



Réseau-1 Québec

Réseau de connaissances sur les soins primaires

PRÉSENTATIONS DE PROJETS

SÉANCE SIMULTANÉE 2 : L'ACCÈS AUX SOINS POUR LES INDIVIDUS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Modératrice : Maud Mazaniello-Chézol,
membre étudiante du R1Q



Réseau-1 Québec
Réseau de connaissances sur les soins primaires



SÉANCE 2

Intégration du Rendez-vous santé Québec (RVSQ) et de l'accès adapté :
enjeux, défis et stratégies de co-habitation

Isabelle Gaboury, PhD, professeure titulaire et chercheuse au Département de médecine de famille et de médecine d'urgence, Université de Sherbrooke

Mylaine Breton, PhD, Chaire de recherche du Canada en gouvernance clinique des services, Université de Sherbrooke

Melanie Lapointe, conseillère en organisation des services de première ligne, ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS)



@reseau1quebec



info@reseau1quebec.ca



reseau1quebec.ca



Réseau-1 Québec

Intégration du RVSQ et de l'Accès adapté : Enjeux, défis et stratégies de cohabitation

Isabelle Gaboury, PhD

**Mélanie Lapointe, Direction de l'accès et de l'organisation
des services de première ligne, MSSS**

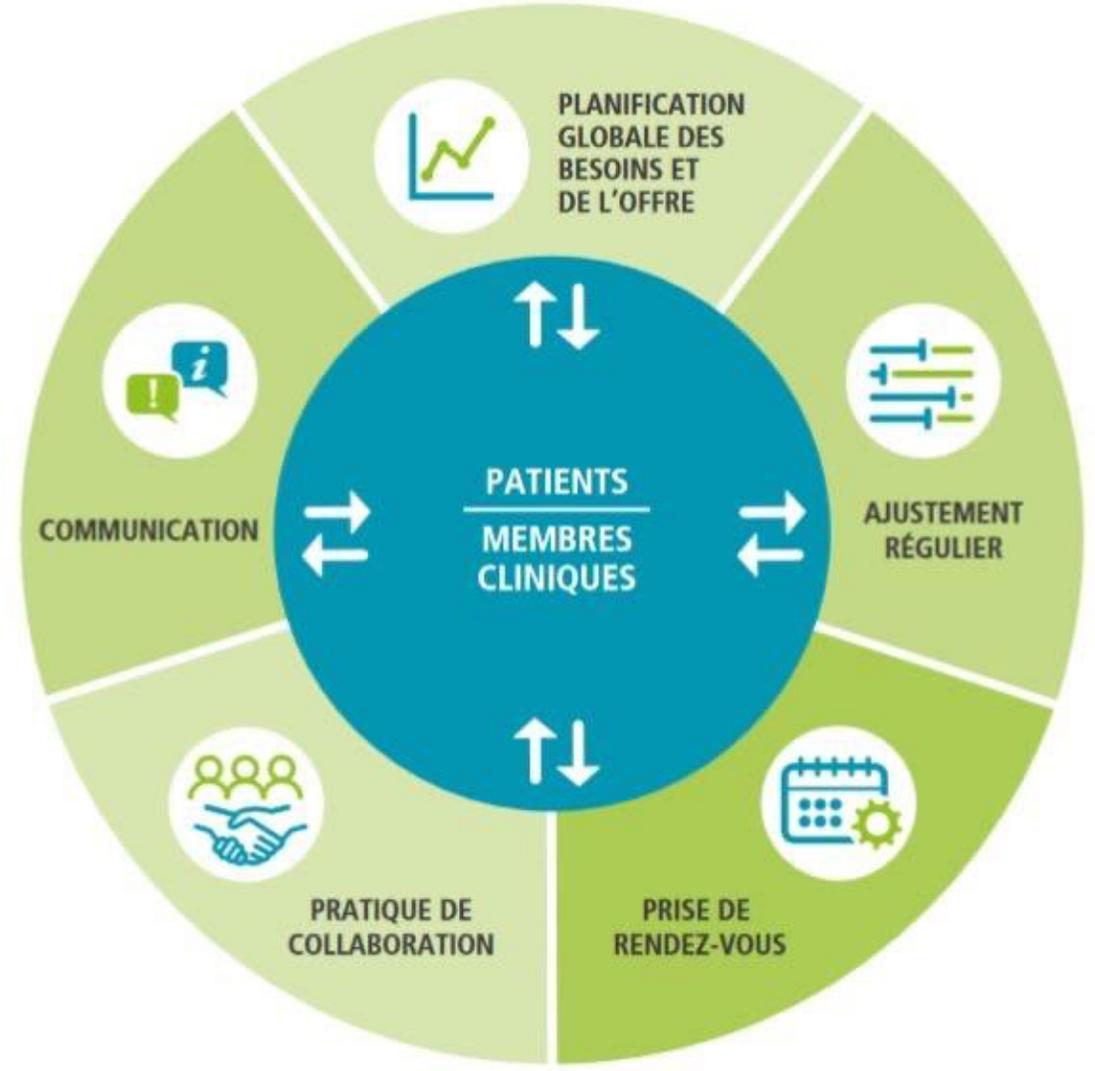


Université de
Sherbrooke



Problématique

- Cohabitation entre l'Accès adapté et la prise de rendez-vous en ligne par le patient demeure peu planifiée
 - RDV par la secrétaire avec le bon professionnel au bon moment selon le motif de consultation
 - RDV en ligne par le patient avec un médecin de famille
- Conflits entre les deux innovations et potentiellement des effets pervers sur l'accès au détriment des patients



Prendre rendez-vous dans une clinique à proximité

À partir de cette date

07-06-2022

Votre code postal ⓘ

J3L 0H8

Périmètre de recherche (km) ⓘ

0 à 25 km

Raison de la consultation

Pour assurer le bon fonctionnement du service de prise de rendez-vous, veuillez choisir la raison de consultation appropriée à votre situation.

- ✓ Choisir une raison
- Urgence mineure
- Consultation prioritaire
- Suivi périodique ou préventif
- Suivi régulier
- Suivi de grossesse
- Suivi d'un enfant de 0 à 5 ans

