

URPS

MML

Médecins Libéraux

GRAND EST

ENQUÊTE SUR LES RENDEZ-VOUS NON- HONORÉS

Mars 2022

Les Rendez -Vous Non- Honorés



ENQUETE URPS ML Grand Est - mars 2022

ENQUETE RETROSPECTIVE SUR LES RDV NON HONORES
proposée par le groupe de travail composé des docteurs :
Alexandre DURAND, chirurgien Sylvie ROSSIGNON, Généraliste
Thierry RESSEL, psychiatre Michel VIRTE, ORL
Djilali SAICHE, généraliste

utilisation de l'outil google forms

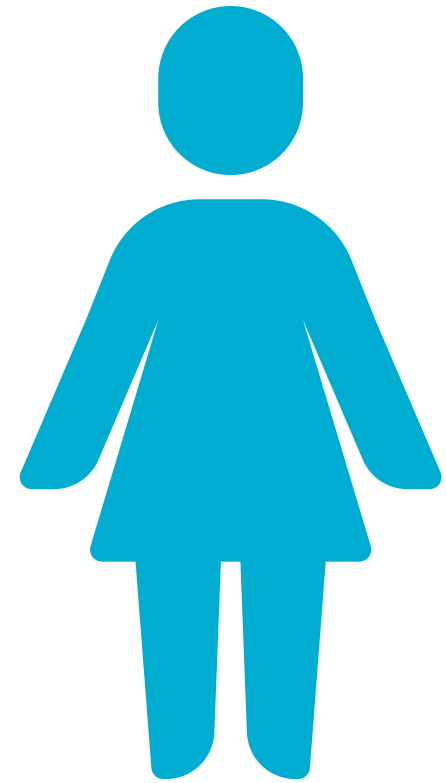
cible : médecins libéraux actifs du Grand Est

enquête en ligne ouverte sur la période du 1 mars au 31 mars 2022
objectif : état des lieux Grand Est de l'impact des RDV Non Honorés
sur l'activité du médecin .

chiffres

Newsletter adressée à 7364 médecins sur les 9025 : **81%**
7142 médecins ont reçu la newsletter
3548 médecins ont ouvert le mail soit 49,7 %
réponses obtenues : **517 soit 14,57 % des médecins ayant
trouvé un intérêt à ce sujet.**

Profil des répondants



52,42 %

âge médian: 51 ans

âge moyen: 47 ans

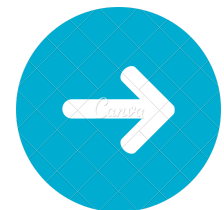
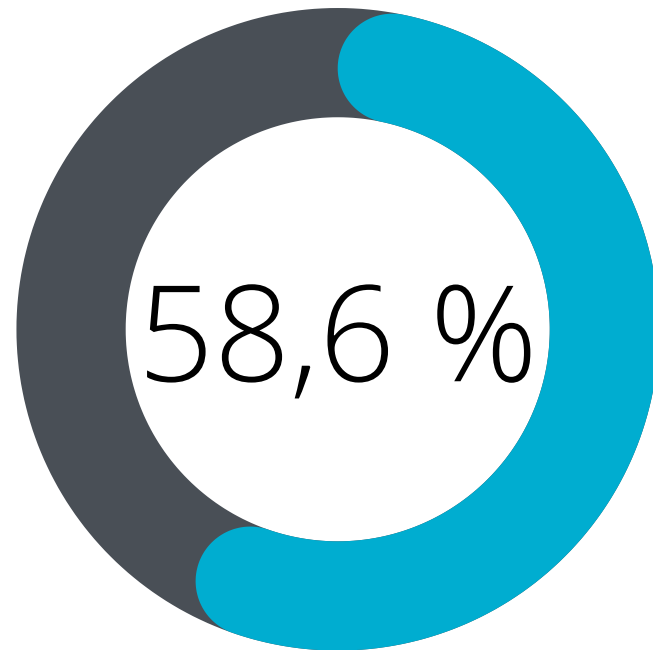


47,58 %

âge médian: 51 ans

age moyen: 53 ans

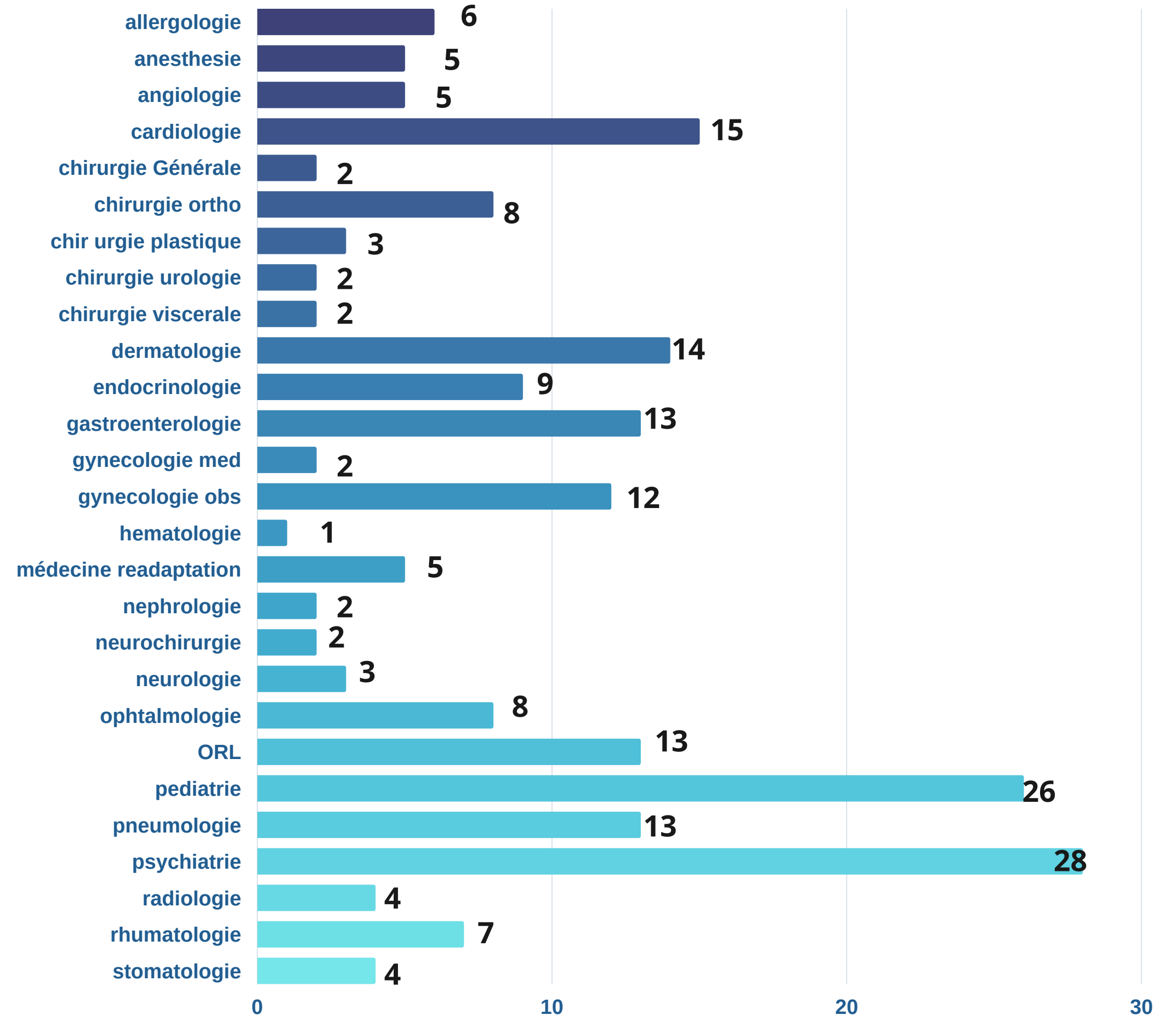
58,6 % des répondants exercent la
Médecine Générale



spécialités non représentées

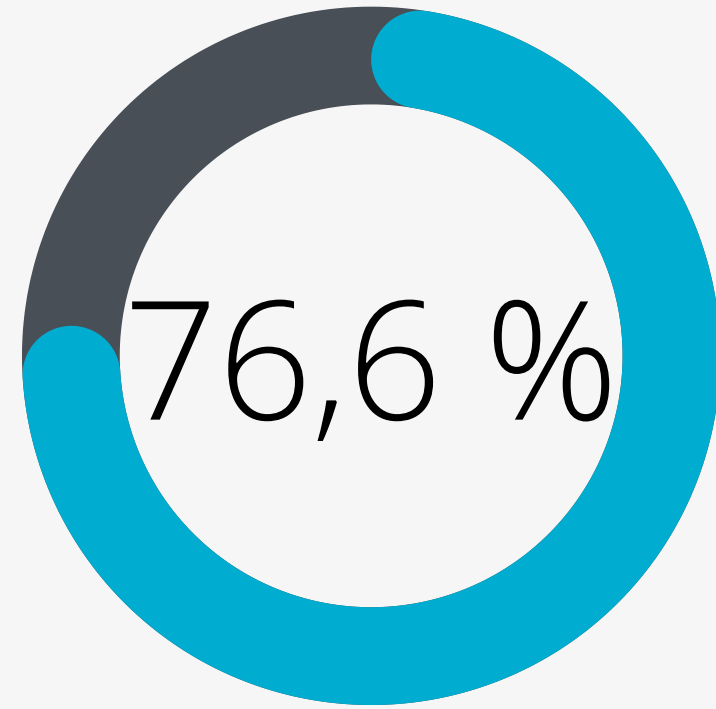
- anatomo cyto pathologie
- biologie médicale
- chirurgie thoracique
- gériatrie
- oncologie

