

Analyse des motifs de sollicitation par les professionnels de santé d'un dispositif téléphonique dédié au VIH/sida : expérience de VIH Info Soignants en France

Yao Kudjawu - Michel Ohayon / Sida Info Service

Contexte

- Depuis le début des années 1980, les questions posées par l'infection par le VIH/sida ont amené les professionnels, militants institutionnels ou associatifs à imaginer de nouvelles stratégies d'information, de prévention et de prise en charge des populations
- Conjointement la téléphonie sociale naît et a joué un rôle unique dans l'offre proposée aux personnes concernées par l'infection du VIH/sida
- La ligne spécialisée VIH Info Soignants (VIS) créée en 1996, en partenariat avec la direction générale de la santé répond aux besoins spécifiques des professionnels de santé (PS) sur le VIH/sida
- Cette étude identifie les catégories de PS ayant sollicité VIS entre 1998 et 2003, puis analyse les motifs pour lesquels ils le sollicitent

Présentation de VIH Info Soignants (VIS) : 1

Ouverture de la ligne en 1996, partie prenante du dispositif de prise en charge des accidents d'exposition au sang (AES)

Le Public concerné :

- Victimes d'accidents professionnels à risque biologique pour le VIH
- Professionnels prenant en charge les victimes d'AES
- Professionnels de santé (PS) à la recherche d'information, d'orientation et de références sur la prise en charge de l'infection par le VIH
- PS vivant avec le VIH (information, écoute et soutien)

L'équipe de VIS est composée de PS (médicaux et paramédicaux) ayant une pratique professionnelle dans le domaine du VIH

Présentation VIH Info Soignants : 2

Cadre de la réponse :

- Numéro Azur (coût d'un appel local) métropole et DOM
- Anonymat de l'appelant et de l'écouter
- Counseling ou co-conseil. Pas de consultation médicale téléphonique
- Aide à l'orientation des victimes d'AES
- Soutien des victimes d'AES pendant la prise en charge
- Aide à la décision des praticiens assurant la prise en charge des victimes d'accident d'exposition professionnels, sexuels, ou liés à un partage de matériel d'injection (UDIV)
- Informations professionnelles (réglementation sur les accidents de travail, soins aux mineurs, secret professionnel, droits des soignants malades...)
- Informations sur les modalités de prise en charge de l'infection par le VIH
- Soutien aux soignants séropositifs

Matériel et méthodes

L'étude a porté sur le contenu des fiches d'appel remplies à chaque entretien

- circonstances factuelles : jour, heure, durée
- caractéristiques de l'appelant (profession, mode d'exercice, sexe, âge...)
- demande initiale de l'appelant, évolution de l'entretien
- éléments de réponse ou d'orientation fournis par l'écouter

L'échantillonnage est fait par sondage aléatoire élémentaire

1120 fiches d'appel ont été sélectionnées dont 785 faisant l'objet de cette étude émanent des PS

Résultats (1) : Les appelants

- 62% sont de sexe féminin
- 87% sollicitent la ligne pour la première fois
- Secteur d'exercice :
 - libéral = 34,65%
 - hospitalier public = 33,12%
 - filières institutionnelles = 7,26%
 - cliniques = 6,11%
 - entreprises = 4,46%
 - associations = 0,25%

Résultats (2) : Motifs d'appel

Demande initiale

- information (dont orientation) : 85,9%
- aide à la décision : 11.1%
- écoute et soutien : 3%

Les AES constituent la thématique d'appel pour

7 urgentistes sur 10

6 étudiants sur 10

3 infirmières et ou aides – soignants sur 10

Les AES constituent le motif initial pour 1 appel sur 3

Les appelants victimes d'AES sont plus souvent des infirmières que des médecins ($p < 0.0001$)

Les pharmaciens sollicitent la ligne pour obtenir des informations sur l'usage et la délivrance des antiretroviraux, notamment au moment où ils ont commencé à être délivrés en officine

Les questions des personnels non soignants travaillant en milieu de soin rejoignent celles du grand public (modes de transmission).

