

L'efficacité d'un dispositif pédagogique universitaire intégrant des patients partenaires. Le cas des internes en pharmacie hospitalière.

Caroline Hache, Guillaume Hache

▶ **To cite this version:**

Caroline Hache, Guillaume Hache. L'efficacité d'un dispositif pédagogique universitaire intégrant des patients partenaires. Le cas des internes en pharmacie hospitalière.. 1er colloque international sur le partenariat de soin avec le patient en France, Oct 2019, Nice, France. hal-02415824

HAL Id: hal-02415824
https://amu.hal.science/hal-02415824

Submitted on 17 Dec 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

L'efficacité d'un dispositif pédagogique universitaire intégrant des patients partenaires

Le cas des internes en pharmacie hospitalière

Caroline HACHE (AMU, département des sciences de l'éducation, Laboratoire ADEF)

Guillaume HACHE (AMU, faculté de pharmacie, Hôpitaux de Marseille)

Pharmacie Clinique

Les médicaments sont la 3ème cause d'évènement indésirable graves (EIG)

60 000 à 130 000 par an, dont 15000 à 60000 évitables

La mise en place d'activités de pharmacie clinique vise à réduire le risque iatrogénique

Différentes activités visant la sécurisation de la prescription et de la prise médicamenteuse:

- Conciliation médicamenteuse
- Révision des thérapeutiques
- Consultations pharmaceutiques (effets indésirable / observance)
- Participation au programmes d'ETP

Nécessite la maitrise de compétences de communications

Objectifs de l'enseignement



La qualité de la communication pendant la collecte des informations et pendant la discussion du plan de traitement **influencent positivement les résultats cliniques.**

Table 2: Analytic studies of physician–patient communication during history-taking*

Study feature	Headache Study Group[24]	Haezen-Klemens et al[25]†	Putnam et al[26]†	Orth et al[27]†
No. of subjects	235	62	102	215
Subject group	Patients with a new episode of headache	Patients with coronary artery disease, gingivitis or tuberculosis	Women with a variety of conditions	Patients with hypertension
Age of subjects	> 14 yr	Not specified	Mean 33 (SD 11.9) yr	27–88 yr
No. of physicians	21	11	14	Not specified
Setting	Family practice	Specialist outpatient clinics	Walk-in clinic	Community health centres
Communication measures	Patient perception of how fully the headache was discussed with physician	Physician behaviours (i.e., asking questions, providing information and giving emotional support)	Frequency of patient statements in the medical-history segment and frequency of explanatory statements by physician	Frequency of patient statements in the medical-history segment and frequency of explanatory statements by physician
Patient outcome measure	Patient report of resolution of headache	Physician evaluation of symptom resolution and physical findings	Patient perception of symptom status 1 wk after visit	Blood pressure measured at home 2 wk after visit
Results	Patients who perceived their headache was discussed fully were 3.4 times more likely than patients who did not to report resolution of headache	Spearman rank correlations of physician behaviours with symptom resolution and physical findings ranged from 0.26 to 0.35	Correlation of patient statements with symptom status, controlling for baseline symptoms. Correlation of physician statements with symptom status	% of patients showing decreased blood pressure was 68.9% and 46.1% respectively for patients with a high and low frequency of statements. Findings were similar for high and low frequency of explanatory statements by physician
p value	< 0.05	< 0.05	> 0.05	< 0.05

*Level of evidence II-2.[28]
†Study also examined elements of communication during discussion of the management plan.

