

RETOUR D'EXPERIENCE AU SEIN DE L'EHPAD LES EDELWEISS

Dans le cadre du déploiement de la Téléconsultation simple accompagnée en EHPAD sur le territoire du Cambrésis, l'EHPAD Les Edelweiss a réalisé deux téléconsultations pour la spécialité Plaies Complexes.

Cathy CHARPIOT, Infirmière coordinatrice et Hervé FUXA, Infirmier, qui ont réalisé l'accompagnement de ces premières téléconsultations, ont accepté de partager leur retour d'expérience.

La Téléconsultation, un outil simple à utiliser ?

L'outil est accessible, très simple. Il suffit de l'utiliser une fois, précise Cathy CHARPIOT. Une fois le courriel reçu, il faut cliquer sur le lien pour se connecter. Lorsque le médecin se connecte, l'échange peut commencer.

Par ailleurs, la téléconsultation est de qualité : bonne réception, bonne image. La webcam donne la possibilité au médecin de bien observer le patient (les plaies, par exemple) ; les accompagnants apportent les précisions que ne voit pas la caméra.

Avantages pour le résident

Une téléconsultation est plus facilement gérable et plus humaine. Les résidents sont chez eux, dans un environnement et entourés de personnes qu'ils connaissent. Leur quotidien n'est pas perturbé. Ils sont plus à l'aise, plus détendus et ont moins d'appréhensions. Ils ne sont pas chahutés par le transport, les déambulations à l'hôpital et les délais de retour qui peuvent être longs. Le créneau de Téléconsultation est sélectionné pour ne pas perturber les habitudes du résident. C'est un vrai moment choisi où l'ensemble des intervenants sont disponibles.

La famille du résident apprécie également que celui-ci ne soit pas déplacé et que la consultation puisse être réalisée au sein de l'EHPAD, dans sa chambre, dans des conditions confortables.

Ressenti du résident

Le résident est informé en amont de la tenue, de l'intérêt et du déroulé de la Téléconsultation. La famille est également prévenue que seul le mode change et qu'il s'agit bien du même médecin spécialiste qui est chargé de la prise en charge médicale du résident.

Le résident se montre curieux, intéressé et participe de bon cœur. Cathy CHARPIOT et Hervé FUXA évoquent même une résidente qui, intriguée par la caméra, s'est sentie comme « une star hollywoodienne ».

Le résident ayant réalisé ces premières téléconsultations a indiqué, à l'issue du rendez-vous, que ce modèle lui convenait et a confirmé sa satisfaction de ne pas devoir aller à l'hôpital.

Avantages pour les accompagnants

La téléconsultation a un réel intérêt pour les accompagnants.

Gain de temps

De prime abord, la téléconsultation semble plus chronophage qu'une consultation classique. Néanmoins, la Téléconsultation épargne l'EHPAD des longues étapes de sollicitation du médecin traitant, de réservation d'une ambulance, d'édition d'un bon de transport et du dossier patient, de préparation du résident, d'organisation du départ et du retour, etc. Ce temps gagné peut alors être dédié au patient.

Facilité de la prise de rendez-vous

Les médecins sont sur-sollicités et les délais peuvent être très importants pour obtenir une consultation, d'autant plus si le résident n'est pas encore connu du spécialiste. Pour un patient déjà suivi, il faut compter au minimum trois semaines. La téléconsultation accélère ces délais.

La Téléconsultation fait également gagner du temps dans l'accès au soin. Cathy CHARPIOT et Hervé FUXA témoignent par exemple que l'échange de proximité qu'offre la téléconsultation a permis d'évoquer rapidement la situation d'un autre résident et d'accélérer ainsi son hospitalisation.

Les plannings des ambulances, aussi, sont très chargés. Avant la période de crise sanitaire, il était possible d'organiser un transport en ambulance dans la journée, voire dans l'heure. Aujourd'hui, pour toute la zone du Cambrésis, il faut anticiper la réservation au minimum 24h, voire 48h avant. La téléconsultation supprime cette contrainte.

Un échange plus qualitatif

Les consultations accompagnées sont rares. Lors d'une consultation, le personnel soignant doit attendre le compte-rendu et se limiter aux informations qu'il contient et recueillir certaines informations par le résident, très fatigué et que le stress du rendez-vous et du déplacement ne rend pas en position optimale d'écoute.

Lors d'une téléconsultation, le personnel accompagnant peut obtenir les informations en direct, immédiatement, sans besoin d'attendre le compte-rendu. Celle-ci permet en outre d'obtenir des informations claires et précises, des conseils et de poser des questions si nécessaire sur la conduite à tenir. Cet échange rassure donc le personnel accompagnant : les doutes sont levés sur la manière de faire. La présence d'un accompagnant lors de la Téléconsultation donne aussi la possibilité de relater de nouveau au résident les propos du médecin, avec des mots clairs et rassurants.

Par ailleurs, les informations transmises par l'EHPAD sont également plus qualitatives : les accompagnants peuvent vraiment détailler la situation du patient, les difficultés rencontrées, apporter leurs propres constations et exprimer leur ressenti. Les résidents sont aussi amenés à s'exprimer plus facilement puisqu'ils sont dans un environnement connu et rassurant.

La téléconsultation offre un réel échange avec l'équipe de soin et crée du lien entre les services hospitaliers et l'équipe de l'EHPAD. Cathy CHARPIOT et Hervé FUXA parlent d'une vraie collaboration avec l'équipe hospitalière : ce sont des collègues qui œuvrent dans la prise en charge du résident.

L'équipe de l'EHPAD des Edelweiss confirme son ressenti positif initial quant aux téléconsultations accompagnées et souhaite continuer à les développer. Des téléconsultations en Plaies Complexes sont déjà planifiées et d'autres sont envisagées pour d'autres spécialités, auxquelles l'ensemble de l'équipe souhaite participer.

Pour Cathy CHARPIOT et Hervé FUXA, la téléconsultation offre un accompagnement idéal : « c'est comme ça qu'on pense le soin. La téléconsultation ne déshumanise pas le soin, au contraire. »

Un grand merci à Cathy CHARPIOT, Hervé FUXA et l'équipe de l'EHPAD des Edelweiss pour leur témoignage et leur implication dans le projet.