

Boite à outils « Dispositif d'Annonce »

Communic'Action

« Améliorer la communication avec les patients »

Clémence Guillo, chef de projet ONCOPL

15 décembre 2023



Qu'est-ce que « Communic'Action » ?

Méthodologie inventée par ONCOPL, fondée sur un concept innovant de **pédagogie alternative** inspiré des **techniques de simulation en santé**, reposant sur un trépied composé :

1. La **construction d'une boîte à outils pédagogique** par ONCOPL et des professionnels de terrain...
2. ... Selon un **cahier des charges** précis ... :
 - Scénarii (courts films)
 - Fiches de débriefing (concepts majeurs)
 - Diaporamas & outils d'évaluation
3. Pour une utilisation définie et formalisée lors de **sessions de sensibilisation** auprès des professionnels concernés



En pratique



Temps d'échanges sur le film présenté : **réflexion collective et partage d'expérience**



Transmission de concepts et d'informations par les animateurs



Animateurs : Binôme de professionnels

Participants : 12 maximum

Durée : 1h30

Objectifs généraux :

- Aider les professionnels à mieux communiquer avec les patients atteints de cancer, et leurs aidants
- Améliorer la transmission d'information patient-professionnel et entre professionnels

+ **Objectifs spécifiques** selon la thématique de ma boîte à outils



Thématiques des Bào créées

Etape du parcours

- Bào « **Dispositif d'Annonce** »
- Bào « **Annonces en oncopédiatrie** » → En partenariat avec l'**ONCOPEDpl**

Type de professionnel

- Bào « **Pharmaciens d'officine** » → En partenariat avec le **CD de la Ligue contre le cancer 49** et la **Faculté de Pharmacie d'Angers**
- Bào « **Pharmaciens hospitaliers** »

Type de patients

- Bào « **Patients âgés atteints de cancer ayant des TNC** » → En partenariat avec l'**UCOGpl**

Boite à outils

« Dispositif d'Annonce »



Contexte de sa construction



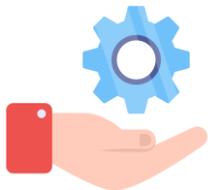
2013 = Evaluation Dispositif d'Annonce dans la région, en collaboration avec les 3C

- Questionnaire auprès des patients + entretiens avec professionnels



Groupe de travail = Création du **matériel pédagogique et méthodologique**, nécessaire à la réalisation de **sessions de sensibilisation** à l'annonce d'un cancer

→ **BàO Dispositif d'Annonce**



2015 : Mise à disposition de la BàO aux 3C de la région



Que retrouve-t-on dans cette Bào ?

- **17 scénarii dont 9 films courts** inspirés de situations vécues
- **17 fiches de débriefing**
- **1 fiche d'observation**
- **4 diaporamas**
- **1 pré-test et 1 post-test**
- **2 questionnaires de satisfaction** (participant et animateur)
- **1 compte-rendu de session**





Thèmes films/scénarii (1/2)

Thème	Concept 1	Concept 2	Concept 3
Film 1 : « Une patiente, une secrétaire, un téléphone »		Etapes du dispositif d'annonce (parcours de soins en cancérologie)	Rôle et missions du secrétariat : orienter, transmettre, écouter
Film 2 : « Une patiente seule »		Etapes du dispositif d'annonce (annonce de suspicion)	Patients isolés : prise en charge et accompagnement
Film 3 : « Un mari paniqué face à une récurrence »		Récurrence/gestion de mauvais pronostic	Place des aidants : faire le lien avec les SOS
Film 4 : « La « pré-annonce » : médecin traitant et téléphone »		Announcement de suspicion : rôle des professionnels de 1 ^{er} recours	Gestion des émotions du patient
Film 5 : « La « pré-annonce » : médecin traitant et consultation »	Communication (verbale, para-verbale et non-verbale)	Announcement de suspicion : rôle des professionnels de 1 ^{er} recours	Lien ville-hôpital : coordination des professionnels
Film 6 : « La « pré-annonce » : le radiologue »		Pré-annonce : annonce d'examens complémentaires	Gestion des émotions du patient
Film 7 : « Un accompagnant envahissant »		Gestion d'un aidant envahissant	Prise en charge multidisciplinaire du patient
Film 8 : « Une patiente dans le déni »		Announcement du cancer et des traitements à un patient jeune	Gestion du déni
Film 9 : « Un patient mutique »		Announcement du cancer et des traitements	Gestion d'un patient mutique



