

	Mode Opérateur	
	PO06-MO0001 Mode opératoire de suivi de la femme enceinte	I.E. :3

Détails du document		
Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Suivi et conseil

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	16/04/2019	Création
2	23/06/2020	Modification
3	26/06/2020	Modification

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidjatou TOURÉ	Responsable Marketing & Communication		26/06/2020	12:48:24

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		26/06/2020	13:31:41

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		26/06/2020	13:31:56

Objet du mode opératoire

Ce mode opératoire a pour objet de décrire les dispositions relatives au suivi et à la gestion du parcours de la femme enceinte.

Domaine d'application

Ce présent mode opératoire s'applique à l'ensemble des personnes responsables du suivi des femmes enceintes, pour toutes les patientes des structures NEST.

Responsabilité

Le pilote est chargé de l'application de ce mode opératoire.

Référence

Norme ISO 9001 V 2015

Fiche Patient

Eyone

CRM

Tableau de suivi des femmes enceintes

Description du mode opératoire

Préalable

- Les médecins et les sages-femmes mettent un signe sur la fiche de la patiente pour signaler la grossesse et précisent la date des dernières règles de la patiente
- Les secrétaires remplissent le dossier EXCEL de « Liste des patientes enceintes »
- Et/ou La secrétaire chargée du TRI remplit le formulaire GOOGLE FORM pour que la patiente soit rappelée par la GRC
- Le pilote transmet la liste des patientes intégrant le programme Sage FEMME

Mise à jour du CRM tous les jours

- **Création du calendrier** de grossesse
 - des patientes figurant dans le fichier des secrétaires et des patientes du fichier « tableau des patientes à rappeler pour présentation avantage »
 - des patientes ayant intégré le programme Sage-femme

Points d'attention :

- **Attention il s'agit de 2 parcours distincts : « Suivi de grossesse avec avantage NEST » et Programme Sage-femme.**
- **Bien vérifier qu'il s'agit de la bonne patiente (via le numéro patient ou date de naissance) car beaucoup d'homonymie**

- **Possible que le calendrier ait déjà été créé> dans ce cas là, mise à jour du calendrier avec la date de la dernière visite (figurant dans le fichier des secrétaires)**
- **Plus aucun calendrier ne doit être créé sur le parcours « suivi de grossesse »**
- **Mise à jour des calendriers nouvellement créés** en vérifiant dans la fiche patient de Eyone les consultations et échographies faites > changer le statut des étapes et/ou changement de l'intitulé en fonction de ce qui a été fait du calendrier quand les visites ont été réalisées.

« CSNF » quand visite non facturées

« Sans écho » quand visite sans echo

- **Attention vérifier la prise de RDV/ RDV à venir ou planifié**

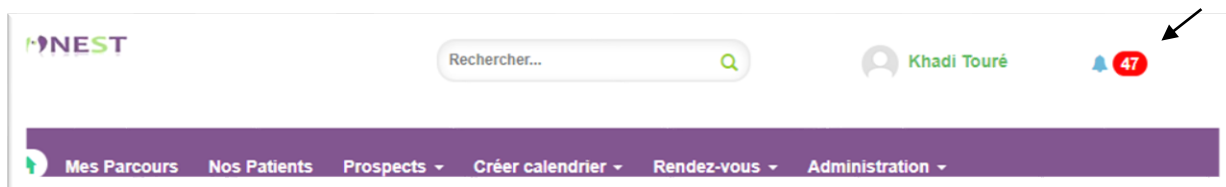
Cas des patientes qui ne viennent pas pendant longtemps > calendrier ROUGE au moment où le rappel apparait en au cas où le rappel apparait et que la précédente visite n'a pas été faite/ que as venue pour le rappel en cours et pas de RDV planifié> l'appeler (Argumentaire 4)

«2 boutons : Appeler (enregistrer interaction) / Vérifier / retour »

Enregistrement des interactions « nouvelle interaction » que pour les interactions HORS RAPPELS,

Gestion des rappels

- Traiter l'ensemble des rappels apparaissant en haut à droite du CRM:



- Vérifier dans Eyone les visites des patientes pour lequel 1 rappel s'affiche > mettre à jour le calendrier si les visites ont été effectuées (bouton vérifié)

NOTIFICATION : « rappel pour description avantages »

