



# La Lettre des HCC

## Secrétariats d'Imagerie Pasteur: création d'une Cellule de programmation d'examens

Les différents services d'imagerie des HCC participent depuis 2015, en qualité de services pilotes, à l'**audit des secrétariats médicaux** mené au sein de l'établissement sur la base de la **méthodologie proposée par l'ANAP**.

A l'issue de son analyse, le prestataire indépendant associé à cette mission pour son expertise en matière d'optimisation des organisations, a préconisé de **renforcer la spécialisation des tâches** des secrétaires médicales, et **notamment de la programmation des rendez-vous**.

Aux termes d'une étude comparative menée auprès d'établissements de santé publics et privés français, **le prestataire a proposé la**

**mise en place d'une plateforme téléphonique**, autrement appelée « *call-center* », ayant pour mission d'assurer la programmation des rendez-vous de consultation ou d'examen.

L'étude de faisabilité réalisée en ce sens a fait apparaître la nécessité, pour qu'une telle plateforme soit pertinente du point de vue organisationnel, de disposer d'un volume d'activité minimum de 100 000 rendez-vous par an.

**Les services d'imagerie de Pasteur** (Pôle 2 et Pôle 3) remplissant cette condition de seuil avec près de 115 000 examens annuels en moyenne, **ont été retenus pour expérimenter cette solution**.

Un **espace de travail adapté** a été spécifiquement créé pour accueillir cette plateforme (bâtiment 28, 2<sup>ème</sup> étage). Il est équipé **d'outils performants et ergonomiques** offrant aux patients un service de qualité et aux secrétaires les meilleures conditions de travail.

Au total, une quinzaine de secrétaires d'imagerie du Pôle 2, du Pôle 3 et de Neuroradiologie ont été formées à ces outils. Un important **travail d'harmonisation des protocoles** de programmation d'examens a par ailleurs été réalisé pour permettre à l'ensemble des secrétaires affectées à la plateforme, quel que soit leur service d'origine, de prendre en charge toutes les demandes de rendez-vous.

Ainsi, depuis le 12 octobre dernier, **la programmation des rendez-vous d'imagerie** sur le site de l'Hôpital Pasteur (Pôle 2 et Pôle 3) **est réalisée par la Cellule de Programmation Radiologie**, joignable en interne via le **numéro unique** :

**2 43 00**

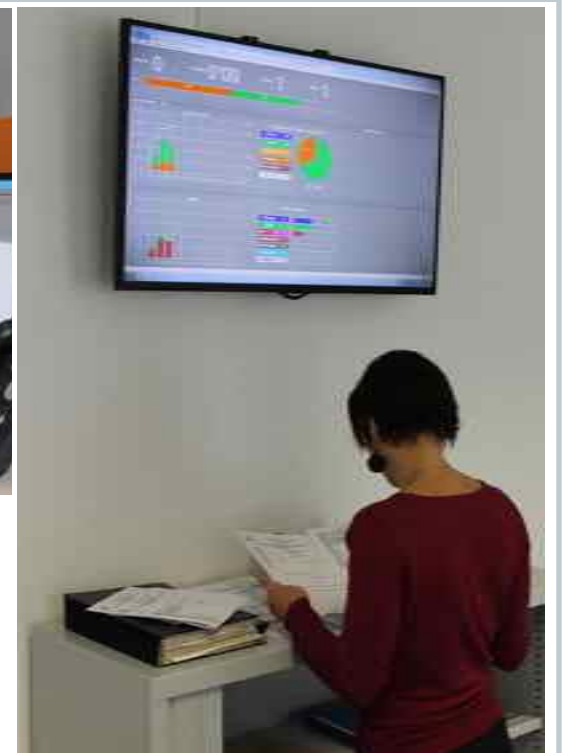
*Du lundi au vendredi de 8h à 18h en continu.*

Cette cellule assure la programmation de toutes les demandes d'examens d'imagerie, à l'exception des examens en urgence (<24h) ainsi que d'un certain nombre d'examens spécifiques. Ces derniers continuent d'être traités directement par les services concernés, qui restent par ailleurs également joignables pour toute demande hors programmation (ex. : demande de résultats d'examen).



**Retrouvez toutes les informations relatives à la Cellule de programmation sur l'intranet de l'établissement**

### Un espace de travail adapté, performant et ergonomique



- La Cellule de Programmation d'Imagerie a été installée dans un espace spécialement aménagé et adapté à la prise d'appels (traitement acoustique).
- Chaque secrétaire dispose de deux ordinateurs, l'un pour la prise d'appel, l'autre pour la prise de RDV, ainsi que d'un casque téléphonique confortable.
- Un écran de supervision permet aux secrétaires de visualiser en temps réel le nombre d'appels en attente, le temps moyen d'attente ou encore les appels manqués (possibilité de rappel).







Le samedi 24 septembre dernier a eu lieu à l'IFSI le désormais traditionnel symposium de Neurosciences des HCC, organisé par Messieurs les Docteurs LEBEDINSKY et MUSACCHIO.

