Point d'étape sur la réorganisation des CS ORL H24

Hôpital Lariboisière – Fernand-Widal
Juillet 2025

JUILLET 2025

Hôpital Lariboisière
Fernand-Widal
AP-HP

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

1

Rappel de l'organisation prévue en phase intermédiaire

PRINCIPE DE LA PHASE INTERMÉDIAIRE : LA COMMUNICATION

- La communication « grand public » constitue un élément indispensable : communication volontairement plus ferme que la réalité des mesures prises (objectif : modifier les comportements des patients et des adresseurs)
- La communication « professionnels de santé » est également majeure et permet de maintenir l'accès à un avis spécialisé de recours
- La CS ORL en transition accompagne la réorganisation en communiquant auprès des patients se présentant sur la fermeture prochaine de l'accueil sans rdv

Depuis le 5 mai en phase intermédiaire

Feuille de route

- Affichage dans les locaux de l'annonce de la fermeture et information donnée aux patients. Retrait signalétique inadaptée.
- Maintien de la prise en charge dans les locaux
- Ré-orientation vers le CMA (centre médical d'appui) des patients éligibles (relevant de la médecine générale) : après entretien IDE et visa médical préalable . Montée en charge capacités accueil CMA (cible : 22 patients / jour)
-
- Reporting quotidien et points de rendez-vous hebdomadaires avec les référents
- Selon l'évolution constatée : est envisagée la fermeture de l'accueil en journée à compter de début septembre. Date à confirmer selon évolution des flux.

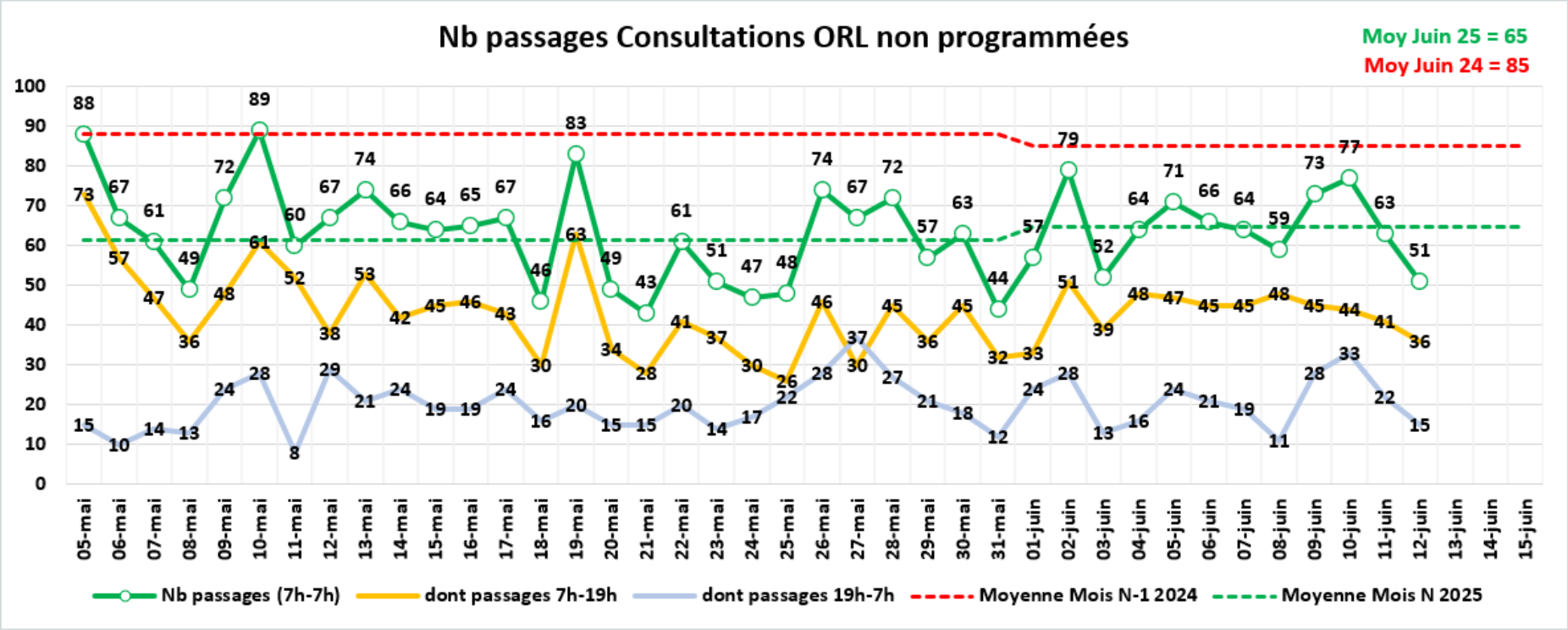
2

Evaluation des résultats obtenus sur 1 mois (mai - juin 2025)