Thèmes films/scénarii (2/2)

Thème	Concept 1	Concept 2	Concept 3
Scénario 10 : « Cancer, famille et religion »	Communication (verbale, para-verbale et non-verbale)	Annnonce d'un cancer à un patient avec des croyances religieuses	Gestion des aidants et rôle de la personne de confiance
Scénario 11 : « Une annonce tardive »		Annnonce tardive d'un cancer et des traitements	Rôle de la famille/des aidants dans l'annonce
Scénario 12 : « Un patient en colère contre son médecin traitant »		Gestion de la colère et de l'agressivité d'un patient	Perte de confiance envers le corps médical/soignant
Scénario 13 : « Une patiente bien connectée »		Impact d'internet sur le refus de soins	Médecines alternatives et complémentaires
Scénario 14 : « Cancer du sein et image de soi »		Gestion de l'image de soi pour le patient	Annnonce aux proches / à la famille
Scénario 15 : « Cancer ORL et communication »		Difficultés de communication	Conflits familiaux / avec les proches
Scénario 16 : « Choc et refus de soins »		Annnonce de traitements lourds et refus de soins	Gestion de la réaction du patient : choc, sidération
Scénario 17 : « Cancer du sein et patiente jeune »		Annnonce du cancer à un patient jeune	Gestion de l'image de soi pour le patient



1 scénario = 1 Fiche de débriefing !



Fiche de débriefing n°1

« Une patiente, une secrétaire, un téléphone »

Professionnels ciblés

- Groupe 1 : Les professionnels réalisant de l'annonce dans leurs pratiques quotidiennes (spécialistes, oncologues, IDE, MER)
- Groupe 2 : Les professionnels réalisant parfois de l'annonce (médecins généralistes, radiologues)
- Groupe 3 : Les professionnels présents autour de l'annonce (secrétaires, ambulanciers...)

Mots clés

Secrétaire	Téléphone	Emotions	Soutien	Ecoute
Information	Confusion	Communication interne	Vécu des professionnels	

Concepts

Concept n°1	Communication (verbale, para verbale, non verbale)
Concept n°2	Etapas du dispositif d'annonce (parcours de soins en cancérologie)
Concept n°3	Rôle et missions du secrétariat : orienter, transmettre, écouter...

Film

- Oui Non

Cas à présenter/jouer

Une patiente appelle une secrétaire afin de prendre rendez-vous, avant que son diagnostic ne soit connu. Elle pose des questions à la secrétaire et se montre agressive face à ses réponses.

Trame de discussion

Exemples de questions

Réaction suite au film

- Qu'en avez-vous pensé ? Qu'avez-vous remarqué ? Qu'est-ce qui vous a surpris ?
- Qu'avez-vous trouvé de bien ?
- Avez-vous déjà rencontré ce type de situation ?
- Si c'est le cas, comment vous êtes-vous adapté ?

La communication

- Comment préparer un patient à l'annonce du cancer ?
- Comment faciliter la communication patient-professionnel ?

BAO_DA_Fiche de débriefing n°1



- Comment réagir face aux questions d'un patient ?
- Qu'est-ce que l'écoute active ?
- Qu'est-ce que la reformulation ?
- Comment avoir une communication bienveillante vis-à-vis des patients ?
- Comment savoir ce que les patients savent sans trop donner d'informations ?

Le Dispositif d'Annonce

- Qu'est-ce que le Dispositif d'Annonce (DA) ?
- Connaissez-vous les différentes étapes du dispositif et leurs objectifs ?
- Quelle est votre place dans le DA ?
- Connaissez-vous le parcours de soins d'un patient atteint de cancer ?

La gestion des émotions

- Comment gérer les émotions du patient, ou de l'accompagnant ? (Déni, sidération, pleurs, angoisse, panique)
- Comment soutenir au mieux un patient ? Son accompagnant ?
- Comment aider l'accompagnant dans son rôle ?

Les soins de support

- Connaissez-vous les soins de support que propose votre établissement ? Ou à proximité ?
- Disposez-vous d'un Espace Rencontre Information (ERI) ?
- Savez-vous où retrouver des informations sur les soins de support proposés sur votre/le territoire ?

Le vécu des professionnels

- Comment vivez-vous l'annonce d'un cancer ?
- Vos émotions sont-elles un frein ou un moteur dans votre pratique ?
- Comment gérez-vous vos émotions au quotidien ?
- Quelles situations sont les plus difficiles pour vous ? Pourquoi ? Quelles solutions pourriez-vous apporter ?

