



CAHIER N°1

PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET PAR INTERNET



1^{ER} FREIN À L'ACTE DE SOIN

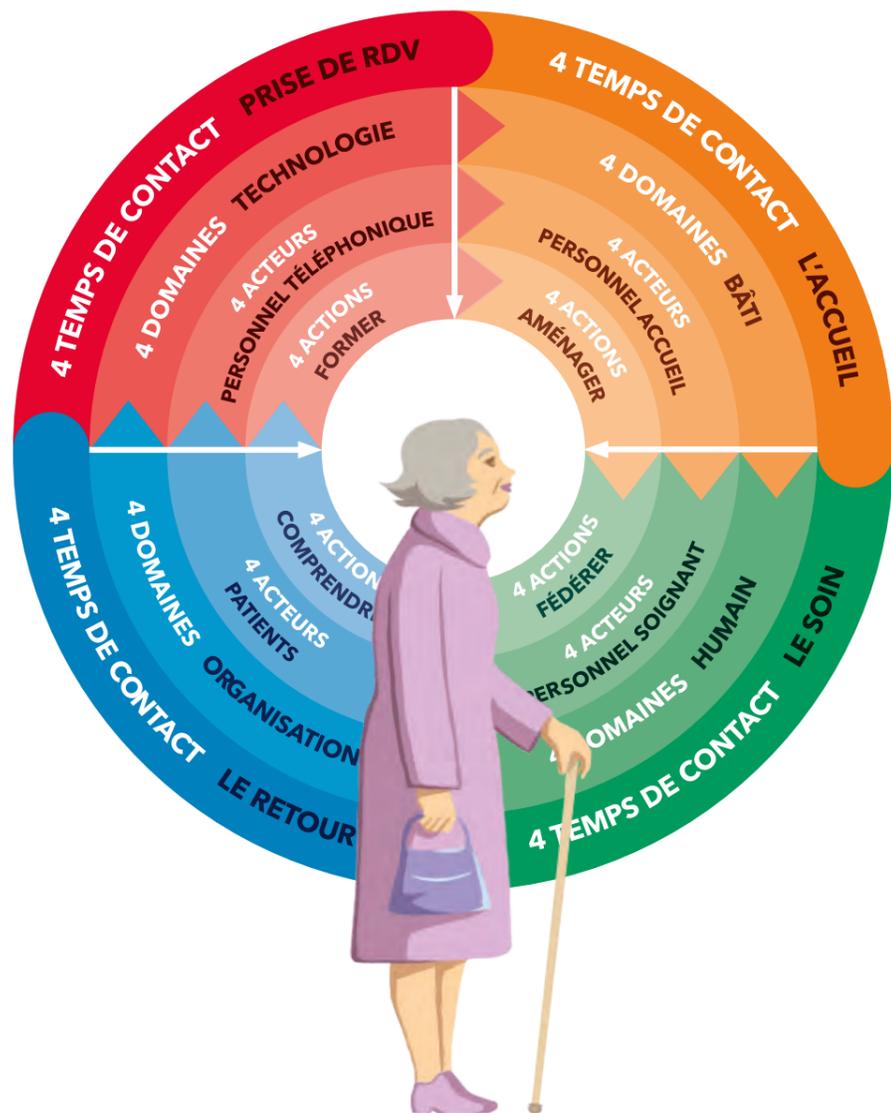
- La difficulté de la prise de rendez-vous téléphonique est le premier frein à l'acte de soin.

OBJECTIFS

- Identifier rapidement les besoins et attentes du patient;
- Donner les informations essentielles au déplacement et au soin.

SOLUTIONS

- Proposer différentes modalités de prise de contact entre le patient et le centre, afin de répondre à des situations et demandes très diverses, tout en respectant les contraintes du centre de santé et du patient.
- ...

