

Série de podcast

Réseau-1 Québec 2018-2019

Les patients absents à leur rendez-vous Impact sur l'accessibilité de nos services cliniques et pourquoi ne viennent-ils pas ?

Dre Jessica Claveau
04 avril 2019

Réseau-1 Québec

Yves Couturier, PhD, Directeur scientifique
Mélanie Ann Smithman, MSc, Fonction renforcement des
capacités

info@reseau1quebec.ca

<http://reseau1quebec.ca/>  @reseau1quebec



Réseau-1 Québec

Les patients absents à leur rendez-vous

Impact sur l'accessibilité de nos services cliniques et pourquoi ne viennent-ils pas ?



Présentatrice : Dre Jessica Claveau

Dr Maxime Crevier-Tousignant Marie Authier, PhD

Dre Lena Wognin

Dre Isabel Rodrigues

Bourse de la Chaire Dr Sadok Besrouer en médecine familiale
Prix Réseau-1 Québec pour la recherche en 1ère ligne

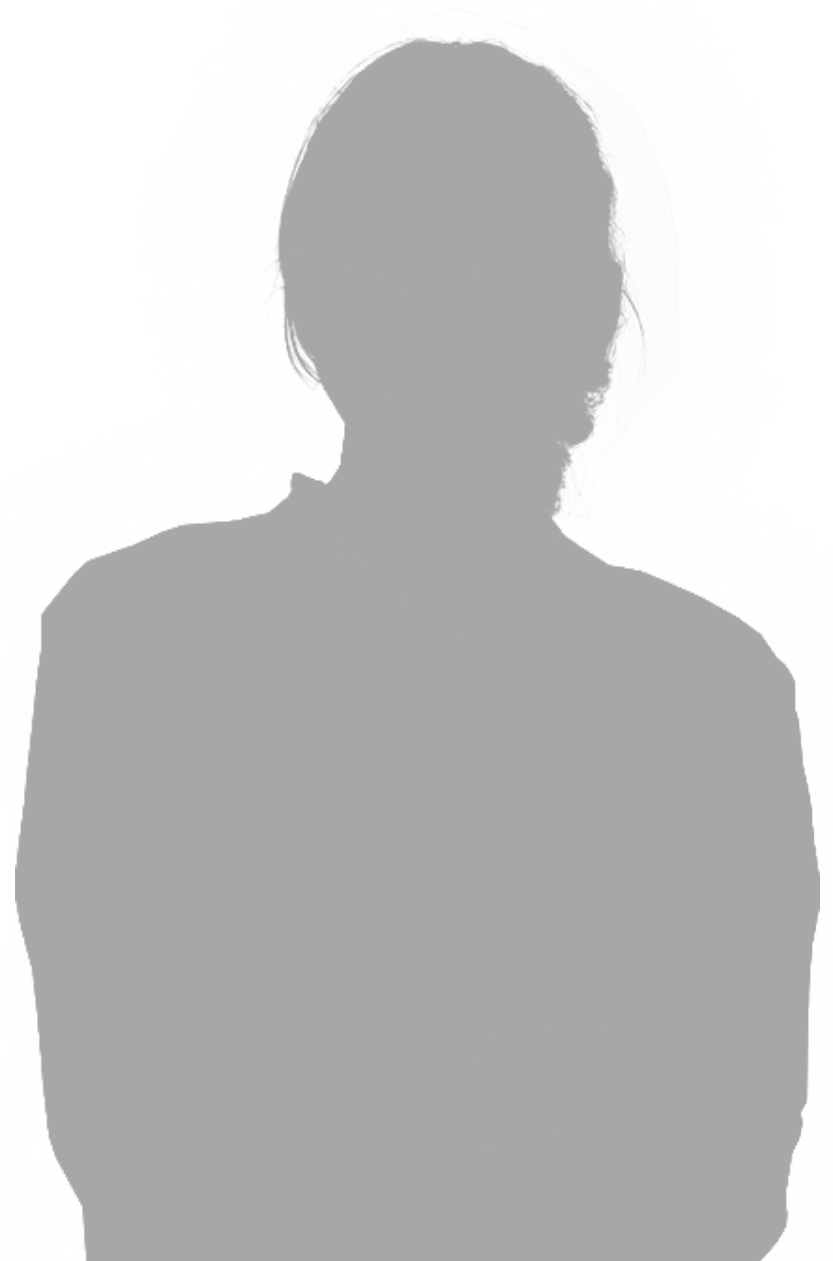


Réseau-1 Québec

Réseau de connaissances en services et soins de santé intégrés de première ligne



Université
de Montréal



Contexte actuel du système de santé

- Emphase sur l'accessibilité aux soins de santé dans les dernières années
- Absentéisme (no-show) = Facteur pouvant diminuer accessibilité
 - Diminue offre service / efficacité
 - Augmente les coûts de santé
 - Impact négatif sur l'état de santé
 - Diminue opportunités d'enseignement



Qu'en est-il dans nos UMF ?

Développement du projet de recherche sur l'absentéisme

Objectif 1 : Mesurer la prévalence de l'absentéisme aux rendez-vous

Objectif 2 : Explorer les raisons invoquées pour s'absenter aux rendez-vous sans aviser la clinique, en portant une attention aux facteurs modifiables dans nos organisations.

↓ Absentéisme = ↑ Accessibilité



Méthodologie

- 4 UMF participantes différant par :
 - La région géographique (2 urbaines, 1 semi-urbaine, 2 rurales)
 - Le nombre de patients suivis (850 à 13 000)
 - Le nombre/type de professionnels (médecins, résidents, IPS, infirmières, autres professionnels)



Méthodologie

- **Objectif 1 : Mesurer la prévalence**
 - Collecte de données rétrospective dans DMÉ
 - 1^{er} juillet au 31 décembre 2016
 - Prévalence globale et par UMF selon :
 - Type de professionnel
 - Mois du rendez-vous



Méthodologie

- Objectif 2 : Explorer les raisons

- Questionnaire auto-administré en salle d'attente
- Février à juin 2017
- 20 questions
 - Visite actuelle (4)
 - Satisfaction des services (6)
 - **Expérience et raisons d'absentéisme (3)**
 - Préférence sur moment/confirmation RV (3)
