

PROCÉDURE

NUMÉRO : PRO-DSP-DSM-DSI_2018-229

PROCÉDURE DE GESTION DES HORAIRES DES ACTIVITÉS DES CLINIQUES EXTERNES

Préparé par : Direction des services professionnels Direction des services multidisciplinaires Direction des soins infirmiers	Référence :
Approuvée par : Table des chefs de département clinique (Rencontre du 2017-06-15) Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) (Rencontre du 2017-08-30) Comité de direction, le 27 février 2018	En vigueur le : Le 27 février 2018 Révisée le :

1. Préambule

La mise en place de cette procédure vise une meilleure accessibilité aux cliniques spécialisées et aux services diagnostiques pour l'usager tout en définissant les rôles et les responsabilités de tous les acteurs concernés, ceci afin de demeurer le plus efficient possible et répondre au besoin de la clientèle desservie par le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA).

Cette procédure s'inscrit en conformité avec l'article 185.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, laquelle prévoit l'obligation pour chaque établissement d'instaurer un mécanisme central de gestion de l'accès aux services spécialisés et surspécialisés.

2. Objectifs

Cette procédure vise à :

- Assurer la gestion des rendez-vous des cliniques externes spécialisées et des services diagnostiques en conformité avec les demandes prescrites et les disponibilités des ressources médicales, professionnelles et techniques du CISSS-CA, tout en offrant un service de qualité;
- Obtenir les disponibilités des médecins dans un délai prescrit permettant de planifier un rendez-vous, de réduire les listes d'attente et de maximiser l'utilisation des plages horaires disponibles;
- Assurer une offre de service optimale à la clientèle, leur offrir des rendez-vous à l'avance (au-delà de 10 jours), leur permettant de s'organiser, de se préparer en conséquence et ultimement connaître rapidement le moment de leur consultation ou leur examen;
- Diminuer les délais d'attente et éviter les bris de services;
- Prioriser les activités essentielles à être exécutées par le personnel dédié à la gestion des rendez-vous, et assurer une saine gestion des horaires de travail du personnel;
- Améliorer la coordination et la collaboration entre les secteurs responsables de la gestion des rendez-vous et les différents médecins;

- Optimiser la performance et la qualité du travail des services de rendez-vous et en standardisant la présentation des demandes de modifications;
- Assurer une planification optimale des rendez-vous répétitifs;
- Minimiser les impacts des modifications d'horaires chez la clientèle, en limitant les modifications, sauf situation particulière.

3. Personnes concernées

Cette procédure s'adresse :

- aux membres de l'équipe médicale;
- au personnel du Service des rendez-vous et des secteurs associés à la prise des rendez-vous;
- aux gestionnaires du Service des rendez-vous et chefs de service des secteurs associés à la prise de rendez-vous;
- aux directions concernées.

4. Principes généraux

Les principes, responsabilités et le processus énoncé visent à faciliter le bon déroulement des activités des cliniques externes et assurer de bons services à notre clientèle. Ils visent l'équité et le respect de tous les intervenants impliqués.

Tout litige sera porté à l'attention du chef médical du service, au chef de service des rendez-vous ou au chef de service des secteurs associés à la prise de rendez-vous. Si le litige persiste, celui-ci sera porté à l'attention du chef du département et ultimement à la Direction des services professionnels et à la Direction des services multidisciplinaires.

En cas de non-respect des règlements et de non-respect des horaires des cliniques ou de toute autre situation litigieuse récurrente, le médecin sera avisé par le chef de service médical ou le chef de département. Au besoin, le CMDP sera interpellé pour le règlement d'une situation particulière.

5. Responsabilités

5.1. Direction des services professionnels

La direction des services professionnelle est responsable de :

- s'assurer de la diffusion, de l'application et du respect de cette procédure auprès de l'ensemble des médecins de l'établissement ainsi qu'auprès du personnel et des gestionnaires concernés de sa direction;
- de collaborer à l'élaboration et à la mise à jour de la procédure.

5.2. Directions cliniques concernées

Les directions cliniques concernées sont responsables de :

- s'assurer de la diffusion, de l'application et du respect de cette procédure auprès du personnel et des gestionnaires concernés;
- de collaborer à la diffusion et soutenir l'application de cette procédure auprès des médecins;
- de collaborer à l'élaboration et à la mise à jour de la procédure.

5.3. Médecins

Les médecins ont la responsabilité de :

- se conformer à la présente procédure et collaborer à son application;
- fournir les horaires individuels, à leur chef médical de service ou leur chef de département ou au Service des rendez-vous, dans les délais prescrits au plus tard deux mois à l'avance en tenant compte des assignations annuelles (congrès, vacances, etc.);
- soumettre les demandes de modifications aux plages de rendez-vous (ajout ou annulation d'une plage de rendez-vous, modification du type de rendez-vous) au gestionnaire des services ambulatoires (cliniques externes ou secteurs concernés) et/ou au Service des rendez-vous, selon la pratique en vigueur dans le site, par le formulaire à l'annexe 1 ou tout autre document explicatif, par exemple, transmission des mises à jour horaire produite par un système informatisé.

