
Juillet 2017

Direction de l'Offre de Soins
Pôle Performance et Investissements

Benchmark 2017 des Consultations Externes

Synthèse de la restitution régionale



ars
●● Agence Régionale de Santé
Auvergne-Rhône-Alpes

Enjeu essentiel de qualité des soins :

- Une activité peu reconnue au sein de l'hôpital, et qui concentre pourtant une part prépondérante du temps médical et de la file active,
- Préalable à l'hospitalisation programmée, elles représentent le mode d'entrée à privilégier car elles facilitent grandement l'organisation des séjours au sein de l'établissement,
- Elles sont trop souvent l'objet d'une mauvaise expérience pour les usagers (temps d'attente, ...).

Objectifs :

- Comparer les établissements de santé sur la synchronisation des temps entre médecins, paramédicaux et administratifs et identifier les leviers d'optimisation des plages de consultation, affinés au niveau de chaque spécialité ;

Mode opératoire :

- Un recueil de données par les établissements pendant 4 semaines sur une plateforme Web mise à disposition;
- Calendrier : une démarche menée sur le 1^{er} semestre 2017.



Axes d'analyses :

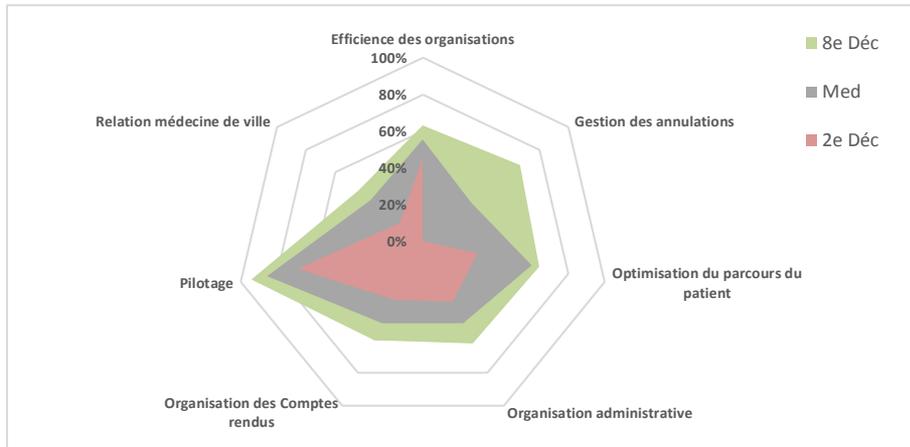
1. Auto-évaluation organisationnelle
2. Accueil des patients : délai de RDV
3. Profil des patients : caractéristiques de la population suivie
4. Lors de la venue des patients : Activité des consultations
5. Après la venue : délai de compte-rendu

Participation :

- 33 établissements
- 161 points de consultations
- ~ 130 000 consultations
- ... et près de 50 spécialités différentes

