

Améliorer la continuité des soins pour la clientèle atteinte de cancer

Le rôle de l'infirmière pivot



Amélie Corbeil

Inf., M.Sc., MBA

Conseillère - Pratique santé

Raymond Chabot Grant Thornton 

Le 20 novembre 2007 – 15 h

Plan de présentation

- ❑ Contexte
- ❑ Objectifs de l'analyse
- ❑ Méthodologie
- ❑ Modélisation du rôle de l'infirmière pivot en oncologie (IPO)
 - Fonctions de l'IPO
 - Indicateurs de mesure
- ❑ Impact de l'analyse
- ❑ Grands constats
- ❑ Perspectives futures



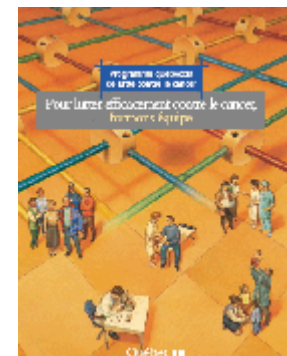
Contexte

❑ Cancer au Québec

- En 2007
 - 41 000 nouveaux cas de cancer (49 % femmes, 51 % hommes)
 - 19 500 décès liés au cancer
- Au cours de leur vie
 - 2 hommes sur 5 développeront un cancer
 - 1 femme sur 3 développera un cancer

❑ Programme de lutte contre le cancer (MSSS)

- Transformations cliniques et organisationnelles
- Concept-clé : Infirmière pivot en oncologie



Contexte

Infirmière pivot en oncologie (IPO)

Rôle

- Une personne-ressource pour le patient et sa famille
 - Accessible pour donner une information adéquate à toutes les étapes de la maladie
 - Coordonne l'ensemble des services
 - Ne donne pas de traitement ni de soins

Impact

- Amélioration de la qualité de vie de la personne atteinte et de ses proches
 - En répondant aux besoins spécifiques de chacun
- Amélioration de l'accessibilité, de la continuité et de la coordination des services
- Diminution des coûts liés à l'épisode de soins



Contexte

Évolution de la pratique de l'infirmière pivot au Québec

- 1998** Programme de lutte contre le cancer
 - Concept de l'infirmière pivot en oncologie
- 2000** Document de référence sur l'infirmière pivot
- 2002** 15 infirmières pivots (principalement en Montégérie)
- 2004** 28 centres hospitaliers sur 72 ont une IPO
- 2005** *IPO au CSSS de Rivière-du-Loup*
- 2006** 113 infirmières pivots en oncologie
- 2007** 167 infirmière pivots en oncologie



Contexte

CSSS de Rivière-du-Loup

- ❑ Budget d'exploitation de 62 M\$
- ❑ 1 500 employés
- ❑ 92 médecins dont 55 spécialistes
- ❑ 145 lits de courte durée et 185 lits de longue durée
- ❑ 4 installations
 - Un centre hospitalier régional
 - Fonction régionale pour les MRC Kamouraska, Rivière-du-Loup, Témiscouata et Les Basques
 - Un centre local de services communautaires (CLSC)
 - Deux centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)



Contexte

CSSS de Rivière-du-Loup : Oncologie

□ Équipe d'oncologie

- 1 infirmière pivot
- 3 infirmières
- 1 hémato-oncologue (temps partiel)
- 7 internistes et 4 chirurgiens

□ En 2006-2007

- 272 patients (dont environ 50 en traitement actif)
- 216 nouveaux patients
- 3 716 visites
- 14 visites par patient



Objectif de l'analyse

- ❑ Encadrer **la mise en place** de la pratique de l'IPO au CSSS de Rivière-du-Loup
 - Définir clairement le rôle de l'IPO
 - Déterminer les fonctions associées à son rôle
 - Établir des indicateurs de suivi
 - Mesurer précisément l'impact de la pratique
 - Inclure les infirmières dans la documentation et la mesure de performance

