



CeGIDD et publics cibles

Comment prioriser les rendez-vous ?

Dr Gras, Mmes Pacquetteau Patricia, Thème Hélène et Visage Hélène

Intentions

- Questionner nos organisations
- Optimiser la priorisation lors de la prise de rendez-vous
- Cibler l'utilisation de nos ressources limitées

➤ Quel public cibler ?

- Mineur
- Né à l'étranger
- Motif de consultation (ex: primo prep, symptômes)

Rôle secrétariat

- Un rôle central
 - **Porte d'entrée** du CeGIDD (téléphonique ou physique)
 - Pilier de la prise de rendez-vous
 - Première étape de **l'Orientation**

- Un rôle d'écoute
 - **Perception** des besoins exprimés ou non de l'utilisateur dans sa prise de rendez-vous
 - Evaluation du **rapport Délai/Besoin** de prise en charge de l'utilisateur (Priorisation des rendez-vous)

Réflexion et Groupe de travail

➤ Groupe de travail:

*Comment **mettre en confiance le patient**, lors d'un bref échange, pour obtenir les informations nécessaires pour :*

- 1- Prioriser
- 2- Définir si l'utilisateur est dans le public cible
- 3- Lui apporter une proposition adaptée

LES QUESTIONS

➤ Quel est votre besoin?

Si réponse : **dépistage**

- Est-ce dans le contexte d'un rapport non protégé?
- Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous inquiète?
 - Avez-vous des symptômes ?
- Votre dernier dépistage date de quand?

Si Réponse: **Prep**

Est-ce pour une initiation ou pour un renouvellement?

➤ Quelle est votre date de naissance?

➤ Quel est votre pays de naissance?

Pas seulement une réponse téléphonique

Une Ecoute/ Une Responsabilité / Une Orientation/Un pivot

Débat ?

Une étape, pas une fin :

- Est-ce que ces questions ne limitent pas l'accès à certain profil usager pour lequel le besoin existe?
- Est-ce que le pré-requis serait que les personnes en charge du secrétariat soient formés également aux pathologies / profils usagers rencontrés dans un CeGIDD ?
- Est-ce qu'il faudra retravailler ces questions régulièrement ? En fonction de quoi ?

Merci de votre attention

