



Onkologiepflge Schweiz
Soins en Oncologie Suisse
Cure Oncologica Svizzera

Standards de qualité des soins en oncologie

Soins en Oncologie Suisse 2020



Introduction

En 2017, le Comité central de l'Association Soins en Oncologie Suisse (SOS) a chargé un groupe de travail de définir les exigences relatives au lieu de travail et à la compétence professionnelle des soins en oncologie sous forme de normes de qualité.

L'un des principaux documents a été le « Profil professionnel Experte en soins en oncologie », SOS, 2016. Les standards ont été élaborés conformément aux publications internationales. Les normes de qualité des divers secteurs du système de santé ont également servi de modèles.¹ Les standards décrivent les conditions préalables optimales des soins et de la prise en charge d'une haute qualité des patients oncologique.² Les standards servent à déterminer le positionnement des soins oncologiques et représentent un premier pas vers la certification. Par conséquent, les critères d'évaluation de ces standards ont été formulés de manière que l'atteinte de leurs objectifs puisse être vérifiée (c.-à-d. formulés de manière opérationnelle).

Les standards représentent une sélection de thèmes clés et de critères de qualité essentiels qui sont importants pour les soins en oncologie. La sélection des normes ne prétend pas représenter de manière exhaustive tous les champs d'activité des soins en oncologie. Des standards complémentaires à la gestion de la qualité et l'organisation opérationnelle (annexe 1) complètent les normes professionnelles spécifiques aux soins en oncologie. Il est recommandé d'inclure ces standards complémentaires dans le développement de la qualité, mais elles ne font pas l'objet d'une future certification.

Les standards s'appliquent à tous les groupes d'âge et à toutes les phases de la

maladie (diagnostic, traitement, réadaptation, survie, soins chroniques, soins palliatifs, soins de fin de vie).

D'une part, les standards servent d'orientation aux infirmières et infirmiers diplômés (le terme infirmière sera utilisé par la suite). A l'aide de ces standards, il est possible de vérifier si l'on remplit les exigences en matière de compétences professionnelles spécifiques et si son propre poste de travail correspond aux standards définis. La comparaison entre ses propres conditions de travail et les standards peut être le point de départ pour suggérer des améliorations à l'employeur et aux supérieurs hiérarchiques.

D'autre part, les standards offrent des conseils à l'employeur ainsi qu'aux supérieurs hiérarchiques pour une organisation optimale des secteurs offrant des soins oncologiques (comme par exemples l'exploitant d'un cabinet médical, à la direction d'un hôpital ou la gestion des soins).

Aussi, les standards servent aux négociations avec les autorités et les compagnies d'assurance, lorsqu'il s'agit de fixer des conditions-cadre pour le travail auprès du patient et pour garantir le financement des services de soins en oncologie.

Membres du groupe de travail :

