

Ligne Info-Onco: ligne téléphonique d'urgence pour des conseils spécialisés en cancérologie

Présentée: Guylaine Pié et Martine Billy infirmières ligne-info-onco

Sonia Joannette, conseillère en soins spécialisés en cancérologie

Nathalie Moreau, coordonnatrice CICM

Cécile Bergeron, infirmière clinicienne monitrice

Centre intégré de cancérologie de la Montérégie (CICM)

DQC novembre 2013

DÉCLARATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Aucun conflit d'intérêts

Objectifs de la présentation

- Présenter la ligne Info-Onco du CICM et ses résultats
- Réfléchir sur les interventions en pratique téléphonique par des infirmières spécialisées en cancérologie

Plan de la présentation

- Problématique
- But de la ligne Info-Onco
- Fonctionnement de l'équipe
- Contenu de la valise de garde
- Outils pour la pratique téléphonique des infirmières en cancérologie
- Résultats

Problématique

En 2007 au CICM:

- Important volume d'appels à l'unité d'hospitalisation soir, nuit et fin de semaine
- Références à la ligne Info-Santé et Société canadienne du cancer
- Prévention des complications par interventions précoces
- Maintien à domicile sécuritaire et meilleure qualité de vie

But de la Ligne info-onco

Afin d'améliorer la santé de la personne atteinte de cancer, offrir un service d'une ligne téléphonique d'urgence-conseils par des infirmières spécialisées en cancérologie en dehors des heures de la clinique ambulatoire.

Fonctionnement de l'équipe

- 12 infirmières spécialisées en cancérologie

Composition

- 2 infirmières/ semaine
- Valise de garde
- Note d'observation
- Rapport verbal

Système de garde

- Administratives
- Codéveloppement
- Rétroaction suivi des indicateurs

Réunions

- Initiale
- Continues
- Coaching

Formations

Contenu de la valise de garde



- Téléavertisseur et téléphone
- Registre des appels
- Feuille de note d'observations infirmières pour le suivi téléphonique
- Carnet Passeport en oncologie
- Protocoles de chimiothérapie et de recherche
- Liste des numéros de téléphone des infirmières de l'équipe
- Outils pour la pratique téléphonique en cancérologie

Outils pour la pratique téléphonique des infirmières en oncérologie

CANO-AIO

- Normes de pratique et compétences pour l'infirmière spécialisée en oncologie (CANO-ACIO, 2006)

OIIQ

- Lignes directrices pour l'exercice infirmier à Info-Santé (OIIQ, 1998)
- Répertoire de fiches de références pour l'infirmière lors de l'évaluation téléphonique (OIIQ, 1999)

Cancer Care Ontario

- Lignes directrices pour le triage téléphonique des usagers en oncologie (CCO, 2004)

Oncology Nursing Society

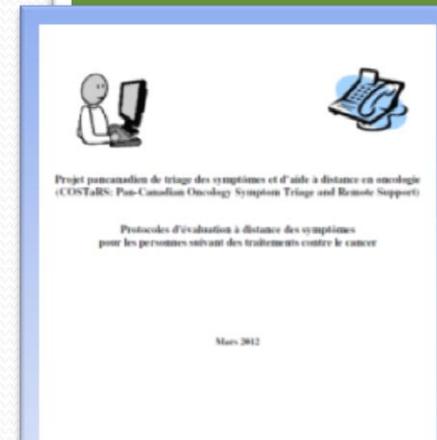
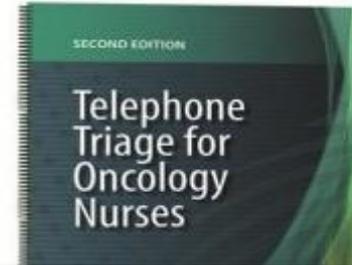
- Telephone Triage for Oncology Nurses (ONS, 2012)

Canadian Partnership Against Cancer

- Projet COSTaRS: Protocoles d'évaluation à distance des symptômes pour les personnes suivant des traitements contre le cancer (Stacey et al, 2012)