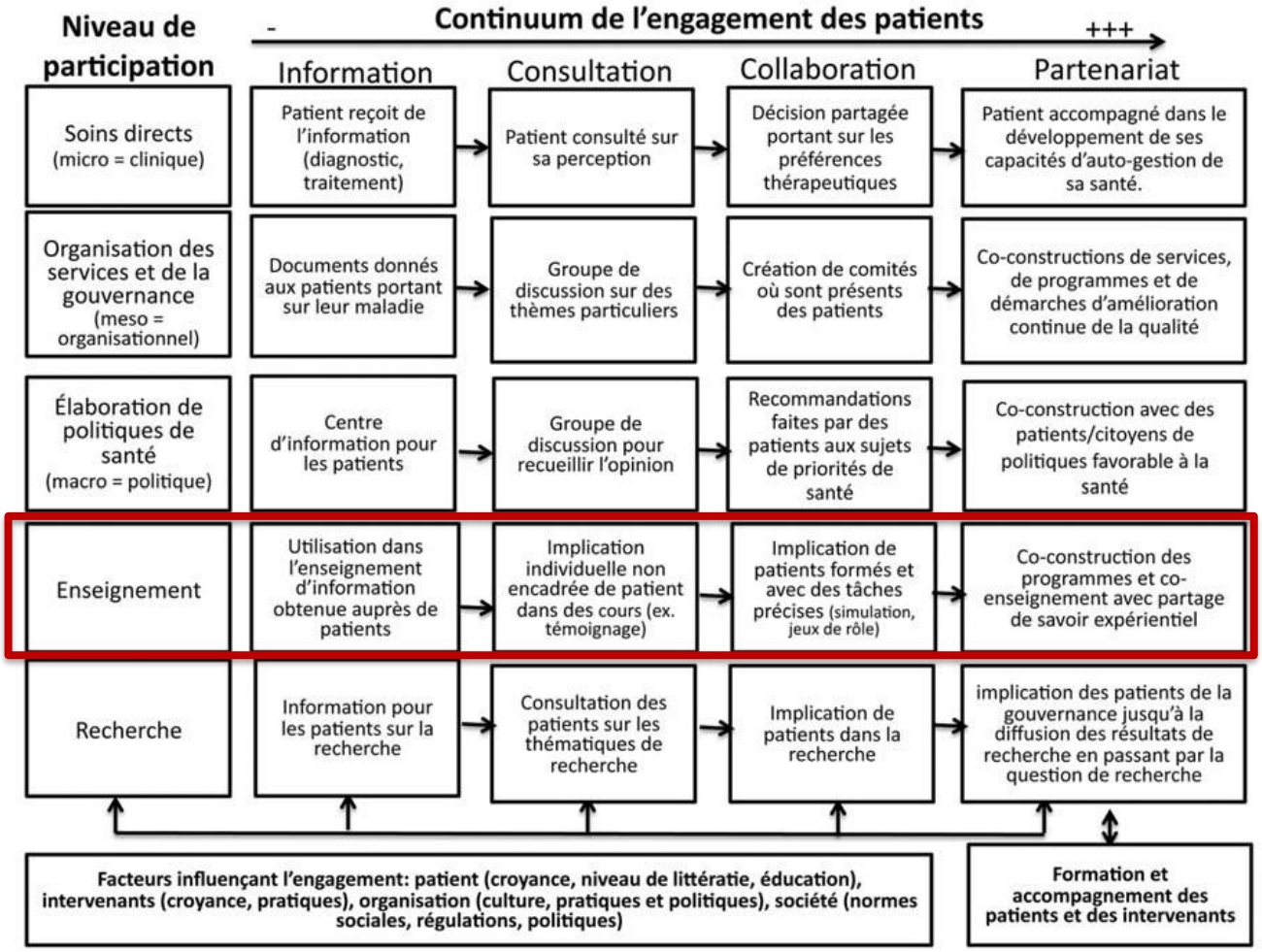
Stewart 1995

Implication active des patients dans la formation des pharmaciens

expertise des patients fondée sur leurs expériences:

- de la maladie,
- des déterminants sociaux de la santé
- de l'interaction avec les professionnels de santé.

Crédibilité de la source



Cadre théorique du continuum de l'engagement des patients inspiré de Carman *et al*. (2013), *extrait de Pomey et al., 2015*

Objectif : développer et évaluer l'efficacité d'un atelier ciblant la communication pharmacien-patient, en impliquant des patients de façon « active ».

