



ANAP
appui santé & médico-social

Mise en place d'un guichet unique à destination des patients et des professionnels sur le territoire Rhône Nord-Isère

Des solutions graduées pour favoriser le maintien à domicile ou faciliter le retour à domicile

Docteur Eric DUBOST
Directeur Général de SOINS ET SANTE

Une Plateforme d'évaluation et d'orientation dans le parcours de santé coordonné de l'utilisateur/patient en soutien des aidants

DEMANDEURS :

Etablissements Hospitaliers, ESMS, ...

Partenaires libéraux : MT, IDEL, Kinés, ...

Acteurs de la ville : CG, CCAS, SAMSAH, Réseaux, ...

Patients, aidants, ...

Guichet Unique : N° unique
Recueil d'information

EFFECTEURS :

les acteurs de la ville : MT, IDEL, Kinés, CCAS ...

Les acteurs de l'Hôpital

Les dispositifs du territoire



Conception du projet

Enjeu du guichet unique :

Répondre aux professionnels et aux usagers, en quelques minutes, sur un ensemble de besoins quand la situation devient compliquée : perte d'autonomie, difficulté à accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne, jusqu'aux soins techniques hospitaliers les plus complexes.

Objectifs :

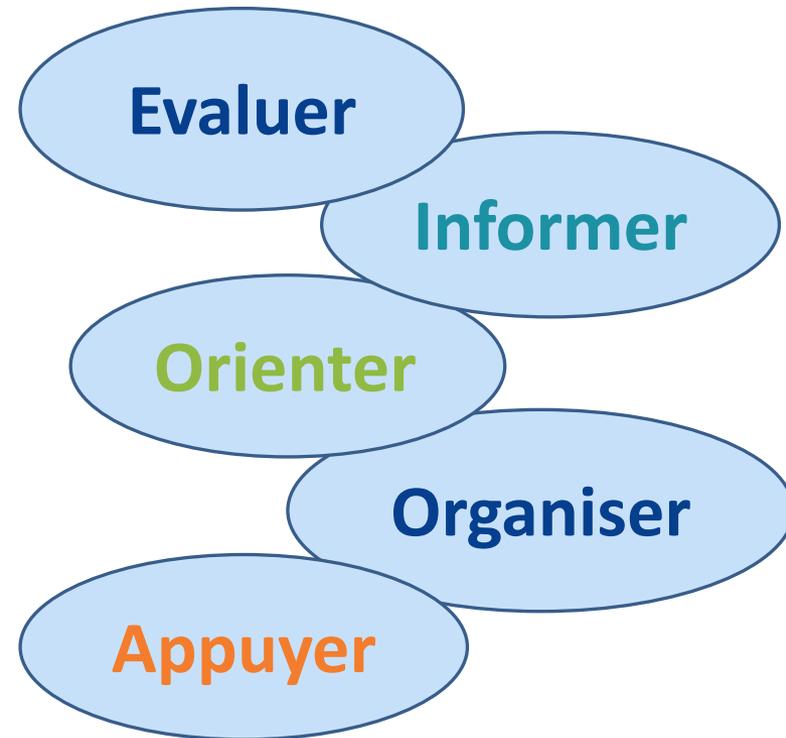
- Création d'un arbre décisionnel permettant l'orientation de l'appelant par un non professionnel de santé
- Association d'un cercle de décideurs du territoire, représentants des libéraux, représentants des usagers et tutelle (ARS)

Un appel, pour quel(s) besoin(s) ?

