



# Consultation des usagers sur le territoire – Restitution détaillée



Résultats de l'enquête  
menée du 1<sup>e</sup> au 31 mars  
2019

Restitution aux usagers  
27 juin et 1<sup>e</sup> juillet à Rochefort et La Rochelle

# Ordre du jour

1. Contexte de la consultation
2. Participation
3. Carte d'identité des répondants
4. Présentation des résultats
  - 4.1 Accueil et services à l'hôpital
  - 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins
  - 4.3 Répartition des activités sur le territoire
  - 4.4 Santé publique et démocratie en santé
5. En synthèse...Les points forts
6. En synthèse...Les points à améliorer
7. En synthèse...Les attentes et points de vigilance des usagers
8. Les réponses et engagements de l'Hôpital

# 1. Contexte

- > 8 publics visés 
  - × **Usagers**
  - × Professionnels libéraux (médecins, pharmaciens d'officine, masseurs-kinés, infirmiers, sages-femmes, orthophonistes, autres partenaires)
  
- > Une démarche de consultation des usagers... 
  - × Présentée dans les **CDU des établissements du GHT** (La Rochelle, Rochefort, Marennes, Oléron)
  - × **Un questionnaire travaillé** avec les représentants des usagers en janvier et février
  - × Proposé du 1<sup>er</sup> mars 31 mars 2019 sur le **site internet** et *via* des **questionnaires papiers dans nos hôpitaux et les mairies**
  - × Valorisée par un **plan de communication** : communication presse, réseaux sociaux des établissements, communication relayée par les mairies
  - × Actions-flashes sur les **marchés de La Rochelle et Rochefort** avec la participation de certains représentants d'usagers

## 2. Participation



Nombre total de  
répondants = 576

### > Où habitent les personnes qui ont répondu ?

- × 67% (385) des répondants habitent dans le bassin de la Rochelle, dont 0,7% (4) sur l'île de Ré
- × 16% (91) des répondants habitent dans le bassin de Rochefort
- × 5% (31) des répondants habitent entre Rochefort et La Rochelle (Chatellaillon, Yves, Aigrefeuille etc.)
- × 5% (28) des répondants habitent dans le bassin de Marennes
- × 3% (18) des répondants habitent sur l'île d'Oléron
- × 1,6% (9) habitent dans le sud de la Charente-Maritime
- × 2,4% (14) habitent dans d'autres départements

Question obligatoire, réponse libre

## 2. Participation



Nombre total de  
répondants = 576

### > Dans quels hôpitaux se rendent les personnes qui ont répondu ?

- × 74% des répondants fréquentent principalement l'hôpital de La Rochelle
- × 24% des répondants fréquentent principalement les hôpitaux de Rochefort et de Marennes
- × Aucun répondant n'indique fréquenter principalement l'hôpital d'Oléron
- × 2% des répondants ne fréquentent aucun des hôpitaux du GHT

*Question obligatoire avec une seule réponse possible*

*Rochefort et Marennes ont été regroupés car une seule personne a indiqué fréquenter principalement l'hôpital de Marennes.*

# 3. Carte d'identité des répondants



## > Age des patients

- × 5% ont moins de 25 ans
- × 13% ont entre 26 et 35 ans
- × **23% ont entre 36 et 50 ans**
- × **26% ont entre 51 et 65 ans**
- × **30% ont entre 66 et 80 ans**
- × 3% ont plus de 80 ans

## > Expérience des patients dans nos hôpitaux

- × 74% des répondants ont été patients de nos hôpitaux
- × 20% des répondants ont été accompagnants
- × Le reste est venu pour une autre raison ou jamais venu

*Questions obligatoires avec une seule réponse possible*

1. Contexte de la consultation
2. Participation
3. Carte d'identité des répondants
4. Présentation des résultats
- 4.1 Accueil et services à l'hôpital**
- 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins
- 4.3 Répartition des activités sur le territoire
- 4.4 Santé publique et démocratie en santé
5. En synthèse...Les points forts
6. En synthèse...Les points à améliorer
7. En synthèse...Les attentes et points de vigilance des usagers
8. Les réponses et engagements de l'Hôpital

# 4.1 Accueil et services à l'hôpital

## > **Satisfaction concernant les services à l'hôpital**

xx% : très satisfait ou satisfait

	Accueil à l'hôpital	Parking	Signalétique	Accueil hôtelier	Restauration
<b>La Rochelle</b>	74%	25%	72%	65%	36%
<b>Rochefort-Marennnes</b>	84%	61%	77%	80%	52%
<b>Total</b>	76%	34%	73%	68%	41%

*Questions obligatoires avec une seule réponse possible et possibilité de réponse « non-concerné »*

*Les réponses des personnes ayant indiqué être « non concerné » par chacune de ces questions ont été enlevées des résultats satisfaits/non-satisfaits pour que le pourcentage indiqué soit plus parlant.*



# 4.1 Accueil et services à l'hôpital

## > **Quels services aimeriez-vous retrouver dans nos hôpitaux ?**

- × 80,5% des répondants souhaiteraient bénéficier de **wifi**
- × 35% d'une **bibliothèque** et **médiathèque**
- × 27,4% des répondants souhaiteraient bénéficier de services de **conciergerie**
- × Autres réponses libres :
  - **Télévision** individuelle et gratuite dans les chambres
  - **Parking** accessible, plus grand et gratuit
  - Éléments relatifs à la restauration
  - Éléments concernant la qualité des soins
  - Propositions de d'autres services/activités à l'hôpital (visiteurs bénévoles, salon convivial pour les patients, espace jeux de société...)

