

|                                                                                  |                                                                                     |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|  | Mode Opérateur                                                                      |         |
|                                                                                  | PO06-MO0008<br><br>Mode opératoire d'appel des patients du Programme NEST 0-15 mois | I.E. :1 |

#### Détails du document

| Mat. Superviseur | Superviseur             | Processus  |
|------------------|-------------------------|------------|
| 000031           | Lauriane Marie LE FLOUR | nonaffecte |

#### Historique de l'évolution du document

| I.E. | Date       | Justification de la MAJ |
|------|------------|-------------------------|
| 1    | 05/09/2022 | CREATION                |

#### Liste des documents de renvoi

| Code | Désignation | Type |
|------|-------------|------|
|------|-------------|------|

#### Liste des rédacteurs

| Nom\Prénom              | Fonction                  | Signature | Date de Validation | Heure    |
|-------------------------|---------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Lauriane Marie LE FLOUR | Directrice des Opérations |           | 16/06/2022         | 13:37:48 |

#### Liste des vérificateurs

| Nom\Prénom   | Fonction            | Signature | Date de Validation | Heure    |
|--------------|---------------------|-----------|--------------------|----------|
| Habibatou SY | Secrétaire Médicale |           | 29/08/2022         | 11:38:30 |

#### Liste des approbateurs

| Nom\Prénom              | Fonction                  | Signature | Date de Validation | Heure    |
|-------------------------|---------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Lauriane Marie LE FLOUR | Directrice des Opérations |           | 05/09/2022         | 09:55:48 |

|                                                                                   |                                                                                              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <p>Mode opératoire</p> <p>Appel des parents des patients du<br/>Programme NEST 0-15 mois</p> | <p>Page : 1</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|

## Objet du mode opératoire

Ce mode opératoire a pour objet de décrire les dispositions relatives au rappel des parents des patients du Programme NEST 0-15 mois.

## Domaine d'application

Le présent mode opératoire s'applique à l'ensemble des personnes responsables du suivi des patients du Programme NEST 0-15 mois.

## Responsabilité

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

## Référence

Norme ISO 9001 V 2015

## Annexes

Liste des patientes du Programme NEST 0-15 mois

CRM

Eyone

## Description de la procédure

### Préalable

Sont considérées comme patients du Programme NEST 0-15 mois :

**Tout patient ayant réglé l'échéance à l'inscription**

L'échéance est payable en une fois à l'inscription et n'est pas remboursable.

Les distinctions de statut suivantes sont faites :

| Statut                     | Description                                                                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>En attente</b>          | Attente d'informations pour valider la préinscription : Date de naissance / Échéance / Enregistrement Eyone |
| <b>RDV pris</b>            | L'inscription est validée et tous les RDV ont été donnés au patient.                                        |
| <b>Sortie de programme</b> | Fin de programme avec la cause (15 mois ou autre).                                                          |

Le personnel infirmiers et les secrétaires déclarent directement à la GRC les informations suivantes :

- Nouvelle entrée dans le Programme NEST 0-15 mois avec la date de naissance de l'enfant

La GRC met à jour la liste des patients du Programme NEST 0-15 mois et le CRM avec ces informations.

## Mise à jour des parcours

### Inscription

La GRC vérifie que l'échéance a été réglée, met à jour la liste des patients du Programme NEST 0-15 mois et crée le calendrier du suivi Programme NEST 0-15 mois dans le CRM.

La mise à jour des inscrits doit être faite tous les jours.