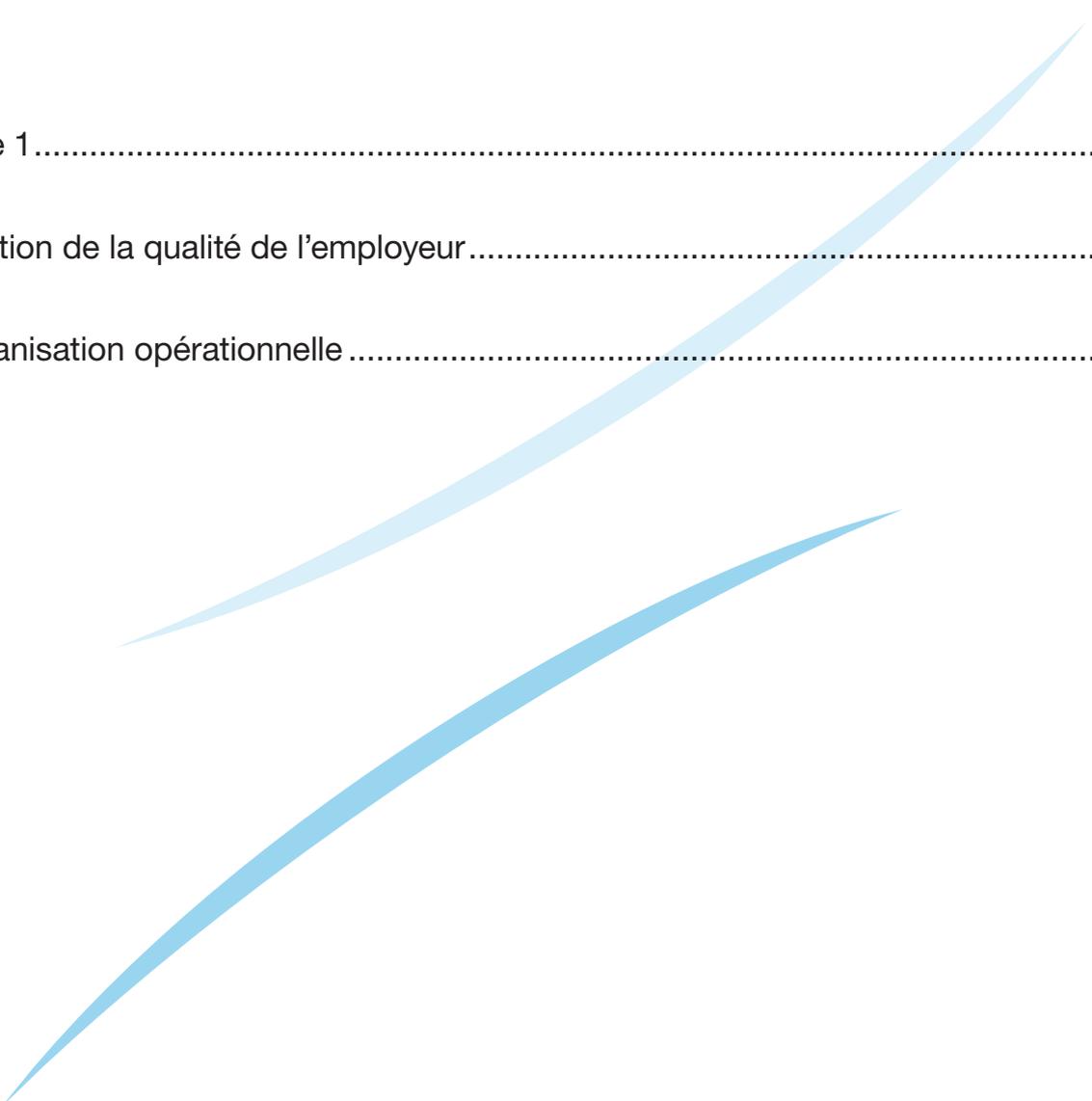
Irène Bachmann-Mettler, Experte en soins Höfa II, Présidente SOS ; Marika Bana, MScN, MAS Oncological Care, Co-Présidente Akademische Fachgesellschaft Onkologiepflege; Christoph Cottier, PD Dr. med., Stiftung SanaCERT Suisse; Gabriela Finkbeiner, Experte en soins FH ; Anja Kröner, PhD HöFa I Onkologie ; Maya Monteverde, MAS Palliative Care, HöFa I Onkologie.

¹Tels que certificats de la société allemande Deutschen Krebsgesellschaft, «Qualitätsstandards für die Akutsomatik» de la Fondation SanaCERT Suisse, Certificat «Swiss Cancer Network» de la Société suisse d'oncologie médicale, Critères de qualité pour la certification de centres du sein de la Ligue suisse contre le cancer / Société suisse de sénologie, Critères de qualité pour les audits en vue de l'attribution d'un Label Qualité aux institutions spécialisées de soins palliatifs de palliative.ch.

²Le genre masculin est choisi pour des raisons de lisibilité.

