez-vous de routine permet de prévoir les rendez-vous et réduit le besoin de triage avec un temps prolongé au téléphone. Déterminez la durée requise pour la consultation, soit 10 ou 15 minutes pour une consultation courte, soit des multiples de 20 ou de 30 minutes pour les nouveaux patients et, au besoin, offrir une consultation plus longue aux patients ayant une maladie chronique. La prise de rendez-vous par plages horaires aide les personnes chargées de fixer les rendez-vous à gérer la demande. L'évaluation et le suivi de la durée réelle d'un grand nombre (50 à 100) de rendez-vous consécutifs éclaireront l'établissement d'un modèle d'emploi du temps correspondant au temps dont le médecin dispose réellement.

Diapositive – Réduire les retards : Les retards sont des rendez-vous qui doivent être reportés à une date ultérieure en raison d'un emploi du temps surchargé. Il y a deux types de retards. Les retards positifs concernent les rendez-vous pris à une date ultérieure pour des raisons d'emploi du temps, ainsi que les examens physiologiques (p. ex., consultation prénatale, examen d'un nourrisson en bonne santé, suivi d'une maladie chronique). Quant aux retards négatifs, ils concernent des patients qui souhaitent consulter le jour même, mais qui ne peuvent obtenir un rendez-vous immédiatement à cause d'un emploi du temps surchargé.

Calculez vos retards négatifs en soustrayant les retards positifs (le nombre de patients qui ont appelé pour prendre rendez-vous ou nombre d'examen physiologiques) du nombre de rendez-vous pris entre maintenant et la date du troisième rendez-vous disponible.

La réduction des retards négatifs recalibre le système afin d'améliorer l'accès aux soins de santé. Voici donc quelques stratégies pour réduire les retards. Examinez-les et cochez toutes les mesures que vous croyez pouvoir atteindre en équipe.

Diapositive – Exemple du docteur Smith : Le docteur Smith a utilisé l'équation de la taille de la patientèle afin de comprendre la relation entre l'offre et la demande au sein de son cabinet. Il a appris que l'offre annuelle de rendez-vous est inférieure de 228 à la demande annuelle de rendez-vous. Son troisième rendez-vous disponible était dans trois semaines. Il savait que sa première étape était de réduire ses retards et il a calculé qu'il avait 250 rendez-vous de retards négatifs. Sa réceptionniste a effectué une première réduction des retards négatifs en révisant l'emploi du temps. Elle a découvert qu'il y avait 5 rendez-vous en double et 10 rendez-vous réservés inutilement. Après en avoir discuté avec le docteur Smith, elle a appelé ces 15 patients et a annulé leurs rendez-vous.

Le docteur Smith a fixé une date cible pour son plan de réduction des retards et a choisi le mois de décembre et les vacances de Noël comme période moins achalandée. Voici quelques-unes des stratégies qu'il a utilisées pour réduire les retards négatifs : il a ajouté 2 rendez-vous supplémentaires chaque jour le matin et a travaillé 4 samedis pendant 4 heures afin de rattraper les retards négatifs. Il a profité de sa pause du midi pour effectuer des suivis téléphoniques et a transféré quelques rendez-vous à son collègue. En décembre, le docteur Smith et sa réceptionniste se sont réunis chaque semaine afin d'examiner l'emploi du temps et l'ajuster si nécessaire.

Diapositive – Établir des plans d'urgence : Les plans d'urgence permettent de répondre aux variations de la demande des patients ou de l'approvisionnement du fournisseur, comme pendant la saison grippale, et aident les cabinets à répondre de manière proactive aux besoins des patients. Des réunions éclairs peuvent avoir lieu pendant la journée afin d'examiner le flux des patients et de répondre à la

demande de manière proactive. La planification des absences du personnel permet de répondre aux besoins des clients, tandis que la formation polyvalente du personnel afin que celui-ci soit en mesure d'assumer la charge de travail des absents aide à gérer les fluctuations saisonnières et à maîtriser l'offre et la demande.

Diapositive – Améliorer l'efficacité : De même que l'offre et la demande de consultations doivent être évaluées, comprises et équilibrées, il est important de déterminer les temps d'attente, les retards et les inefficacités pour les tâches ne nécessitant pas un rendez-vous. L'amélioration de l'efficacité peut avoir une incidence sur la capacité du cabinet à fournir un accès rapide aux fournisseurs de soins. Tandis que l'équipe travaille à équilibrer l'offre et la demande, des stratégies pour améliorer l'efficacité peuvent être mises en place.

Créer un processus pour gérer les communications, utiliser un modèle standard pour prendre les messages et répondre aux messages par voie électronique lorsque cela est possible, tout cela permet de s'assurer que la personne la plus appropriée s'occupe des tâches non associées aux rendez-vous.