2.1

Reporting et flux patients

Évolution des flux quotidiens en CS ORL – point à 6 semaines



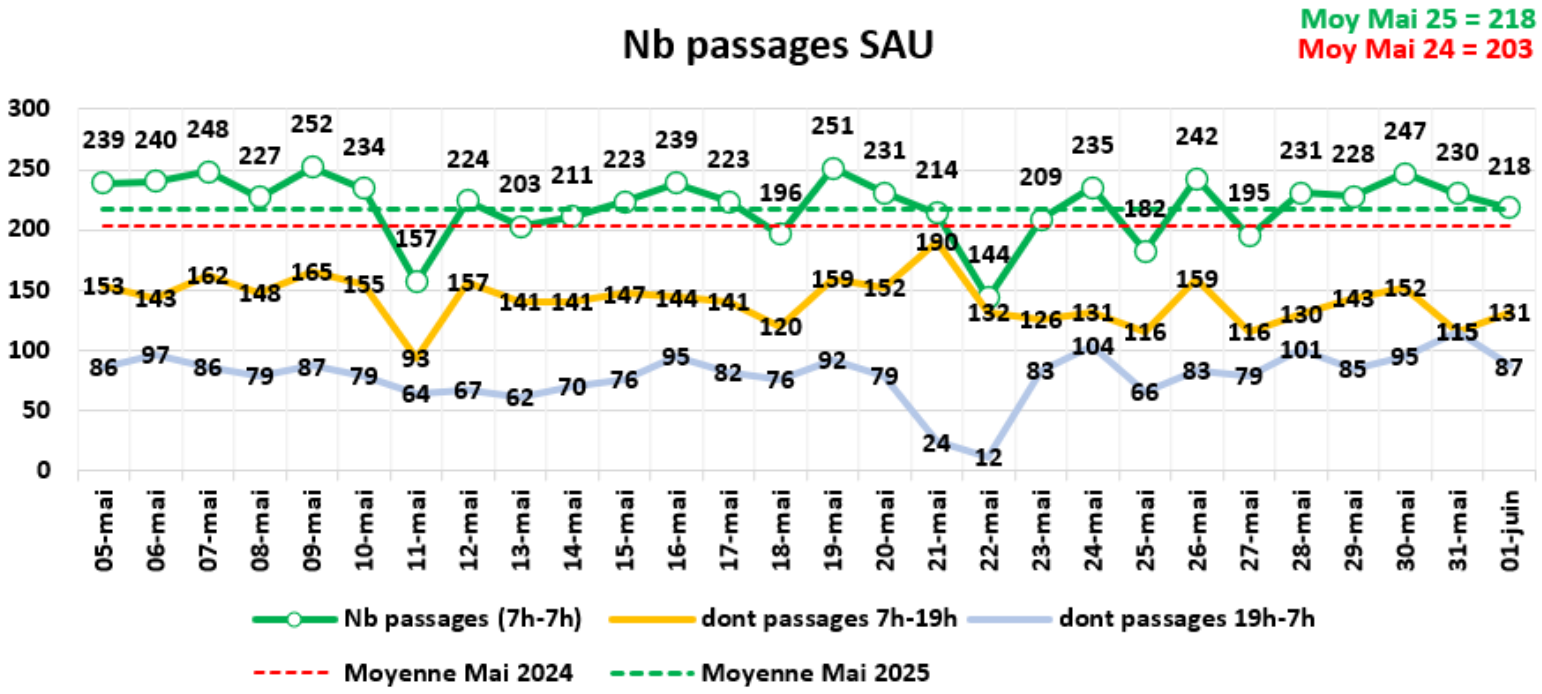
En synthèse : une baisse de 30 % de fréquentation
Moyenne mai 2024 : 88 passages / jour
Moyenne mai 2025 : 61 passages /jour