Contenu

Introduction	1
A) Compétences professionnelles spécifiques	3
B) Qualité des traitements et de la prise en soins	4
C) Droits des patients, secret professionnel	6
Sources	7
Annexe 1	8
D) Gestion de la qualité de l'employeur	8
E) Organisation opérationnelle	9



A) Compétences professionnelles spécifiques

N°	Thème	Élément	Critères d'évaluation
A 1)	Formation	Base : formation infirmière (diplôme) Les infirmières avec formation académique en soins infirmiers travaillent sur des sujets scientifiques et relevant de la recherche. Elles travaillent en tant qu'expertes et s'engagent en particulier dans la mise en œuvre de soins infirmiers basés sur des preuves.	<ul style="list-style-type: none"> – Un diplôme/certificat d'infirmier est délivré (par exemple ES, DN II, SG, Bachelor). – Diplôme de fin d'étude en science infirmière (MScN, MScI, PhD).
A 2)	Formation continue et perfectionnement	Les soins d'oncologie, un domaine très dynamique, exige une formation continue et un perfectionnement permanent à tous les niveaux	<ul style="list-style-type: none"> – Il existe un projet de formation continue et de perfectionnement⁴ pour chaque collaborateur⁵. – Les preuves des formations accomplies sont disponibles (diplômes, certificats). – Il est garanti que les collaborateurs soient formés dans la durée aux nouvelles méthodes de traitement, aux médicaments, à la gestion des symptômes et à la communication⁶. – Chaque collaborateur participe à des cours de formation internes et/ou externes d'au moins 20 heures par an. – Des justificatifs des formations continues suivies (diplômes, certificats) sont délivrés. – Un règlement interne régit la participation à des cours de formation externes et leur financement.
A 3)	Introduction de nouveaux collaborateurs	La formation minutieuse des nouveaux collaborateurs est une condition préalable à des soins de haute qualité.	<ul style="list-style-type: none"> – Un programme de formation d'intégration est en place et correspond aux compétences demandées aux collaborateurs. – La participation au programme est documentée et contrôlée. – La qualité de l'introduction des nouveaux collaborateurs est évaluée régulièrement.
A 4)	Maintien de la compétence professionnelle	La compétence professionnelle est continuellement promue.	<ul style="list-style-type: none"> – La participation régulière à des échanges sur des situations de soins est assurée. – Accès libre à la littérature spécifique et aux experts du domaine. – L'échange spécifique et la participation d'experts, par exemple à des réunions d'équipe, sont encouragés.
A 5)	Collaboration inter- et multidisciplinaire	L'étroite collaboration entre les professions médicales et infirmières et celles d'autres services est essentielle pour une prise en charge de qualité.	Des colloques interdisciplinaires et interprofessionnels sont organisés régulièrement et les décisions protocolées.

⁴ Le terme « collaborateurs » se réfère toujours aux infirmières et infirmiers diplômés.

⁵ Par ex., les programmes d'études postgrades, des formations continues d'un ou de plusieurs jours, CAS, DAS, MAS et examen professionnel fédéral supérieur.

⁶ Varie en fonction des besoins de l'établissement



A 6)	Collaboration avec le réseau de soins	Les traitements oncologiques sont souvent assurés par un réseau complexe de spécialistes.	Le collaborateur connaît, dans son domaine d'activité, les partenaires les plus importants du réseau de soins. ⁷
A 7)	Soutien individuel pour les infirmières et l'équipe soignante	Les infirmières sont exposées à un stress psychologique spécifique en oncologie.	Les offres de soutien tels que de la supervision, les colloques d'équipe sont proposés. Le recours à ces services est possible pendant les heures de travail normales. Les employés connaissent les offres de soutien.
A 8)	Contribution des soins infirmiers à la recherche	Les infirmières fournissent une contribution à la réalisation d'études scientifiques auprès des patients.	Les collaborateurs participent activement aux études en soins infirmiers et interprofessionnelles selon les besoins.

