

## Plateau de consultations centralisées de médecine du CHPC

Parmi les actions visant à améliorer l'efficacité du fonctionnement du CHPC, figure celle de modifier la configuration architecturale du site de Cherbourg dans un objectif double :

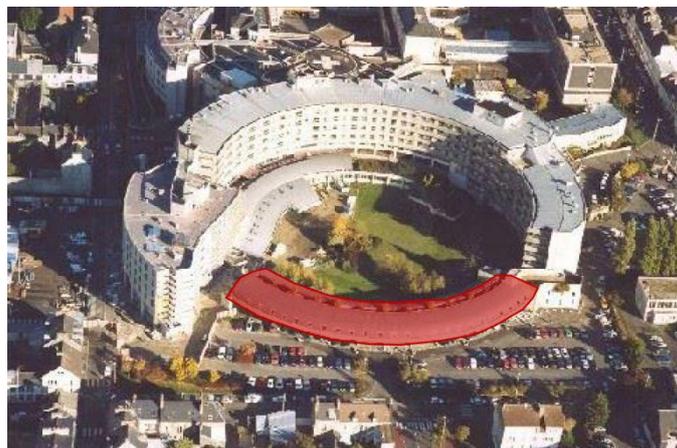
- regrouper des activités médicales ayant un lien fort afin de faciliter la mutualisation des compétences et l'efficacité des organisations de travail ;
- simplifier le parcours de soin du patient en identifiant les lieux de prise en charge aux modes de prise en charge, en proposant une logique de parcours et une signalétique améliorée.

**L'aménagement d'un plateau de consultations centralisées de médecine** il y a cinq mois dans le bâtiment de l'hémicycle sud constitue un projet s'inscrivant totalement dans cet objectif double. Il s'agit en effet de :

- rassembler dans un lieu principal (*il reste quelques exceptions : pneumologie, néphrologie et les consultations liées à la nouvelle unité d'évaluation neuro-gériatrique*) les 20 000 consultations de médecine auparavant disséminées au sein de chacun des services d'hospitalisation afin de mutualiser les professionnels non médicaux mobilisés pour ce type de prise en charge comme les infirmières, les secrétaires médicales et les agents en charge de la facturation.
- de mieux distinguer le parcours « hospitalisation » du parcours « consultation externe », à l'instar de ce qui existe depuis plusieurs années pour les consultations de chirurgie et d'ORL.

Ce nouveau plateau de consultation présente un certain nombre d'améliorations pour les patients :

- une accessibilité directe et adaptée aux personnes à mobilité réduite depuis le parking de l'hémicycle sud, actuellement en cours d'achèvement.
- une localisation « par l'intérieur » proche de l'entrée principale de l'hôpital.
- une centralisation dans un même lieu de toutes les étapes de prise en charge : identification du patient se présentant à son rendez-vous, remise de ses étiquettes nominatives, réalisation de la consultation, programmation éventuelle d'un nouveau rendez-vous et facturation de l'acte.
- une attente confortable dans un lieu adapté à la diversité des situations individuelles : les locaux comprennent deux salles d'attente pour les patients valides, une salle d'attente spécifique pour les personnes en brancard et une salle de repos pour les patients fatigués nécessitant une certaine attente avant leur retour à domicile.



Pour l'établissement, ce projet dont le coût d'aménagement s'est élevé à environ 200 000 €, s'inscrit dans une stratégie globale de restructuration profonde visant à améliorer la qualité et la lisibilité de l'offre de soins proposée à la population, et donc l'attractivité de l'établissement, mais également à améliorer son fonctionnement structurel par l'efficacité de ses organisations de travail et la valorisation financière des actes médicaux réalisés.