Référentiel des thématiques

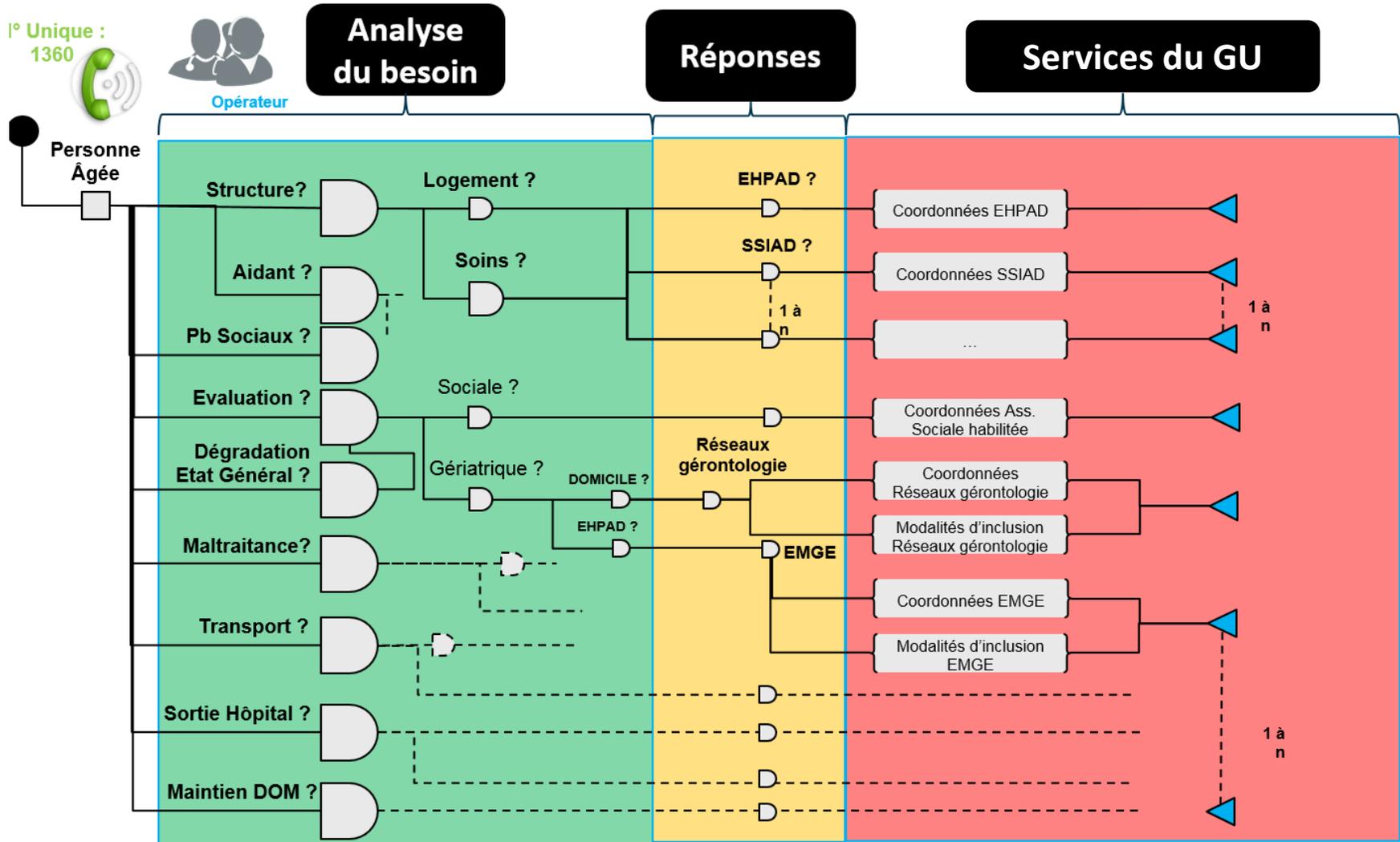
- Maintien à domicile
- Sortie hospitalière
- Parcours complexes
- Aidant
- Aides humaines, matérielles, ...
- Etat général/environnement (situation, évaluation, dégradation)
- Démarches administratives
- ...

