

# LES PATIENTS QUI NE SE PRÉSENTENT PAS À LEUR RENDEZ-VOUS

## QUELLE EST L'IMPORTANCE DU PHÉNOMÈNE ?

Régulièrement, des patients ratent leur rendez-vous. La plupart l'ont simplement oublié. Et, dans la majorité des cas, cela ne se reproduit pas au cours de l'année. Faudrait-il envoyer des rappels ?

Emmanuèle Garnier



M<sup>me</sup> Marianne Casavant

Le problème irrite profondément les médecins. Mais quelle est l'ampleur du phénomène ? Quel est le pourcentage réel de patients qui ne se présentent pas à leur rendez-vous ?

Pour le savoir, la FMOQ a demandé par courriel, le 13 septembre dernier, aux 6682 omnipraticiens de première ligne de noter entre le 15 septembre et le 15 novembre tous les cas de rendez-vous manqués. À la mi-novembre, la Fédération a envoyé aux cliniciens un sondage électronique pour compiler leurs données. « Mille deux cents médecins ont répondu, dont 887 ont envoyé des réponses complètes », indique **M<sup>me</sup> Marianne Casavant**, conseillère en politiques de santé à la FMOQ, qui a conçu le sondage.

Quel est alors le taux de rendez-vous ratés ? Entre 0 % et 10 % des patients ne viennent pas à leur rendez-vous et ne préviennent pas au moins 24 heures à l'avance, ont noté 73 % des répondants (figure). Pour 23 % des médecins, la proportion se situe plutôt entre 11 % et 20 %.

On retrouve aussi quelques cas extrêmes : 4 % des médecins ont indiqué que plus de 20 % de leurs patients ne sont pas venus à leur consultation. « On peut penser qu'ils ont une clientèle particulière », précise M<sup>me</sup> Casavant.

Le taux de réponse à ce sondage, qui demandait une longue collecte de données, est relativement élevé : 18 %. Des omnipraticiens de toutes les régions du Québec y ont répondu. Le sujet tient visiblement à cœur aux médecins. « Ils ont répondu avec beaucoup d'enthousiasme. Même après la fin du sondage certains m'ont écrit et insistaient pour remplir le questionnaire. »

### UN SIMPLE OUBLI

Qui sont ces patients qui ratent leur rendez-vous ? Les trois quarts ont entre 19 et 44 ans. Il y a peu de gens âgés. Seulement 2 % des personnes qui ont sauté leur rendez-vous avaient 65 ans ou plus. « Dans 69 % des cas, il s'agit de patients de votre clinique inscrits à votre nom ou au nom d'un de vos collègues. Seulement 31 % sont des nouveaux patients », indique M<sup>me</sup> Casavant.

Le principal motif pour lequel les patients ont raté leur rendez-vous était

simplement... qu'ils l'ont oublié. Ce serait, dans 65 % des cas, la première raison, estiment les médecins. « On peut penser que les patients ne se souviennent pas de leur rendez-vous parce qu'il a été fixé longtemps à l'avance. Peut-être que s'ils l'avaient eu deux jours avant, ils y seraient allés. Ce sera intéressant de voir si l'accès adapté améliore l'assiduité des patients. »

Dans bien des cas, les omnipraticiens ignorent les raisons de l'absence de leur patient. Parfois, cependant, ils ont indiqué que ce dernier n'était pas venu à son rendez-vous parce qu'il s'était plutôt rendu à l'urgence ou encore dans une autre clinique.

« Il faut se poser la question : est-ce que c'est facile d'annuler un rendez-vous ? »



Dr Alexandre Place



demande l'auteur du sondage. Parmi les répondants, 22% ont indiqué que leur clinique ne disposait pas d'un système permettant aux patients de laisser un message ou de prendre un rendez-vous. « Cent vingt-neuf médecins ont écrit des commentaires à ce sujet dans le sondage. Certains disaient qu'annuler un rendez-vous est impossible chez eux et qu'ils n'ont pas de répondeur. Souvent, les patients sont prêts à attendre pour prendre un rendez-vous, mais pas pour l'annuler. »

Les résultats de ce sondage, qui est une initiative du Comité des jeunes médecins de la FMOQ, constituent un bilan préliminaire. « Nous avons l'intention d'analyser plus en profondeur toutes les informations colligées, indique M<sup>me</sup> Casavant. Je pense cependant que l'on peut déjà dire qu'il y a un problème d'assiduité des patients à leur rendez-vous. »

### PEU DE RÉCIDIVISTES

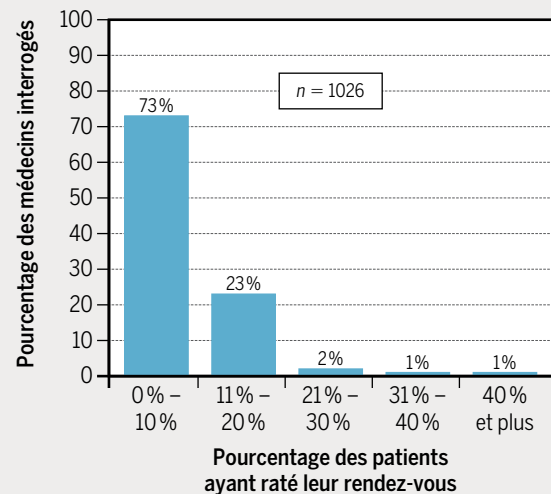
En 2015, à l'unité de médecine familiale de Gatineau, le **D<sup>r</sup> Alexandre Place**, alors résident, et trois de ses collègues se sont eux aussi intéressés au problème des rendez-vous ratés. En analysant les données des dossiers médicaux électroniques, ils se sont aperçus que sur les 22 081 consultations prévues en 2014, les patients ne se sont pas présentés dans 1555 cas. Un taux de rendez-vous manqués de 6,72%.

« Notre recherche dans la littérature montre que le taux de patients qui ne vont pas à leur rendez-vous est entre 5% et 10% en Grande-Bretagne. Nos données correspondent à ces chiffres », indique le D<sup>r</sup> Place, maintenant résident au programme de compétences avancées en médecine d'urgence.

Le taux de rendez-vous ratés à l'UMF de Gatineau variait cependant selon le type de consultation. À la mini-urgence, où les patients prennent rendez-vous de 24 à 48 heures à l'avance, le taux n'était que de 4,8% alors qu'il s'élevait à 9,8% dans les cliniques spécialisées où les patients obtiennent leur rendez-vous des semaines, voire des mois à l'avance.

FIGURE | COMPORTEMENT DU PATIENT

Pourcentage de patients qui ne se sont pas présentés à leur rendez-vous ET qui n'ont pas prévenu la clinique au moins 24 heures à l'avance



Les jeunes chercheurs ont par ailleurs fait un constat intéressant : la majorité des rendez-vous manqués, soit 81%, étaient des événements uniques. « Les gens ratent rarement plus d'un rendez-vous par année », précise le D<sup>r</sup> Place.

Il est ainsi possible que les patients manquent leur rendez-vous tout simplement parce qu'ils l'ont oublié, comme semble l'indiquer le sondage de la FMOQ. Le D<sup>r</sup> Place et ses collègues ont donc proposé comme solution l'envoi automatique de rappels par texto. « La littérature montre que ce moyen est efficace et peu coûteux », indique leur rapport.

Actuellement, l'UMF de Gatineau n'envoie pas de textos, mais des courriels de rappel, une fonction que lui offre son nouveau dossier médical électronique. « Nous comptons mesurer si cela a un effet ou non », affirme le D<sup>r</sup> Place. //