Exemple de semaine type (sur 10 jours glissant)

ORL	Moy Mai 2024	Samedi 17-mai	Dimanche 18-mai	Lundi 19-mai	Mardi 20-mai	Mercredi 21-mai	Jeudi 22-mai	Vendredi 23-mai	Samedi 24-mai	Dimanche 25-mai
Nb passages (7h-7h)	*88*	**67**	**46**	**83**	**49**	**43**	**61**	**51**	**47**	**48**
dont passages 7h-19h		**43**	**30**	**63**	**34**	**28**	**41**	**37**	**30**	**26**
dont passages 19h-7h		**24**	**16**	**20**	**15**	**15**	**20**	**14**	**17**	**22**
Moy passages / jour de semaine 2024		*89*	*77*	*92*	*82*	*82*	*84*	*86*	*89*	*77*
Nb patients se présentant avec courrier d'adressage		3	2	5	8	14	5	5	2	5
Nb réorientations vers CMA		0	0	2	2	2	5	1	0	0
Nb réorientations par le SAU		8	9	3	3	1	1	4	6	1
Nb d'adressage par d'autres établissements		1	3	2	8	6	2	1	1	2
Refus d'orientations CMA		0	0	1	2	2	0	0	0	0
Nb IDE 7h-19h		2	1	2	2	2	2	2	2	1
Nb IDE 19h-7h		1	1	1	1	1	1	1	1	1

<u>Commentaires :</u>
Concernant les flux : des « pics » fréquents le lundi
Ré-adressages vers CMA : perfectible

Évolution des flux quotidiens au SAU



En synthèse : une hausse de 7 %
Moyenne mai 2024 : 203 passages / jour
Moyenne mai 2025 : 218 passages /jour

Exemple de semaine type (sur 10 jours glissant)

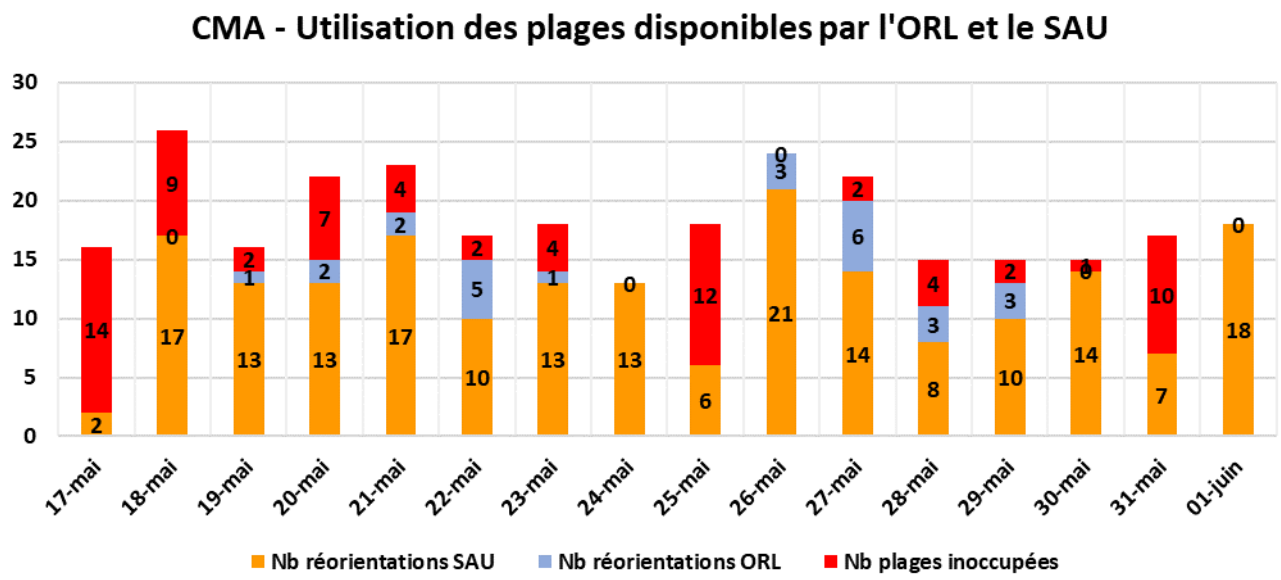
SAU	Moy Mai 2024	Samedi 17-mai	Dimanche 18-mai	Lundi 19-mai	Mardi 20-mai	Mercredi 21-mai	Jeudi 22-mai	Vendredi 23-mai	Samedi 24-mai	Dimanche 25-mai
Nb passages (7h-7h)	*203*	**223**	**196**	**251**	**231**	**214**	**144**	**209**	**235**	**182**
dont passages 7h-19h		**141**	**120**	**159**	**152**	**190**	**132**	**126**	**131**	**116**
dont passages 19h-7h		**82**	**76**	**92**	**79**	**24**	**12**	**83**	**104**	**66**
Moy passages / jour de semaine 2024		*195*	*175*	*212*	*199*	*197*	*202*	*197*	*195*	*175*
Délai avant IOA	*00:20*	00:19	00:16	00:17	00:31	00:16	00:21	00:21	00:14	00:14
Délai 1er contact médical	*02:47*	02:13	01:53	01:50	02:09	01:56	01:19	01:53	02:24	03:05
Tx ultra court	*7,5%*	11,2%	5,7%	8,8%	8,2%	7,1%	5,7%	6,7%	8,5%	8,2%
Tx court	*55,2%*	46%	53,40%	56,6%	51,6%	52,4%	57,4%	48,3%	55%	56,60%
Nb IAO jour		3	3	3	3	3	3	3	3	3

