

ÉTUDE DE CAS – CENTRE MÉDICAL LAVAL GMF

Relever les défis du sans rendez-vous avec une solution automatisée



RÉSUMÉ

Cette étude de cas explique comment le Centre Médical Laval est parvenu à optimiser considérablement et rapidement la gestion de ses consultations sans rendez-vous en adoptant la solution de prise de rendez-vous en ligne Petal Booking.

Portrait du Centre Médical Laval

- 19 médecins
- 750 consultations sans rendez-vous/semaine
- Utilise Petal Booking depuis octobre 2016

1. SATISFACTION ACCRUE DU PERSONNEL

Quelques semaines après l'implantation d'une ligne téléphonique automatisée et d'une plateforme de prise de rendez-vous en ligne, le personnel du Centre Médical Laval a observé que moins de 5 patients attendaient à l'extérieur de la clinique avant l'ouverture.

Cette situation a ravi la direction, qui a constaté une diminution du temps d'attente des patients et de la pression sur le personnel administratif. La solution de prise de rendez-vous en ligne a également eu pour effet de libérer les lignes téléphoniques et même d'augmenter le taux d'assiduité des patients.

Témoignage 1

« Avant d'utiliser Petal Booking pour la gestion de notre sans rendez-vous, les gens devaient se présenter à la porte tôt le matin et attendre à l'extérieur la clinique. Une fois les portes ouvertes, les réceptionnistes devaient enregistrer les patients un par un afin qu'ils puissent être vus durant la journée.

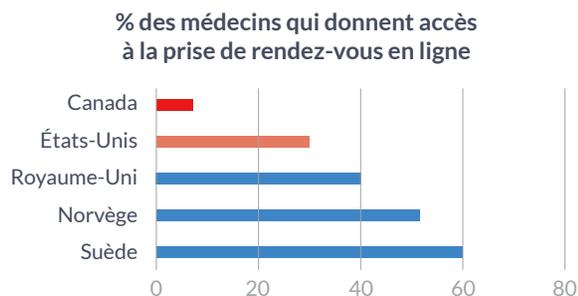
Dès que nous avons donné à nos patients la possibilité de prendre rendez-vous depuis le confort de leur maison, les résultats de Petal Booking ont commencé à se faire sentir. En moins d'un mois, nous avons noté une diminution de plus de 90 % du nombre de personnes qui se présentent à nos portes le matin, ce qui facilite grandement le travail de nos réceptionnistes tout en allégeant leur charge de travail à l'heure de pointe. »

Ghislaine Bilodeau

Directrice adjointe du Centre Médical Laval

Les cliniques médicales canadiennes en retard

Seulement 7 % des médecins canadiens offrent à leurs patients la possibilité de prendre des rendez-vous en ligne. Cette proportion est très faible comparativement à des pays tels que les États-Unis (30 %), le Royaume-Uni (40 %), la Norvège (51 %) et le Suède (60 %), qui reconnaissent les avantages de cette option depuis plusieurs années.



2. AMÉLIORATION DES SERVICES RENDUS AUX PATIENTS

Les patients du Centre Médical Laval ont rapidement fait part au personnel de leur satisfaction par rapport à l'utilisation du service de prise de rendez-vous en ligne. Ils ont notamment apprécié la convivialité de la plateforme et la possibilité de prendre un rendez-vous sans devoir se déplacer, patienter au téléphone ou payer pour les services d'une borne de rappel.

Cette hausse de la satisfaction diminue les probabilités que les patients du Centre Médical Laval utilisent un portail-patient externe qui pourrait les diriger vers d'autres cliniques lorsque, par exemple, le temps d'attente au téléphone est trop long.

Témoignage 2

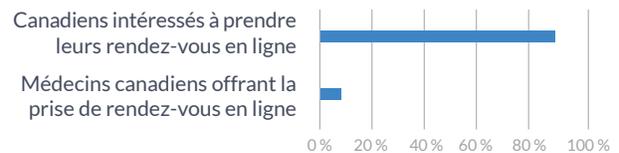
« Depuis que nos patients se présentent seulement quelques minutes avant l'heure prévue, nous n'avons plus besoin d'utiliser la borne de rappels de rendez-vous. Nous faisons donc épargner quelques dollars aux patients, qui devaient payer pour utiliser ce genre de service, tout en leur évitant de se déplacer deux fois dans une même journée. »

