

Retour d'expérience après la mise en place d'un FORMULAIRE UNIQUE DE DEMANDE d'intervention en soins de support

Anna Schohn, Philippe Trenz, Virginie Leroy, Francine Thiriet, Damien Heitz (ICANS, Strasbourg)



En 2022, **30 637 patients** étaient suivis à l'ICANS, ensemble hospitalier de référence en cancérologie en Alsace.

L'offre de soins de support oncologiques (SSO) est répartie entre les **équipes transverses**, les **consultations**, l'**équipe mobile** intra-hospitalière et l'**hôpital de jour** (HJ) de SSO.

Surcharge de travail

Sollicitations multiples des médecins et des secrétariats (appel, mail, etc.)

Mauvaise planification

Demandes en doublon, délai inadéquat, etc.

Interruptions de tâche

Demandes traitées en temps réel

Jusqu'en 2022, chacune de ces modalités pouvait être sollicitée soit **directement**, soit **via le secrétariat des SSO**.

Mauvaise orientation du patient

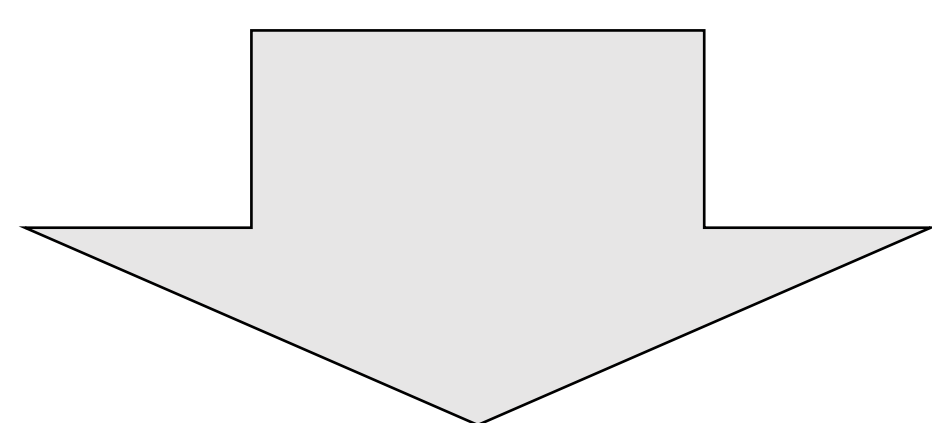
Patient complexe adressé en consultation, patient ne relevant pas d'un HJ adressé en HJ, etc.

Absence d'anticipation des séjours

Absence de bilan biologique avant mise en place de nutrition, pas de transmission en amont par les équipes du domicile, etc.

Absence de coordination

Intervenants pas informés de la venue du patient, pas de transmission entre les médecins, pas d'interprète disponible, etc.



Mise en place d'un **formulaire unique de demande d'intervention en soins de support** sur le logiciel DxCare

Le formulaire est divisé en 3 parties :