## 4.1 Accueil et services à l'hôpital

> **Seriez-vous favorable à une application permettant de... ?**

Prendre rdv	Modifier ou annuler votre rdv	De retrouver les infos concernant votre rdv	De faire votre admission en ligne	De connaître et utiliser les services de l'hôpital (conciergerie, médiathèque, cafétéria'...)	Je ne suis pas favorable à une application
70%	66%	56%	47%	33%	17%

Question obligatoire avec plusieurs réponses possibles

## 4.1 Accueil et services à l'hôpital

> **Comment souhaiteriez-vous pouvoir prendre vos rendez-vous à l'hôpital ?**

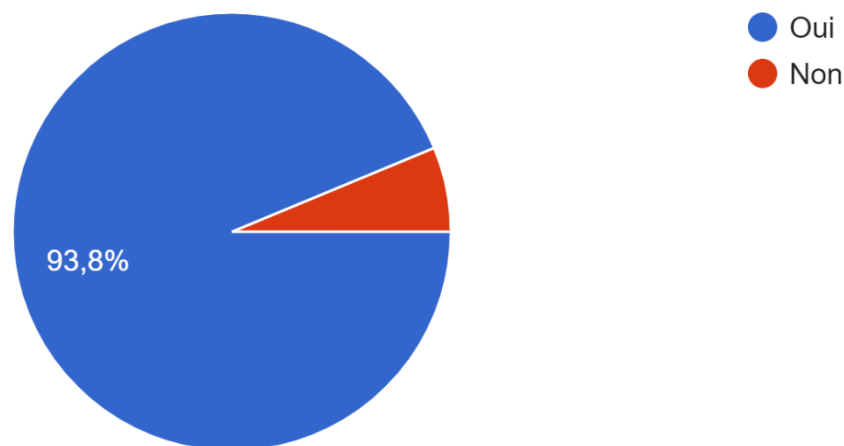
En vous déplaçant	En téléphonant	En prenant rdv en ligne sur Internet
9%	68%	73%

*Question obligatoire avec plusieurs réponses possibles*

## 4.1 Accueil et services à l'hôpital

Seriez-vous intéressé pour recevoir un rappel de vos rendez-vous par email ou par sms ?

576 réponses



*Question obligatoire avec une seule réponse possible*

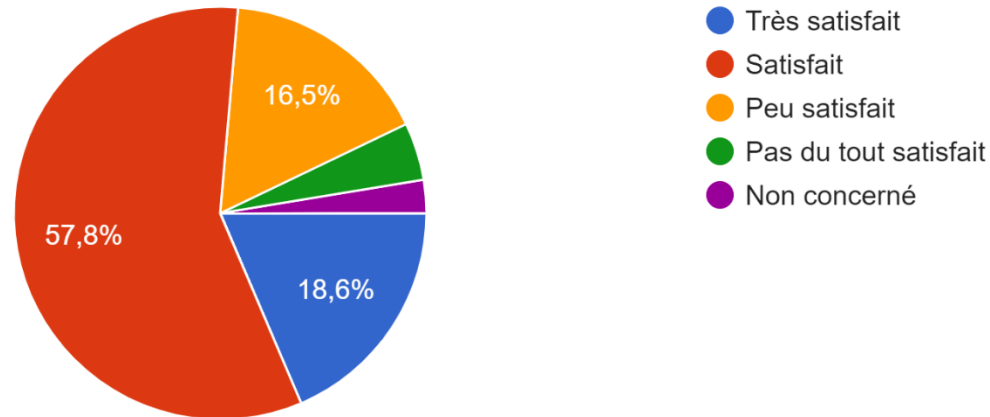
1. Contexte de la consultation
2. Participation
3. Carte d'identité des répondants
4. Présentation des résultats
  - 4.1 Accueil et services à l'hôpital
  - 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins**
  - 4.3 Répartition des activités sur le territoire
  - 4.4 Santé publique et démocratie en santé
5. En synthèse...Les points forts
6. En synthèse...Les points à améliorer
7. En synthèse...Les attentes et points de vigilance des usagers
8. Les réponses et engagements de l'Hôpital



## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins

Êtes-vous globalement satisfait de la qualité des soins réalisés dans nos hôpitaux ?

576 réponses



**78%** des répondants concernés sont très satisfaits ou satisfaits de la qualité des soins

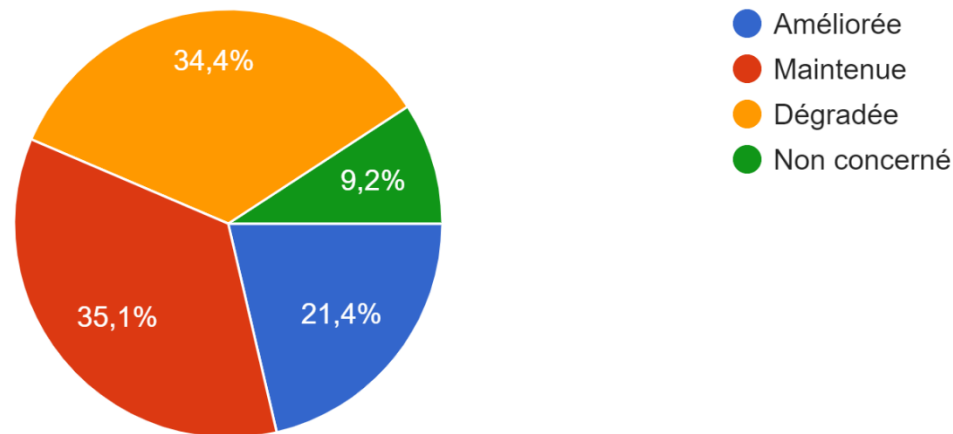
Question obligatoire avec une seule réponse possible et possibilité de réponse « non concerné »

## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins



De manière générale, pensez-vous que la qualité des soins dans nos hôpitaux ces dernières années s'est :

