

Clinique mutualiste de Pessac : une appli mobile pour communiquer avec les patients



Dans un contexte de fort développement de la chirurgie ambulatoire, la clinique mutualiste de Pessac communique avec ses patients avant et après l'intervention par le biais d'une application mobile. Cette solution a permis de diminuer de moitié les appels pré et post opératoires dans quatre spécialités, explique le Dr Antoine Ruffié, médecin au département informations médicales de cet établissement.

La clinique mutualiste de Pessac (Gironde) gère la communication péri-opératoire avec ses patients en ambulatoire grâce à une application mobile : comment est née cette solution ?

Dr Antoine Ruffié – Notre établissement s'est engagé depuis quelques années à développer la chirurgie ambulatoire. Aujourd'hui, nous réalisons 55% de nos interventions sous cette forme. Pour certaines opérations, comme la cataracte, ce taux peut atteindre 99%. Les durées de prise en charge sont donc de plus en plus courtes. Or, nous nous sommes aperçus que, du fait du raccourcissement de ces délais, certaines informations, notamment sur les suites opératoires, étaient mal transmises aux patients, ce qui pouvait augmenter le risque de complications. De même, une prescription d'antalgique mal anticipée du fait du très court séjour peut poser problème.

D'où l'idée de développer un outil de communication avec les patients, en amont mais aussi en aval de l'intervention. Nous avons regardé ce qui se faisait sur le marché. Beaucoup de solutions étaient basées sur des SMS, ce qui nous a semblé réducteur, car nous avons parfois une dizaine de questions à adresser au patient. En juin 2015, nous nous sommes tournés vers une start-up bordelaise, Radhius, qui commençait à développer ce genre de solutions. L'application Ambulis a été mise au point par les professionnels de l'établissement, en partenariat avec les développeurs de Radhius. Elle est en service depuis septembre 2015. Elle a concerné dans un premier temps les patients en orthopédie.

Comment fonctionne Ambulis ?

Dr Antoine Ruffié – Dès la consultation pré-opératoire, nous enregistrons le patient sur le dispositif et nous lui proposons de télécharger l'application sur smartphone ou tablette. A partir de ce moment-là, nous pouvons lui envoyer des informations sur l'établissement, mais surtout sur l'intervention qu'il va subir.

C'est là que nous lui rappelons les consignes pré-opératoires, par exemple sur le jeûne ou la prémédication. Il reçoit ainsi un message disant : "Vous devez prendre une douche antiseptique, cheveux compris, la veille et le matin de l'intervention".

Les consignes sont paramétrées en fonction des spécialités. En orthopédie, par exemple, nous distinguons le coude, le genou, et les autres articulations. Pour une opération des membres inférieurs, cela donne : "Lorsque vous venez à la clinique, pensez à apporter vos béquilles pour votre sortie".

Sur chacune des consignes données, nous envoyons une question au patient pour savoir s'il l'a bien comprise. Les infirmières de l'ambulatoire disposent d'un tableau de bord qui récapitule les interventions des jours à venir. Si elles constatent qu'une consigne est mal comprise, elles appellent le patient.

Quel est l'intérêt de cet outil ?

Dr Antoine Ruffié – Avant, nous appelions systématiquement tous les patients en pré-opératoire. Mais, avec le développement de la chirurgie ambulatoire, nous nous sommes retrouvés face à une volumétrie d'appels que nous ne pouvions plus absorber. Soixante à soixante-dix patients par jour représentent un temps d'infirmière très important.

D'où la décision de cibler ces appels sur les patients qui le nécessitent, l'idée étant de recentrer le travail des infirmières sur leurs compétences métier et non des tâches administratives liées à l'ambulatoire. Sur les questionnaires que nous envoyons, nous obtenons un taux de réponse de 70% à 80%, et nous contactons un tiers de ceux-là. Nous utilisons cet outil en orthopédie, en urologie, en chirurgie digestive et en chirurgie dentaire.

Et en post-opératoire ?

Dr Antoine Ruffié – Ambulis sert au recueil des constantes, telles que la douleur et la température. Pour les patients en orthopédie, nous avons également intégré des informations sur le degré de flexion du coude ou du genou. Pour l'indiquer, le patient clique sur une image qui correspond à ses capacités de flexion. En urologie, d'autres paramètres sont recueillis, là aussi via des images, comme la manière dont le patient parvient à uriner. S'agit-il d'un goutte-à-goutte ou d'un jet ? Le patient note également la couleur des urines selon quatre niveaux de couleurs. Enfin, il peut prendre des photos de sa cicatrice et nous les envoyer

Quel bilan en tirez-vous ?

Dr Antoine Ruffié – D'abord, nous recueillons une très bonne adhésion des patients. Par ailleurs, nous avons diminué de moitié le nombre d'appels préopératoires. Mais l'enjeu était aussi d'éviter la transformation des interventions ambulatoires en hospitalisations complètes. Ces transformations représentent aujourd'hui 2% des cas, contre 4% auparavant. Le système permet également de diminuer les réhospitalisations dans la première semaine suivant l'opération. En outre, il revient à un euro par patient, ce qui est très faible comparé aux centaines d'euros que représentent une intervention.

La seule limite, à l'heure actuelle, est que nous ne sommes pas organisés pour assurer un suivi post-opératoire la nuit et le week-end. Durant ces périodes, en cas de souci, ce sont les urgences qui prennent le relais. Il y aurait donc un enjeu de mutualisation des ressources avec d'autres organisations pour assurer cette permanence.

Mais le système garde un grand intérêt : il pourra notamment être utilisé dans le cadre de la récupération rapide après chirurgie (RRAC). Là aussi, un suivi sur 4 ou 5 jours permettra d'éviter nombre de réhospitalisations.

Propos recueillis par Sabine Dreyfus

© Agence fédérale d'information mutualiste (Afim)