

# Communic'Action – PharmaSIM, Mise en place et Evaluation auprès des pharmaciens d'officine

**Dr Fabienne Empereur, médecin coordonnateur ONCOPL**  
**Anne Daniel, interne en pharmacie**

# Contexte

- Le nombre de patients traités par **thérapies orales** est en constante augmentation.
- Ceci place le **pharmacien d'officine** au cœur du **parcours de soins** des patients et met en avant les **difficultés de communication** entre professionnel et patient .
- Un projet de **formation à la communication** a été mis en place suite à la sollicitation de pharmaciens d'officine auprès de la ligue contre le cancer en Maine et Loire.
- Ce projet nommé **«PharmaSIM»** basé sur la **méthodologie «Communic'Action»** développée par ONCOPL a pour objectif de valoriser la place du pharmacien d'officine dans le parcours de soins du patient atteint de cancer.

# Méthodologie Communic'Action

Le projet «**Communic'Action**» fondé sur un concept innovant de pédagogie alternative issu des techniques de simulation en santé repose sur un **trépied** composé :

1. D'une construction de « boîte à outils » pédagogique réalisée par les **professionnels eux-mêmes** accompagnés par ONCOPL
2. Selon un cahier des charges précis comportant
  - la rédaction de **scénarii** tournés en films courts,
  - de **fiches de « débriefing »** exposant les concepts majeurs,
  - d'outils pédagogiques complémentaires (**diaporamas courts**),
  - d'outils **d'évaluation** (pré et post-test / satisfaction).
3. Pour une utilisation définie et formalisée lors de « **sessions de sensibilisation** » auprès du public concerné par un **binôme formé au préalable**.

# Construction de « Pharma Sim »

- Identification des **thèmes – situations vécues (8)** par un groupe de travail constitué par la Ligue contre la cancer 49 de pharmaciens d'Angers
- Rédaction des **scénarii avec les étudiants de 5<sup>ème</sup> année** de la faculté de pharmacie d'Angers + réalisation des **films** issus de ces scénarii
- Construction du **matériel pédagogique et méthodologique** selon la **méthodologie Communic'Action** dérivée de la Simulation : fiches de débriefing explorant les **concepts** abordés dans chaque scenario + diaporamas courts comportant des apports théoriques
- Mise en place de **sessions de sensibilisation** autour de ces films avec animation par un **binôme formé ( pharmacien + ONCOPL)**

Film	Concept 1	Concept 2	Concept 3
<b>Film 1</b> : Un patient souhaitant arrêter son traitement à cause des effets secondaires	Communication (verbale, non-verbale, para-verbale)	Gestion des effets secondaires	Sources d'information pour le pharmacien
<b>Film 2</b> : Un patient venant d'apprendre qu'il a un cancer		Annonce d'une mauvaise nouvelle	Ressources pour les patients et les aidants
<b>Film 3</b> : Un patient qui utilise des produits de complément à sa chimiothérapie		Automédication et interactions médicamenteuses	Internet
<b>Film 4</b> : Un patient en situation de soins palliatifs		Soins oncologiques de support	Soins palliatifs
<b>Film 5</b> : Un patient ayant appris une récurrence		Annonce d'une mauvaise nouvelle	Mauvais pronostic
<b>Film 6</b> : Un patient aux multiples ordonnances		Gestion des ordonnances	Le déni
<b>Film 7</b> : Un conjoint épuisé		Place de l'aidant	Ressources pour les patients et les aidants
<b>Film 8</b> : Une rupture de traitement antiémétique		Rupture de traitement	Coordination avec le prescripteur

## Fiche de débriefing n°1

Un patient souhaitant arrêter son traitement à cause  
des effets secondaires

### Mots clés

Pharmacie d'officine

Renouvellement

Traitements

Nausées

Effets secondaires

Inquiétude

Observance

### Concepts

- Communication (verbale, non-verbale, para-verbale)
- Gestion des effets secondaires
- Ressources d'information à disposition du pharmacien

### Trames de discussion après visualisation du film (*exemples de questions*)

1. Communication et disponibilité, atteindre la relation de confiance pour une meilleure alliance thérapeutique
2. Du côté des pharmaciens : gestion des effets secondaires
3. La transmission d'information sur les traitements et effets secondaires
4. Autre :

#### Questions spécifiques au scénario

##### ❖ Arrêt de traitement

- Comment communiquez-vous avec les prescripteurs en cas d'arrêt brutal d'un traitement par le patient ? Faut-il juger ou accompagner ?