Micheline Demers

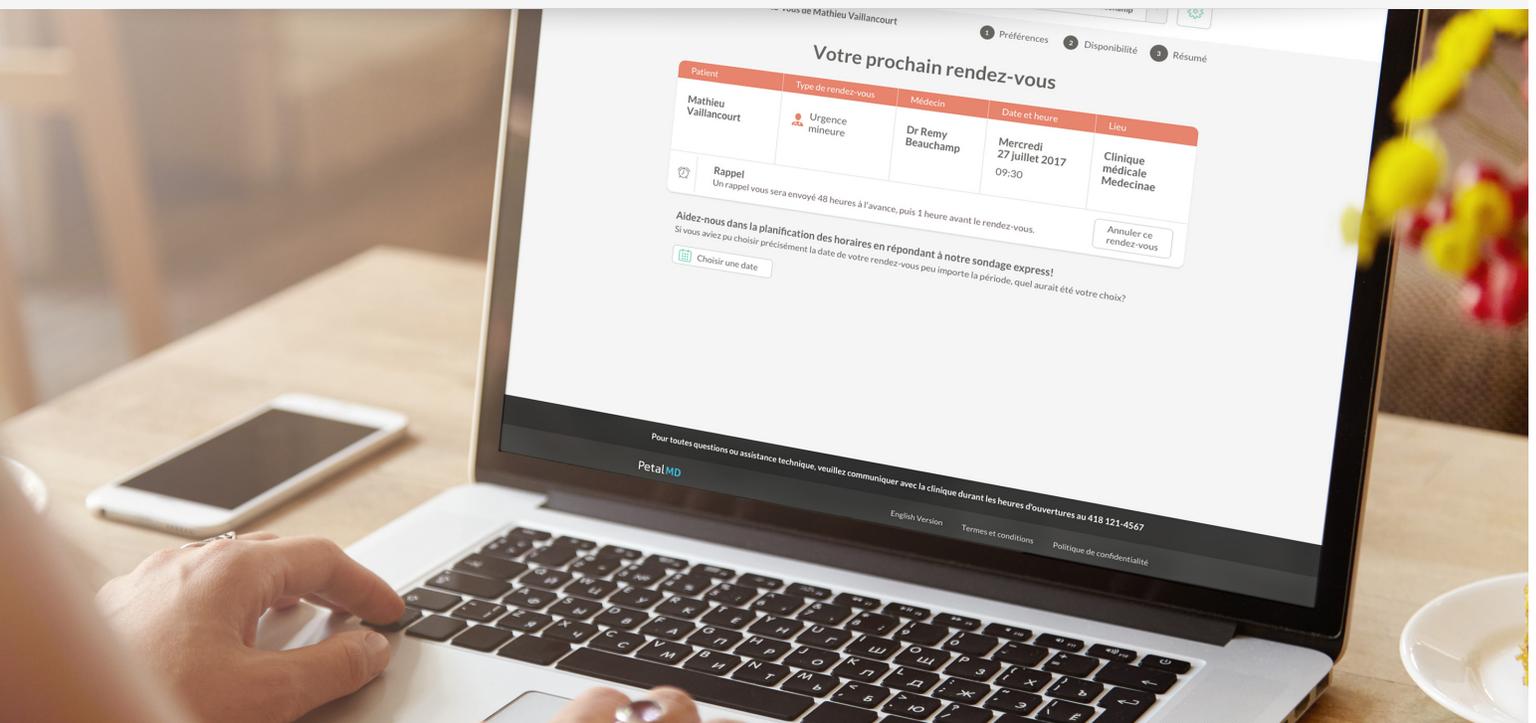
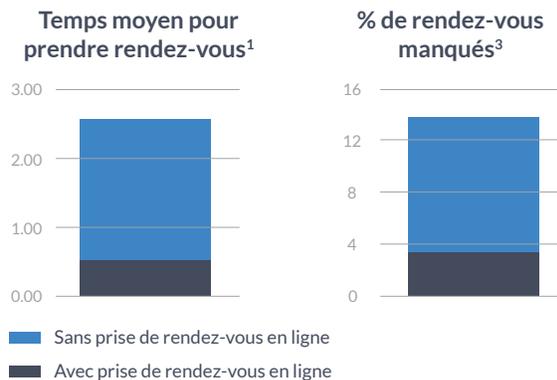
Directrice du Centre Médical Laval