 - Démographie du répondant (3)
 - Question ouverte sur suggestions pour réduire l'absentéisme
- Comparaison des absents VS non-absents



Méthodologie

10. Au cours des 24 derniers mois, vous est-il arrivé de manquer un rendez-vous sans aviser la clinique ?

- Oui
- Non (aller à la question 13)
- Je ne m'en souviens pas (aller à la question 13)

11. Pouvez-vous nous indiquer pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas avisé la clinique ?
(Vous pouvez cocher plusieurs réponses)

- J'ai oublié d'appeler
- Je ne pensais pas que c'était nécessaire d'appeler pour aviser
- J'ai essayé de téléphoner mais je n'ai jamais réussi à parler à personne
- J'ai essayé de téléphoner mais je n'ai jamais réussi à laisser un message sur la boîte vocale
- Je ne téléphone jamais quand je ne viens pas à un rendez-vous
- Autre (préciser svp) _____

12. Vous est-il déjà arrivé de manquer un rendez-vous sans aviser pour les raisons suivantes (cocher une réponse pour chaque ligne):

	Oui	Non
a. Le rendez-vous n'était pas avec le médecin de votre choix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Le problème de santé s'était réglé avant le rendez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Des problèmes au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Des problèmes de transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Vous aviez consulté une autre clinique ou une urgence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Vous aviez peur de recevoir des résultats d'examen ou que le médecin vous apprenne une mauvaise nouvelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Vous aviez peur de passer le test (ex : prise de sang, examen gynécologique, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Vous étiez trop malade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. L'heure ou le jour du rendez-vous ne vous convenait pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. La date du rendez-vous était trop éloignée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Des contraintes familiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Le rendez-vous n'avait pas été confirmé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. La confirmation du rendez-vous était trop à la dernière minute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. Le rendez-vous était inutile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Méthodologie

