	PROCEDURES PRISE EN CHARGE DU VIH	Version : 01 Date : 12/03/2021
	<b>I. Gestion des Rendez-Vous</b>	

○ **Pourquoi gérer les rendez –vous ?**

La mise en place de système de gestion des rendez-vous est importante dans l'organisation des services et la qualité de l'offre de soins centrés au patient. Les rendez-vous concernent la dispensation des ARV, l'évaluation clinique, le suivi en routine de la charge virale, l'accompagnement de l'adhérence renforcé, le diagnostic précoce des nourrissons, etc. et doivent prendre en compte les besoins du patient, son contexte sociale et familiale et faciliter une prise en charge du VIH intégrée.

○ **Qui fait la gestion du rendez-vous ?**

Le prestataire de soins ou le médiateur en charge du suivi des PVVIH au quotidien.

○ **Quels sont les outils utilisés**

- L'agenda de rendez-vous
- Le logiciel SIDA\_INFO
- Le dossier patient
- Le cahier du patient

○ **Comment se fait la gestion des Rendez-vous ?**

En pratique la gestion des RDV est organisée comme suit :

**L'agenda**

○ **Qui utilise l'agenda ?**

Le prestataire de soins ou le médiateur en charge du suivi des PVVIH utilise l'agenda au quotidien et à chaque contact avec le patient.

○ **Pourquoi utiliser un agenda ?**

L'agenda est utilisé pour :

- Programmer les rendez-vous pour le suivi médical, psycho-social et biologique de tout patient dépisté VIH positif, dès l'annonce de son résultat et tout au long de son suivi dans le site ;
- Voir la liste des personnes programmées pour le lendemain
- Faire sortir la veille, les dossiers des PVVIH attendus le lendemain pour le rappel (sms / appel téléphonique) de leur RDV ;
- Faire l'accueil et le suivi des patients qui se sont présentés au RDV
- Suivre le respect des rendez-vous et faire la liste des patients n'ayant pas répondu à leur rendez-vous pour les relancer précocement à travers les appels téléphoniques et/ou les visites à domicile par un pair ou un prestataire.

○ **A quel moment utilise-t-on l'agenda ?**

L'agenda est renseigné dès l'annonce du résultat de dépistage VIH au patient et à chaque visite de suivi. L'agenda est rempli tous les jours, lors des consultations des PVVIH.

○ **Comment utilise-t-on l'agenda ?**

- Chaque patient qui est reçu à la structure de soins reçoit un/des rendez-vous pour la/les prochaine(s) visite(s), principalement pour les approvisionnements en ARV, la charge virale et le renforcement à l'observance avant de rentrer à la maison.
- Le nom ou code du patient avec le numéro de son dossier VIH et la raison du rendez-vous sont inscrits à la page et dans le cadre qui correspond au jours du rendez-vous.
- L'agenda de gestion de rendez-vous est consulté la veille pour mettre à part les dossiers des patients qui ont un rendez-vous le lendemain et dans la mesure du possible envoyer un SMS de rappel aux patients
- Pour chaque patient qui aura un RDV le lendemain il faut visiter le dossier pour identifier les besoins individuels en utilisant la procédure de code couleur (voir **Guide d'utilisation des Autocollants pour classification des dossiers patients**)
- Pour chaque patient qui a respecté son rendez-vous, on coche à côté de son nom dans l'agenda
- En fin de la journée, pour les patients qui n'ont pas répondu aux rendez-vous, les dossiers sont gardés à part et la procédure de recherche des patients qui ont manqué le rendez-vous est initiée.
- Si après 5 jours le patient n'est pas venu au rendez-vous son dossier est rangé dans l'armoire pour éviter de le perdre mais la recherche du patient se poursuit selon la procédure et l'information de la recherche est noté dans le dossier. Le dossier est sorti de la file active 28 après la date de rendez-vous manqué.
- Utiliser les informations contenues dans l'agenda pour fournir des rapport/informations en rapport avec le respect des rendez vous

**Le logiciel SIDA\_INFO**

○ **Qui utilise SIDA\_INFO ?**

Le prestataire de soins ou le médiateur en charge du suivi des PVVIH au quotidien.