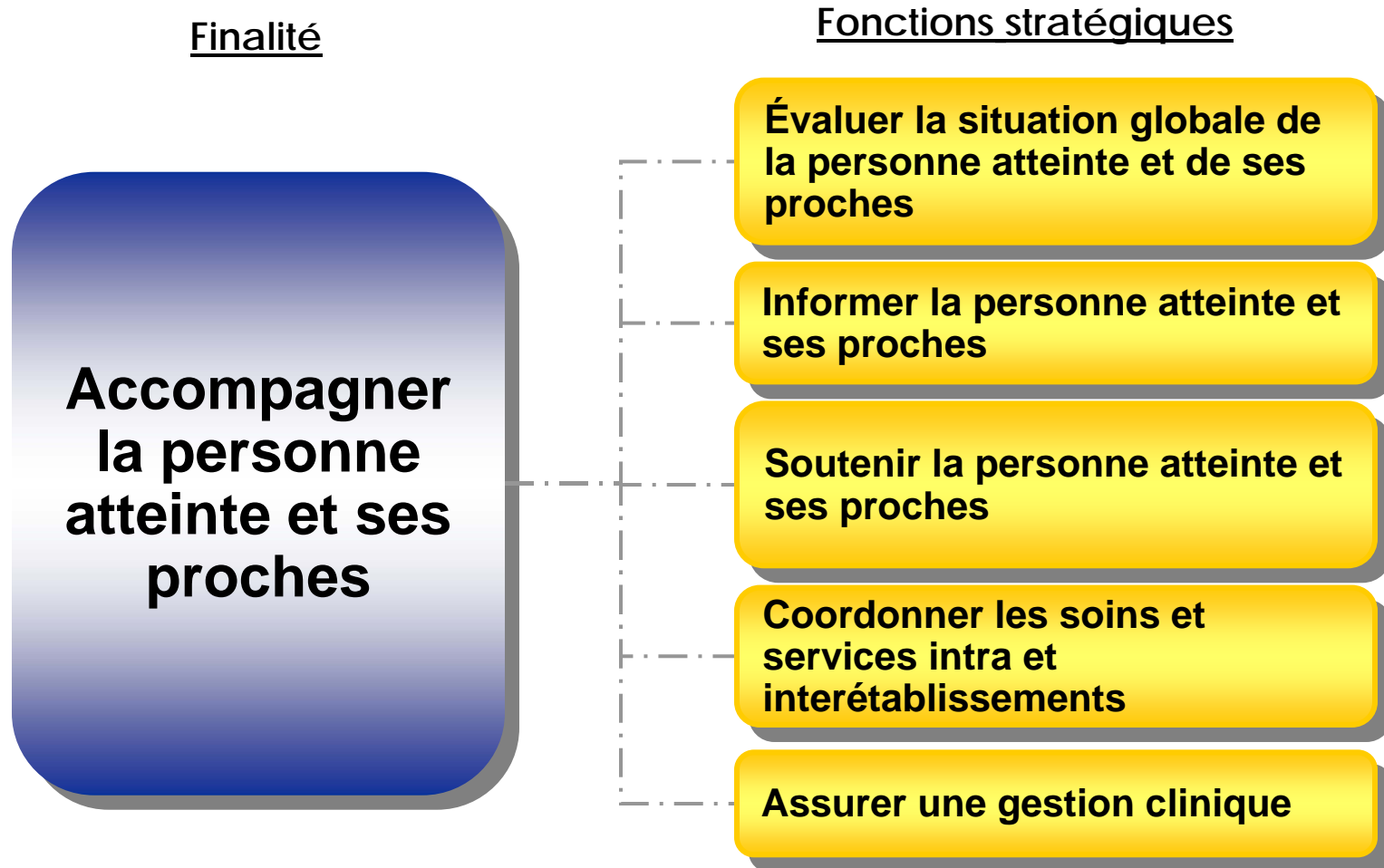


Méthodologie

- Revue de la littérature
- Analyse par la valeur
 - Environnement externe et interne
 - Synergie avec IPO du CSSS de Rivière-du-Loup
 - Validation avec IPO par questionnaire
 - Validation avec directrices de soins infirmiers en groupe
- Participation à une table-conseil au MSSS