##### ❖ Sentiment de bienveillance

- Comment communiquer avec les patients qui se sentent surveillés dans leur prise de médicaments ?

Fiche de  
débriefing  
scénario 1

# La méthodologie d'évaluation

# Les sessions de sensibilisation

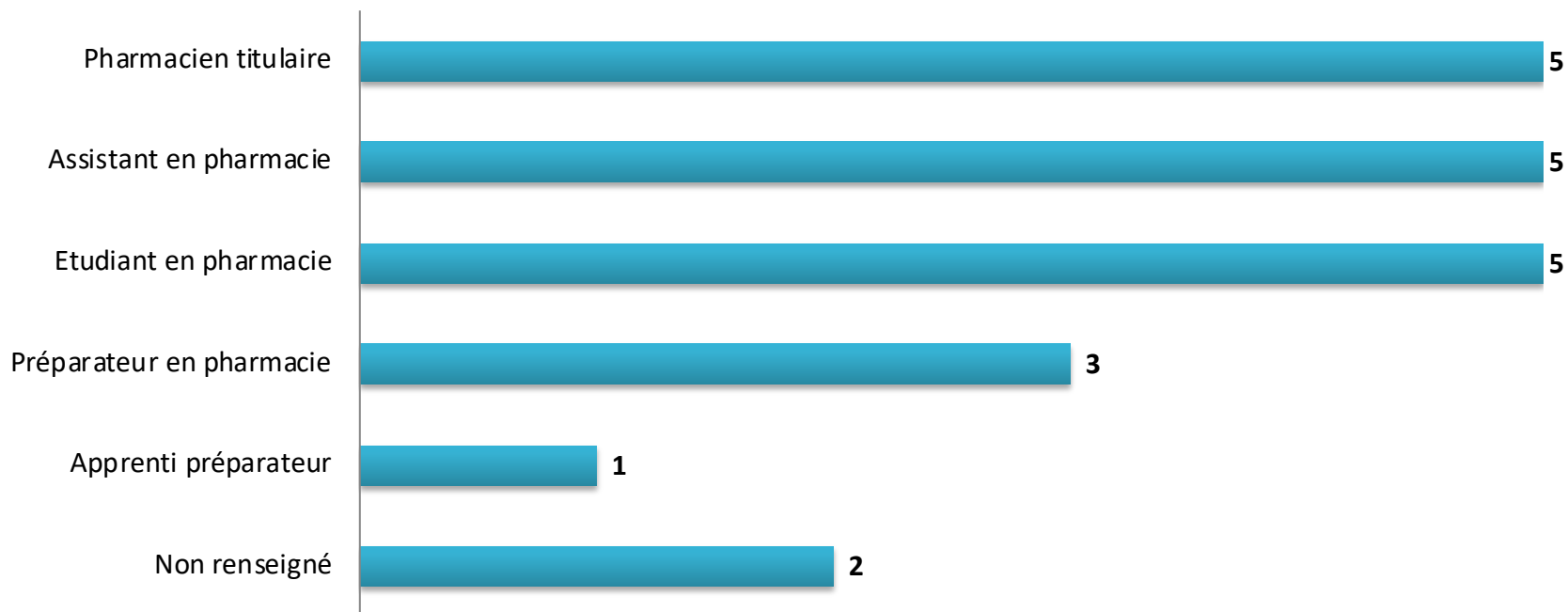
- Dans le cadre de «PhamaSIM» **2 sessions** ont déjà eu lieu en avril et juillet 2019
  - Film présenté : « Patient souhaitant arrêter son traitement à cause des effets secondaires »
- [Film 1.mov](#)



