

Evaluation de la satisfaction des patients d'un suivi postopératoire par téléconsultation en vue de l'établissement d'une plateforme de télémédecine dans le service de chirurgie orthopédique au CHU Saint-Pierre

Introduction :

La télémédecine a récemment connu de développements significatifs, en particulier durant la pandémie de 2020, où de nombreuses téléconsultations ont été mises en place dans le but d'assurer la continuité des soins. Des études suggèrent son caractère prometteur pour le suivi médical et chirurgical à distance, dont l'efficacité serait équivalente à celle du suivi en présentiel et ce, même dans le contexte du suivi post-opératoire.

Objectifs et méthode :

Le but de cette étude est d'évaluer la satisfaction des patients par rapport à un suivi post-opératoire combinant une téléconsultation à une consultation présentielle dans le service de chirurgie orthopédique du CHU St-Pierre à Bruxelles, la téléconsultation remplaçant la première consultation post-opératoire. L'étude qualitative, prospective et observationnelle a été menée pendant 2 mois.

Selon les principaux critères d'inclusion du protocole, les patients doivent être majeurs, aptes à se servir d'un smartphone et entrer dans l'un des 4 trajets suivants : ablation de matériel d'ostéosynthèse, fracture opérée du membre supérieur ou inférieur, arthroscopie du genou et chirurgie de l'avant-pied, dans la phase pré- ou post-opératoire. Après leur inclusion, les patients sont invités à télécharger l'application Comunicare qui donne accès à des modules d'information, de suivi de signes et symptômes, de questionnaires cliniques adaptés à leur pathologie, et un module de téléconsultation. A l'issue de la téléconsultation, les patients sont invités à répondre à un questionnaire de satisfaction.

Résultats :

Parmi 53 patients traités dans les trajets de soins visés sur la période, 34 patients étaient éligibles dont 30 ont accepté d'être inclus dans l'étude. Au final, 27 patients ont bénéficié d'une téléconsultation, dont 22 par l'intermédiaire de l'application Comunicare (5 téléconsultations n'ont pas pu se faire via Comunicare en raison de la coupure du réseau de l'hôpital suite à une attaque informatique). Concernant l'utilisation des modules d'information et du suivi, 15 des patients considéraient que Comunicare améliorerait l'accès aux soins au vu du regroupement et de la quantité des informations fournies par l'application et 6 ont indiqué que les informations fournies les avaient encouragés à s'instruire davantage sur la pathologie.

Globalement, 92,6% à 100% des patients ont indiqué être satisfaits ou très satisfaits de l'attitude du chirurgien, des informations reçues et de la téléconsultation. En ce qui concerne la préférence entre une téléconsultation et une consultation présentielle, 81,5% des réponses étaient positives ou très positives, les réticences exprimées (11 patients soit 50%) concernaient le manque d'examen physique.

Conclusions de l'étude :

L'étude a mis en évidence une faisabilité technique des téléconsultations avec un taux de satisfaction élevé des patients, sur les aspects interaction patient/médecin, impact sur la vie quotidienne, et utilisabilité. La principale source de satisfaction des patients est le gain de temps. Le principal désavantage perçu est l'absence d'examen physique. Les fonctionnalités d'information et de suivi de signes et symptômes ont été peu encouragées et donc peu utilisées, mais perçues positives par les patients. Enfin, cette étude étant focalisée sur la satisfaction des patients, elle n'a pas permis d'aborder les problématiques liées à l'organisation interne au sein de l'hôpital pour la mise en place et la généralisation d'une telle pratique.