A l'instar des 3 précédentes éditions, ce 4<sup>ème</sup> symposium a rencontré un franc succès, grâce aux sujets très riches et très intéressants qui y furent abordés. Adressé aux médecins généralistes, médecins traitants ainsi qu'aux médecins spécialistes concernés par la neuroscience dans la région Alsace, le programme de cette année 2016 a présenté une variété de séances :

- Traitement de malformation vasculaire anévrysmale avec stenting intracrânien
- Prise en charge moderne de l'AVC ischémique
- Cervicalgie
- Vertébroplastie des sujets âgés
- Neurocognition
- Métastase cérébrale
- Nucléoplastie du rachis

A l'issue d'une longue matinée de riches partages, la manifestation s'est terminée par un repas de confraternité.

Bravo et merci aux intervenants qui ont contribué à la réussite de cet événement : les docteurs LEBEDINSKY, MUSACCHIO et WALHA du service de Neuroradiologie, les docteurs SROUR et MAGHERU du service de neurochirurgie, les docteurs SELLAL, GAULTIER, et VUILLEMET du service de Neurologie ainsi que les neuropsychologues Marie Camille BERTHEL et Aurore CAMOREYT, le docteur APTER du service de rééducation fonctionnelle, et le docteur CERFON du service de réanimation chirurgicale.

Merci également à la Direction des Hôpitaux Civils de Colmar pour son soutien.

### Chirurgie vasculaire en ambulatoire: les HCC prennent le virage (M. le Dr. B. KRETZ)



On estime que 80% de tous les actes chirurgicaux réalisés en France, en dehors des urgences, pourraient l'être en ambulatoire. Or en 2014, le taux de sorties le jour même de l'intervention chirurgicale atteignait environ 45%.

La chirurgie vasculaire a su montrer l'exemple en prenant rapidement le pas pour la **chirurgie des varices**, avec aujourd'hui environ **80% des actes qui sont pratiqués en ambulatoire**. Preuve de l'engagement des chirurgiens vasculaires à soutenir la croissance de l'ambulatoire dans leur spécialité, l'étude médico-économique française **AMBUVASC** a débuté en février 2016. Initiée par le Pr Gouëffic du CHU de Nantes, elle vise à comparer, chez des patients atteints d'artériopathie périphérique, le **rapport coût/bénéfice entre l'hospitalisation conventionnelle et la prise en charge ambulatoire**.

Les HCC se sont associés au protocole AMBUVASC et **un premier patient a été pris en charge en ambulatoire au mois de septembre 2016**. L'équipe du Dr Matysiak, sous l'impulsion du Dr Benjamin Kretz, a réalisé une recanalisation iliaque percutanée en ambulatoire.

Le patient, qui présentait une thrombose de l'axe principal irriguant la jambe, ne pouvait pas marcher plus de 200m sans présenter de crampes dans le mollet. Il y a encore quelques années, ce patient aurait dû être opéré de façon conventionnelle, avec **réalisation d'un pontage nécessitant 2 cicatrices, et une hospitalisation de 5 à 7 jours**.

La procédure endovasculaire s'est déroulée **en une heure**, de 9h à 10h, avec mise en place d'un stent dans chacune des artères iliaques en passant par les plis de l'aîne par une simple ponction. Après surveillance dans une unité dédiée à la chirurgie ambulatoire, **le patient a pu retourner à son domicile à 17h** avec des conseils de surveillance. L'unité de chirurgie ambulatoire s'est assurée de l'absence de complications en appelant le patient dès le lendemain matin, comme le veut la législation.

Cette première expérience devrait être **le départ d'un nouveau virage ambulatoire** pour la prise en charge de l'artériopathie des membres inférieurs aux HCC.

### Les HCC partenaires de l'édition 2016 du Marathon de Colmar

L'édition 2016 du Marathon de Colmar a réuni pour la bonne cause, et malgré une météo capricieuse, **près de 3 700 coureurs** le dimanche 18 septembre dernier.

**Partenaires** de cette manifestation sportive, solidaire et festive dont les **bénéfices sont reversés à différentes associations du monde de la santé** et du handicap, **les HCC ont apporté leur soutien humain et matériel** à l'organisation de l'important dispositif sanitaire mis en place pour garantir le bon déroulement des différentes courses.

Ce dispositif, comportant pas moins de **130 membres**, a accueilli tout au long du parcours **489 coureurs présentant des pathologies diverses** (hypothermie, épuisement, douleurs musculaires, déshydratation, chutes liées à la pluie et à la boue, etc.).

Le **poste médical avancé** a pris en charge 39 personnes, dont 2 ont dû être évacuées vers des structures hospitalières. Aucun incident grave sur le plan médical n'a été enregistré.

**Bravo et merci aux médecins, infirmières et IADE des HCC qui se sont portés volontaires** pour permettre à cet événement caritatif et humanitaire de se dérouler dans les meilleures conditions !



Les volontaires des HCC devant le poste de secours du Marathon