# Les participants

- 21 personnes ont participé aux sessions

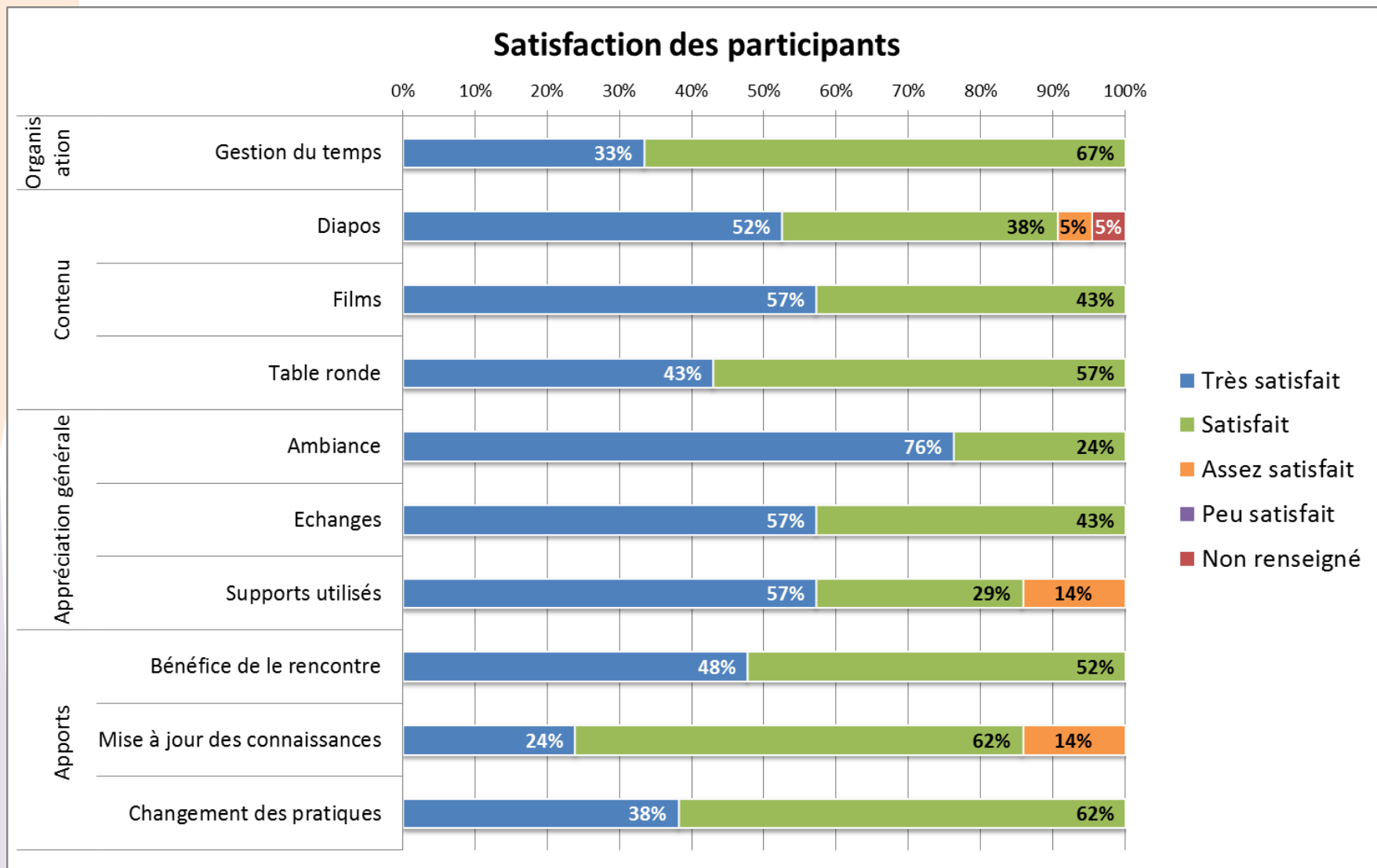
## Statut des participants



# Evaluation des sessions

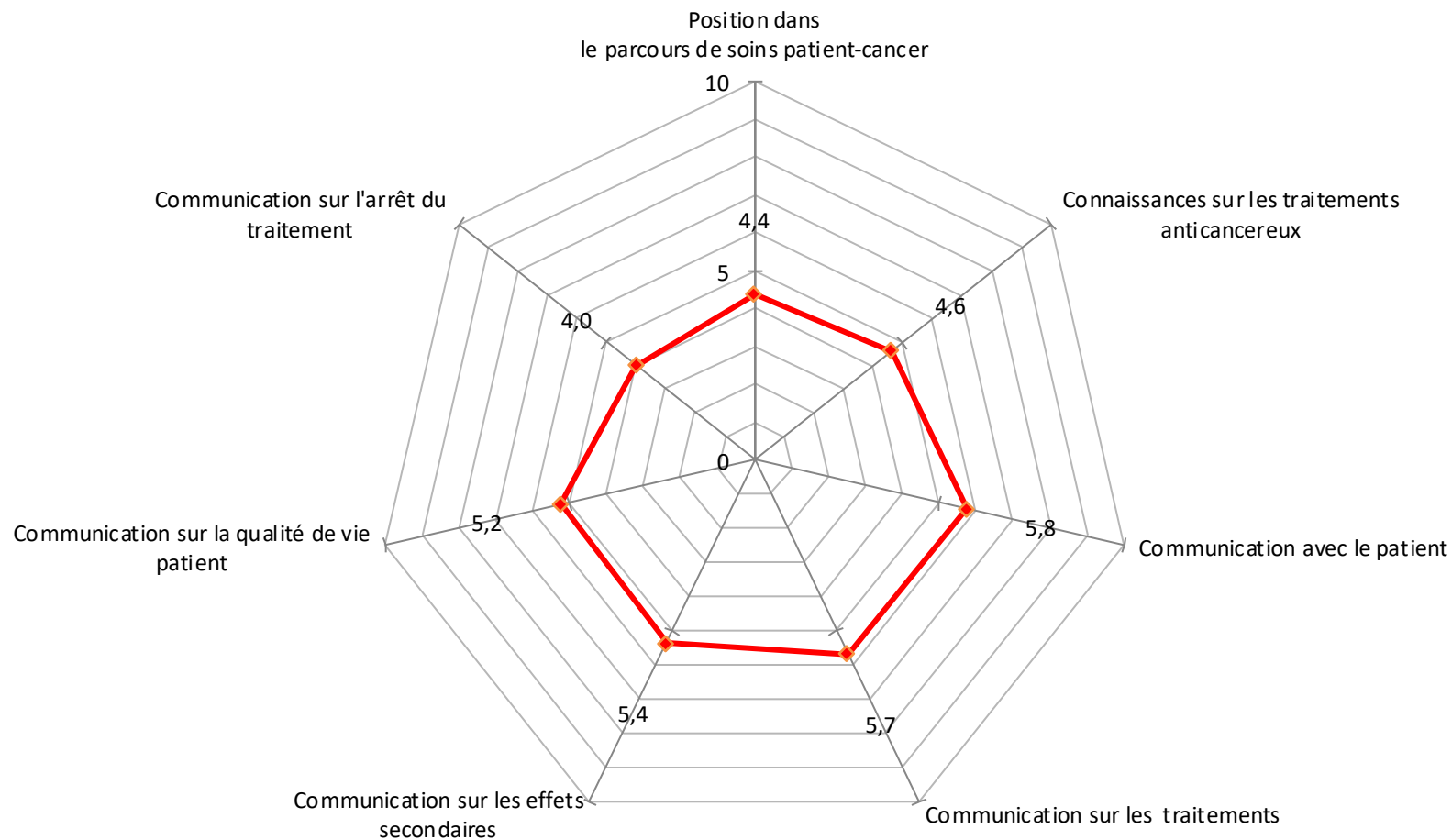
- Questionnaire de satisfaction
- Pré et post tests
  - ➔ Méthodologie de Kirkpatrick : niveaux 1 et 2