B) Qualité des traitements et de la prise en soins

N°	Thème	Élément	Critères d'évaluation
B 1)	Qualité des soins	La sécurité des patients et la qualité des soins décrite sont garanties à tout moment.	Le personnel infirmier est toujours suffisant pour être en mesure de gérer la charge de travail avec la qualité définie et d'assurer la sécurité des patients.
B 2)	Qualité des traitements	Les traitements oncologiques (médicamenteux, chirurgicaux, radio-oncologiques) sont effectués par des infirmiers diplômés spécialisés.	La description de poste indique les activités thérapeutiques pour lesquelles les différents soignants sont habilités et responsables.
B 3)	Lignes directrices professionnelles	Les collaborateurs se conforment aux directives existantes / procédures opérationnelles standardisées/SOPs ⁸ / instructions de travail.	<ul style="list-style-type: none"> – Les directives professionnelles (fondées sur des preuves) pertinentes et propre au domaine de pratique sont disponibles, facilement accessibles et mises en œuvre dans l'entreprise. – Le processus de la gestion documentaire (création structurée, vérification, consultation, publication des instructions de travail/SOPs) est défini.
B 4)	Traitement médicamenteux	Les collaborateurs disposent de l'expertise requise et sécuritaire avec la manipulation des traitements oncologiques.	<ul style="list-style-type: none"> – Lors de l'administration de traitements oncologiques, la sécurité des patients est assurée par des mesures utiles (telles que l'information du patient, surveillance, set d'extrasation, spill kit). – Les mesures de sécurité opérationnelles sont définies (par ex., préparation, administration, transport, élimination des médicaments anticancéreux).

⁷ Par ex., CMS, médecin de famille, Ligues contre le cancer, soins mobiles d'oncologie, soins palliatifs, groupes d'entraide.

⁸ SOP Standard Operating Procedure

B 5)	Gestion des symptômes	Les symptômes de la maladie et les effets secondaires des traitements sont détectés rapidement et traités au mieux. Les patients sont activement soutenus et accompagnés dans l'autogestion de leurs symptômes et des conséquences de leur maladie.	<ul style="list-style-type: none"> - Il existe des lignes directrices, fondées sur des preuves, pour la gestion des symptômes et les effets indésirables des traitements. - Les symptômes sont régulièrement saisis et documentés au moyen d'outils de dépistage et d'évaluation qui sont validés. - Un concept d'éducation à l'autogestion existe et est appliqué. - Des informations actualisées, compréhensibles et revues par des professionnels sont disponibles pour les patients sur la manière de gérer les symptômes et les effets indésirables de la thérapie. - Les interventions mises en place sont évaluées et ajustées.
B 6)	Soins palliatifs	L'institution dispose de critères pour les soins palliatifs en général et spécifiques à l'oncologie	<ul style="list-style-type: none"> - Les collaborateurs connaissent les critères utilisés dans l'entreprise pour identifier les patients nécessitant des soins palliatifs. - En cas de demande avérée, il est évalué si des soins palliatifs généraux ou spécialisés sont indiqués.⁹ - Les collaborateurs ont recours à des équipes de soins palliatifs spécialisées en fonction de leurs besoins. - Les préoccupations personnelles des patients concernant le traitement et les soins et les interventions d'autres professions sont discutées à un stade précoce. Leur volonté est consignée par écrit.
B 7)	End-of-Life Care	L'institution collabore avec les services spécialisés pour soutenir les personnes mourantes et leurs familles en fonction de leurs besoins.	<ul style="list-style-type: none"> - Les collaborateurs reconnaissent les signes et les symptômes de la phase de fin de vie - Les besoins et les souhaits des personnes en fin de vie ainsi que de leurs proches concernant le traitement, les soins et le soutien sont clarifiés à un stade précoce. - Si nécessaire, des services supplémentaires sont proposés.¹⁰ - Les collaborateurs déterminent avec les personnes mourantes et leurs proches le souhait du lieu de décès et initient les démarches et mesures supplémentaires appropriées.
B 8)	Déontologie	Les décisions thérapeutiques en matière de traitement et de soins oncologiques soulèvent souvent des problèmes éthiques. C'est pourquoi la « prise de décision partagée » est recherchée.	<ul style="list-style-type: none"> - Les collaborateurs identifient les problèmes éthiques et ont recours à un expert en soins infirmiers si nécessaire. - Les collaborateurs connaissent les procédures en vigueur dans leur institution pour organiser / convoquer une discussion de cas éthique au sein d'une équipe interprofessionnelle.

