

Questionnaire « lapins » CDOM du Nord

Charles Piérard

Marc Vogel

Emmanuel Chazard

Méthode

- Tirage au sort de 200 médecins cotisations pleines, département du Nord
- Questionnaire **papier** anonyme
- Enveloppes retour
- **Relances téléphoniques** systématiques

Rendez-vous non-honorés par les patients

Votre profil

Vous êtes... Une femme Un homme

Quel âge avez-vous ? ans

Votre activité de consultation principale
Si vous avez plusieurs activités, répondez uniquement au sujet de votre activité de consultation. Si vous menez des activités différentes de consultation, merci de répondre au sujet de la principale.

Faites-vous des consultations ? Oui → merci de poursuivre ce questionnaire
 Non → rendez-vous directement à la section « solutions proposées », en bas de page suivante

Comment positionnez-vous vos consultations ?
Plusieurs réponses sont possibles. Indiquez uniquement la ou les modalités les plus fréquentes et emblématiques de votre activité.

Soins primaires, médecine générale
 Soins primaires, autre spécialité
 Patients adressés, activité médicale
 Patients vus dans le cadre d'une chirurgie

Quel est votre mode d'exercice ?
 Libéral
 Salarié d'un cabinet
 Salarié d'un établissement

Quel est votre lieu d'exercice ?
 Métropole lilloise
 Milieu urbain hors métropole lilloise
 Milieu semi-rural
 Milieu rural

Exercez-vous dans un désert médical (ZAC, ZIP) ?
Votre zonage est visible sur <https://www.ansp.gouv.fr/geo/zip> ; cliquez sur « zonage médecin » dans le bandeau bleu.
 Oui Non

Impact des rendez-vous non-honorés par les patients (« lapins »)
Ces questions concernent une semaine entière standard, hors vacances ou situations particulières.

Combien de consultations faites-vous par semaine ? consultations / semaine
Nombre moyen approximatif, entier ou décimal.

Combien de consultations sont annulées du fait du patient, sans prévenir, ou à la dernière minute ? consultations / semaine
Nombre moyen approximatif, entier ou décimal.

Quelle est la durée moyenne d'une consultation ? minutes / consultation
Moyenne habituellement observée, tous motifs confondus.

Quel est le délai médian pour obtenir une consultation ? jours
Délai approximatif en jours, hors urgences, et hormis les rendez-vous de suivi programmés en avance.

Page 1/2

En général, lorsqu'un patient ne vient pas, comment utilisez-vous le temps libéré ?

% temps de soin supplémentaire (ex : urgences, consultations anticipées, etc.)

% temps de soin réalloué (ex : consultations plus longues, rattrapage du retard, etc.)

% temps professionnel hors soin (ex : formalités administratives, formation, etc.)

% temps non-professionnel (ex : occupations personnelles, attente, départ plus tôt, etc.)

Profil type de la consultation non-honorée

Selon vous, le profil type de la consultation non-honorée correspond à :
(1 seule réponse par ligne)

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Un patient que vous suivez habituellement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un rendez-vous pris sur Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un motif de consultation grave	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une maladie ou un traitement chronique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plusieurs rendez-vous pris en même temps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un patient présentant des problèmes sociaux, psychologiques, ou d'organisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un patient adressé par un confrère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un rendez-vous programmé de longue date	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un rendez-vous pris par un tiers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un patient jeune	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Solutions proposées

Selon vous, pour limiter les consultations non-honorées par les patients, il faudrait :
(1 seule réponse par ligne)

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Communiquer, sensibiliser les patients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Des plaques de consultation sans rendez-vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une caution non-remboursable <small>Lors de la prise de RDV, le patient verserait une caution au médecin ou au site de prise de rendez-vous. En cas d'absence, la caution serait conservée par le médecin.</small>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une retenue sur remboursements ultérieurs <small>En cas d'absence, le médecin facturerait un acte. L'assurance maladie paierait le médecin en tiers payant. Le montant correspondant serait ensuite déduit des remboursements ultérieurs faits au patient.</small>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que les sites de prise de rendez-vous publient une note de fiabilité des patients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Que les médecins n'accueillent plus certains patients récidivistes (hors soins urgents)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Page 2/2