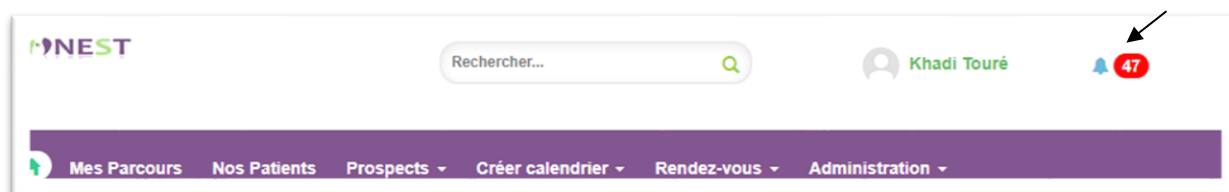
#### Points d'attention :

- **Bien vérifier qu'il s'agit du bon patient (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**

La GRC passe en revue a minima une fois par semaine les patients en statut En attente pour récupérer les informations manquantes auprès du personnel infirmier concerné, afin d'inscrire les patients.

### Suivi des calendriers

- **Mise à jour des calendriers nouvellement créés** en vérifiant dans la fiche patient de Eyone ou du CRM les visites effectuées > changer le statut des étapes en fonction de ce qui a été fait du calendrier quand les visites ont été réalisées.
- Traiter l'ensemble des rappels apparaissant en haut à droite du CRM :



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

- **Cas des patients 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 venu pour le rappel en cours et pas de RDV planifié OU patients dans les « Rappels en attente », ayant raté 2 visites ou plus :
  - Appeler
  - Remplir le questionnaire suivant : <https://forms.gle/bue6nagpj3kByifMA>
  - Enregistrer l'interaction dans le CRM

- Mise à jour du calendrier :
  - Soit l'archiver si le patient dit qu'il ne poursuivra pas son suivi chez NEST, en précisant le motif
  - Soit le maintenir s'il s'agit d'un oubli et que le patient pense revenir.
- **Lorsque le patient est injoignable, laisser le rappel en non traité pour réitérer plus tard**

**Point d'attention :**

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

**NOTIFICATION : « Visite de suivi + Supplément en vitamine A (6 mois) » à 6 mois**

- APPELER les patients en cours de suivi pour lesquelles le rappel apparaît :  
« **Visite de suivi + Supplément en vitamine A (6 mois)** » apparaît dans le cadre du Programme NEST 0-15 mois > S'aider de l'ARGUMENTAIRE 5
  - Enregistrer le détail de l'échange dans « laisser un commentaire » et traiter le rappel

**Point d'attention :**

- **Attention en cas d'appel du patient AVANT cette échéance > enregistrer l'interaction au niveau de la fiche patient et ne pas rappeler**

**NOTIFICATION : « Visite de suivi + Supplément en vitamine A (12 mois) » à 12 mois**

- APPELER les patients en cours de suivi pour lesquelles le rappel apparaît :  
« **Visite de suivi + Supplément en vitamine A (6 mois)** » apparaît dans le cadre du Programme NEST 0-15 mois > S'aider de l'ARGUMENTAIRE 5
  - Enregistrer le détail de l'échange dans « laisser un commentaire » et traiter le rappel

**Point d'attention :**

- **Attention en cas d'appel du patient AVANT cette échéance > enregistrer l'interaction au niveau de la fiche patient et ne pas rappeler**

**NOTIFICATION : « Visite de suivi + Vaccination (RR2) » à 15 mois**

- APPELER les patients en cours de suivi pour lesquelles le rappel apparaît :  
« **Visite de suivi + Vaccination (RR2)** » apparaît dans le cadre du Programme NEST 0-15 mois > S'aider de l'ARGUMENTAIRE 5
  - Enquête de satisfaction - remplir le questionnaire suivant :  
<https://forms.gle/AjrhsPXkQE4sXv7QA>
  - Enregistrer le détail de l'échange dans « laisser un commentaire » et traiter le rappel

### *Sortie de programme*

Le patient sort du programme automatiquement en arrivant à l'âge de 15 mois.

Si un patient interrompt son suivi chez NEST en cours de programme, il conviendra :

1. D'annuler l'ensemble des RDV planifiés
2. Archiver le parcours Programme NEST 0-15 mois dans le CRM et mettre à jour la liste des patients du Programme NEST 0-15 mois avec la cause de sortie

Cela ne donne en aucun cas lieu à un remboursement de l'échéance.