

Un retour d'expérience

Covidom

où comment communiquer autrement au
temps de la Covid 19 ?

Directeur médical de Covidom : Pr Patrick JOURDAIN

Coordination opérationnelle Covidom : Fanny MALE

Une crise sans précédent

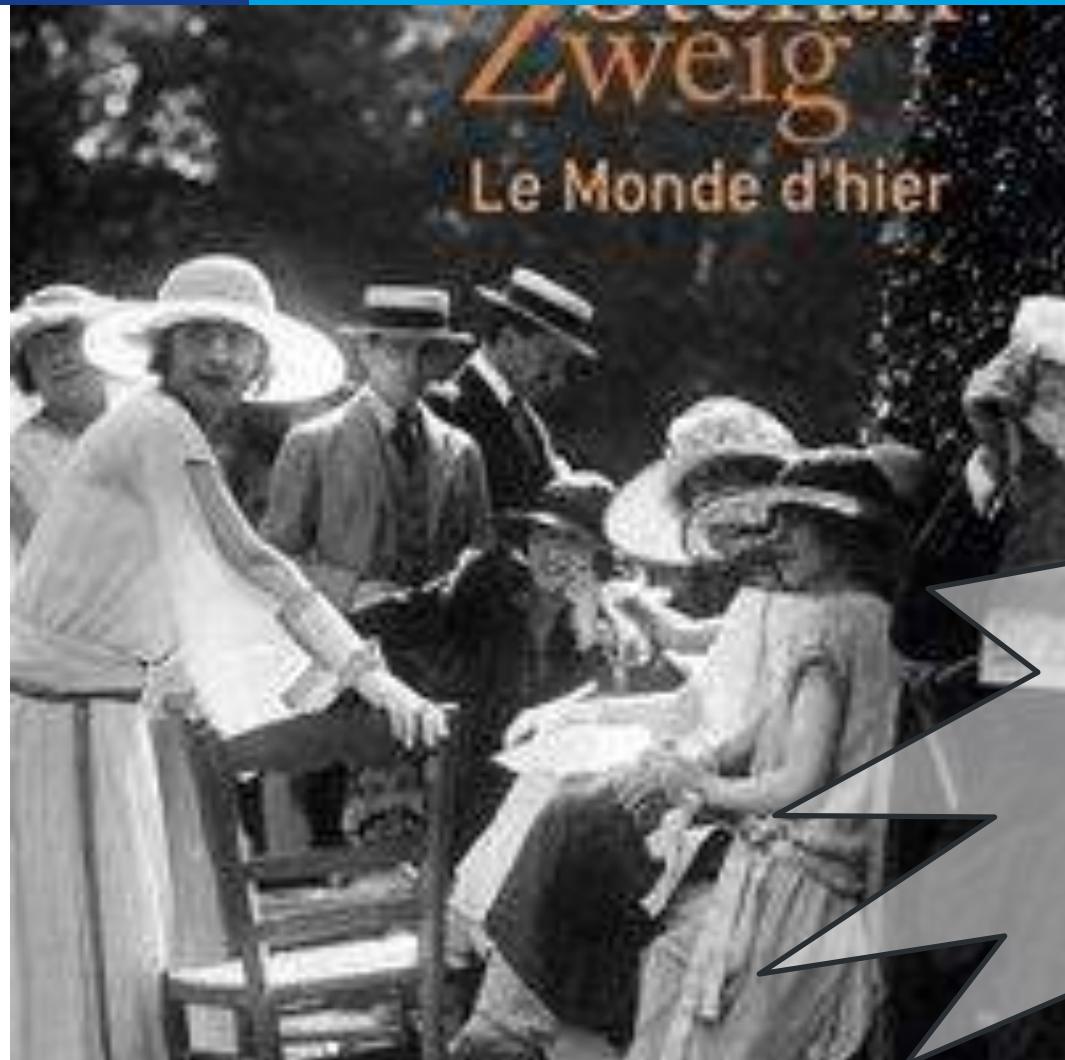
Combien de temps ?

Une pandémie

Comment éviter la propagation ?

Comment la traiter ?

Comment assurer le suivi des patients ?



Garder des distances pour se protéger



...Vers de nouvelles modalités relationnelles...

