



CIRCUIT DES CHIMIOOTHERAPIES : mise en place d'une INFORMATION des PATIENTS au CHU de LIMOGES

Anne-Laure LEPETIT, Agnès COURNEDE, Anne Charlotte DANTON,
Hélène CARPENET, Aline LAGARDE
Unité de Préparation des Anticancéreux
CHU de Limoges

INTRODUCTION

Contexte = Plaintes de patients relatives au délai de mise à disposition des préparations

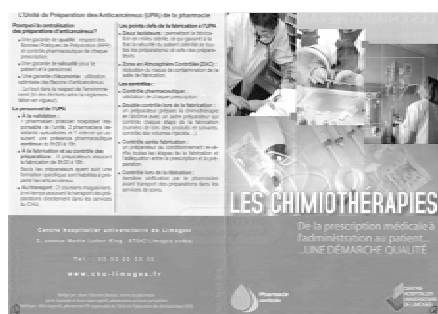
→ Étude de délai : environ **1 heure** pour la première chimiothérapie d'HDJ



- Réalisation d'un document d'information à destination des patients.
- Validation par les chefs de service de tous les services concernés, les cadres de santé et par le comité patients d'hématologie.

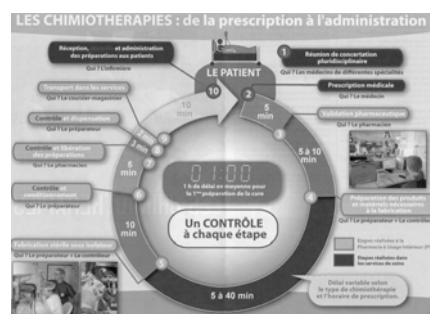
MATERIEL ET METHODE

Le document d'information:



MATERIEL ET METHODE

Le document d'information:



MATERIEL ET METHODE

Formation des externes/internes (Oncologie/Dermatologie/PR)

Entretien oral patient – externe ou interne en pharmacie

Objectifs du document :

- Informer les patients :
 - existence d'une unité centralisée et ses avantages
 - circuit des chimiothérapies à l'hôpital
 - délai nécessaire à la réalisation des préparations
- Diminuer l'impatience et l'inquiétude des patients



Questionnaire de satisfaction du patient

Impact de l'information
Évolution du document
Pérennisation du projet



Fiche de suivi d'entretien remplie par les externes après rencontre avec les patients.

RESULTATS

Le point de vue des patients : quelques résultats (06/04/2009 au 06/06/2009)

- Distribution des plaquettes et questionnaires:
 - n = 200
 - 101 questionnaires retournés → Taux de réponse = 50 %
- Rôle de la pharmacie
 - 60% ne connaissent pas le rôle du pharmacien et du préparateur
 - 1 patient sur 3 ignore les contrôles nécessaires
- Informations après lecture du document
 - 96% se disent « rassurés »
 - 94% se trouvent parfaitement informés sur le circuit des chimiothérapies
- Communication avec les soignants
 - Améliorée pour 75% des patients
- Note moyenne attribuée au document : 7,1/10

RESULTATS

- Diffusion des fiches de suivi d'entretien

- Ressenti de l'externe
 - L'externe estime avoir été utile dans 85% des cas
 - Difficultés rencontrées : le 1^{er} entretien, parler fort, adaptabilité en fonction des patients et du moment de la présentation.

DISCUSSION

- Travail en collaboration avec les services de soins
- Implication des externes
- Satisfaction des patients et des externes/internes

- Temps non négligeable pour la formation des externes
- Questionnaire de satisfaction pas bien construit

- Distribution à la 1^{ère} cure de chimiothérapie
- Élargissement à tous les services concernés
⇒ nouveau support pour la pédiatrie ?
- Modification du questionnaire de satisfaction
- Mise en place d'un questionnaire infirmier

CONCLUSION

- Information des patients
 - = Projet d'établissement
 - = Plan Cancer

Candidature au Prix Régional Qualité Santé Social 2009
« Récompenser l'engagement d'une démarche Qualité en faveur des projets concourant
à la bientraitance des usagers »

Annexe 1 : Questionnaire de satisfaction des patients (1)

 sfch Société Française de Chimiothérapie	Questionnaire de satisfaction concernant le document d'information "LES CHÉMOThÉRAPIES"	PROFIL DES USAGERS Sexe et âge Date d'inscription Page 1 sur 7
	Ce questionnaire vise à évaluer la qualité et l'utilité des documents d'information ou le service des documentalistes au CHU de Lorient. Ses résultats permettront d'améliorer la qualité des documents d'information et de participer à l'actualisation constante de la page en langage des patients. Les données recueillies dans la partie « analyse de la satisfaction » passeront sous le sceau de la confidentialité.	
	Merci de consacrer quelques minutes à ce questionnaire.	

☐ **Je ne suis pas patient** ☐ **Je suis patient**

1. Votre pharmacologue (le/la) : - Nom : _____ - Prénom : _____ - Adresse : _____ - Téléphone : _____ - E-mail : _____	2. Votre pharmacologue (le/la) : - Nom : _____ - Prénom : _____ - Adresse : _____ - Téléphone : _____ - E-mail : _____
--	--

☐ **Je ne suis pas patient** ☐ **Je suis patient**

Annexe 1 : Questionnaire de satisfaction des patients (2)

[illegible]

Annexe 2 : Fiche de suivi d'entretien patient/externe

[illegible]