- **Une maturité relative**

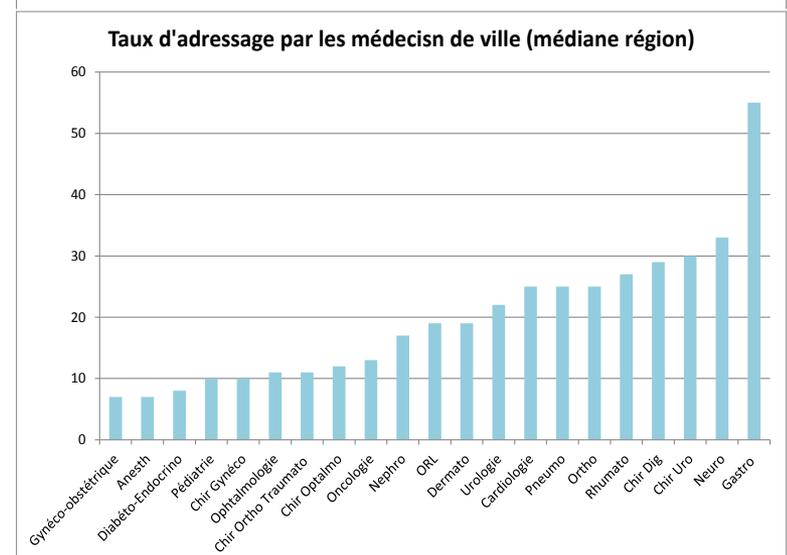
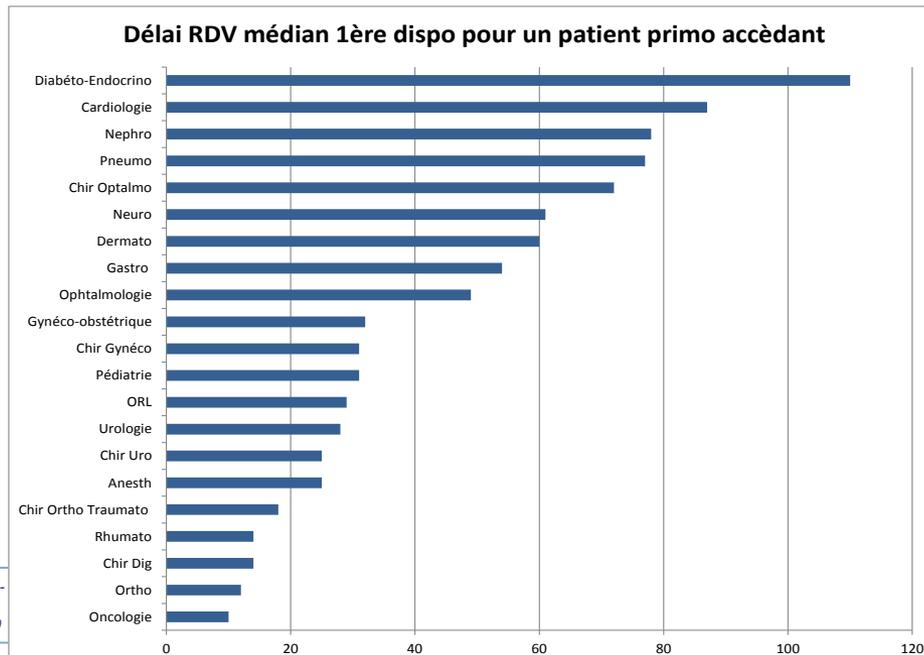
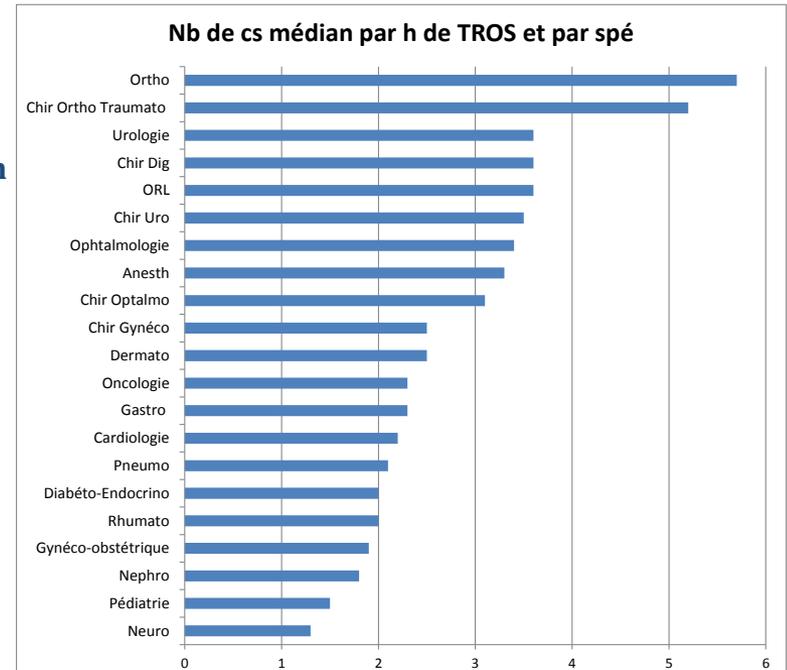
Auto Evaluation Point de consultations - Spécialité



Catégorie	Méd.
Pilotage	86%
Relation médecine de ville	36%
Efficience des organisations	56%
Gestion des annulations	33%
Optimisation du parcours du patient	60%
Organisation administrative	50%
Organisation des Comptes rendus	50%

- **Une fonction clinique qui n'est pas identifiée comme une priorité en termes d'organisation et comporte donc des marges de progrès considérables**
- **Un constat général : nécessité de décliner les analyses par spécialité pour être pertinent auprès des professionnels**

