

Contexte

Les patients transplantés hépatiques (TH) de notre centre bénéficient depuis 2014 d'**entretiens pharmaceutiques individuels** dans le programme d'Éducation Thérapeutique des Patients (ETP) de transplantation hépatique. Lors du séjour après la greffe, le pharmacien expose au TH, à l'aide de fiches explicatives et sur la base de **4 séances de 20 à 60 minutes**, la thérapeutique immunosuppressive, les conseils thérapeutiques associés et le suivi de ville sur la 1ère année. Cette démarche de **sécurisation avant retour à domicile** s'applique à faire des TH des acteurs de leur prise en charge pour optimiser leur adhésion à ce traitement à vie imposant un suivi clinico-biologique régulier.

Objectif

Pour répondre aux attentes des TH et **optimiser la qualité des interventions**, nous avons souhaité **évaluer notre pratique pour déterminer les points à améliorer** en initiant une enquête de satisfaction des TH bénéficiant de ces séances.

Patients et méthodes

Entre **mai et octobre 2015**, un questionnaire de satisfaction a été remis par les pharmaciens aux TH lors d'une visite dans notre centre dans le mois qui a suivi leur 1ère sortie. Il est composé de :

- **12 questions à réponses notées de 0 à 10 (0 = totalement insatisfait, 10 = totalement satisfait)**
- **4 questions à réponses libres.**

Le recueil prospectif des données a permis d'**évaluer la satisfaction globale, identifier les attentes et explorer leur perception des 4 domaines** couverts par les séances

Questions à réponses notées
1. Les explications au cours des séances vous ont-elles semblé claires ?
2. Les explications au cours des séances vous ont-elles semblé suffisantes ?
3. Les feuilles d'explication que l'on vous a remises vous ont-elles semblé claires ?
4. Les feuilles d'explication que l'on vous a remises vous ont-elles semblé suffisantes ?
5. Avez-vous pu poser toutes les questions que vous souhaitiez ?
6. Est-ce que les réponses à vos questions vous ont paru claires et suffisantes ?
7. Est-ce que l'espacement des séances vous convient ?
8. Est-ce que la quantité des informations fournies vous convient ?
9. Les séances ont-elles répondu à votre attente ?
10. Les séances vous ont-elles permises d'être à l'aise avec vos médicaments au domicile ?
11. Les séances vous ont-elles permises d'être à l'aise avec votre suivi biologique en ville ?
12. Vous sentez-vous suffisamment sécurisé(e) pour l'année à venir avec votre traitement ?

Questions à réponses libres
Vos suggestions sur les feuilles explicatives qui vous ont été remises :
Vos suggestions sur les informations que vous avez reçues :
Auriez-vous aimé aborder d'autres sujets ?
Avez-vous des améliorations à proposer ?

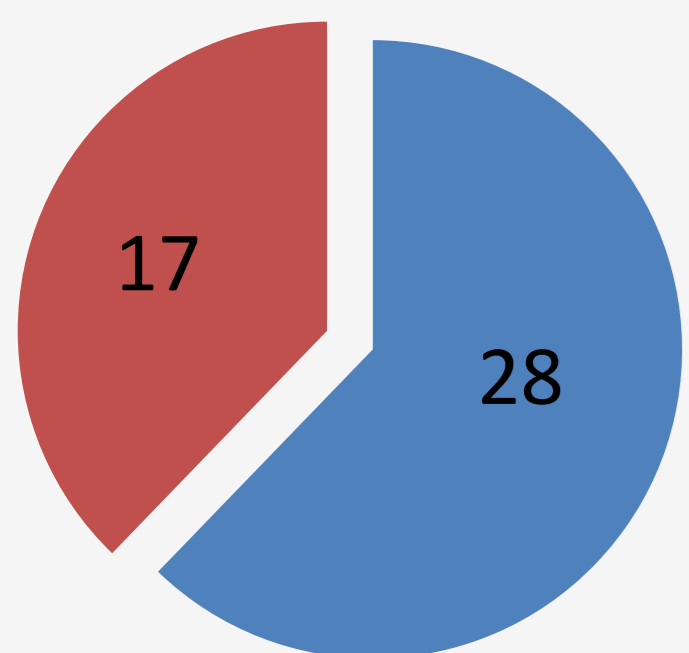
Domaines	Descriptions
Contenu	Les informations présentées aux TH
Présentation	La manière dont elles sont apportées
Interactivité	Les échanges entre patient et pharmacien
Application	La mise en pratique de l'apprentissage au retour à domicile.

