

## OPTIMISER UN SERVICE DE CONSULTATION

### CHU DE ROUEN - CARDIOLOGIE INTERVENTIONNELLE

#### Les enjeux du projet

Pour améliorer l'accès aux soins, le service de cardiologie souhaitait améliorer le fonctionnement du service de consultations en :

1. Réduisant la file active de patients en attente d'une consultation spécialisée ;
2. Fluidifiant l'organisation et améliorant les conditions de travail du personnel sur le plateau de consultations ;
3. Limitant les retards et désistements en consultations.

#### Les résultats

- Un **accès aux consultations en urgence** facilité
- Une **diminution des appels téléphoniques** mal orientés
- Une **augmentation de l'activité des salles de cathétérisme** par une meilleure orientation réalisée au niveau des consultations

#### L'établissement :

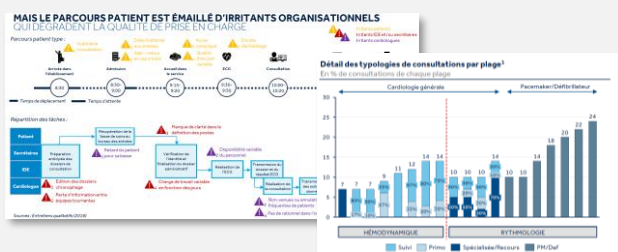


- Pôle d'excellence international
- Service de cardiologie interventionnelle (21 lits)
- 3200 séjours de cardiologie interventionnelle en 2018

#### Notre accompagnement

##### Les temps forts en quelques images :

Etat des lieux du fonctionnement des consultations



Répondeur téléphonique type SAV pour filtrer les appels



- **Réalisation d'un état des lieux complet du fonctionnement du plateau :** entretiens avec l'ensemble des personnels, réalisation d'analyses chiffrées (suivi activité, délais de prise de rendez-vous et temps d'attente, temps et taux de réponse téléphonique, remontées des questionnaires de satisfaction patients ...), partage des axes d'amélioration identifiés ...
- **Construction d'un plan d'action :** organisation d'ateliers de travail pluridisciplinaires, priorisation des axes de travail ...
- **Accompagnement d'actions :** accélération du déploiement de la plateforme de rendez-vous en ligne Doctolib et mise en place de filtres à la prise de rendez-vous, centralisation des lignes téléphoniques et mise en place d'un répondeur, refonte des plannings médicaux, création de plages de consultations d'urgences ...
- **Evaluation des résultats :** mise en place d'un tableau de bord en collaboration avec le contrôle de gestion

#### Données clés

- Janv. - Déc. 2018
- 12 mois



#### Contacts

- Cadres de santé : Mme Prat & Mme Paradis
- Cardiologue : Pr Eltchaninoff
- Direction : M.Talec