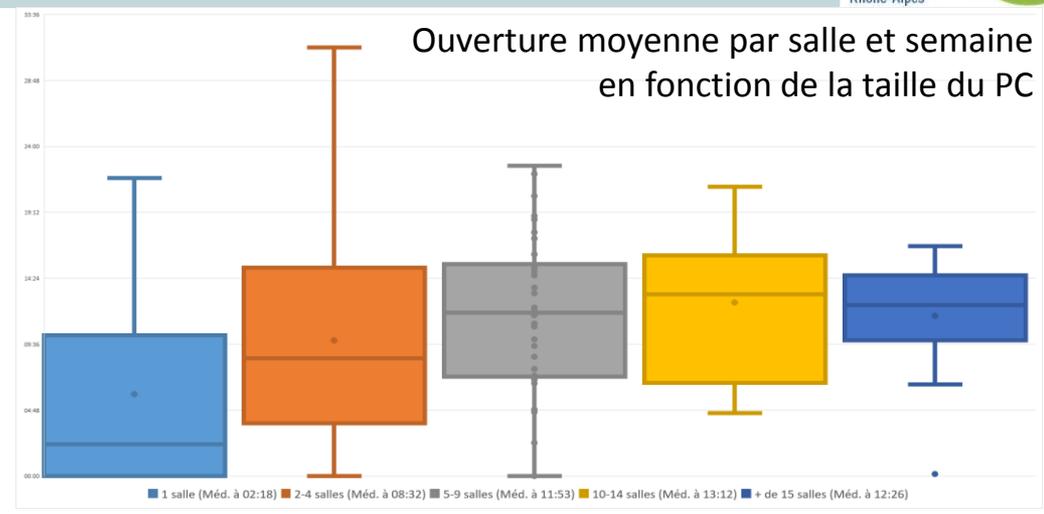
- **Calibrer l'organisation de son plateau de consultation en fonction des rythmes « standards » de consultation par spécialité**
 - Les durées de consultation vont de 1,3 venues/heure en neurologie à 8 venues/heure en orthopédie – ce qui suppose une gestion en flux tendus
 - L'analyse de la facturation permet d'identifier le case mix externe de l'établissement, par spécialité.
- **Connaître le profil de son établissement, spécialité par spécialité, en termes :**
 - d'adressage depuis la ville
 - délais de RDV



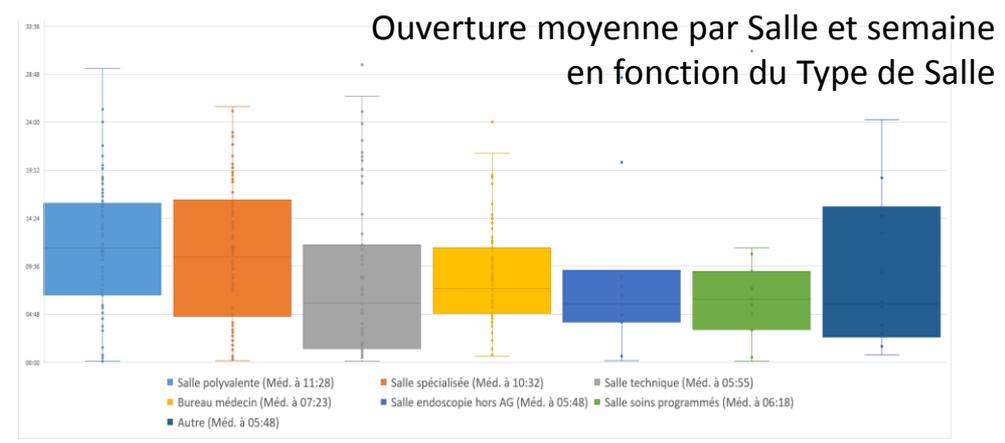
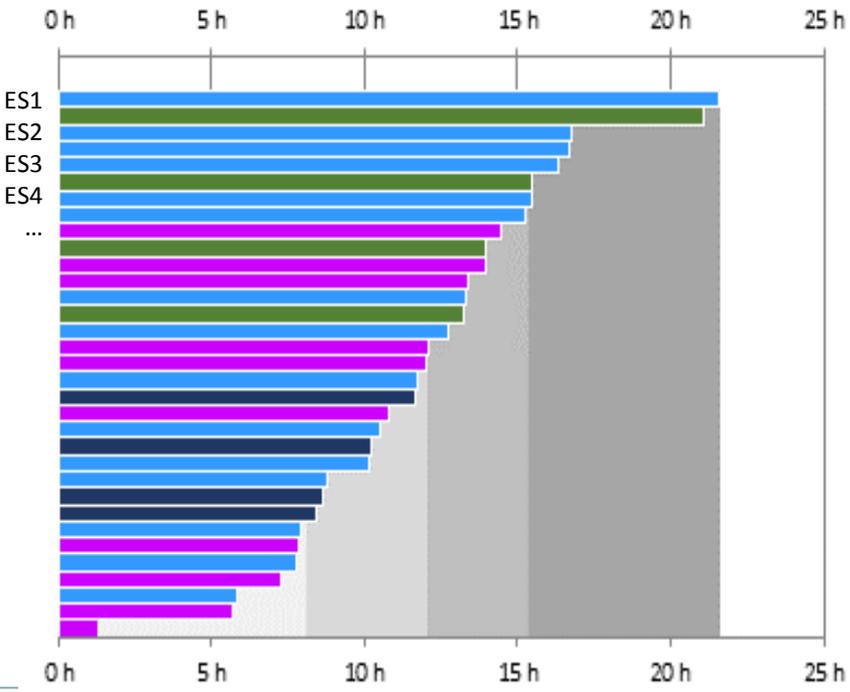
Utilisation des ressources : Ouverture moyenne par salle