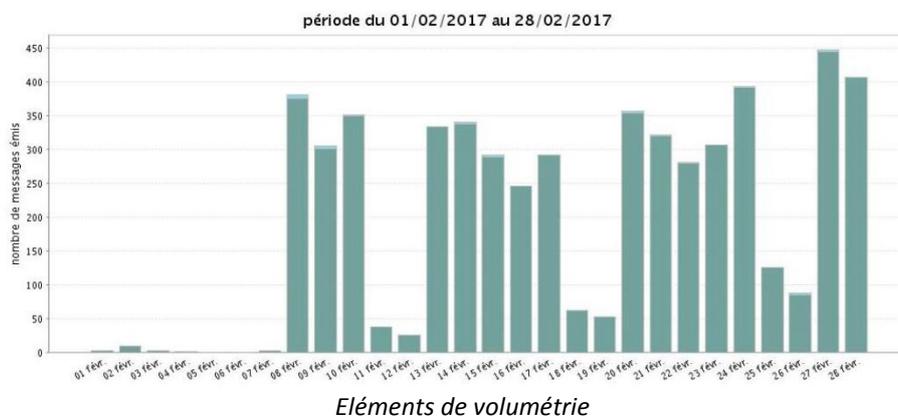
En amont de ce projet, l'établissement s'était déjà lancé dans la mise en place d'une **centrale d'appel téléphonique** constituant la « porte d'entrée externe » de la prise de rendez-vous de toutes les consultations externes proposées par l'institution et accessible par un numéro unique (02 33 20 70 30).

Ce nouveau service fonctionne depuis un an et demi, couvrant aujourd'hui les spécialités suivantes : consultations de chirurgie, pédiatrie, néonatalogie, gynécologie-obstétrique, oncologie, hépatologie, rhumato-dermato-diabéto-endocrinologie et hématologie. Il reçoit 554 appels par jour en moyenne et fixe une moyenne de 95 rendez-vous quotidiennement. Les rendez-vous ne pouvant être fixés par la centrale d'appels en raison de la complexité de la situation individuelle ou d'un besoin de validation médicale préalable sont renvoyés vers les secrétariats médicaux de spécialité.

Dans le même souci d'améliorer l'offre de prestations proposée à la population et d'optimiser le fonctionnement hospitalier, un **dispositif d'envoi de SMS de rappel de rendez-vous** est opérationnel depuis le 8 février 2017.

Ce rappel, adressé aux patients ayant accepté de communiquer un numéro de portable, confirme le rendez-vous lors d'un premier SMS puis rappelle les informations 3 jours avant la consultation, indiquant avec précision la date et l'horaire de la consultation (mais sans rappeler la spécialité, pour des raisons de confidentialité). Le numéro d'appel de la centrale est indiqué sur le SMS et le patient invité à prévenir l'établissement en cas d'empêchement. L'hôpital peut ainsi redistribuer les rendez-vous annulés à d'autres.

Ce dispositif de SMS est entièrement automatisé et se déclenche à plusieurs reprises chaque jour de semaine. Les messages ainsi adressés aux patients du CHPC varient entre 250 et 450.



En parallèle, l'établissement complète sa palette parmi les nouveaux outils technologiques à son service pour améliorer les liens entre l'hôpital et la médecine de ville, toujours dans le même objectif d'améliorer la qualité et la continuité des soins dispensés ensemble aux patients.

C'est ainsi que depuis septembre 2016, tous les médecins de ville, généralistes et spécialistes se sont vus proposer d'intégrer une **messagerie sécurisée** permettant d'échanger des données médicales nominatives dans le respect de la réglementation en vigueur.

Ce dispositif, opérationnel depuis maintenant plus de 6 mois, permet de transmettre de façon automatisée aux médecins de ville qui le souhaitent les comptes-rendus produits par les médecins hospitaliers suite à une consultation, une opération ou une hospitalisation.

A ce jour, 30 % des médecins généralistes de la Manche et 12 % des médecins spécialistes ont adhéré au dispositif. En miroir, les médecins du CHPC disposent d'une adresse individuelle sur laquelle les médecins de ville peuvent leur adresser les données médicales sécurisées. Ils sont 130 à disposer de cette adresse cryptée.

Depuis le lancement, après quelques mois de test entre des praticiens du CHPC et de la Polyclinique, 20500 envois de documents ont été assurés par ce biais. Le dispositif monte progressivement en puissance : de 2000 envois le premier mois, nous sommes passés à 6000 envois au mois de janvier.

Il s'agit d'une avancée précieuse dans l'échange d'informations entre l'hôpital et la ville qui permet de supprimer le temps de transmission requis par voie postale et d'optimiser la continuité des soins des patients lorsqu'ils quittent l'hôpital.

Les retours obtenus par les médecins de ville sont globalement très positifs et de nouvelles demandes de transmission d'autres informations émanent de leur part, comme la synthèse médicale de la prise en charge de leur patient par le service des urgences ou l'information de l'hospitalisation de leur patient ou de sa sortie. Ces demandes sont en cours d'étude de faisabilité technique par le service informatique de l'établissement en lien avec les éditeurs de nos logiciels.