- Approbation éthique par :
 - CÉR de l'Université de Montréal
 - CÉR CSSS de Laval



Résultats : Prévalence d'absentéisme

	Prévalence totale (min-max)
Globale	7.8 (6.3-9.0)
Type de professionnels	
Médecins	6.8 (4.8-7.8)
Résidents	10.2 (8.3-11.7)
Infirmières praticiennes spécialisées	6.9 (2.0-10.0)
Infirmières	6.0 (3.2-10.0)
Autres professionnels (physio/nutritionnistes/pharmaciens)	19.3

Résultats : Raisons d'absentéisme

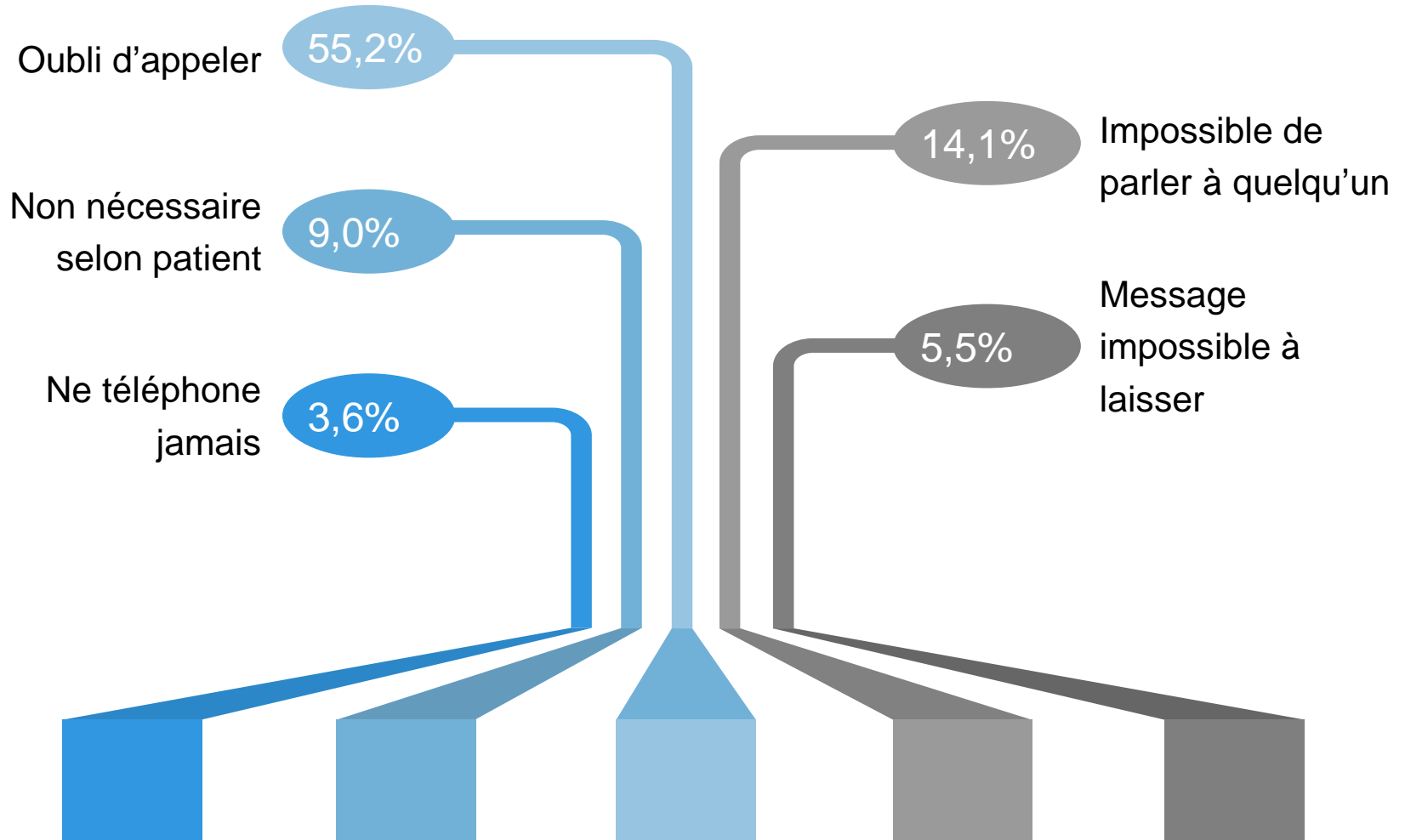
- 1757 questionnaires complétés
- Taux de participation 91%
- 19% (335/1757) ont rapporté avoir manqué un rendez-vous sans aviser au cours des 24 derniers mois
- **Comparaison des répondants (absents VS non-absents)**
 - Plus jeunes (63% vs 55% <50 ans, $p=0.00$)
 - Plus nombreux à considérer leur état de santé comme passable ou mauvais (20% vs 14%, $p=0.04$)
 - Moins satisfaits en général des services de la clinique
 - Préfère presque unanimement avoir une confirmation de leur rendez-vous (92% vs 75%, $p=0.00$)
 - Les deux groupes préfèrent majoritairement appel téléphonique (vs email ou texto)

