



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

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



Réseau régional de cancérologie ONCO Pays de la Loire
Plateau des Ecoles - 50, route de Saint Sébastien 44093 Nantes Cedex1
www.oncopl.fr - 02 40 84 75 95



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 « boite 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 le cancer 49 de pharmaciens d'Angers
- Rédaction des **scénarii avec les étudiants de 5ème 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
<i>Film 1 : Un patient souhaitant arrêter son traitement à cause des effets secondaires</i>		Gestion des effets secondaires	Sources d'information pour le pharmacien
<i>Film 2 : Un patient venant d'apprendre qu'il a un cancer</i>		Annonce d'une mauvaise nouvelle	Ressources pour les patients et les aidants
<i>Film 3 : Un patient qui utilise des produits de complément à sa chimiothérapie</i>		Automédication et interactions médicamenteuses	Internet
<i>Film 4 : Un patient en situation de soins palliatifs</i>	Communication (verbale, non-verbale, para-verbale)	Soins oncologiques de support	Soins palliatifs
<i>Film 5 : Un patient ayant appris une récidive</i>		Annonce d'une mauvaise nouvelle	Mauvais pronostic
<i>Film 6 : Un patient aux multiples ordonnances</i>		Gestion des ordonnances	Le déni
<i>Film 7 : Un conjoint épuisé</i>		Place de l'aidant	Ressources pour les patients et les aidants
<i>Film 8 : Une rupture de traitement antiémétique</i>		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

Fiche de débriefing scénario 1

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 ?