Commentaires :

Une activité importante au SAU, source de tensions , mais qui ne s'explique pas uniquement par la réorganisation de l'ORL

Une maquette PNM (IAO) respectée

Activité du CMA : des engagements respectés



CMA	Moy Avr 2025	Samedi 17-mai	Dimanche 18-mai	Lundi 19-mai	Mardi 20-mai	Mercredi 21-mai	Jeudi 22-mai	Vendredi 23-mai	Samedi 24-mai	Dimanche 25-mai
Nb plages dispos pour LRB	*17,9*	16	26	16	22	23	17	18	13	18
Moy plages offertes / jour de semaine Avr 25		*17*	*17*	*22*	*19*	*17*	*15*	*16*	*17*	*17*
Nb réorientations SAU	*9,59*	2	17	13	13	17	10	13	13	6
Nb réorientations ORL			0	1	2	2	5	1		
Nb plages inoccupées		14	9	2	7	4	2	4	0	12
Tx d'utilisation des plages disponibles	*54%*	13%	65%	88%	68%	83%	88%	78%	100%	33%
Nb médecins		1	2	2	2	2	2	2	1	1

HÔPITAUX DE PARIS

2.2

Évaluation qualitative

ACTIONS RÉALISÉES

- *Reporting* quotidien et transparence totale des données (DOP)

- Réunion de suivi hebdomadaire puis tous les 15 jours (Teams) avec l'ensemble des référents médicaux et cadres des services SAU, ORL, CMA, DSAP, DOP, direction de site. Permet de suivre les actions engagées et leurs effets de ré ajuster au plus près les points qui méritent de l'être

- Mise en place d'un questionnaire administré aux patients (depuis la salle d'attente ORL)

Communication

- Suivi des EI (OSIRIS) : nombreux OSIRIS avaient été réalisés les mois derniers, il a été relevé depuis le 02 mai 3 OSIRIS :

Un OSIRIS (05/05) réalisé par l'ORL : difficulté avec un patient adressé par Versailles, qui était par ailleurs établissement de GG ORL ce jour là

Un OSIRIS (31/05) réalisé par le SAU : retentissement sur équipe SAU pour la prise en charge d'un patient adressé par Hôpital Américain (ne relevant pas de la GG)

Un OSIRIS (03/06) réalisé par l'ORL : agressivité d'un patient qui ne comprend pas la réorganisation en cours.

Questionnaire
JVSC

Consultations pour motif ORL à l'Hôpital Lariboisière

Afin de mieux pouvoir répondre aux besoins des patients consultants dans notre service, merci de consacrer quelques minutes au questionnaire ci-dessous, puis de le remettre à l'infirmier(ère) lors de la consultation.