- Appeler la patiente et présentation des avantages « Argumentaire avantages CELLULE GRC » . Puis, lorsque l'appel effectué, mettre le rappel en « traité ». Si la patiente n'a pas pu être jointe, le mettre « en attente ». Attention de bien mettre à jour l'interaction et du statut de l'étape dans le calendrier

NOTIFICATION : « Mise à jour du statut d'adhésion »

- Vérifier si la patiente a réalisé échographie + bilan de grossesse (dans EYONE) chez NEST >
 - Si oui : remplissage formulaire google :
<https://forms.gle/v9HhHh2CyEaCGu53A>
 - Puis envoi par mail de la carte à la patiente et archivage de la carte dans le dossier « Carte Avantages » sur DropBOX
- si la patiente n'a pas réalisé écho + bilan de grossesse chez NEST, ne rien envoyer.

PUIS MISE A JOUR DU STATUT DE l'Etape en « réalisée ». Le suivi se poursuit ensuite normalement, comme d'habitude.

NOTIFICATION : « 6^e consultation prénatale + échographie » ou « 6^e consultation prénatale »

- APPELER les patientes en cours de suivi pour lesquelles le rappel :
« 6^e consultation prénatale + échographie » apparaît dans le suivi de grossesse ou « 6^e consultation prénatale » apparaît dans le cadre du programme sage-femme. > *S'aider de l'ARGUMENTAIRE 1*
- Envoyer si nécessaire la documentation (Valise maternité / plaquette de présentation NEST/ Plaquette des tarifs)
- Enregistrer le détail de l'échange dans « laisser un commentaire » et traiter le rappel

Attention en cas d'appel de la patiente AVANT cette échéance > enregistrer l'interaction au niveau de la fiche patente et ne pas rappeler »

NOTIFICATION : « Accouchement »

- Appeler les patientes figurant dans les notifications « Accouchement » > cela signifie qu'elles ont accouché il y a 8 jours chez NEST > s'aider de l'ARGUMENTAIRE 2
- Mise à jour de l'étape ACCOUCHEMENT du calendrier de la patiente (changement de statut + actualisation avec la vraie date d'accouchement)
- Pour ces patientes, création du calendrier vaccinal de l'enfant à partir de sa date de naissance > ex bbKhouidia GUEYE + mettre son vrai nom et prénom en commentaire

Pour être sûr d'avoir l'exhaustivité des retours patients suite à leur hospitalisation, compléter la liste des réponses en passant par EYONE, dans la liste des hospitalisations (personnes ayant accouché) et les appeler pour leur administrer le questionnaire si cela n'a pas été fait.

Pour celles-ci, il faudra remplir le questionnaire via le lien, puis enregistrer l'interaction au niveau de la fiche patiente du CRM. Vous pourrez en profiter pour leur parler des consultations gratuites à J10.

Quelles patientes sélectionner (surlignées en vert) > Prendre celles qui sont sorties la veille, Rattrapage le lundi pour celles sorties le weekend .

Patientes dans les « Rappels en attente », ayant raté 2 consultations prénatales ou plus :

- Appeler la patiente
- Remplir le questionnaire suivant:[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSczBZa088c2wPjB3nIYs_zm-QYhUrj0Vezk2-y8--24qSFdRA/viewform?usp=sf link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSczBZa088c2wPjB3nIYs_zm-QYhUrj0Vezk2-y8--24qSFdRA/viewform?usp=sf_link)
- Enregistrer l'interaction dans le CRM
- Mise à jour du calendrier :
 - soit l'archiver si la patiente dit qu'elle ne poursuivra pas son suivi chez NEST, en précisant le motif
 - soit le maintenir s'il s'agit d'un oubli et que la patiente pense revenir.

Calendrier créé à J8

Faire un rattrapage des bébés nés en 2019

- Toutes les secrétaires : AU moment où création dossier pédiatrique > vérification par date de naissance si fiche bb existe > et modification du dossier (nom prénom) par les secrétaires
- Enregistrer le détail de l'échange dans « laisser un commentaire » et traiter le rappel

Points d'attention :

- **Enregistrer chacune des interactions et éventuellement mettre à jour le calendrier lorsque la patiente a été jointe.**
- **Lorsque la patiente est injoignable, laisser le rappel en non traité pour réitérer plus tard**