⁹ https://www.palliative.ch/fileadmin/user_upload/palliative/fachwelt/H_%20Downloads/BAG_Indikationskriterien_GDK_FR.pdf
https://www.palliative.ch/fileadmin/user_upload/palliative/fachwelt/C_Fachgesellschaft/Arbeitsgruppen/Qualitaet/Broschuere_Allg_PalliativeCare_Empf_fuer_Fachpersonen_fr_RL3.pdf

¹⁰ Par ex., psycho-oncologue, aumônerie, services sociaux, soins palliatif mobile, service de bénévoles, physio et ergothérapie.



B 9)	Relation personnelle	Une grande importance est accordée à la relation du personnel soignant et de l'équipe de soins avec les patients et leurs proches.	<ul style="list-style-type: none"> – Les préoccupations psychologiques, spirituelles et sociales des patients et de leurs proches sont collectées, documentées et intégrées dans le traitement et la prise en soin infirmière. – Pour la prise en soin des patients, des spécialistes qualifiés sont disponibles en cas de besoin¹¹. – La volonté de garantir la meilleure continuité par les soins infirmiers est vérifiable (documentation, système de référence, case manager). – Les valeurs et les attitudes (centrées sur le patient et ses proches) sont définies. – Un interprète professionnel est consulté pour les patients parlant une langue étrangère si nécessaire. – Les conditions préalables (chambres, ressources en personnel) sont disponibles pour former, conseiller et informer les patients et leurs proches. Les entretiens sont documentés.
B 10)	Documentation, dossier patient	La documentation décrit globalement la prise en charge du patient et ceci pour toutes les disciplines.	<ul style="list-style-type: none"> – Des directives institutionnelles en matière de documentation sont disponibles. – Le suivi du patient est documenté de façon complète et compréhensible. La qualité de la documentation est vérifiée régulièrement. – Les groupes professionnels impliqués dans le traitement et les soins directs ont accès aux données des patients

C) Droits des patients, secret professionnel

N°	Thème	Élément	Critères d'évaluation
C 1)	Droits des patients	La condition de base pour un bon succès thérapeutique est un enseignement et une information détaillés des patients et de leurs proches.	<ul style="list-style-type: none"> – Les rôles assumés par les infirmières et les médecins concernant l'enseignement et l'information sont définis. – Les patients sont informés de leurs droits et obligations, par oral et par écrit. – Sur demande, des renseignements sur les directives anticipées et la planification préalable des soins peuvent être fournies. – Les collaborateurs sont formés sur les droits et devoirs des patients.
C 2)	Secret professionnel	L'importance du secret professionnel est décrite dans l'énoncé de mission.	Les exigences du respect du secret professionnel sont décrites dans le contrat de travail ou dans la description de poste.
C 3)	Consultation du dossier patient	Le traitement de l'information du patient est réglementé.	Un concept régit le traitement des documents des patients. Le personnel soignant est informé de qui peut remettre quels documents et quand, à la demande du patient.

