



L'ÉCHO DES POSTES

LE RÔLE DE GARDE : POUR UN BON FONCTIONNEMENT

● COMMENT LES RÔLES DE GARDE SONT-ILS CRÉÉS ?

Pour rappel, il y a deux rôles de garde distincts :

En week-end : Le rôle de garde est attribué tous les 6 mois et tient compte de plus de 20.000 contraintes à respecter pour constituer le rôle de garde d'un seul PMG. L'objectif est de pouvoir trouver le meilleur compromis en tenant compte de vos desiderata, mais il est nécessaire de tenir compte de quelques points pour que l'administration de PMG-LD puisse répondre à vos attentes :

- Lire avec attention le formulaire en ligne de desideratas qui vous est envoyé par mail tous les 6 mois ;
- En cas de questions sur ce formulaire, téléphoner sans hésiter à M. De Koninck au 063 33 00 42 ;
- Vous êtes maître de stage ? Le médecin notera les desideratas de son assistant dans son propre formulaire ;
- Une fois le formulaire rempli, vous recevez un récapitulatif par email
- Les desideratas clôturés, toute demande de modification ultérieure dans vos souhaits doit être adressée à M. De Koninck.

En semaine, uniquement pour les PMG ouverts : Ce rôle de garde fonctionne uniquement avec les dispenses (la complexité des rôles de garde ne nous permet pas de mettre des desideratas).

● VOUS AVEZ REÇU VOTRE RÔLE DE GARDE ET VOUS SOUHAITEZ ÉCHANGER UNE GARDE ?

Vous trouverez un outil sur www.cercles.be qui vous permet d'échanger des gardes. Seul le médecin concerné par le besoin d'échange peut en faire la demande. Il est très important que tout échange de garde soit l'objet d'un enregistrement sur cercles.be !

Si précédemment l'administration de PMG L-D pouvait encore corriger vos oublis, ce sera impossible dès janvier, notamment dû au changement de logiciel Mediposte (cfr. article Médispring). Si le médecin ayant presté une garde à la place de son confrère veut toucher ses honoraires de garde, un seul moyen : passer par le formulaire adéquat.

Pour information, le rythme des HD a été légèrement modifié, les décomptes de garde sont désormais envoyés tous les trimestres sur Médéga.

● VOUS NE SAVEZ PAS COMMENT TRANSFÉRER VOS GARDES ?

Une **fiche tutoriel** est mise à disposition sur le site internet www.cercles.be : dans l'onglet « News » sur la page d'accueil. Prévoyez un délai suffisant (max. 3 jours avant la garde) pour changer votre rôle de garde afin que les secrétaires puissent être prévenues à temps. Si vous avez oublié de transférer votre garde, il est encore possible de le faire après la garde.

● VOUS SOUHAITEZ RECEVOIR UNE ATTESTATION DE GARDE ?

Demandez-la directement à votre cercle ! Les attestations pour les 120h des assistants sont quant à elles envoyées automatiquement.

REMARQUE.BE

UN MÉCONTENTEMENT ?

UN DYSFONCTIONNEMENT À SIGNALER ?

Dans un souci de qualité constante et de progression, nous écoutons vos retours – tant de la part des médecins que des patients et du personnel – grâce au site internet :