Un niveau d'utilisation des salles qui reste modeste sur le panel => Durée moyenne d'ouverture hebdomadaire d'une salle polyvalente ou d'une salle spécialisée légèrement supérieure à 12h (moins de 3h par jour)

Une offre de salle variée entraînant des pratiques de consultations différentes



L'établissement disposant de points de consultations de plus de 5 salles concentrent un peu plus de vacations



Les salles dédiées aux consultations ont des niveaux d'occupation plus élevés que les bureaux des médecins mais l'écart n'est pas aussi important qu'on pourrait l'attendre

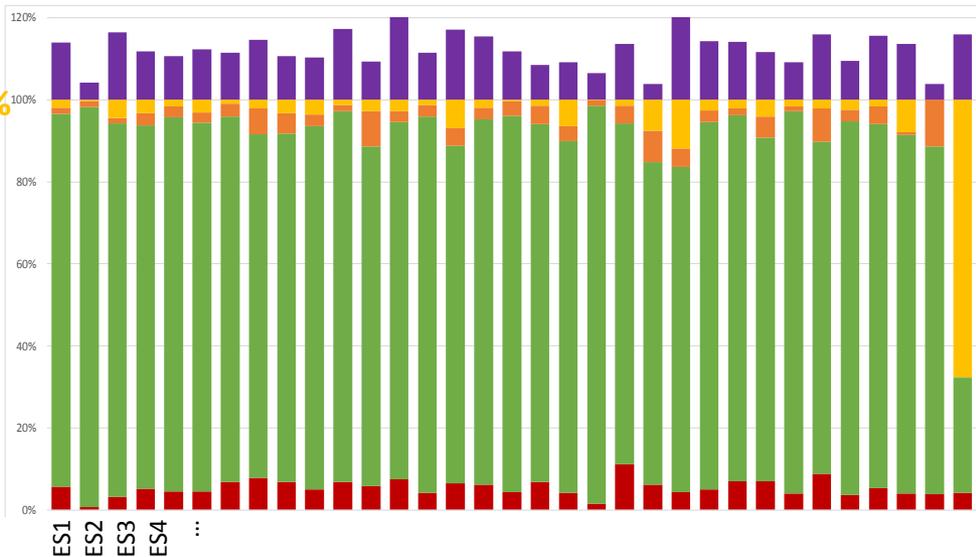
Occupation, Temps Non Utilisés et Débordement

Des vacations bien occupées mais dont les flux sont peu optimisés, avec une tendance à des vacations à dépasser les temps prévus et des démarrages tardifs...

- Médiane région :**
- Débordement : 10 %**
- Temps d'interruption : 2 %**
- Fin précoces : 5 %**

Occupation 87 %

Démarrage tardif : 5%



... alors que les ressources administratives et paramédicales sont, à l'échelle régionale, gérés sur des horaires fixes, différents des pics d'activité (en particulier en fin de journée).