Communication interne/externe, transmissions

- Etes-vous satisfait de la communication interne ? Externe ?
- Est-ce que cela peut avoir un impact sur votre pratique ?
- Comment améliorer la communication entre les professionnels ?
- Dans quels cas faire intervenir un autre professionnel pendant l'échange (médecin, IDE, secrétaire...) ?

Questions spécifiques à la situation

- Comment communiquer par téléphone ? Que cela change-t-il par rapport au face à face ?
- Comment auriez-vous réagi face à l'agressivité du patient dans la scène 4 ?
- En cas d'erreur, comment la rattraper ? Comment auriez-vous fait à la place de la secrétaire ?

BAO_DA_Fiche de débriefing n°1



Apports théoriques / ressources

1 - Temps d'annonce de suspicion d'un cancer

OBJECTIF

Délivrer au patient les premiers éléments du **potentiel diagnostic de cancer** suite à un examen clinique, une image ou un résultat biologique anormal, et de le préparer au temps d'annonce de confirmation du diagnostic.

EN PRATIQUE

- Le prescripteur, souvent le médecin traitant, propose au patient de réaliser un examen diagnostique.
- Le professionnel réalisant l'examen (radiologue, biologiste...) informe le patient sans dramatiser et l'incite à consulter son prescripteur.
- Le professionnel réalisant l'examen rédige un *courrier* destiné au prescripteur de l'examen.
- Il évoque le diagnostic, explique la suite du parcours, rappelle l'incertitude du diagnostic et propose un rendez-vous avec un spécialiste hospitaliers.
- Il adresse une *lettre de liaison* à l'équipe.

Cabinet de ville

Au plus vite après la connaissance des résultats anormaux du patients

Prescripteur de l'examen & Professionnel réalisant l'examen



Aspects psychologiques (1/2)

Côté patients

- La sidération face à l'annonce de la maladie
- Les mécanismes de défense :

L'isolation

Le déplacement

La projection agressive

La régression

Le déni

Les pièges de l'annonce (1/2)

Différentes annonces

- Annonce excessive → trop d'informations
- Annonce factice → remise de documents sans explications
- Annonce déléguée → à un collègue
- Annonce incohérent → messages contradictoires...
- Annonce retardée
- Annonce standardisée
- Annonce avec humour

Selon vous : Pourquoi des pièges ? En voyez-vous d'autres ?

Temps d'annonce de la suspicion d'un cancer

Première étape

Temps d'annonce de la confirmation du diagnostic

Deuxième étape

Consultation dédiée à la proposition thérapeutique

Troisième étape

Temps d'accompagnement soignant paramédical

Quatrième étape

Consultation de synthèse en ville

Cinquième étape

OBJECTIF

Délivrer au patient les premiers éléments du potentiel diagnostic de cancer suite à un examen clinique, une image ou un résultat biologique anormal, et de le préparer au temps d'annonce de confirmation du diagnostic.

EN PRATIQUE

- Le prescripteur, souvent le médecin traitant, propose au patient de réaliser un examen diagnostique.
- Le professionnel réalisant l'examen (radiologue, biologiste...) informe le patient sans dramatiser et l'incite à consulter son prescripteur.
- Le professionnel réalisant l'examen rédige un *courrier* destiné au prescripteur de l'examen.
- Il évoque le diagnostic, explique la suite du parcours, rappelle l'incertitude du diagnostic et propose un rendez-vous avec un spécialiste hospitaliers.
- Il adresse une *lettre de liaison* à l'équipe.

Parcours de soins « idéal »

Définition d'un parcours de soins idéal

Temps d'annonce de la suspicion d'un cancer

Temps d'annonce de la confirmation du diagnostic

Consultation dédiée à la proposition thérapeutique

Temps d'accompagnement soignant paramédical

Consultation de synthèse en ville



Où la trouver ? Comment l'utiliser ?



→ Rubrique « Outils » > « Boites à outils Communic'Action »

<https://oncopl.fr/tools/boites-a-outils-communication/>



Prise de contact avec le chef de projet



Selon les besoins, ces outils pédagogiques peuvent vous permettent :

- De réaliser des sessions « échanges de pratiques » au sein de votre structure/service auprès de vos équipes (lors de staffs, réunions d'équipe...)
- D'intégrer vos contenus de formations
- ...



Merci de votre attention !