Résultats : Raisons d'absentéisme

Raisons personnelles		Raisons organisationnelles	
Problème résolu	22.9%	Moment du rendez-vous	17.0%
Obligation professionnelle	19.4%	Délai avant rendez-vous	14.6%
Consultation ailleurs	15.8%	Pas de confirmation	13.7%
Transport	15.2%	Pas le médecin de son choix	8.3%
Obligation familiale	14.6%	Confirmation trop tard	6.5%
Malade	14.0%	Rendez-vous inutile	3.5%
Peur d'un résultat	4.0%		
Peur de passer un test	3.8%		

Résultats : Raisons de ne pas aviser de l'absence

« Pouvez-vous nous indiquer pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas avisé la clinique? »



Discussion – Prévalence d'absentéisme

- Résidents > Médecins \approx IPS
 - Continuité des soins
 - Lien de confiance
- Autres professionnels
 - Prévalence nettement plus élevée (19,3%)
 - Proposition MD VS choix du patient ?



Discussion – Raisons absentéisme

- Plusieurs pistes d'amélioration pour les cliniques
- Niveau organisationnel :
 - Plage horaire / accès avancé
 - Confirmation du rendez-vous
 - Améliorer accès téléphonique / offrir autres moyens de communication
- Niveau personnel :
 - Importance de sensibiliser / informer le patient à aviser lors absence



Discussion : Forces

- Première étude publiée au Canada en milieu académique de médecine familiale
- Grand échantillon de rendez-vous (n = 34 619) d'une population variée
- Validation manuelle des données des absents
- Haut taux de participation au questionnaire
- Questionnaire axé pour favoriser le changement



