

« Lapins » et exigences de rendez-vous rapides, le Casse-tête L'agenda perturbé par l'indiscipline des patients

Une enquête de l'URPS médecins Ile-de-France mesure le phénomène des rendez-vous non honorés par les patients et de la demande de soins non programmés, comportements qui perturbent l'organisation quotidienne. Une éducation des patients est jugée nécessaire.

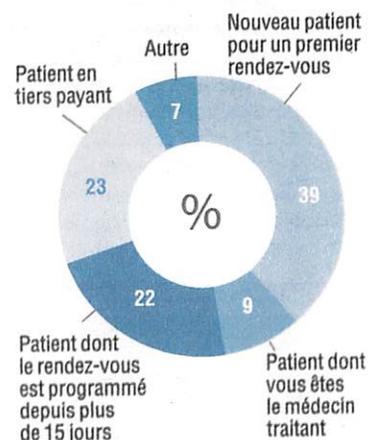
● Dans un contexte de forte tension démographique et d'agenda surchargé, une enquête* de l'URPS francilienne, coordonnée par le Dr Jean-Michel Klein, met en lumière l'incidence préoccupante des rendez-vous non honorés par les patients, des « lapins » qui concernent la quasi-totalité des médecins libéraux. Elle montre également l'importance de la demande de soins non programmés (exigence de rendez-vous rapides sans réelle urgence médicale), qui se concentre en fin de journée.

Le fléau des « lapins » fait perdre 40 minutes par jour

Selon l'étude, 71 % des médecins libéraux subissent un à deux rendez-vous non honorés par jour, et 23 % plus de trois. Cet absentéisme concerne donc 94 % des praticiens libéraux. Les dermatologues, radiologues et ophtalmologistes sont les spécialistes qui pâtissent le plus de ces « lapins » avec au minimum trois rendez-vous non honorés par jour contre un à deux pour les cardiologues, psychiatres et généralistes. La Seine-Saint-Denis et le Val d'Oise sont les départements franciliens les plus touchés par ces rendez-vous manqués : plus de trois par jour.

Au total, les médecins estiment perdre quotidiennement 40 minutes de temps de consultation (au détriment d'autres patients). Ces

Les patients n'honorant pas leur rendez-vous sont plutôt



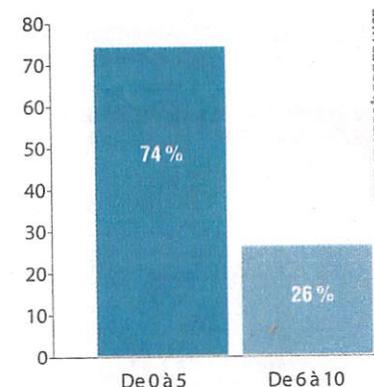
oublis se retrouvent surtout chez de nouveaux patients lors d'un premier rendez-vous, en tiers payant, ou lorsque le rendez-vous est fixé depuis plus de 15 jours

Soins non programmés : quand la journée s'éternise...

Trois-quarts des médecins interrogés reçoivent jusqu'à cinq demandes de soins non programmés par jour et un quart sont sollicités entre six et dix fois par jour, en particulier les pédiatres et les généralistes. Sans surprise, l'étude montre que les demandes de soins non programmés se concentrent pour 97% des médecins en fin de journée, de 18H à 20H (et encore plus tard).

Les Yvelines, la Seine-et-Marne et l'Essonne sont les mauvais élèves, avec six à dix demandes de soins non programmés par jour en moyenne pour les médecins (la Seine-Saint-Denis et le Val-de-Marne en comptabi-

En moyenne, combien de demandes de soins non programmés avez-vous par jour ?



lisent 3 à 5, Paris entre zéro et deux). Dans 9 cas sur dix, ces demandes émanent des patients eux-mêmes.

En règle générale, 40 % des médecins libéraux sont capables de répondre aux demandes de soins non programmés sous 24 heures (surtout les généralistes et les pédiatres), 33 % sous 48 heures et 26 % sous 72 heures. Dans les cas où il leur est impossible d'intercaler un rendez-vous, les médecins privilégient les conseils par téléphone (54 %), l'orientation vers un confrère (29 %) ou un centre de régulation type 15 (17 %).

Quelles pistes ?

La CSMF, dès 2013, avait lancé une campagne « Si vous ne pouvez pas venir à un rendez-vous : Prévenez votre médecin, c'est simple comme un coup de fil ». L'ex président du syndicat, le Dr Michel Chassang, avait même préconisé des sanctions financières à l'encontre des patients indélicats ! L'association « Femme

« Cette étude est la confirmation d'un ressenti, ce n'est pas une situation de conflit où on accuse l'autre.

Il y a deux phénomènes qui se combinent : une demande immédiate de rendez-vous pour un motif ressenti comme urgent et des patients qui ne viennent pas parce que le rendez-vous est donné trop longtemps à l'avance. Ces rendez-vous perdus au dernier moment nous font perdre une capacité de réponse aux demandes urgentes des autres patients. Il faut travailler avec eux pour essayer de les éduquer, leur faire comprendre que nous sommes surchargés de travail, que le rendez-vous, s'il n'est pas honoré, pourrait servir à quelqu'un d'autre. »

Dr Jean-Michel Klein

Président du Syndicat national des médecins ORL (SNORL), coordinateur de la commission accès aux soins de l'URPS Ile-de-France

médecin libéral » a suggéré une charte du patient visant à rappeler ses devoirs...

L'URPS avance des pistes de bon sens comme l'éducation du grand public ou des plates-formes de prise de rendez-vous par internet, censées réduire les délais d'attente ou permettre au patient de se décommander à l'avance.

Sophie Martos

* « Rendez-vous médicaux non honorés, demandes de soins non programmés : état des lieux et solutions en Ile-de-France ». Enquête menée de janvier à mars 2015 auprès de 17 762 médecins exerçant en Ile-de-France. Taux de réponse de 15,9 %, soit 2 822 médecins répondants.

En moyenne, combien de rendez-vous non honorés constatez-vous par jour ? En %

