

	Mode Opérateur	
	PO06-MO0001 Mode opératoire de suivi de la femme enceinte	I.E. :5

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
4	31/03/2021	Modification
5	31/10/2024	Modification

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndèye Thioro SAKHO	Chargée de la relation-client		02/09/2024	10:55:04

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		30/10/2024	13:11:41

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndoye Ndèye Sokhna	Responsable Opérationnel et Qualité		31/10/2024	10:50:50

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

Liste des femmes enceintes

Liste des patientes du Programme NEST

Description du mode opératoire

Préalable

- Les médecins mettent un signe sur la fiche de la patiente pour signaler la grossesse et précisent la date des dernières règles de la patiente et les secrétaires de l'ambulatoire remplissent le dossier EXCEL de « Liste des patientes enceintes »
- Les sages-femmes déclarent directement les nouvelles grossesses qu'elles suivent à la GRC, en mentionnant la DDR. La GRC les intègre dans le tableau Excel « Liste des patientes du Programme NEST ».

Mise à jour du CRM tous les jours

- **Création des calendriers** de suivi :
 - Des patientes ayant intégré le Programme NEST

Points d'attention :

- **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 ou signalée par les sages-femmes)**

- **Mise à jour des calendriers nouvellement créés** en vérifiant dans la fiche patient de Eyone ou du CRM les consultations et échographies faites > changer le statut des étapes en fonction de ce qui a été fait du calendrier quand les visites ont été réalisées.
- **Cas des patientes qui ne viennent pas pendant longtemps** > calendrier ROUGE au moment où le rappel apparaît et que la précédente visite n'a pas été faite/ que pas venue pour le rappel en cours et pas de RDV planifié > l'appeler

Point d'attention :

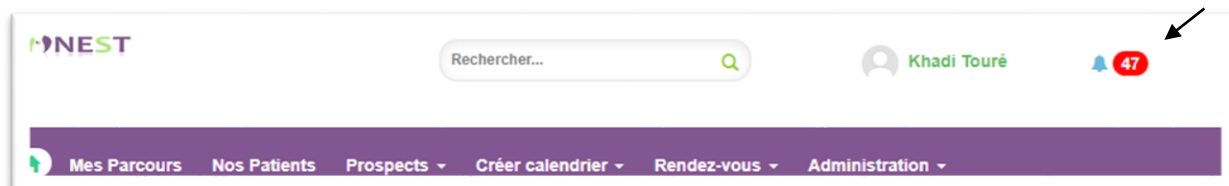
- **Attention vérifier la prise de RDV/ RDV à venir ou planifié**
- « 2 boutons : Appeler (enregistrer interaction) / Vérifier »

Point d'attention :

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

NOTIFICATION : « 6° consultation prénatale + échographie » ou « 6° consultation prénatale »

- APPELER les patientes en cours de suivi pour lesquelles le rappel apparaît :
« 6° consultation prénatale + échographie » apparaît dans le suivi de grossesse ou **« 6° consultation prénatale »** apparaît dans le cadre du Programme NEST > 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

Point d'attention :

- **Attention en cas d'appel de la patiente AVANT cette échéance > enregistrer l'interaction au niveau de la fiche patiente 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
- Pour être sûr d'avoir l'exhaustivité des retours patients suite à leur hospitalisation, administrer le questionnaire de satisfaction (si réponse négative dans l'argumentaire 2) via le lien [https://www.nest-association.org/fr/questionnaire-satisfaction](#), puis enregistrer l'interaction au niveau de la fiche patiente du CRM.
- Mise à jour de l'étape ACCOUCHEMENT du calendrier de la patiente (changement de statut + actualisation avec la vraie date d'accouchement)

Point d'attention :

- **Pour ces patientes, création du calendrier vaccinal de l'enfant à partir de sa date de naissance > ex bbKhoudia GUEYE + mettre son vrai nom et prénom en commentaire**

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

- Appeler la patiente
- Remplir le questionnaire suivant : [https://www.nest-association.org/fr/questionnaire-satisfaction](#)
- 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

- 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**