Ressources Humaines - Semaine						
Plages	Ouv. Théorique (nombre de salles)	Ouv. Réelle (nombre de salles)	Nb patients	Présence acc. adm. (nombre)	Présence séc. méd. (nombre)	Présence IDE support (nombre)
6h-7h	2,0		1,3		1,5	1,5
7h-8h	14,0	7,6	28,0	7,0	17,4	50,6
8h-9h	509,9	386,6	1120,6	175,4	720,1	472,1
9h-10h	1792,9	1577,2	4082,0	255,8	1500,0	725,0
10h-11h	2058,6	1962,7	5004,5	296,6	1701,3	766,0
11h-12h	1889,7	1759,6	4767,4	297,6	1727,1	774,4
12h-13h	629,4	550,6	2394,4	244,4	1343,8	685,0
13h-14h	756,0	631,2	1748,6	245,6	1520,1	674,0
14h-15h	2151,9	1929,4	4676,7	280,6	1696,9	733,0
15h-16h	2170,5	2058,2	5172,7	262,8	1626,3	688,7
16h-17h	1528,7	1402,4	3942,2	182,3	1038,0	473,2
17h-18h	577,5	511,2	1843,8	86,4	296,1	248,8
18h-19h	97,7	83,5	472,0	7,5	31,8	76,5
19h-20h	7,4	6,8	82,8		10,0	4,8

Globalement, 1 secrétaire par salle ouverte mais une amplitude importante, allant de 1 à 6 consultations / heure de secrétariat.

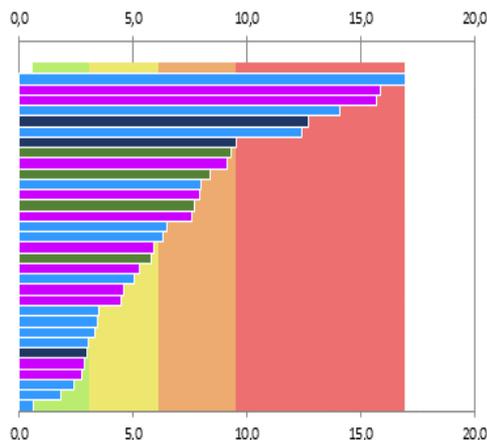
Par ailleurs, en tendance régionale la plage normale de travail se termine avant que la majorité des patients aient terminé leur prise en charge – cf. ci-contre

Idem pour les IDE

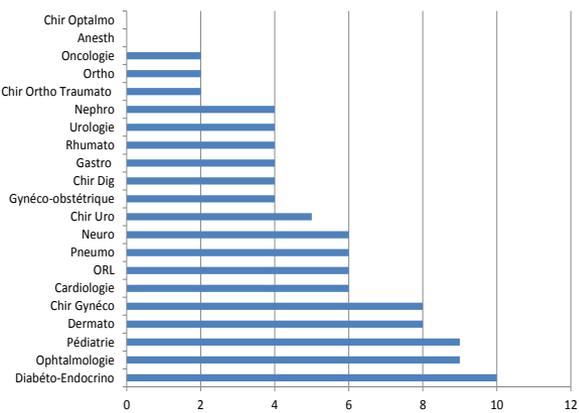
Délai moyen d'envoi du compte-rendu en jours

Le délai de remise de CR est peu sensible à la spécialité des vacations mais semble plutôt dépendant des pratiques au sein des établissements (Pour toutes les spécialités (hors Ortho plus rapide), la médiane régionale se situe entre 5 et 10 jours).

