

## Témoignage

Interlocutrice : Marie-Odile Collin - IDEC

Localisation : Bergheim (68)

Capacité : 120 lits

Site internet : <http://www.ehpad-bergheim.fr/>

### Quelle est la genèse du projet ?

Nous avons entendu parler de la télémédecine depuis un certain temps. Le centre départemental de repos et de soins (CDRS) de Colmar nous a alors présenté une première solution. La direction de ma structure et moi-même étions enthousiastes par le concept général de la télémédecine. Nous avons d'un seul tenant compris les potentiels bénéfiques : réduire les attentes et éviter des déplacements compliqués et coûteux pour nos résidents. Nous n'y avons vu que des avantages ! Par la suite nous avons profité d'un appel à projet lancé par l'ARS pour nous équiper de TokTokDoc.

### Comment s'est passé le déploiement ?

L'équipe TokTokDoc est venue pour former les infirmières volontaires sur le projet. La prise en mains est facile et l'équipe s'est très vite faite à l'outil. Nous avons fait de petites mises en scène pour simuler des téléconsultations. C'était très complet. Nous étions ainsi prêts pour notre première téléconsultation que nous avons réalisée en novembre 2018.

### Combien de téléconsultations avez-vous déjà effectuées et pour quelles spécialités ?

Nous avons surtout des besoins en dermatologie. Nous sommes aujourd'hui à plus d'une trentaine de téléconsultations réalisées. Nous sommes informés que des créneaux en psychiatrie et en cardiologie sont désormais disponibles via TokTokDoc. Cela peut potentiellement nous intéresser pour l'avenir.

### Comment l'outil a-t-il été accepté par les résidents ?

Dans un premier temps nous avons expliqué la démarche à nos résidents. Notre équipe a présenté le système et les principaux avantages. Nous avons ensuite recueilli le consentement de nos résidents par écrit. Du côté des familles, la communication a été faite à l'aide des supports fournis par TokTokDoc. Ces dernières ont tout de suite adhéré.

### Avant d'avoir recours à la télémédecine, comment procédiez-vous ?

Précédemment nous avions des délais de 3 à 6 mois d'attente pour une demande non urgente. La famille avait pour obligation d'accompagner le résident ou de prévoir un transport sanitaire. C'était coûteux pour les proches et cela prenait du temps. Pour notre organisation interne c'était aussi compliqué. Certains patients revenaient sans papiers et nous devions courir après les prescriptions. Le suivi était moins structuré et la prise en charge moins rapide.

### Désormais, comment vous organisez-vous pour les téléconsultations ?

Nos téléconsultations sont réalisées à l'infirmierie car c'est le lieu où nous avons le meilleur débit internet. Au départ, nos résidents étaient un peu perdus et ne comprenaient pas trop. Le fait d'avoir l'infirmière ou le médecin à leur côté a beaucoup rassuré. Ils se sont sentis en confiance et nous n'avons eu aucun refus. Ils connaissent l'espace et le personnel. C'est primordial. Les services d'urgence et les déplacements en ville sont très stressants pour eux.

### Quels sont vos premiers retours ?

Pour ma génération l'informatique n'est pas toujours évidente alors que pour mes collègues trentenaires c'est d'une simplicité totale. Il m'a fallu un petit temps d'adaptation mais aujourd'hui c'est totalement acquis et intégré. Nos retours sont très positifs ! Nous en sommes satisfaits et nos médecins traitants adhèrent également au concept.

**Vous souhaitez en savoir plus ?  
Contactez-nous !**