



CASE STUDY N°1

PARCOURS DE SANTÉ



Organisation du service d'HDJ
du centre de pneumo-oncologie

DE NOUVEAUX ENJEUX FACE À L'IMMUNOTHÉRAPIE



Docteur Hervé Léna

Médecin pneumologue

Service Pneumologie du Centre Hospitalier
Universitaire de Rennes



L'incidence du cancer du poumon a fortement augmenté ces dernières années, principalement chez la femme. En parallèle, les traitements des Cancers Broncho-pulmonaires Non à Petites Cellules (CBNPC) au stade métastatique ont évolué, avec notamment l'émergence de thérapies prometteuses telles que les immunothérapies.

Les études récentes montrent une augmentation de l'espérance de vie des patients sous immunothérapies¹, ce qui implique un changement profond de leur prise en charge. Les nouvelles immunothérapies sont administrées en ambulatoire et de ce fait les patients sont amenés à venir régulièrement en hôpital de jour. Nous constatons que les patients sous immunothérapies n'ont pas les mêmes demandes que ceux sous chimiothérapies et leurs besoins évoluent au fil du temps. Les problématiques qu'ils rencontrent sont différentes entre le moment de la mise en route du traitement par immunothérapie et après un an de traitement.

L'optimisation du fonctionnement de l'hôpital de jour doit être pensée en adéquation avec les attentes des patients.



LES ENJEUX DE L'HDJ DU CHU DE RENNES

POUR L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ :

- La détection des situations à risque
- La coordination pluriprofessionnelle
- Comprendre les besoins des patients
- Piloter la file active pour éviter la saturation

POUR LES PATIENTS :

- Une réassurance par rapport à ce type de prise en charge
- Un besoin d'optimisation de la vie avec la maladie
- Diminuer le temps de séjour en HDJ

Le parcours patient sous immunothérapie en hôpital de jour comprend différentes étapes et il est à considérer dans son ensemble.



L'enjeu pour l'établissement de santé est de se réorganiser pour gagner en efficience tout en s'adaptant aux besoins des patients.

Notre équipe médico-soignante a souhaité identifier les points d'amélioration du parcours patient, notamment sur le raccourcissement des durées d'hospitalisation en hôpital de jour, ou sur des allongements d'intervalles.

Comité de Pilotage du projet :

Dr Léna, pneumologue ; Dr Kerjouan, pneumologue ; Dr Corre, pneumologue ; Mme Gersant, cadre de santé ; Dr Naoures, anatomo-pathologiste ; Mme Madec Rousseau, responsable qualité ; Dr Lester, pharmacienne hospitalière

1. Filipovic A, Miller G, Bolen J. Progress Toward Identifying Exact Proxies for Predicting Response to Immunotherapies. *Front Cell Dev Biol.* 2020 Mar 17;8:155.

LA MÉTHODOLOGIE MISE EN PLACE PAR LE CHU DE RENNES

1/ PILOTAGE

- Définition de la problématique et des objectifs
- Validation en interne du projet
- Signature du contrat
- Organisation de la gouvernance

2/ DIAGNOSTIC 360°

- Analyse des pratiques de prise en charge
- Modélisation du parcours de prise en charge
- Mesure de l'expérience patient (40 questions/5 dimensions)
- Mesure du temps de passage en HDJ

Livrables :
Fiche établissement
Résultat auto-diagnostic
Rapport d'observation
Modélisation du parcours



4/ ÉVALUATION

- Définition des indicateurs
- Mesure de l'impact

Livrable :
Tableau de bord mis à jour

3/ PLAN D' ACTIONS ET DÉVELOPPEMENT DES SOLUTIONS

- S'aligner sur le plan d'actions
- Accompagner l'équipe au changement
- Faciliter la mise en œuvre et l'utilisation des nouveaux outils

Livrables :
Modélisation du parcours cible
Plan d'actions validé
Solutions

MSD a contribué comme facilitateur auprès du comité de pilotage du CHU de Rennes, en créant une dynamique d'équipe et en apportant un cadre méthodologique au projet mené par l'équipe médico-soignante.

DIAGNOSTIC 360°

La phase de diagnostic réalisée au **CHU de Rennes** a permis de faire **émerger des axes d'amélioration**. Les **patients** ont un **rôle essentiel** et sont contributeurs de cette phase de diagnostic via leur participation au questionnaire de mesure de l'expérience patient soumis par l'équipe médico-soignante de l'établissement.