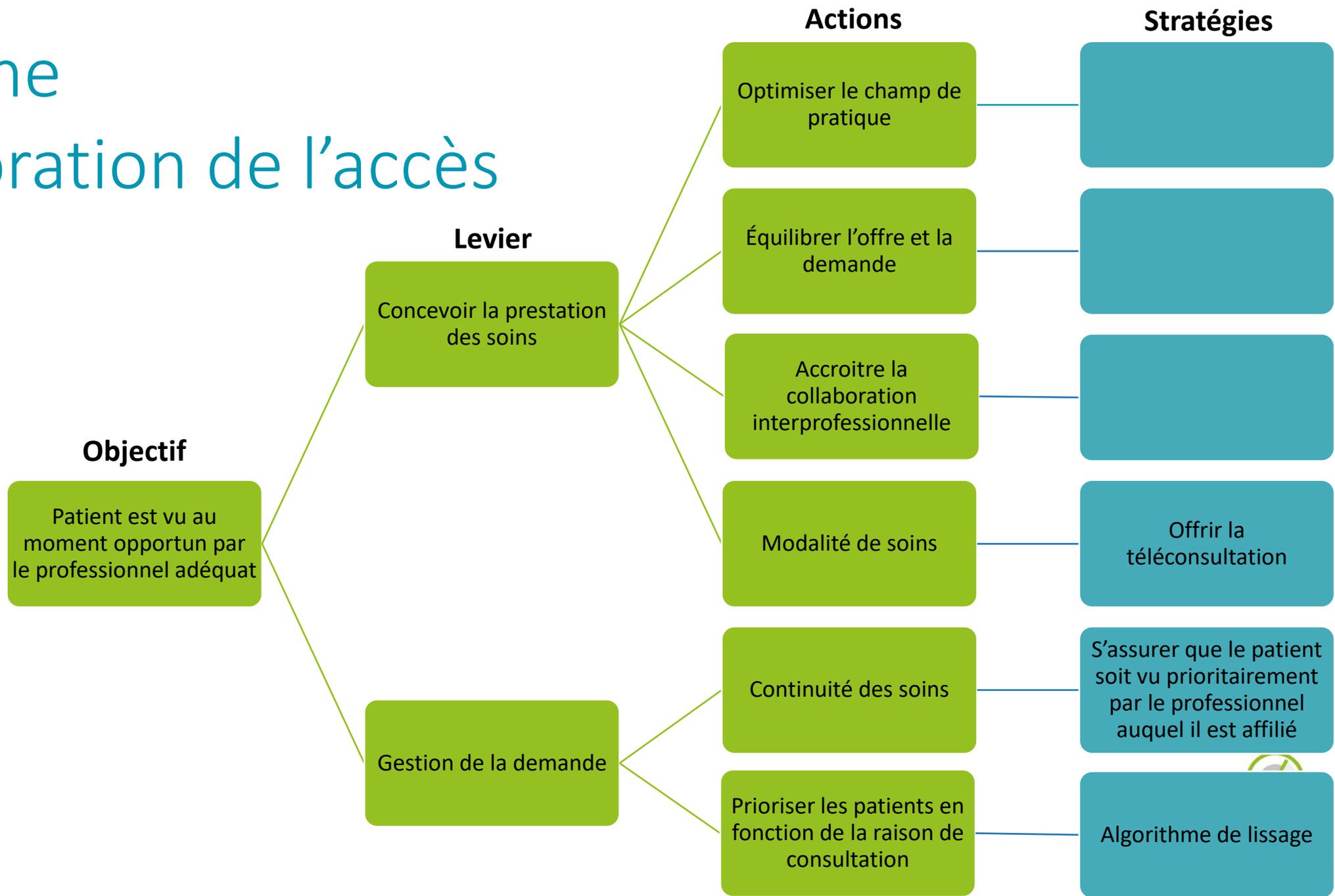
Moment de la journée

- Avant-midi
- Après-midi
- Soir

Description de la raison choisie

Choisir une raison

Démarche d'amélioration de l'accès adapté



Enjeux et défis de la cohabitation

- Donner accès à un rendez-vous au moment opportun
 - Urgent
 - Semi-urgent
 - 2 à 4 semaines
- Donner accès au professionnel adéquat pour la raison de consultation
 - Optimisation du champ de pratique
 - Suivis alternés
- Éduquer les patients
 - Responsabilisation et auto-soins
 - Utilisation pertinente

Objectif

Soutenir le développement et la mise en œuvre de stratégies et d'outils pour favoriser l'arrimage et la cohabitation de l'AA et du RVSQ

Méthode

- **Partenaires**
 - 1 GMF : XX MD, 1 IPS, 1 inf, XX agentes administratives
 - 1 comité patients
 - MSSS
- **Démarche participative d'amélioration continue de la qualité**
 - Model for Improvement
 - Cycles PDSA
- **Extraction hebdomadaire et analyse d'indicateurs-clés de l'accès adapté**
 - 3^e RVD disponible
 - Continuité relationnelle

Stratégies de changement

- Mise en ligne de certains types de rendez-vous en fonction de la patientèle
- Surveillance de la pertinence des consultations et éducation s'il y a lieu
- Développement du matériel avec un comité de patients
