

Mémoire du Diplôme d'Etudes Spécialisées Innovation  
pharmaceutique et Recherche.

Soutenance de thèse pour le titre de Docteur en pharmacie.

# Présentation et Évaluation d'un outil de formation alternatif pour améliorer la communication Professionnels de santé – Patients dans le cadre de la prise en charge du cancer. « PharmaSIM ».



**FACULTÉ  
DE SANTÉ**

UNIVERSITÉ D'ANGERS

Anne DANIEL  
Le 2 décembre 2019

# Histoire de l'enseignement



# Simulation en santé

- Définition (HAS) :
  - l'utilisation d'un matériel (comme un mannequin ou un simulateur procédural), de la réalité virtuelle ou d'un patient standardisé, pour **reproduire des situations ou des environnements de soins**, pour **enseigner** des procédures diagnostiques et thérapeutiques et permettre de répéter des processus, des situations cliniques ou des prises de décision par un professionnel de santé ou une équipe de professionnels.
- Force : « Jamais en premier sur le patient »
- Limites : cher, chronophage, nécessité de personnel formé
- Utilisation dans le domaine médical et pharmaceutique

# Boite A Outils (BAO) Annonce

- Créée en 2015 pour organiser des **formations à l'Annonce** d'un cancer dans la région des Pays de la Loire
- Premier exemple de **Pédagogie alternative** créée par ONCOPL
  - Composition de la BAO : outils pédagogiques et méthodologiques
- En 2019 : Etat des lieux de l'utilisation dans la région
  - Recherche des **freins et leviers**
  - Création d'une méthodologie d'évaluation de sessions plus **complète** pour permettre un meilleur suivi :
    - Questionnaire de satisfaction et pré/post test

# « PharmaSIM »

- 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.

# « Communic' Action »

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

# Les étapes de PharmaSIM

- 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 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 « débrief » explorant les **concepts** abordés dans chaque scénario et des 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) .**

<i>Film</i>	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 ?

# Les diaporamas

- Au nombre de **5** :
  - Présentation de la soirée
  - Parcours de soins idéal
  - Principes de la communication
  - Sources d'informations sur les traitements
  - Effets secondaires et mécanisme d'action des traitements

# La méthodologie d'évaluation

- Analyse du questionnaire de satisfaction
  - Niveau 1 de la méthodologie Kirkpatrick
  
- Analyse des pré et post tests
  - Niveau 2 de la méthodologie Kirkpatrick

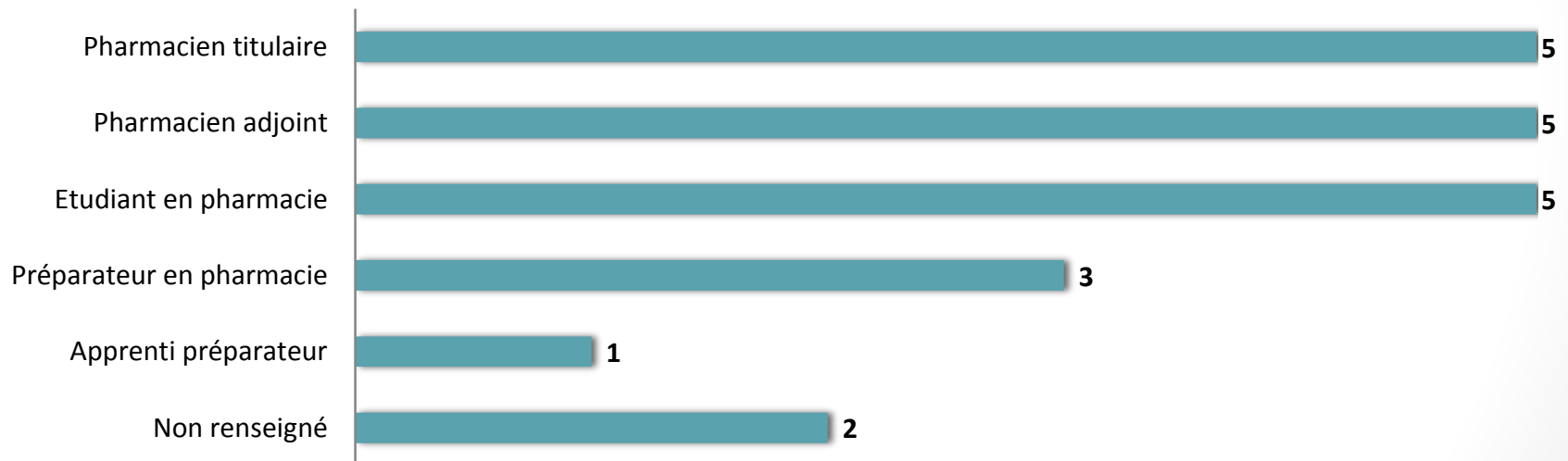
# Les sessions de sensibilisation

- 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** »
- Animation réalisée par le même **binôme** : un membre du CD 49 et un membre d'ONCOPL.