répartition des 41.4 % des specialités par discipline



REPARTITION GEOGRAPHIQUE

MODE D'EXERCICE



76.6% en secteur 1

23.2 % en secteur 2

REGION D' EXERCICE

CHAMPAGNE -ARDENNE

17%

ALSACE

39%

LORRAINE

44%

HAUT RHIN

10.6%

VOSGES

2.5%

AUBE

4.1%

MARNE

8.9%

HAUTE MARNE

1%

BAS RHIN

28%

MOSELLE

13.9%

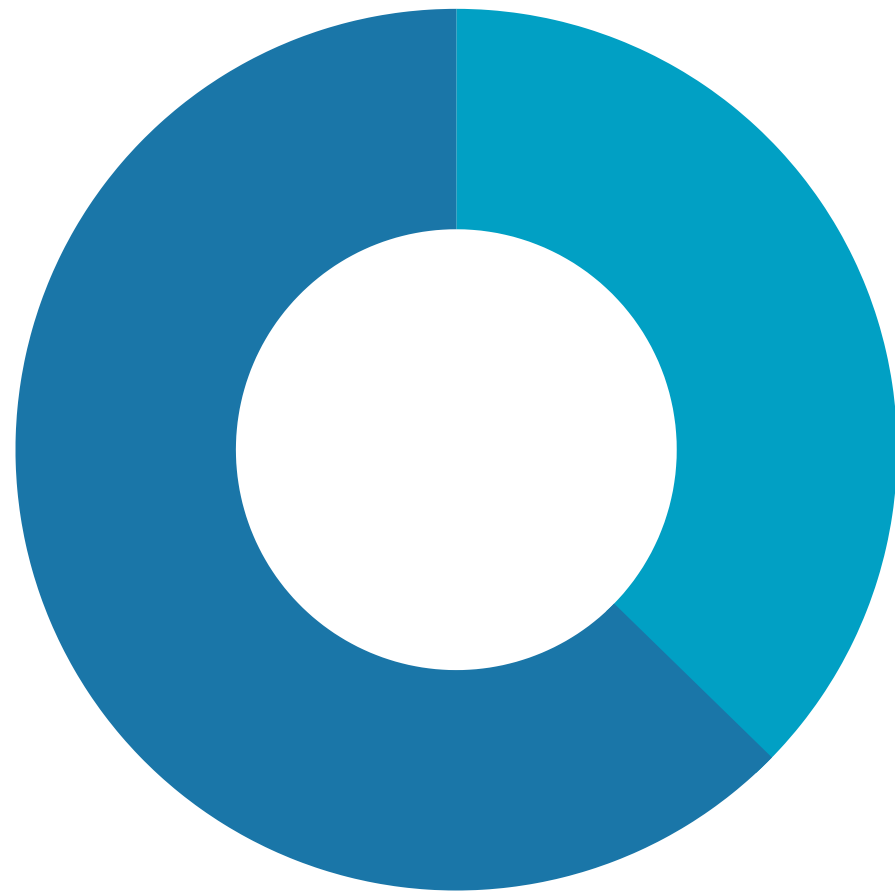
MEUSE

2.3%

MEURTHE ET MOSELLE

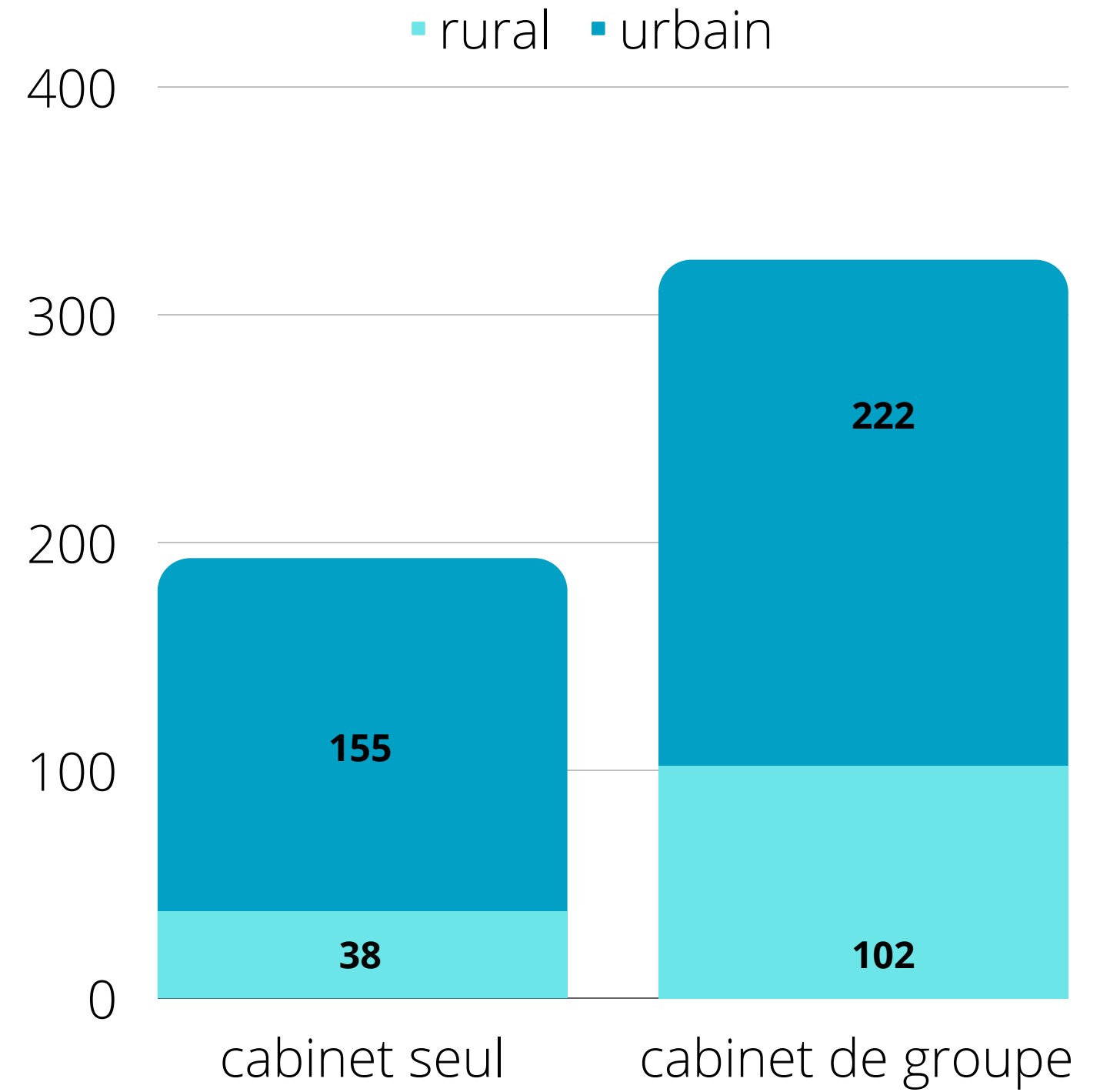
25.1%

INSTALLATION



EXERCICE EN GROUPE
62.7%

EXERCICE SEUL
37.3%



■ rural ■ urbain

400

300

200

100

0

cabinet seul

cabinet de groupe

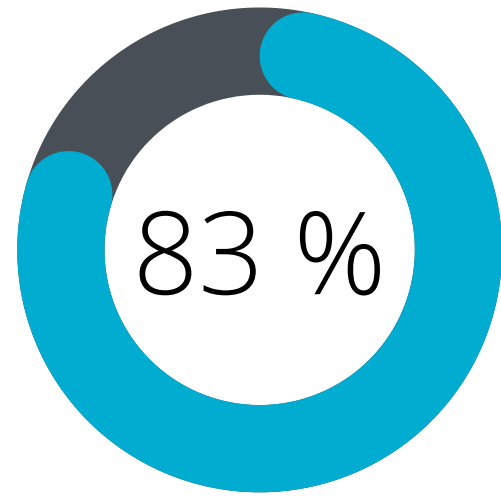
155

38

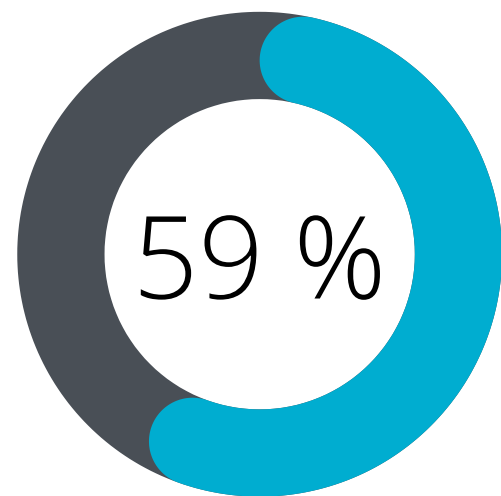
222

102

L'EQUIPEMENT AU CABINET



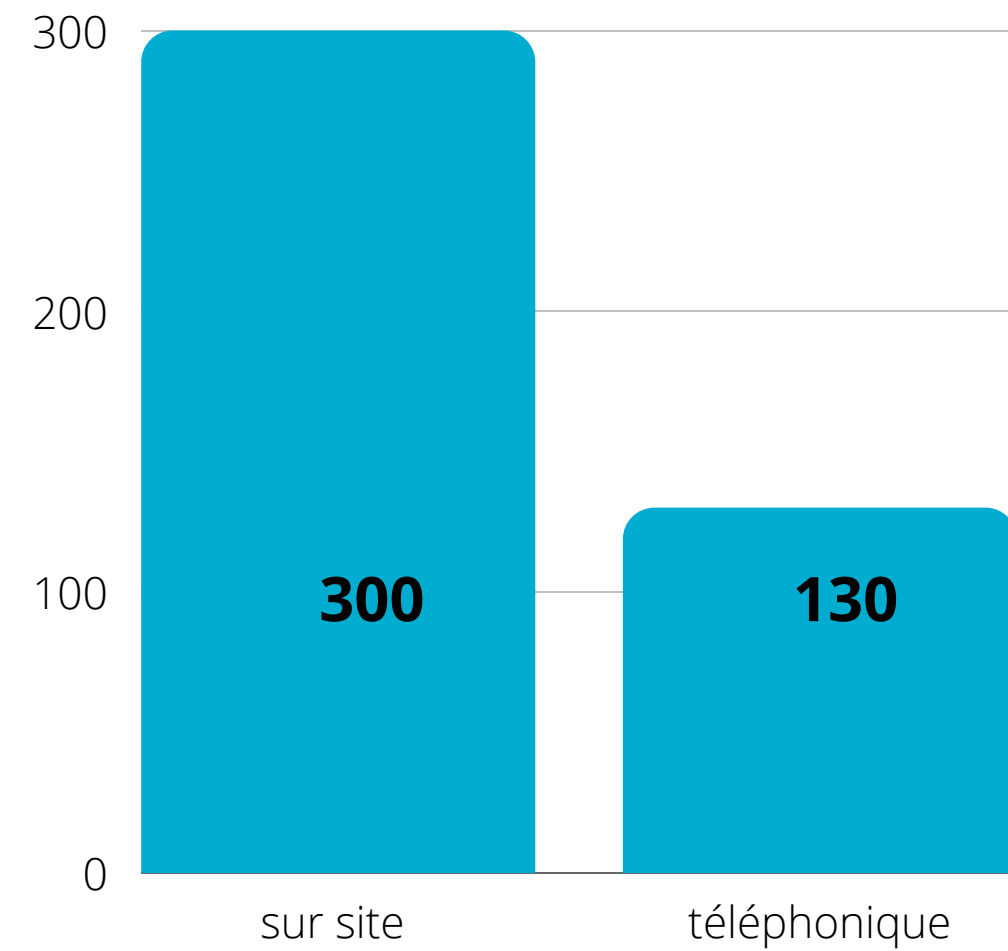
utilisent un secrétariat



utilisent une plateforme de RDV en ligne à leur cabinet

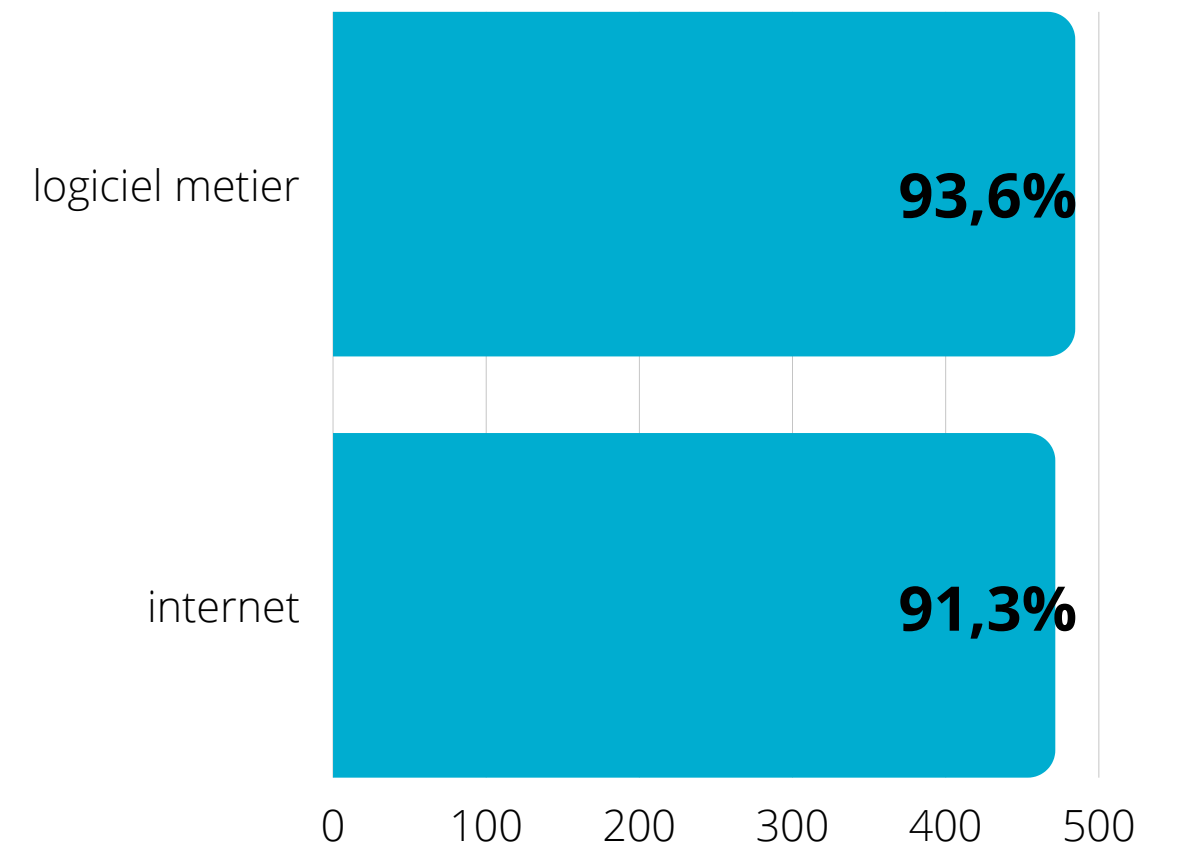
TYPE DE SECRETARIAT

secrétariat physique majoritairement au cabinet



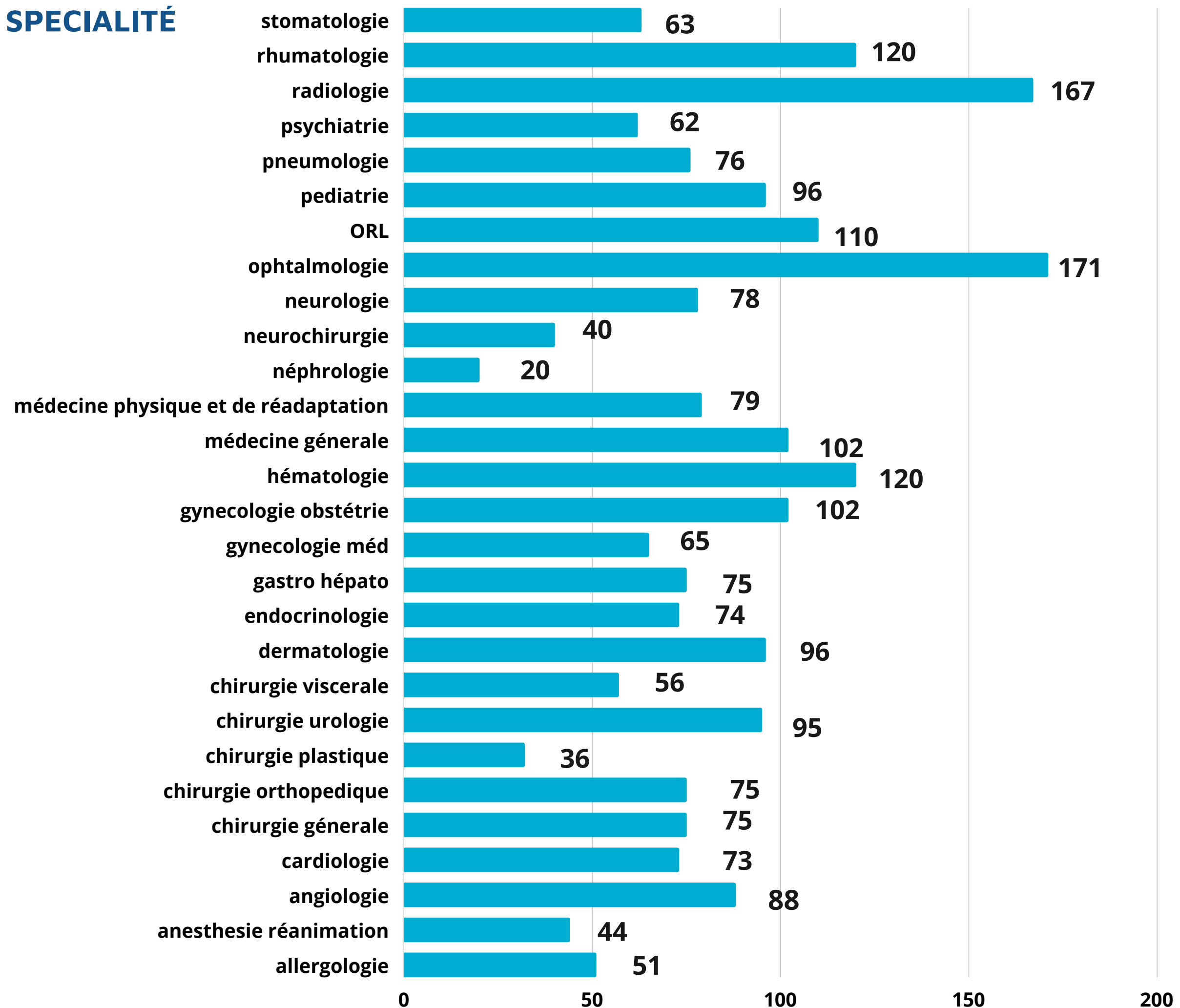
LOGICIEL METIER ET INTERNET