www.remarque.be

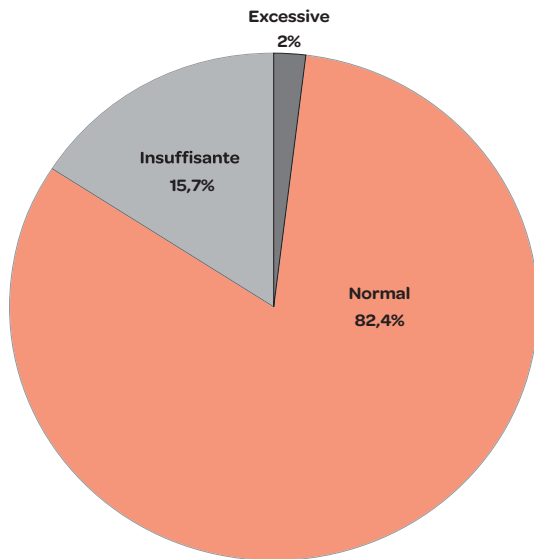
Toutes ces demandes font l'objet d'une analyse, ce qui permet parfois de réécouter le tri du 1733 ou de trouver une solution concernant un dysfonctionnement dans le cas d'une garde. Les médecins peuvent également nous relayer la plainte d'un patient concernant un problème rencontré. Nous analyserons votre requête et nous adapterons nos procédures en fonction.

www.remarque.be est le meilleur canal pour faire remonter l'information !

LA GARDE DE SEMAINE : PREMIER BILAN

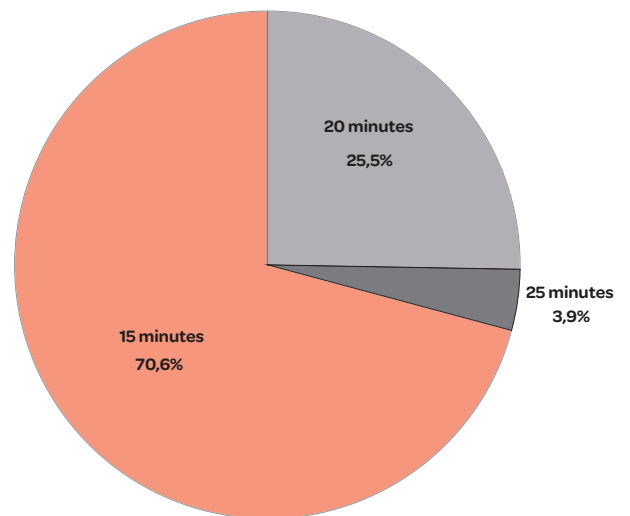
Afin d'évaluer l'activité de la garde de semaine au sein des postes de garde, une enquête a été réalisée auprès des 70 premiers médecins ayant testé cette nouvelle mouture adoptée au 16 juillet. 51 de ces médecins ont répondu à nos deux questions. En voici les résultats :

« Comment jugez-vous la charge de travail durant ces gardes de semaine en poste de garde ? »



En conséquence, le CA de PMG-LD a décidé de passer à un rythme de consultations toutes les 15 min. Toutefois, nous souhaitons préserver la liberté de chacun dans sa pratique. C'est pourquoi si vous souhaitez accorder 20 min. pour chacune de vos consultations, nous vous invitons à contacter le **Call Center (063/330 046) de PMG-LD** avant de vous rendre à votre garde de semaine. Le secrétariat en garde de semaine étant centralisé (1 pour les 5 PMG, à tour de rôle), il ne sera en effet pas toujours possible d'en discuter avec la secrétaire à votre arrivée et pour cause, cette dernière aura déjà commencé à remplir l'agenda avec des consultations au rythme des 15 min. par défaut.

« Quel est le temps idéal d'une consultation selon vous ? »



RAPPEL DES HORAIRES DE GARDE DE SEMAINE EN PMG

17h45-18h : la secrétaire du call center PMG-LD téléphone au MG de garde afin de lui rappeler sa garde. **Si vous souhaitez passer à un rythme de 20 min. au lieu de 15 pour vos consultations, c'est le moment de le signaler au call center.**

18h à 20h : disponibilité téléphonique du MG afin qu'il puisse assurer les éventuels avis téléphoniques et les visites prioritaires.

20h : arrivée du médecin et de l'assistant logistique au poste de garde

21h-8h : fin du call center centralisé. Les assistants logistiques de chaque poste reprennent la gestion des appels relayés par le 1733.