# Satisfaction des participants



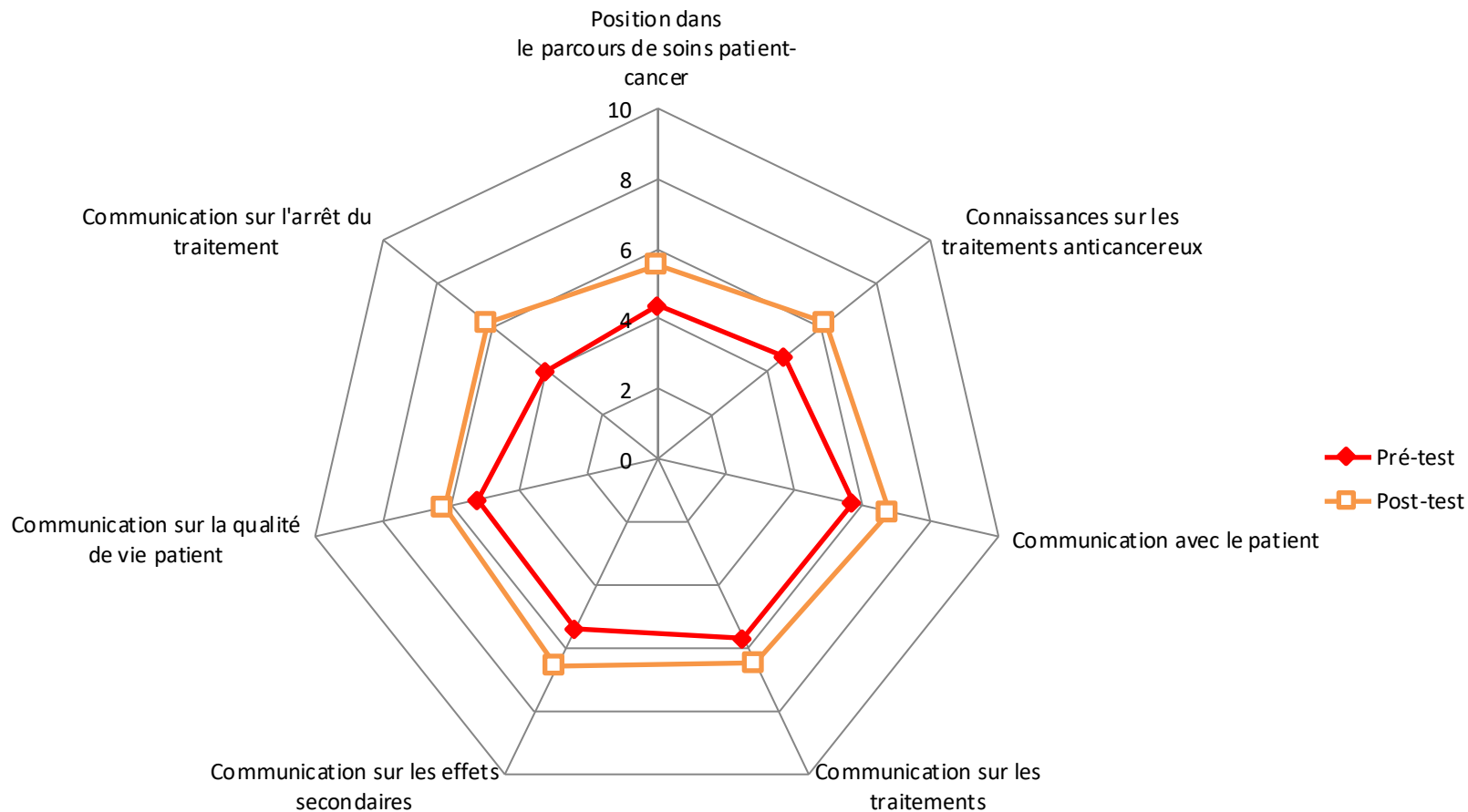
# Résultats des pré-tests

## Pré-test



# Apports théoriques des sessions

## Evolution - Pré-test / Post-test



# Analyse qualitative : Verbatim

- « Le petit nombre de participants pour favoriser le débat »
- « Échanges riches, échanges d'expérience »
- « Les situations vécues, simples permettant de facilement s'identifier »
- « La mise en commun des difficultés rencontrées par les collègues »
- « Film comme support permet un bon dialogue et une meilleure retenue du fond de la soirée »
- « La transmission de sources et supports d'information »
- « L'intégration au parcours de soins des pharmaciens d'officine »
- « Continuez ! »

# Conclusion

- « **PharmaSIM** » a pu mettre en évidence que cette méthode de **formation alternative** est **pertinente** pour **améliorer la communication** des pharmaciens d'officine avec leurs patients et aidants mais aussi de **valoriser leur rôle** dans le parcours de soins du patient
- Ce projet est amené à être utilisé dans les différents départements de la région des Pays de la Loire en lien:
  - Avec les partenaires du projet «PharmaSIM» (Ligue 49, ONCOPL, fac Angers)
  - Avec des partenaires régionaux (ARS et URPS)
- Possibilité d'évolutions de la boîte à outils : nouveaux scénarii, diaporamas...

# Perspectives - Méthodologie

## « Communic'Action »

Le principe de « **Communic'Action** » réside dans la capacité de développer un **outil clé en main** destiné aux professionnels prenant en charge les patients atteints de cancer, en se basant sur des situations réelles de leur vie professionnelle et en étant un intermédiaire entre une formation théorique classique et une formation individuelle par simulation.

### Méthodologie Communic'Action : vers une pédagogie alternative pour faciliter la communication avec les patients !

C. Gullot<sup>1</sup>, C. Michel<sup>2</sup>, V. Motteaux<sup>3</sup>, A. Daniel<sup>4</sup>, V. Bourcy<sup>5</sup>, L. Coquin<sup>6</sup>, P. Bergerot<sup>7</sup>, F. Emperoux<sup>8</sup>  
<sup>1</sup> Réseau régional de cancérologie ONCOPIL - Nantes

#### Contexte et objectifs

En cancérologie, la communication entre patients et professionnels est un véritable enjeu pour une meilleure prise en charge des soins. Cette communication est d'autant plus complexe en fonction des spécificités des patients, des profils des professionnels intervenant et des différentes phases du parcours de soins.

En 2013, le réseau ONCOPIL a mis à disposition des professionnels de la région une « Boîte à outils - Dispositif d'annonce », inspirée des techniques de simulation en santé, permettant l'organisation de « Rencontres autour de l'annonce ».

En 2018, différents professionnels de la région, intervenant dans le parcours de soins du cancer, ont souhaité améliorer leur communication auprès de leurs patients. Le réseau ONCOPIL a repris le concept de la « Boîte à outils - Dispositif d'annonce » et a développé la méthodologie Communic'Action, permettant la création de boîtes à outils associées à de nouvelles caractéristiques du parcours de soins en cancérologie.

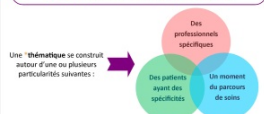
- Objectifs**
- 1. Identifier des circonstances entraînant des difficultés de communication auprès des patients atteints de cancer.
  - 2. Construire des outils pédagogiques en s'appuyant sur des professionnels de terrain.
  - 3. Mettre en place des sessions de sensibilisation, en utilisant les outils construits, pour les professionnels concernés par ces difficultés.

