

Analyse des motifs d'une consultation ORL d'un centre hospitalier général, propositions d'amélioration

Guillaume BUIRET, Centre Hospitalier de Valence



Contexte

le nombre d'ORL diminuant, l'accès aux consultations devient de plus en plus difficile. Toutefois, de plus en plus de patients semblent adressés pour des motifs ne justifiant pas une consultation ORL.

Objectifs

Déterminer la fréquence des consultations non justifiées, les causes et proposer des solutions

Méthodes et Matériels

- Durant le mois de septembre 2023, les motifs de consultations de tous les nouveaux patients adressés dans un centre hospitalier général ont été recueillis de façon prospective
- Détermination de la fréquence de rendez-vous inappropriés, la qualité des courriers des médecins généralistes, l'adéquation entre motif allégué par le médecin traitant et les patients et le taux de rendez-vous non-honorés.

Résultats

- 1023 rendez-vous de consultations ont été pris par les patients sur 1 mois dont 248 premières fois (24.2%).
- L'analyse de la pertinence d'adressage est fournie dans le tableau 1, La consultation ORL était justifiée chez 83.9% des patients. Par contre, le motif de consultation n'était pas précisé dans 26.2% des courriers, le patient n'avait pas été examiné dans 37.9% des cas, aucun diagnostic (même erroné) n'avait été évoqué par le patient dans 42.3% des cas et un traitement avait été mis en route par le médecin traitant dans 27.8% des cas.
- Le taux de rendez-vous non-honorés était de 11.8%, sans lien avec le jour de la semaine (tableau 2)

Courrier fourni par le patient ?	82.6%
Courrier du MT écrit à la demande du MT ?	77.0%
Courrier du MT écrit à la demande du patient ?	5.2%
Motif de la consultation écrit par le MT	73.8%
Concordance entre le motif écrit et la demande du patient	69.8%
Patient examiné par le MT ?	62.1%
Un diagnostic a-t-il déjà été posé par le MT (même erroné) ?	57.7%
Un traitement a-t-il déjà été initié par le MT ?	27.8%
La consultation ORL était-elle justifiée ?	83.9%
Y avait-il une plus-value à la consultation ORL ?	75.0%

Tableau 1 : items d'évaluation de la qualité des courriers d'adressage. MT : médecin traitant

	Matin	Après-midi
Lundi	12.4%	16.9%
Mardi	9.5%	21.6%
Mercredi	14.0%	7.5%
Jeudi	8.5%	9.9%
Vendredi	13.5%	13.7%

Tableau 2 : taux moyen de rendez-vous non-honorés par demi-journée de la semaine.

Propositions

Pour la population :

- Campagnes de sensibilisation pour rappeler l'importance de la gestion responsable de leur santé
- Mise en avant des témoignages de personnes qui n'ont pas pu avoir accès aux soins faute de place tandis que des rendez-vous n'étaient pas honorés
- Limitation des rendez-vous non-honorés : des réflexions sont menées par les pouvoirs publics pour pouvoir les facturer, espérant en faire diminuer le nombre.
- Sensibilisation des patients à la pertinence des motifs de consultations en ORL.

Pour les médecins généralistes :

- Formation et sensibilisation des médecins généralistes pour améliorer leur capacité à reconnaître et à évaluer les symptômes pertinents.
- Utilisation de directives cliniques ou d'outils d'aide à la décision offrant aux médecins généralistes des recommandations spécifiques concernant les symptômes qui nécessitent une consultation spécialisée immédiate ou différée, en précisant les délais souhaitables, ainsi que des orientations sur la gestion des symptômes moins graves
- Communication efficace avec les patients pour obtenir des informations détaillées sur leurs symptômes. Il est également essentiel de savoir dire non à son patient quand sa demande ne paraît pas pertinente, mais en expliquant la raison
- Téléconsultation et télé-expertise pour obtenir des avis spécialisés rapidement, tout en évitant des délais de consultation excessifs
- Communication entre les médecins : une communication fluide entre les médecins généralistes et les spécialistes ORL est essentielle. Des échanges d'informations complètes et des retours d'expérience après consultation peuvent améliorer la qualité des motifs de consultations et faciliter une prise en charge cohérente

Conclusion

Vue l'évolution de la démographie médicale ORL, des actions de pédagogie doivent absolument être mises en place auprès des patients et des médecins traitants afin de faciliter un juste accès des consultations ORL aux personnes qui en ont besoin.