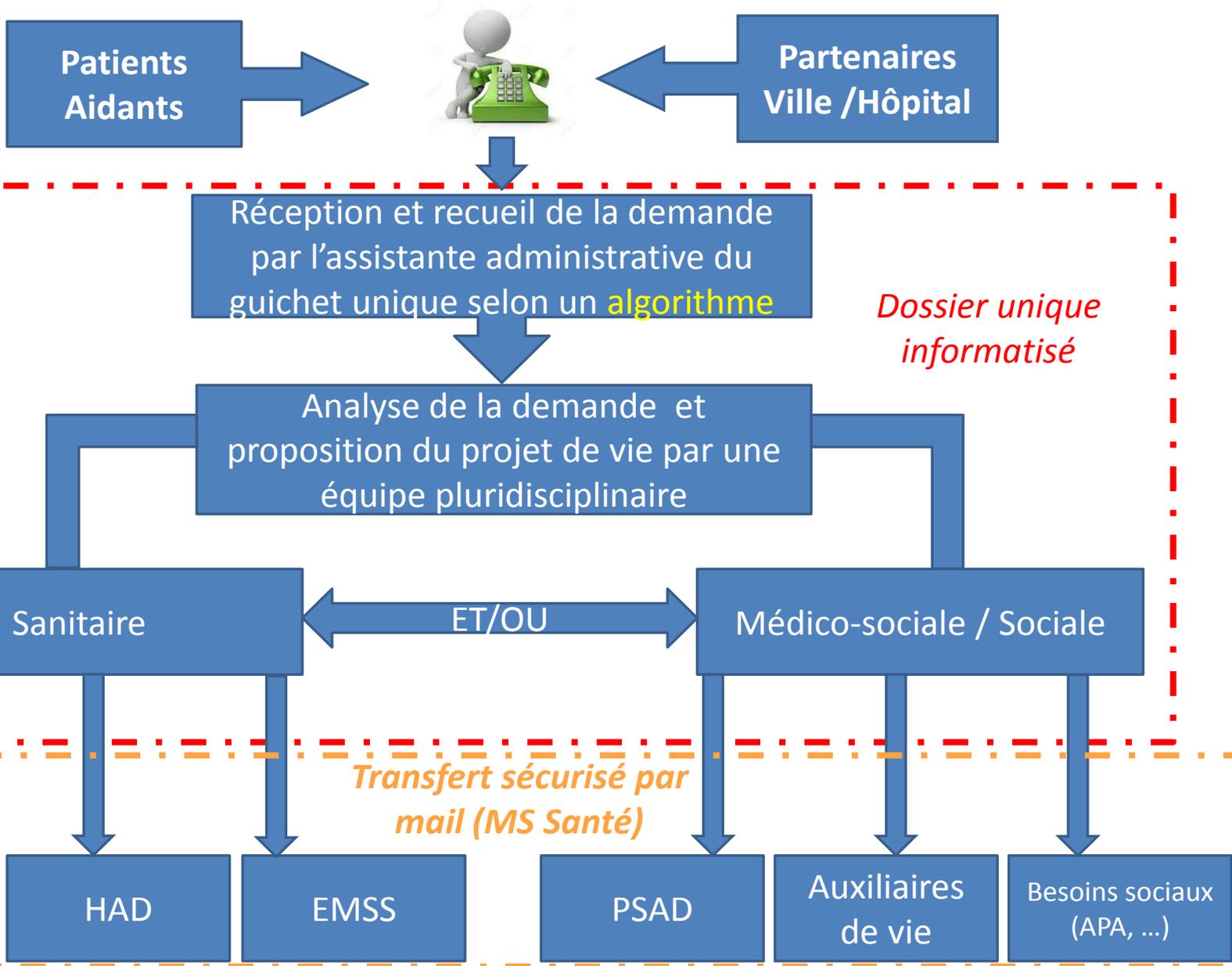
Typologie des motifs



Périmètre : appels entrants qui concernent des demandes d'informations ou des demandes de prises en charge pour des patients/usagers inconnus au moment de l'appel