Contexte pédagogique

Internes en pharmacie :Diplôme d'Études Spécialisé de Pharmacie. (Formation initiale)

Objectif de la séance :

- Améliorer la satisfaction des patients et des pharmaciens
- Améliorer les résultats de soins

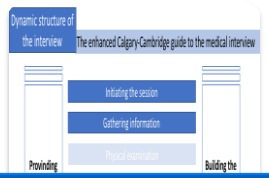


Compétences à développer

- Connaitre la structure d'une entrevue praticien / patient
- Promouvoir la collaboration et le partenariat
- Améliorer la précision du recueil d'information, l'efficacité des interventions et la qualité du soutien

Déroulé de la séance







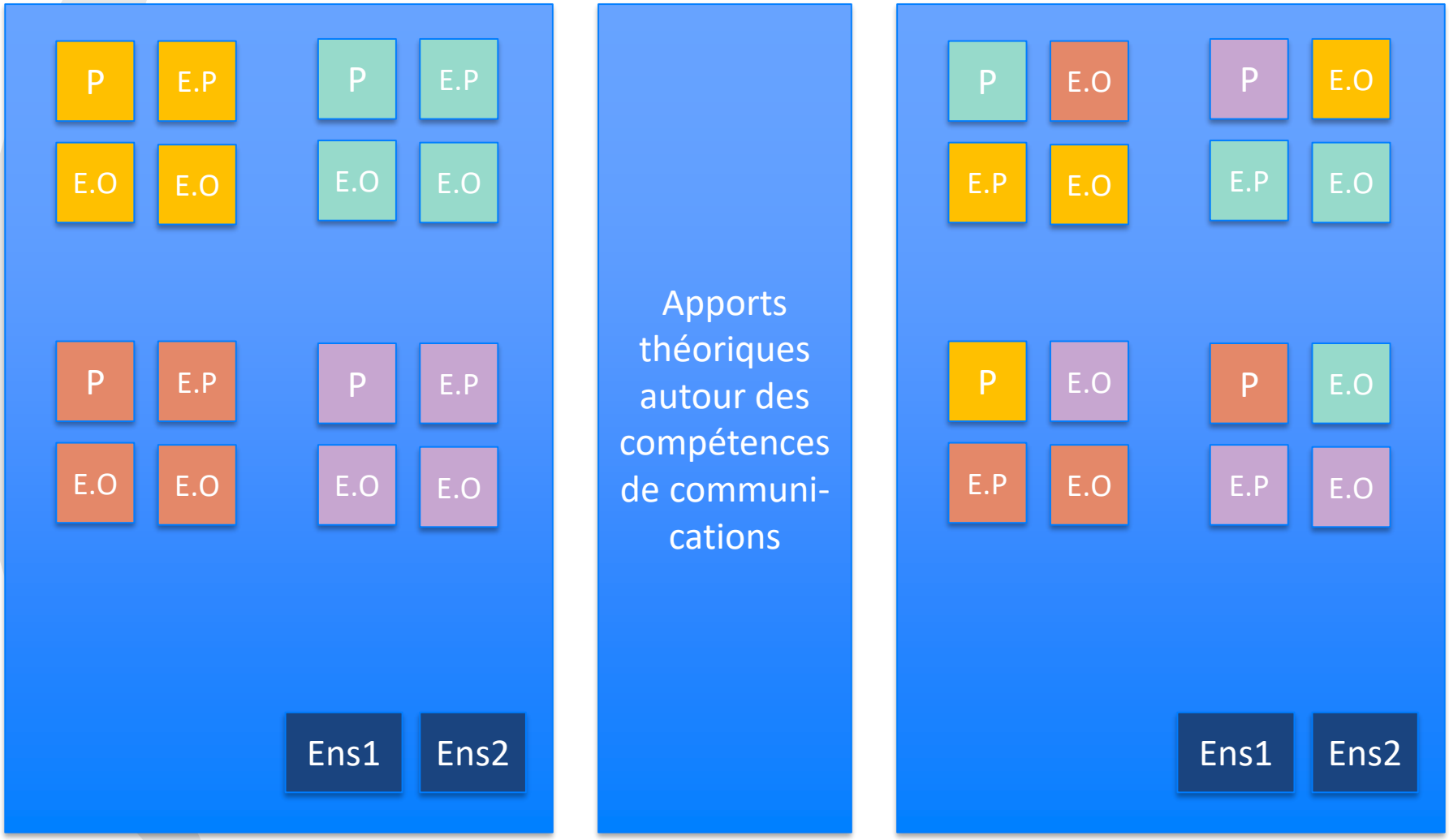


Représentations	Situation pratique phase 1	Apports théoriques	Situation pratique phase 2	Évaluation
5 mots autour de « communi-cation patients / pharmacien »	Simulation Évaluation par les patients par les pairs Autoévaluation Échanges	Modèle de Calgary-Cambridge 3 domaines de compétences : Structure de l'entretien Construction de la relation Recueil des informations	Simulation Évaluation par les patients par les pairs Autoévaluation Échanges	Retour bilan séance Métacognition

Exemple d'une partie de la grille d'évaluation

Critères	Indicateurs	Score
Structurer l'entrevue		
Établir le premier contact	Qualité de la première impression, des premiers mots utilisés - Saluer le patient et obtenir son nom/vérifier son identité - Se présenter (Dire son nom, son prénom, sa fonction) - Vérifier sa disponibilité et son consentement pour l'entrevue - Vérifier niveau de compréhension du patient	1 2 3 4 5
Donner l'objectif de l'entrevue	L'objectif de l'entrevue est verbalisé en terme compréhensible pour le patient.	1 2 3 4 5
Rendre explicite son déroulement	- Expliquer en introduction clairement le déroulé de l'entrevue au patient. - Progresser d'une section à l'autre de l'entrevue en annonçant verbalement les transitions	1 2 3 4 5
Clôturer l'entrevue	- Demander si le patient a encore des questions - Planifier les prochaines étapes (à quoi ça a mené et à quoi cela va mener). - Phrase de clôture	1 2 3 4 5

