

## Démarche participative en service de Chirurgie Digestive

Réunion n°2 le 23 novembre 2022

### Les participants

|                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| Marie Armbrust      | Cadre               |
| Marie Gbao          | Aide- Soignante     |
| Caroline Dallet     | Secrétaire médicale |
| Sandrine Descamps   | IDE                 |
| Kaditdiatou Grayoko | IDE                 |

### Objet de la réunion

#### Analyse de la réception des appels téléphoniques

Liste des n° de téléphone du service

| N°          |             |  |
|-------------|-------------|--|
| <b>3730</b> | <b>DECT</b> | <b>IDE appels internes et externes</b> |
| 4432        | Même DECT   | IDE appels internes Foch               |
| 4553        | DECT        | Internes du service                    |
| 2607        | DECT        | Cadre                                  |
| 4507        | DECT        | Rotonde                                |
| 2139        | Fixe        | Secrétaire                             |
| 2632        | Fixe        | Secrétaire                             |
| 2434        | Fixe        | Secrétaire                             |
| 2434        | Fixe        | Secrétaire                             |
| 2497        | Fixe        | Secrétaire                             |
| 2617        | Fixe        | IDE soins continus                     |
| 4432        | Fixe        | IDE Soins continus                     |

Réception des appels sur le poste IDE qui regroupe 2 numéros sur un même appareil

| horaires       | DECT 3730+4432 | Commentaires  |
|----------------|----------------|---|
| De 8 h à 9 h   | 4              | 2 liés au scanner absence de protocole pour pose de perf)<br>1 appel pour transmissions de résultats labos  |
| De 9 h à 10 h  | 2              | 1 demande de nouvelles par les familles<br>1 transmission de résultats labo   |
| De 10 h à 11 h | 1              | Information de l'assistante sociale   |
| De 11 h à 12 h | 1              | Recherche de matériel (absence de protocole et circuit de prêt)   |
| De 12 h à 13 h |                |   |
| De 13 h à 14 h | 1              | Demande de confirmation d'hébergement par le bloc   |
| De 14 h à 15 h | 4              | 3 demandes de nouvelles par les familles<br>1 demande de prêt de matériel par le 7ème   |
| De 15 h à 16 h | 4              | 2 demandes de nouvelles par les familles<br>2 demandes de confirmation de RDV   |
| De 16 h à 17 h | 4              | 1 appel de famille pour confirmation RDV après sortie<br>1 appel du bloc pour retour patient<br>1 appel personnel<br>1 demande de nouvelles par famille |
| De 17 h à 18 h | 1              | 1 demande de nouvelles par famille  |
| De 18 h à 19 h | 2              | 1 Appel interne pour patient hébergé<br>1 appel pour repas  |
| De 19 h à 20 h | 3              | 1 appel pour prise en charge d'un patient du SAU<br>1 appel interne du SAU pour n° de tel du sénior du service<br>1 demande de nouvelles par famille    |

### Le constat

- Les pics d'appels sont au maximum de 4 appels entre 8 h et 9 h , 14 h et 17 h , créneaux horaires pendant lesquels la charge en soins est importante

- Les motifs d'appel sont principalement, les nouvelles données aux familles en sortie de bloc
- Certains appels reçus sur le DECT de l'IDE sont vécus comme «normaux » ;
  - Les alertes du laboratoire pour résultats
  - Les appels du bloc pour retour en hospitalisation

Par contre certains appels sont perçus comme dérangeants ou non conformes;

- Les prescriptions médicales orales
- Les appels multiples d'un même service (labo, SAU)
- Les confirmations de RDV
- Les appels de pharmacie de ville

En ce qui concerne le DECT du cadre 2607 , les appels reçus sont bien dirigés , il s'agit de ;

- La gestion RH
- Les admissions en urgence
- Appels liés au fonctionnement du service

Par contre le service imagerie contacte facilement la cadre pour les rdv d'IRM et de scanner,

Au niveau des secrétariats médicaux, la réception des appels semble fluide et correspondre aux exigences du service

La topographie des appels sont souvent extérieurs pour :

- Des demandes de rdv
- Les complications post op de patients sortis
- Les questions relatives aux conditions pré opératoires
- Des demandes d'avis médicaux en interne
- Des demandes d'avis médicaux par les médecins traitants

Deux documents permettent de limiter les appels

- Le livret de l'opéré remis au moment de la programmation

La lettre de liaison en sortie, précisant les contacts téléphoniques en cas de besoin

**Quelques solutions sont proposées** pour alléger le nombre d'appels dérangeants sur le DECT de l'IDE

- Revoir avec la direction de la communication les numéros de téléphone mentionnés sur le portail de l'établissement
- Appeler et rassurer les familles en sortie de bloc (chirurgien ou interne)
- Identifier un N° dit avis d'expert , DECT détenu en regard d'un planning
- Rédiger un livret ou document d'accueil dans le service de chirurgie digestive, précisant les créneaux horaires pendant lesquels les familles peuvent obtenir des nouvelles, ce livret serait remis par la secrétaire médicale au moment de la programmation
- le livret de l'opéré déjà existant peut également être complété

**La prochaine réunion aura lieu le lundi 9 janvier 2023 à 16H 30 pour accord sur :**

- **Le livret d'accueil**
- **Le N° avis d'expert**
- **L'appel des familles par les chirurgiens en sortie de bloc**