

ATELIER DE TRAVAIL
1h

Développer son service d'amélioration de l'observance



Que vous repartiez avec **une idée de projet d'amélioration de l'observance** à mettre en place au sein de votre structure !



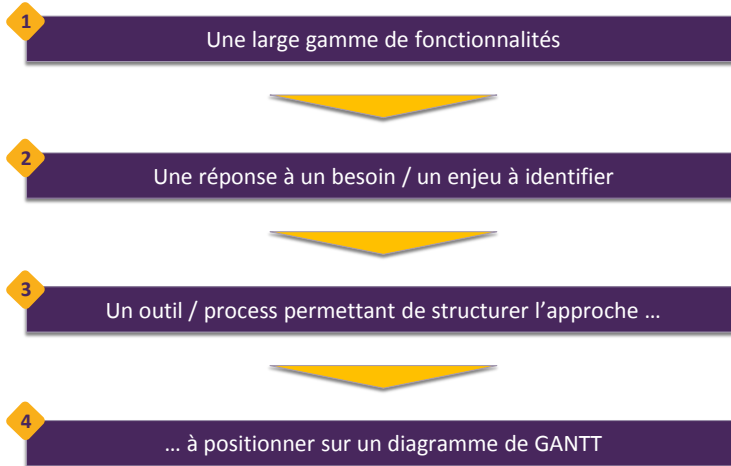
Quelle est votre problématique
liée à l'observance dans votre
quotidien ?



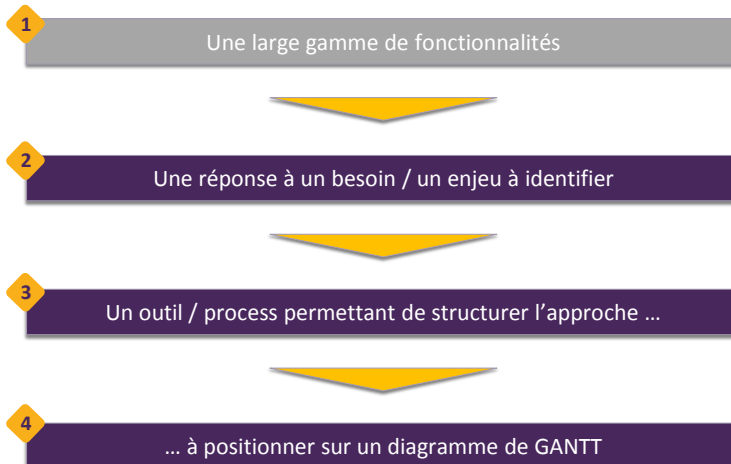
La problématique



Sommaire



Sommaire



1 Une large gamme de fonctionnalités

La plupart des programmes / actions d'amélioration de l'observance regroupe une ou plusieurs de ces fonctionnalités :

Diagnostic et outils organisationnel pour les centres	Appli mobile PdS	Coaching par SMS / emails	Plan d'action / exercices personnalisés
Communication directe avec PDS	Appli mobile patient	Système de parrainage	Rappels de prises par SMS / email
Intervention IDE	Formation PDS	Carnet de suivi	Référencement d'autres services locaux
Atelier du soir : PdS / Patients / Aidants	Coaching pharmaciens hospitalier	Pack de démarrage	Remontée data patients
Outil de conciliation pharmaceutique	Communauté online de patients	Jeux-Quizz & syst points	Site internet patients / infos
Intégration d'objets connectés	Coaching en officine	Tableau de bord sur la maladie	Outils de mise en relation hôpital / ville

REM : Cette liste n'est pas exhaustive et à vocation à vous orienter / donner des idées sur ce qui pourrait être fait dans votre environnement

1 Une large gamme de fonctionnalités

Quelques exemples de ce qui a été mis en place récemment pour vous inspirer :

Société savantes	<ul style="list-style-type: none"> Société Française de Gériatrie et de Gérontologie – Mise en place d'un guide pour la prescription médicamenteuses pour les personnes âgées (PAPA) et participation au programme éducatif « OMAGE parcours » se focalisant sur les problèmes liées aux médicaments dans le cadre du PAERPA des ARS.
Association de patients	<ul style="list-style-type: none"> Association Française des Diabétiques (AFD) – mise en place d'une application mobile d'aide à l'observance pour les patients diabétiques de type 2 - Collaboration avec le laboratoire MSD. LMC France – mise en place d'un programme LMCoach, avec le soutien financier Novartis, de coaching et d'amélioration de l'observance par envoi de SMS pour les patients atteints de Leucémie Myéloïde Chronique. (OBSERVIA) Action Traitement – mise en place d'un programme type LM Coach dans le domaine du VIH (OBSERVIA)