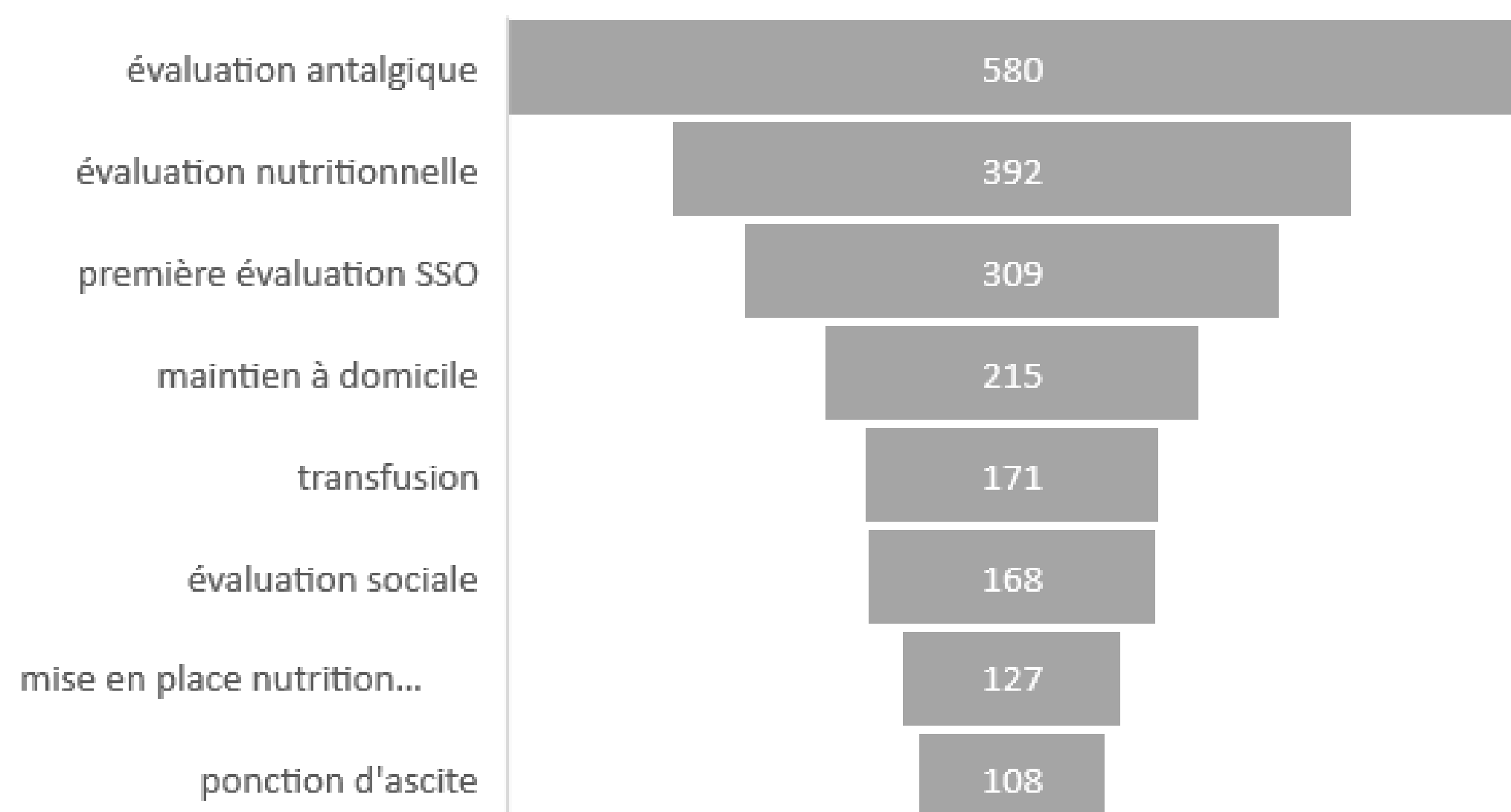
- Pour le **professionnel demandeur** : motif de la demande, interventions de SSO, modalités et délais souhaités
- Pour le **médecin de SSO** qui examine la demande : modalité retenue, précision des éléments à anticiper (biologie, intervenants, interprète, etc.)
- Pour le **secrétariat** qui traite la demande : date du rendez-vous

Chaque demande est examinée sous 24 heures par un médecin des soins de support puis traitée par une secrétaire. Un médecin est assigné chaque jour à la gestion des demandes.