¹¹ Par ex., psycho-oncologue, aumônerie, services sociaux, services juridiques

Sources

1. Profil professionnel Experte en soins en oncologie, 2016. Soins en Oncologie Suisse. www.soinsoncologiesuisse.ch
2. «Statement on the Scope and Standards of Oncology Nursing Practice, Generalist and Advanced Practice» Brant & Wickham, Oncology Nursing Society ONS (2013)
3. «Konzept Breast Care Nurse, Stufe 1», Verband der Breast Care Nurses der Schweiz, Eicher et al. (2014)
4. BAG, Nationale Strategie Palliative Care (<https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/strategie-und-politik/nationale-gesundheitsstrategien/strategie-palliative-care/grundlagen-zur-strategie-palliative-care.html>) ;
5. goldstandard framework (<http://www.goldstandardsframework.org.uk/pig>). British Journal of Medical Practice (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3426601/>)
6. SAMW Ethische Richtlinien (<https://www.samw.ch/en/Publications/Medical-ethical-Guidelines.html>)
7. EONS Position Statement: The role of nurses in cancer care. Updated December 2012. Retrieved: 22nd February 2018 <https://www.cancernurse.eu/advocacy/positionstatementcancercare.html>
8. EONS Position statement on education for cancer nurses. Updated December 2016 Retrieved 22nd February 2018 <https://www.cancernurse.eu/documents/EONSPositionStatementEducationForCancerNurses.pdf>
9. National Action Cancer Team (2010). Excellence in Cancer Care: The Contribution of the Clinical Nurse Specialist. NHS.
10. OdASanté, Examens fédéraux dans le domaine des soins, modules spécifiques avancés des soins en oncologie, état 23.08.2017
11. Droits de patients : <https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/medizin-und-forschung/patientenrechte.html>

Références Sécurité et qualité des soins

Aiken, L. H., Sloane, D. M., Bruyneel, L., Van den Heede, K., Griffiths, P., Busse, R., . . . consortium, R. C. (2014). Nurse staffing and education and hospital mortality in nine European countries : à retrospective observational study. *Lancet*, 383(9931), 1824-1830. doi:10.1016/S0140-6736(13)62631-8

Griffiths, P., Maruotti, A., Recio Saucedo, A., Redfern, O. C., Ball, J. E., Briggs, J., . . . Missed Care Study, G. (2019). Nurse staffing, nursing assistants and hospital mortality: retrospective longitudinal cohort study. *BMJ Qual Saf*, 28(8), 609-617. doi:10.1136/bmjqs-2018-008043



D) Gestion de la qualité de l'employeur

N°	Thème	Élément	Critères d'évaluation
D 1)	Concept gestion de la qualité	L'établissement dispose d'un concept sur la gestion de la qualité, qui s'applique également aux postes de travail des soins en oncologie. ¹² Les mesures les plus importantes de l'assurance qualité sont définies.	<ul style="list-style-type: none"> – Le concept établit quels chiffres clés/indicateurs sont mesurés pour l'assurance qualité. – Le concept comprend des indicateurs sur la sécurité et la satisfaction des patients oncologiques.¹³
D 2)	Législation et directives spécifiques des associations professionnelles	Les dispositions légales et les exigences d'organismes professionnels compétents sont respectées.	<ul style="list-style-type: none"> – Les collaborateurs ont accès aux lois et directives spécifiques s'appliquant à leur lieu de travail. – Les autorités et les personnes compétentes à donner de plus amples informations sur les lois et règlements sont connus.¹⁴
D 3)	Satisfaction du client	La satisfaction des clients est évaluée en tant que valeur de référence de l'assurance la qualité et de son développement.	<ul style="list-style-type: none"> – Les avis de groupes pertinents de clients sont consultés pour le traitement et la prise en charge (patients, év. proches, médecins traitants, autres organisations partenaires). – Il existe une gestion des plaintes. – Les commentaires des patients sont traités et les mesures qui en résultent pour améliorer la qualité sont documentées.
D 4)	Participation des collaborateurs	Les collaborateurs sont impliqués lors de la définition des objectifs de qualité et de leur contrôle.	<ul style="list-style-type: none"> – Il existe des structures pour l'implication des collaborateurs dans le système de gestion de qualité, par ex. cercles de qualités. – Les collaborateurs connaissent les chiffres/indicateurs clés de l'assurance qualité qui concernent leur domaine d'activité.
D 5)	Gestion des erreurs	L'institution dispose d'une gestion interne des erreurs, telle que le CIRS (Critical Incidence Reporting System).	<ul style="list-style-type: none"> – Les collaborateurs connaissent la gestion des erreurs. – Les erreurs sont répertoriées. Des mesures de prévention en découlent.¹⁵
D 6)	Communication	L'institution communique ses efforts et résultats dans le domaine de l'assurance qualité et du développement de celle-ci.	L'institution rend compte de manière appropriée à l'interne et à l'externe des mesures concrètes et des améliorations découlant des travaux sur la qualité. Elle se réfère aux indicateurs et aux mesures appropriées.