DIAGNOSTIC DES DÉLAIS

Délais de prise en charge entre le diagnostic et la première séance

Échantillon cible : 30 parcours patients

- 1^{er} contact avec l'HP
- 1^{ère} imagerie médicale anormale
- 1^{ère} consultation spécialiste
- Cytologie (compte-rendu)
- Biomol Cytologie (compte-rendu)
- RCP
- Début du traitement

ANALYSE DU SCORE DE PRATIQUES

DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

- Décision de traitement
- Entrée dans le traitement
- Amont de la séance
- Séance
- Intercure
- Transverse
- Début du traitement

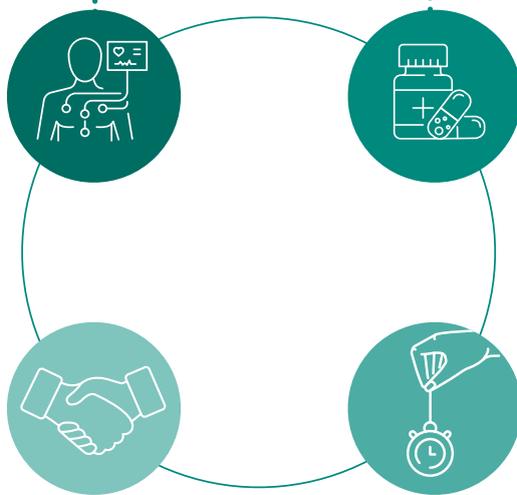
ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

QUESTIONNAIRE PATIENTS

- Respect des préférences
- Coordination & continuité
- Information & communication
- Soutien émotionnel
- Accessibilité

MESURE DU TEMPS DE PASSAGE EN HDJ

- Temps de passage
- Temps d'attente
- Avance/retard
- Perception de l'attente



Nous souhaitons évaluer la satisfaction des patients et surtout leurs attentes. La phase de diagnostic comprenait un questionnaire de satisfaction patients et leur analyse a permis à l'équipe médico-soignante de révéler leurs besoins.

DES ENSEIGNEMENTS MAJEURS À L'ISSUE DU BILAN DES PATIENTS RÉALISÉ PAR LE CHU DE RENNES

• Temps de séjour à l'hôpital de jour



Temps de passage moyen
Environ 4h30

• Temps d'échanges avec l'équipe médico-soignante

Une grande majorité des patients ont eu l'occasion de discuter avec un professionnel de santé des différents traitements.

Cependant, ils expriment le besoin :

- de faire part de leurs craintes et inquiétudes à un professionnel de santé
- d'évoquer les thérapies complémentaires avec les professionnels de santé

La phase de diagnostic a révélé que les patients préfèrent passer moins de temps à l'hôpital mais expriment la nécessité d'avoir des temps de discussion lorsqu'ils en ont besoin.



« Je souhaite passer moins de temps à l'hôpital »

RÉPONDANTS

76 patients ont participé au questionnaire d'expérience patient mis en place. **57 %** des patients étaient **sous immunothérapie** en monothérapie ou bien en combinaison.



« La phase d'analyse du parcours est intéressante car elle permet de se questionner sur l'utilité du changement »

DES CONSTATS DU POINT DE VUE DU PERSONNEL MÉDICAL

- Les questions qui se posent autour du parcours patient ont pu être hiérarchisées
- Identification d'axes d'amélioration :
 - Nécessité d'anticiper le besoin des patients en soins de support
 - Nécessité d'anticiper la programmation des cures et la préparation du patient

La vision exclusivement organisationnelle, permettant par exemple une arrivée du patient à 14h et un départ à 15h, ne correspond pas à la totalité des attentes des patients, notamment sur tout ce qui est soins de support, soutien dans la vie quotidienne.