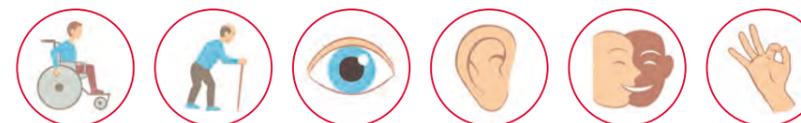


PRÉVENTION ET ACCOMPAGNEMENT

- **UNE APPROCHE SYSTÉMIQUE** impliquant 4 temps de contact dans 4 domaines d'expertise auprès de 4 acteurs clés en 4 actions clés.
- **4 AXES FÉDÉRATEURS**, interdisciplinaires et incontournables, si l'on veut être en mesure d'accueillir, soigner et fidéliser le patient fragilisé.



1^{ER} CONTACT PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE



1^{er} temps de contact du patient avec le centre de santé :
le contact téléphonique ou le contact internet.
Qui ? Selon quelle modalité ? Par qui ? Avec quels mots ?

1 CONTEXTE

- Se remettre dans le contexte des centres de santé, d'une structure de soin, et croiser les attentes.

Le personnel :

- Le personnel est soit multitâche, soit dédié (c'est rare car cela pose des difficultés d'organisation).
- L'appel téléphonique est dédié à la gestion de rdv (prise, décalage, annulation), la réclamation, au relais avec le praticien.

Les attentes et usages du patient :

- Je prépare ma visite à domicile (grâce aux outils internet, à la plateforme téléphonique, à l'accompagnement humain prévu à cet effet,...).

- Pour faciliter la prise de rdv pour tout patient, dont les patients fragiles ou en situation de handicap, il faut répondre aux questions suivantes :

- Comment répondre aux attentes conscientes et inconscientes du patient ?
- Comment répondre au besoin de parler à un interlocuteur « humain » (de préférence connu, reconnu) exprimé par les patients fragilisés ?
- Comment mieux informer les patients, dont les patients fragilisés ou en situation de handicap, en amont de la visite ?
- Comment inviter le patient à parler de ses besoins spécifiques pour mieux préparer son accueil ?
- Comment les orienter pour trouver le centre de santé dans le quartier ? Pour trouver l'entrée ? « Où je suis ? Où je vais ? Comment j'en repars ? Quelles offres de soins me sont adaptées ? »...

2 BESOINS CONSTATÉS ET EXPRIMÉS

- **Besoin de proposer différentes modalités de prise de contact entre le patient et le centre, afin de répondre à des situations et demandes très diverses, tout en respectant les contraintes du centre de santé et du patient.**
 - Besoin d'orienter efficacement les appels pour les traiter rapidement.
 - Besoin de dépasser les limites inhérentes à l'accueil téléphonique par serveur vocal (interne ou externalisé).
 - Besoin de gérer des demandes à fortes amplitudes en termes d'horaires et de fréquence (pics d'appel).
 - Besoin que les plateformes développent des offres pour répondre aux demandes ou besoins particuliers sans stigmatiser les patients : ex... si vous avez besoin de LSF, de vélotypie, d'une assistance particulière, d'une aide à la marche, ... etc. Être formé à inviter les patients en situation de handicap à se présenter et à faire état de leur difficulté sensorielle ou physique, afin d'adapter leur accueil et leurs soins.
 - Besoin d'aborder correctement une patientèle qui combine des difficultés sensorielles et/ou motrices et qui ne se reconnaissent pas dans le handicap pour autant.
 - **Sans oublier le cas des appels « complexes » :** la personne fragile peut recourir au téléphone comme outil de prise de RDV, parce qu'elle y bénéficie d'une écoute. Ce type d'appel (de grands séniors par exemple, mais pas seulement) monopolise la ligne, parfois plus de 20 mn/appel. Les causes peuvent en être les suivantes :
 - elles ne comprennent pas bien,
 - elles n'entendent pas bien,
 - elles se sentent seules.