Processus de gestion d'un appel





Arbre de décision

NIYEAU 1	NIYEAU 2	NIYEAU 3	NIYEAU 4	NIYEAU 5	NIYEAU 6	RESULTAT FINAL
PRE-REQUIS						
	le patient habite-t-il une commune du Rhône Nord-Isère ?					
	le patient a-t-il un domicile fixe ?					
		le domicile du patient est-il accessible :				
		accord du patient ou de la famille pour une intervention				
		espace suffisant				
		domicile salubre				
		double des clés				
		boitier				
		interphone utilisable				
			LE PATIENT			
			est-ce que la toilette du patient est faite au lit ?			
			est-ce que la toilette du patient nécessite plus de 30 minutes ?			
			est-ce que la toilette du patient est faite par la famille ?			
			combien d'heures le patient reste-t-il au lit ?			
			est-ce que le patient se lève seul ?			
			le patient a-t-il besoin d'une aide humaine ou technique pour se lever ?			
			combien de temps le patient reste-t-il dans son fauteuil ?			
			le patient est-il incontinent ?			
			équipement			
			fécal			
			stomie			
			protections			
			le patient est-il douloureux ?			
				a-t-il un traitement contre la douleur en général ?		
				a-t-il un traitement contre la douleur pendant les soins ?		
			le patient est-il capable de communiquer ?			
				si oui : seul		
				si oui : avec un support		
			le patient a-t-il des escarres ?			
				si oui : à quel stade est-il ?		
				si oui : comment sont ses escarres ?		
			SA MALADIE			
			de quel type de pathologie le patient est-il atteint ?			
			cancer			
				le patient suit-il une chimiothérapie ?		
					la chimiothérapie est-elle réalisable à domicile ?	

Evaluation à 6 mois puis à 12 mois

Objectifs pour les parties-prenantes :

- **Qualité de prise en charge pour les patients/usagers** : qualité de l'orientation du guichet, réduction des passages aux urgences, maintien à domicile sans perte de chance, impact positif sur la trajectoire patient, réduction de la DMS, des ré-hospitalisations,
- **Condition de travail des professionnels** : maîtrise du temps de réponse, qualification des patients,...

Indicateurs de suivi :

- **Relatifs à l'activité** : nb d'appels, délai de réponse entre appel et orientation, nb de prise en charge refusée et motifs, type d'orientation proposée,...
- **Liés à l'amélioration de la qualité de vie** : satisfaction du patient (PEC, délai de réponse, délai d'attente téléphonique, ...), nb réhospitalisation évitée, nb erreurs d'orientation,
- **Liés à notre collaboration avec les demandeurs** : satisfaction des demandeurs (orientations proposées, délai de réponse, ...), répartition des demandes selon lieux géographiques et selon les demandeurs (acteurs ville, Hôpital, dispositifs territoriaux, usagers, aidants)

Quels bénéfices pour les usagers et les professionnels ?

USAGERS

- Respecter les souhaits du patient et de l'utilisateur
- Sécuriser le maintien à domicile
- Coordonner le parcours de santé du patient/utilisateur
- Être un appui dans la démarche
- Apporter une réponse personnalisée adaptée aux besoins
- Permettre d'avoir une lisibilité des offres proposées sur le territoire

PROFESSIONNELS

- Simplifier et accompagner les démarches
- Proposer et organiser des solutions adaptées
- Être un soutien et un appui pour les professionnels de la ville
- Réduire la DMS
- Sécuriser la transmission des informations
- Optimiser le processus de prise en charge

Conclusion

Un guichet unique pour

- Faciliter et fluidifier le lien Appelant/Ville/Hôpital,
- Faciliter les passerelles entre les différents acteurs et entités tout au long du parcours de santé
- Permettre le décroisement entre les différents secteurs (sanitaire, médico-social, social)

La réussite d'un maintien à domicile (lieu de vie/lieu de soins)

Merci de votre attention...