576 réponses



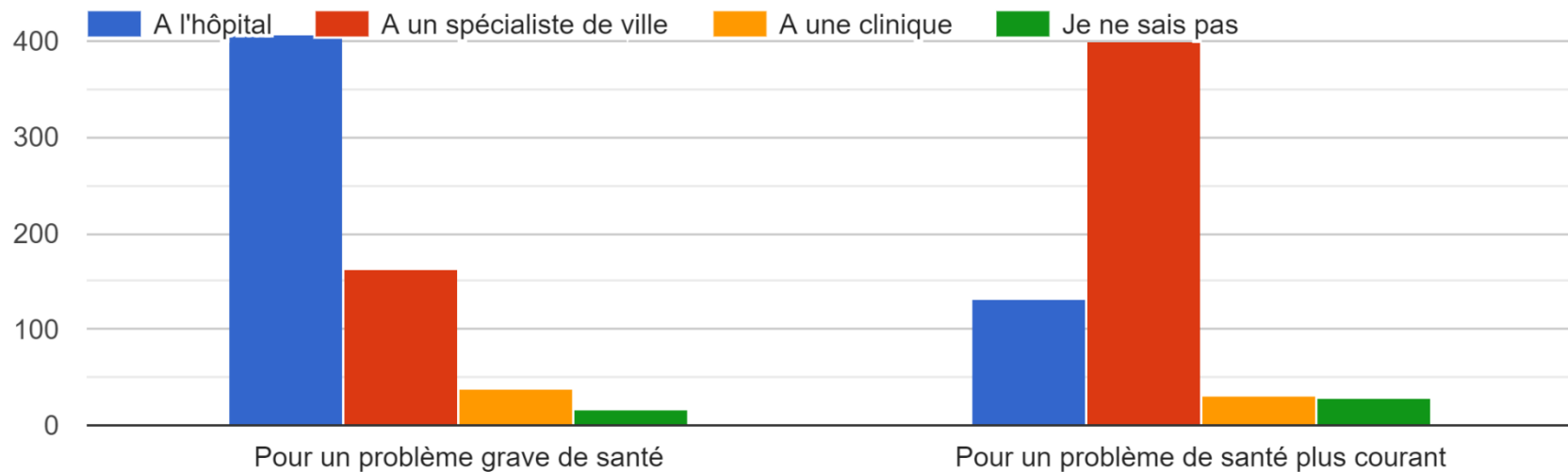
**62%** des répondants concernés pensent que **la qualité des soins s'est améliorée ou maintenue** ces dernières années.

Question obligatoire avec une seule réponse possible et possibilité de réponse « non concerné »

## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins



Après votre médecin traitant/généraliste, à qui vous adressez-vous le plus souvent ?



Question facultative avec plusieurs réponses possibles



## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins



> **Le plus souvent...?**

	Où votre MT vous oriente-il ?	Où les délais de prise en charge sont-ils les plus courts ?	Où la qualité des soins est-elle la meilleure ?
Hôpital	★ ★	★ ★	★ ★ ★
Spécialiste de ville	★ ★ ★	★	★
Clinique	★	★ ★ ★	★ ★

Questions facultatives avec plusieurs réponses possibles et possibilité de réponse « Je ne sais pas »



## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins

> **Le plus souvent...?**

	Où pensez-vous être mieux informé sur votre prise en charge ?	Où les conditions hôtelières sont-elles les meilleures ?	Où pensez-vous payer le moins cher ?
Hôpital	★ ★ ★	★ ★	★ ★ ★
Spécialiste de ville	★ ★	★	★ ★
Clinique	★	★ ★ ★	★

Questions facultatives avec plusieurs réponses possibles et possibilité de réponse « Je ne sais pas »

## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins



### > Pour une consultation...?

xx% : très satisfait ou satisfait

	Délai d'attente au moment de la prise de rdv	Délai entre la date proposée et la date souhaitée	Délai d'attente par rapport à l'heure du rdv prévue
La Rochelle	51%	38%	63%
Rochefort-Marennnes	60%	47%	72%
Total	52%	40%	66%

Questions obligatoires avec une seule réponse possible et possibilité de réponse « non concerné »

Les réponses des personnes ayant indiqué être « non concerné » par chacune de ces questions ont été enlevées des résultats satisfaits/non-satisfaits pour que le pourcentage indiqué soit plus parlant.

## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins

### > Pour une consultation...?

xx% : très satisfait ou satisfait

	Amabilité du personnel	Confort de la salle d'attente	Information transmise concernant le choix de la consultation en public ou en privé
La Rochelle	88%	61%	54%
Rochefort-Marennnes	89%	72%	66%
Total	88%	64%	57%

*Questions obligatoires avec une seule réponse possible et possibilité de réponse « non concerné »*

*Les réponses des personnes ayant indiqué être « non concerné » par chacune de ces questions ont été enlevées des résultats satisfaits/non-satisfaits pour que le pourcentage indiqué soit plus parlant.*

## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins



### > A l'hôpital... ?

xx% : très satisfait ou satisfait

Etes-vous satisfait du respect de la confidentialité ?	Etes-vous satisfait du temps consacré par le médecin à votre prise en charge ?
86%	69%

Questions facultatives avec une seule réponse possible et possibilité de réponse « non concerné »

Les réponses des personnes ayant indiqué être « non concerné » par chacune de ces questions ont été enlevées des résultats satisfaits/non-satisfaits pour que le pourcentage indiqué soit plus parlant.

## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins



### > A l'hôpital... ?

xx% : très satisfait ou satisfait

Etes-vous satisfait du temps consacré par le personnel soignant (infirmier, aide-soignant, etc.) ?	Etes-vous satisfait des informations transmises sur votre prise en charge ?
71%	68%

*Questions facultatives avec une seule réponse possible et possibilité de réponse « non concerné »*

*Les réponses des personnes ayant indiqué être « non concerné » par chacune de ces questions ont été enlevées des résultats satisfaits/non-satisfaits pour que le pourcentage indiqué soit plus parlant.*



## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins

### > A l'hôpital...

- × 85% des répondants savent qu'ils peuvent **consulter un spécialiste à l'hôpital** comme en ville.
- × **Seulement 58%** des répondants savent qu'ils peuvent faire leurs **examens de laboratoire à l'hôpital**.

*Questions obligatoires avec une seule réponse possible*



## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins

### > La télémédecine

- × **Seulement 55%** des répondants connaissent la télémédecine.
- × Les répondants sont **défavorables à la télémédecine à 41%** .
- × Les répondants de la Rochelle sont plus défavorables concernant la télémédecine que Rochefort.
- × On constate globalement beaucoup de personnes sans avis sur cette question (24%).