La méthodologie d'évaluation

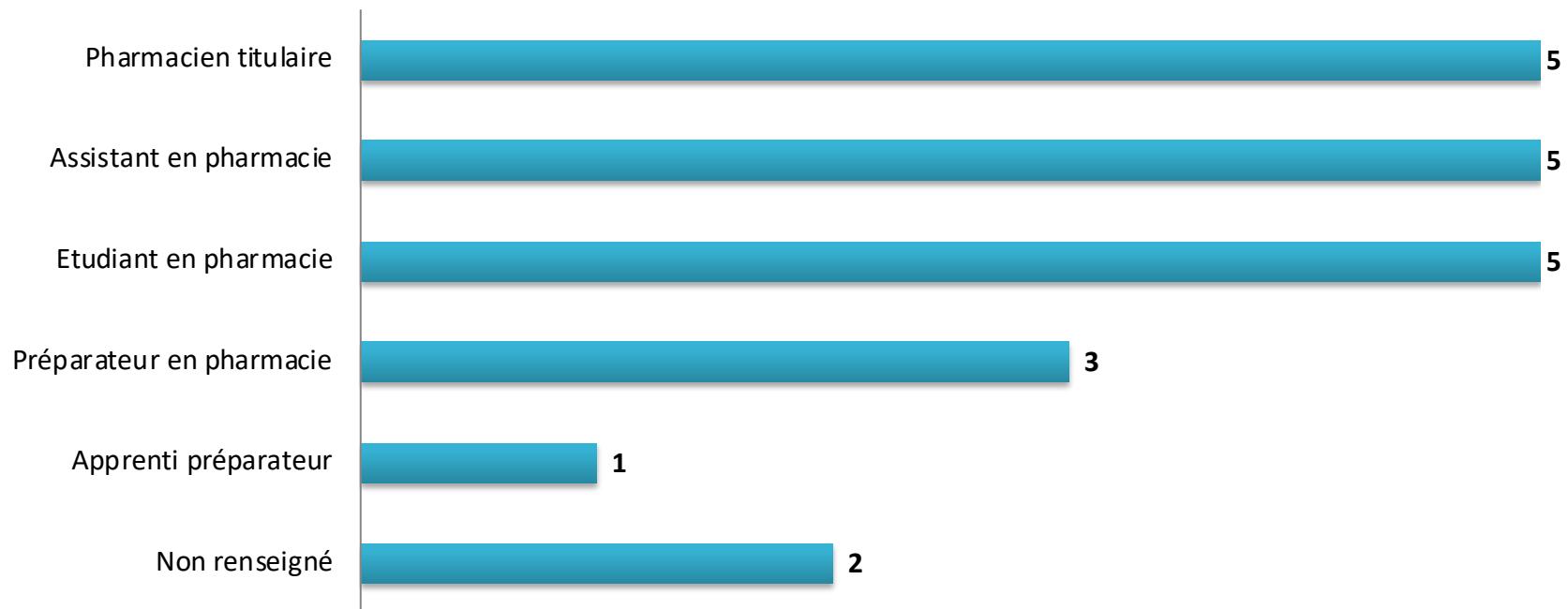
Les sessions de sensibilisation

- 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