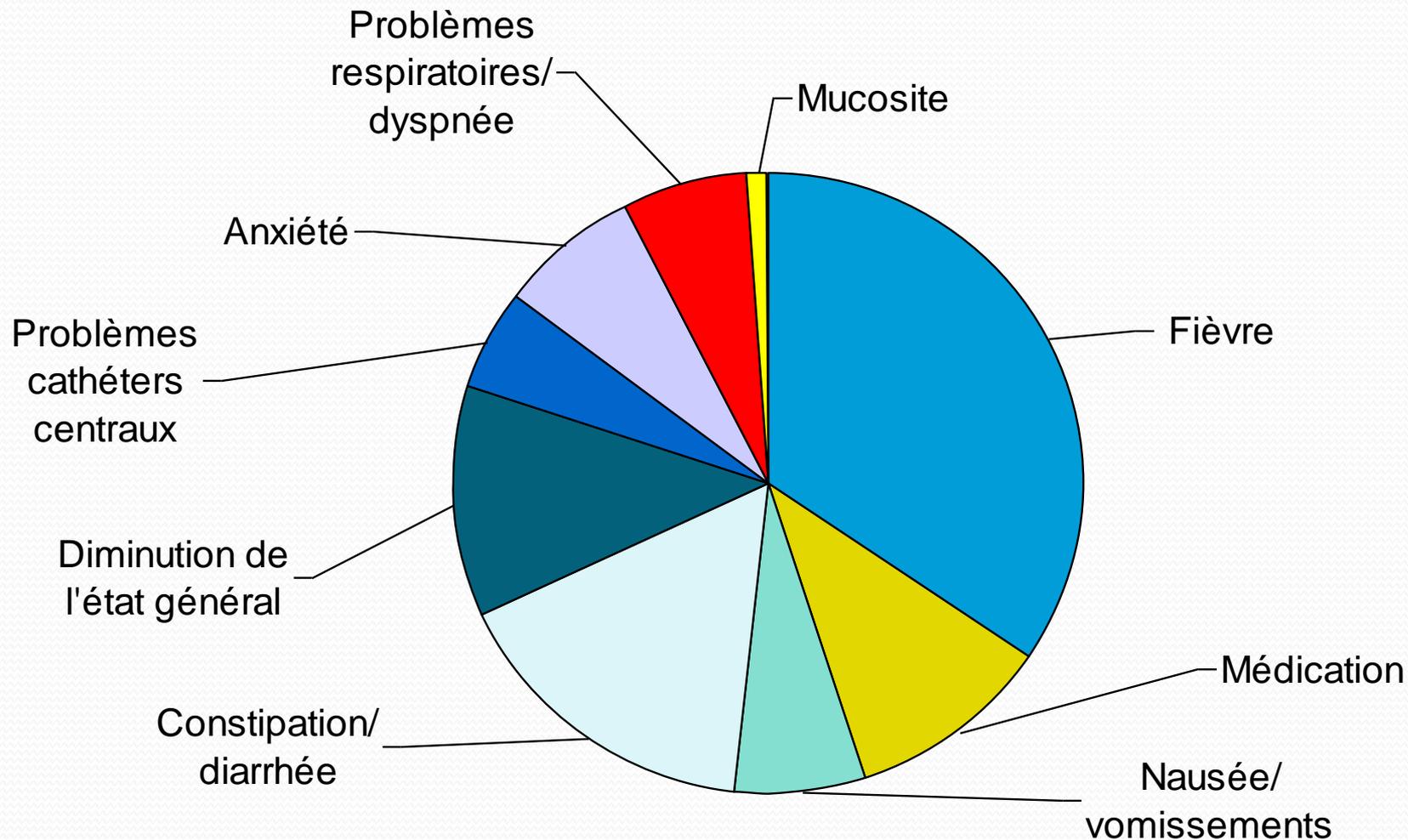
CICM

- Guide de poche Examen clinique en soins infirmiers oncologiques
- Indications et effets secondaires des antinéoplasiques



Résultats

Raisons d'appel 2011-2012



Résultats

Références et durée

- >50 % des suivis téléphoniques sans recours à un avis d'un autre professionnel de la santé.
- Principales références : pharmaciens.
- Durée moyenne des appels : 15 à 20 minutes.