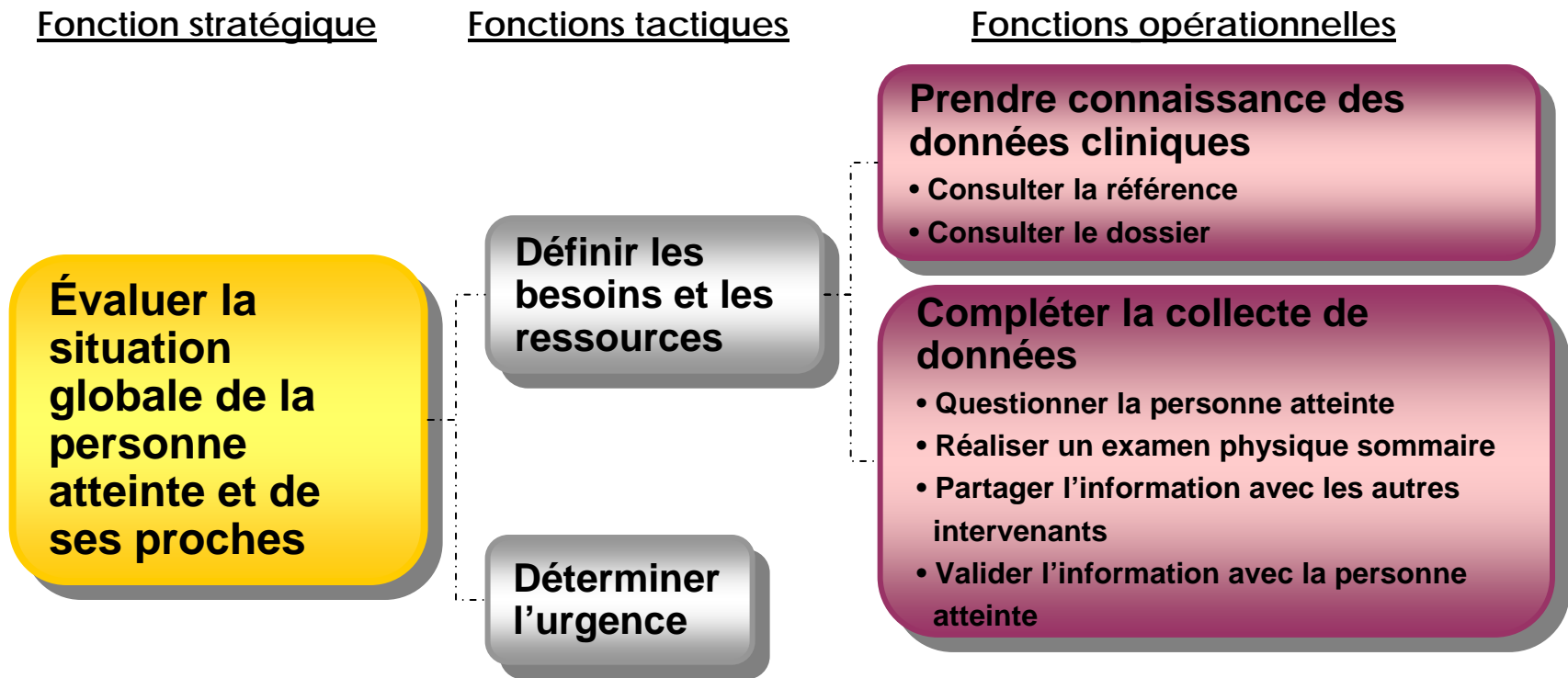


Modélisation du rôle de l'IPO



Modélisation du rôle de l'IPO

ÉVALUER



Indicateurs de performance

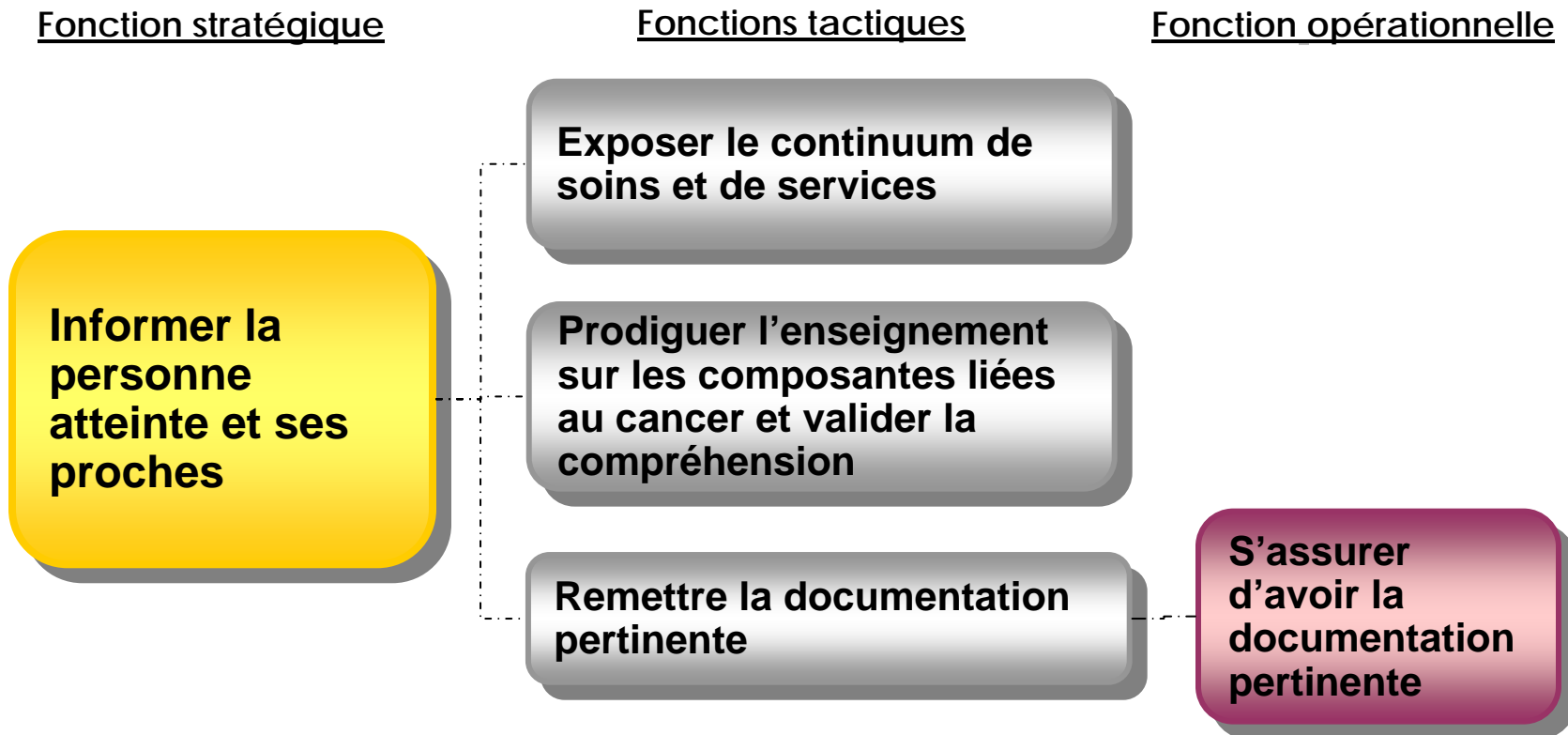
ÉVALUER

Indicateurs de performance	Cibles
Taux de satisfaction de la clientèle	85 %
Taux de collectes de données complétées par rapport à l'ensemble des dossiers patients	100 %
Délai entre la demande de consultation et l'évaluation de l'infirmière pivot	48 h
Taux de conformité aux dimensions ciblées pour l'évaluation (lors de chaque évaluation, toutes les dimensions sont évaluées de façon holistique)	85 %



