

# Quand l'hôpital s'ouvre aux médecins de ville

Si l'amélioration de la coordination hôpital-ville est l'un des objectifs majeurs de la loi HPST, certains établissements ont pris les devants. Dans le cadre de son projet d'établissement 2007-2011, le centre hospitalier Loire Vendée Océan a souhaité multiplier les échanges avec les libéraux. Enquêtes de satisfaction, sessions de formation communes, portail ville-hôpital, télémédecine : le point avec Pierre Vollot, son directeur.

## Dans quel cadre s'inscrit votre démarche de rapprochement avec les médecins de ville ?

P.V. : Notre établissement, réparti sur deux sites à Challans (Vendée) et Machecoul (Loire-Atlantique), dessert un territoire de 110 000 habitants environ, auxquels il faut ajouter plus de 300 000 vacanciers pendant l'été. La population augmente fortement sur le littoral, avec de nombreuses installations de retraités. Si le nombre de généralistes est encore satisfaisant, la densité de spécialistes est trois à quatre fois inférieure à la moyenne nationale. L'hôpital étant un maillon de cette offre de soins, nous souhaitons travailler plus étroitement et en meilleure intelligence avec les libéraux. Deux enquêtes de satisfaction menées auprès d'eux, en 2008 et en juin 2010, ont contribué à une prise de conscience des attentes et des contraintes de chacun. Une session de formation médicale continue (FMC) commune aux hospitaliers et aux médecins de ville, organisée chaque année au sein de l'établissement (la prochaine, en mars 2012, sera consacrée à la prise en charge gériatrique), permet aussi une compréhension réciproque et une discussion élargie sur la coopération. Ce dialogue régulier est la base des initiatives concrètes que nous déployons.

Propos  
recueillis par  
**Catherine Holué**

## Les délais de rendez-vous trop longs et l'adressage hasardeux des patients, notamment âgés, sont des problématiques régulièrement soulevées par les libéraux. Que mettez-vous en œuvre pour les améliorer ?

Concernant les délais de rendez-vous, la réponse dépend des spécialités. En diabétologie par exemple, nous allons pouvoir augmenter nos plages de consultation, et un hôpital de jour a été inauguré en avril dernier sur le site de Challans. En psychiatrie en revanche, on ne peut pas faire de miracle, car l'offre est très insuffisante avec cinq praticiens à l'hôpital, et une seule psychiatre libérale à temps partiel pour l'ensemble du territoire. Nous promouvons donc des réponses de premier niveau au sein des centres médico-psychologiques (CMP), avec une délégation de tâches à des infirmières.

S'agissant de la prise en charge des personnes âgées, il faut, il est vrai, diminuer les passages aux urgences. Nos consultations d'évaluation et notre hôpital de jour gériatriques connaissent une hausse d'activité très forte : ils permettent de dépister les personnes fragiles, de travailler sur les notions d'équilibre pour éviter des chutes, d'adapter les traitements médicamenteux. Certains généralistes nous

envoient leurs patients âgés, d'autres ne le souhaitent pas ou ne connaissent pas cette possibilité. La création toute récente d'un réseau de santé gériatrique regroupant les trois centres locaux d'information et de coordination (CLIC) du territoire, baptisé « RESPA de la Loire à la Vie », doit aussi améliorer la coordination entre les libéraux et l'hôpital. Par ailleurs, nous souhaitons faciliter les admissions directes en service de médecine gériatrique : c'est déjà le cas pour plus de 50 % des admissions à Machecoul, cela devra l'être aussi pour les dix lits de gériatrie qui vont ouvrir en



## Pierre Vollot en quelques dates

**1959** : naissance à Chamonix

**1980** : diplômé de l'Institut d'études politiques de Paris (section service public)

**1983** : diplômé de l'École nationale de santé publique (section administration hospitalière)

**Depuis septembre 2000** : directeur du centre hospitalier Loire Vendée Océan, deux sites (Challans [85] et Machecoul [44]), 660 lits et 93 places.

2012 à Challans. Reste à en informer les généralistes.

### Comment informer les médecins de ville de ces possibilités, et leur permettre d'entrer en contact avec leurs confrères hospitaliers ?

À la suite de la première enquête de satisfaction qui faisait ressortir ce besoin, nous avons doté chacun de nos praticiens d'un téléphone portatif avec un numéro dédié de sorte qu'il soit joignable plus facilement, quand il le peut et s'il le souhaite bien sûr. Un annuaire avec tous ces numéros est diffusé chaque année aux pharmacies, infirmiers et médecins libéraux du territoire. Un journal présentant les nouveautés, les arrivées et les départs de médecins est également envoyé par la Poste, deux ou trois fois par an, à ces mêmes libéraux. Tiré à mille exemplaires, il s'appelle *Hospi'Ville*.

### Les médecins libéraux, qui doivent souvent attendre plusieurs semaines pour recevoir un compte rendu d'hospitalisation, ont aussi besoin d'un meilleur retour d'information sur leurs patients.