○ **Comment utiliser SIDA\_INFO pour la gestion des RDV et le suivi des patients**

- Toutes les informations du dossier du patient sont enregistrées dans le dossier électronique dans le logiciel SIDA\_INFO au plus tard 3 jours après le rendez-vous du patient
- Utiliser le logiciel pour sortir une liste des patients qui ont un rendez-vous le lendemain afin de sortir les dossiers et de les mettre de côté
- Pour chaque patient qui aura un RDV le lendemain il faut visiter le dossier pour identifier les besoins individuels en utilisant la procédure de code couleur (voir **Guide d'utilisation des Autocollants pour classification des dossiers patients**)
- En fin de la journée, pour les patients qui n'ont pas répondu aux rendez-vous, les dossiers sont gardés à part et la procédure de recherche des patients qui ont manqué le rendez-vous est initiée.
- Si après 5 jours le patient n'est pas venu au rendez-vous son dossier est rangé dans l'armoire pour éviter de le perdre mais la recherche du patient se poursuit selon la

procédure et l'information de la recherche est noté dans le dossier. Le dossier est sorti de la file active 28 après la date de rendez-vous manqué.


- Consulter SIDA\_INFO pour vérifier au moins chaque semaine le respect des rendez-vous et utiliser les informations pour fournir des rapport/informations en rapport avec le respect des rendez vous

### **Le dossier du patient**

- Les dossiers des patients qui ont un rendez-vous sont sortis la veille et dans la mesure du possible envoyer un SMS de rappel aux patients
- Chaque dossier sera revu pour identifier les besoins individuels avec utilisation des codes couleurs (voir **Guide d'utilisation des Autocollants pour classification des dossiers patients**)
- A chaque consultation les informations de contact (numéro de téléphone, personne de confiance et le numéro de téléphone et l'adresse du patient seront mis à jour)
- A la fin de la consultation un/des nouveaux rendez-vous seront inscrit dans le dossier en bas de la page de la consultation et au niveau de la feuille réservée pour approvisionnement en ARV pour les rendez-vous ARV
- En fin de la journée, pour les patients qui n'ont pas répondu aux rendez-vous, les dossiers sont gardés à part et la procédure de recherche des patients qui ont manqué le rendez-vous est initiée
- Si après 5 jours le patient n'est pas venu au rendez-vous son dossier est rangé dans l'armoire pour éviter de le perdre mais la recherche du patient se poursuit selon la procédure et l'information de la recherche est noté dans le dossier. Le dossier est sorti de la file active 28 après la date de rendez-vous manqué.

### **Le carnet ou cahier du patient**

- A la fin de la consultation, les prochains rendez-vous seront transcrits dans le carnet du patient (date, heure, type de rendez-vous)

	PROCEDURES PRISE EN CHARDE DU VIH	Version : 01 Date : 12/03/2021
	<b>II. Recherche Active des Patients Ayant Manqués          leur Rendez-Vous</b>	

○ **Qu'est-ce que la recherche active du patient ayant manqué son RDV ?**

La recherche active du patient est l'ensemble des actions réalisées précocement par le prestataire de soins pour identifier et rechercher par des appels téléphoniques et/ou des visites à domicile le patient ayant manqué son RDV.

○ **Qui fait la recherche active du patient ayant manqué son RDV ?**

Le prestataire de soins ou le médiateur en charge du suivi des PVVIH au quotidien mais également les agents de santé communautaire, les pairs et les relais communautaires sous la coordination du prestataire de soins et en collaboration avec RBP+.

○ **Quels sont les outils utilisés pour la recherche des patients**

- L'agenda de rendez-vous
- Le logiciel SIDA\_INFO
- Le registre de recherche des patients ayant manqué le RDV

○ **A quel moment débute-t-on la recherche active du patient ayant manqué le RDV ?**

La recherche active débute directement après le rendez-vous manqué et continue jusqu'à 28 jours, période à laquelle le patient est déclaré comme avoir interrompu le traitement et sorti de la file active.