*Questions obligatoires avec une seule réponse possible*





## 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins

### > Les objets connectés

- × **42% des répondants sont favorables** aux objets connectés.
- × Beaucoup de répondants sont également sans avis (30%).

*Question obligatoire avec une seule réponse possible*

- × Les répondants défavorables aux objets connectés évoquent principalement les raisons suivantes :
  - Déshumanisation/dépersonnalisation
  - Non-maitrise de l'outil
  - Fiabilité de l'outil
  - « *Risque de mauvaise utilisation, risque de piratage, manque d'humain, sur des suivis longs après un temps de "formation" pourquoi pas, mais pas généralisé* »

*Question facultative et réponse libre*

1. Contexte de la consultation
2. Participation
3. Carte d'identité des répondants
4. Présentation des résultats
  - 4.1 Accueil et services à l'hôpital
  - 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins
  - 4.3 Répartition des activités sur le territoire**
  - 4.4 Santé publique et démocratie en santé
5. En synthèse...Les points forts
6. En synthèse...Les points à améliorer
7. En synthèse...Les attentes et points de vigilance des usagers
8. Les réponses et engagements de l'Hôpital

## 4.3 Répartition des activités sur le territoire

### > ***Selon vous, quelles activités doivent rester à proximité des citoyens ?***

- × **Près de la moitié** des répondants citent les **urgences**
- × **Un quart** des répondants évoquent la **maternité**
- × 10% écrivent que « **toutes** » les spécialités doivent rester à proximité
- × 10% des répondants mentionnent la **médecine**
- × Autres mentionnées :
  - Chirurgie
  - Imagerie
  - Cardiologie
  - Pédiatrie
  - Gynécologie
  - Gériatrie

*Question facultative et réponse libre*

## 4.3 Répartition des activités sur le territoire

### > **Selon vous, qu'est-ce que la proximité ?**

- × 93% des répondants pensent que « la proximité » s'entend comme maximum à **30 minutes du domicile**.
- × 6% des répondants pensent que « la proximité » s'entend comme maximum à **45 minutes du domicile**.
- × Parmi les habitants du bassin **d'Oléron**, 14 personnes (soit 77% des répondants) estiment que la proximité s'entend à moins de 30 minutes du domicile, 3 personnes à moins de 45 minutes et 1 personne à moins de 20 minutes. Ces mêmes personnes considèrent que les urgences et la médecine générale sont les activités qui doivent rester en priorité à proximité.
- × Parmi les habitants du bassin de **Marennes**, 24 personnes (soit 86%) estiment que la proximité s'entend à moins de 30 minutes du domicile, 2 personnes à moins de 45 minutes et 2 personnes à moins de 20 minutes. Ces mêmes personnes considèrent qu'un médecin généraliste et que la gynécologie doivent rester en priorité à proximité.
- × Parmi les habitants du bassin de **Rochefort**, 85% estiment que la proximité s'entend à moins de 30 minutes du domicile, 8% à moins de 20 minutes, 8% à plus de 30 minutes.
- × Parmi les habitants du bassin **La Rochelle-Ré-Aunis**, 85% estiment que la proximité s'entend à moins de 30 minutes du domicile, 9% à moins de 20 minutes, 6% à plus de 30 minutes. Les spécialités devant rester à proximité sont les mêmes pour les Rochelais que pour les Rochefortais (urgences, maternité, « toutes »).

*Question facultative avec une seule réponse possible/ propositions de réponses et réponse libre*

## 4.3 Répartition des activités sur le territoire

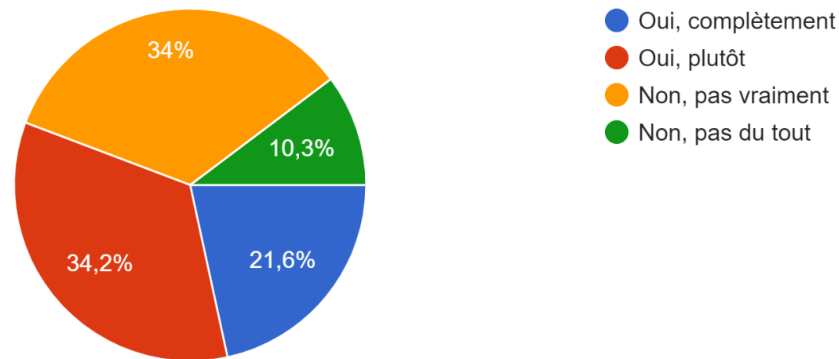
- > ***Selon vous, quelles activités pourraient exister uniquement en hôpital de recours (c'est-à-dire un hôpital avec un nombre de spécialités plus importantes) ?***
  - × Confusion sur le terme de « recours » malgré notre précision entre parenthèses : entre le recours « en cas d'urgence » et le recours « plus spécialisé ».
  - × **Environ 1/3 seulement des questions sont exploitables.**
  - × Spécialités évoquées :
    - Cardiologie
    - Oncologie
    - Neurologie
    - Spécialités très techniques
    - Techniques spécifiques de chirurgies

*Question facultative et réponse libre*

## 4.3 Répartition des activités sur le territoire

Est-il understandable pour vous de mettre plus de temps pour vous rendre dans un hôpital pour bénéficier de soins plus sécurisés et/ou de meilleure qualité ?