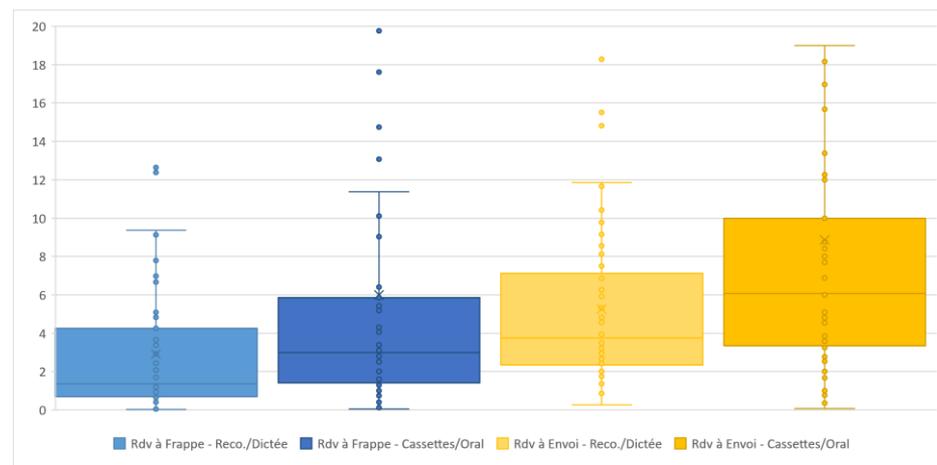
UNE FORTE DISPARITE SELON LES ES



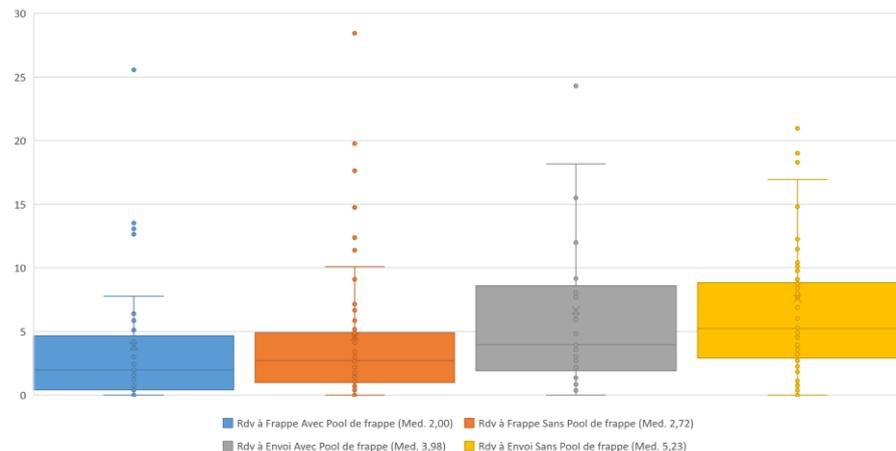
Délai moyen médian de frappe de CR (région)



UNE DISPARITÉS ÉGALEMENT SELON LES SPÉCIALITÉS, POUVANT SE JUSTIFIER LORSQUE LES VACATIONS SONT ORGANISÉES À UN RYTHME HEBDOMADAIRE (REPORT DE LA VALIDATION DU CR À LA SEMAINE SUIVANTE)



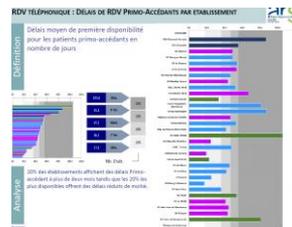
L'UTILISATION DE LA RECONNAISSANCE VOCALE REDUIT LES DÉLAIS DE PRODUCTION DES CR DE L'ORDRE DE 2 JOURS



LES ES ORGANISÉS EN POOLS DE FRAPPE ONT DES DÉLAIS DE PRODUCTION DES CR PLUS COURTS (DE L'ORDRE DE 30%)

=> Une synthèse régionale qui se focalise sur la mise en évidence des diversités, des fiches individuelles qui permettent de positionner son établissement

Synthèse régionale avec la comparaison de tous les ES entre eux



Liste de tous les ES, avec leur résultat par indicateur rapporté aux médianes

Fiches Etablissement



Synthèse des indicateurs de l'ensemble des points de consultations de l'établissement ayant participé à la démarche.

1 fiche de restitution établissement

Fiches Point de consultations (PC)



Indicateurs du point de consultations participant à la démarche, toutes spécialités confondues (point de consultations multi spécialités)

1 fiche de restitution par point de consultations participant à la démarche

Fiches spécialités au sein du PC



Indicateurs de la spécialité du points de consultations
Dialogue avec chaque praticien sur son périmètre, sur l'occupation de ses vacances



Etablissement

Global Région

Synthèse par spécialité (Top 20 des spécialités pendant la période de recueil, PC participant au benchmark uniquement)