Résultats

En 6 mois, 28 TH sur les 45 TH (62,2 %) ayant participé au programme ont pu ou voulu répondre au questionnaire.

La satisfaction (moyenne globale 9,2/10, 86,9% de participation) est comparable dans les 4 domaines (entre 8,8 et 9,4/10 pour les 12 questions). Les TH expriment plus de réserves sur l'application au domicile du fait d'un recul insuffisant avec 79,8% de participation contre 89,3% pour les autres domaines.

- TH inclus participant
- Nombre TH non participant



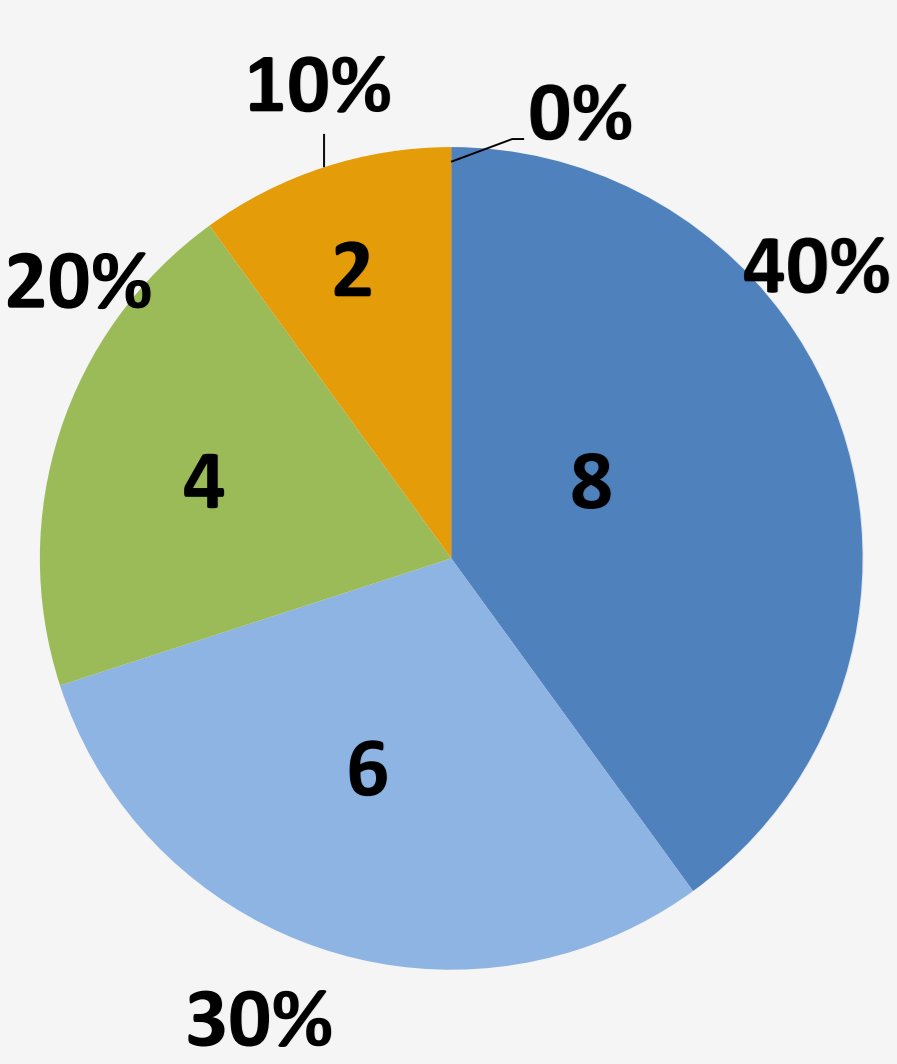
Questions à réponses notées: 292 réponses sur les 336 attendues

Réponses libres

TH ayant répondu à au moins 1 réponse (n = 21)