565 réponses



- × Pour **56%** des répondants, il est envisageable de **mettre plus de temps pour bénéficier de soins plus sécurisés et/ou de meilleure qualité.**

*Question facultative avec une seule réponse possible*

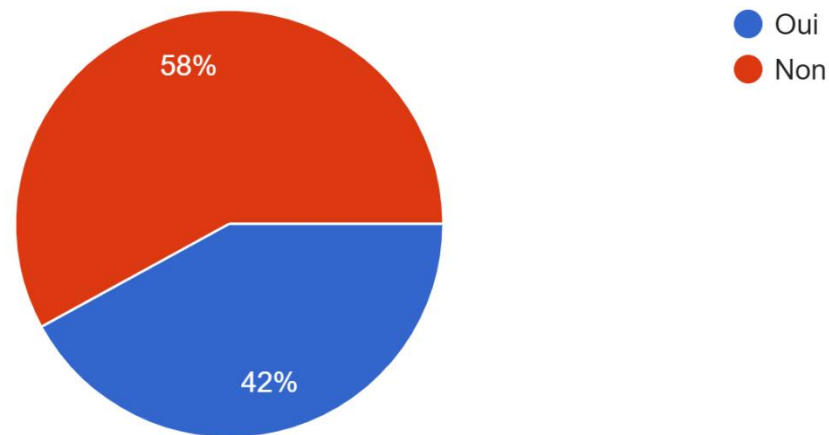
- × **Près de la moitié** des répondants accepteraient de **mettre entre 45 minutes ou 1 heure pour des soins plus sécurisés.**

*Question facultative et réponse libre*

## 4.3 Répartition des activités sur le territoire

Connaissez-vous le concept d'hôtel hospitalier ?

576 réponses

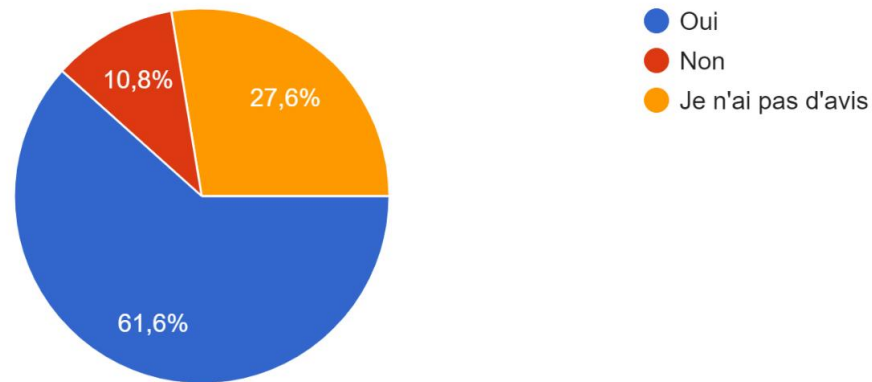


*Question obligatoire avec une seule réponse possible*

## 4.3 Répartition des activités sur le territoire

Y êtes-vous favorable ?

576 réponses



*Question obligatoire avec une seule réponse possible*

- × Raisons invoquées par les « répondants non favorables » :
  - Le coût et/ou la privatisation d'un service public comme l'hôpital
  - Des risques pour la qualité et la sécurité des soins
  - Un dispositif sans intérêt

*Question facultative et réponse libre*

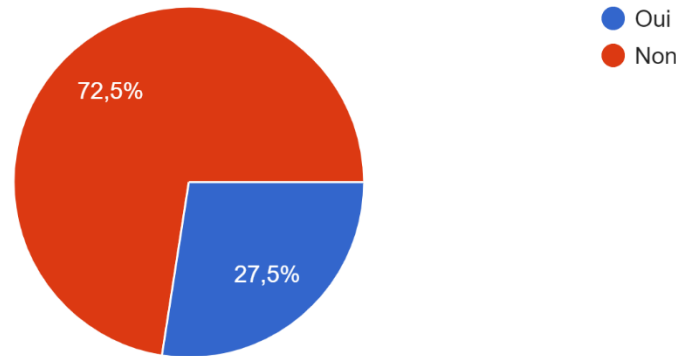


1. Contexte de la consultation
2. Participation
3. Carte d'identité des répondants
4. Présentation des résultats
  - 4.1 Accueil et services à l'hôpital
  - 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins
  - 4.3 Répartition des activités sur le territoire
  - 4.4 Santé publique et démocratie en santé**
5. En synthèse...Les points forts
6. En synthèse...Les points à améliorer
7. En synthèse...Les attentes et points de vigilance des usagers
8. Les réponses et engagements de l'Hôpital

# 4.4 Santé publique et démocratie en santé

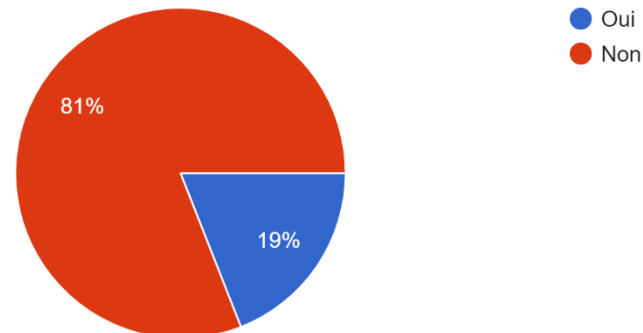
Avez-vous déjà entendu parler de la notion de patient expert ?

561 réponses



Avez-vous déjà entendu parler de la notion de patient traceur ?

562 réponses

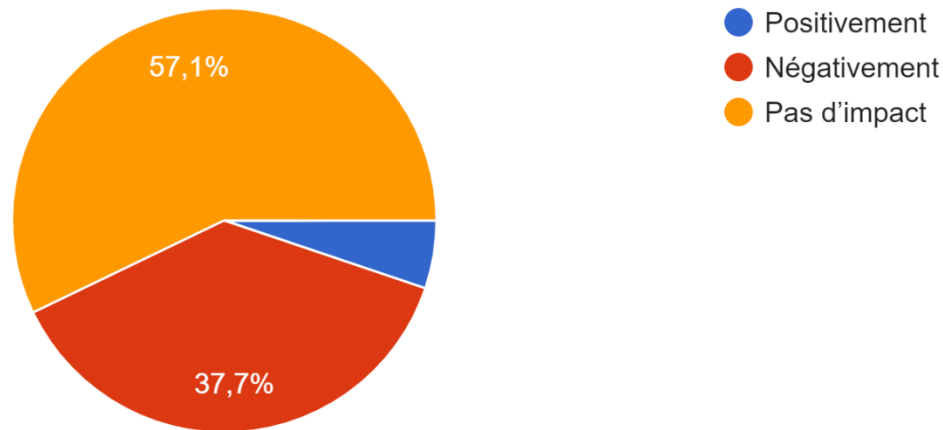


Questions facultatives avec une seule réponse possible

## 4.4 Santé publique et démocratie en santé

De manière générale, pensez-vous que les médias impactent votre vision de l'hôpital ?

