



Centre hospitalier  
universitaire  
de Sherbrooke



# Le CHUS change la façon de donner ses rendez-vous



**Actuellement, le délai d'attente pour parler à un agent de la centrale de rendez-vous du CHUS est plus long que d'habitude. Peut-être en avez-vous fait l'expérience (avec une certaine irritation...). Le CHUS tient à souligner que cette situation est temporaire, le temps de modifier le fonctionnement de la centrale.**

En effet, le CHUS est à revoir et à moderniser le processus de la gestion des rendez-vous afin de mieux répondre aux besoins croissants de la population. « Si l'attente pour joindre la centrale est plus grande ces temps-ci, c'est qu'une partie du personnel qui répond normalement au téléphone travaille à implanter le nouveau système », explique André Lortie, coordonnateur du projet de réorganisation de la centrale.

Mais que fait-on au juste? « On veut transformer la façon de donner les rendez-vous. Jusqu'à présent, c'est le patient qui devait téléphoner afin d'obtenir un rendez-vous de consultation ou de suivi avec un spécialiste. Lorsque le nouveau système sera entièrement opérationnel, c'est le CHUS qui communiquera avec le patient pour prévoir la rencontre. »

André Lortie, coordonnateur du projet de réorganisation de la centrale, et Lyne Cardinal, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, à la centrale de rendez-vous du CHUS – Hôtel-Dieu ▼



## Parfois plus de 1000 appels par jour

Chaque jour, la centrale de rendez-vous reçoit plusieurs centaines d'appels, parfois au-delà de mille. « Beaucoup d'appels, ça signifie beaucoup de gens qui attendent très longtemps en ligne. Parfois la communication est coupée ou l'attente se termine à une boîte vocale ou au mauvais endroit. Au bout du compte, la clientèle est insatisfaite, et avec raison. Afin de donner de meilleurs services, il fallait que le CHUS fasse les choses autrement », décrit Lyne Cardinal, commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

C'est pourquoi le CHUS a décidé de contacter lui-même les gens qui ont besoin d'un rendez-vous. Le médecin traitant acheminera la demande de consultation ou de suivi au CHUS plutôt que de la remettre à son patient. S'il n'y a pas de liste d'attente, la centrale fixera rapidement le rendez-vous. Dans le cas contraire, elle écrira à l'utilisateur pour lui dire qu'elle a bien reçu la demande et qu'elle recommuniquera avec lui pour convenir d'une date. Ce qui sera fait dans des délais très raisonnables.

Les avantages pour le patient sont évidents. « La personne n'aura plus besoin d'appeler à la centrale – fini donc l'attente et l'exaspération! – ni d'envoyer sa demande de rendez-vous au CHUS. Nous nous chargerons de tout. Sa seule responsabilité sera de se présenter au moment convenu. Et les gens qui téléphoneront à la centrale, pour remettre leur consultation par exemple, attendront beaucoup moins longtemps en ligne », commente M. Lortie.

Cette nouvelle façon de faire à la centrale nécessitera la collaboration des médecins, une formation pour les employés, un système téléphonique amélioré et l'uniformisation des processus de la centrale de rendez-vous du CHUS – Hôpital Fleurimont et du CHUS – Hôtel-Dieu. Ce à quoi le personnel travaille actuellement.

## Listes d'attente informatisées

L'amélioration de la gestion des rendez-vous passe aussi par un autre important changement : l'informatisation des listes d'attente. « L'informatisation nous permettra entre autres d'avoir des listes à jour, donc réelles et fiables, de mieux connaître les délais d'attente dans chacune des spécialités et de suivre l'évolution des dossiers. En plus, les demandes de consultation et de suivi seront toutes numérisées afin de ne jamais en perdre la trace », poursuit M. Lortie.

« Une meilleure gestion des listes d'attente signifie un meilleur contrôle sur l'accessibilité », reprend Mme Cardinal. « Cela se traduira par une gestion améliorée du temps disponible pour la clientèle afin de rencontrer un médecin et permettra au CHUS de savoir où il en est exactement. Il pourra ainsi mieux gérer les priorités et agir dans les secteurs réellement affectés par un problème d'accessibilité. Et c'est le patient qui y gagnera. »

En avril, l'informatisation des listes d'attente et les changements à la centrale de rendez-vous devraient être terminés. « D'ici là, nous demandons à la population d'être compréhensive et d'éviter de téléphoner à la centrale si ce n'est pas vraiment nécessaire », conclut André Lortie. ■

## Statistiques 2007-2008 de la centrale de rendez-vous

- 228 678 appels reçus à la centrale de rendez-vous
- 235 865 rendez-vous donnés en cliniques externes
- 113 700 rendez-vous donnés en imagerie médicale
- 82 plaintes reçues visant le processus de rendez-vous et la demande d'assistance