5.4. Chef médical de service ou chef de département

Le chef médical de service, le chef de département, ou une personne désignée par celui-ci a la responsabilité de :

- agir à titre de répondant pour assurer la disponibilité des horaires dans le délai requis;
- Selon la pratique en vigueur dans le site, recevoir les disponibilités de chaque médecin et préparer la grille horaire de sa spécialité en tenant compte des périodes de ralentissement des activités (périodes de vacances et les jours fériés);
- selon la pratique en vigueur dans le site, transmettre au gestionnaire de clinique externe ou secteur concerné les disponibilités de chaque médecin (grille horaire de sa spécialité) au plus tard deux mois à l'avance. Par exemple : les plages de rendez-vous du mois d'août doivent être transmises au plus tard le 31 mai, en utilisant une grille lisible incluant le type de rendez-vous et le modèle horaire ou une grille standardisée;
- veiller à une saine collaboration des membres de son service ou département avec le personnel et les professionnels des cliniques;
- consulter au besoin et collaborer avec le gestionnaire de clinique externe ou secteur concerné;
- s'assurer du respect des délais liés aux modifications des horaires.
- **Sensibiliser les médecins sur le volume et les motifs des demandes d'ajout ou d'annulation d'une plage de rendez-vous ou de modification du type de rendez-vous, adressées dans un délai de 7 jours et moins avant la date du rendez-vous.** Intervenir auprès des personnes concernées lors des demandes abusives.

5.5. Gestionnaire des services ambulatoires avec rendez-vous spécialisés

Le gestionnaire des services ambulatoires avec rendez-vous spécialisés (cliniques externes ou secteurs concernés) a la responsabilité de :

- faire l'adéquation entre les plages horaires disponibles et les demandes des utilisateurs et assurer le suivi en cas d'écart (offre et demande), suivi effectué auprès du médecin concerné par l'écart;
- coordonner les disponibilités de chaque médecin avec les disponibilités des locaux et du personnel en support clinique;
- selon la pratique en vigueur dans le site, transmettre au personnel du Service des rendez-vous les disponibilités de chaque médecin (grille horaire de chaque spécialité reçue du chef médical de service ou du chef de département) au plus tard deux mois à l'avance.

5.6. Chef du service des rendez-vous et chef de service des secteurs associés à la prise des rendez-vous

Le chef du service des rendez-vous et des secteurs associés à la prise des rendez-vous a la responsabilité de :

- s'assurer que la procédure est appliquée dans les secteurs concernés et que les suivis sont respectés ;
- supporter les équipes dans l'application de la présente procédure;
- de former le personnel qui applique la présente procédure.

5.7. Personnel du Service des rendez-vous et des secteurs associés à la prise des rendez-vous

Le personnel du Service des rendez-vous et des secteurs associés à la prise des rendez-vous (agentes administratives, techniciennes en administration) a la responsabilité de :

- procéder à la création des plages de rendez-vous selon les disponibilités de chaque médecin (horaire reçu de chaque médecin ou grille horaire de chaque spécialité reçue du gestionnaire de clinique externe ou secteur concerné) au plus tard deux mois à l'avance;
- attribuer les rendez-vous selon les services, au Service des rendez-vous et critères requis en respectant les modèles horaires;
- aviser les gestionnaires des services ambulatoires (cliniques externes ou secteurs concernés) et le spécialiste concerné (références nominatives) advenant l'impossibilité d'attribuer les rendez-vous au Service des rendez-vous selon les délais cliniquement requis;
- traiter les demandes d'ajout ou d'annulation d'une plage de rendez-vous et de modification du type de rendez-vous;
- compiler dans un registre (voir annexe 2) les demandes d'ajout ou d'annulation d'une plage de rendez-vous et de modification du type de rendez-vous, adresser dans un délai de 7 jours et moins avant la date du rendez-vous ainsi que les motifs évoqués par le médecin. Compiler les remises des horaires reçus à l'intérieur du délai de deux (2) mois. Transmettre périodiquement le recensement des demandes à la Direction des services professionnels (DSP) pour le dépôt à la Table des chefs de département clinique.

6. PROCESSUS

6.1. Dépôt des disponibilités de chaque médecin

- Le médecin remet ses disponibilités incluant son modèle horaire, s'il y a lieu, au chef médical de service ou au Service des rendez-vous, selon la pratique en vigueur dans le site.
- Selon la pratique en vigueur dans le site, le chef médical de service s'assure de recevoir les disponibilités de chaque médecin du service et élabore le calendrier des activités du service (horaire global). Le chef médical de service remet les disponibilités de chaque médecin au gestionnaire de la clinique externe ou secteur concerné deux mois à l'avance.
- Selon la pratique en vigueur dans le site, le gestionnaire de la clinique externe ou secteur concerné coordonne les disponibilités de chaque médecin avec les disponibilités des locaux et du personnel en support clinique et transmet au personnel du Service des rendez-vous et des secteurs associés à la prise des rendez-vous les disponibilités de chaque médecin (grille horaire de chaque spécialité reçue du chef médical de service ou du chef de département).