Résultats

Nombre de références à l'urgence et les hospitalisations

- 26% de la clientèle ont recours aux soins et services à l'urgence
- De cette clientèle, 41% des usagers sont hospitalisés

Conclusion

- Faire face à la complexité de la gestion des symptômes à domicile et l'accroissement de la clientèle nous a obligé à repenser l'offre de service au CICM;
- Promouvoir la pratique téléphonique est une stratégie d'interventions pour assurer la continuité des soins;
- Avoir une équipe d'infirmières spécialisées en cancérologie formées et soutenues;
- Valoriser le travail d'équipe avec la première ligne et les partenaires communautaires;
- Réduire les complications possibles et les coûts pour la santé.



Devrait-on avoir une ligne 811 adaptée?



Pour informations sur la ligne Info-Onco: nathalie.moreau@rrsss16.gouv.qc.ca

Références bibliographiques

- Action Cancer Ontario (2004). *Pratique des soins infirmiers au téléphone et ligne directrices pour le traitement des symptômes*. Comité consultatif des spécialistes en soins infirmiers, Toronto.
- Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie (2012). Recension des écrits sur les moyens efficaces pour prévenir les visites à l'urgence par les usagers atteints de cancer, Longueuil.
- Brassard, Y. (2009). La rédaction des notes d'évolution au dossier: quand la qualité fait la loi. *Revue Santé Québec*, 14-18.
- Canadian Association of Nurses in Oncology (2006). *Normes de pratique et compétences pour l'infirmière spécialisée en oncologie*, Ottawa.
- Gouvernement du Québec (2013). *Plan d'action en cancérologie 2013-2015. Ensemble, en réseau, pour vaincre le cancer*. Direction québécoise de cancérologie, Québec.
- Gouvernement du Québec (2012). *Programme cadre d'intégration à l'intention des infirmières nouvellement embauchées au volet santé du Service Info-Santé et Info-Social*, Québec.
- Gouvernement du Québec (2012). *L'usage sécuritaire des médicaments antinéoplasiques au Québec-Risques et enjeux pour le patient atteint de cancer*. Direction québécoise de cancérologie, Québec.
- Jacobson, J.O. et al (2012). Revisions to the 2009 American Society of clinical Oncology/Oncology Nursing Society chemotherapy administration safety standards : Expanding the scope to include inpatient settings. *Journal of oncology Practice*, 8(1), 2-6.

Références bibliographiques

Irvine, D., Sidani, S., & McGillis Hall, L. (1998b). Linking outcomes to nurses' rôles in health care. *Nursing Economics*, 16(2), 58-64.

Laporte, L. (2013) Intervention téléphonique: notes de l'infirmière. Centre Intégré de Cancérologie de la Montérégie, Longueuil.

Laporte, L., Plante, A. et Joannette, S. (2007). *Utilisation du modèle PQRSTUI spécialisé pour l'infirmière en oncologie*. Centre Intégré de Cancérologie de la Montérégie, Longueuil.

Lebel V. (2008). *Perception des infirmières pivots en regard des suivis téléphoniques effectués à la clientèle oncologique: indicateurs de rentabilité clinique et organisationnelle* (Mémoire de maîtrise inédit), Université Laval.

Lévesques-Bardès, H., Beauséjour, J., & Leprohon, J. (2002) . *Énoncé de principes sur la documentation des soins infirmiers*. Direction des services clientèles et des communications, Ordre des infirmiers et infirmières du Québec, Montréal.

Références bibliographiques

Oncology Nursing Society (2012). Telephone Triage for Oncology Nurses.

Ordre des infirmiers et infirmières du Québec. www.oiiq.org

Stacey, D. (2012) Protocoles d'évaluation à distance des symptômes pour les personnes suivant des traitements contre le cancer. Comité d'orientation de Pan-Canadian Oncology Symptom Triage and Remote Support (COSTaRS). École des sciences infirmières de l'Université d'Ottawa et la Corporation du Partenariat canadien contre le cancer, Ottawa.

Sullivan, E.& Decker, P. (2009). *Effective leadership and management in nursing*. Pretec Hall pub: New Jersey.