560 réponses

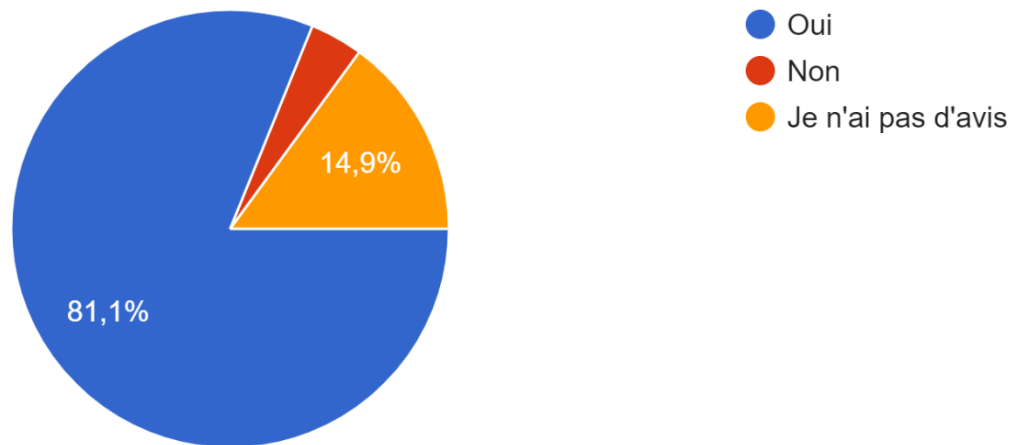


*Question facultative avec une seule réponse possible*

## 4.4 Santé publique et démocratie en santé

Souhaitez-vous être mieux informé par les hôpitaux ?

562 réponses



*Question facultative avec une seule réponse possible*

## 4.4 Santé publique et démocratie en santé

### > ***Si oui, sur quels contenus ?***

- × **Plus de la moitié** des répondants souhaitent être mieux informés sur **l'offre de soins proposée par nos hôpitaux.**
- × Moins de 20% des répondants souhaitent être mieux informés sur les **actualités médicales et les enjeux de santé publique.**

### > ***Si oui, comment ?***

- × **Près de la moitié** des répondants plébiscitent **l'utilisation du site internet** et un quart d'entre eux **les emails.**
- × Les réunions publiques et le courrier sont des outils plébiscités par moins de 20% des répondants.

*Questions facultatives avec une seule réponse possible/propositions de réponses et réponse libre*

1. Contexte de la consultation
2. Participation
3. Carte d'identité des répondants
4. Présentation des résultats
  - 4.1 Accueil et services à l'hôpital
  - 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins
  - 4.3 Répartition des activités sur le territoire
  - 4.4 Santé publique et démocratie en santé
- 5. En synthèse...Les points forts**
- 6. En synthèse...Les points à améliorer**
- 7. En synthèse...Les attentes et points de vigilance des usagers**
8. Les réponses et engagements de l'Hôpital

## 5. En synthèse... Les points forts

> **Les usagers sont tout à fait d'accord ou plutôt d'accord avec les adjectifs suivants concernant nos hôpitaux :**

- × **Innovants** (55% des répondants jugent que les hôpitaux sont innovants)
- × **Accessibles** (68%)
- × **Ouverts** (83%)
- × **Humains** (79%)
- × **Techniques et spécialisés** (77%)



> **Globalement, on constate que les Rochefortais sont plus d'accord que les Rochelais sur ces adjectifs, notamment sur les volets**

- × Accessibles : 62% d'accord à La Rochelle contre 93% à Rochefort
- × Ouverts : 85% d'accord à La Rochelle contre 95% à Rochefort

# 5. En synthèse...Les points forts



## > Les **points forts** que l'on retrouve dans les questions et les commentaires

- × Accueil et services à l'hôpital
  - **Accueil en général à l'hôpital** (écoute, gentillesse, disponibilité, humanité)
  - **Signalétique**
  - **Accueil hôtelier**
  - **Proximité**
- × Prise en charge médicale et qualité des soins
  - **Compétence et qualité des soins**
  - **Gratuité et accessibilité**
  - **Informations concernant la prise en charge des patients** (dans les réponses aux questions)
  - **Temps consacré par les équipes médicales et soignantes**
  - **Respect de la confidentialité**
  - **Diversité des spécialités en un lieu unique**



## 6. En synthèse...Les points à améliorer



- > **Les points à améliorer** que l'on retrouve dans les questions et les commentaires
  - × Accueil et services à l'hôpital
    - **Parking** (à La Rochelle)
    - **Restauration**
  - × Prise en charge médicale et qualité des soins
    - **Délai pour réussir à avoir un rdv pour une consultation**
    - **Délai d'attente aux urgences**
    - **Information du patient** (dans les commentaires)
    - **Manque de personnel**

## 7. En synthèse...

# Les attentes et points de vigilance des usagers

### > Les **attentes** des usagers

- × Plus de **services en ligne** (prise de rdv, admission en ligne, consultation des informations sur son rdv etc.)
- × **Wifi à l'hôpital**
- × Demande de **plus d'informations** émanant des hôpitaux, notamment *via* le site et par email
- × Les répondants considèrent qu'une activité est à **proximité lorsqu'elle se trouve à moins de 30 min de leur domicile.**
- × Pour **55% des répondants**, il est envisageable de mettre plus de temps pour bénéficier de soins plus sécurisés et/ou de meilleure qualité.