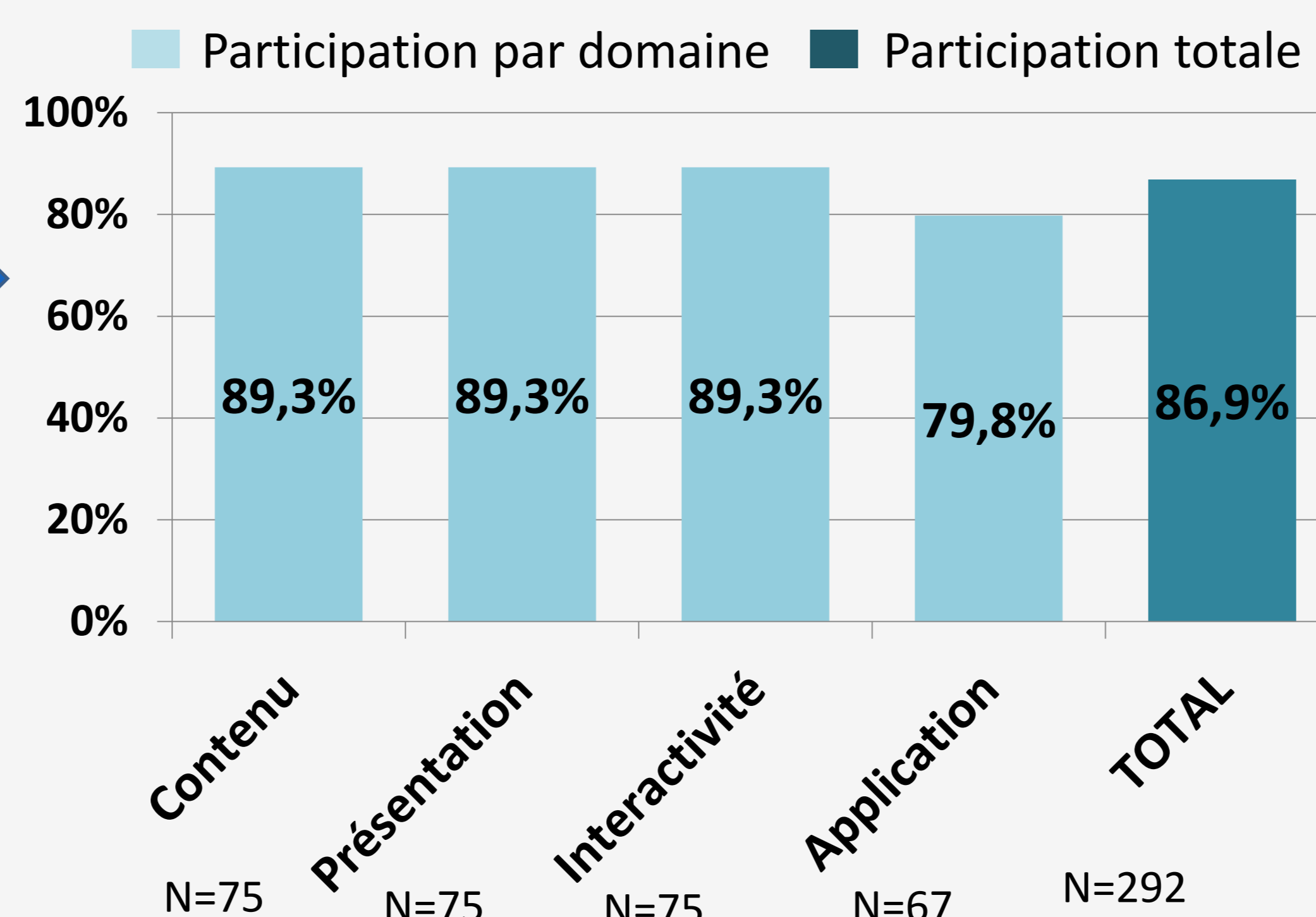
TH ayant proposé au moins 1 réponse exploitable (n = 11)