Question 1 - Qu'est-ce qui vous a amené à consulter à l'Hôpital Lariboisière plutôt qu'ailleurs ? (ne cocher qu'une seule case)

A. J'ai été orienté par un professionnel de santé : si oui, lequel ?

- ❑ 1. Mon médecin traitant ou un médecin généraliste
- ❑ 2. Un médecin spécialiste : quelle spécialité ?
  ……
  ……
- ❑ 3. Un service d'urgence autre que celui de Lariboisière : lequel ?
  ……
  ……
- ❑ 4. Après contact téléphonique au SAMU, au SAS ou aux pompiers
- ❑ 5. Autre: préciser:
  ……
  ……
- ❑ **B. Je me suis renseigné sur internet ou par téléphone**
  Site internet ou organisme appelé:
  ……
  ……
- ❑ **C. Je viens sur les conseils d'un proche**
- ❑ **D. Je connaissais déjà les consultations ORL de l'Hôpital Lariboisière**

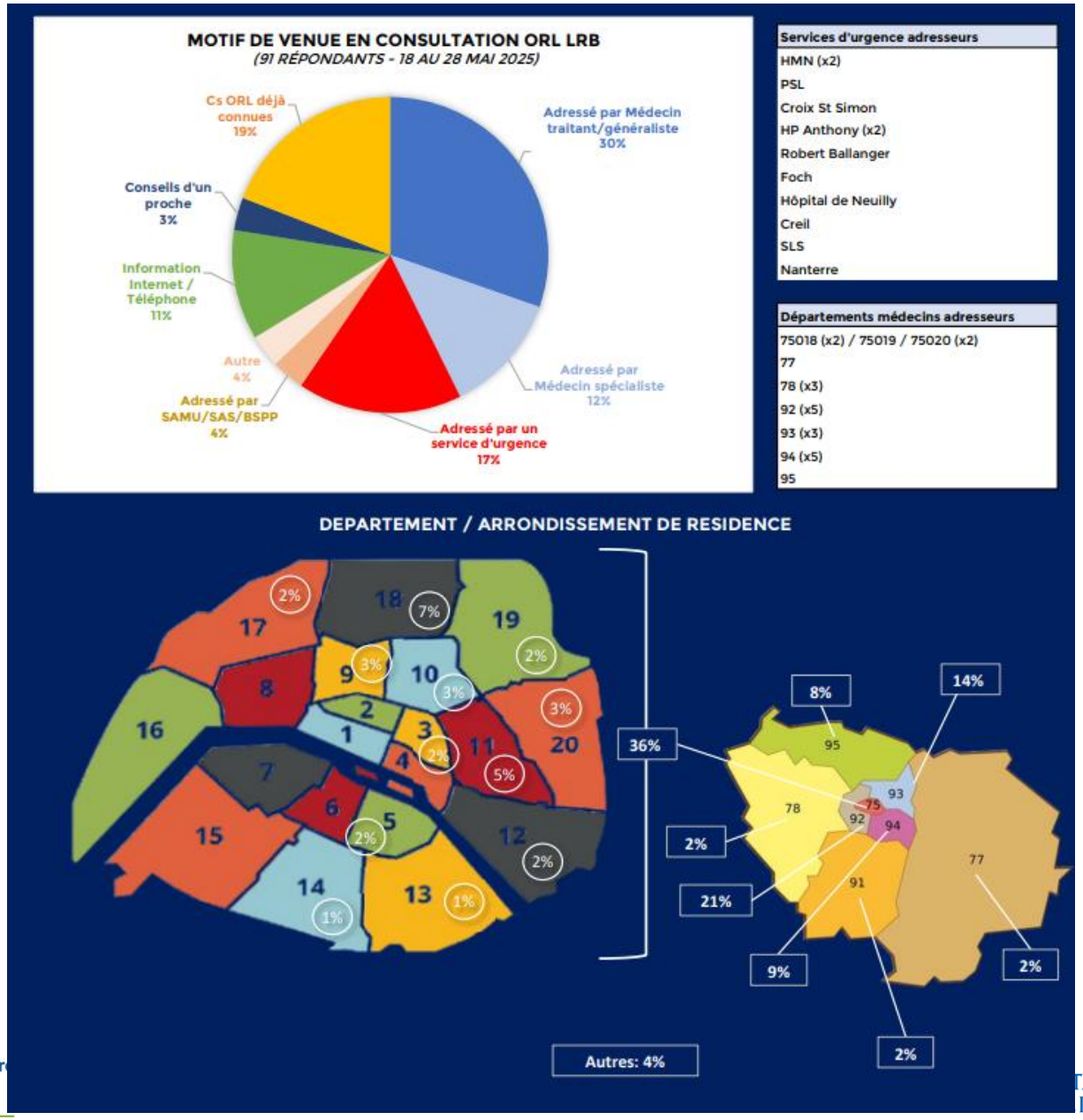
Question 2 – Par quels moyens êtes-vous venu à Lariboisière ?