### > Les **points de vigilance**

- × Vigilance concernant la **télé médecine** (répondants plutôt défavorables, surtout à La Rochelle)
- × Vigilance moindre mais existante concernant l'utilisation **d'objets connectés**

1. Contexte de la consultation
2. Participation
3. Carte d'identité des répondants
4. Présentation des résultats
  - 4.1 Accueil et services à l'hôpital
  - 4.2 Prise en charge médicale et qualité des soins
  - 4.3 Répartition des activités sur le territoire
  - 4.4 Santé publique et démocratie en santé
5. En synthèse...Les points forts
6. En synthèse...Les points à améliorer
7. En synthèse...Les attentes et points de vigilance des usagers
- 8. Les réponses et engagements de l'Hôpital**

# 8. Les réponses et engagements de l'Hôpital

## 8.1 Un hôpital plus accessible

*Les attentes des usagers : réduire les délais d'attente pour les rendez-vous à l'hôpital*

## 8.2 Un hôpital connecté

*Les attentes des usagers : plus de services en ligne, Wifi à l'hôpital, pédagogie concernant les nouvelles technologies, la télémédecine etc*

## 8.3 Un hôpital avec plus de services pour le patient

*Les attentes des usagers : mettre à disposition des services de conciergerie, résoudre les problèmes de parking, proposer une meilleure restauration*

# 8.1 Un hôpital plus accessible

## > Des actions concrètes

- × Généraliser les alertes sms et mails pour les rendez-vous de consultation
- × Délai d'attente aux urgences : indiquer le temps d'attente estimé aux patients

## > Des projets en cours

- × Projet GRIO (Groupement Rochelais d'Imagerie Oncologique) mi 2020 : ouverture d'un scanner et d'un IRM supplémentaires pour l'oncologie prioritairement
- × Réflexion sur le standard téléphonique pour pouvoir prendre rendez-vous plus facilement

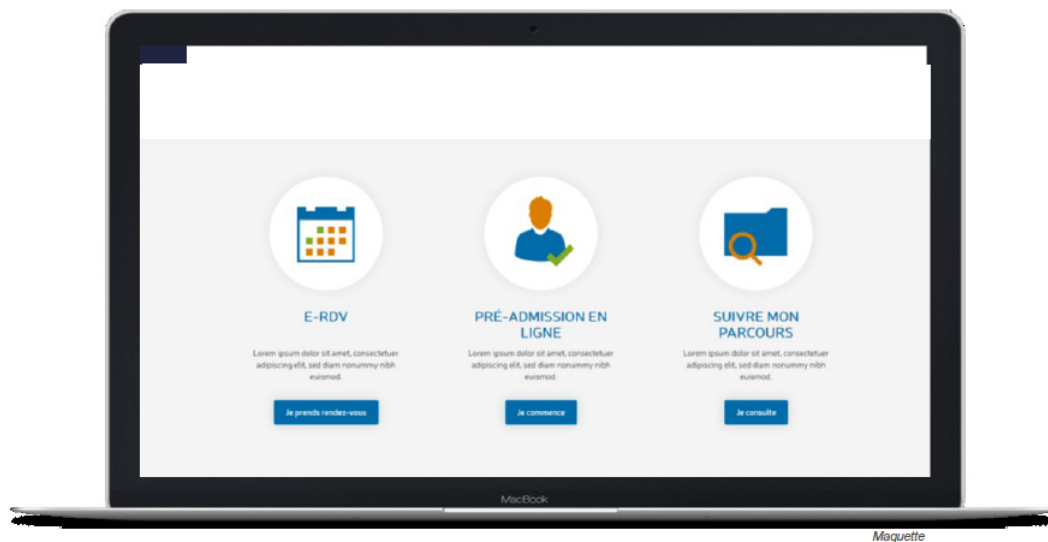
## > Un travail de fond mené au quotidien

- × Travail avec les professionnels libéraux pour optimiser l'amont et l'aval de l'hôpital
- × Consultation menée auprès des libéraux
- × Ateliers de travail réguliers pour améliorer les liens ville-hôpital

# 8.2 Un hôpital connecté

*Une **plateforme patient** à partir de 2020*

Proposer aux patients une palette de services numériques



*Gain de temps, confort  
et facilité d'utilisation  
pour l'utilisateur*



*Patient acteur de sa  
prise en charge*



*Gains de productivité  
pour les établissements  
et meilleure compétitivité*

# 8.2 Un hôpital connecté

## Une *plateforme patient* à partir de 2020

### Rendez-vous en ligne

Mise à disposition d'un HUB RDV territorial

endocrin

Où ?

Aide Adrien Lainé

Mes disponibilités Honoraires Quand ? Afficher mes favoris

Service d'endocrinologie  
Centre hospitalier Alouette  
Avenue des Prés de Tectoucou  
33600 Pessac

Voir le détail

	Lundi 19 NOV	Mardi 20 NOV	Mercredi 21 NOV	Jeudi 22 NOV
		08.00		08.00
		08.30		08.30
		09.00		09.00
		09.30		09.30

Changer de motif

Docteur Dupont Jeanne  
Service d'endocrinologie  
Gynécologie obstétrique  
Avenue des Prés de Tectoucou  
33600 Pessac

Veuillez sélectionner un motif pour accéder au calendrier de prise de rendez-vous

- Sélectionner -

Maquette

→ Description de l'offre de soins au plan territorial

→ Ouverture en ligne de plages de programmation permettant aux patients et aux professionnels de prendre rendez-vous depuis :

- Le portail grand public de l'établissement ou du GHT
- Le portail patient
- Le portail professionnel
- Des sites de prise de rendez-vous Grand Public (Doctolib ..)
- Des applications tierces (MS Outlook ...)