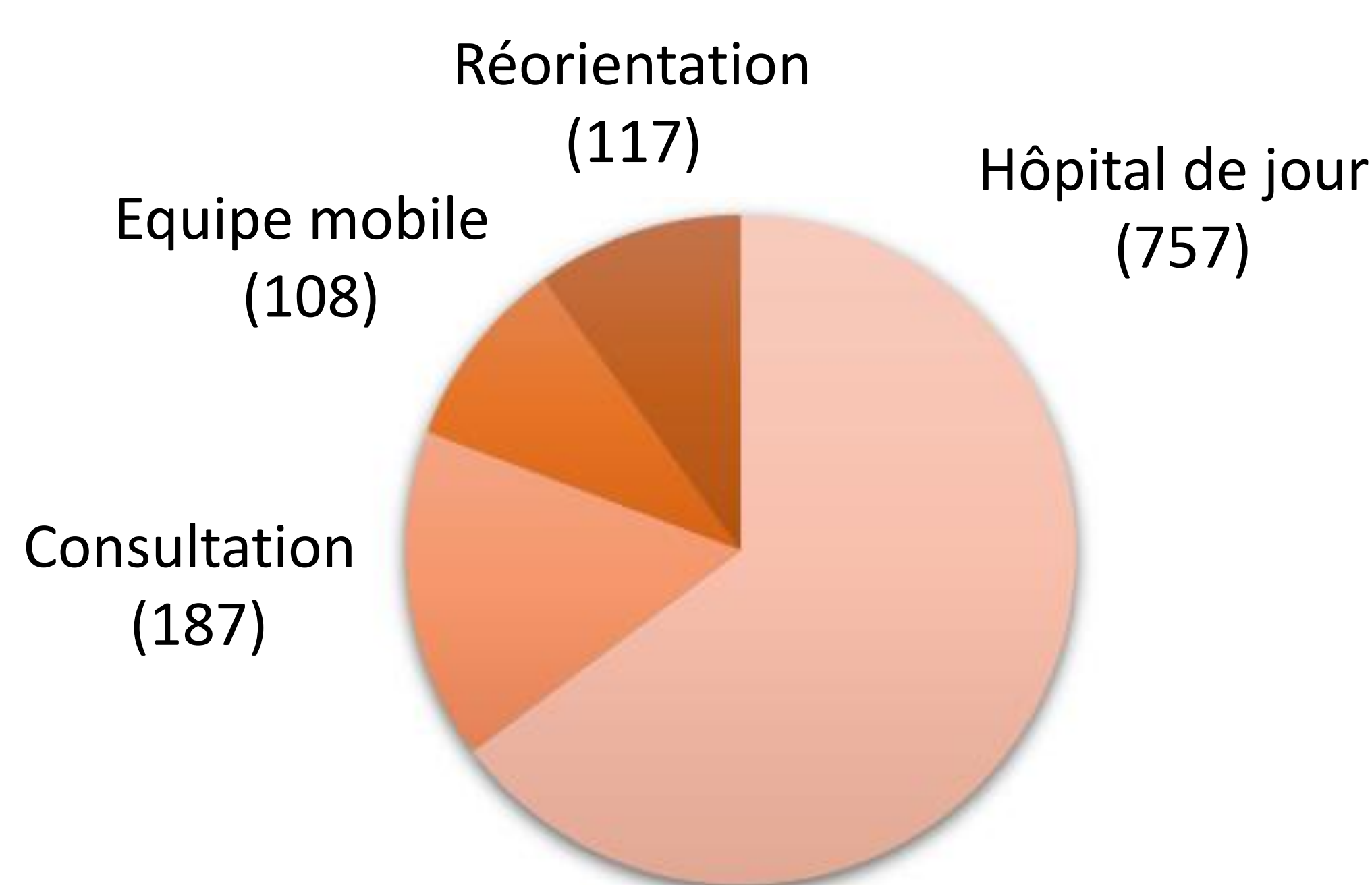
Profil des demandes reçues lors de la première année de mise en place du formulaire :



