

Etude de cas : parcours type

Le *parcours type* décrit étape par étape la prise en charge d'un patient souffrant de colique néphrétique aiguë et relie chaque étape à un certain nombre de conseils inter-domaines. Ce *parcours type* constitue un fil conducteur des Conseils pour une médecine générale de qualité et donne une première idée de ce que ces conseils peuvent apporter à la pratique.

9 h 05	M. Dimitrov ressent soudainement de très fortes douleurs dans le dos. Après cinq minutes, la douleur s'atténue, mais un peu plus tard, la douleur reprend et il doit vomir.	
09 h 15	Son fils Pierre appelle la pratique. Après avoir choisi l'option « urgence » dans le menu d'appel, l'accueillante répond. Elle a récemment suivi une formation intitulée « Communication avec le patient ayant une demande urgente ». Elle pose une série de questions, reconnaît l'urgence et passe l'appel au Dr Martin.	La pratique propose des informations utiles aux patients via des canaux (ORG 4.2 Informations à l'attention des patients) Tous les collaborateurs participent régulièrement à des activités de formation. (QUA 1 Formation des collaborateurs)
09 h 16	Pierre raconte l'histoire de son père, le Dr Martin pose quelques questions supplémentaires et conclut qu'il pourrait s'agir de coliques néphrétiques. M. Dimitrov peut venir immédiatement à la pratique. Son rendez-vous est inscrit à l'agenda dans un créneau d'urgence. La pratique a mis cela en place, en accord avec tous les prestataires, afin que les patients ayant des problèmes médicaux urgents puissent être aidés rapidement. À cet effet, des créneaux d'urgence sont prévus dans l'agenda. Ceux-ci ne peuvent être complétés que par un médecin. L'assistante de la pratique est toujours informée par le médecin lorsqu'un tel créneau est réservé, pour qu'elle puisse décaler les rendez-vous suivants. Pierre va accompagner son père pour traduire. Le Dr Martin a informé l'assistante de la pratique, Mme Jensen, que M. Dimitrov pouvait être conduit directement dans le cabinet de consultation 2 et lui a demandé de reporter les rendez-vous de deux de ses prochains patients à un moment ultérieur.	La pratique tient un registre de tous les accords de collaboration (ORG 4.1 Accords de collaboration interne) Une solution est recherchée avec le patient afin de limiter l'impact des problèmes de communication sur la qualité des soins et d'assurer des soins sûrs et centrés sur le patient (CLI 1 Place centrale du patient)
09 h 30	Pierre ne s'est jamais rendu à la pratique mais il reconnaît immédiatement le bâtiment. Comme il ne trouve pas immédiatement une place de	Le bâtiment de la pratique est facilement accessible. (ORG 1.1a Accessibilité du bâtiment de la pratique)

	stationnement, il dépose son père à la porte d'entrée et va se garer plus loin.	
09 h 32	M. Dimitrov sonne à la porte et attend dans le sas de sécurité. Il montre sa carte d'identité pour que Mme Jensen puisse confirmer son identité. Le docteur Martin fait entrer M. Dimitrov et ouvre le dossier électronique de M. Dimitrov avec sa carte d'identité.	La pratique prend des mesures pour éviter les vols et cambriolages dans l'enceinte de la pratique (ORG 1.1c Entretien et sécurité technique du bâtiment) Des systèmes de sécurité, mécaniques ou électroniques, permettent de limiter l'agressivité à proximité de la pratique et dans le bâtiment (ORG 1.1c Entretien et sécurité technique du bâtiment) La pratique tient un dossier médical électronique individuel pour chaque patient et s'assure qu'il soit à jour. (ORG 3.1 DME en ordre)
09 h 35	L'anamnèse est difficile à cause de la barrière de la langue. Le docteur Martin donne à son patient un petit pot pour recueillir de l'urine afin de poser un diagnostic correct de colique néphrétique sur base des recommandations. M. Dimitrov comprend qu'il doit fournir un échantillon d'urine. Le docteur Martin lui montre les toilettes réservées aux patients. La bandelette réactive confirme l'hématurie. Le docteur Martin voit dans le DME de M. Dimitrov qu'il n'y a pas de contre-indication aux AINS et prend une ampoule de diclofénac dans le stock.	Dans sa prise en charge du patient, la pratique s'efforce de s'appuyer sur une base scientifique solide, telle que décrite dans les recommandations, et toujours adaptée au patient. (CLI 2 Médecine basée sur les preuves) La pratique dispose d'une salle d'attente avec accès à des toilettes. (ORG 1.1b Équipements et locaux) La pratique tient un dossier médical électronique individuel pour chaque patient. (ORG 3.1 DME en ordre) Les médicaments nécessaires sont présents à la pratique et stockés selon les conditions de stockage requises dans un endroit non accessible personnes non autorisées (ORG 1.2 Moyens et matériel)
09 h 40	Pierre arrive à la consultation. Pendant l'anamnèse, M. Dimitrov a fait une nouvelle crise douloureuse et n'arrive pas à rester assis. Le Dr Martin administre le diclofénac par voie intramusculaire.	
09 h 45	Le Dr Martin donne des conseils sur les calculs rénaux et établit une ordonnance électronique pour des analgésiques. Il complète ses explications en lui remettant une brochure destinée aux patients. Le docteur Martin enregistre toutes les données au bon endroit dans le dossier électronique de M. Dimitrov et encode le diagnostic des calculs rénaux.	Le patient est informé sur sa santé, les options de traitement et les risques. (CLI 1 Place centrale du patient) Les données de santé sont enregistrées de manière codée et structurée dans la mesure du possible. (ORG 3.1 DME en ordre) Les médecins prescrivent les médicaments par voie électronique. (ORG 3.2 Plateforme numérique de communication)

09 h 50	La colique de M. Dimitrov va mieux. Pierre et M. Dimitrov sont satisfaits que M. Dimitrov ait été aidé rapidement mais regrettent qu'il y ait peu de places de parking à proximité de la pratique. Le Dr Martin se montre compréhensif et fera part de cette remarque à ses collègues lors de la prochaine réunion d'équipe.	La pratique utilise les expériences tirées de l'analyse des plaintes et des incidents pour améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients. (QUA 4 <i>Plaintes et incidents</i>)