- ❑ Par mes propres moyens
- ❑ Avec la Brigade des Sapeurs Pompiers de Paris
- ❑ En ambulance

Question 3 - Le code postal de votre lieu de résidence :

……
……

1ers résultats



2.2

Communication

ACTIONS RÉALISÉES

Communication

En interne :

- Diffusion générale INFO LARIBOISIERE et 7 jours AP HP
- Installation de *kakemonos*, retrait de panneaux « urgences », diffusion flyers (*flyer* professionnels / *flyer* patients)

En externe :

- Diffusion à nos partenaires et réseaux : CPTS, réseau ORL, associations, congrès
- Relais à tous les chefs de service de site avec SAU (DST AP HP)
- Relais à toutes les structures IDF (Observatoire des soins non programmés, ARS)

Ces actions de communication seront renouvelées dans les semaines à venir

FERMETURE DES URGENCES ORL DE L'HÔPITAL LARIBOISIÈRE AP-HP FIN DE L'ACCUEIL 24H/24 SANS RDV À PARTIR DU 5 MAI 2025 À 8H

À COMPTER DE CETTE DATE, EN CAS D'URGENCE, UN AVIS MÉDICAL SERA NÉCESSAIRE AVANT DE VOUS RENDRE À L'HÔPITAL.

L'accès aux consultations urgentes en ORL sera régulé.

En cas de besoin de soins, en dehors d'une situation d'urgence, voici la démarche à suivre :

1. Appelez prioritairement votre **médecin traitant**
2. S'il n'est pas disponible, consultez la carte des lieux de soins sur Santé.fr ou scannez ce QR code :
3. 15 Si aucune offre n'est disponible, appelez le **15** qui vous orientera vers la solution la plus adaptée à votre situation.

Vous souhaitez prendre rendez-vous ou vous avez besoin d'informations ? N'hésitez pas à contacter notre secrétariat ORL ou à consulter notre site web : https://hopital-lariboisiere.aphp.fr/

© Direction communication Hôpital Lariboisière AP-HP – Mars 2025

Hôpital Lariboisière Fernand-Widal AP-HP

Santé.fr

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

Version définitive
Patients

Hôpital Lariboisière Fernand-Widal AP-HP

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

Version définitive
Professionnels

FERMETURE DES URGENCES ORL
ÉVOLUTION DES CONSULTATIONS D'URGENCES ORL - 24H/24 ET 7J/7

À PARTIR DU 5 MAI 2025, l'accès à la grande garde ORL de Lariboisière sera limité aux urgences ORL avérées, après avis médical.

Objectif : Limiter l'accès aux vraies urgences ORL pour garantir une prise en charge optimale sur un plateau technique adapté.

Les cas non urgents (bouchons, pharyngites, otalgies simples...) seront réorientés vers la ville.

Nouveaux critères d'admission obligatoires : examen médical préalable + validation téléphonique par l'ORL de garde.

Le numéro à joindre est celui de l'ORL de garde : 01 49 95 69 29.

À noter : Les scanners sont à réaliser en amont dans l'établissement adresseur et à transmettre via ORTIF avant tout appel.

Urgences nécessitant la grande garde ORL (liste non exhaustive) :

Épistaxis active (malgré tamponnement antérieur), phlegmon ou abcès confirmé au scanner, sinusite compliquée (scanner injecté), cellulite cervicale collectée (non dentaire), saignement post-opératoire ORL, dyspnée inspiratoire, plaie cervicale ou traumatisme laryngé, chute d'escarre (après appel au chirurgien ORL)...

Réorientation des autres pathologies : otite résistante, paralysie faciale, vertiges, surdité brutale, suspicion de tumeur... : adresser vers un service ORL de ville, en journée et en semaine.