3 RÉPONSES COMPLÉMENTAIRES À DÉPLOYER

- **Comment faciliter la prise de rdv pour tout patient dont les patients fragiles ou en situation de handicap : un bouquet de solutions à mettre en œuvre**

Éventail de solutions possibles pour la gestion des rendez-vous, à adapter en fonction des contextes des centres de santé :

- L'accueil téléphonique totalement internalisé ;
- L'accueil téléphonique totalement externalisé ;
- Le débordement ;
- Le site internet.

À intégrer dans des bouquets de solutions interactives et complémentaires

- Parce que l'externalisation ou le débordement ne permettent pas de répondre aux demandes 24h/24 et 7j/7 ;
- Parce que le patient n'a pas internet ;
- Parce que le patient ne comprend pas la boîte vocale ;
- Etc.

4 SOLUTIONS À ADAPTER AUX DIFFÉRENTS CONTEXTES DES CENTRES DE SANTÉ

INTERNALISÉ

AVANTAGES

LIMITES

- Parfaite connaissance du centre, de ses abords, de ses matériels adaptés, de ses praticiens par le personnel d'accueil.
- Les coûts de l'accueil sont connus (salaires) et maîtrisés en interne.
- Avec des secrétaires médicales polyvalentes, l'alternance des pics et des périodes creuses à l'accueil peut être compensée par d'autres tâches.

- Impossibilité de gérer les pics d'appels téléphoniques en interne avec un effectif stable.
- Les créneaux horaires d'accueil physique ou téléphonique sont restreints par les horaires et jours d'ouverture du centre et/ou de présence des secrétaires.
- Pour maîtriser les coûts, le standard doit parfois être tenu en parallèle de l'accueil physique, générant délais de réponse, files d'attente et pression pour les personnels au guichet.

EXTERNALISÉ

AVANTAGES

LIMITES

- Améliore le taux d'appels décrochés ainsi que le temps moyen d'attente des patients, dans la mesure où le prestataire met en œuvre l'organisation nécessaire.
- Permet de redéployer les effectifs du Centre auparavant mobilisés par l'accueil téléphonique, au profit d'autres tâches.
- Mobilise des professionnels spécialisés dans l'accueil téléphonique, ce qui permet un traitement rapide et efficace des appels.
- Peut améliorer les créneaux horaires d'accès téléphonique (si la plateforme a des horaires et jours d'activité plus extensifs que le centre).
- Génère, si l'externalisation se déroule bien, un coût de prise en charge de l'appel moins élevé et/ou une amélioration de l'activité (plus grand nombre de rendez-vous pris).

- Nécessite de bien calculer le rapport coût / bénéfiques, afin de ne pas alourdir la situation financière du Centre.
- Entraîne souvent une évolution des organisations et/ou l'adoption de l'outil informatique de prise de RDV de la plateforme externe par le Centre de santé.
- Moindre connaissance des spécificités du centre voire du fonctionnement d'un centre de santé en général, par les télérespondants.
- Impératif de productivité des télérespondants peu compatible avec le traitement de demandes complexes.
- Recours fréquent de ces plateformes à un serveur vocal interactif dont la souplesse de configuration est limitée et qui peut être coûteux à actualiser.
- Pour le recours à certaines plateformes, obligation de mettre en place un numéro surtaxé, ce qui peut constituer un frein pour certains patients.

DÉBORDEMENT

AVANTAGES

LIMITES

- Accessibilité du service en permanence, ce qui facilite non seulement la prise mais le déplacement ou l'annulation de rendez-vous, d'où une meilleure gestion de l'absentéisme des patients.
- Fluidité de la prise de rdv pour le patient qui arbitre lui-même ses préférences (ex. rdv dans les 48h vs. créneau compatible avec son propre agenda mais lointain).
- Accessibilité aux sourds, malentendants, voire non-voyants si site internet compatible.
- Coût de revient plus faible qu'un appel téléphonique.
- Désengorgement du standard téléphonique permettant de consacrer plus de temps aux demandes complexes.