la quasi totalité des répondants sont informatisés



ACTIVITE MOYENNE HEBDOMADAIRE PAR SPECIALITE

nbre de rdv /semaine			
spécialité	moyenne	basse	haute
allergologie	51	35	60
Anesthésie Réanimation	44	30	80
angiologie	88	10	100
Cardiologie et maladie vasculaires	73	8	130
Chirurgie générale	75	30	120
Chirurgie Orthopédique	75	5	100
Chirurgie plastique et reconstructrice	31,6	25	40
Chirurgie urologique	95	70	120
Chirurgie viscérale et digestive	57,5	55	60
Dermatologie et vénérologie	96,5	30	150
Endocrinologie	73,5	36	120
Gastro entérologie et Hépatologie	75	46	130
Gynécologie médicale	65	50	80
Gynécologie médicale et obstétrique	102	60	200
Hématologie	120	120	120
médecine generale	102	12	250
médecine physique et de readaptation	79	50	105
Néphrologie	20	20	20
Neurochirurgie	40,5	21	60
Neurologie	78,3	60	100
Ophtalmologie	171	120	260
ORL	110	50	200
pediatrie	96	50	140
pneumologie	76	40	150
Psychiatrie	62	36	140
Radiodiagnostic et imagerie médicale	167	80	250
Rhumatologie	120	60	220
Stomatologie	63	16	110

