

DEPARTEMENT ORTHOPHONIE
FACULTE DE MEDECINE
Pôle Formation
59045 LILLE CEDEX
Tél : 03 20 62 76 18
departement-orthophonie@univ-lille.fr



ANNEXES

DU MÉMOIRE

En vue de l'obtention du
Certificat de Capacité d'Orthophoniste
présenté par

Joséphine LARRIBE

**Comment réaliser une téléconsultation auprès
d'un patient difficilement communicant :
place des outils numériques, place de tiers, aidants naturels
ou professionnels de santé de téléconsultation.**

MÉMOIRE dirigé par
Véronique DANEL-BRUNAUD, neurologue, CHRU, Lille
Isabel GAUDIER, orthophoniste, activité libérale,

Lille – 2022

Annexe 2 : Questionnaire de satisfaction patients logiciel Teams

Evaluation de la satisfaction suite à une téléconsultation (TLCS) Teams Patients SLA
Questionnaire de satisfaction du patient

Date de la TLCS avec Teams :

Aviez-vous déjà bénéficié d'une TLCS avec Teams auparavant ? :

- oui
- non

TLCS réalisée en présence d'un tiers ? :

- oui
- non

Si oui, qui ? :

Etes-vous satisfait de la TLCS de ce jour ?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Précisez :

Si ce n'est pas votre première expérience avec Teams, êtes-vous satisfait de cet outil de TLCS en général ?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Précisez :

Auriez-vous préféré une consultation physique ?

- oui
- non

Si oui, pourquoi ? :

.....Souhaitez-v

ous poursuivre les téléconsultations via l'outil Teams ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Estimez-vous avoir la même relation avec votre neurologue en TLCS qu'en physique ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

..... **Estimez-vous**

s que la TLCS via l'outil Teams puisse remplacer une consultation physique ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

La TLCS vous a-t-elle permis d'exprimer tous vos besoins et ressentis ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Pensez-vous que votre neurologue les a entendus ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Avez-vous rencontré des difficultés à vous faire comprendre de votre neurologue lors de la téléconsultation via l'outil Teams ?

- oui
- non

Si oui, précisez :

.....

Avez-vous utilisé le chat lors de votre téléconsultation avec l'outil Teams ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

L'utilisation de ce chat vous a-t-elle été bénéfique ?

- Très bénéfique
- Plutôt bénéfique
- Ni bénéfique ni pas bénéfique

- Pas bénéfique
- Pas du tout bénéfique

Pensez-vous que l'utilisation du chat vous a permis de mieux vous faire comprendre de votre neurologue ?

- oui
- non

Si non, précisez :

.....

L'utilisation du chat vous a-t-elle permis d'exprimer tous vos besoins et ressentis ?

- oui
- non

Si non, précisez :

.....

Pensez-vous que votre neurologue les a entendus ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Que faire selon vous pour améliorer la qualité des prochaines téléconsultations ?

Annexe 3 : Questionnaire de satisfaction aidant logiciel Teams

Evaluation de la satisfaction suite à une téléconsultation (TLCS) Prédice Patients SLA
Questionnaire sur le vécu de l'aidant

Date de la TLCS avec Teams :

Auriez-vous préféré une consultation physique ?

- oui
- non

Si oui, pourquoi ? :

.....

La TLCS avec Teams permet à votre proche de gagner en autonomie :

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

Précisez :

Estimez-vous que la TLCS avec Teams est moins contraignante pour vous qu'une consultation physique ?

:

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....
Estimez-vous que la TLCS avec Teams a un impact sur le moral de votre proche :

- Très bénéfique
- Plutôt bénéfique
- Ni bénéfique ni pas bénéfique
- Plutôt pas bénéfique
- Pas du tout bénéfique

Précisez :
.....

Estimez-vous que la TLCS via l’outil Teams puisse remplacer une consultation physique ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :
.....

La TLCS a-t-elle permis à votre proche d’exprimer tous ses besoins et ressentis ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :
.....

Pensez-vous que son neurologue les a entendus ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :
.....

Votre proche a-t-il rencontré des difficultés à se faire comprendre de son neurologue lors de la téléconsultation via l’outil Teams ?

- oui
- non

Si oui, précisez :
.....

Votre proche a-t-il rencontré des difficultés à utiliser le chat ?

- oui
- non

Si oui, lesquelles ? :
.....

Si votre proche a utilisé le chat, cela lui a-t-il été bénéfique ?