- Nécessite de bien estimer le volume prévisionnel d'appels gérables en interne et ceux qui basculeront, afin de négocier la prestation sur des bases fiables (compter 1€ par appel au moins).
- Entraîne souvent une évolution des organisations et/ou l'adoption de l'outil informatique de prise de RDV de la plateforme externe par le Centre de santé.
- Moindre connaissance des spécificités du centre voire du fonctionnement d'un centre de santé en général, par les télérespondants.
- Impératif de productivité des télérespondants peu compatible avec le traitement de demandes complexes.
- Recours fréquent de ces plateformes à un serveur vocal interactif dont la souplesse de configuration est limitée et qui peut être coûteux à actualiser.

5 SPÉCIFICITÉS EN SERVICE DENTAIRE



Compte tenu de l'**élaboration d'un plan de soins**, régit par des nécessités médicales strictes (délai incompressible entre les consultations). Ce service gère en général ses rendez-vous téléphoniques.

- Pas de prise de rdv par Internet dans cette spécialité en dehors de la première consultation pour un nouveau patient, voire d'une urgence – l'urgence devant idéalement être appréciée par un(e) assistant(e) dentaire).
- Pour les patients déjà en cours de traitement, un **échange avec l'assistant(e) dentaire(e)** du service ou le praticien lui-même est nécessaire si un rdv doit être pris ou déplacé.

6 BOUQUETS DE SOLUTIONS À METTRE EN ŒUVRE

Les solutions complémentaires pour améliorer la relation patient, au-delà de la gestion des RDV.

- **Pour accueillir et renseigner « autrement » le patient fragilisé :**
 - Imaginer une autre prise en charge pour les patients fragilisés dont les patients vieillissants ;
 - Organiser des partenariats avec des associations formées à répondre au besoin d'écoute et de temps de parole à accorder à chacun, notamment « SOS amitié », « SOS suicide », etc ;
 - Organiser une autre manière de gérer ces entretiens en les invitant à continuer la discussion au centre de santé, en les recevant (mettre en place un autre type de consultation).
- **Des supports de communication complémentaires à mettre en œuvre parce que les profils de patients sont pluriels :**
 - Campagne SMS aux patients connus (de nombreuses personnes n'ont pas accès à internet) ;
 - Affichage à l'accueil et sur les portes des cabinets de consultation ;
 - Flyer ;
 - Travailler les messages les plus courts et pertinents possibles.

PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE S'ADAPTER AUX BESOINS DES PATIENTS



OBJECTIF

Mieux accueillir les patients, dont les patients en situation de handicap, soit TOUS les patients puisqu'ils sont par définition tous fragilisés.

QUESTION

« Rencontrez-vous des difficultés pour venir jusqu'au centre de santé ? En voiture, en taxi, en bus, à pieds, etc ? »

● Comment m'aider à prendre un rdv téléphonique ? ou par internet ?

En me permettant d'accéder à des services et des sites internet qui prennent en compte les besoins spécifiques de chacun d'entre nous.

● Quelles sont les erreurs que les boîtes vocales et les personnels téléphoniques ne doivent plus commettre ?

Le renvoi systématique vers un numéro supplémentaire, l'obligation de taper une autre touche pour accéder à un autre service, me demander de répéter un mot que je n'arrive pas à prononcer, ne pas me donner la possibilité de joindre un interlocuteur sont des freins que je n'arrive pas à dépasser.

● Quelles sont les conditions qui me permettent de prendre un rdv aisément ?

J'ai besoin d'un échange verbal avec un interlocuteur en capacité de me donner des informations sur l'environnement du centre de santé, sur le centre de santé et sur les services et soins qui y sont donnés.

● Comment m'inviter à dire que j'ai un handicap ou une difficulté liée à l'âge de manière à ce qu'ils l'enregistrent et préparent ma venue ?