¹² Le concept règle notamment qui est responsable de quoi.

¹³ Le genre masculin est choisi pour des raisons de lisibilité.

¹⁴ Médecins de santé au travail, SUVA, Swissmedic, personnes internes et externes spécialisées dans le domaine.

¹⁵ Erreurs considérées comme incidents critiques avec ou sans conséquences pour le patient (Critical Incidence Reporting, responsabilité civile, matériovigilance, hémovigilance).

E) Organisation opérationnelle

N°	Thème	Élément	Critères d'évaluation
E 1)	Mission	L'énoncé décrit la mission et la vision de l'institution.	<ul style="list-style-type: none"> – La mission a été établie conjointement avec les collaborateurs. – L'énoncé de la mission sera périodiquement revu et ajusté.
E 2)	Règlement organisationnel	Le règlement organisationnel décrit l'organe responsable de l'institution et indique aux collaborateurs qui est responsable des décisions et de quelle manière.	<ul style="list-style-type: none"> – Le règlement d'organisation régit les compétences des organes de gestion. – Le règlement d'organisation est à la disposition de tous les collaborateurs.
E 3)	Concept de fonctionnement	Le concept décrit de quelle manière les prestations des traitements oncologiques et de la prise en charge sont fournis.	<ul style="list-style-type: none"> – Il existe un concept de fonctionnement.¹⁶ – Celui-ci est périodiquement revu et ajusté.
E 4)	Contrat de travail	Les conditions d'emploi sont décrites dans un contrat.	<ul style="list-style-type: none"> – Les points essentiels pour l'institution sont indiqués dans le contrat de travail.¹⁷ – Le contrat est signé par l'employeur et le collaborateur.
E 5)	Diverses tâches de gestion	La gestion des processus, des données, des documents et de la qualité est réglementée.	<p>Selon la taille de l'entreprise, les tâches de gestion sont réglementées de manière simple ou plus complexe. Le traitement des directives anticipées est défini.</p>
E 6)	Actions scientifiques	L'établissement appuie le travail sur des projets scientifiques.	<ul style="list-style-type: none"> – Des spécialistes sont disponibles pour la recherche infirmière et / ou médicale (comme Study Nurses). – La collecte des données scientifiques est professionnalisée et est entre les mains d'un personnel spécialisé (tel qu'un gestionnaire de données).
E 7)	Protection de la santé	Des règles pour la protection de la santé les collaborateurs existent.	<p>Ces règles correspondent au Droit du travail suisse et aux dispositions en vigueur de la SUVA. Le respect de la loi est vérifié périodiquement par des experts externes.</p>
E 8)	Action économique	Les collaborateurs sont en mesure d'évaluer leur activité en fonction des aspects économiques.	<ul style="list-style-type: none"> – L'établissement permet à ses collaborateurs d'évaluer les conséquences économiques de leur activité. – Les collaborateurs connaissent les systèmes de rémunérations principales (par ex. TARMED, LAMa, LAA, SUVA, AI, SwissDRG).

¹⁶ Le concept peut décrire, entre autres : le mandat des prestations et les compétences de l'établissement ; la population cible des patients, les offres de prestations de l'établissement, par qui et comment les services sont fournis ; l'intégration de l'institution dans le réseau des soins ; les exigences humaines et professionnelles de l'équipe de soins ; les processus les plus importants (processus de décision, processus de traitement, gestion documentaire, protection des données, gestion de la qualité, etc.).

¹⁷ Il s'agit ici : Activité et tâches, les droits et les obligations, salaire, travail, début, durée, résiliation, vacances, maladie, offre et droit de formation continue et de perfectionnement, information des collaborateurs, promotion du collaborateur dans l'établissement, entretiens périodiques ciblés, assurance sociale, contrats collectifs ou normaux.