Les Canadiens veulent que leur clinique offre la prise de rendez-vous en ligne

Plusieurs médecins canadiens croient que leurs patients ne sont pas intéressés ou prêts à utiliser un tel service. Pourtant, un sondage mené par Inforoute Santé démontre que 90 % des Canadiens aimeraient utiliser un tel service, incluant les personnes âgées.³



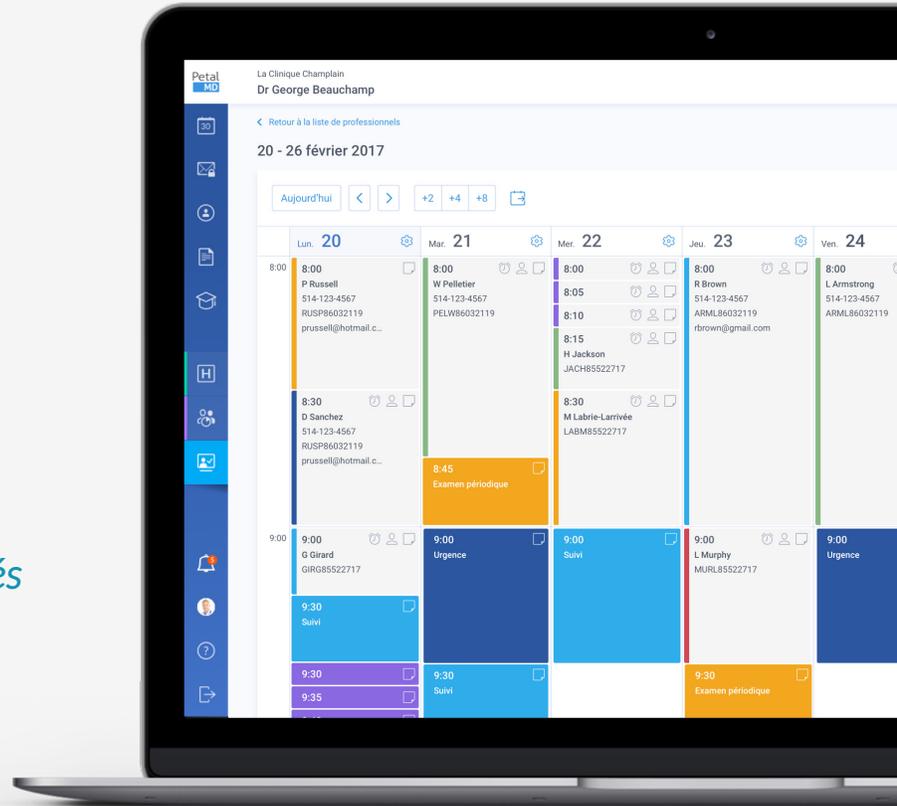
Les avantages des cliniques médicales offrant la prise de rendez-vous en ligne selon Inforoute Santé du Canada



Découvrez la solution Petal Booking avec une démo personnalisée

Assistez à notre démonstration par partage d'écran, vous aurez un aperçu concret de la manière dont Petal Booking peut relever les défis propres à votre clinique en vous inscrivant sur le petalmd.com

Voyez l'interface et les fonctionnalités de Petal Booking en action !



Références:

1. Centre for Information Technology Leadership (2008) dans Alberta Health Services (2009). Engaging the patient in healthcare. An overview of personal health record systems and implications for Alberta. [Document électronique].
2. Physician Information Technology Office. Communities of Practice Innovation and Diffusion Projects (IDP) Initiative (2012). Patient Portal Project. Outcomes Report. [Document électronique].
3. Solution de santé grand public (2014) sur Inforoute Santé du Canada. Aperçu de la valeur, des avantages et des principaux enjeux associés à la prise de rendez-vous électronique. [Document électronique].

PetalMD

PetalMD est la plus importante plateforme médicale au Canada pour les cliniques, les hôpitaux et les départements de médecins. Ayant la mission d'améliorer l'accès aux soins, PetalMD offre des outils de planification pour les médecins basée sur le Web, un système de prise de rendez-vous patients pour les cliniques et de la messagerie sécurisée.

Contactez-nous:

petalmd.com | 1 888 949-8601

Suivez-nous:

