

 Unité de Nutrition Artificielle à Domicile, Centre agréé de Nutrition Parentérale à Domicile adulte	FICHE D'INSTRUCTIONS	FI/NUP/
	Gestion des appels des patients en nutrition parentérale à domicile	Septembre 2017 Version 1 Page 1 sur 6

REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION
Groupe de travail	NOM : Dr Dominique LESCUT Fonction : Praticien Hospitalier UNAD Visa : NOM : Pr David SEGUY Fonction : Praticien Hospito-universitaire Nutrition Visa :	NOM : Pr Pierre FONTAINE Fonction : Praticien Hospito-universitaire, Visa : NOM : Mme Sandrine DELTOMBE Fonction : Directrice des soins Visa :

1. Pourquoi ?

Cette procédure a pour objet de présenter les motifs d'appels de patients (ou de leur entourage) bénéficiant d'une Nutrition Parentérale A Domicile (NPAD) et des logigrammes pour permettre de traiter les appels reçus.

Contexte de la permanence téléphonique pour les patients bénéficiant d'une nutrition parentérale à domicile

L'Unité de Nutrition Artificielle à Domicile du CHRU de Lille assure la prise en charge et le suivi médical et paramédical de 80 à 85 patients à domicile bénéficiant d'une nutrition parentérale de longue durée*.

Le CHRU est en effet, centre agréé de nutrition parentérale à domicile depuis 1992.

Ces centres déterminent les indications, adaptent le mélange nutritif et prennent en charge les éventuelles complications de cette thérapeutique. Il s'agit d'une mission de recours régional qui a été redéfinie par l'arrêté du 16 juin 2014 et comprend réglementairement une permanence téléphonique 7j/7 et 24h/24.

**La nutrition parentérale de longue durée est indiquée dans les situations d'insuffisance digestive majeure (grêle court). Ces patients sont donc dépendants de leur nutrition parentérale, réalisée sur une voie centrale (PAC, Broviac, Nutricath : cathéter tunnelisé) et par des poches de nutrition parentérale, le plus souvent à façon (Fasonut), ou industrielles.*

2. Quand ?

Cette dépendance des patients nécessite de gérer les risques liées à la nutrition parentérale et par conséquent une assistance téléphonique 7 j/7 et 24 h/24 :

- La semaine du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, cette permanence est tenue par les IDE coordonnateurs de l'UNAD joignables au 03 20 44 53 06 OU TSI 32 784
- En dehors de ces horaires, l'assistance téléphonique est assurée par le Service d'Endocrinologie Nutrition

3. Qui ?

Cette procédure s'applique aux IDE de l'UNAD et aux IDE du service identifié pour assurer la permanence téléphonique de l'UNAD

4. Comment ?

Pour la gestion des appels, le service dispose de la présente procédure et d'un classeur contenant une fiche par patient (Fiche administrative, composition des poche, plan B pour le remplacement de la poche à façon) Il est indispensable que les appels reçus lors de cette permanence téléphonique soient tracés sur un cahier dédié, par le professionnel les ayant traité (la traçabilité comportant : identité patient, date, heure, motif d'appel, réponses apportées et ou transfert d'appel vers un autre professionnel) .

Les logigrammes qui suivent présentent la gestion des appels téléphoniques pour les motifs d'appels prévalents des patients.

Les 4 motifs de ces appels concernent :

1. **Un problème de pompe ou de matériel pour perfuser**
2. **Une poche défectueuse**
3. **Un problème lié au cathéter**
4. **Une hyperthermie**

Pour d'autres motifs d'appels tels que problème d'ordonnances, renseignement divers : prendre le message et indiquer au patient qu'il sera rappelé par un IDE de l'UNAD.

Si le problème est d'ordre médical et indépendant de la NP : orienter le patient selon l'urgence vers son médecin traitant ou l'interne de garde.

1. L'appel concerne un problème de pompe ou de matériel pour perfuser

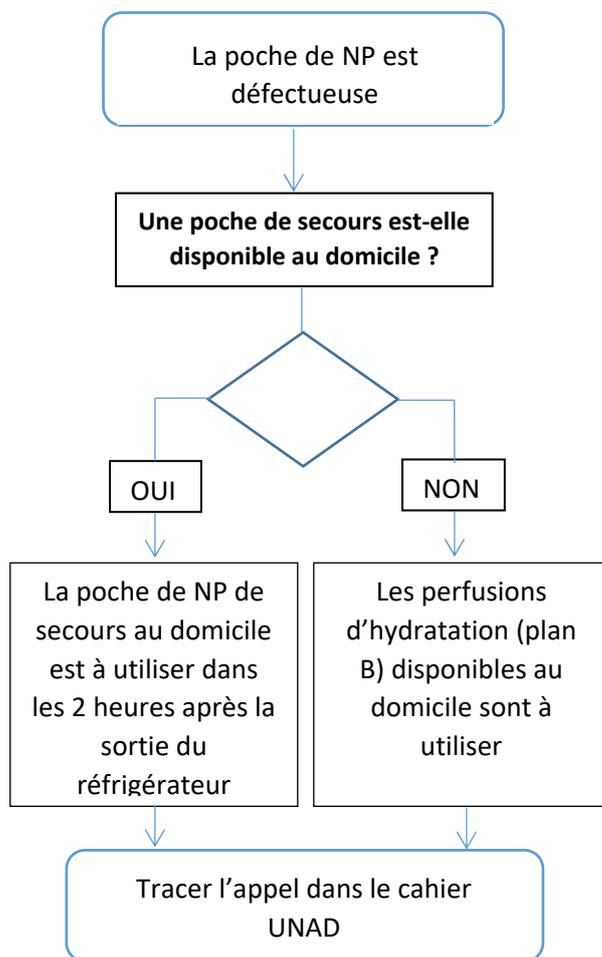
Quelle que soit la poche de nutrition parentérale industrielle ou à façon (Fasonut),