Être déculpabilisant et bienveillant. Poser systématiquement, lors de chaque appel, auprès de tous les patients, la question suivante : **Rencontrez-vous des difficultés pour venir jusqu'au centre de santé ? En voiture, en taxi, en bus, à pieds... ?**

Et en fonction de la réponse, inviter, avec bienveillance, le patient à développer... Par exemple, dès lors que le patient a indiqué qu'il avait une difficulté visuelle, l'inviter à préciser s'il se déplace avec une aide technique ou un chien guide.

PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE S'ADAPTER AUX BESOINS DES PATIENTS

- **Quel niveau d'information faut-il que le service téléphonique me donne ?**

Le personnel devra être en mesure de me décrire :

- les abords du centre, s'il y a des difficultés d'accès liées aux trottoirs, à la chaussée, etc ;
- l'entrée physique du centre, m'expliquer comment je trouve le centre, comment je trouve l'entrée, comment je trouve la banque d'accueil, comment j'y accède, etc ;
- l'accueil du centre, les services d'accompagnement possibles et le matériel disponible afin de le réserver et de préparer au mieux l'accueil et le soin.

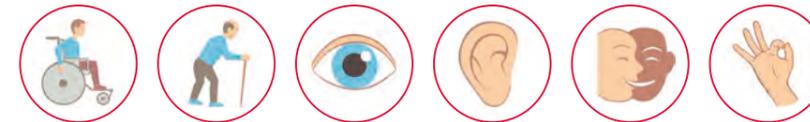
Après, c'est l'humain qui prend le relais.

- **Comment je souhaite que vous m'accueilliez lorsque je suis arrivé(e) à l'accueil ?**

Le personnel devra être en mesure de s'adresser à moi en connaissance de cause et avec bienveillance (que le personnel ait été formé comme l'exige la loi) et qu'il puisse m'accompagner ou appeler quelqu'un qui m'accompagnerait, si j'en ai besoin, si je suis un patient aveugle ou mal-voyant par exemple.



1^{ER} CONTACT PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR INTERNET



1 OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES



- **Un site internet doit répondre aux exigences d'accessibilité selon le référentiel en vigueur du W3C niveau AA** (équivalent aux critères exigés par le Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations publiques selon l'article 47 de la loi du 11 février 2005). Mais au delà, les centres de santé devraient travailler sur des **espaces dédiés** qui offriront un filtrage des informations par famille de handicap et faire apparaître :

- La liste des offres et services mis en place par famille de handicap : horaires des visites, prestations, praticiens, etc. et ouverts à tous, ainsi que l'organisation des démarches à effectuer pour un patient individuel ou venant accompagné ;
- La répartition des offres et services (existence de matériel notamment) pour une consultation, un renseignement, ou autre recensement d'informations et de matériels utiles pour faciliter l'accès aux soins.

- **Et au-delà de la réglementation, proposer un confort d'utilisation et de lecture des informations :**

- Les médias diffusés sur Player accessible (compatibles avec les outils additionnels utilisés par les personnes en situation de handicap moteur et en situation de handicap visuel notamment) avec sous-titrage, audio-description et à terme, Langue des Signes Française pour la présentation des offres de soins, avec le paramétrage possible pour l'affichage des pages ;
- Le téléchargement de documents et fichiers sonores en préparation de la visite du patient ;
- Etc.



« Téléphoner » en LSF
(Langue des Signes Française)

2 PRISE DE RDV, PRISES D'INFORMATIONS

- **L'externalisation ou le débordement ne permettent pas de répondre aux demandes des patients 24h/24 et 7j/7; le relais sur internet est intéressant**
En interne comme en externe le coût de revient du traitement d'un appel téléphonique est important, pour une valeur ajoutée qui varie selon la nature de la demande : une prise de rendez-vous simple ne nécessite pas forcément un échange téléphonique.
- **Le développement de la prise de rendez-vous sur Internet est une réponse à ces lacunes.**
 - Mettre en place, sur une page Internet (le site Internet du centre ou celui d'un prestataire spécialisé) une interface qui permet au patient de visualiser l'agenda des plages horaires disponibles et de s'inscrire directement sur un créneau de consultation qui n'a pas encore été attribué;
 - Elle ne doit pas être confondue avec la simple demande de RDV par courriel, dont le traitement est aussi chronophage qu'aléatoire pour le patient comme pour le Centre de santé.