Occurrence (%) des domaines sujets à amélioration selon les TH

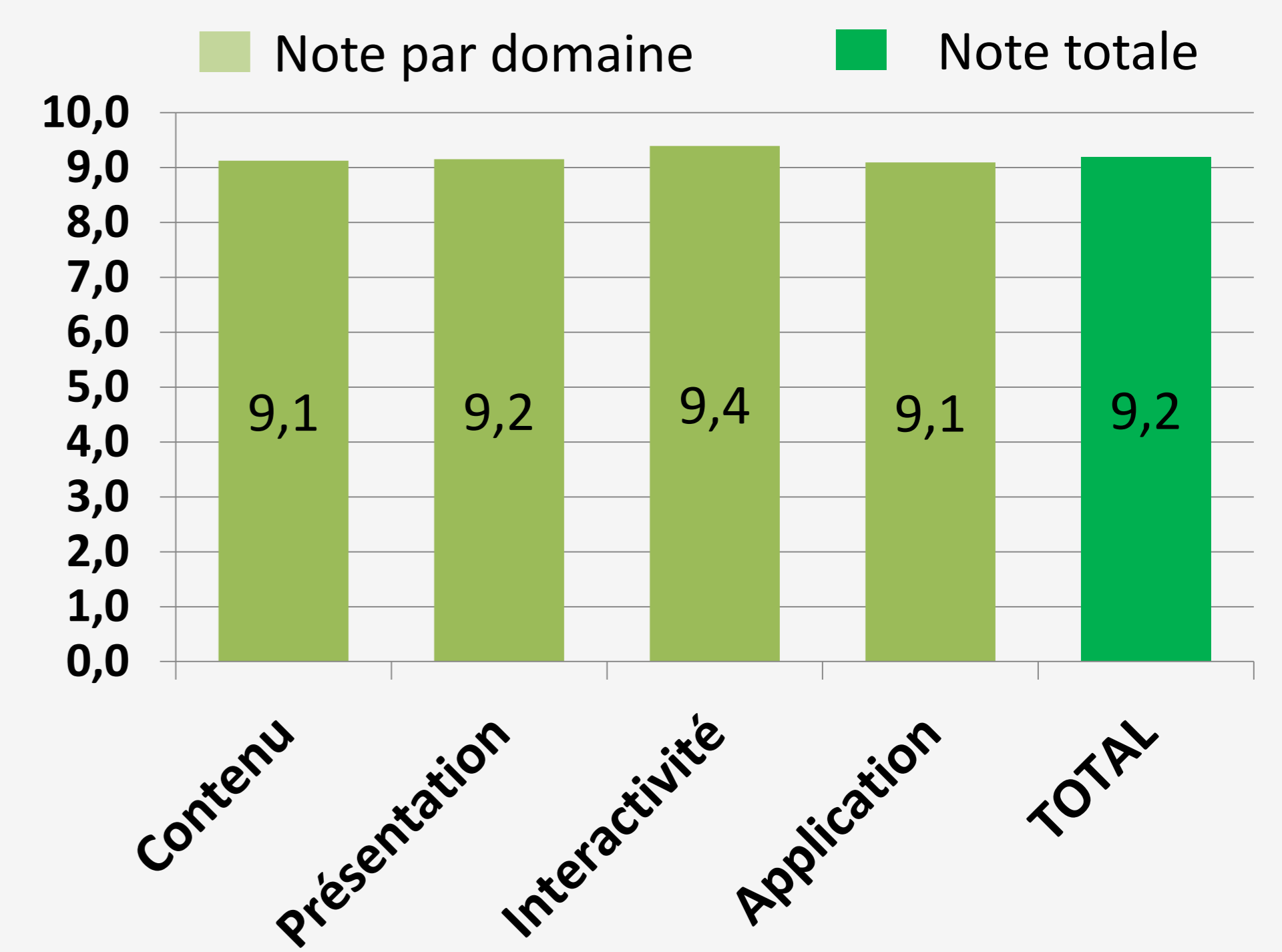


Domaines	Attentes
Contenu (Prise en charge)	Préciser la fonction des traitements et leurs effets indésirables
Contenu (Sécurité)	Décrire le suivi glycémique
Présentation	Plus de délai entre les séances
Interactivité	Evoquer la reprise des activités
Application	Sans objet