#### La méthodologie Communic'Action créée par ONCOPIL

##### 1<sup>ère</sup> ÉTAPE : Identifier un porteur régional de projet

- Un acteur du territoire ayant une dimension régionale
- Porteur d'une nouvelle thématique
- Relié au réseau régional de la nouvelle boîte à outils

ONCOPIL assure un rôle d'accompagnement méthodologique



##### 2<sup>ème</sup> ÉTAPE : Constitution d'un Groupe de Travail

Le porteur de projet régional et ONCOPIL constituent un groupe de travail composé de professionnels de terrain, ayant pour missions de définir les objectifs de la boîte à outils, de déterminer les thèmes des scénarios et de construire les outils pédagogiques.

##### 3<sup>ème</sup> ÉTAPE : Construction des outils pédagogiques par le Groupe de Travail

- Scénarios : Mettent en scène les professionnels dans leurs pratiques quotidiennes face à des patients atteints de cancer et/ou leurs aidants. Tournés en courts films, les scénarios respectent un cahier des charges précis : ils sont courts, abordent trois concepts et ne sont pas caricaturaux.
- Fiches de « débriefing » : Créées pour chaque scénario, elles regroupent les concepts clés et proposent une trame de discussion sous forme de questions.
- Diagrammes : Courts (5 à 8 diapositives) - Apports théoriques, en lien avec les concepts identifiés.

##### 4<sup>ème</sup> ÉTAPE : Élaboration de la boîte à outils

- Outils pédagogiques
  - Scénarios/Films (entre 4 et 10)
  - Fiches de débriefing (entre 4 et 30)
  - Diagrammes

- Outils d'évaluation
  - Pré-test / Post-test
  - Questionnaire de satisfaction (participant)
  - Questionnaire de satisfaction (animateur)
  - Compte-rendu de session
- Outils organisationnels
  - Feuille de route
  - Feuille d'émargement
  - Masque de saisie EXCEL

Les outils d'évaluation et organisationnels sont élaborés par ONCOPIL.

#### Résultats

##### Support pour des Sessions de sensibilisation

Accompagnement : 2 boîtes à outils et 2 films élaborés

##### Boîte à outils « Pharmaciens d'officine »

En partenariat avec le Comité départemental de la Ligue contre le cancer du Maine-et-Loire et la Faculté de Pharmacie d'Angers.

2 sessions ont déjà eu lieu :

- Aspects des pharmaciens d'officine (juin 2019)
- Aspects des pharmaciens de ville (juillet 2019)

Retours des participants sur les sessions : 50% - Très satisfait - et 40% - Satisfait

##### Boîte à outils « Oncogériatrie : Patients âgés et troubles neurocognitifs »

Porteur régional de projet : Réseau régional de cancérologie ONCOPIL - 4 films

2 sessions programmées en septembre 2019 :

- Aspects des infirmières d'oncologie de l'ICD régional de projet (ouverture de 4 scénarios)
- Aspects des oncologues et infirmières d'oncologie du CHU de Nantes

##### Une expérience identique

démarre en novembre 2019 en oncogériatrie avec le Réseau régional de cancérologie ONCOPIL - 4 films

#### Conclusion et perspectives

Intermédiaire entre une formation théorique classique et une formation individuelle par simulation, les sessions de sensibilisation prennent appui sur les différents supports de la boîte à outils élaborée. Chaque session est animée par un binôme de professionnels, formé au préalable par ONCOPIL, composé d'un expert de la thématique. Pour assurer une généralité dans la mise en œuvre des sessions, l'ensemble pour ONCOPIL est de mettre l'accent sur la formation des professionnels animant ces temps de sensibilisation.

A partir de la méthodologie « Communic'Action », l'objectif est de développer de nouvelles boîtes à outils pour toucher de nouveaux professionnels à différentes phases du parcours de soins, et même au-delà, comme le retour du Travail.

Poster 62

### Améliorer la communication avec les patients âgés atteints de cancer et ayant des troubles neurocognitifs. Une application de la méthodologie « Communic'Action ».