Indicateurs	Gynéco-Obst	Ophthalm	Cardio	Chir Ortho Traumat	Anesth	ORL	Pneumo	Pédiatrie	Chir Dig	Gastro	Dermato	Rhumato	Diabéto-Endocrin	Neurologie	Chir Uro	Ortho	Uro	Oncologie	Chir Gynéco	Chir Ophthalm	Néphro
Délais de RDV - Vacances publiques (jours)																					
Délais 1ère dispo (hors patients primo)	45	88	94	22	24	37	77	48	19	47	104	65	118	90	35	20	43	49	67	78	109
Délais médian 1ère dispo (hors patients primo, région)	41	49	98	20	24	27	78	48	15	52	67	66	118	64	29	19	38	45	39	53	113
Délais 1ère dispo (patients primo)	43	68	83	19	27	36	84	40	18	64	106	105	100	70	30	16	31	20	32	148	79
Délais médian 1ère dispo (primo, région)	32	49	87	18	25	29	77	31	14	54	60	74	110	61	25	12	28	10	31	72	78
Profil des consultants (consultations publiques)																					
Tx de primo dans la spécialité	17%	25%	34%	28%	68%	37%	28%	19%	33%	37%	29%	28%	22%	35%	28%	9%	12%	12%	18%	16%	18%
Tx de primo dans la spécialité (région)	19%	31%	31%	25%	61%	35%	27%	18%	33%	45%	38%	29%	18%	33%	30%	12%	23%	16%	23%	16%	21%
Tx d'adressage par les médecins de ville	8%	8%	30%	17%	6%	26%	19%	12%	33%	54%	26%	24%	8%	38%	27%	4%	10%	28%	2%	4%	18%
Tx d'adressage par les médecins de ville (région)	7%	11%	25%	11%	7%	19%	25%	10%	29%	55%	19%	27%	8%	33%	30%	25%	22%	13%	10%	12%	17%
Activité (occupation et débordement hors vacances dédiées aux consultations sauvages)																					
Nombre de consultations réalisées	22078	13415	11297	9360	9138	6543	4343	4240	4088	3203	3140	3000	2917	2740	2446	2373	2199	2033	1789	1750	1269
Tx d'occupation des vacances (cible 85%)	87,5%	90,3%	85,5%	85,1%	90,7%	87,6%	83,1%	81,3%	85,0%	82,3%	90,6%	93,4%	90,1%	82,5%	88,3%	78,3%	93,4%	85,3%	84,8%	80,9%	87,1%
Tx de débordement (cible 10%)	12,6%	14,4%	14,9%	16,5%	12,4%	13,0%	10,8%	9,5%	12,0%	15,2%	16,8%	11,0%	8,3%	8,2%	18,1%	27,8%	17,7%	13,2%	11,0%	10,1%	8,6%
Tx de consultations ajoutées	6%	12%	8%	3%	3%	7%	8%	3%	3%	4%	9%	1%	3%	5%	2%	6%	3%	2%	4%	5%	1%
Nb de CS médian par h de TROS et par spécialité	1,9	3,4	2,2	5,2	3,3	3,6	2,1	1,5	3,6	2,3	2,5	2,0	2,0	1,3	3,5	5,7	3,6	2,3	2,5	3,1	1,8
Nb de CS médian par h de TROS et par spécialité (région)	1,9	3,4	2,2	5,2	3,3	3,6	2,1	1,5	3,6	2,3	2,5	2,0	2,0	1,3	3,5	5,7	3,6	2,3	2,5	3,1	1,8
Tx d'utilisation non prog (Tx de Cs sauvages)	2%	0%	4%	1%	1%	2%	3%	4%	1%	6%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	0%	1%	6%	0%	3%
Comptes rendus (jours)																					
Délai moyen de frappe de CR	4	5	6	2	0	7	3	7	4	5	9	4	7	3	2	1	4	2	5	0	3
Délai moyen médian de frappe de CR (région)	3	5	2	0	0	1	2	3	1	1	4	2	3	3	1	1	2	1	5	0	3
Délai moyen d'envoi de CR	6	9	9	4	0	10	6	11	6	8	13	8	10	6	5	3	7	5	9	0	7
Délai moyen médian d'envoi de CR (région)	4	9	6	2	0	6	6	9	4	4	8	4	10	6	5	2	4	2	8	0	4
Tx de CR frappé le jour-même	48%	32%	31%	68%	100%	26%	18%	28%	44%	28%	31%	23%	9%	17%	49%	73%	36%	40%	25%	91%	22%
Tx de CR envoyé le jour-même	20%	19%	13%	32%	60%	12%	4%	7%	14%	4%	3%	11%	1%	12%	2%	17%	22%	2%		91%	5%
Tx de CR non envoyé pendant la période du benchmark	3%	19%	5%	9%		6%	10%	11%	3%	0%	1%	2%	1%	0%	7%	0%	4%	2%			