# Les participants

- 21 personnes ont participé aux sessions

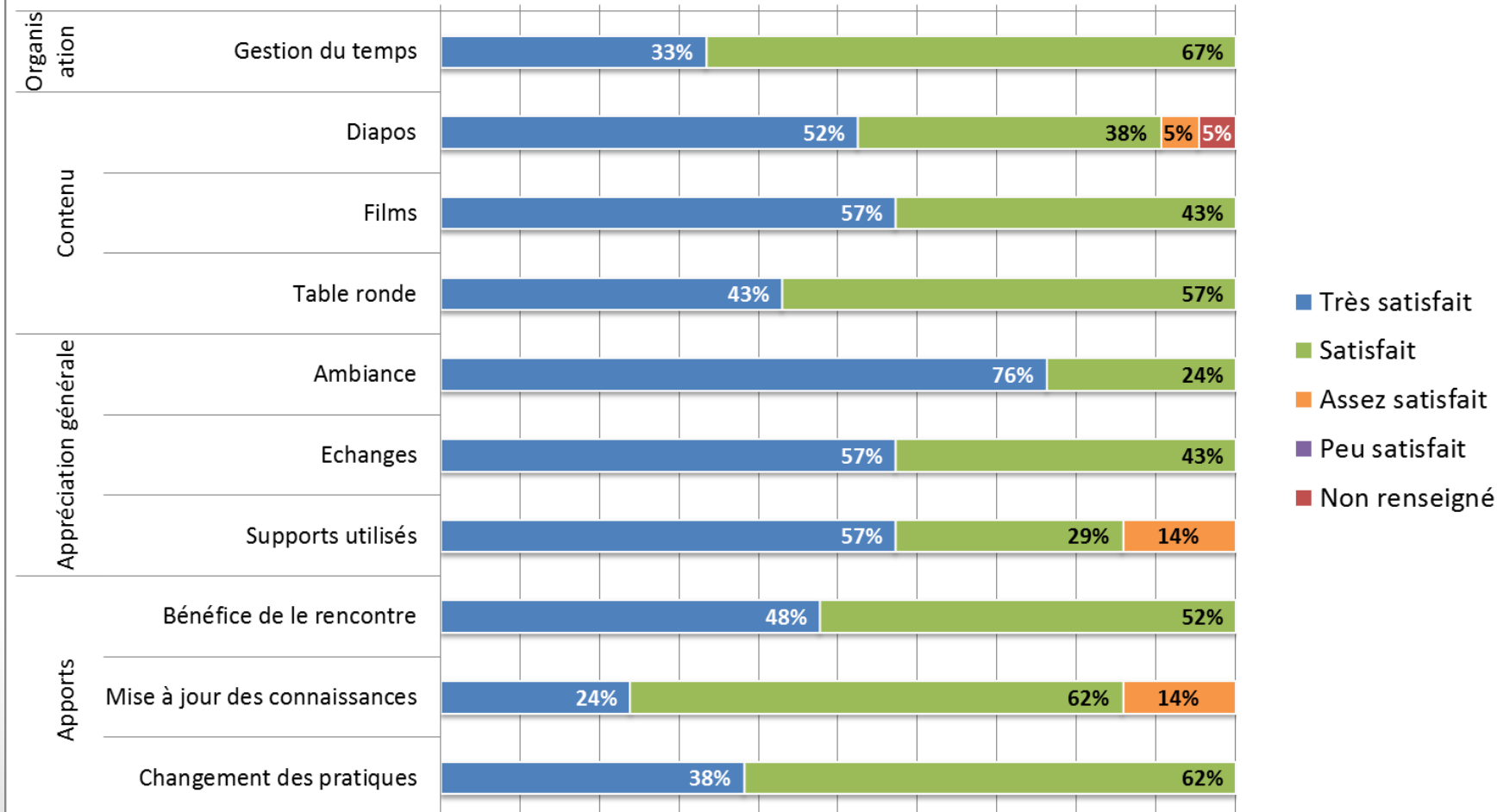
## Statut des participants



# Satisfaction des participants

Satisfaction des participants

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

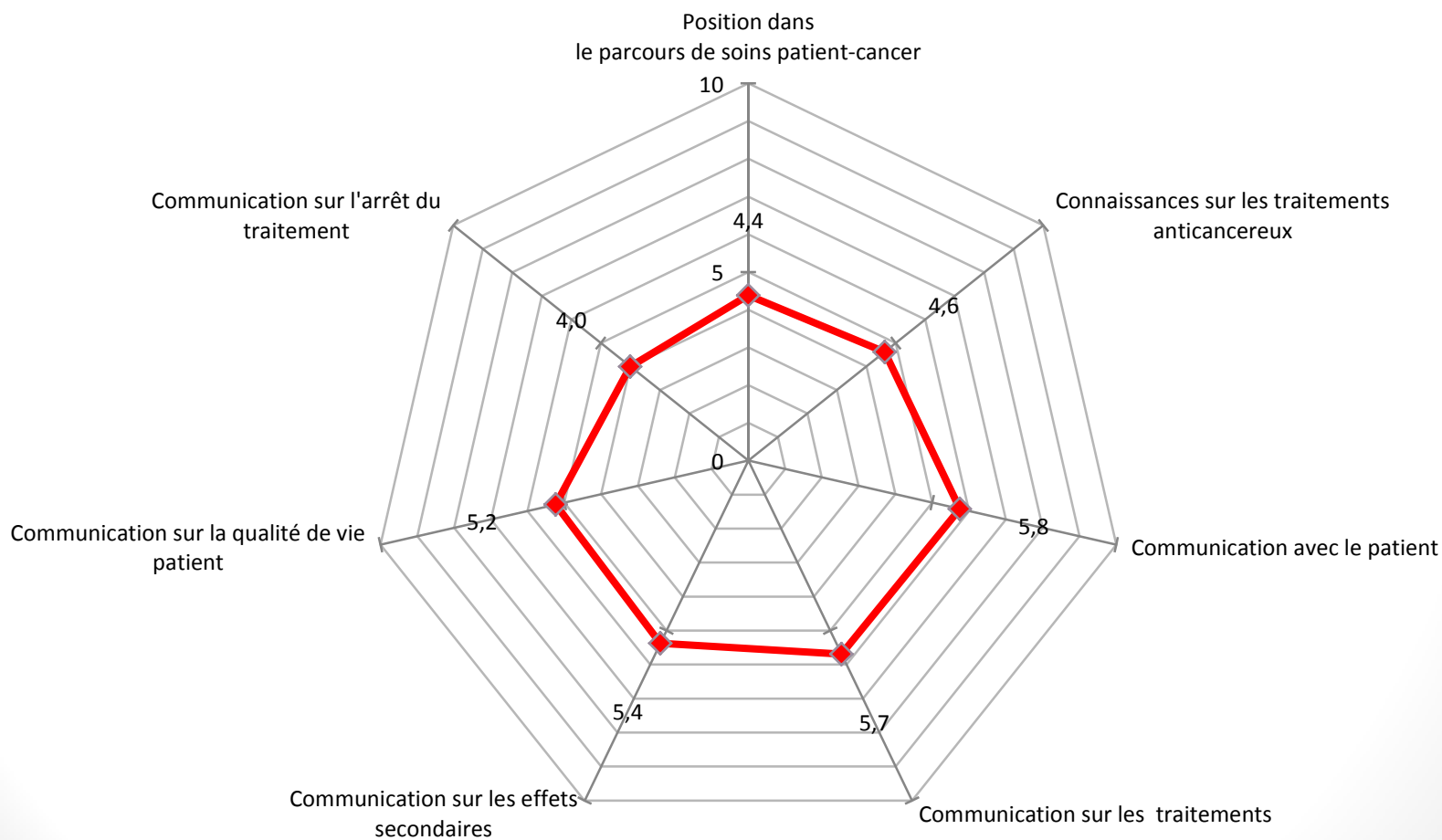


# Analyse qualitative des questionnaires de satisfaction

- Commentaires :
  - « Continuez !! »
  - « Format intéressant »
- Pistes d'améliorations :
  - « Faire intervenir des experts lors des sessions »
  - « Amélioration des films avec des figurants dans l'officine »
- Points forts :
  - « Echanges »
  - « Mise en commun des difficultés rencontrées »
  - « Transmission de sources d'informations »
  - « Valoriser le rôle du pharmacien »

