

Suivi péri-opératoire du patient par SMS

F Boutin, N Cariou, M Brousse

K Nouette-Gaulain

UCA du Pôle des spécialités chirurgicales

Centre Francois Xavier Michelet

Groupe hospitalier Pellegrin



Contexte

- UCA du pôle des spécialités chirurgicales
- 5 spécialités: ORL,OPH,CMF,PLASTIQUE et URGENCES MAINS
- 20 places
- 6000 patients /an
- 30 à 40 patients /jour



Exigences réglementaires

- Appel téléphonique à J-1:heure de convocation et consignes pré opératoires
- Appel J+1 :recueil des indicateurs qualitatifs (douleur ,NVPO, saignement, satisfaction)



Présentation Calmedica

- Plateforme d'envoi de SMS automatisés
- Enrôlement du patient: à partir de son numéro de téléphone portable
- Envoi de protocoles (langage SMS) construits à partir des check listes existantes
- 1 protocole = J-2,J-1,J+1(3 envois automatisés)



Le système d'alertes

- Le patient doit obligatoirement répondre aux SMS même si tout va bien
- L'alerte est déclenchée si :
 - Absence de réponse
 - Un signalement d'un signe clinique (douleurs ,NVPO ,œdème ,...)
- L'alerte est visualisée sur le fichier de suivi de la plateforme et entraine obligatoirement l'appel téléphonique de l'infirmière



Resultats de la phase de test

- Du 21 novembre au 02 décembre 2016
 - 281 patients en ambulatoire
 - 232 inclusions dans le protocole SMS
- Critères d'exclusion:
 - Refus du patient de participer au protocole SMS
 - Pas de téléphone portable
 - Patient en institution (EHPAD,...)



Alertes

- 92 alertes SMS recensées:
 - 36 en OPHTALMO. sur 124 chirurgies
 - 18 en MAXILLO. sur 64 chirurgies
 - 19 en PLASTIQUE. sur 39 chirurgies
 - 16 en ORL sur 43 chirurgies
 - 5 en URGENCES MAIN sur 11 chirurgies



Causes des alertes

– Pas de réponse aux SMS:

n=45 48,9% des alertes, 19% des patients enrôlés

– Réponse inattendue:

n=21 22,8% des alertes, 9% des patients enrôlés



Les causes de non réponses

- Coût du SMS car pas de forfait illimité
- Patient occupé à une autre activité: travail, pharmacie
- Ne sait pas envoyer les SMS
- Zone non couverte par du réseau
- SPAM
- Défaut d'information



Des réponses inattendues...

- « tout va bien » au lieu de TVB
- « pas de douleur » au lieu de 0 à 5
- Mauvaise lecture ou difficulté de manipulation sur le clavier du téléphone portable: le zéro « 0 » se transforme en « o » du prénom olivier donc générateur d'alerte



Origine des alertes

- Douleur > 3: n=15 16,3% des alertes, 6,5% des patients enrôlés
- Oedèmes: n=5 5,4% des alertes, 2% des patients
- Saignements: n=3 3,3% des alertes, 1,3% des patients
- NVPO ou vertiges: n=3 3,3% des alertes, 1,3% des patients



Alertes et rappels téléphoniques

- 92 alertes ont engendré 84 rappels par l' IDE:

-36.2% de rappels par l' IDE sur les 232 patients inclus dans le protocole SMS.

-aucune prise en charge particulière n'a été nécessaire après le rappel



Amélioration et évaluation

- Distribution d'une plaquette d'information à la consultation chirurgicale (fait)
- Evaluation mensuelle de ce nouveau moyen de communication par SMS
- Bilan annuel (novembre 2017)



Conclusion

- 60,3% des patients ont répondu TVB aux SMS
- La mise en place des appels péri-opératoires par SMS est possible mais nécessite anticipation et organisation
- Le rappel téléphonique par l'IDE est un gage de sécurité