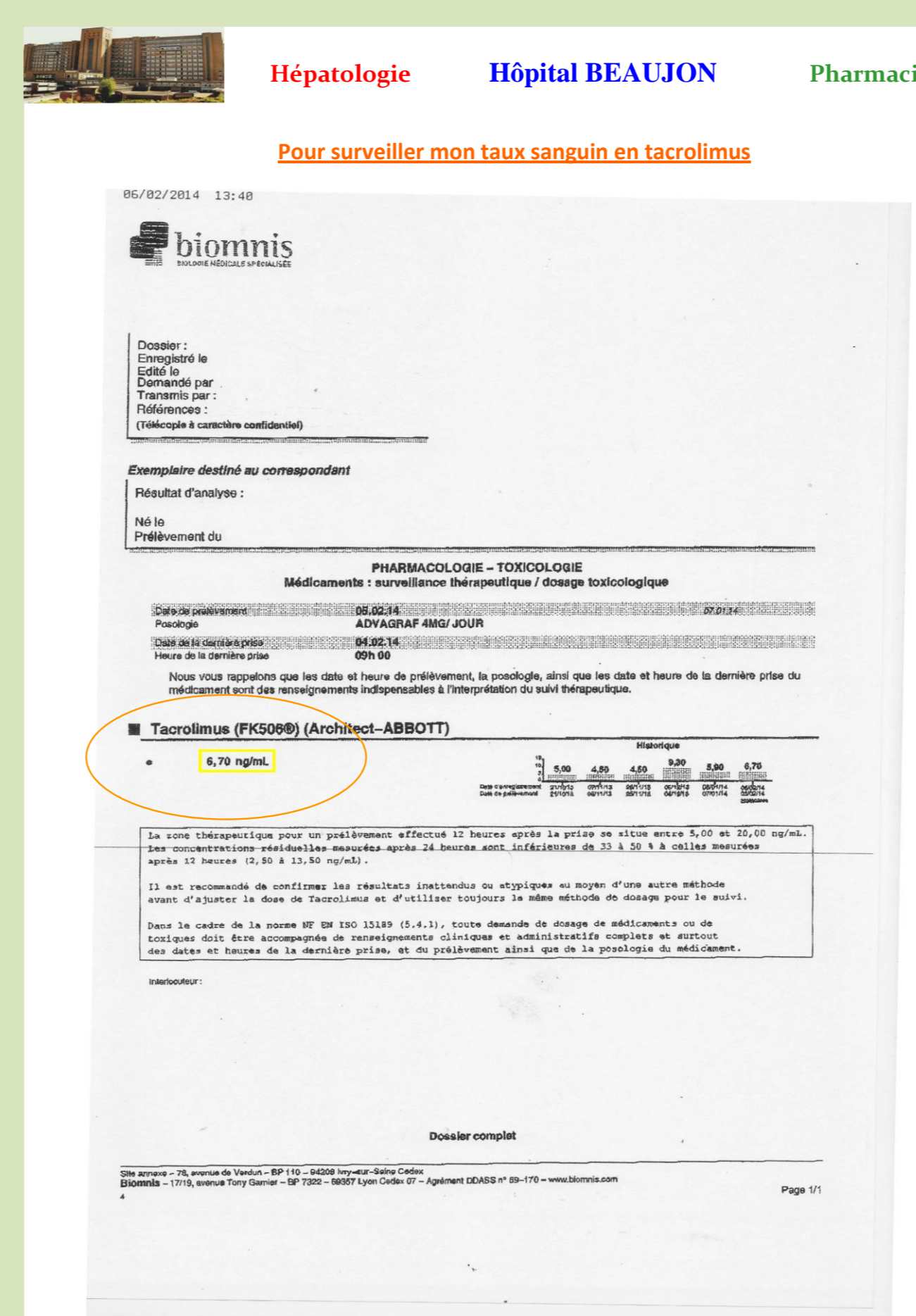
Participations moyennes regroupées par domaine



Notes moyennes regroupées par domaine



De nouvelles fiches d'information ont été rédigées en réponse à leurs attentes.



La présentation est plus claire avec plus de texte

Les éléments d'intérêts sont davantage mis en avant

Les points à retenir sont mis à l'écrit

Pour surveiller mon taux sanguin en tacrolimus

- ✓ Le dosage du tacrolimus correspond à la mesure du taux de tacrolimus dans le sang.
- ✓ Je connais et respecte les dates de rendez-vous au laboratoire pour faire ma prise de sang
- ✓ La prise de sang est faite le matin à jeun

Le résultat de l'examen

- ✓ Le dosage du tacrolimus dans mon sang est un examen spécialisé, il se peut que je reçoive ce résultat après le reste de mon bilan sanguin
- ✓ J'informe de tout oubli de prise ou problèmes de prises
- ✓ J'informe de tout changement de traitement
- ✓ Le suivi thérapeutique consiste à comparer les taux de tacrolimus aux précédents dosages et à la cible recherchée pour adapter la prise de médicament
- ✓ Mon hépatologue ou mon pharmacien spécialisé me rappellera si les taux sont trop bas ou trop élevés.

Conclusion

La participation et les résultats de l'enquête affirment l'**intérêt des TH pour des séances d'ETP ciblées sur leur thérapeutique médicamenteuse après greffe**. L'impact sur la sécurisation de leur retour à domicile est à objectiver au long cours avec une évaluation des connaissances à 1 an post-TH.