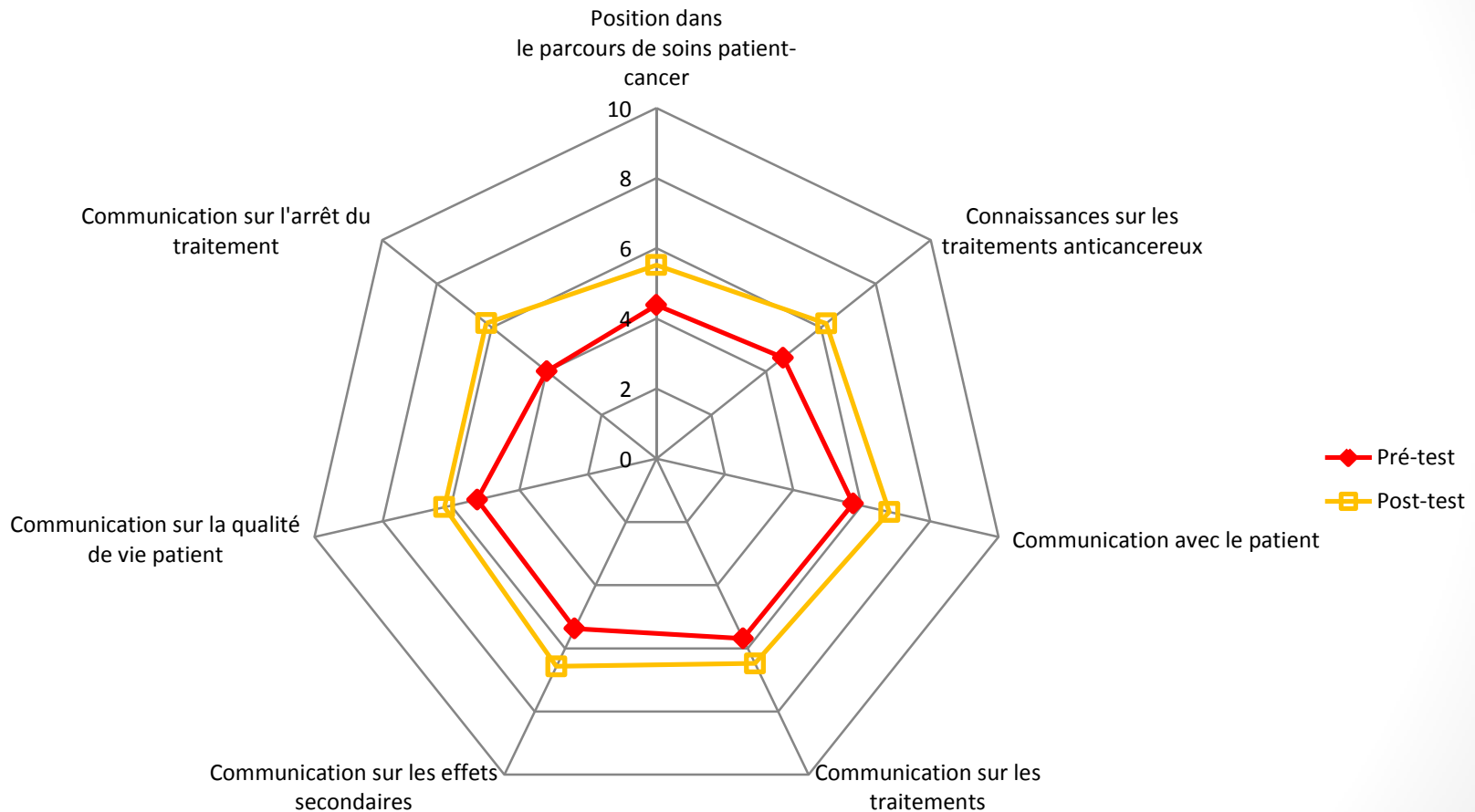
# Résultats des pré-tests

## Pré-test



# Apports théoriques des sessions

## Evolution - Pré-test / Post-test



# Analyse qualitative des pré et post tests

## • Nouvelles situations :

- Patient en refus de soins
- Non respect des délais de renouvellement par peur de manquer de traitement
- Un patient incapable de donner les informations sur sa chimiothérapie injectable

## • Messages clefs retenus :

- Etre à l'écoute
- Informer sur les traitements pour conseiller au mieux
- Utiliser l'espace de confidentialité
- Nombreux outils et supports à dispositions
- Renforcer le lien Ville-Hôpital

# Discussion

- La Méthodologie « Communic'Action » présente une **Innovation technique** : avec la réalisation de sessions de sensibilisation **accessibles** à mi chemin entre une formation théorique et une formation par simulation
- La réussite de « PharmaSIM » repose sur un **trépied** associant :
  - Un nouveau **partenariat** : ONCOPL - CD49 - Faculté de pharmacie d'Angers
  - Un **lien privilégié** du CD 49 avec les professionnels de la ville
  - La création d'une **méthodologie d'évaluation** « clé en main »
- Limite du travail :
  - Nombre insuffisant de participants pour tirer des conclusions statistiques. Obtention d'une tendance positive des sessions

# Conclusion

- L'évaluation de « **PharmaSIM** » a pu mettre en évidence que cette méthode de **formation alternative** est **pertinente et appréciée** 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 avec la **réalisation de sessions** en lien :
  - Avec les partenaires du projet « PharmaSIM » (Ligue 49, ONCOPL, faculté de pharmacie d'Angers)
  - Avec des partenaires régionaux (ARS et URPS)
- Perspectives d'**évolutions** :
  - de « PharmaSIM » avec la création de nouveaux scénarii et/ou diaporamas
  - création de **nouvelles BAO**.

Je vous remercie de votre  
attention