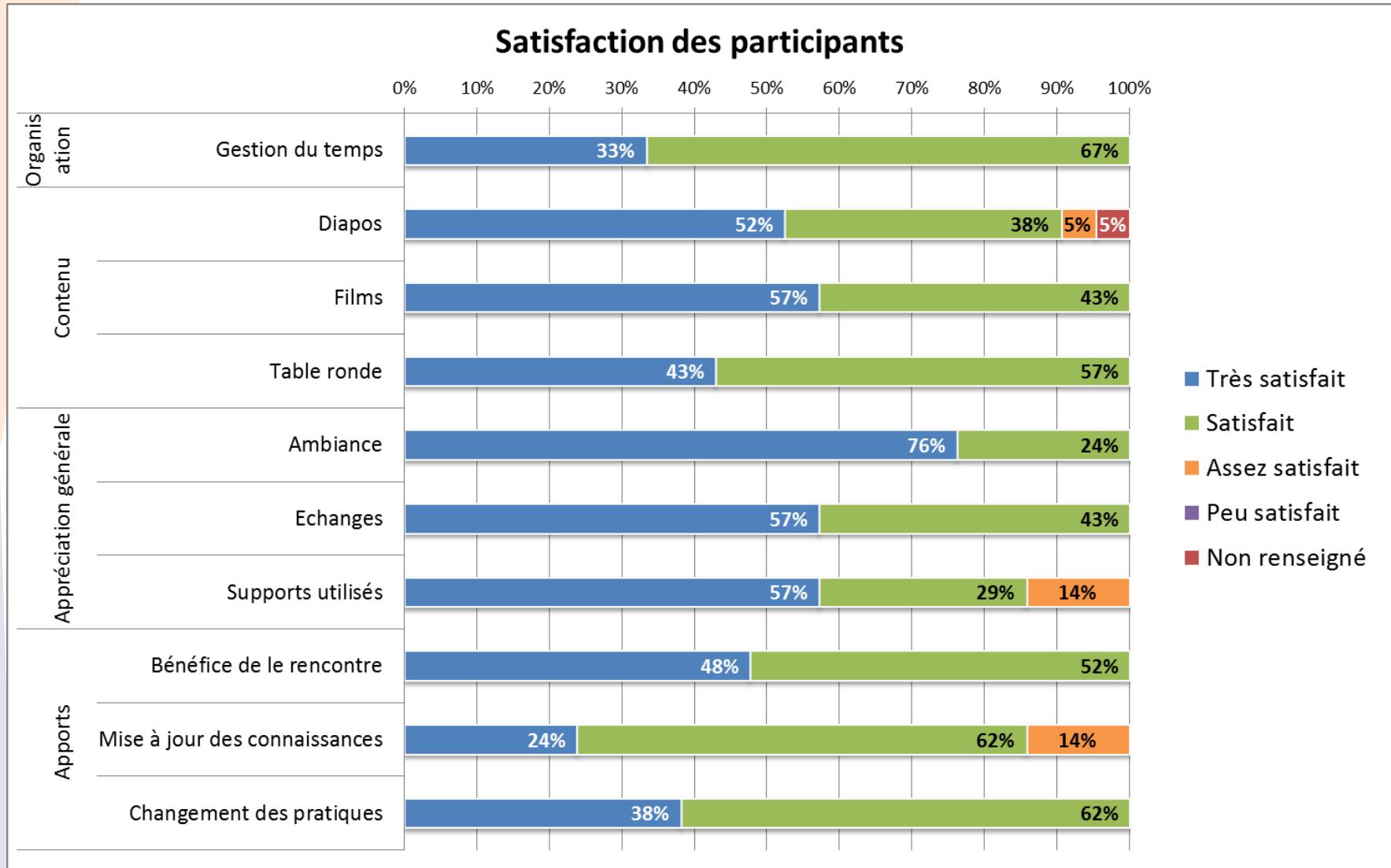
Statut des participants



Evaluation des sessions