Effectivement, c'est pourquoi nous introduisons la reconnaissance vocale et la dictée numérique dans les secrétariats pour accélérer la rédaction des comptes-rendus. Mais avant tout, nous avons créé à partir de notre site Internet\* le portail Horizon Ville Hôpital. Ce projet d'ouverture aux médecins libéraux de notre système d'information hospitalier a été lancé en 2007, et expérimenté avec quelques médecins. Généralisé en octobre 2010, le portail contient les dossiers de tous les patients qui ont donné leur consentement par écrit. Ces dossiers sont alimentés automatiquement par les différents comptes rendus, courriers, ordonnances de sortie et données biologiques produits par l'hôpital, à l'exclusion des données psychiatriques et d'examen sensibles (VIH, hépatite B). Les médecins libéraux désignés par les patients s'inscrivent sur le portail avec leur carte de professionnel de santé (CPS), et accèdent ensuite aux dossiers avec un code d'accès. À ce jour,

6 000 consentements de patients ont été recueillis, et une cinquantaine de médecins libéraux du territoire accèdent au portail plus ou moins régulièrement (voir ci-dessous le témoignage du Dr William Guillotin).

## Les médecins libéraux peuvent accéder, sur Internet, aux comptes rendus, courriers, ordonnances de sortie et données biologiques produits par l'hôpital

Au printemps prochain, il va devenir plus interactif, avec une messagerie et un module de demande de rendez-vous.

Ce portail préfigure donc le dossier médical personnel (DMP), que nous allons d'ailleurs expérimenter en 2012 à la suite de notre réponse à l'appel à projets lancé par l'agence régionale de santé [ARS]. Mais il est plus riche !

### Vous avez par ailleurs des projets de télémédecine permettant de collaborer avec les libéraux, quels sont-ils ?

Nous attendons en décembre une réponse positive de l'ARS concernant notre projet médical de téléconsultations gériatriques avec les hôpitaux locaux de Noirmoutier et de l'île d'Yeu, que font vivre les généralistes, et avec l'EHPAD de Commequiers. Des patients âgés, éloignés et peu mobiles, accompagnés d'une assistante de télémédecine, bénéficieront ainsi de consultations à distance assurées par un gériatre de l'hôpital. Si le dispositif est concluant, nous l'étendrons à d'autres disciplines : notre hôpital de jour en diabétologie pourrait transmettre par télémédecine les fonds d'œil de nos patients au cabinet d'ophtalmologie libéral, avec lequel nous travaillons déjà. Les patients n'auraient plus à se déplacer. <sup>4622</sup> ■

\*. www.ch-lvo.fr

## Dr William Guillotin : « Rompre l'isolement par tous les moyens »

Installé dans un cabinet de groupe sur l'île de Noirmoutier, ce généraliste est l'un des premiers utilisateurs du portail Horizon Ville Hôpital mis en place par le centre hospitalier Loire Vendée Océan. « Sur la soixantaine de dossiers patients qui me concernent sur ce portail, je surveille plus précisément cinq ou six d'entre eux », indique-t-il. Avec un objectif : être mieux informé et plus rapidement. « Au lieu de recevoir un compte rendu d'hospitalisation par courrier trois semaines après la sortie du patient (ou l'annonce d'un décès presque un mois après celui !), je peux être réactif et anticiper la suite de la prise en charge », explique-t-il. Désormais, le Dr Guillotin a une idée précise des améliorations à apporter au système : la réduction

du délai d'activation des dossiers sur le portail, l'affichage des derniers dossiers en premier (et non plus par ordre alphabétique), l'accès à l'état de disponibilité des lits hospitaliers « pour améliorer l'adressage de mes patients », et la création d'une messagerie sécurisée. « Aujourd'hui, on fait des rallyes téléphoniques pour trouver un cardiologue, et si c'est urgent on nous dit d'envoyer nos patients aux urgences, où tous les examens sont refaits. J'attends avec impatience cette messagerie qui me permettra de consulter directement le spécialiste, en copiant-collant les éléments de mon dossier ! » Pour ce Parisien d'origine, venu exercer sur l'île vendéenne pour la qualité de vie mais qui n'en

profite plus, car « trop occupé », les nouvelles technologies de communication sont un des moyens pour rompre l'isolement et gagner du temps. Il reçoit les résultats des analyses biologiques prescrites le jour même par Internet (système Planet Santé), utilise son iPad pour se connecter à son cabinet quand il est en visite chez un patient non mobile, s'approprie à expérimenter les téléconsultations gériatriques avec le centre hospitalier, attend « de pied ferme » le DMP... L'exercice collaboratif est une autre clé : son cabinet de groupe est « en discussion très avancée » avec le maire de Noirmoutier-en-l'Île, Noël Faucher, pour la création d'un pôle de santé pluridisciplinaire.