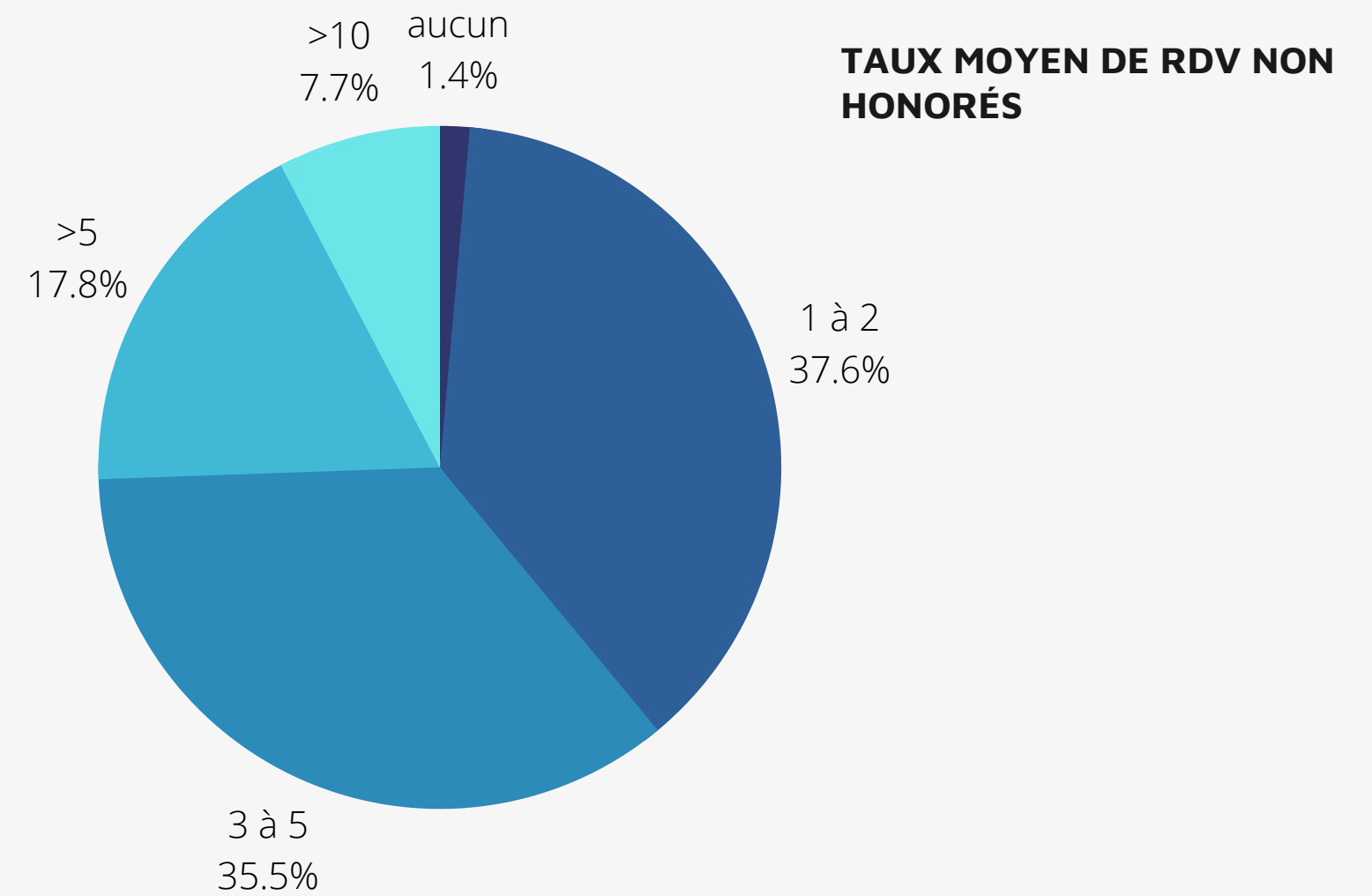
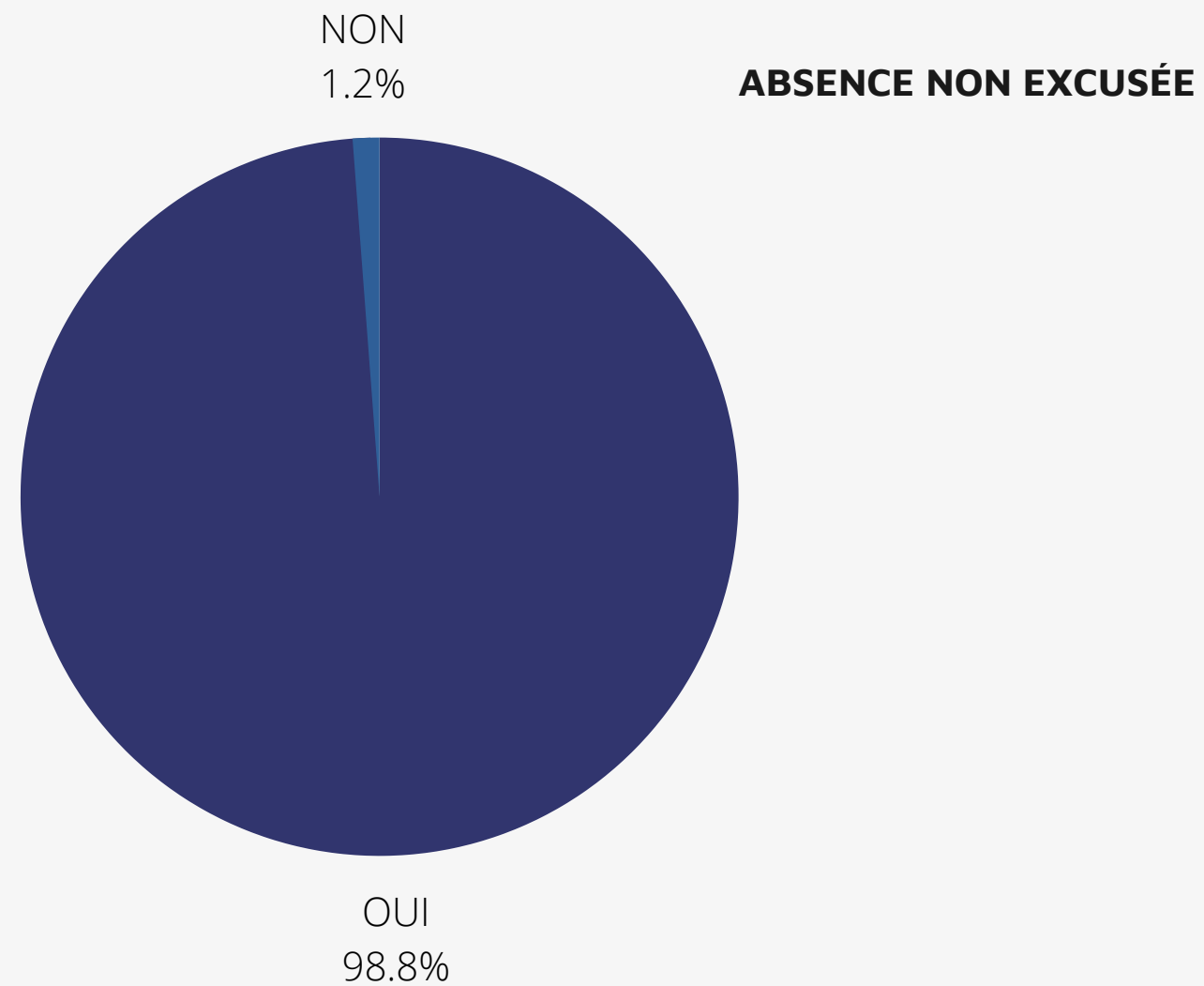


STATISTIQUES SUR LE TAUX DE RENDEZ VOUS NON HONORES

98.8 %

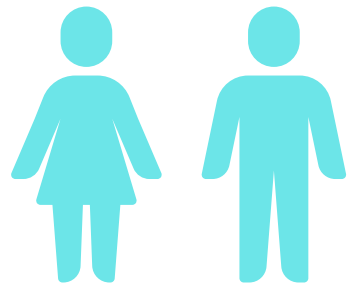
des médecins ont des rdv non honorés

73 % connaissent 1 à 5 rdv non honorés/semaine
25.5 % subissent plus de 5 rdv non honorés/semaine