AVANTAGES

- Accessibilité du service en permanence, ce qui facilite non seulement la prise de rendez-vous mais aussi le déplacement ou l'annulation du rendez-vous, d'où une meilleure gestion de l'absentéisme des patients;
- Fluidité de la prise de rdv pour le patient qui arbitre lui-même ses préférences (ex : rdv dans les 48h vs. créneau compatible avec son propre agenda, mais plus lointain);
- Accessibilité aux sourds, malentendants, voire non-voyants si site Internet compatible;
- Coût de revient plus faible qu'un appel téléphonique;
- Désengorgement du standard téléphonique permettant de consacrer plus de temps aux demandes « complexes ».

LIMITES

- Certains rdv peuvent difficilement être pris ou calibrés par le patient lui-même (rdv multiples et consécutifs, consignes spécifiques à délivrer avant un examen, temps de consultation à ajuster selon le motif, etc.);
- Certaines demandes faites à l'accueil ne concernent pas la prise de rdv donc ne passeront pas par Internet;
- Certaines populations n'ont pas accès à l'outil Internet : pas de connexion ou d'équipement disponible (17% de la population), pas de maîtrise de l'outil informatique, illettrisme, (défaut de maîtrise de la langue pour une personne sur vingt);
- Les statistiques disponibles donnent ainsi une estimation de 50% de rdv pris pas Internet dans les pays ayant fortement développé cette pratique.

3 3 DISPOSITIFS DE PRISE DE RDV

- **Sur site internet : les 3 modalités possibles**

Concerner



TYPE DE SOLUTION WEB

Module de prise de rdv intégré au dossier patient informatisé : les données administratives du patient ne sont saisies qu'une fois, les personnels ne manipulent qu'un seul agenda (celui du dossier).

Module de prise de rdv déployé en parallèle du dossier patient, par un prestataire, mais accessible uniquement sur le site du centre de santé.

Outil externe de prise de rdv (type Doctolib) : le patient prend rdv sur une page internet différente de celle du centre.

AVANTAGES

- Solution intégrée avec synchronisation garantie entre le dossier et l'agenda;
- Permet d'ajouter une rubrique « préparer son rdv », avec des informations pour le patient.

- Outil dédié à la prise de RDV donc fonctionnalités et ergonomie adaptées;
- Adaptabilité de l'outil aux souhaits du Centre;
- Maîtrise de l'image du Centre (lien accessible via son site).

- La visibilité plus ou moins grande de cette page (référencement) peut contribuer à la notoriété du centre et lui apporter des patients supplémentaires.

LIMITES

- L'ergonomie et les fonctionnalités de l'agenda ne sont pas toujours idéales dans un outil dont ce n'est pas la vocation principale (dossier patient);
- Les aménagements du module de RDV dépendent de l'éditeur du dossier patient.

- Pas de gain de notoriété ou référencement (subordonné à ceux du site du Centre);
- Synchronisation délicate et risque d'utilisation parallèle de l'agenda de l'outil Web et du dossier patient : double écran de lecture et de saisie pour les personnels d'accueil et les praticiens.

- Image commerciale du service (via une plateforme);
- Faible poids du Centre sur les fonctionnalités du service (ouvert à de multiples clients);
- Visualisation de la concurrence par le patient, sur la même page;
- Synchronisation délicate et risque d'utilisation parallèle de l'agenda de l'outil Web et du dossier patient.