DÉVELOPPEMENT DE LA SOLUTION



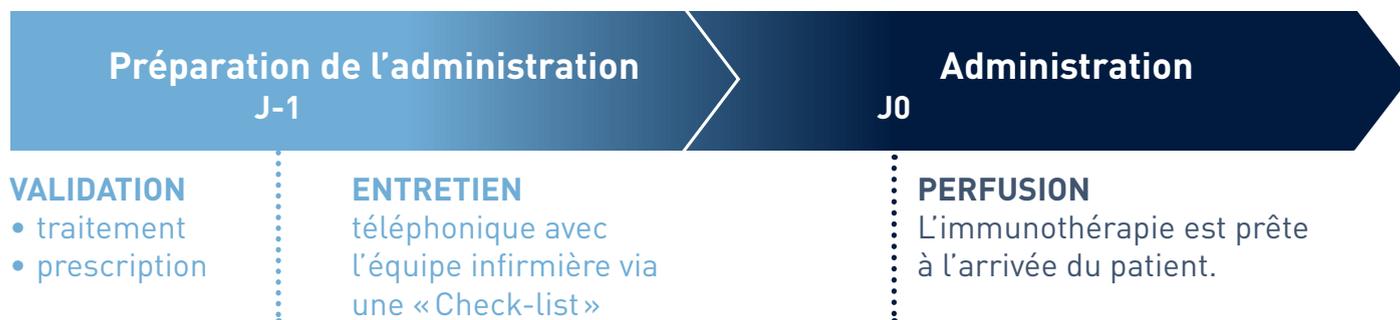
> MISE EN PLACE D'UN PARCOURS ANTICIPÉ



Pour **répondre aux besoins des patients** et dans l'objectif d'**optimiser le fonctionnement de l'hôpital de jour**, le centre de pneumo-oncologie du CHU de Rennes a mis en place un système de **prescription anticipée**.

Cette solution a été construite avec l'équipe de pharmacie, sur les bases de la phase de diagnostic 360°.

2 objectifs : aller vers un séjour court et, potentiellement répondre à toutes les questions des patients et à leur demande de soutien.



Le patient est contacté par une infirmière coordinatrice (IDEC) la veille de sa séance d'immunothérapie et non plus le jour J. Il peut à ce moment-là formuler une demande, des questionnements, et sa prise en charge sera adaptée en fonction de ses souhaits. La pharmacie réceptionne la programmation la veille avant 17 heures, et ce pour tous les traitements d'immunothérapie. Lorsque le patient arrive dans l'unité pour sa séance d'immunothérapie, la perfusion peut débuter rapidement. Le patient est alors présent environ une heure dans le service, le temps d'être vu par l'équipe médico-soignante et perfusé.

Ce parcours anticipé apporte un gain de temps, très apprécié des patients.



> DES RÉSULTATS POSITIFS

- Réduction significative du temps de séjour
- Adaptation selon les besoins du patient (possibilité de séjour plus long)
- Satisfaction des patients

> AUTRES ACTIONS DÉVELOPPÉES PAR LE CHU DE RENNES



FORMATION/ SENSIBILISATION AUX ENJEUX DES IMMUNOTHÉRAPIES

- Actions de formation des urgentistes et réanimateurs



COMMUNICATION/ DOCUMENTATION/ INFORMATION PATIENT

- Formaliser un ordre de réponse pour les appels entrants des patients selon les motifs (effets indésirables, programmation...) et par heure d'appel sur le PPS.
- Informatiser la transmission des envois des plannings à la pharmacie



PILOTAGE DU PARCOURS DE L'ÉTABLISSEMENT

- Concevoir et mettre en place un tableau de bord automatisé de la file active



MSD FRANCE PARTENAIRE DE VOS ENJEUX EN RÉGION



La satisfaction principale est d'avoir eu les mêmes interlocuteurs tout au long de cet accompagnement, d'avoir eu une continuité et d'avoir aussi eu la possibilité de poser des questions voire de soulever des sujets.

L'accompagnement a permis de hiérarchiser les questions concernant le parcours des patients sous immunothérapie afin de rechercher des solutions.

L'équipe MSD nous a écouté et nous avons travaillé ensemble.

La recherche d'efficience et ce travail en équipe a une valeur ajoutée perceptible en interne. Nous souhaitons nous assurer que nous faisons tout notre possible pour répondre aux besoins des patients.



Dr Hervé Léna

MSD a contribué comme facilitateur auprès du comité de pilotage du CHU de Rennes, en créant une dynamique d'équipe et en apportant un cadre méthodologique au projet mené par l'équipe médico-soignante.