

Evaluation de la prise de rendez-vous en ligne à l'AP-HP

Lise Rochaix (PSE, Paris 1, Hospinnomics), Jean-Claude K. Dupont (Hospinnomics)
et Thomas Pelloquin (Hospinnomics)

Résumé

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) met en œuvre depuis 2017 un outil de prise de rendez-vous en ligne pour l'accès externe à ses services. L'objectif est de faciliter l'accès aux soins et d'optimiser la prise de rendez-vous en permettant une réallocation rapide des créneaux libérés lors de RDV non honorés. L'utilisation de l'outil reste limitée (sur la période d'observation, 5% à 6% des rendez-vous dans les services utilisateurs étaient pris en ligne) mais l'analyse économétrique en doubles différences indique une augmentation du nombre de rendez-vous des services utilisateurs (+6,6% de rendez-vous réalisés). La fonctionnalité de l'outil relative à la facilité d'accès aux rendez-vous semble plus déterminante dans cette hausse de l'activité que celle d'optimisation, relative à la facilité d'annulation et de reprise de rendez-vous.

Contexte

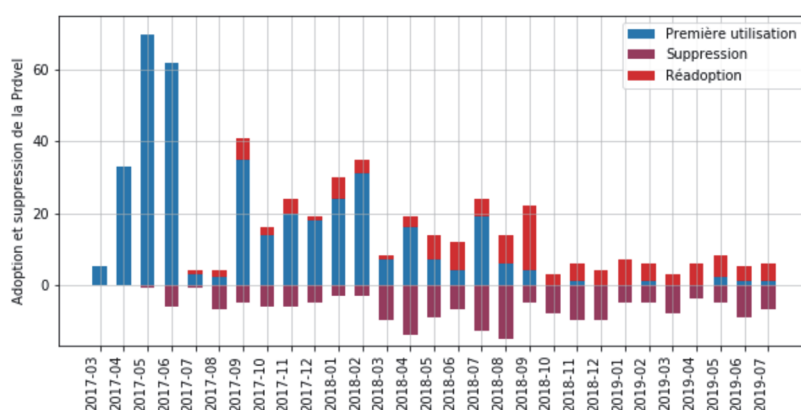
Pour l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP), les consultations externes constituent une part importante de l'activité et sont, avec les services d'accueil aux urgences, une voie d'accès des patients aux services d'hospitalisation. Leur bon fonctionnement est donc important tant pour les usagers que pour l'AP-HP. La prise de rendez-vous pour les consultations externes s'effectue principalement sur place ou par téléphone et les patients rencontrent des difficultés à joindre les services qui, pour beaucoup, ont un taux de décroché estimé en 2017 à moins de 20% des appels. Ces difficultés et ces délais d'obtention de rendez-vous sont susceptibles de dissuader de nouveaux patients : le taux de primo-consultants pour la même année était de 26%, ce qui est faible par rapport aux capacités existantes. Dans ce contexte, l'AP-HP a mis en place à partir de janvier 2017 un service de prise de rendez-vous en ligne (PRDVLE) dans le cadre d'un marché avec Doctolib. A la demande du Directeur général de l'AP-HP, Hospinnomics a évalué l'impact de ce dispositif de prise de rendez-vous en ligne sur la période allant de février 2017 à août 2019.

Ce nouveau mode de prise de rendez-vous vise à faciliter l'accès à la réservation, à optimiser la prise de rendez-vous en permettant une reprise rapide des créneaux libérés et à diminuer le nombre de RDV non honorés. Deux fonctions sont mises en œuvre : 1) un rappel de rendez-vous par SMS et par courriel, 2) la possibilité d'annulation et de reprise instantanée des créneaux en ligne. La prise de rendez-vous en ligne (accessible sur le site des hôpitaux de l'AP-HP et sur la plateforme Doctolib) doit aussi favoriser une plus grande visibilité des services accessibles aux patients. L'outil a été déployé au sein des hôpitaux de l'AP-HP entre février 2017 et août 2018. La mise en place a été réalisée hôpital par hôpital selon un ordre défini au préalable, mais sans règle particulière d'attribution. Au sein des hôpitaux, le choix d'adoption de la PRDVLE est volontaire ce qui conduit à une ouverture échelonnée par services.

Méthode

L'évaluation de l'impact de l'utilisation de la prise de rendez-vous en ligne a été conduite selon la méthode économétrique des doubles différences, en combinant une approche 'avant-après' et une comparaison entre services utilisateurs et non-encore utilisateurs de PRDVEL. Les hypothèses nécessaires à l'utilisation de cette méthode ont été validées, en particulier celle des tendances parallèles entre services utilisateurs et non encore utilisateurs qui est vérifiée graphiquement. Des études de sensibilité ont également été menées pour assurer la robustesse des résultats. L'évolution de l'effet du traitement depuis la première période d'utilisation et les éventuels effets d'anticipation ont également été étudiés.

FIGURE 1 : BALANCE DES ADOPTIONS ET DES SORTIES DE LA PRDVEL ENTRE MARS 2017 ET JUILLET 2019



Note de lecture : les barres indiquent la variation mensuelle d'utilisateurs de la PRDVEL en trois composantes : les nouveaux utilisateurs, les réadoptions après un arrêt dans l'utilisation et enfin les arrêts (suppression).