Modélisation du rôle de l'IPO

INFORMER



Indicateurs de performance

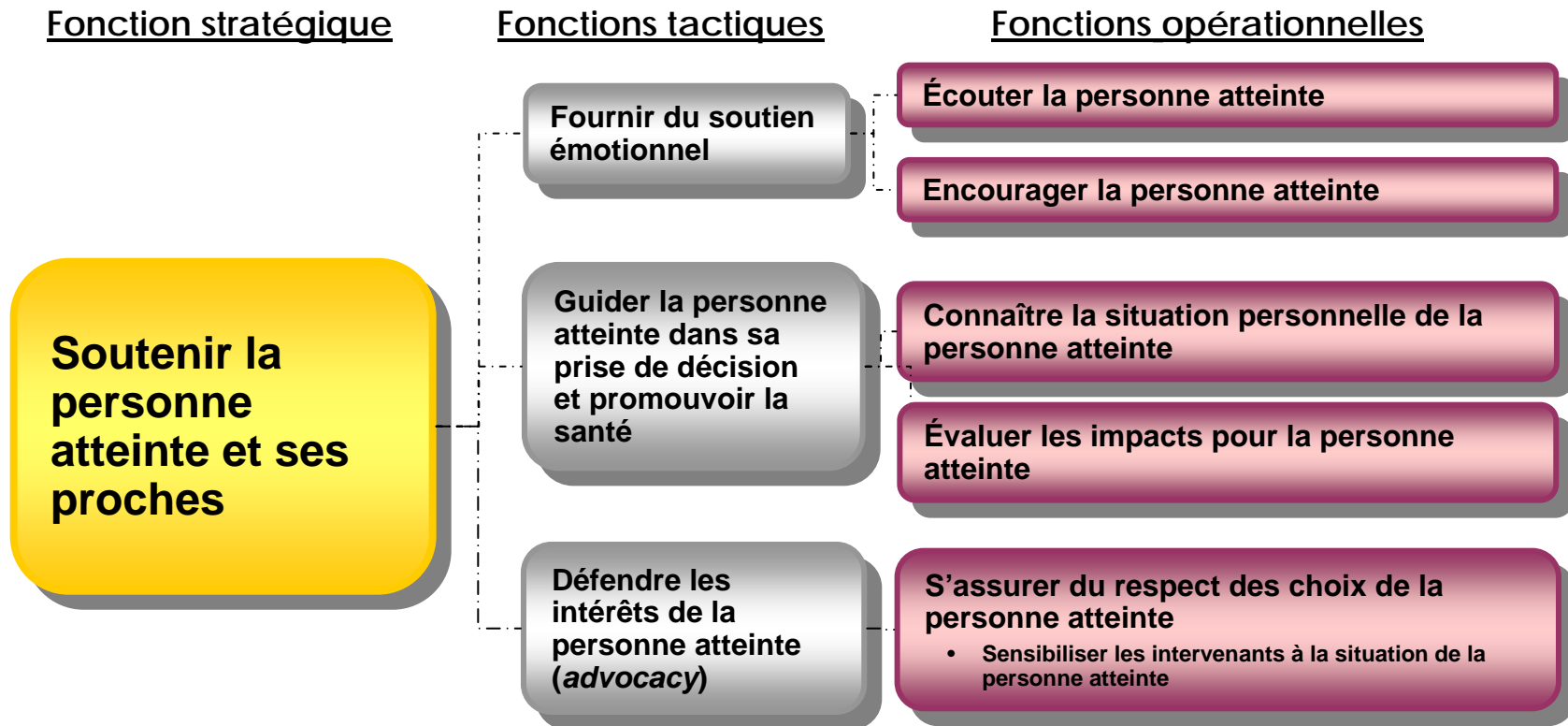
INFORMER

Indicateurs de performance	Cibles
Taux de satisfaction de la clientèle <ul style="list-style-type: none">– Information sur les composantes du cancer, le continuum de soins, les services et les ressources– Documentation remise– Gestion des symptômes	85 %
Taux de recours au bon service	-



Modélisation du rôle de l'IPO

SOUTENIR



Indicateurs de performance

SOUTENIR

Indicateurs de performance	Cibles
Taux de satisfaction de la clientèle	85 %
Délai moyen pour rappeler la clientèle	8 h
Proportion de clients rencontrés nécessitant une intervention ponctuelle (ou proportion d'interventions ayant évité une visite à l'urgence)	90 %
Proportion de clients rencontrés par rapport au nombre planifié	95 %
Degré d'intensité accordé par rapport au degré requis selon le plan de traitement et la trajectoire	-



Modélisation du rôle de l'IPO COORDONNER

Fonction stratégique

Coordonner les interventions intra et inter établissements

Fonctions tactiques

Participer à l'élaboration du plan de services individualisé

Partager l'information sur la personne atteinte

S'assurer de la continuité des services fournis

Fonctions opérationnelles

Analyser les besoins de la personne atteinte

Déterminer les soins et les services requis

Assurer la documentation des données cliniques

Participer aux réunions interdisciplinaires

Concierter les membres de l'équipe

Organiser l'accès aux services par l'entremise de références

S'assurer de l'actualisation des interventions planifiées



Indicateurs de performance

COORDONNER

Indicateurs de performance	Cibles
Proportion des clients référés par écrit à l'IPO	100 %
Taux de pénétration de l'IPO (proportion de la clientèle oncologique suivie par l'IPO)	100 %
Proportion des activités réalisées par rapport aux activités planifiées sur le plan thérapeutique	90 %
Proportion des interventions ayant donné lieu à une note au dossier	100 %
Taux de satisfaction des partenaires (internes et externes)	85 %
Pourcentage du temps consacré aux réunions interdisciplinaires	-