PROFIL DU RDV NON HONORE

sexe

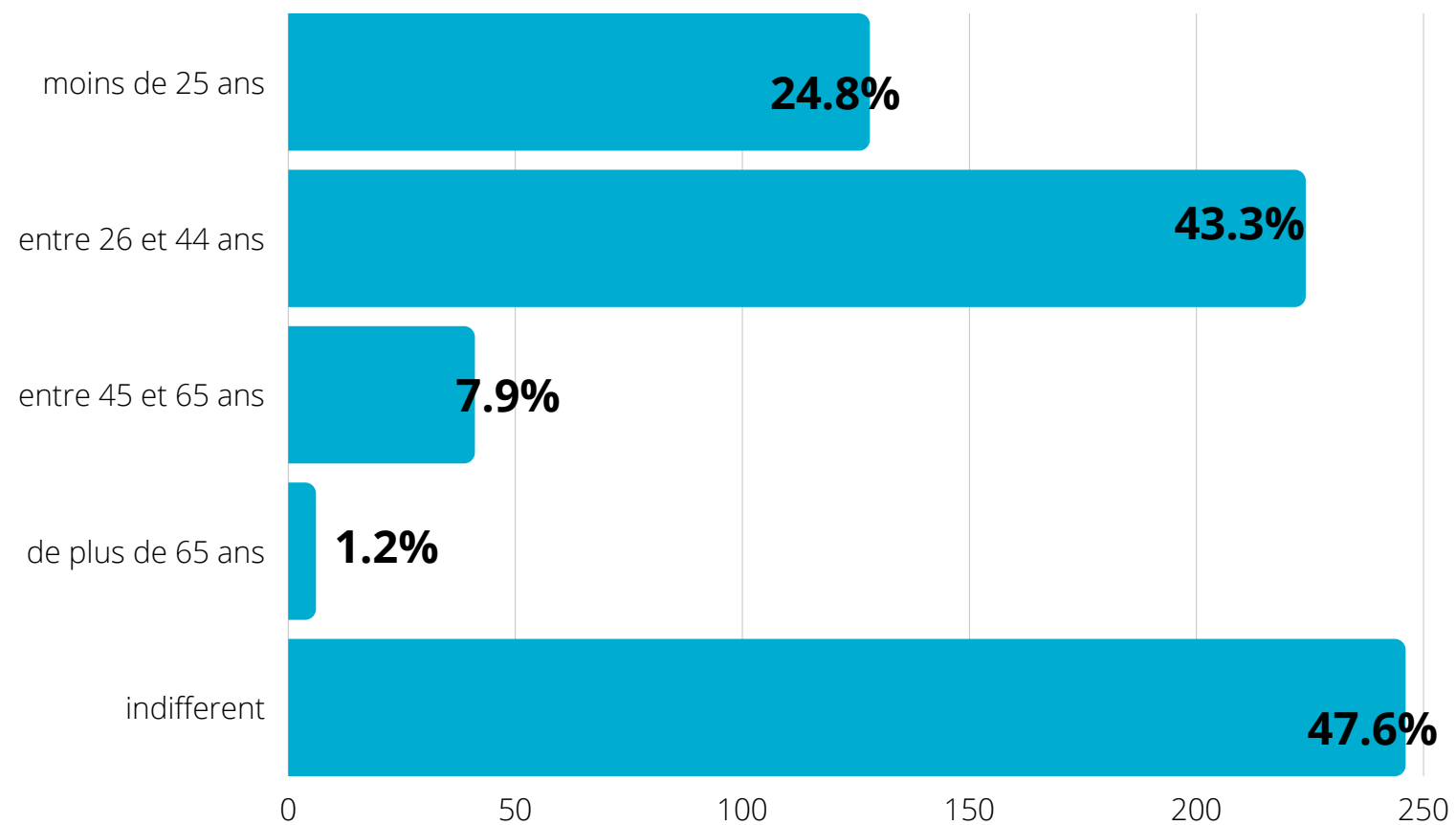


dans 88 % des cas, le sexe du patient n'est pas déterminant

pour ces items, le répondant pouvait cocher plusieurs possibilités

Age

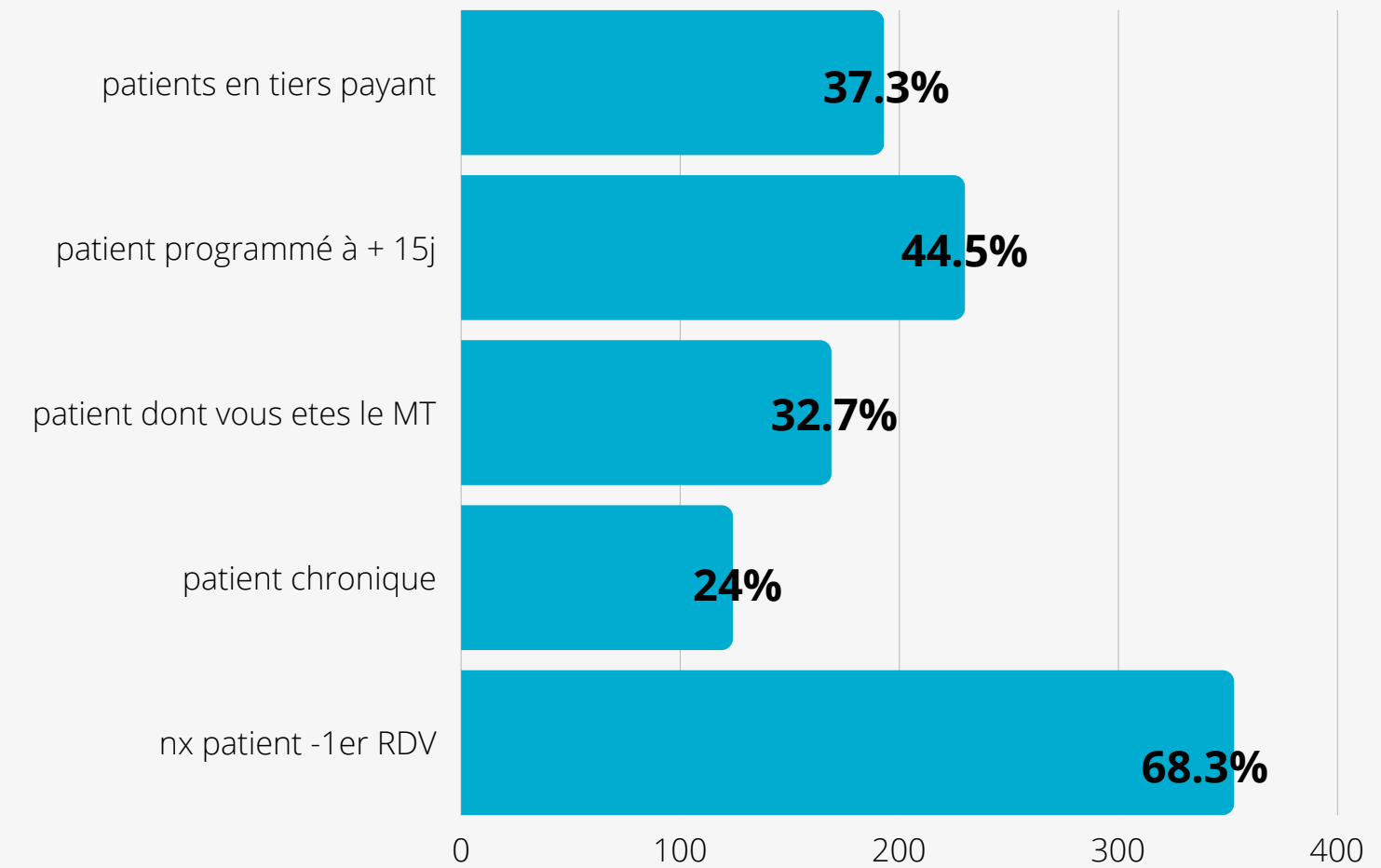
la tranche des 25-44 ans est identifiée comme étant celle qui ne s'excuse pas lors d'un rdv non présenté



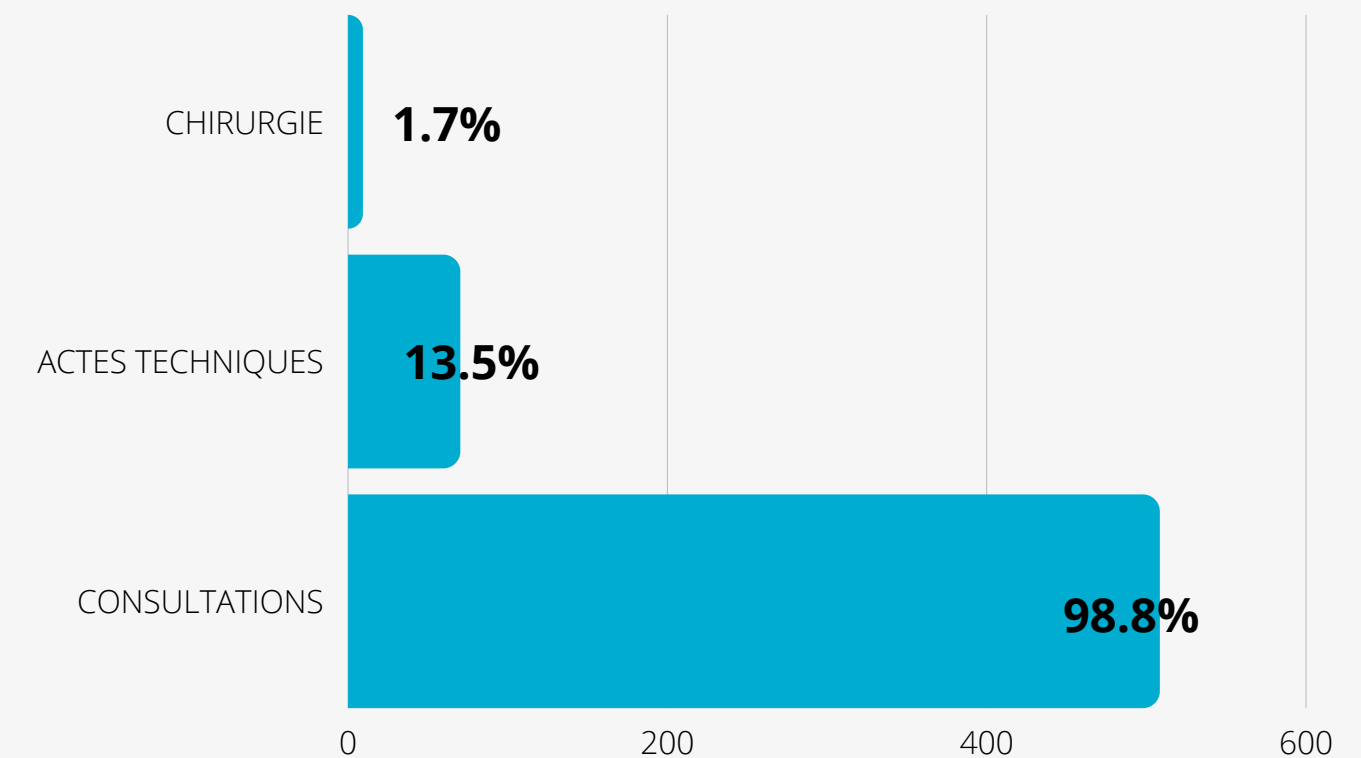
TYPE PATIENT

68.3 % sont des nouveaux patients

44.5 % sont des patients à +15 j



RÉPARTITION DU TYPE DE RDV



L'UTILISATION DES PLATEFORMES EN LIGNE PAR LES PATIENTS POUR LA PRISE DE RDV

46.1%

des médecins estiment que leurs rdv non honorés sont pris par une plateforme en ligne

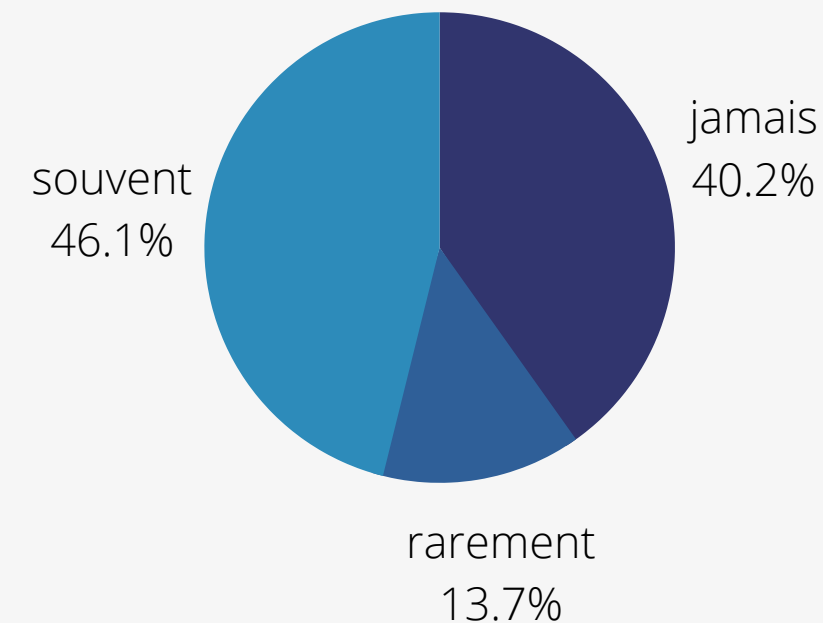
32%

Pour 32 % des médecins, leurs rdv non honorés ne sont absolument pas pris en ligne