 - Vidéo sur l'AA
 - Carte explicative sur l'AA
 - Carte postale sur le RVSQ



Carte d'information pour les patients (intérieur)



L'accès adapté, c'est un **système de rendez-vous** qui vous permet d'avoir accès à un professionnel de la santé quand vous en avez besoin.



Téléphonez pour un **rendez-vous**, ce dernier vous sera **attribué en fonction de vos besoins** et de la **disponibilité** des professionnels de la santé.



Des **professionnels** (infirmier, travailleur social, etc.) sont disponibles pour vous rencontrer. Ils travaillent en **collaboration avec votre médecin, Résident ou IPS traitant**.



Les rendez-vous sont attribués dans la **même semaine ou la semaine suivante**.

450 771-3558



Carte postale

Une option de plus: prenez rendez-vous en ligne!

Bonne nouvelle, lorsque vous désirez prendre un rendez-vous avec Dre Morin, vous pouvez maintenant faire en ligne pour une urgence, une consultation prioritaire ou un suivi particulier. Grâce au système Rendez-Vous Santé Québec (RVSQ), vous avez une option supplémentaire afin de prendre rendez-vous auprès de votre médecin de famille au

Assurez-vous d'avoir votre carte d'assurance maladie du Québec en main lors de la prise de rendez-vous.