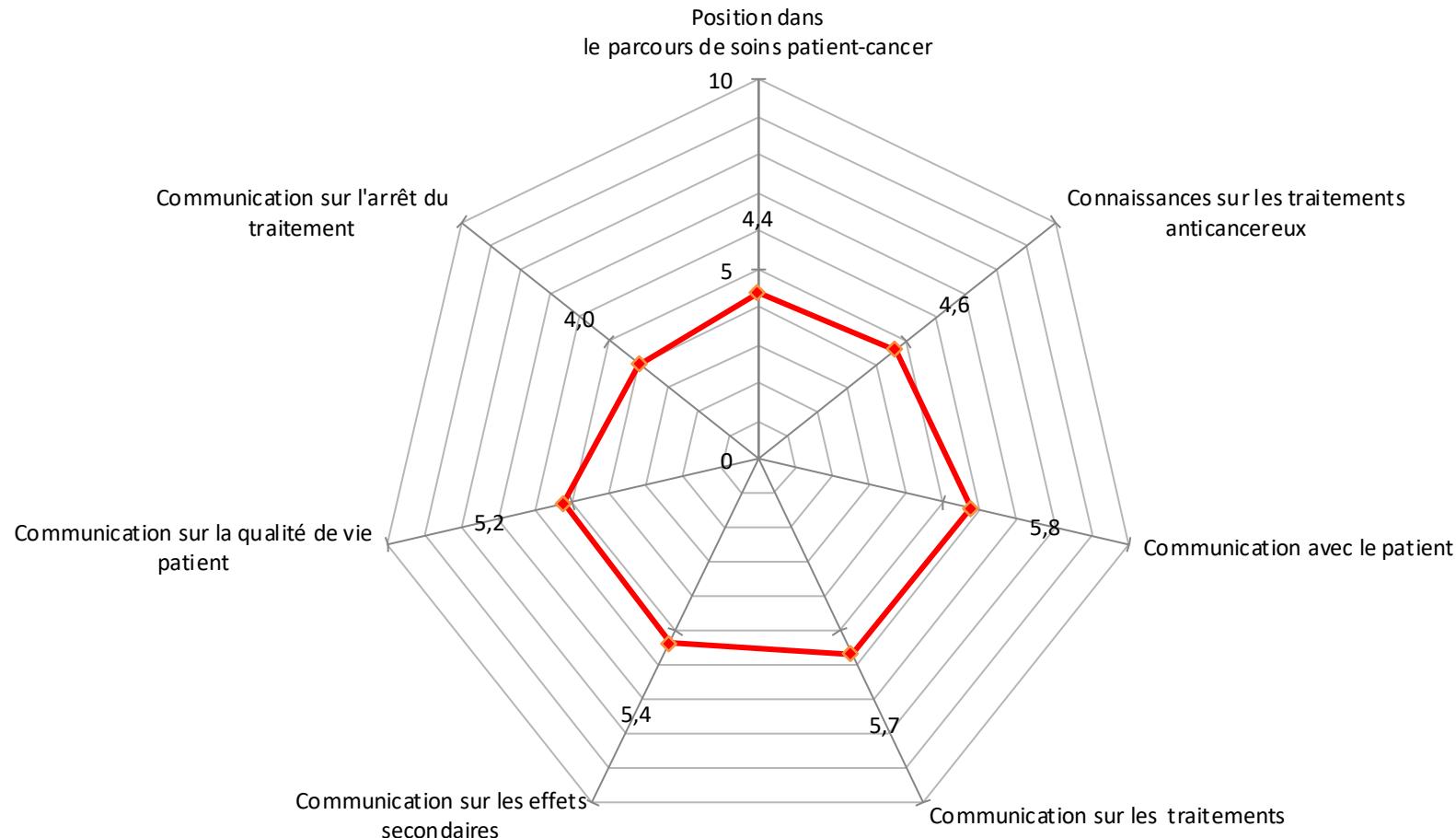
- Questionnaire de satisfaction
- Pré et post tests
 - ➔ Méthodologie de Kirkpatrick : niveaux 1 et 2