DE MÉDIPOSTE À MÉDISPRING

Suite au rachat de la société Epicure (dont Mediposte est la version « garde ») par la société Corilus et parce que nous sommes tenus par le Fédéral de migrer vers un programme compatible avec les e-attestations et les e-facturations, Médispring fera son entrée dès le 1^{er} janvier 2019 à la place de Médiposte. Ce dernier ne pouvait en effet plus être conservé, faute de développement prévu pour répondre à ces nouvelles obligations.

Le programme proposé par la coopérative Médispring se nomme MSG. Bonne nouvelle : il sera un outil plus performant que ce que nous connaissions jusqu'alors pour l'envoi direct des rapports de garde via votre e-Health box. De plus, l'application pourra être utilisée hors ligne mais également au domicile du patient (grâce à une synchronisation automatique).

Le changement de programme permettra donc de progressivement se diriger vers les e-attestations et les

e-facturations. C'est pourquoi il est important que vous veniez à vos gardes toujours munis de votre carte d'identité afin de pouvoir faire ce type de document dématérialisé. Sans

oublier que, grâce à cette mutation, les PMG s'équiperont d'un nouveau matériel informatique.

Des tutoriels seront mis à votre disposition afin de prendre en main MSG, mais soyez rassurés : l'outil est simple d'utilisation et est structuré de façon similaire à ce que vous connaissez dans vos propres logiciels !



MEDISPRING

LA GESTION DES ASSISTANTS EN GARDE

Cela ne vous a sans doute pas échappé, le nombre d'assistants dans nos régions a sensiblement augmenté. En fait, il a tout simplement doublé, passant de 50 pour l'année académique 2017-2018 à 98 pour cette période 2018-2019. Or, tous ces assistants doivent prêter un minimum obligatoire de 120h de garde. Il n'est dès lors pas rare désormais de voir fonctionner un poste de garde uniquement avec des assistants.

● UNE SUPERVISION RÉELLE ET EFFECTIVE

La garde, bien que confiée à l'assistant, reste sous l'entière responsabilité du médecin titulaire de cette garde ! La démarche se veut avant tout pédagogique. Il nous semble donc primordial de rappeler à tous qu'une supervision réelle et effective est obligatoire. Quelques règles sont donc à respecter :

- Être présent au minimum durant une partie de la première garde, ceci afin de présenter le mode de fonctionnement des postes, le personnel, le logiciel, etc.
- Une disponibilité téléphonique permanente du maître de stage pour l'assistant,
- Une disponibilité physique incontestable si le secrétariat de PMG L-D estime que le rythme de l'assistant ne permet pas de maintenir la cadence des consultations/visites prévues.

Avant de rappeler le maître de stage, la secrétaire PMG L-D aura au préalable analysé si l'encombrement de la salle d'attente est dû à une fréquentation en hausse ou à un rythme "trop lent" des assistants. En cas de fréquentation inhabituelle, c'est la seconde ligne qui sera appelée comme le veut l'usage. Si l'assistant semble débordé et ne parvient plus à répondre aux demandes, c'est le maître de stage qui sera appelé en renfort. Par respect pour le travail de nos secrétaires, merci de ne pas contester cette décision. Nous vous invitons à faire vos remarques à posteriori au coordinateur.

● LES GARDES CONFIIÉES À DES ASSISTANTS BRUXELLOIS

Si notre région compte de nombreux assistants, il en va de même partout en Belgique. Plus encore que les autres années, les maîtres de stage sont donc sollicités par des assistants bruxellois pour prêter des gardes en Ardenne. La pléthore de praticiens dans la capitale ne permettant pas à ces jeunes de remplir leur quota de 120h de garde, ceux-ci viennent découvrir la médecine générale rurale.