1 Une large gamme de fonctionnalités

Quelques exemples de ce qui a été mis en place récemment pour vous inspirer :

Réseaux de santé

- Réseau Paris Diabète – Atelier éducatif d'ETP « Vivre avec son traitement » avec la mise en place d'une valise pédagogique autour de l'observance + fiche de suivi complétée par le Pharmacien en charge de la séance et remis au MT
- Réseau de santé Gériatriques (RSG) – L'outil « mon traitement » permet de récapituler la liste des médicaments sous la forme de tableau en indiquant les modalités de prise, les précautions à prendre, les risques de iatrogénie et des conseils associés. Document de liaison entre le RSG et le médecin traitant (MT). Le patient se voit remettre le document, après validation par le MT, pour l'aider dans l'administration et la préparation des médicaments.

Assureurs publics

- Entretiens pharmaceutiques pour les patients asthmatiques ou sous AVK : action mise en place permettant d'évaluer les connaissances par le patient de son traitement, de rechercher l'adhésion thérapeutique du patient et l'aider à s'approprier son traitement
- SOPHIA : Soutien téléphonique des patients diabétiques par une infirmière conseillère en santé – Pas de lien avec le médecin traitant ou le diabétologue – Inscription par le patient au service SOPHIA sur internet ou par courrier.

1 Une large gamme de fonctionnalités

Quelques exemples de ce qui a été mis en place récemment pour vous inspirer :

Payeurs privés

- SantéSens AXA a été déployé depuis le 1er Janvier 2015 et touche pour l'heure déjà 100 000 salariés. Cette solution web de prévention s'articule autour d'un questionnaire initial, où les salariés indiquent leurs antécédents familiaux, médicaux ou encore leur mode de vie. A partir de ces informations, un bilan complet est dressé et des actions à mener indiquées : prendre un RDV médical, mener une action préventive.
- AXA Inodiab – Etude sur l'impact de l'entretien pharmaceutique dans le domaine du diabète. (**OBSERVIA**)
- Harmony mutuelle – Betterise – Plateforme en ligne de coaching au quotidien avec différentes thématiques (sommeil, cœur, poids, etc.) pour prendre soin de sa santé
- Pasteur Mutualité – Forfait de prise en charge à hauteur de 75 à 150 euros par contrat des objets connectés et en particulier les piluliers

Groupe pharmaceutique

- PHR – application mobile iPharmacien visant à suivre la prise médicamenteuse avec intégration d'offres promotionnels de parapharmacie
- Welcoop pharma – POSO'Net et Do-Pill solutions pour améliorer l'observance (étiquette à apposer sur le conditionnement primaire, pilulier électronique) – Pas d'implication du MT – Action différenciante pour le pharmacien

1 Une large gamme de fonctionnalités

Quelques exemples de ce qui a été mis en place récemment pour vous inspirer :

Industriels

- Novartis – l'application mobile Mon Suivi de BioMol en partenariat avec l'association LMC France permet aux patients atteints de leucémie myéloïde chronique (LMC) – Amélioration des liens avec l'association de patients - Positionnement de la part du laboratoire
- Servier – l'application PillPro permet la visualisation de son plan de prise et la mise en place de rappels de prise – Outil de communication et valorisation de l'image du laboratoire.
- Pierre Fabre – Mise à disposition par les pharmaciens aux patients prenant Navelbine® d'une trousse isotherme compartimentée par jour de la semaine avec carnet de suivi de prise
- Sandoz – Outil digitalisé pour mener les entretiens pharmaceutiques (**OBSERVIA**)
- Janssen France – le programme Jlink touche toutes les pathologies et met à disposition des médecins un service de rappels de RDV et de prise médicamenteuse par SMS ou emails.

ARS

- ARS Ile de France - PIMPS – Etude prospective, à la suite d'un appel à projet de télémédecine de l'ARS, analysant l'impact d'une surveillance à domicile du dosage de BNP dans le cadre d'une prise en charge en télémédecine chez l'insuffisant cardiaque

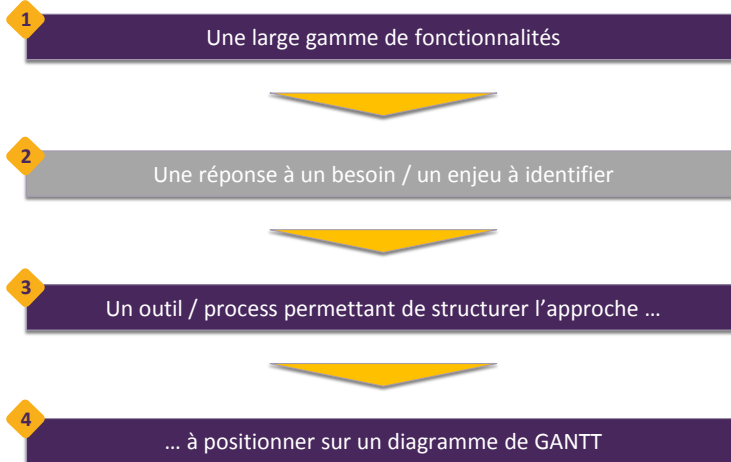
1 Une large gamme de fonctionnalités

Quelques exemples de ce qui a été mis en place récemment pour vous inspirer :