Satisfaction des participants



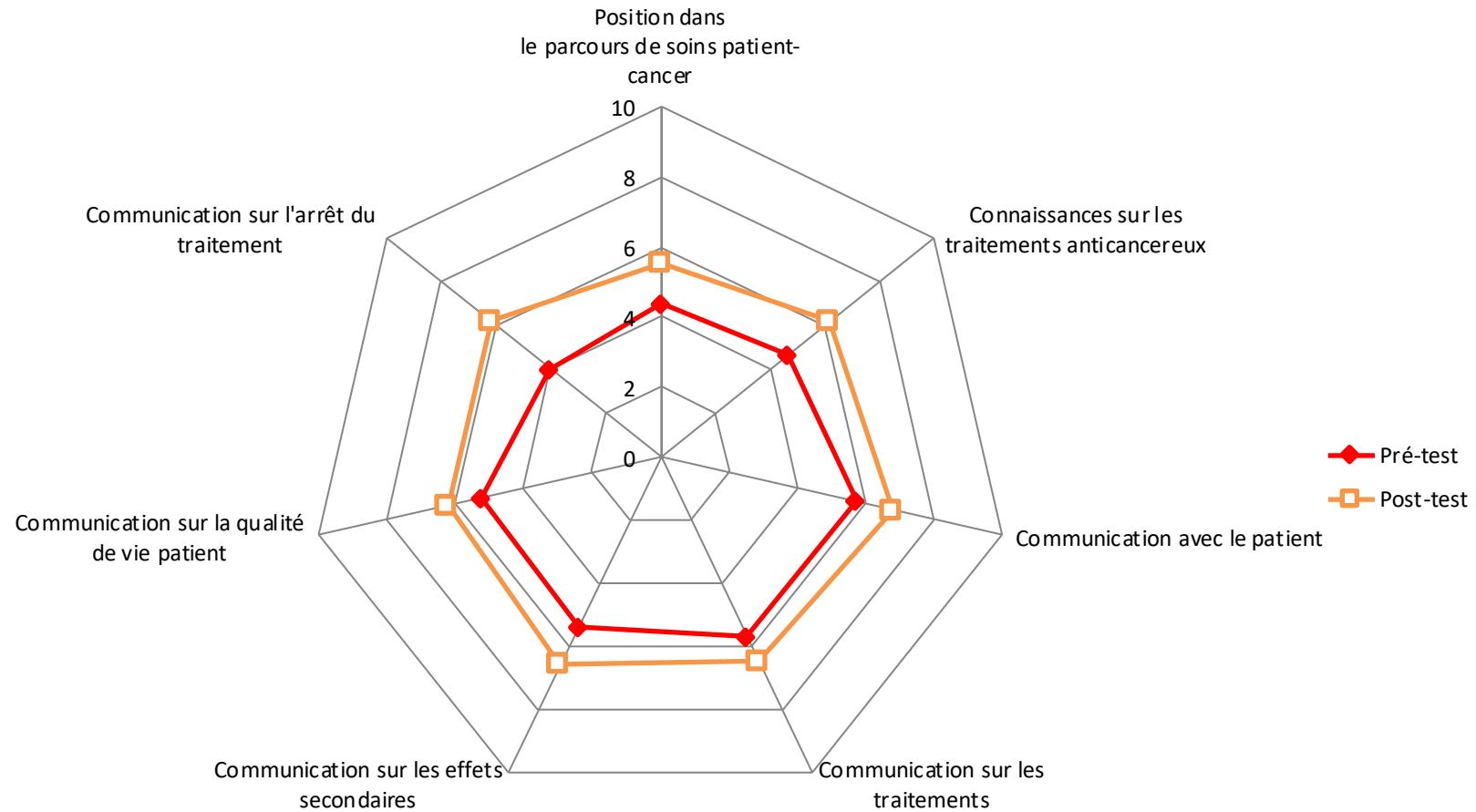
Résultats des pré-tests

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 boite à outils : nouveaux scenarii, 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. Guillia¹, C. Michel², V. Matoue³, A. Daniel⁴, V. Bourcy⁵, L. Coquin⁶, P. Bergerot⁷, F. Empereur⁸

¹ Réseau régional de cancérologie ONCOPOL - 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 intervenants et des différentes phases du parcours de soins.

En 2012, le réseau ONCOPOL a mis à disposition des professionnels de la réunion une « Boîte à outils – Dispositif d'Annonces », inspirée des techniques de simulation en santé.

En 2016, différents professionnels de la recherche, intervenants dans le parcours de soins du cancer, ont souhaité améliorer leur communication auprès de leurs patients.

Le réseau ONCOPOL a alors créé le concept de la « Boîte à outil » (dispositif d'accompagnement à l'éducation) la méthodologie Communic'Action, permettant la création de boîtes à outils associées à de nouvelles caractéristiques du parcours de soins en cancérologie.

- 1 Identifier les priorités émergées des difficultés de communication auprès de 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 ONCOPOL

1^{ère} ETAPÉ : Identifier un porteur régional de projet

Un acteur du territoire assure une dimension régionale

• Professeur d'une nouvelle thématique⁹

• Rédacteur régional de la nouvelle boîte à outils

ONCOPOL assure un rôle d'accompagnement méthodologique

Une thématique se construit autour d'une ou plusieurs particularités suivantes :

Des professionnels spécifiques
Des patients ayant des spécificités
Un moment du parcours de soins

2^{ème} ETAPÉ : Constitution d'un Groupe de Travail

Le porteur de projet élabore et ONCOPOL constitue 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^{ème} ETAPÉ : Construction des outils pédagogiques par le Groupe de Travail

Sessions : Mettre en œuvre les professionnels dans leurs pratiques professionnelles face à des patients atteints de cancer et/ou leurs aidants. Tournées en cours, les séminaires respectent un cahier des charges précis : il sont courts, abordent trois thématiques et sont très caractérisés par leur thématique.

Fiches de débriefing : Crées pour chaque scénario, elles reprennent les concepts fixés et proposent une fin de discussion sous forme de questions.

Diaporamas : Courts (5 à 8 diapositives). Apports théoriques, en lien avec les concepts identifiés.

4^{ème} ETAPÉ : Elaboration de la boîte à outils

Quatre pédagogiques

- Scénarios (fiches A4 et 10)
- Fiches de débriefing (fiches A4 et 10)
- Diaporamas

Evaluation

- Forme d'évaluation
- Questionnaire à l'issue
- Questionnaire de satisfaction (participant)
- Questionnaire de satisfaction (animateur)
- Compte-rendu de session

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

Outils organisationnels

- Feuille d'route
- Feuille d'émergence
- Masque de saisie EICEL

Résultats

Support pour des Sessions de sensibilisation

Accompagnement à l'élaboration
2 boîtes à outils
et 4 séminaires

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 ONCOPOL, composé d'un enseignant et d'un expert de la thématique. Pour assurer une pérennité dans la mise en œuvre de cette formation, l'ensemble des professionnels de terrain devra être mis à jour sur la formation des professionnels animant ces sessions de sensibilisation.

