

# Zoom sur

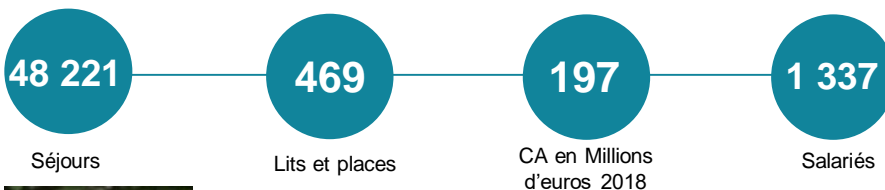
DOSAP Direction de l'Offre de Soins, de l'Autonomie et des Parcours

## L'Institut Mutualiste Montsouris et ses bornes d'accueil



L'Institut Mutualiste Montsouris

### Les Chiffres clés



### Fiche identité

L'Institut Mutualiste Montsouris (IMM) est issu du regroupement de l'Hôpital International de l'Université de Paris et du CMC de la Porte de Choisy entre 1992 et 1999. L'IMM est un ESPIC géré par une union de Mutuelles MFPASS (MATMUT, MGEN..) lié à l'université Paris V par une convention hospitalo-universitaire.

C'est Le 21<sup>ème</sup> établissement MCO de la région Ile de France par l'importance de son chiffre d'affaires sur un peu moins de 200 établissements et le 8<sup>ème</sup> en terme d'activité chirurgicale et interventionnelle de la région.

Les valeurs de l'IMM s'articulent autour de 3 grands axes : L'excellence des soins accessible à tous, la formation et l'innovation.

L'activité de l'établissement est essentiellement une activité de recours avec une forte orientation chirurgicale, cancérologique et cardiologiques. En 2016, l'IMM a passé un accord de partenariat global (devenu GCS en 2019) avec l'Institut Curie pour créer une filière d'excellence dans le traitement du cancer en proposant un parcours de soins intégrés.

A noter que l'IMM présente des durées de séjour plus courtes de 24% par rapport à la moyenne nationale (indice de performance : 1,24).



Les bornes d'accueil et d'orientation



### INTERVIEW

P. Bolore  
Directeur des systèmes d'information

#### Des bornes d'accueil dans le hall d'un hôpital : à quels besoins répondent-elles ?

Aujourd'hui, le personnel d'accueil des hôpitaux est dépassé par le nombre de demandes des patients et les vérifications des dossiers de chacun. Cette disponibilité physique et intellectuelle augmente la durée d'attente de personnes faisant l'objet d'un traitement médical précis. Un patient qui vient régulièrement effectuer un suivi est donc obligé de faire la queue et de passer à la réception administrative à chaque venue.

Face à ce problème, nous avons fait appel à ELECOM (fabricant et intégrateur de solutions interactives), en collaboration avec Intersystems et AGT systèmes (éditeurs de logiciels) afin de trouver une solution adaptée.

#### Qu'est ce que Hospicom ?

Depuis 1 an et après une phase de test, les bornes d'enregistrement Hospicom ont fait leur entrée à l'IMM.

Hospicom est une borne d'accueil et d'orientation hospitalière permettant au patient de s'identifier par différents moyens : le scan code barre de sa convocation, son IPP (identifiant patient permanent) et son identité (date de naissance, nom, prénom). Grâce au rapatriement des rendez-vous sur Hospicom, le passage à la borne permet de créer un fichier correspondant à l'identification du patient éligible à la validation administrative automatique. Les critères d'éligibilité résident dans la certitude d'avoir toutes ses données nécessaires à jour, pour ensuite automatiser son processus administratif. S'il n'a pas de rendez-vous ou n'est pas éligible, le patient recevra un ticket qui le dirigera vers le service et les interlocuteurs adéquats.

#### Quel est l'objectif de l'outil ?

L'objectif de l'outil est de fluidifier le parcours du patient. La borne propose une animation en réalité augmentée pour que le patient puisse se repérer dans l'hôpital.

Nous avons également mis en place un hôte, présent tous les jours au niveau des bornes pour accompagner et guider les patients dans l'utilisation de celle-ci.

#### Quel bilan dressez-vous depuis la mise en place des bornes ?

On assiste à une évolution des applications médicales. La digitalisation des pratiques permet de renforcer la connexion entre les médecins, les laboratoires et les patients. Il y a une conduite du changement à assimiler, tant du côté du patient que du personnel médical.

La transition se fait progressivement mais sûrement car tout le monde constate que l'utilisation de ces bornes facilite le quotidien de chacun.

Le patient à jour valide sa venue en 3 minutes à la borne et se présente directement à son rendez-vous, plutôt que de faire la queue et de passer à un box administratif, pour une durée d'attente de 40 minutes.

#### Quelques chiffres clés pour illustrer l'intérêt des ces bornes ?

Hospicom nous permet de gérer plus de 50% des patients, ce qui correspond à environ 800 passages chaque jour aux bornes. Sur ces 800 passages, 40% sont éligibles, les dossiers sont alors créés directement par la borne et le patient peut se rendre à sa consultation.

L'outil permet également une économie de temps à hauteur de 3 à 4 ETP et permet au personnel d'accueil de gérer d'autres tâches tout en fluidifiant l'accueil des patients.

#### Cet outil va-t-il évoluer ?

Dans les mois à venir, nous souhaitons faire évoluer Hospicom pour permettre aux patients de régler leurs reliquats et de communiquer leurs sorties de séjour.

Stéphanie Carlier Debruères