

ON EN REPARLE

On n'attend plus aux guichets

La nouvelle organisation de l'accueil de l'hôpital porte ses fruits. On n'attend plus que cinq minutes devant les guichets alors que l'activité est en hausse.

Pascal Rouchaud

pascale.rouchaud@centrefrance.com

Elles le constatent tous les jours depuis le 9 septembre. On n'attend plus devant leurs guichets installés dans le hall de l'hôpital de Dreux. « C'est fluide, rapide. On a même le temps d'échanger quelques mots avec les patients », rapportent Maryline, Nadine et Julie, chargées de l'accueil des patients qui viennent en consultation externe au centre hospitalier. « Tout le monde y gagne, les patients sont moins stressés, et nous aussi ».

Moins stressés

Ce gain de temps est le résultat d'une nouvelle organisation du service d'accueil consultation voulue par Nathalie Aubry, responsable des admissions et validée par la direction de l'hôpital (voir notre édition du 19 juillet et sur lecho.republicain.fr).

« Les patients attendaient 20, 30 et même 45



ÉQUIPE. Les chargées de l'accueil et leurs collègues qui préparent les données sont fières d'améliorer le confort des patients et donc l'image de l'hôpital.

minutes devant nos guichets pour se faire enregistrer », se souvient Nathalie Aubry.

Les chargées d'accueil faisaient tout : elles vérifiaient le numéro de sécurité sociale, mutuelle, coordonnées des patients « ce qui prenait un temps considérable ».

Ce travail de vérification est aujourd'hui réalisé par Mina, Béatrice et Maryse, trois agents en reclasse-

ment, souvent aidées par deux autres personnes. Ce sont elles qui se chargent de toutes ces données la veille ou l'avant-veille des rendez-vous des patients. Elles signalent les changements et les incertitudes à leurs collègues des guichets.

Lorsque le patient se présente à l'accueil, il n'y a plus qu'à noter les changements. « Tout est fait en

à peine deux minutes ».

Le temps d'attente au guichet est aujourd'hui en moyenne de 5 minutes. « Une enquête réalisée auprès des patients en septembre montre qu'ils sont satisfaits », note Nathalie Aubry. « Nous aussi, parce que les gens ont moins attendu alors que l'activité des consultations externes a augmenté de 3 % par rapport à septembre 2018. » ■