→ Synchronisation des agendas via le HUB de rendez-vous : un agenda de territoire unifié

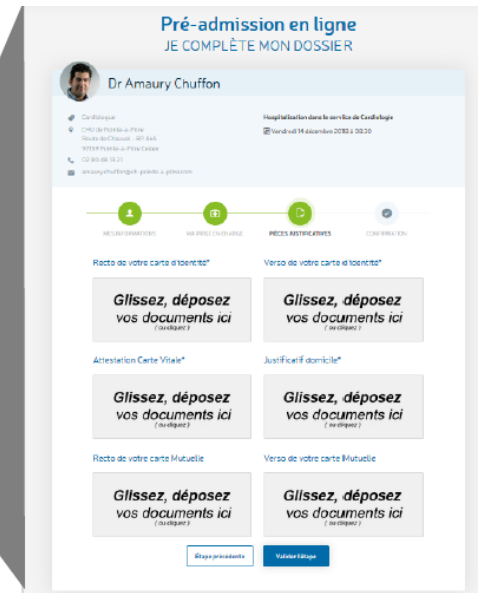
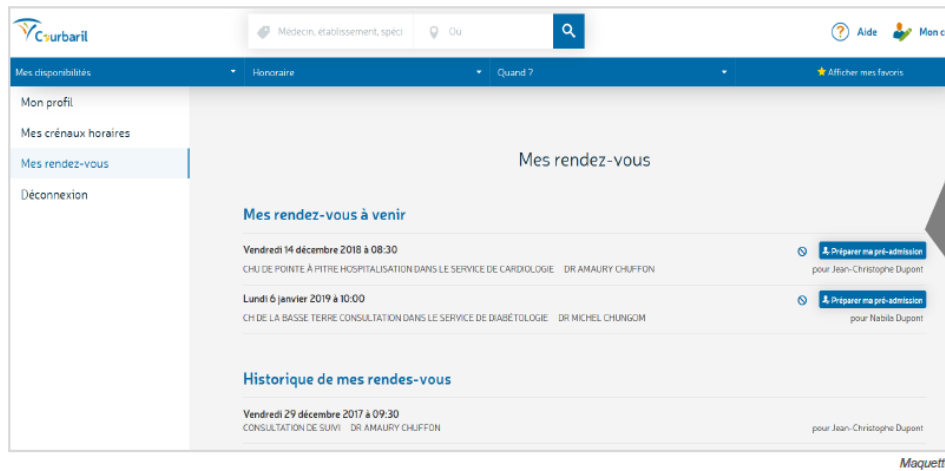
- Permettre les dialogues entre structures et acteurs : confirmation, annulation, consignes par mail/SMS

# 8.2 Un hôpital connecté

## Une *plateforme patient* à partir de 2020


### Service de eAdmission

Fluidifier le parcours administratif



➔ Compléter son dossier de pré-admission en ligne : identité, personnes à prévenir, personne de confiance, couvertures AMO et AMC,.....

➔ Déposer ses pièces justificatives : pièce d'identité, justificatif de domicile, attestation AMO, carte mutuelle

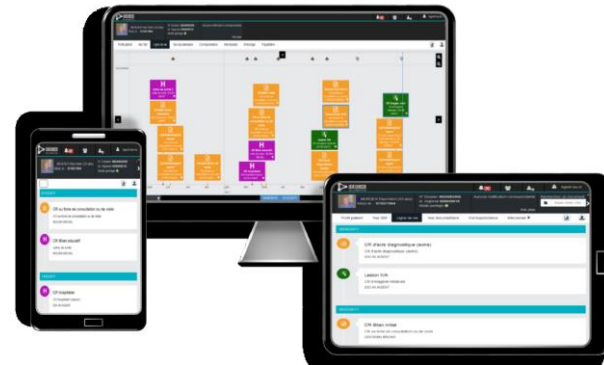
 **Parcours administratif fluidifié et facilité**  
**Gain d'efficacité pour les bureaux des entrées**



## 8.2 Un hôpital connecté

### *Une plateforme d'échanges et de partages entre la ville et l'hôpital*

- > Les professionnels libéraux pourront communiquer et déposer des dossiers
  - × Lancement début 2020
  - × Les applications existantes (Pacoo, MSSanté...) seront inter-opérables
  - × Disponible sur smartphone, tablette et PC
  
- > Une application permettra de réaliser des actes de télémédecine de façon sécurisée



# 8.2 Un hôpital connecté

## *Une plateforme d'échange et de partage entre la ville et l'hôpital*

The screenshot displays a medical information system interface for a patient named MERCIER Paul-Henri (53 ans), born on 07/03/1964. The patient's dossier number is 4834062405, and the regional ID is 090000010. The current document is dated 08/05/2017 18:42 and is a 'CR d'acte diagnostique (autre) reçu'. The interface includes a search bar for documents and a navigation menu with options like 'Profil patient', 'Vue 360', 'Ligne de vie', 'Vue documentaire', 'Correspondance', 'Intervenants', 'Ertourage', and 'Traçabilité'. The main area shows a 'Documents' timeline from June 2016 to October 2017. The timeline contains various medical documents such as 'CR opératoire', 'lettre de sortie 2', 'Compte rendu admission', 'CR d'examens biologiques', 'CR Bilan initial', 'ophtalmological report', 'Compte rendu de visite', 'CR hospitalier', 'CR Bilan éducatif', 'CR ou fiche de consultation ou de visite', 'Test envoie MSS 1', 'Test envoie MSS', 'Lesion IVA', and 'CR d'acte diagnostique (autre)'. The interface also shows a date range from 08/01/2016 to 30/08/2017 and a search icon.

## 8.3 Un hôpital avec plus de services pour le patient

- > **Ouverture de service de conciergerie dès 2019 à Rochefort, Marennes et la Rochelle**
  - × Un comptoir dans chaque établissement
  - × Des services diversifiés et au plus près du patient (livraison en chambre)
  - × Exemples : baby-sitting, ménage, aide à domicile, presse, jeux, prestations beauté, repas etc.
  
- > **La constitution d'un groupe d'usagers-citoyens volontaires à partir de 2020**
  - × Des propositions pour améliorer la restauration à l'hôpital
  - × Des contributions dans le cadre des réflexions sur le Nouvel Hôpital (parking, aménagement des chambres, écologie...)

**Merci beaucoup  
pour votre participation !**