Lien: <https://www.rvsq.gouv.qc.ca>



Prenez rendez-vous
24 heures sur 24



Évitez l'attente au téléphone
pour prendre rendez-vous



Service gratuit

Comment prendre rendez-vous?

- Rendez-Vous Santé Québec 
1. Sélectionnez "Prendre rendez-vous".
 2. Choisissez "Prendre rendez-vous avec mon professionnel de la santé".
 3. Indiquez la "Raison de la consultation" (urgence mineure, consultation prioritaire, suivi périodique, régulier, grossesse ou enfant de 0 à 5 ans), puis cliquez sur "Rechercher". **Votre rendez-vous pourrait être annulé dans le cas de la sélection d'une mauvaise raison de consultation.**
 4. Choisissez la plage horaire qui vous convient.
 5. Sélectionnez le "Mode de communication" pour la confirmation du rendez-vous (vous pouvez en choisir plus d'un).
 6. Par défaut, la consultation est offerte seulement en clinique, vous pouvez téléphoner à la clinique pour la demander par téléphone.

Raison de la consultation

Pour assurer le bon fonctionnement

Choisir une raison

Jeu. 12 nov.

10:30

15:00

15:15

15:20

16:40

17:30

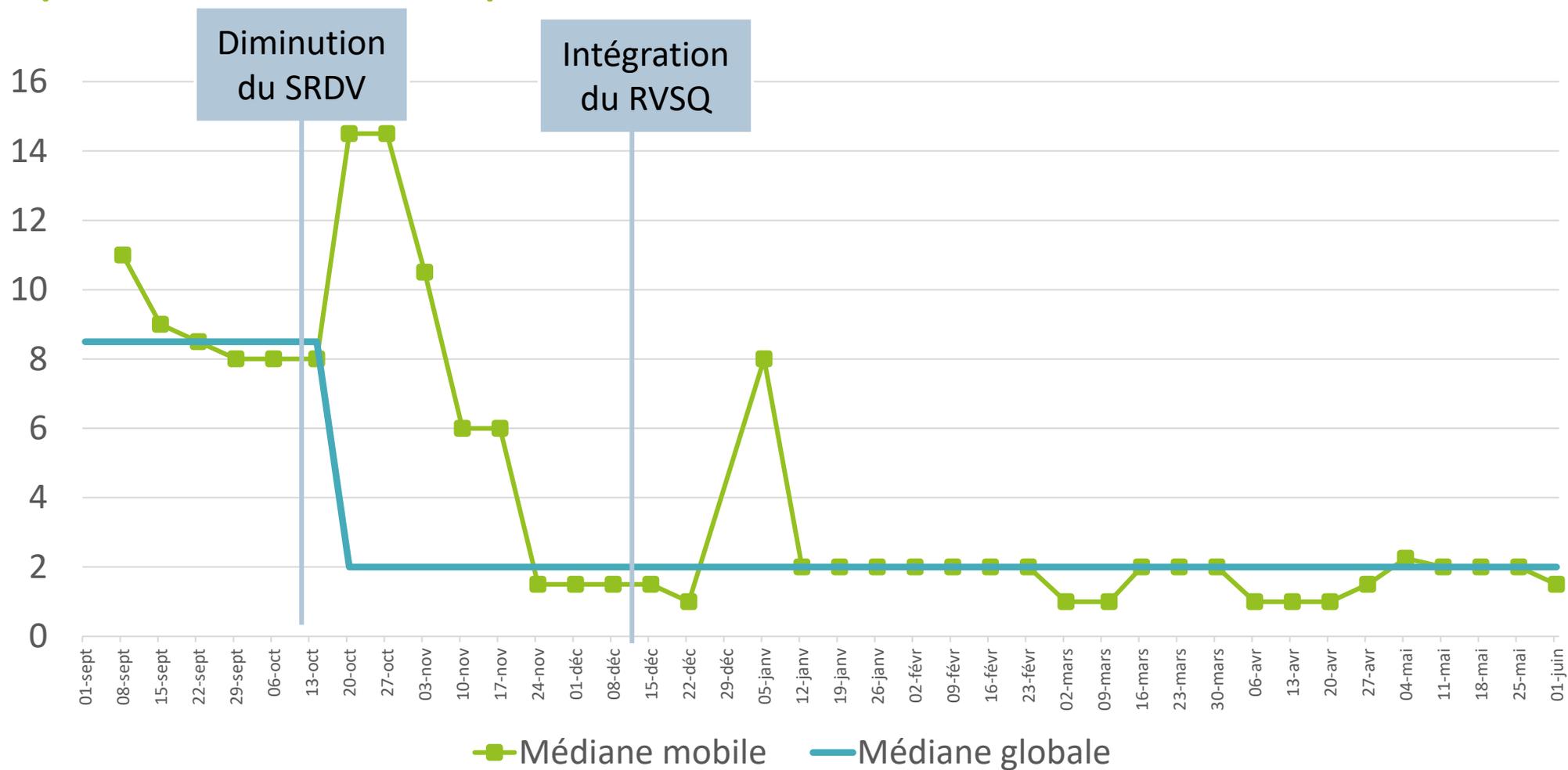
17:40

Mode de communication des confirmations et des rappels

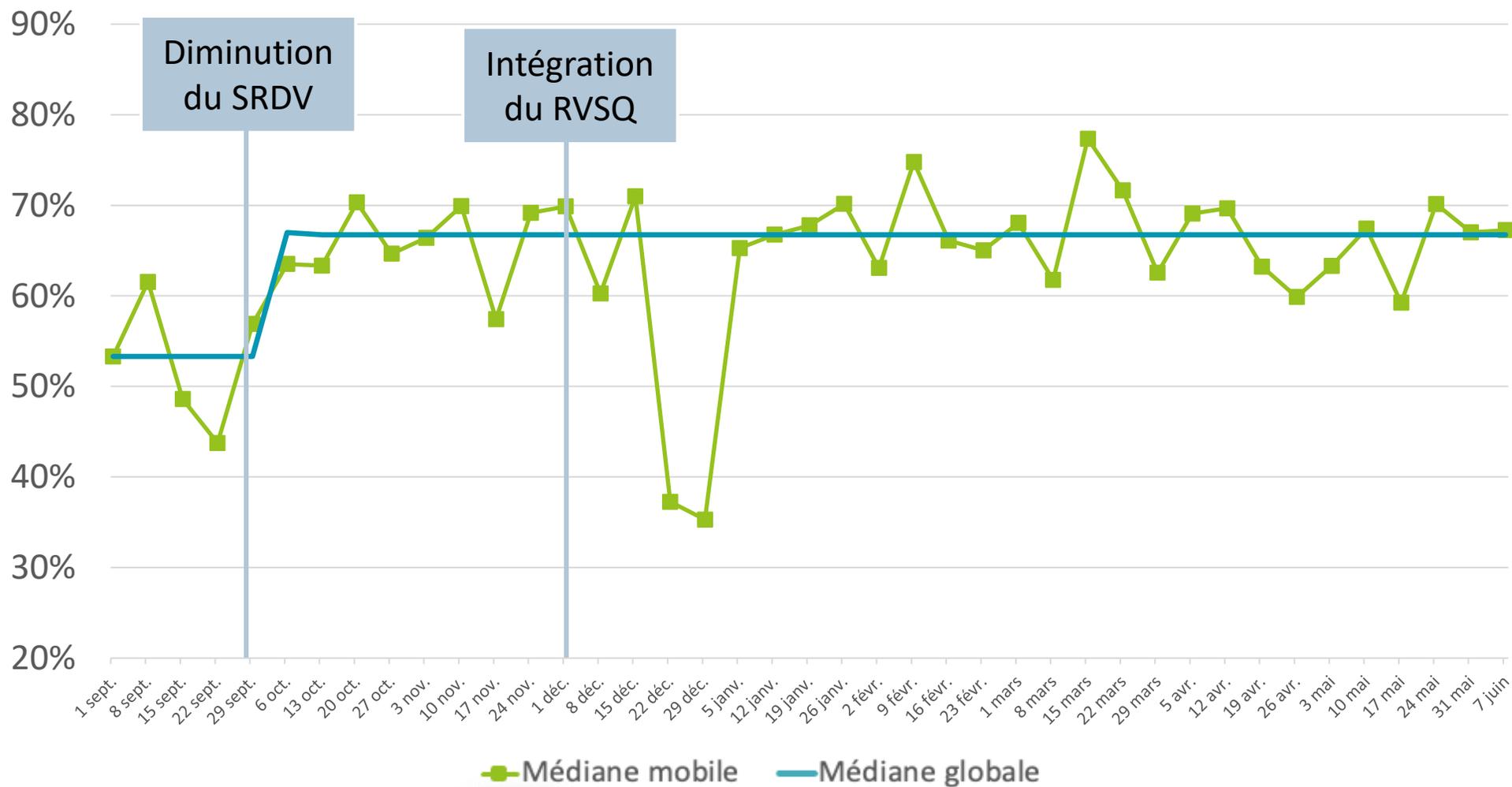
Courriel SMS Téléphone

À noter: Vous avez jusqu'à 24 heures avant le rendez-vous pour annuler en ligne. À moins de 24h du rendez-vous, il faudra téléphoner à la clinique pour annuler: 450-347-5548

3^e prochain RDV disponible



Continuité relationnelle



Prise de rendez-vous en ligne – pistes d'amélioration

Phase 1 - Le bon moment... auprès du médecin de famille

- Simplification des catégories de rendez-vous : urgent, semi-urgent, suivi
- Orientation du patient vers le type de rendez-vous correspondant à son besoin par des questions simples
- Ajout d'un menu permettant de préciser la raison de consultation – permet à l'équipe clinique de valider le choix du patient et d'orienter vers un autre professionnel au besoin.

Vision - Le bon service, au bon moment

- Algorithme d'orientation vers le service professionnel pertinent
- Ajout de prise de rendez-vous avec d'autres professionnels