Résultats (3)

Profession de l'appelant	Fréquence (%)
Médicale	52
généraliste	20,3
spécialiste	5,4
urgentiste	3,9
médecin du travail	5,2
sage femme	0,4
pharmacien	12,2
chirurgien dentiste et/ou assistant dentaire	0,25
Paramédicale	30
infirmier(e)	23,9
aide soignant(e)	5,9
kinésithérapeute	0,2
Biologiste et ou laborantin	2,7
Vétérinaire	0,1
Administration	2,2
Personnel d'entretien	1,1
Étudiants, élèves	11,84
médecine, pharmacie, dentaire	1,3
infirmier, aide soignant	10,6

Résultats (4) : Fréquentation de la ligne

3 appelants sur 4 sollicitent la ligne entre 9h et 14h

Le trafic devient très faible après 18h

La durée moyenne des entretiens est de 10,6 minutes (extrêmes = 1- 65)

Cette durée moyenne est multipliée par 1,5 si l'appelant est une aide-soignante et par 2 s'il s'agit d'un étudiant ou d'un élève.

Il est à noter que le nombre d'appel a décru de façon régulière depuis 1999

Discussion (1)

Les appelants :

- tous les corps de métier sont représentés
- mais surtout les infirmier(e)s et médecins généralistes : les plus confrontés, mais pas forcément ceux qui ont le plus de ressource (chir.-dent. Id.)
- pharmaciens : beaucoup d'appels au moment de l'introduction des ARV en ville
- chirurgiens : très exposés aux AES, mais ne sollicitent pas VIS

Les AES :

- première thématique abordée, les infirmier(e)s étant plutôt victimes, et les médecins étant plutôt amenés à assurer la prise en charge
- vécu de l'AES particulièrement difficile pour les étudiants (première confrontation au risque) et les agents d'entretien et aide-soignants (erreur d'un autre professionnel)
- Les entretiens longs ou les sollicitations multiples témoignent habituellement d'une demande de soutien

Discussion (2)

Fréquentation de la ligne

- dépendante de la communication (DGS, CPAM à l'occasion de l'instauration de la prise en charge des AES ou de la délivrance des ARV en officine)
- diminution progressive des demandes d'information sur la prise en charge (spécialisation croissante de la prise en charge? Internet?)
- diminution progressive des sollicitations : les filières sont mieux connues et plus efficaces

Attentes des appelants

- le téléphone est utilisé pour obtenir une réponse immédiate à un problème en cours
- La coexistence d'appels informatifs brefs, et d'appels de soutien très longs, témoignent de l'isolement et des difficultés de nombre de professionnels.

Exemples d'appels

« J'ai prescrit un test à un de mes patients, qui est positif. Je le vois dans 2 minutes. Comment dois-je faire pour le lui annoncer ? »

« Je me suis piquée après avoir fait une prise de sang. Est-ce que je peux prélever un test au patient ? »

« J'ai un patient qui a eu un rapport avec quelqu'un de séropositif. Je lui donne quoi ? »

« J'ai reçu une projection de sang, je ne sais pas si j'en ai reçu dans l'œil. Le médecin n'a rien voulu me donner. C'est normal ? »

« Je viens de me piquer avec une aiguille qui débordait d'un conteneur. Je suis vraiment obligée de déclarer l'accident, parce que la surveillante va encore m'engueuler ? »

Conclusions - Perspectives

VIS est un dispositif probablement unique à proposer une écoute, une information, une orientation et un soutien aux professionnels de santé confrontés au VIH

VIS a accompagné l'évolution des pratiques de prévention et de soin

L'activité de la ligne témoigne des difficultés qui peuvent encore toucher les professionnels, et de l'importance de la problématique VIH dans les craintes ressenties

La baisse d'activité témoigne de l'amélioration de la prise en charge, et de l'évolution des outils (Internet)

Devant cette évolution, VIS continue de s'adresser aux professionnels, mais s'oriente désormais principalement vers l'aide aux personnes atteintes (thérapeutique, observance).

Remerciements

VIS est une ligne de Sida Info Service. Nous remercions l'association d'avoir choisi de faire vivre ce dispositif et d'en encourager l'évolution. De nombreux professionnels de grande valeur sont ou ont été écoutants sur VIH Info Soignants. Si nos pensées vont d'abord à Dominique Delayance, décédé en 1997, nous remercions tous ceux qui ont contribué à faire vivre ce Service :

Jean Derouineau, Charlotte Melman, Mireille Davidson, Arame Mbodje, Catherine Hubert-Walfard, Nadine Meunier, Yveline Robert, Véronique Favre-Félix, Assia Djender, Sylvain Pourchet, Dominique Régnier, Marc Philippe-Joncour, Benedicte Lesurtel, Philippe Dhotte, Daniel Gosset, Hicham Mghafri, Hiep Tan, Jean-Marie Paoletti, Naouel Amirat, Frédéric Courage, Karima Haddadi, Radia Djebbar, Müfide Kahraman, Jean-Marie Habar