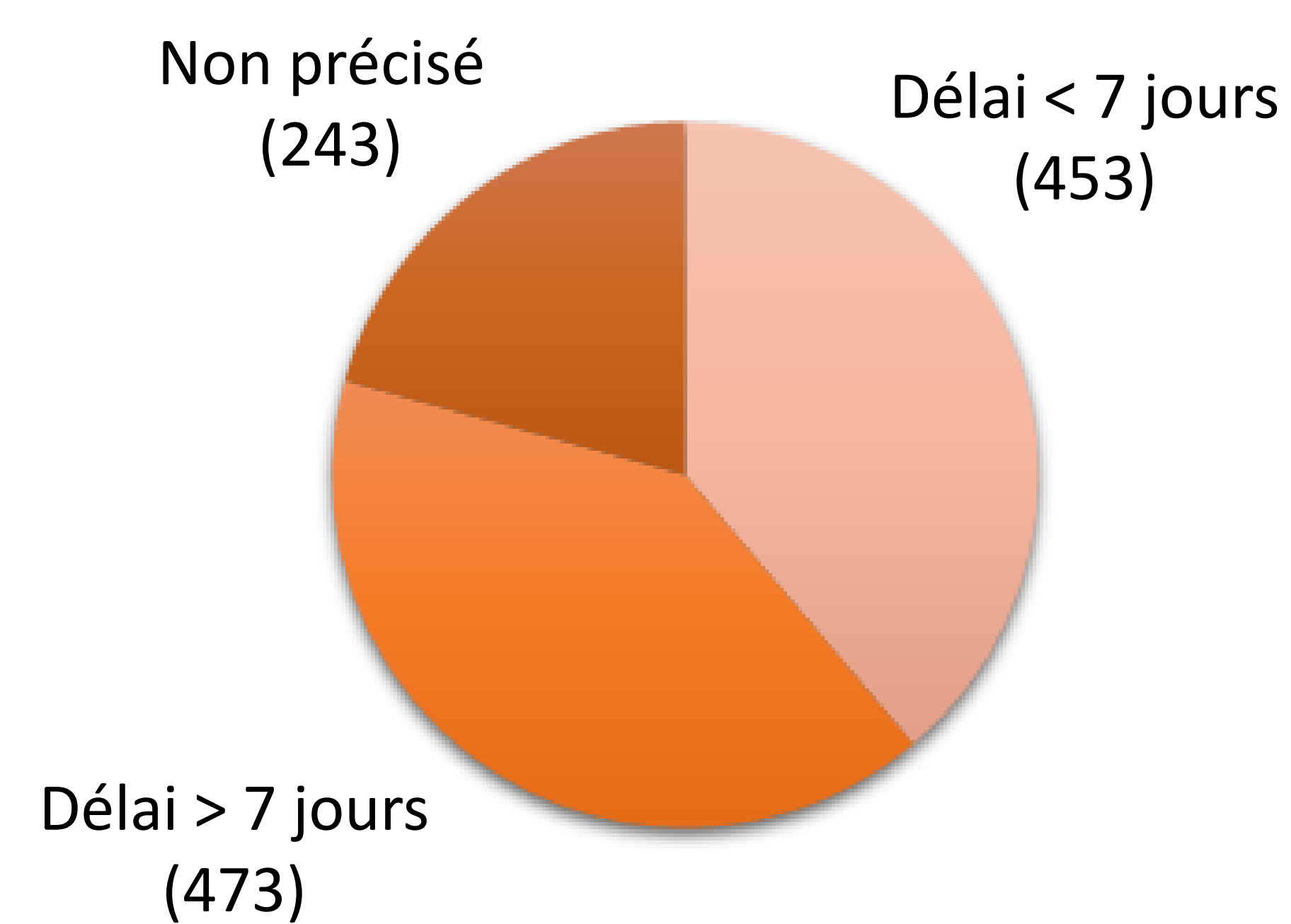
1169 demandes



Principaux motifs des demandes



Orientations après traitement des demandes



Délai demandé
(respecté pour 82,6 % des demandes)

Principales difficultés :

- **Acceptabilité** du formulaire (maîtrise du logiciel nécessaire, autre logiciel utilisé en radiothérapie, etc.)
- **Délai de 24 heures** peu adapté aux situations urgences (d'où le maintien de la possibilité de contacter directement l'équipe mobile et les équipes transverses)
- **Travail d'analyse des demandes** / coordinations toujours chronophage mais mieux réparti

Principaux avantages :

- Diminution des **interruptions de tâche** : temps dédié à la gestion des demandes
- Meilleure **orientation** des patients
- Meilleure **coordination** / **anticipation** des séjours tout en s'adaptant à la contrainte de ne pas avoir de personnel dédié à la coordination
- Meilleure **valorisation financière** des HJ : seulement 6 % de séjours déclassés en 2022 vs 20 % en 2021
- **Pédagogie** : les réorientations sont l'occasion de faire connaître les autres interventions possibles (ex: équipe mobile de gériatrie, EMSP, HAD, etc.)