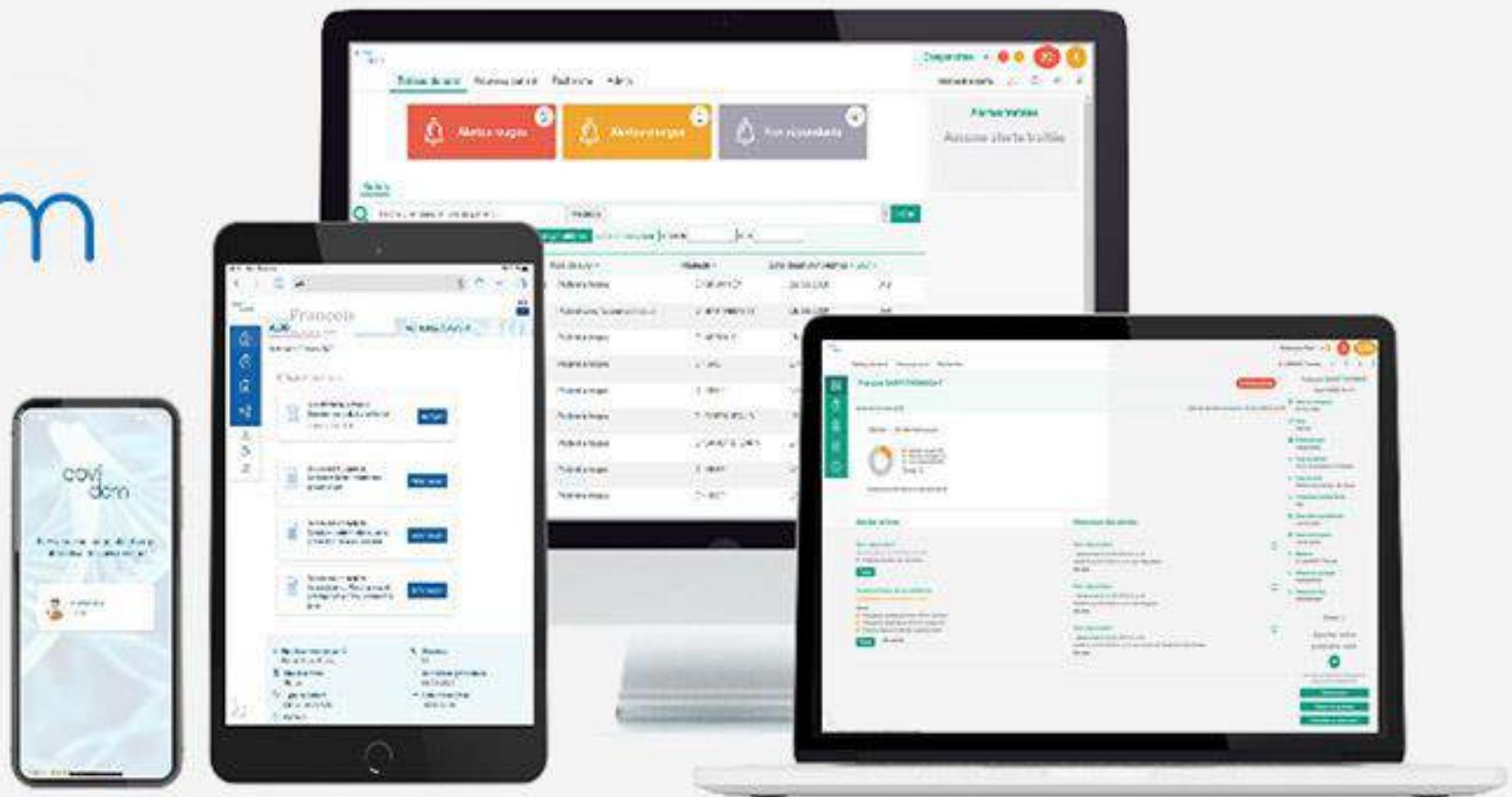


Obligation de repenser à nos habits de suivi et d'accompagnement des patients

Réinventer la nature de nos rencontres tout en assurant la qualité des soins et qualité relationnelle

L'outil numérique au service du suivi des patients

covi
dom



Covidom est une application e-santé qui permet aux patients porteurs ou suspectés du Covid-19 sans signe de gravité de bénéficier d'un télésuivi à domicile via des questionnaires médicaux proposés une ou plusieurs fois par jour, en complément de mesures de confinement.

+ de 70 000 patients inclus
+ de 4000 médecins ont inclus des patients
2500 volontaires pour devenir télésurveillants (ITS)



La distance physique n'entrave en rien la proximité relationnelle ni l'instauration d'un lien de confiance.



Crainte de l'éloignement, du manque de présence physique du patient et de communication non verbale.

« j'avais à cœur de bien évaluer l'état de santé du patient en lui posant diverses questions. Je me permettais **de vérifier** qu'il comprenait bien son suivi et surtout la manière de prendre sa température, sa fréquence respiratoire. Je **mimais au téléphone** même s'il ne me voyait pas, cela fonctionnait bien »

« au téléphone, on va chez le patient. Il nous reçoit chez lui et on se base plus sur ce qu'il nous dit. On ne peut pas le vérifier directement en prenant son pouls, sa température, en le regardant. On doit bien **lui faire confiance** et lui permettre aussi d'avoir confiance en ses propres observations...