V. Bourcy<sup>1,2</sup>, C. Gullot<sup>3</sup>, C. Michel<sup>4</sup>, A. Hospital Bester<sup>5</sup>, V. Motteaux<sup>6</sup>, A. Daniel<sup>7</sup>, L. de Decker<sup>8,9</sup>, E. Bourdoulon<sup>10,11</sup>, G. Chapelle<sup>12</sup>, R. Bergerot<sup>13</sup>, F. Emperoux<sup>14</sup>  
<sup>1</sup> Réseau régional de cancérologie ONCOPIL - Nantes ; <sup>2</sup> UCOGPI ; <sup>3</sup> CHU Nantes ; <sup>4</sup> Institut de cancérologie de l'Ouest ; <sup>5</sup> CHU Vendée

#### Contexte

Du fait de l'allongement de la durée de vie, de l'effet baby-boom et de l'incidence des cancers, le nombre de patients âgés de 75 ans et plus, atteints de cancer, est en constante augmentation.

De plus, la prévalence des troubles neurocognitifs (TNC) au sein de cette population, varie en fonction des études de 9 à 29%, ce qui est loin d'être négligeable. Que ces troubles soient légers, modérés ou sévères, les échanges entre professionnels, patients et aidants deviennent alors plus délicats.

#### Objectif

Améliorer des connaissances et des pratiques des professionnels concernant la communication auprès de ces patients et de leurs aidants

» A l'aide de la méthodologie « Communic'Action », d'ONCOPIL. Méthode innovante et interactive de sensibilisation des professionnels : un intermédiaire entre une formation théorique classique et une formation par simulation.

#### Méthodologie

##### 1<sup>ère</sup> PRINCIPLE : Identification de la thématique

Sollicitation de l'UCOGPI



##### 2<sup>ème</sup> PRINCIPLE : Construction d'un groupe de travail régional

composé de Gériatres, oncologues et IDE → définition des objectifs de la boîte à outils.

##### 3<sup>ème</sup> PRINCIPLE : Construction des outils pédagogiques en s'appuyant sur des professionnels de terrain.

##### 4<sup>ème</sup> PRINCIPLE : Élaboration de la Boîte à outils

Outils pédagogiques

- 4 films : « aidant envahissant », « refus de soins », « place de l'IDE d'annonce », « TNC sévère »
- 1 Fiche de « débriefing » associée à chaque film
- 3 Diagrammes théoriques : principes de communication et de l'annonce, les TNC, les aspects réglementaires

Outils d'évaluation

- Questionnaire de satisfaction (participant et animateur)
- Questionnaire Pré-test / Post-test (évaluation de l'apport)
- Compte-rendu de session

Outils organisationnels

- Feuille de route
- Feuille d'émargement
- Masque de saisie EXCEL

##### 5<sup>ème</sup> PRINCIPLE : Sensibiliser les professionnels concernés par la thématique, lors de sessions de sensibilisation animées par un gériatre formé à cette méthode d'animation et si besoin accompagné par le chef de projet de l'UCOG.

#### Résultats

Première session en septembre dans un établissement de santé sur le temps de travail. Durée : 1h30.

Film proposé : « Effet »

12 participants (IDE et médecins) : seuls 5 questionnaires car obligations de services.

Répartition : 1 gériatre et 1 IDE de gériatrie exerçant sur le site accompagnés du chef de projet de l'UCOG.

Évaluation pré-test / post-test

Satisfaction des participants

Conclusion et perspectives

##### Retour de la première session :

- Des films qui parlent de leur quotidien
- Une bonne satisfaction des participants
- Des apports théoriques pour la prise en charge des patients âgés

##### Perspectives :

- D'autres sessions dans cet établissement
- De nouveaux établissements
- De nouveaux scénarios pour les IDE et les professionnels d'EHAD.

##### Les points de vigilance :

- Disponibilité des soignants sur 1h30 (intégrer et s'adapter aux contraintes du service de soins)
- Retour systématique des tests d'évaluation des participants
- L'enjeu pour ONCOPIL et l'UCOGPI est de mettre l'accent sur la formation de nouveaux professionnels animant ces temps de sensibilisation.

Poster 58