

• Contexte

La Clinique Jules Verne (groupe HGO) prend en charge plus de 200 patients multispécialités chaque jour, dont 90% en ambulatoire. Parmi ces patients figure un nombre important de **patients âgés** ou **très âgés**, ce qui exige une attention particulière pour leur suivi post-opératoire. Après le retour à domicile, il nous fallait certes sécuriser les soins mais encore tracer et analyser la satisfaction des patients avec une solution numérique basée sur des échanges par SMS, à la fois la simple et exhaustive. Notre choix s'est porté sur la solution **Calmedica** (ex-DirectoSuiwi) afin de cibler les appels téléphoniques nécessaires après ce premier tri.

• Objectif

Savoir si une solution ergonomique de télésuivi en post-opératoire permettait d'interagir avec toutes les générations de patients, en particulier avec les seniors.

• Méthodologie

La solution Calmedica capitalise sur un agent conversationnel par SMS pour contacter les patients après l'intervention.

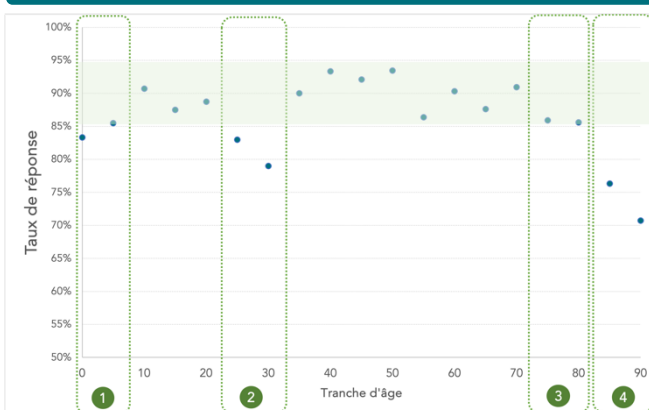
- **Fonctionnement** : Envoi d'un questionnaire sur les signes de complications post-opératoires au lendemain de l'intervention, puis relances à J+2 et J+3 en cas d'absence de retour. Les réponses permettent d'identifier les situations nécessitant un appel par l'équipe médicale.
- **Population étudiée** : 15 925 patients, avec analyse des taux de réponse et d'alerte selon des tranches d'âge de 5 ans.

• Résultats

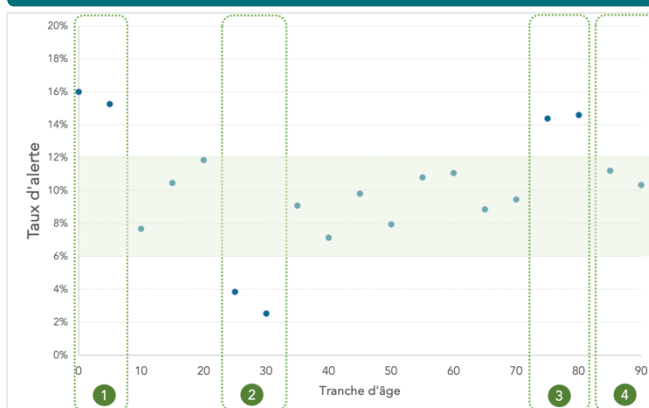
- Taux de réponse moyen : **89%**, taux d'alerte : **11%**, conforme aux attentes.
- Des **comportements spécifiques** selon les différentes générations par rapport au comportement « standard » :

- 1 **Patients de 0 à 7 ans** : Très fort taux de réponse (ce sont les parents qui répondent) et d'alerte (ils sont vite inquiets).
- 2 **Jeunes adultes (23-32 ans, génération « Y »)** : Faible taux de réponse (notifications fréquentes via applis / SMS, ce qui peut entraîner une saturation d'informations) mais généralement en bonne santé.
- 3 **Seniors (73-82 ans)** : Taux de réponse dans la moyenne mais des besoins médicaux importants au sein d'une population potentiellement pluri-pathologique.
- 4 **Très âgés (83-92 ans)** : Taux de réponse moindre (mais tout de même >70%), une probable hétérogénéité dans leur niveau d'autonomie entre ceux qui vivent toujours à domicile (et qui répondent comme les « plus jeunes ») et ceux qui sont institutionnalisés en EHPAD.

Taux de réponse par tranche d'âge



Taux d'alerte par tranche d'âge



• Conclusion

Aucun opéré ne doit être mis à l'écart de l'appel de la veille (celui de la sécurité), ni de l'appel du lendemain (celui de la qualité), qu'il soit âgé ou en situation d'illectronisme (en 2021, 15% des personnes de plus de 15 ans¹). Le suivi par SMS est efficace pour la grande majorité des patients, y compris les seniors. Cela participe aux 2 critères majeurs de satisfaction des patients que sont l'**attention portée** et l'**information**², comme confirmé par notre score e-Satis. Développements souhaités à la clinique Jules Verne : élargissement de la solution Calmedica aux contacts préopératoires, et post-opératoires de J+7 à J+30.