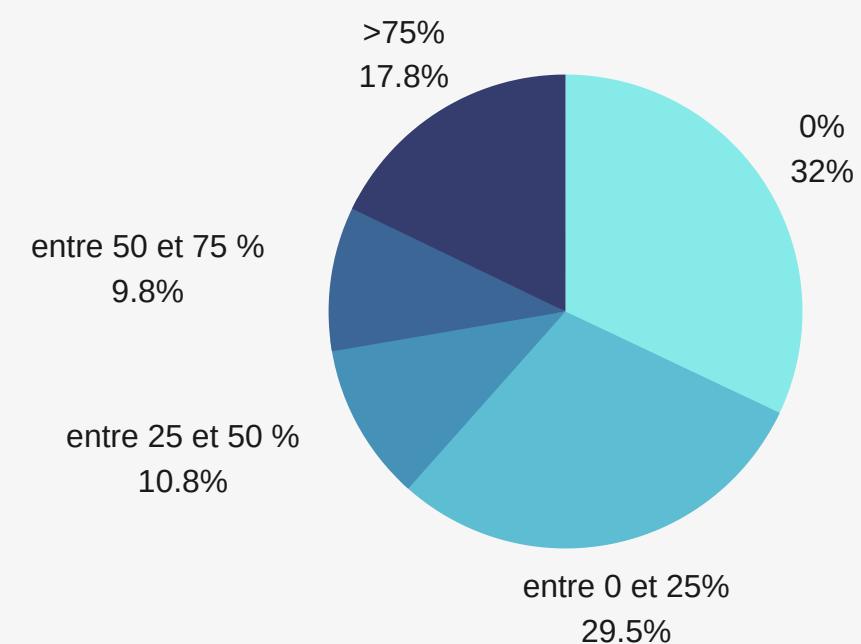
76.6%

des médecins constatent aucune baisse de rdv non honorés depuis qu'ils utilisent une plateforme de rdv en ligne

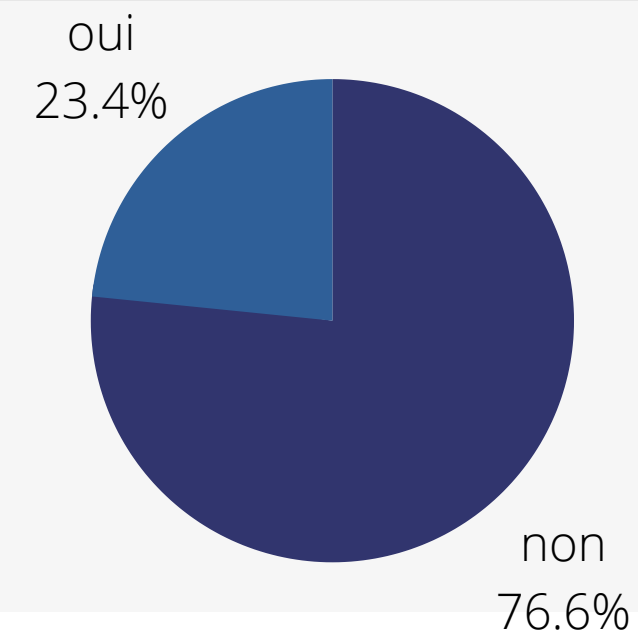
POUR CES RDV NON HONORÉS, LES PATIENTS ONT-ILS UTILISÉS UNE PLATEFORME DE RDV EN LIGNE ?



A COMBIEN ESTIMEZ-VOUS LA PART DE PATIENTS ABSENTS AYANT PRIS LEUR RDV AVEC LA PLATEFORME EN LIGNE ?

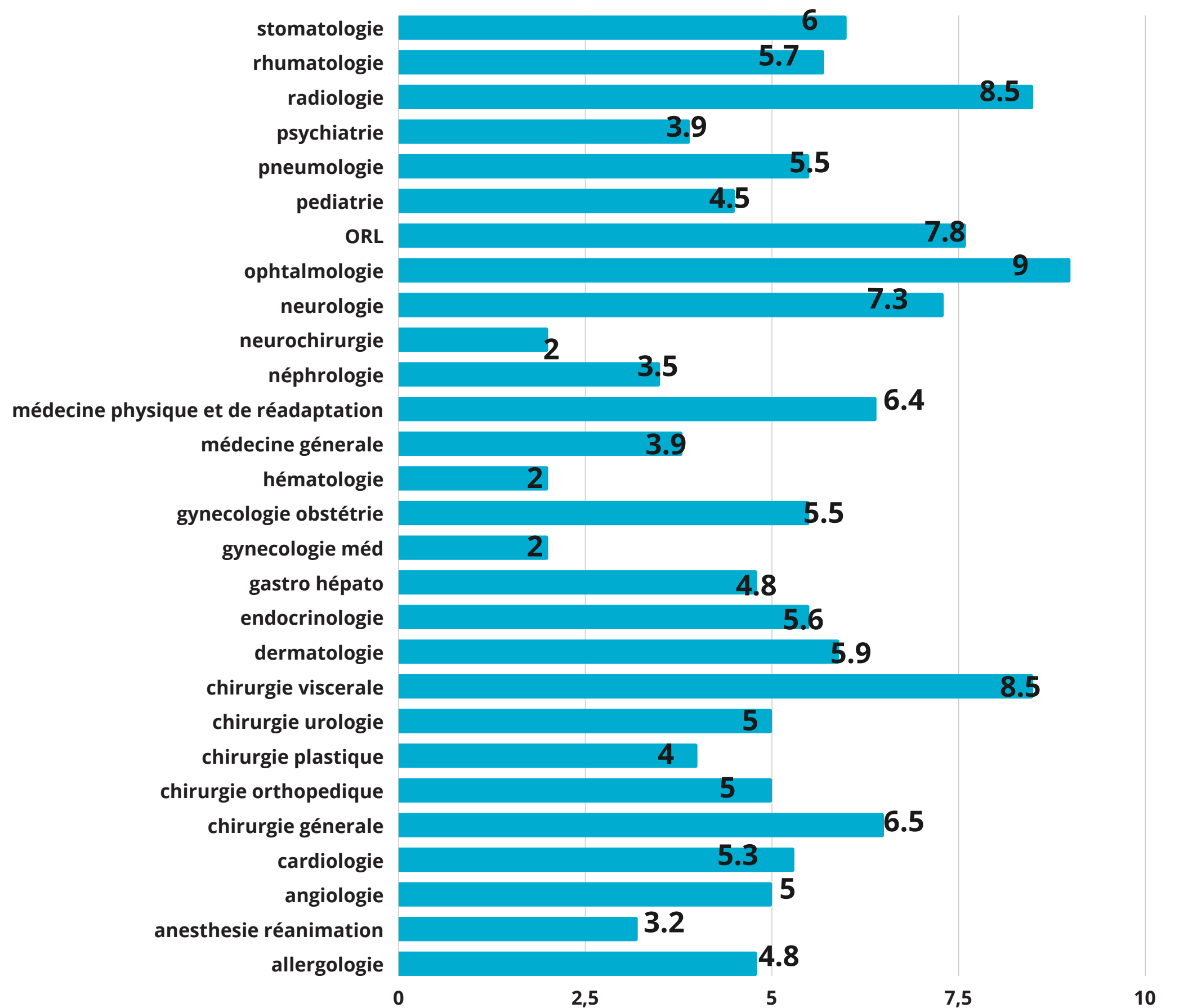


CONSTATEZ -VOUS UNE BAISSÉ DE VOS RDV NON HONORÉS DEPUIS QUE VOUS UTILISEZ UNE PLATEFORME EN LIGNE ?



MOYENNE DE RDV NON HONORÉS HEBDOMADAIRES PAR SPECIALITÉ

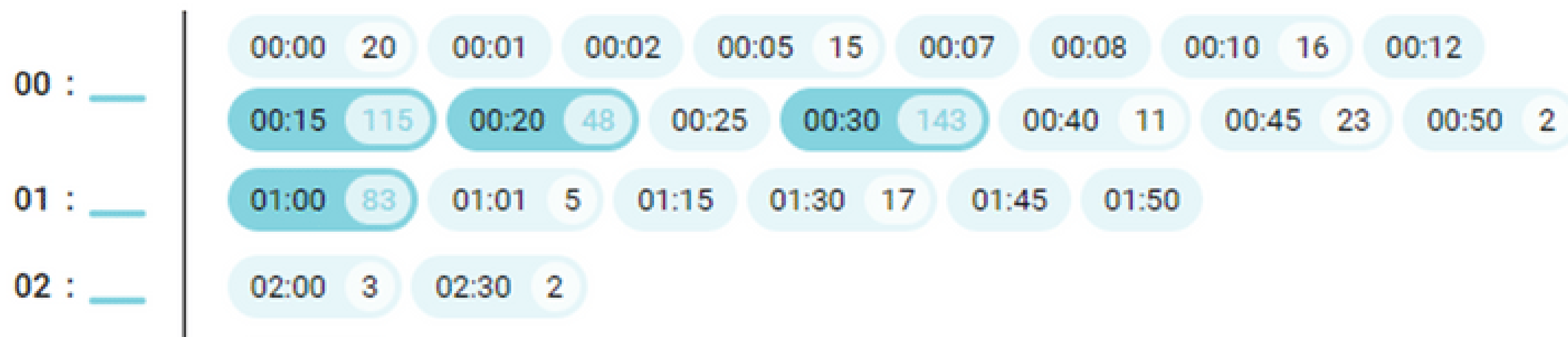
spécialité	moyenne RDV NH/semaine
allergologie	4,8
Anesthésie Réanimation	3,2
angiologie	5
Cardiologie et maladie vasculaires	5,26
Chirurgie générale	6,5
Chirurgie Orthopédique	5
Chirurgie plastique et reconstructrice	4
Chirurgie urologique	5
Chirurgie viscérale et digestive	8,5
Dermatologie et vénéréologie	5,85
Endocrinologie	5,55
Gastro entérologie et Hépatologie	4,77
Gynécologie médicale	2
Gynécologie médicale et obstétrique	5,5
Hématologie	2
médecine generale	3,83
médecine physique et de readaptation	6,4
Néphrologie	3,5
Neurochirurgie	2
Neurologie	7,3
Ophtalmologie	9
ORL	7,6
pediatrie	4,46
pneumologie	5,54
Psychiatrie	3,9
Radiodiagnostic et imagerie médicale	8,5
Rhumatologie	5,7
Stomatologie	6



impact sur le temps de travail

Pouvez-vous nous indiquer votre estimation de temps de consultation perdu sur une journée ?