En dehors des horaires de la grande garde d'ORL
(la nuit dès 18H30 et le week-end - samedi à partir de 13h et dimanche) :
la prise en charge des urgences ORL doit se faire dans les services d'ORL de proximité.

© Direction communication Hôpital Lariboisière AP-HP - Mai 2025

Hôpital Lariboisière Fernand-Widal AP-HP

Hôpital Lariboisière Fernand-Widal AP-HP

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

2.3

Organisation RH (ORL)

Personnel médical et offre de soins

Évaluation

- Satisfaction des équipes médicales seniors et internes (ORL)

Offre de soins complémentaire (juin 2025)

- Mise en place d'une consultation semi urgente (2 créneaux / semaine lundi et mercredi) permettant de ré-adresser des patients venus spontanément
- Paramétrage dans monaphp.fr d'une offre « premier rendez-vous »

PNM : ORGANISATION MISE EN PLACE EN TRANSITION

- 2 AS d'accueil le jour pour l'enregistrement des patients (programmés et non programmés). Les AS sont chargées de relever quotidiennement le nombre de patients sans rdv.

- 1 IDE posté au RDC ORL (soins relevant de l'activité d'urgence)

- Organisation transitoire (non pérenne)

Renfort IDE (+1 IDE jour) en transition pour accompagner la ré organisation les jours de présence médicale renforcée au CMA (créneaux de ré adressage plus nombreux)

Ressources paramédicales

Par période de 15 jours soumise à évaluation.

Bilan détaillé :

ORL	Moy Mai 2024	Lundi 05-mai	Mardi 06-mai	Mercredi 07-mai	Jeudi 08-mai	Vendredi 09-mai	Samedi 10-mai	Dimanche 11-mai	Lundi 12-mai	Mardi 13-mai	Mercredi 14-mai	Jeudi 15-mai	Vendredi 16-mai	Samedi 17-mai	Dimanche 18-mai
Nb IDE 7h-19h		2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
Nb IDE 19h-7h		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ORL	Moy Mai 2024	Lundi 19-mai	Mardi 20-mai	Mercredi 21-mai	Jeudi 22-mai	Vendredi 23-mai	Samedi 24-mai	Dimanche 25-mai	Lundi 26-mai	Mardi 27-mai	Mercredi 28-mai	Jeudi 29-mai	Vendredi 30-mai	Samedi 31-mai	Dimanche 01-juin
Nb IDE 7h-19h		2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
Nb IDE 19h-7h		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

PNM : ÉVALUATION ET ORGANISATION PRÉVUE JUIN 2025

Ressources paramédicales

Évaluation

- Accompagnement de l'équipe (entretien IDE, protocoles, ré-adressage) : acquis dès la 1ère semaine
- Accompagnement de cette réorganisation (encadrement, médecins)

Feuille de route juin 2025

- Maintien du renfort jusqu'au vendredi 13 juin (dernière semaine de pont)
- Entre le 16 juin et le 30 juin inclus : renfort positionné le lundi (pic d'activité)

PNM : AUTRES RESSOURCES

Sécurité

- Modification du schéma de présence de l'agent de sûreté depuis le 13 mai : **le créneau du 19h-21h est désormais couvert par un ADS**

Accueil et orientation (JVSC)

- Missions : sensibilisation et accompagnement des patients, remise du questionnaire et aide au remplissage, collecte des données

2.4

Autres mesures d'accompagnement

CONDITIONS MATÉRIELLES

Conditions de déploiement

Configuration des espaces (CS ORL)

- Identification de files d'attente distinctes : fonctionnel
  - 1 file « consultation programmée »
  - 1 file « consultation d'urgence »
- Mise à disposition d'un local pour entretien IDE : fonctionnel
  - Box 2 au RDC à proximité de la gestion du flux patients
  - Déplacement du matériel informatique (PC/imprimante)

3

Prochaines étapes

PROCHAINES ÉTAPES

- Maintien du pilotage des données et évaluation de l'impact
- Maintien des réunions de suivi (2x / mois)
- Relance des actions de communication
- Discussion à venir en juillet (au vu des données de juin) concernant l'organisation à prévoir cet automne
- Présentation du projet stabilisé de la réorganisation des CS ORL H24 en CSEL de septembre pour avis