Pour obtenir ces gardes en Ardenne, les assistants bruxellois passent par un formulaire automatique proposé sur le site www.santeardenne.be (onglet assistant - prêter des gardes en Ardenne). Toute une série d'informations y sont demandées (noms et numéro de contact du maître de stage titulaire, motivation, année d'assistantat, ...). Ces formulaires dûment remplis parviennent automatiquement aux maîtres de stage

inscrits aux différents postes de garde et ayant indiqué à PMG L-D qu'ils acceptaient de superviser des assistants bruxellois.

Lorsqu'un médecin confie sa garde à un assistant bruxellois, il convient de prendre contact au préalable avec le maître de stage titulaire afin de prendre connaissance des éventuels points forts et faiblesses de l'assistant. La courtoisie veut également qu'un retour soit fait à ce maître de stage titulaire après la garde de son assistant.

Accueillir des assistants bruxellois, c'est parfois un premier pas vers « une envie d'ailleurs » de ces jeunes. C'est, à tout le moins, une carte de visite pour la médecine générale rurale qui est reconnue par tous comme diversifiée et très formatrice. C'est, enfin, un renfort bienvenu, même si éphémère.

Bien que ne souhaitant pas stopper cette « migration », nous attirons votre attention sur la nécessité de **donner la priorité aux assistants de notre région**. C'est pourquoi nous invitons tous les médecins à se renseigner auprès de leurs confrères/maîtres de stage afin de s'assurer que leurs assistants sont en mesure de remplir leur propre quota.

● GARDE DE NUIT, GARDE MOBILE, GARDE DE SEMAINE

Merci de ne pas confier de garde mobile ou de garde de nuit aux assistants pour leur première garde en Ardenne. Il est en effet nécessaire qu'ils se familiarisent avec l'outil « PMG » avant de prêter ce type de garde.

Par ailleurs, sachez que les gardes de semaine en PMG sont désormais reconnues dans le quota obligatoire des assistants. Nous vous laissons seul juge de la pertinence pédagogique de ces gardes de semaine, de même que les gardes de nuit.

● ATTESTATIONS DES 120H

PMG-LD fournira automatiquement aux assistants des attestations pour les heures de garde prestées au sein d'un des 7 PMG. Ces documents leur seront directement transmis par la poste, ce compris aux assistants bruxellois.

Vous êtes maître de stage ? Vous ne recevez pas les mails des assistants bruxellois ? Vous êtes partant pour en superviser ? Contactez-nous : info@santeardenne.be

Depuis mars 2018, le 1733 utilise des protocoles « nuit noire » entre 23h et 8h. En pratique, ceux-ci limitent de façon importante les interventions de médecine générale en les reportant après 8h du matin.

● A L'ÉCHELLE WALLONNE

Même si le CA de PMG-LD soutient ce tri, son élaboration et sa mise en place dépasse les secteurs de PMG-LD et concerne l'ensemble de la Wallonie triée par le 1733. **Ce nouveau tri n'est pas une décision prise à la légère, mais le résultat de plusieurs années de réflexions** menées, notamment, lors de trois réunions regroupant tous les cercles wallons qui ont débattu et travaillé ensemble sur la thématique. Le processus d'adoption de protocoles 1733 incluant cette nuit noire s'est clôturé démocratiquement fin 2017 avec le recueil des voix de médecins représentant environ deux tiers des MG wallons.

● ADÉQUATION

Un patient qui nécessite un soin doit être soigné par le praticien adéquat, dans le lieu adéquat et au moment adéquat. Or, force est de constater que **la nuit noire n'est le moment approprié que pour de rares indications**. Si l'on retire toutes les raisons d'appel qui nécessitent une mise au point hospitalière et celles où le patient aurait pu attendre la fin de la nuit, il reste peu d'indications et la plupart concernent des patients en MRS. Pour ces derniers, ainsi que pour les patients en soins palliatifs, les constats de décès et les grabataires, une intervention du généraliste peut se justifier entre 23h et 8h.