517 réponses



22.2 % estiment une perte de 15 min dans la journée

13.5 % estiment une perte de 20 min dans la journée

27,6 % estiment une perte de 30 min dans la journée

soit **59.1 % estimant une perte entre 15 et 30 min dans la journée**

ESTIMATION ANNUELLE DE L'IMPACT DES RDV NON HONORÉS SUR LE TEMPS DE TRAVAIL PAR SPÉCIALITÉ

projection sur 38 semaines d'activité/an

estimation en **semaine perdue** sur l'année tenant compte:

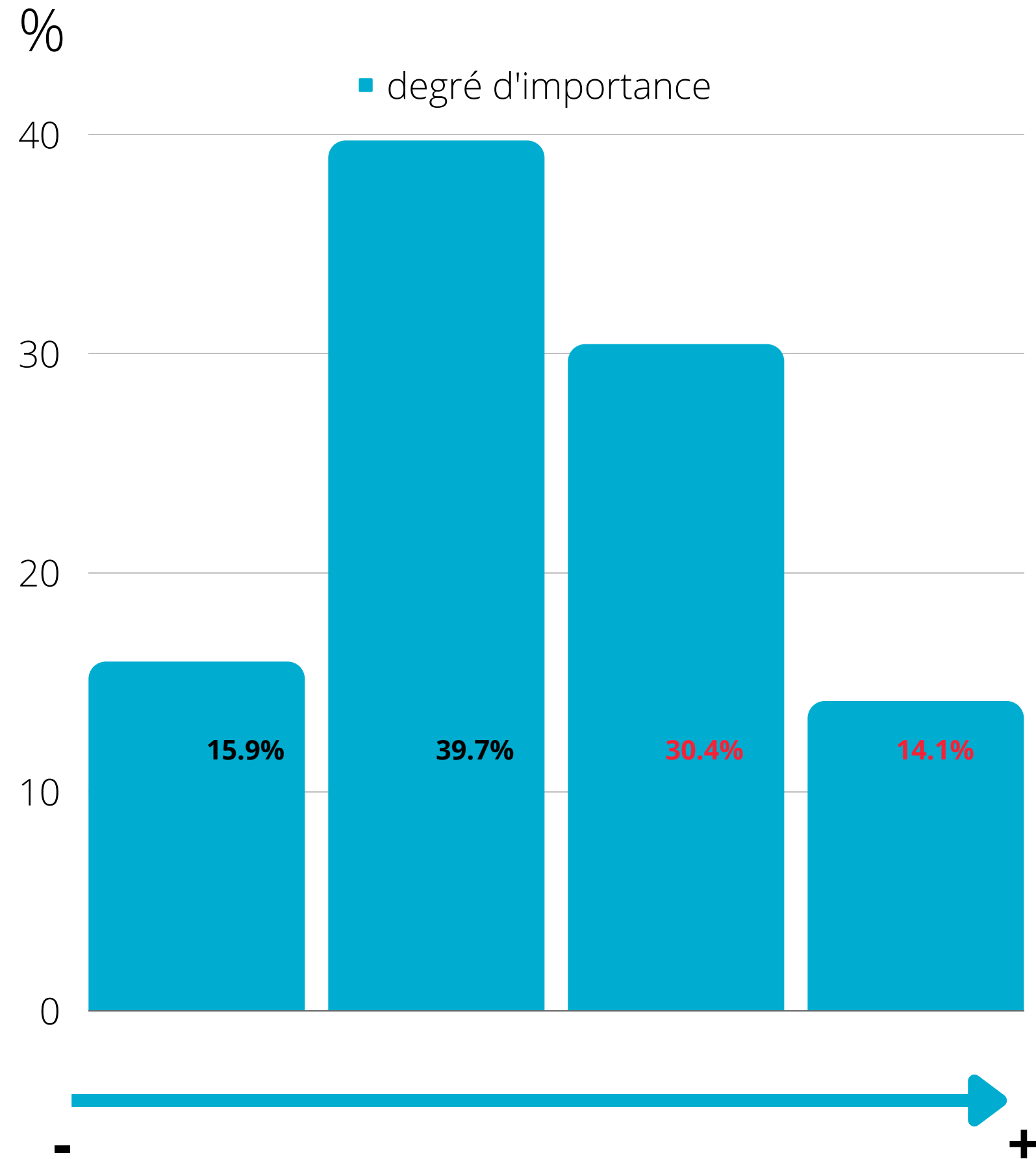
- de l'activité moyenne hebdomadaire déclarée
- de la moyenne hebdomadaire de RDV NH déclarée

spécialité	moyenne rdvnh/an (38 sem d'activité)	estimation semaine d'activité perdue sur l'année
allergologie	182	3,6
Anesthésie Réanimation	122	2,8
angiologie	190	2,2
Cardiologie et maladie vasculaires	200	2,7
Chirurgie générale	247	3,3
Chirurgie Orthopédique	190	2,5
Chirurgie plastique et reconstructrice	152	4,8
Chirurgie urologique	190	2,0
Chirurgie viscérale et digestive	323	5,6
Dermatologie et vénérologie	222	2,3
Endocrinologie	211	2,9
Gastro entérologie et Hépatologie	181	2,4
Gynécologie médicale	76	1,2
Gynécologie médicale et obstétrique	209	2,0
Hématologie	76	0,6
médecine generale	146	1,4
médecine physique et de readaptation	243	3,1
Néphrologie	133	6,7
Neurochirurgie	76	1,9
Neurologie	277	3,5
Ophtalmologie	342	2,0
ORL	289	2,6
pediatrie	169	1,8
pneumologie	211	2,8
Psychiatrie	148	2,4
Radiodiagnostic et imagerie médicale	323	1,9
Rhumatologie	217	1,8
Stomatologie	228	3,6

IMPACT SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL

44.5 % des médecins reconnaissent que ces rdv non honorés ont un impact important dans leur travail

Comment estimez-vous la conséquence de ces absences sur votre organisation de travail ?



SYSTEME EFFICIENT POUR LUTTER CONTRE L'ABSENTEISME

73,5%

des médecins mettent en place un package de moyens pour lutter contre l'absentéisme des patients :
couplage rappel téléphonique/SMS/mail

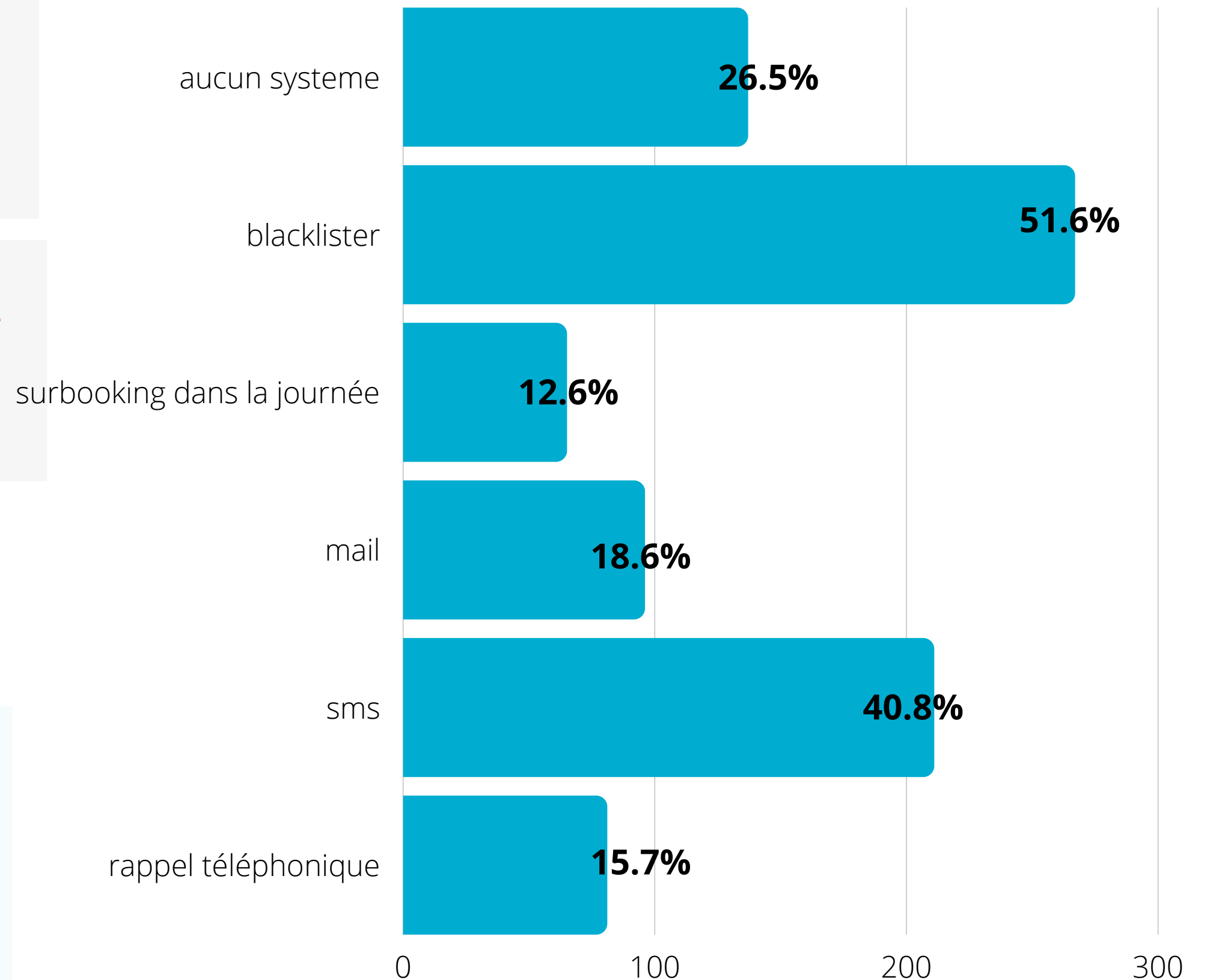
26,5%

des confrères ne mettent en place aucun système pour lutter contre les RDV non honorés

51,6 % des médecins ont recours au blacklisting après 1 ou 2 avertissements auprès du patient

- mise en place d'un arbre décisionnel au secrétariat.
- affichage /information en salle d'attente
- application d'un dépassement au prochain rdv.

pour cet item le répondant pouvait cocher plusieurs possibilités



MOTIF DE L'ABSENCE DU PATIENT SELON LE MEDECIN

D'après-vous , pourquoi ces patients ne sont pas venus au RDV ?