Données

L'évaluation a exploité la base de données « Opale » sur la période de janvier 2014 à août 2019 (68 mois). La base Opale est issue des systèmes d'information de l'AP-HP et est alimentée par le logiciel de gestion des rendez-vous « Orbis ». Elle est constituée de données mensuelles sur l'activité des services des hôpitaux de l'AP-HP et, dès lors qu'elle est disponible, d'une indication d'utilisation ou non de la prise de rendez-vous en ligne. Après nettoyage des données, un panel cylindré est obtenu sur la période. Au total 81 spécialités médicales sont retenues dans 30 établissements. Les couples « spécialités-établissements » constituent 523 unités intitulées « services » dans l'analyse économétrique.

Résultats

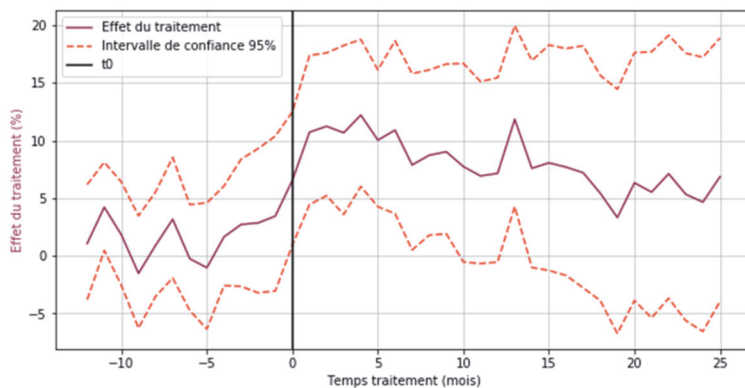
De manière descriptive, l'évaluation conduite permet d'identifier sur la période observée une utilisation croissante de l'outil. La part des rendez-vous pris en ligne reste cependant faible dans le volume de rendez-vous pris à l'AP-HP du fait d'un faible nombre d'agendas ouverts à la réservation en ligne, avec un total d'environ 10 000 rendez-vous honorés pris en ligne chaque mois sur 350 000 consultations externes réalisées à l'AP-HP. Par service utilisateur, entre 5% et 6% des rendez-vous ont ainsi été réservés en ligne en moyenne. En outre, une analyse spécifique menée sur les comportements d'adoption par les services a montré que certains services abandonnent la prise de rendez-vous en ligne après une première utilisation, quitte à y revenir.

La mesure d'impact indique que l'adoption et l'utilisation de la PRDVEL a conduit à une augmentation de l'activité des services, qu'elle soit mesurée par le nombre de rendez-vous programmés (+5,8%) ou par le nombre de rendez-vous effectivement honorés (+6,6%) et honorés par des primo-consultants (+6,8%). Cette augmentation de l'activité est essentiellement due à un surcroît de rendez-vous pris en ligne sans affecter la part des rendez-vous non pris en ligne.

L'utilisation de la prise de rendez-vous en ligne est associée à une élévation du délai d'obtention d'un rendez-vous pour les primo-consultants (+6,9%). Ce résultat s'explique en partie mécaniquement par l'augmentation du recours aux services de l'AP-HP ; cette hypothèse est corroborée par le fait que les primo-consultants qui ne prennent pas rendez-vous en ligne connaissent un allongement du délai comparable. Par ailleurs, les rendez-vous pris en ligne semblent être systématiquement associés à un délai d'obtention plus long qu'en cas de prise de rendez-vous par les canaux classiques.

Une réduction du taux de non-venue (-3,7%) est observée en moyenne dans les services utilisateurs de la prise de rendez-vous en ligne, relativement à ceux qui ne l'utilisent pas. Ce résultat doit toutefois être traité avec prudence car une diminution significative n'intervient que pour les trois premiers mois d'utilisation.

FIGURE 2 : EFFET MOYEN DE PRDVEL SUR LE NOMBRE DE RDV HONORES PAR DES PRIMO-CONSULTANTS



Note de lecture. Effet du traitement pour un mois donné depuis la première utilisation de la prise de rendez-vous en ligne. Lorsque l'intervalle de confiance autour de l'effet du traitement inclut 0, l'effet est considéré comme non significatif. Un effet moyen positif et significatif est observé entre 0 et 10 mois d'utilisation de l'outil puis à nouveau à 13 mois. L'effet est positif mais non significatif ensuite.

Conclusion

Les résultats montrent une élévation de l'activité de réservation et de rendez-vous effectifs. La faible diminution du taux de non-venue (observée pour quelques mois seulement après une première utilisation et principalement pour les rendez-vous non pris en ligne) indique que l'augmentation d'activité de prise de rendez-vous est principalement le fait d'une augmentation du nombre de réservations. La fonctionnalité de l'outil relative à la facilité d'accès aux rendez-vous et à la plus grande visibilité des services apparaît ainsi comme plus déterminante que celle d'optimisation, relative à la facilité d'annulation et de reprise de rendez-vous. L'élévation du temps moyen avant rendez-vous pour les services qui utilisent de la PRDVEL, qui résulte notamment de l'élévation de l'activité, semble indiquer également que le service permet une réservation facilitée et en amont : dès ouverture de créneaux, les rendez-vous sont réservés en ligne.