○ **Comment se fait la recherche active du patient ayant manqué son RDV ?**

En pratique la recherche active du patient ayant manqué son RDV est organisée comme suit :

- Le lendemain du rendez-vous manqué, un SMS ou appel téléphonique pourrait être envoyé au patient pour lui rappeler son rendez-vous et de demander de se présenter au service
- Un point hebdomadaire est fait par la personne chargée de la gestion des RDV à partir de l'agenda et des listes générées par les bases de données (SIDA\_INFO). La base de données et/ou l'agenda permet d'éditer la liste des patients enrôlés attendus pour le lendemain/la semaine et la liste des personnes ayant manqué leur rendez-vous
- Pour les patients avec retard >5 jours de dispensation des ARV, la personne chargée de la recherche active des patients remplit le registre de recherche des clients ayant manqué leur rendez-vous afin d'enclencher le processus de recherche active du patient
- La recherche se fait d'abord dans la structure de santé en confrontant les données du registre de gestion des ARV avec le registre des clients ayant manqué le rendez-vous pour voir s'il n'y avait pas seulement un problème de documentation
- Pour les patients qui ont manqué un autre rendez-vous CV, les listes à partir de l'agenda, Registre CV et SIDA\_INFO seront utilisées pour identifier les patients à rechercher et le suivi de la recherche.
- Des appels téléphoniques ou envoi d'un SMS sont fait à plusieurs reprises pendant les 3 premiers jours à une semaine de retard
- Si après une semaine le patient n'a pas été trouvé, une visite à domicile sera effectuée par les intervenants communautaires et/ou par un patient suivi au site qui est régulier, de même

provenance que le patient ayant manqué le rendez-vous en utilisant l'information sur son adresse se trouvant dans le dossier

- Les résultats de la recherche pour les patients qui ont manqué le rendez-vous de dispensation des ARV seront inscrit dans le registre de recherche des clients ayant manqué leur rendez-vous
- Après 28 jours de recherche sans résultats, il faudra déclarer le patient comme perdu de vue ou ayant interrompu le traitement, clôturer le dossier et le registre de dispensation des ARV et SIDA\_INFO.
- Si le patient a été injoignable ou refuse de continuer les ARV, la recherche continue même s'il est sorti de la file active après être classé comme PDV et cela pendant une période de 3 mois
- Un patient retrouvé après avoir été classé comme PDV est réintégré dans la file active, le dossier, SIDA\_INFO et autres outils sont réouvert et mis à jour. La fiche pour identifier les causes de l'interruption du traitement est complété et un plan d'adhérence développé avec le patient en fonction des raisons du retard

### **L'agenda**

- Pour chaque patient qui a respecté son rendez-vous, on coche à côté de son nom dans l'agenda
- En fin de la journée, pour les patients qui n'ont pas répondu aux rendez-vous, les dossiers sont gardés à part et une liste de ces patients est développée pour initier la recherche des patients

### **Le logiciel SIDA\_INFO**

SIDA\_INFO affiche les retards aux rendez-vous d'approvisionnement ARV selon les périodes suivantes

- 0-15 jours ; 16- 29 jours ; 30-44 jours ; 45 – 59 jours, 60- 74 jours ; 75- 89 jours ; 90 jours et plus
- En cliquant sur l'une des fenêtres correspondantes au nombre de jours de retards, le logiciel montre la liste des patients concernés ;
- Il est attendu que les fenêtres de plus de 15 jours soient vides car le patient doit être recherché activement dès le premier jour de retard ;
- Un patient qui a un retard de plus de 28 jours à partir de la date de rendez-vous est classé comme Perdu de Vue (interruption de traitement) et il doit être sorti de la file active. La décision et la date de la prise de décision doit être enregistré dans les différents outils de suivi.

### **Le registre de recherche des clients ayant manqué leur rendez-**

- Pour les patients avec retard 5 jours de dispensation des ARV, la personne chargée de la recherche active des patients remplit le registre de recherche des clients ayant manqué leur rendez-vous afin permettre la documentation des actions de recherche active du patient en cours
- Chaque action de recherche est enregistrée dans le registre et surtout les informations ou les raisons du retard
- Après sortie du patient de la file active au bout de 28 jours, la recherche continue jusque à 3 mois surtout pour les patients injoignables