Modélisation du rôle de l'IPO

ASSURER une gestion clinique

Fonction stratégique

**Assurer
une
gestion
clinique**

Fonctions tactiques

**Acquérir et maintenir à jour
ses compétences cliniques**

**Rendre compte des
résultats cliniques**

**Participer au développement
du service et au déploiement
des ressources**

Fonctions opérationnelles

**Participer à des conférences,
des séminaires**

**Consulter les publications
scientifiques**

**Partager les compétences
acquises**

**Mesurer sa performance
clinique**

**Faire état des mesures prises
pour corriger la situation**

**Élaborer des outils
d'évaluation**

**Mettre en place des
mécanismes d'information et
de coordination**



Indicateurs de performance

ASSURER une gestion clinique

Indicateurs de performance	Cibles
Nombre d'heures en formation continue (lecture, conférences, séminaires...)	Minimum 20 h / an
Pourcentage du temps consacré aux réunions du service (cliniques et administratives)	-
Compilation de données pour le benchmarking	Toutes les périodes



Données pour le benchmarking

Clientèle

- Volume de clients dans la charge professionnelle (*caseload*)
 - Volume de clients ayant reçu un diagnostic récemment (pas en traitement)
 - Volume de clients en traitement actif
 - Volume de clients en rémission
 - Volume de clients en soins palliatifs
- Volume de nouveaux cas par année
- Volume de références interétablissements
- Volume d'activités par type de cancer ou par plan de traitement

Interventions

- Volume et durée des interventions
 - Interventions en clinique
 - Interventions auprès de la clientèle hospitalisée
 - Interventions téléphoniques
- Volume d'interventions par jour par nature d'interventions (cinq grandes fonctions stratégiques)
- Heures travaillées par intervention par nature d'interventions (cinq grandes fonctions stratégiques)
- Intensité de service (nombre d'interventions par usager)



Impact de cette analyse

- ❑ Encadrer l'implantation du rôle
 - Définition et positionnement du rôle de l'IPO
 - Uniformisation de la pratique
 - Évaluation du rôle et de son impact

- ❑ Améliorer le service aux patients
 - Amélioration de la qualité
 - Amélioration de la productivité

- ❑ Participer au développement d'une mesure provinciale
 - Définition d'indicateurs de mesure pour le manuel financier du MSSS



Défis rencontrés

- ❑ Initiative individuelle et non organisationnelle
- ❑ Une seule intervenante (IPO)
 - Synergie
 - Continuité
- ❑ Interventions de l'équipe interdisciplinaire peuvent amener un biais dans la mesure de certains indicateurs
- ❑ Tendance à vouloir tout mesurer



Grands constats

**Vision claire et commune du rôle
de l'IPO au sein du CSSS**

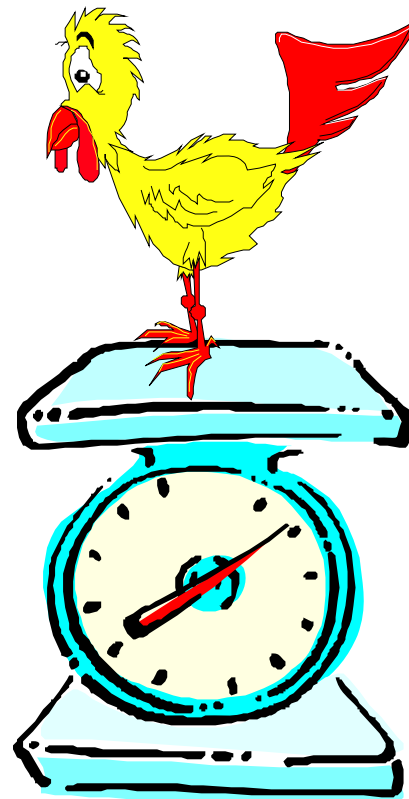
**Sensibilisation des cliniciens
à la mesure de performance**



Perspectives futures

- Pertinence de maintenir les cibles si plusieurs sont atteintes
- Comparaison du rôle et des résultats avec d'autres établissements comparables
- Transposition des travaux pour d'autres rôles dans des secteurs d'activités différents





Merci!
Questions?
Commentaires?



Amélie Corbeil

Inf., M.Sc., MBA

corbeil.amelie@rcgt.com

Raymond Chabot Grant Thornton 