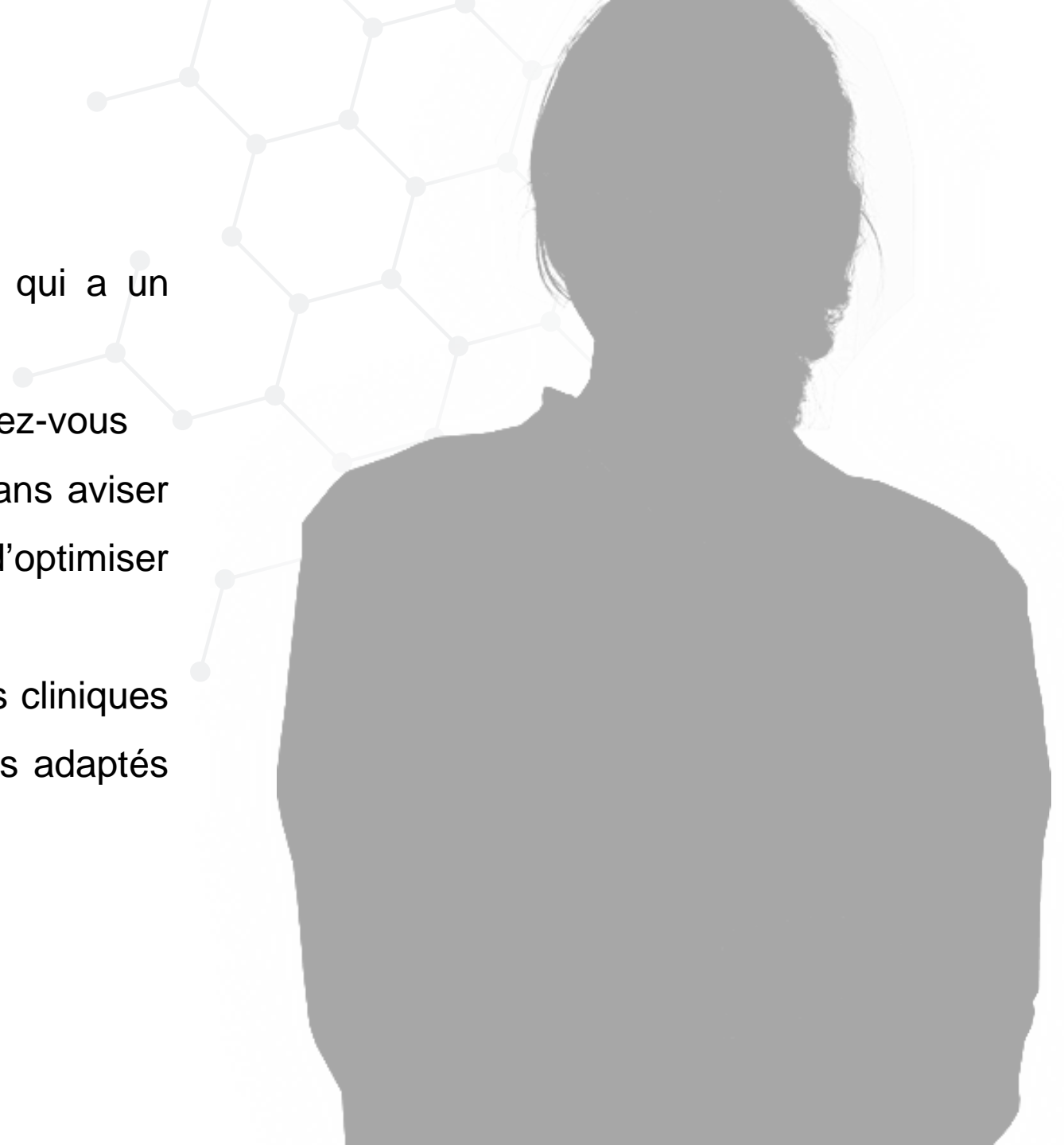
Discussion : Limitations

- Absence de validation des données pour les patients présents à leur RV pour le calcul de prévalence
- Possible biais de rappel ou de non déclaration
- Questionnaire non validé
 - Mais révisé pour être clair, pertinent, facile à comprendre
- Possible biais de sélection lors de la distribution
- Questionnaire écrit et unilingue (possible exclusion de groupe de population)
 - Taux de refus faible, ce qui laisse croire que tendance fiable



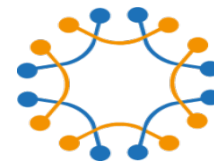
Conclusion

- Absentéisme est un problème complexe qui a un impact sur l'accessibilité aux soins
- Près de 1 patient sur 12 manque son rendez-vous
- Raisons pour manquer un rendez-vous sans aviser sont variées et soulignent l'importance d'optimiser nos cliniques et de sensibiliser le patient
- Résultats personnalisés pour chacune des cliniques permettra d'implémenter des changements adaptés à leur clientèle et leur clinique



À venir...

- Tous nos podcast disponibles sur PodBean, Apple Store, Google Play ainsi que sur le site du Réseau-1 Québec : reseau1quebec.ca
- Pour toute question ou si vous avez des idées pour des webinaires/podcast à venir, écrivez-nous à webinaires@reseau1quebec.ca
- Pour connaître toutes nos activités et devenir membres du Réseau-1 Québec : reseau1quebec.ca



Réseau-1 Québec