- Très bénéfique
- Plutôt bénéfique
- Ni bénéfique ni pas bénéfique
- Plutôt pas bénéfique
- Pas du tout bénéfique

Précisez :
.....

.....
Que faire selon vous pour améliorer la qualité des prochaines téléconsultations ?

Annexe 4 : Questionnaire de satisfaction praticien logiciel Teams

Evaluation de la satisfaction suite à une téléconsultation (TLCS) Teams Patients SLA

Questionnaire de satisfaction praticien

Date de la TLCS avec Teams :

Etes-vous satisfait de la TLCS de ce jour ?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Précisez :

Si ce n'est pas votre première expérience avec Teams, êtes-vous satisfait de cet outil de TLCS en général ?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Précisez :

Estimez-vous que la TLCS via Teams permet de préserver la relation thérapeutique avec vos patients ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Estimez-vous que la TLCS via l'outil Teams puisse remplacer une consultation physique ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Pensez-vous que la TLCS via Teams permet aux patients d'exprimer leurs besoins et ressentis ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Avez-vous rencontré des difficultés à vous faire comprendre de votre patient lors de la téléconsultation via l'outil Teams ?

- oui
- non

Si oui, précisez :

.....

Avez-vous rencontré des difficultés pour comprendre votre patient lors de la téléconsultation via l’outil Teams ?

- oui
- non

Si oui, précisez :

.....

Avez-vous utilisé le chat lors de votre téléconsultation avec l’outil Teams ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

L’utilisation de ce chat vous a-t-il été bénéfique ?

- Très bénéfique
- Plutôt bénéfique
- Ni bénéfique ni pas bénéfique
- Pas bénéfique
- Pas du tout bénéfique

Estimez-vous que l’utilisation du chat vous a permis de mieux vous faire comprendre de votre patient ?

- oui
- non

Si non, précisez :

.....

Estimez-vous que l’utilisation du chat vous a permis de mieux comprendre votre patient ?

- oui
- non

Si non, précisez :

.....

Estimez-vous que l’utilisation du chat a permis aux patients de communiquer leurs ressentis et besoins de façon plus complète et efficace ?

- oui
- non

Si non, précisez :

.....

Que faire selon vous pour améliorer la qualité des prochaines téléconsultations ?

Annexe 5 : Questionnaire de satisfaction patients logiciel Prédice

Evaluation de la satisfaction suite à une téléconsultation (TLCS) Prédice Patients SLA
Questionnaire de satisfaction du patient

Date de la TLCS avec Prédice :

Aviez-vous déjà bénéficié d'une TLCS avec Prédice auparavant ? :

- oui
- non

TLCS réalisée en présence d'un tiers ? :

- oui
- non

Si oui, qui ? :

Etes-vous satisfait de la TLCS de ce jour ?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Précisez :

Si ce n'est pas votre première expérience avec Prédice, êtes-vous satisfait de cet outil de TLCS en général ?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Précisez :

Auriez-vous préféré une consultation physique ?

- oui
- non

Si oui, pourquoi ? :

.....

Souhaitez-vous poursuivre les téléconsultations via l'outil Prédice ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Estimez-vous avoir la même relation avec votre neurologue en TLCS qu'en physique ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Estimez-vous que la TLCS via l'outil Prédice puisse remplacer une consultation physique ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

La TLCS vous a-t-elle permis d'exprimer tous vos besoins et ressentis ?

- oui

- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Pensez-vous que votre neurologue les a entendus ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Avez-vous rencontré des difficultés à vous faire comprendre de votre neurologue lors de la téléconsultation via l'outil Prédice ?

- oui
- non

Si oui, précisez :

.....

Que faire selon vous pour améliorer la qualité des prochaines téléconsultations ?

Annexe 6 : Questionnaire de satisfaction aidant logiciel Prédice

Evaluation de la satisfaction suite à une téléconsultation (TLCS) Prédice Patients SLA
Questionnaire sur le vécu de l'aidant

Date de la TLCS avec Prédice :

Auriez-vous préféré une consultation physique ?

- oui
- non

Si oui, pourquoi ? :

.....

La TLCS avec Prédice permet à votre proche de gagner en autonomie :

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Ni d'accord ni pas d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

Précisez :

Estimez-vous que la TLCS avec Prédice est moins contraignante pour vous qu'une consultation physique ? :

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Estimez-vous que la TLCS avec Prédice a un impact sur le moral de votre proche :

- Très bénéfique
- Plutôt bénéfique

- Ni bénéfique ni pas bénéfique
- Plutôt pas bénéfique
- Pas du tout bénéfique

Précisez :

.....
Estimez-vous que la TLCS via l'outil Prédice puisse remplacer une consultation physique ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

La TLCS a-t-elle permis à votre proche d'exprimer tous ses besoins et ressentis ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Pensez-vous que son neurologue les a entendus ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Votre proche a-t-il rencontré des difficultés à se faire comprendre de son neurologue lors de la téléconsultation via l'outil Prédice ?