Réponses, Profil

- Taux de réponse = $168/200 = 84.0\%$
- 85 hommes (50.6 %)
- Âge moyen 48.4 (SD=12.0)
- 150 (89.3%) font des consultations
 - (Pris en compte dans les extrapolations)
 - À partir de ce point, eux seuls répondent

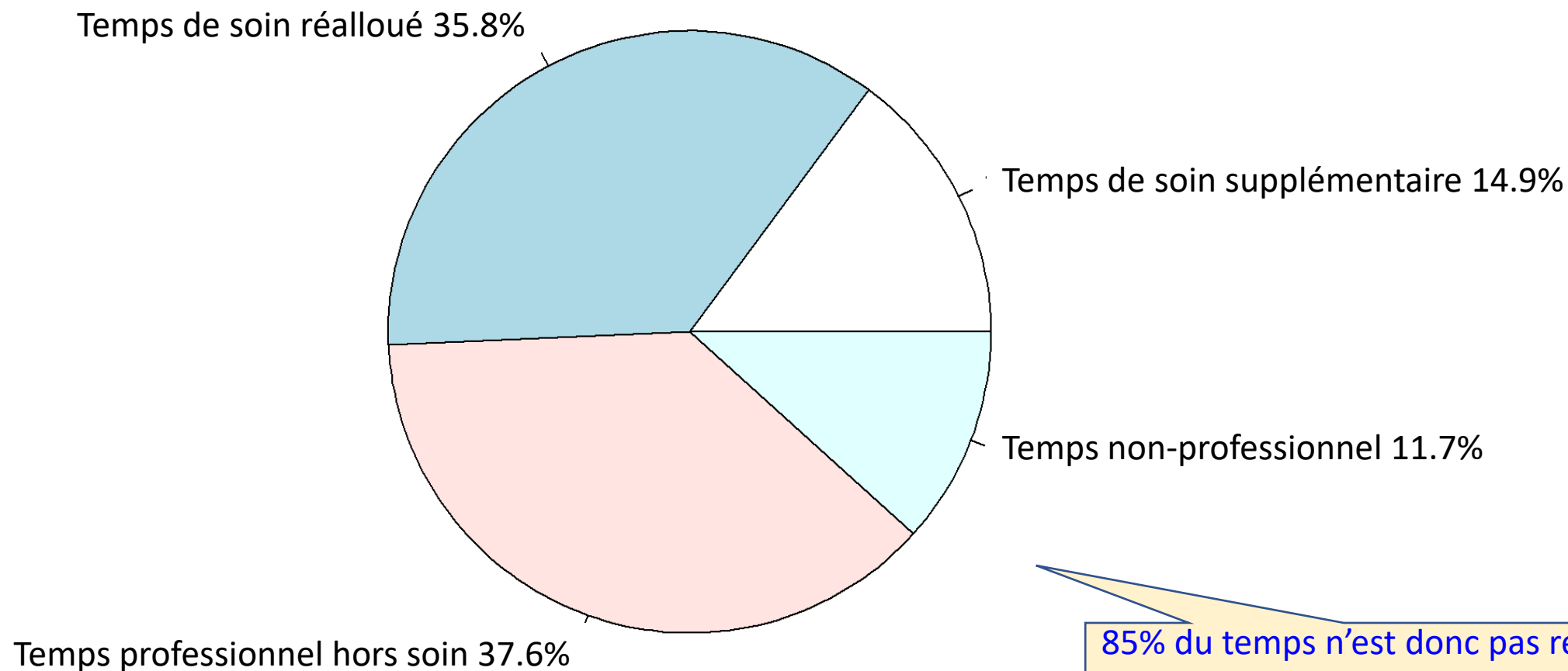
Activité de consultation principale

- Activité (plusieurs, mais 109/147=74% avec une seule réponse) :
 - Soins primaires médecine générale : 44 (29.9%)
 - Soins primaires autre spécialité : 52 (35.4%)
 - Patients adressés activité médicale : 68 (46.3%)
 - Patients vus dans le cadre d'une chirurgie : 32 (21.8%)
- Mode d'exercice :
 - Libéral : 85 (57.1%)
 - Salarié d'un établissement : 63 (42.3%)
 - Salarié d'un cabinet : 1 (0.67 %)
- Lieu d'exercice :
 - Métropole lilloise : 84 (53.3%)
 - Milieu urbain hors métropole lilloise : 38 (26.4%)
 - Milieu semi-rural : 19 (13.2%)
 - Milieu rural : 3 (2.1%)
- Désert médical : 10 (6.9%)

Activité de consultation principale

- Nombre de consultations par semaine :
médiane 60 [28.5; 100], moyenne 70.2
- Nombre de lapins par semaine :
médiane 4 [2; 7], moyenne 5.33
- Durée d'une consultation :
médiane 20 [15; 30], Moyenne 22.80
- Délai en jours pour obtenir une consultation
(non urgente, non planifiée) :
médiane 20 [5; 60]

Comment le temps libéré est-il utilisé ?