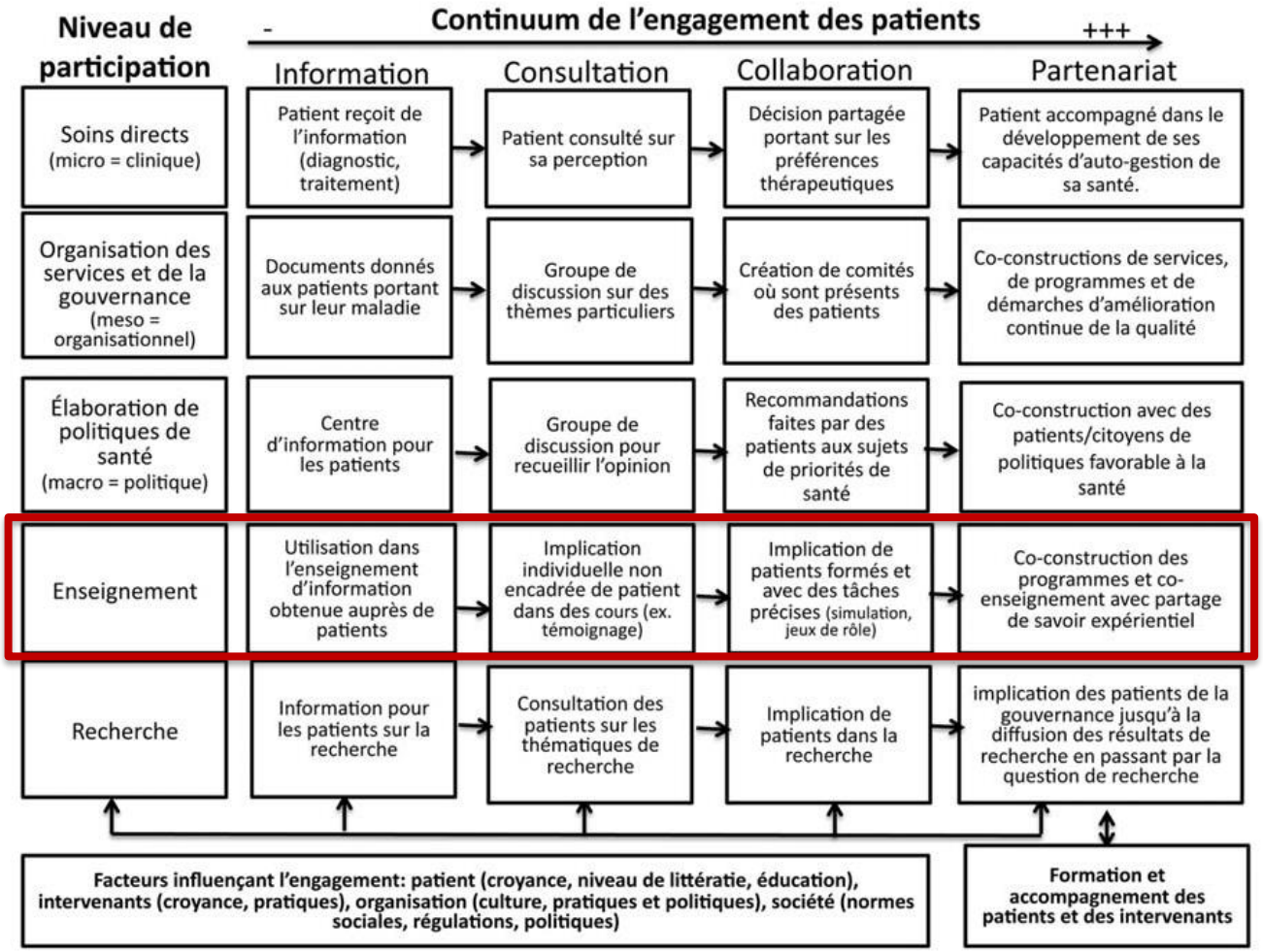
Dispositif pédagogique de mise en pratique



Rôle des patients : leadership partagé

Patients certifiés : CESU

Gestion autonome (phase 2 et 4) et Co-animation (phase 1, 3, 5)



Cadre théorique du continuum de l'engagement des patients inspiré de Carman *et al*. (2013), *extrait de Pomey et al., 2015*

Résultats

Augmentation des scores des étudiants sur la deuxième session

- Lors de l’évaluation patient
- Lors de l’évaluation par les pairs

Compétences significativement améliorées

- Structuration des entretiens
- Construction de la relation

Évaluation du dispositif : la satisfaction

Satisfaction : 100% satisfaits



Citations des pharmaciens :

« J'ai aimé être en situation pour se rendre compte de ce que l'on dit : l'évaluation par le patient et par quelqu'un d'autre est super importante. »

« J'ai aimé Le contact avec de vrais patients. La mise en situation et l'interaction »

« j'ai apprécié l'absence de barrière entre patients et pharmaciens / le fait de pratiquer des entretiens sans pression ni honte »

« j'ai aimé la liberté d'expression »

Citations des patients :

« La rencontre entre patients et futurs professionnels de santé est extrêmement enrichissante. Il faut le refaire ! »

« J'ai adoré l'atmosphère de ce cours ! »

« J'ai apprécié échanger des points de vue, apprendre et m'amuser ».

Perspectives

Étendre le dispositif aux différents niveaux du curriculum en pharmacie

Proposer cette formation dans d'autres cursus de formation médicale





Merci pour votre attention







AP HM
Assistance Publique
Hôpitaux de Marseille

Aix Marseille
université