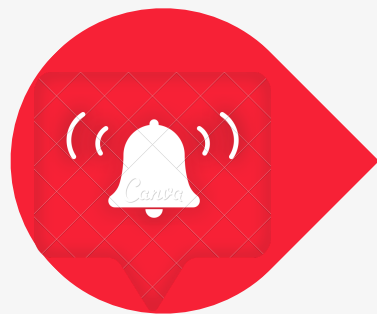
pour cet item, le répondant pouvait cocher plusieurs possibilités



L'oubli du rdv et le manque de considération sont les motifs les plus fréquemment évoqués.

- l'impolitesse
- la négligence
- le manque de respect

sont également cités comme motifs

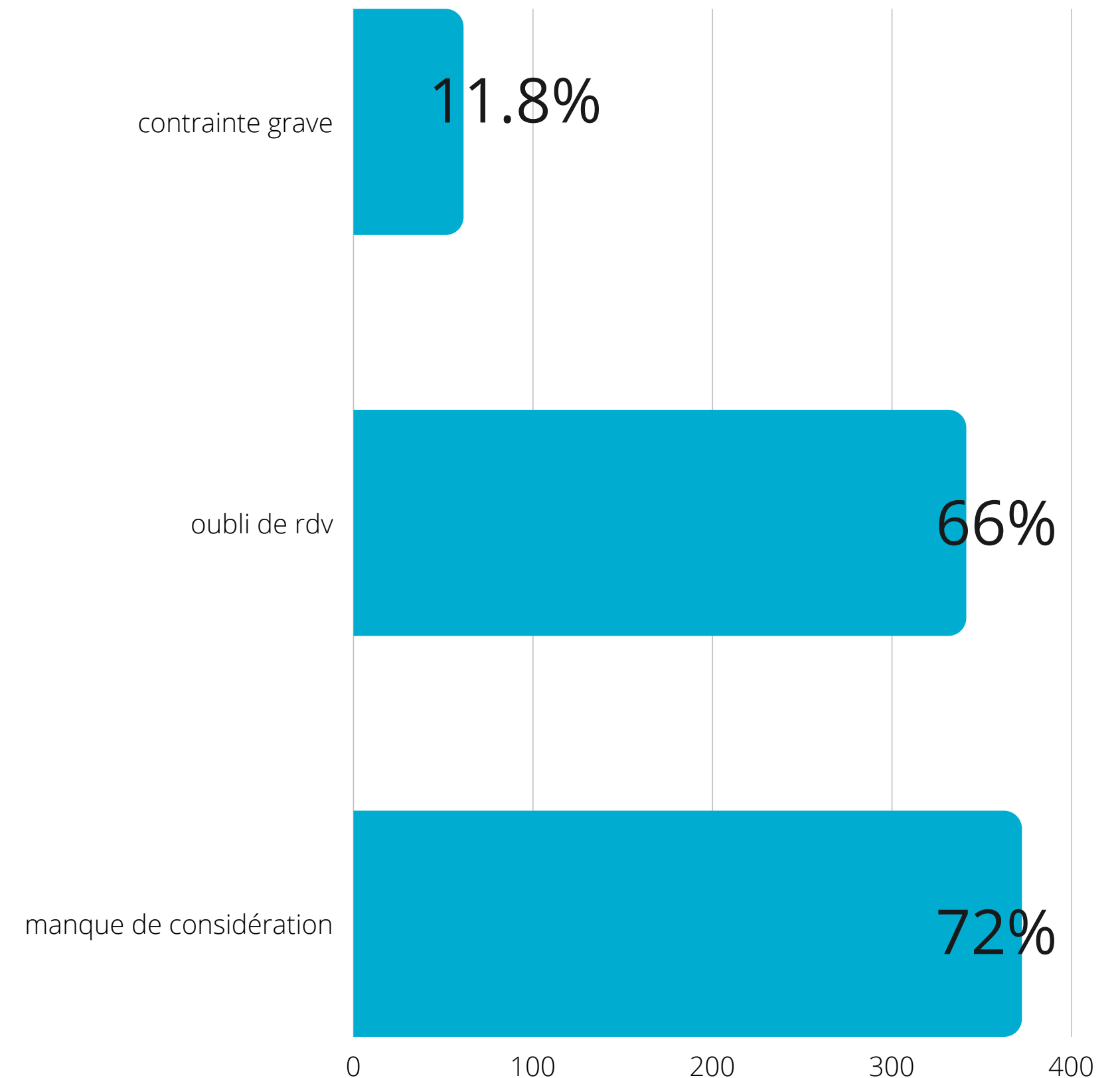


Certains médecins ont identifié que ces patients pratiquent la prise de RDV multiples pour réduire le délais de RDV.

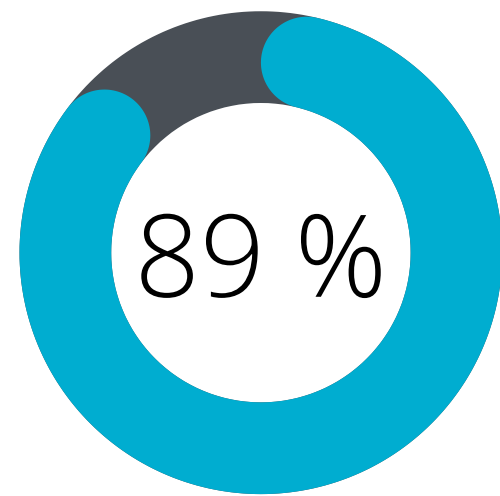
L'absence de la "valeur" d'une consultation médicale, incite le patient à "consommer"



- consumérisme de soins ?
- politique de tarification ?
- deshumanisation des relations patient/soignant ?



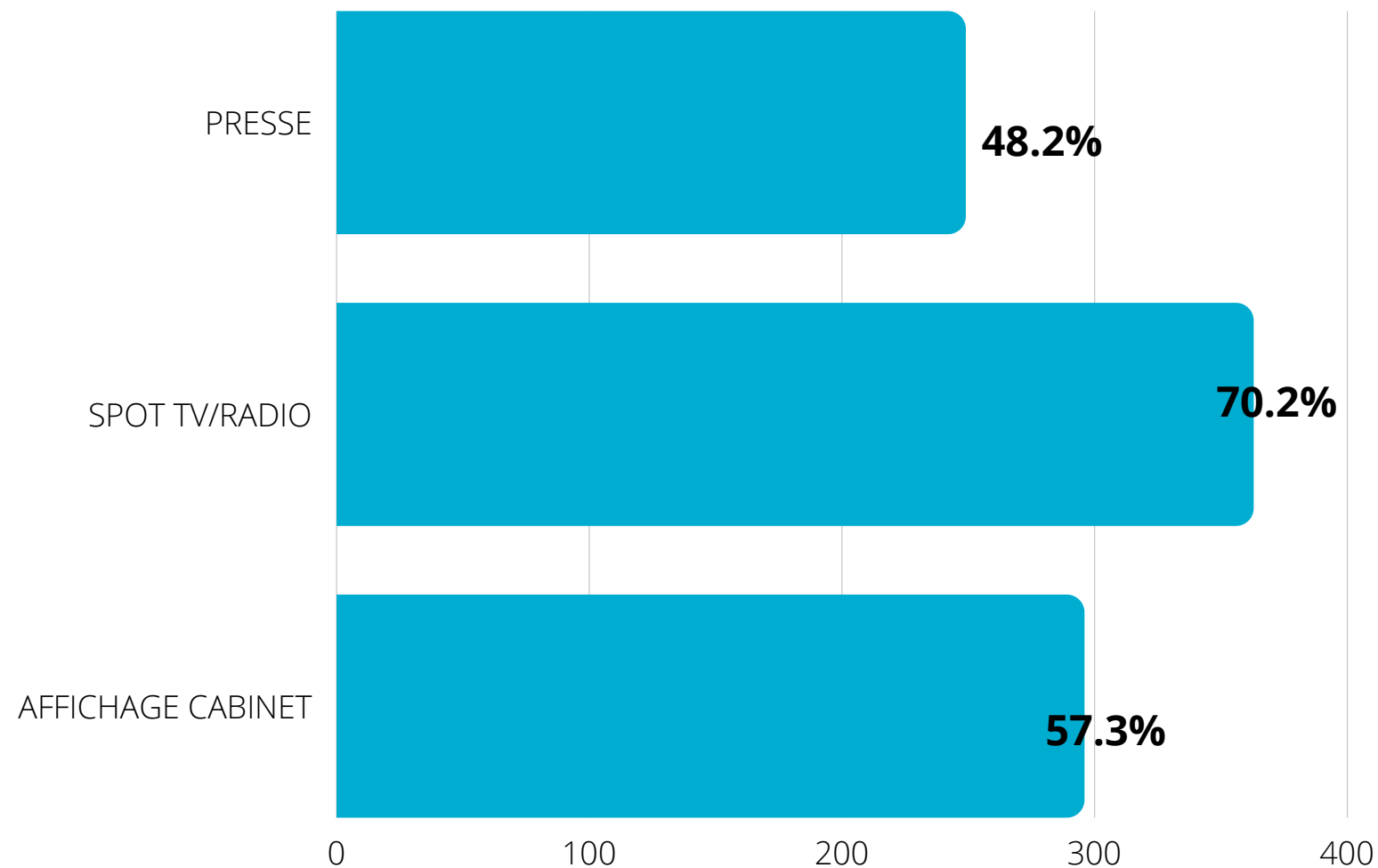
ACTIONS SOUHAITÉES POUR REDUIRE LE PHENOMENE DE RDV NON HONORÉS



89 % des interrogés souhaitent une action de **SENSIBILISATION** du patient

FORMAT D'ACTIONS PROPOSÉES PAR L'URPS

pour ces items, le répondant pouvait cocher plusieurs possibilités



Au-delà de la sensibilisation des patients, quelles autres actions aimeriez vous proposer ?

1 Pénalité financière

sanction à l'égard du patients non remboursable par la SS
responsabiliser ainsi l'usager sur son comportement et l'accessibilité aux soins

2 indemnisation de l'honoraire perdu

possibilité pour le médecin d'être rémunéré par forfait sur ces consultations non honorées (empreinte CB, facturation ultérieure...)

3 signalement aux organismes de sécurité sociale, CPAM, mutuelles

actions communes de responsabilisation du patient pour en faire un citoyen