6.2. Création des plages de rendez-vous

- Le personnel du Service des rendez-vous et des secteurs associés à la prise des rendez-vous procède à la création des plages de rendez-vous selon les spécifications.

6.3. Ajout ou annulation d'une plage de rendez-vous, modification du type de rendez-vous,

6.3.1. *Demande d'ajout d'une plage de rendez-vous ou modification du type de rendez-vous*

- Toute demande d'ajout d'une plage de rendez-vous ou de modification du type de rendez-vous est adressée au gestionnaire des services ambulatoires (clinique externe ou secteurs concernés) et/ou au Service des rendez-vous, selon la pratique en vigueur dans le site, par le formulaire que l'on retrouve à l'annexe 1 ou tout autre document explicatif;
- Les demandes d'ajouts ou modifications sont traitées par le personnel du Service des rendez-vous et des secteurs associés à la prise des rendez-vous;
- Les demandes d'ajouts ou modifications sont compilées dans un registre (voir annexe 2) afin d'en recenser la fréquence et les motifs. Périodiquement, le recensement est transmis à la DSP pour suivi à la Table des chefs de département clinique.

6.3.2. *Demande d'annulation d'une plage de rendez-vous*

- Une clinique externe peut être annulée pour des situations particulières (décès d'un proche, maladie incapacitante, situation d'urgence médicale, obligations hospitalières, etc.). Le personnel du Service des rendez-vous et des secteurs associés à la prise des rendez-vous doit en être avisé le plus rapidement possible. Il est important de s'assurer que l'information soit partagée au gestionnaire des services ambulatoires (clinique externe ou secteurs concernés) et/ou au Service des rendez-vous.
- L'utilisateur est informé de l'annulation du rendez-vous (retour sur la liste d'attente) ou, dans la mesure du possible, de la nouvelle date du rendez-vous.
- S'il y a lieu, les plages de rendez-vous sont réallouées dans le service par le chef médical de service ou dans le département par le chef de département. Dans ce cas, le personnel du Service des rendez-vous et des secteurs associés à la prise des rendez-vous est informé de cet ajout et traite la demande dans la mesure du possible.
- Les demandes d'annulations sont compilées dans un registre (voir annexe 2) afin d'en recenser la fréquence et les motifs. Périodiquement, le recensement est transmis à la DSP pour suivi à la Table des chefs de département clinique.

7. Gabarit d'horaire

Chaque médecin utilise des gabarits d'horaire. Les gabarits doivent contenir les intervalles de rendez-vous et les types de rendez-vous sur une grille lisible. Les types de rendez-vous doivent être identifiés, entre autres :

- Plages retenues;
- Plages réservées/Gestion des urgences/ Centre de répartition des demandes de service (CRDS);
- Rendez-vous primaire (nouvelle consultation);
- Rendez-vous de contrôle (suivi).

Toute modification de gabarit doit être planifiée en fonction de la remise des disponibilités. À défaut d'indication spécifique, les gabarits existants pour un médecin sont utilisés pour la création des plages de rendez-vous. Le nombre de gabarits différents par médecin doit être cliniquement justifié.

8. Évaluation et révision de la procédure

La présente procédure remplace et annule toutes celles qui existaient avant son adoption sur le même sujet. Elle sera réévaluée tous les quatre ans ou au besoin.

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches



Service des rendez-vous

- ☐ Hôpital de Lévis
- ☐ Centre Paul-Gilbert
- ☐ Hôpital de Montmagny
- ☐ Hôpital de Saint-Georges
- ☐ Hôpital de Thetford Mines

**Demande d'ajout ou d'annulation d'une plage de rendez-vous
ou modification du type de rendez-vous**

- ☐ Ajout d'une plage de rendez-vous
- ☐ Annulation d'une plage de rendez-vous
- ☐ Modification du type de rendez-vous
- ☐ Report d'une clinique

_____ ☐ AM ☐ PM
Nom du médecin Clinique Date (s)

Demande / Précisions : _____

Motif de la demande :

- ☐ Obligations hospitalières (priorité opératoire, rencontre administrative)
- ☐ Situation d'urgence médicale (urgence post-garde)
- ☐ Bris d'équipement, manque d'équipement
- ☐ Diminution des listes d'attente (cas hors délai ou ajout de clinique)
- ☐ Changement du modèle horaire
- ☐ Raison personnelle (décès d'un proche, maladie incapacitante)
- ☐ Autre : _____

Signature du médecin :

Date de la demande : _____

Service des rendez-vous

Date de réception de la demande : _____

Demande ☐ acceptée ☐ refusée

Si refusée, raison : ☐ Dépassement délai
☐ Autre : _____

Modification apportée au système de Rendez-vous,
par : _____ le : _____

Annexe 2

Registre de suivi des plages de rendez-vous (dépôt, ajout, annulation, report)

Installation : _____

Période : _____

[illegible]