« **j'ai pleuré...c'était fort** ce qui se passait entre nous et les patients »

L'engagement collectif au service de la qualité de la relation

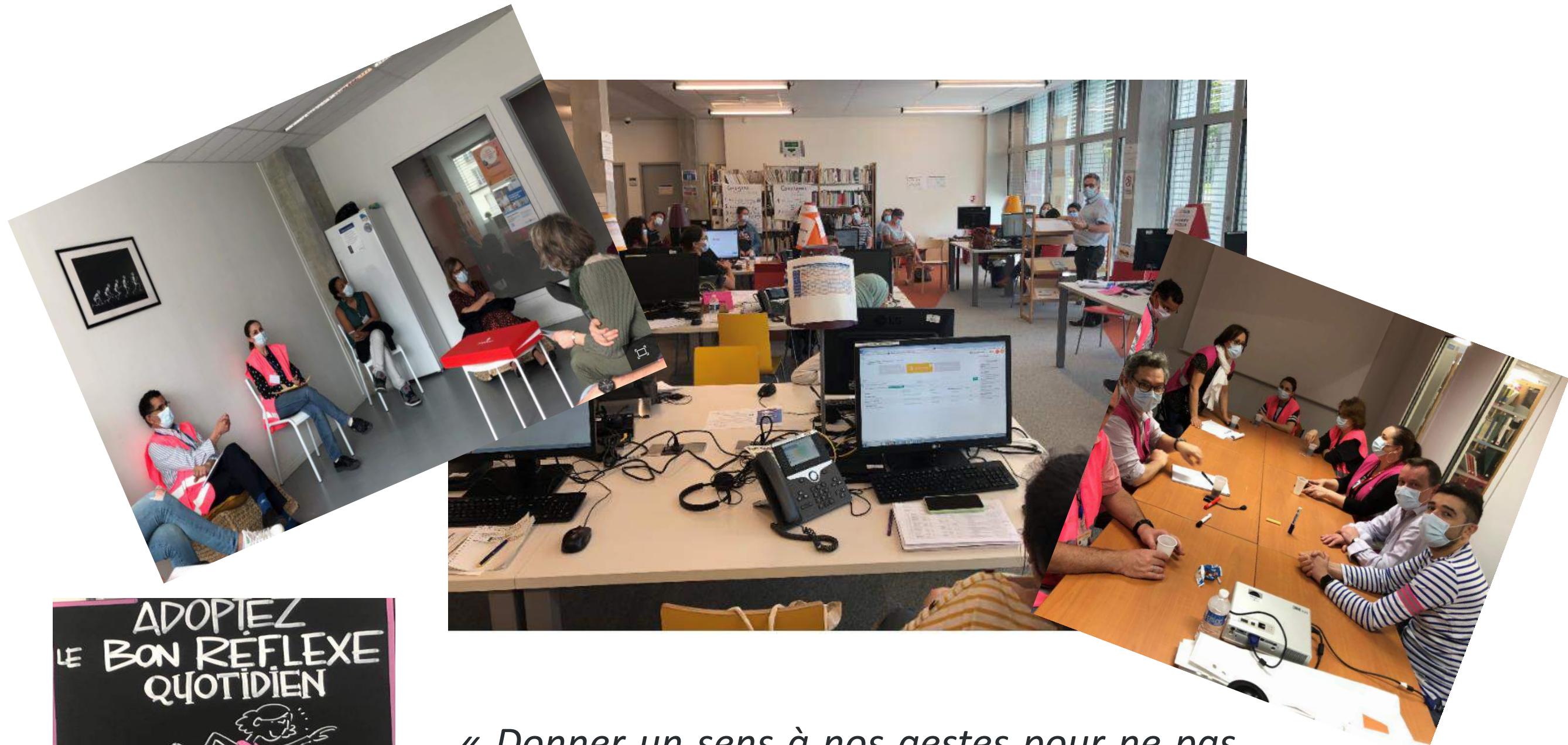


« Au téléphone, c'est étonnant car on ne sait pas si on retombera sur la même personne... »

« j'avoue que parfois, j'avais envie de garder un contact, alors de temps en temps, je rappelais les patients juste pour me rassurer et les rassurer...C'était bien »

« on était tous à fond sur covidom, on se battait tous ensemble. C'est comme si on avait le même combat et je savais que mes collègues prendraient la suite... »

L'absence de contact direct augmente le besoin de partager



« Donner un sens à nos gestes pour ne pas basculer en dehors de l'humain. »

H Arendt

Faire du présentiel distancié nécessite de nouvelles compétences cliniques

- Renforcer ses compétences d'écoute active
- Développer une pratique guidée, centrée sur le patient
- Savoir rassurer à distance
- Exprimer sa bienveillance
- Développer son assertivité professionnelle
- Savoir accepter les limites de la télésurveillance tant sur la durée que sur l'objectif de la télésurveillance.
- Savoir évaluer le degré de gravité et transférer vers les ressources compétentes

Complémentarité et Partenariat

usagers de soin / professionnels de santé



Prendre soin, c'est considérer le patient comme un sujet en capacité de, c'est valoriser ses potentiels pour développer ou renforcer ses compétences à prendre soin de lui.

Covidom : une expérience humaine inédite
montrant la qualité et l'utilité de la télésurveillance



...Mais

rien ne remplacera jamais l'inestimable place et valeur d'une vraie rencontre

et il s'agit certainement de la plus grande leçon à retenir.