Apart de la méthodologie Communic'Action, l'objectif de développer de nouvelles boîtes à outils pour répondre aux besoins des professionnels à différentes phases du parcours de soins, et même au-delà, comme le retour au travail.

Boîte à outils « Pharmaciens d'officine »

En partenariat avec le Comité Médecin-de-toute et la Faculté de Pharmacie d'Angers

Lieu : Pharmacie d'officine de l'Hôpital Saint-Jean à Angers

2 sessions ont déjà eu lieu :

- Aspects des pharmaciens d'Angers (Avril 2015)
- Aspects des pharmaciens du Maine (Juillet 2015)

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Boîte à outils « Oncothérapie : Patients âgés et troubles neurocognitifs »

Porteur régional de projet : Dr. B. Flipo

2 sessions programmées en septembre 2015

• Aspects des infirmières d'oncologie de l'ICD Gaudeamus de Nantes

• Aspects des infirmières et infirmiers d'oncologie du CHU de Nantes

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

Retours des participants sur les sessions

CGSS : très sympathisant et très satisfait

<div data-bbox="500 35

Poster 62

Améliorer la communication avec les patients âgés atteints de cancer et ayant des troubles neurocognitifs.

Une application de la méthodologie « Communic'Action ».

B. Bourry^{1,3}, C. Guillot¹, C. Michel¹, A. Hospital Besier¹, V. Meilleaux^{2,4}, A. Daniel¹, L. de Decker^{5,6}, E. Bourbouloux^{4,5}, G. Chapelot⁵, P. Bergerot⁵, F. Empereur⁷

Réseau régional de cancérologie ONCOP¹; Nantes²; CHU de Poitiers³; CHU de Clermont-Ferrand⁴; CHU de Toulouse⁵; CHU de Montpellier⁶; CHU de l'Ouest⁷

Objectif

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, diagnostiqués de cancer, est en constante augmentation.

De plus, les patients âgés sont particulièrement vulnérables aux troubles neurocognitifs au cours du traitement au sein de cette population, varie en fonction des études de 3 à 29%, ce qui est loin d'être négligeable. Quand ces troubles soient légers, modérés ou sévères, les échanges entre professionnels, patients et aidants deviennent alors plus délicats.

Méthodologie

1^{er} PRINCIPE : Identification de la thématique

Sollicitation de l'UCOGpl

Une thématique se construit autour d'une ou plusieurs particularités →

Des professionnels spécifiques →

Des patients ayant des spécificités →

Un moment de parcours de soins →

Gériatres, oncologues, IDE →

L'annonce →

4^{eme} PRINCIPE : Elaboration de la Boîte à outils

Outils pédagogiques

- 4 films : « aidant envahissant », « refus de soins », « place de l'IDE dans une famille », « TNC sévère »
- 1 Fiche de « débriefing » associée à chaque film
- 3 Diaporamas 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'émergence
- Masque de saisie EXCEL

2^{eme} PRINCIPE : Construction d'un groupe de travail régional composé de Gériatres, oncologues et IDE → définition des objectifs de la boîte à outils.

3^{eme} PRINCIPE : Construction des outils pédagogiques en s'appuyant sur des professionnels de terrain.

Résultats

Première session en septembre dans un établissement de santé sur le temps de travail. Durée : 12h

Film présenté par l'efficacité

12 participants (IDE et médecins) et leurs 5 questionnaires car obligation de services.

Animation : 1 gériatre et 1 IDE de gériatrie exercant sur le site accompagnés du chef de projet de l'UCOGpl.

Conclusions et perspectives

Retour de la première session :

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

Les points de vigilance :

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

Perspectives :

- D'autres sessions dans cet établissement
- De nouveaux établissements
- De nouveaux scénarii pour les IDEL et les professionnels d'EHPAD

Thème	Nombre de participants
Communication avec les patients	100%
Communication avec les aidants	100%
Communication avec les professionnels	100%
Communication avec les patients et aidants	100%
Communication avec les professionnels et aidants	100%
Communication avec les patients, aidants et professionnels	100%

Poster 58