Le patient (ou la personne qui appelle) doit contacter son prestataire de santé (qui a mis le matériel à disposition) qui est joignable 24h/24 et 7j/7

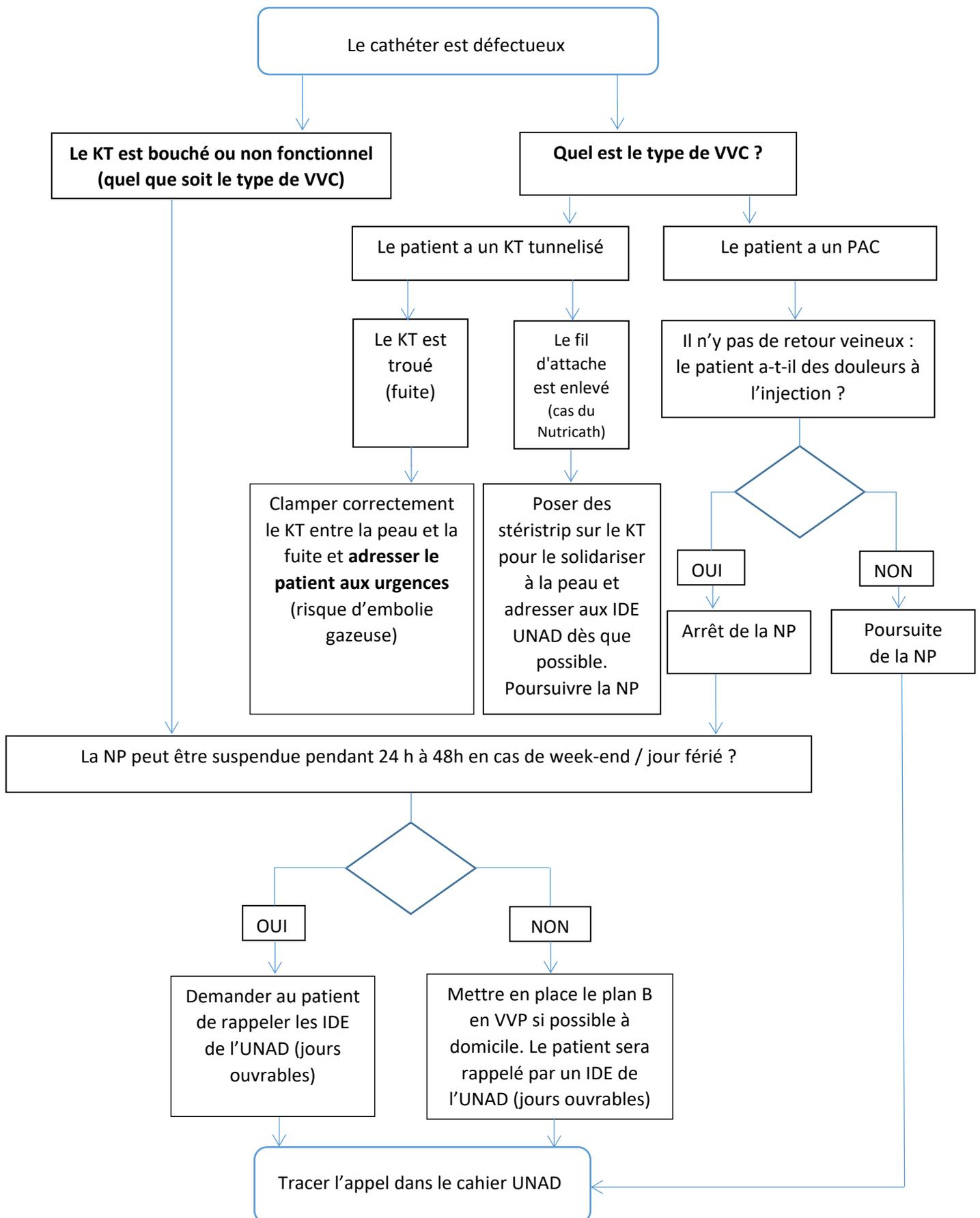
Dans la majorité des cas, le prestataire est LVL médical (Tél. 03 28 16 10 00)

Attention : le prestataire de santé ne peut pas répondre à des questions liées à la santé du patient.

2. L'appel concerne un problème de poche de nutrition parentérale



3. L'appel concerne un cathéter défectueux



3. L'appel concerne une hyperthermie (> à 38.5°C et sans autre origine connue que la NP)