85% du temps n'est donc pas remplacé par de nouveaux RDV, contrairement aux propos du SNJMG

Profil type du lapin

Un patient à problèmes soc., psy., ou d'orga.

Un rendez-vous pris sur Internet

Un patient jeune

Un rendez-vous pris par un tiers

Un rendez-vous programmé de longue date

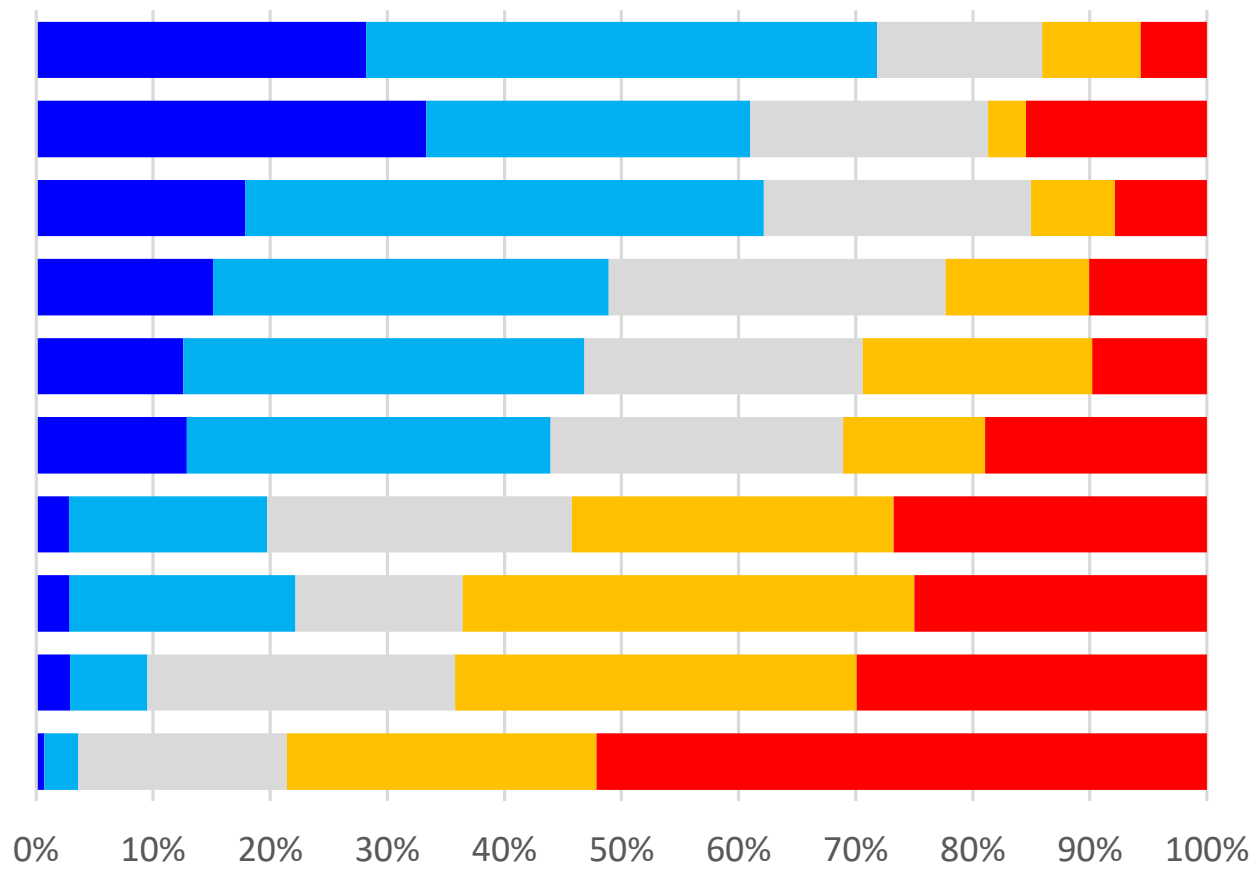
Plusieurs rendez-vous pris en même temps