- oui
- non

Si oui, précisez :

.....

Que faire selon vous pour améliorer la qualité des prochaines téléconsultations ?

Annexe 7 : Questionnaire de satisfaction praticien logiciel Prédice

Evaluation de la satisfaction suite à une téléconsultation (TLCS) Prédice Patients SLA
Questionnaire de satisfaction du praticien

Date de la TLCS avec Prédice :

Etes-vous satisfait de la TLCS de ce jour ?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Précisez :

Si ce n'est pas votre première expérience avec Prédice, êtes-vous satisfait de cet outil de TLCS en général ?

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait ni insatisfait

- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Précisez :

Estimez-vous que la TLCS via Prédice permet de préserver la relation thérapeutique avec vos patients ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Estimez-vous que la TLCS via l’outil Prédice puisse remplacer une consultation physique ?

oui

non

Si non, pourquoi ? :

.....

Pensez-vous que la TLCS via l’outil Prédice permet aux patients d’exprimer leurs besoins et ressentis ?

- oui
- non

Si non, pourquoi ? :

.....

Avez-vous rencontré des difficultés à vous faire comprendre de votre patient lors de la téléconsultation via l’outil Prédice ?

- oui
- non

Si oui, précisez :

.....

Avez-vous rencontré des difficultés à comprendre votre patient lors de la téléconsultation via l’outil Prédice ?

- oui
- non

Si oui, précisez :

.....

Que faire selon vous pour améliorer la qualité des prochaines téléconsultations ? :

Annexe 8 : Tableau des avantages et inconvénients de la TLC selon les interrogés

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> - Évite les déplacements, surtout quand la mobilité du patient est réduite. - Permet d'augmenter la fréquence des consultations de suivi (suivi mensuel vs. trimestriel) -> rassurant, meilleur contact. - Souvent considérée comme complémentaire aux CSLT classiques. - Plus facile qu'en présentiel. - Plus confortable, notamment vis-à-vis du port du masque. - Gain en autonomie pour les patients à l'aise avec l'informatique. - Idéal quand la communication est performante et que le suivi ne nécessite pas d'examen paraclinique. - Idéal pour un patient "expert". - Certains patients ne seraient jamais venus en CSLT sans cette option, car le transport est trop pénible : limite les arrêts de suivis. - Selon une orthophoniste interrogée : la modalité de TLCS incite tous les partenaires de communication à fournir des efforts de communication, à trouver les moyens de se faire comprendre plus facilement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne peut remplacer une CSLT mettant en jeu des examens ou actes médicaux tels que la spirométrie. - Ne permet pas d'observations cliniques aussi fines qu'en CSLT. - CSLT classiques nécessaires pour les bilans et l'aide à la rédaction des directives anticipées. - Barrière technique en cas de non-maîtrise des outils informatiques : ajoute une charge supplémentaire à l'aidant principal (informer patients et aidants sur la possibilité de faire appel à des tiers qui apportent une aide informatique). - Temps restreint pour s'entretenir avec les proches hors présence du malade. - Intimité du patient réduite : intrusion dans son quotidien, secret médical rompu vis-à-vis de son aidant naturel. - Diminue la qualité de l'interaction et de la communication : plus difficile de stimuler les patients par des regards ou par la proximité physique. - TLCS fortement compliquée par des conditions matérielles difficiles. - Par rapport à la CSLT, on n'a pas les réactions, le ressenti, la motivation et l'intérêt de la personne. - Même si la télémédecine permet l'utilisation de moyens palliatifs de communication tels que les gestes, elle offre quand même moins de solutions de communication qu'en direct.