● PRAGMATISME

La population de généralistes en âge de faire des gardes de nuit est de plus en plus faible. Par ailleurs, les mentalités évoluent : **une récurrence élevée est un handicap majeur en termes d'attractivité et les jeunes médecins n'habitent plus forcément sur leur secteur de travail**. Pour ces raisons, il était vital pour la

profession de passer en PMG la semaine comme c'était déjà le cas le week-end. Or, cette configuration ne permet pas de continuer à répondre aux nombreux appels qui relevaient plus de demandes que de besoins et qui bien souvent étaient le résultat d'un manque d'anticipation de patients, ces derniers considérant le PMG comme un night-and-day.

● LE CHOIX DE LA MOINS MAUVAISE SOLUTION

Nous avons donc choisi de privilégier l'attractivité afin que des généralistes s'installent dans nos campagnes. Aussi également pour ne pas nous épuiser avec des prestations en nuit noire qui n'apportent aucune valeur ajoutée aux soins finalement prodigués. 99% de notre activité a lieu en dehors de cette plage horaire qui nous épuise, souvent pour pas grand-chose. Ajoutons-y le stress ressenti par beaucoup, et vous obtenez là une recette qui repousse de nombreux jeunes médecins.

Notre réflexion nous a donc menés à la conclusion qu'il vaut mieux des généralistes en journée et un filtre important en nuit noire que de ne pas avoir de généralistes du tout. Une réalité qui menace beaucoup de nos territoires. Le choix s'imposait donc à nos yeux, même si nous reconnaissons qu'il ne s'agit pas d'une solution parfaite, juste la moins mauvaise.

● SURCHARGE AUX URGENCES

Avec le nouveau protocole, le patient est la plupart du temps invité à attendre 8h. Dans certains cas, une mise au point hospitalière est indiquée. Dans de rares cas, un patient qui aurait été vu par un généraliste en journée sera invité à se rendre aux urgences. **Il s'agit donc de ne pas confondre les effets du nouveau tri 1733 et certaines mauvaises habitudes de patients**, car si les patients envoyés aux urgences par le 1733 sont rares, c'est semble-t-il moins le cas des citoyens impatientes qui profitent de l'absence de tri aux urgences pour s'y rendre abusivement. Ce problème-là est un autre débat qui ne nous appartient pas.

RÉVISION DE LA CLÉ DE RÉPARTITION DES HONORAIRES

● RÉVISION DE LA CLÉ DE RÉPARTITION DES HONORAIRES

En juin 2018, les AG des 4 cercles ont validé le nouveau ROI. Dans ce dernier est notamment reprise la modification des honoraires de garde. décision qui par la suite a été entérinée par le CA de PMG L-D. Cette clé de répartition reste à définir, mais poursuivra les objectifs suivant :

- Les honoraires de nuit seront légèrement diminués, cela concerne rétroactivement les honoraires du 2^e semestre 2018 qui seront payés à l'ensemble des médecins courant du mois de mars 2019.
- Les primes du dimanche soir seront supprimées. Cette règle sera d'application à partir de la prochaine édition des rôles des garde

Ces modifications partent du constat que le travail en nuit est dorénavant fortement réduit grâce au nouveau protocole de

tri du 1733 lors de la nuit noire. Le dérangement et la pénibilité de ces gardes est dès lors considéré comme supportable et ne nécessitant plus de prime et de tarifs d'encouragement. Le régime de faveur dont bénéficiaient ces périodes est donc arrêté. Les honoraires ainsi économisés retournent dans le pool et permettront une revalorisation des autres plages horaires.

Une partie du pool des honoraires de week-end sera reversé dans le pot des honoraires de semaine. Le taux horaire pratiqué pour les honoraires de semaine sera identique dans les 5 PMG fonctionnant en semaine.

Une note explicative détaillant le nouveau calcul de vos honoraires de garde sera jointe à votre prochain paiement.

100% des honoraires sont et resteront reversés aux médecins généralistes !