Diapositive – Améliorer le flux des patients : Voici quelques stratégies pour améliorer le flux des patients. Instaurer des critères pour les salles d'attente. Utiliser des critères pour préparer les patients (p. ex., demander aux personnes diabétiques d'ôter leurs souliers et leurs chaussettes), ce qui améliorera l'efficacité des consultations et le flux des patients.

Organiser des réunions éclairs quotidiennes : Si la communication est bonne au sein du cabinet, les résultats des tests de laboratoire et les rapports de diagnostic pourront être indiqués dans le dossier médical des patients.

Créer des scénarios : Les scénarios décrivant la raison de la consultation assureront que l'équipe de soins est prête et bien préparée.

Commencer à l'heure et respecter l'horaire : Si une consultation est retardée, tous les autres rendez-vous de la journée le seront aussi et le temps perdu ne sera jamais rattrapé. Si un fournisseur de soins n'arrive jamais le matin avant 9 h 15, ne prenez pas de rendez-vous avant cette heure. Les équipes doivent convenir de l'importance de commencer et de rester à l'heure.

Utiliser des listes de vérification : Les listes de vérification peuvent être déterminantes afin de ne rien oublier pendant la consultation et lors de chaque visite, et elles évitent une visite ultérieure. L'utilisation de directives relatives à l'âge peut optimiser la planification des consultations.

Diapositive – Anticiper et prévoir les besoins des patients : Certaines des stratégies présentées dans les principes précédents s'appliquent aussi ici.

- Recourir aux réunions éclairs pour communiquer le flux, le rythme et les signaux
- Comprendre et normaliser les procédures courantes
- Prévoir les événements inattendus, mais prévisibles
- Se préparer à la demande saisonnière
- Adapter le savoir-faire des équipes de soins aux besoins des patients

Diapositive – Flux des patients : Il est important de schématiser le flux du cabinet et des patients en établissant un croquis de la chaîne de valeur. Une fois ce schéma établi, vous pouvez utiliser des

stratégies pour éliminer les retards, dont la suivante : alléger la charge de travail liée à la contrainte (c.-à-d. de la personne située à l'endroit où ça bloque, où les attentes sont les plus longues).

« Allégez le fardeau » en faisant en sorte que d'autres membres de l'équipe s'occupent des soins de routine (p. ex., gérer les maladies chroniques stables, examiner les nourrissons en bonne santé, etc.).

Diapositive – Éliminer le gaspillage : En décelant et en éliminant les gaspillages, il est possible d'améliorer considérablement les processus de travail. Le gaspillage s'entend des activités, ressources ou espaces qui ne rehaussent pas la valeur d'un service. Les processus de travail comprennent généralement huit sources fréquentes de gaspillage. Un outil utile appelé 8 formes de gaspillage est disponible dans la section des ressources. Il peut servir à déterminer où se trouve le gaspillage dans votre système et vous aidera à concentrer vos efforts sur l'amélioration :

1. Surproduction : éviter de demander des tests de laboratoire inutiles
2. Attentes : attendre l'arrivée du fournisseur de soins
3. Déplacements : éviter de transporter les tensiomètres d'une salle à l'autre
4. Tâches répétitives : éviter de remplir les papiers plusieurs fois
5. Inventaire : regrouper les formulaires à remplir
6. Mouvements : éviter de sortir de la salle d'examen pour aller chercher des fournitures
7. Défaillances : éviter de faire une chose incorrectement la première fois
8. Compétences humaines : optimiser un membre de l'équipe qui n'exerce pas pleinement ses compétences

Utilisez la liste de contrôle de l'outil d'amélioration de la qualité afin d'aider votre équipe à suivre vos efforts d'amélioration et afin d'indiquer clairement quelles stratégies et activités vous allez entreprendre dans le but d'améliorer l'accès et l'efficacité.

Diapositive – Prochaines étapes : Si vous vous êtes réunis en équipe et que vous avez terminé ce module, vous avez abattu beaucoup de travail. Comprendre ce qui peut être réalisé et pourquoi, et déterminer comment vous allez aborder vos stratégies d'accès et d'efficacité pour équilibrer votre offre et votre demande est nécessaire afin de passer au module 7. Cela vous guidera dans le processus d'achèvement d'un cycle de planification-action-étude-action et vous permettra de tester si les stratégies que vous avez choisies sont efficaces et si vous avez été en mesure d'atteindre vos objectifs de changement. En vous servant de l'outil d'évaluation qui se trouve à la fin du module, vous vous assurez que vous êtes prêt à aller de l'avant. Il vaut mieux savoir que vous êtes prêt plutôt que de perdre votre temps à penser que vous l'étiez.

Diapositive – Remerciements : Aucune narration.