Annexe 9 : Tableau des MCAA adaptés aux différents stades de la SLA

Mouvements des mains préservés	Mouvements de la tête préservés	Mouvements des yeux préservés
Outils de communication classiques (écriture, avec ou sans stylo; désignation)	Code oui/non et alphabet fonctionnel + personne aidante	Code oui/non et alphabet fonctionnel + personne aidante / panneaux de lettres
Tableau de communication	Tableau de communication + aidant	Tableau de communication + aidant
Pictogrammes et photos	Pictogrammes et photos + aidant	Pictogrammes photos + aidant
Boîtiers de communication ou téléthèses par désignation	Boîtiers de communication ou téléthèses par défilement avec contacteur	Boîtiers de communication ou téléthèses par défilement avec contacteur
Logiciel Plaphoons et langage Minspeak	PC, avec ou sans accompagnateur informatique	PC, avec ou sans accompagnateur informatique
L'ordinateur, avec ou sans accompagnateur informatique	-> Alternatives à la souris : <ul style="list-style-type: none"> • Pour déplacer le curseur : <ul style="list-style-type: none"> - Réglages du système d'exploitation - Easy Rider - Souris ergonomique : trackball, joystick, plages tactiles, etc. - Exploiter les mouvements de la tête - Exploiter les mouvements de l'œil - Exploiter les impulsions cérébrales - Logiciels utilitaires <ul style="list-style-type: none"> • Pour cliquer : <ul style="list-style-type: none"> - Actionner un contacteur adapté - Utiliser un logiciel utilitaire - Mode "immobilisation" de certains logiciels 	-> Cf. Alternatives à la souris -> Cf. Alternatives au clavier
Application assistant parole		
Logiciel DonnerLaParole		Logiciel DonnerLaParole
Clavier virtuel Click N Type		Eye Tech TM3 et TM4
Synthèse vocale Echo 200 et Echo 300		Kikoz
Pointeur laser		Pointeur laser oculaire
Souris gyroskopique	-> Alternatives au clavier : <ul style="list-style-type: none"> - Réglages du système d'exploitation - Guide-doigt ou support d'avant-bras mobile - Clavier ergonomique ou spécial - Clavier programmable - Afficher un clavier à l'écran (en désignation ou en défilement) 	
	Head Mouse	
	Logiciel DonnerLaParole	
	Kikoz	
	Pointeur laser oculaire	
	Contacteur musculaire face	

Annexe 10 : Tableau des propositions d'amélioration de la TLCS, par les différents interrogés

Patients	Aidants	Praticien	Etudiante orthophoniste	Ergothérapeutes et orthophoniste(s)
<ul style="list-style-type: none"> - Former les praticiens à l'utilisation des outils de TLCS - Former les patients aux actes médicaux qu'ils pourraient mettre en place eux-mêmes (spirométrie, actigraphie) sous contrôle à distance du praticien référent. - Restreindre la liste des interlocuteurs. - Mettre à disposition les ordonnances et documents utiles sur le logiciel Prédice, comme sur Doctolib (gain de temps, confort, facilitation pour les personnes peu à l'aise en informatique). - Connaître son praticien et avoir déjà effectué des consultations classiques avec lui. Entretenir une bonne relation thérapeutique préalable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Former patients et aidants à l'utilisation des outils de TLCS : limiter la présence d'un tiers (infirmier de TLCS). - Recevoir les invitations aux TLCS par mail plutôt que par SMS afin de pouvoir cliquer sur le lien directement à partir de l'ordinateur et assister à la TLCS sur un écran plus large. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ecran plus large pour mieux inclure l'aidant naturel. - Prendre un temps pour s'entretenir avec le proche aidant hors présence du malade. - Ecran plus large pour voir toutes les personnes présentes comme en CSLT physique. - Outil de communication intégré au SI (Système Informatique) de TLCS. - Privilégier l'utilisation du PC ou de la tablette. - Meilleur équipement informatique : écran plus large et plus proche de la personne. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un système d'émoticônes et de messages pré-écrits (abécédaire, oui/non, mots/phrases/morceaux de textes tout faits) facilement cliquables : permettre aux patients d'exprimer plus facilement leurs ressentis et difficultés. - Envisager des subventions pour fournir aux patients et à leurs aidants des outils informatiques adaptés à la modalité de TLCS. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rendre les patients experts de leurs outils techniques. - Adapter la souris oculaire ou gyroscopique à l'interface utilisée pour que chacun voit l'écran de son partenaire. - Ecran interactif : saisie ou balayage oculaire de mots/phrases/textes. - Chatbot : continuité relation hors TLCS. - Continuité d'utilisation d'applications déjà connues (notamment Grid 3). - Utilisation d'outils gratuits et faciles à mettre en place : Medipictos asps. - Connaître le patient en amont pour mieux le comprendre - Prévoir une trame de la TLCS en amont en envoyant des questions à l'avance - Utiliser un matériel d'amplification sonore (micro ou casque).