Discussion

- Cohabitation possible mais doivent être intégrées de manière judicieuse
 - **Priorité = Accès!**
- Prise de rendez-vous en ligne n'est pas la solution pour tous
- Importance de travailler en collaboration avec les utilisateurs

Équipe Accès Adapté

Mylaine Breton
François Bordeleau
Sarah Descôteaux
Christine Beaulieu
Élisabeth Martin

Co-chercheurs

Geneviève Roch
Maude Laberge
Marie-Pierre Gagnon
Aude Motulsky
Raymonde Vaillancourt
France Tanguay

Patients partenaires

Michel Arcouet
Nicole Desjardins
Carole Guay
Isabelle Jomphe
Danielle Roberge





Réseau-1 Québec

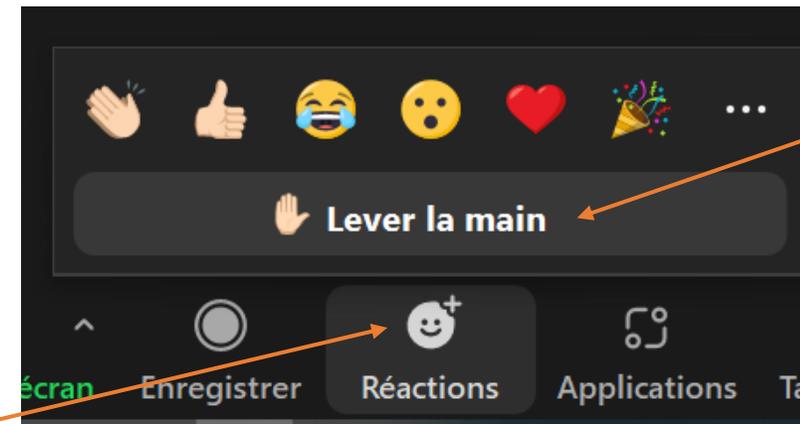
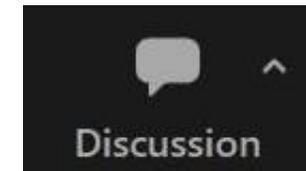
Réseau de connaissances sur les soins primaires



QUESTIONS ET DISCUSSION

Comment poser des questions :

1. Cliquez sur « Discussion » et posez votre question par écrit ou
2. Cliquez sur « Réactions » et ensuite sur « Lever la main » si vous souhaitez que l'on vous adresse la parole



@reseau1quebec



info@reseau1quebec.ca



reseau1quebec.ca



Réseau-1 Québec