Une maladie ou un traitement chronique

Un patient que vous suivez habituellement

Un patient adressé par un confrère

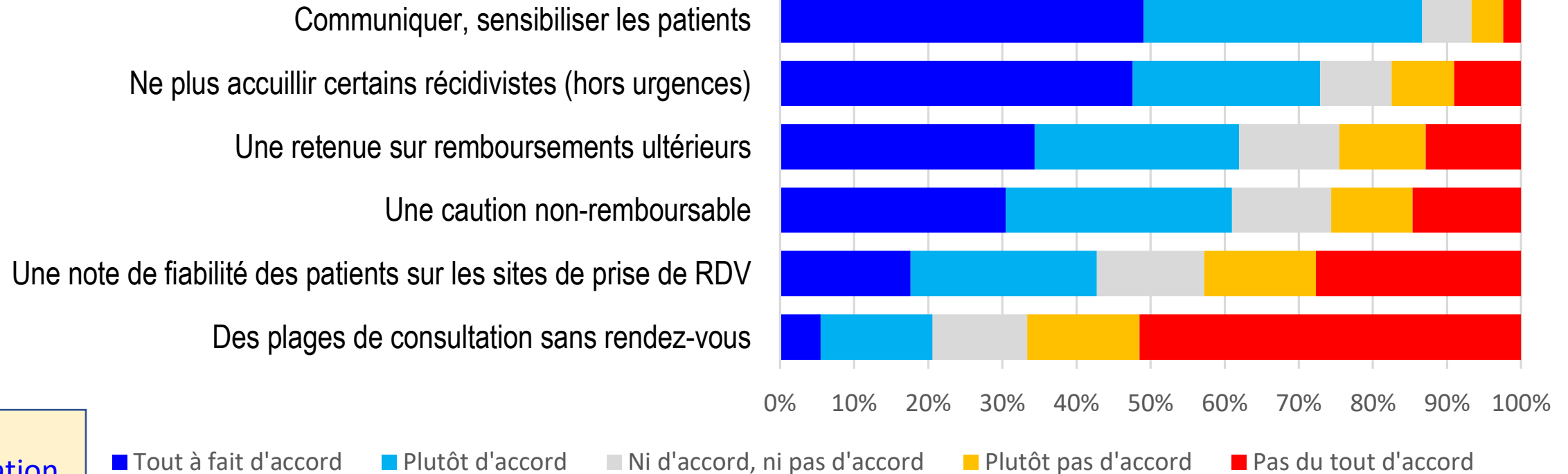
Un motif de consultation grave



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Ni d'accord, ni pas d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Nouveau patient, jeune, RDV pris sur Internet, par un autre, non-adressé, motif non-grave, aigu, problème psy/social/orga

Solutions proposées



Sensibilisation,
pénalisation
financière, fin
de la relation

Quelques comparaisons utiles...

- Désert médical vs hors désert médical
 - Proportion de consultations annulées : 10,6% contre 10,3% (non sig.)
 - Temps moyen perdu par semaine : 92 min contre 82 min (non sig.)
- Soins premiers de MG vs autres situations
 - Proportion de consultations annulées : 4,9% contre 11,3% ($p=6e^{-5}$)
 - Temps moyen perdu par semaine : 84 min contre 82 min (non sig.)
- Activité en cabinet vs en établissement
 - Proportion de consultations annulées : 5,37% contre 13,9% ($p=0,008$)
 - Temps moyen perdu par semaine : 87 min contre 76 min (non sig.)
- Lien entre délai médian de RDV et proportion de lapins :
 - Relation significativement croissante, tous confondus
 - Disparaît lorsqu'on sépare les MG des autres

Au bilan

- Poids les lapins :
 - 7.60% des consultations
 - 2h01 perdues par semaine, 95h par an
- Résoudre ce problème serait équivalent à :
 - Rallonger le temps de travail de **1h43** chaque semaine
 - Supprimer chaque année **16,3 jours** congés/fériés/WE
 - Repousser l'âge de la retraite de **2,4 ans**
- Contact pour toute question technique :
 - Pr Emmanuel Chazard
 - emmanuel.chazard@univ-lille.fr
 - 07 60 66 00 02