Hôpitaux

- Hôpital La Timone – service de cardiologie - Mise en place d'une étude clinique randomisée sur 521 patients pour démontrer l'utilité de l'envoi de SMS dans l'observance des antiagrégants plaquettaires dans le cadre d'un programme d'éducation thérapeutique – Coût de mise en place faible – Des études cliniques à l'étranger prouvant l'efficacité de cette intervention (**OBSERVIA**)
- Conciliation pharmaceutiques Cochin – Entretiens et fiche de conciliation pharmaceutique permettant de regrouper et garantir la continuité de la prescription à l'entrée et à la sortie de l'hôpital – Coût de mise en place faible – Nombreuses études cliniques en France et à l'étranger.
- Medissimo – le pilulier électronique imedipac mise à disposition des patients en EHPAD permet le suivi de l'observance et sécurise la prise médicamenteuse (transmission des données d'ouverture)
- Hôpital de Lons le Saunier – Mise en place d'un nouveau système et d'un processus de travail associé pour améliorer la conciliation pharmaceutique.

Sommaire



2 Une réponse à un besoin

♦ Avant de sélectionner une fonctionnalité ou de définir la mécanique du service ou de l'action d'amélioration de l'observance, il faut valider le besoin / l'enjeu auquel on veut répondre et identifier l'espace sur lequel on souhaite se positionner :

1) La validation du besoin / de l'enjeu :

Repartir du parcours patient et identifier dans ce parcours un besoin ou un enjeu selon plusieurs prismes : celui du patient / celui du professionnel de santé / celui de l'institution de prise en charge

Exemple de besoin patient : mieux comprendre ma pathologie, limiter l'isolement que me procure ma pathologie, bien gérer mes effets secondaires, comprendre mon ordonnance

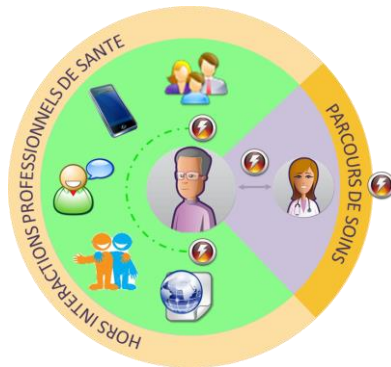
Exemple de besoin PdS : passer moins de temps avec les patients autonomes, renforcer mes interactions avec les pharmaciens de villes, réorganiser mon emploi du temps pour une prise en charge optimisée, ...

Exemple de besoin de l'institution : baisser les coûts de prise en charge de certains patients, améliorer l'expérience des patients au sein de mon hôpital,

2 Une réponse à un besoin

- Avant de sélectionner une fonctionnalité ou de définir la mécanique du service ou de l'action d'amélioration de l'observance, il faut valider le besoin / l'enjeu auquel on veut répondre et identifier l'espace sur lequel on souhaite se positionner :

- 2) Valider l'endroit (c'est-à-dire le moment ou l'on peut inscrire l'acte d'observance ou d'amélioration de l'observance) :



2 Une réponse à un besoin

- Avant de sélectionner une fonctionnalité ou de définir la mécanique du service ou de l'action d'amélioration de l'observance, il faut valider le besoin / l'enjeu auquel on veut répondre et identifier l'espace sur lequel on souhaite se positionner :

- 3) Bien s'assurer que l'on prend en compte la diversité des profils :

Les oublieux : oublient de prendre leurs médicaments.

Les radicaux : arrêtent brusquement de prendre leurs médicaments avant la fin du traitement recommandé.

Les réfractaires : ne font tout simplement pas préparer leur ordonnance.

Les hésitants : ne prennent pas leurs médicaments comme indiqué parce qu'ils ne comprennent pas très bien à quoi les médicaments peuvent leur servir ni comment ils peuvent régler leur problème de santé.



Les sceptiques : font préparer leur ordonnance, mais décident de ne pas prendre leurs médicaments parce qu'ils jugent qu'ils ne serviront à rien.

Les craintifs : ne prennent pas leurs médicaments par crainte d'effets secondaires nuisibles.

Les autonomes : prennent leurs médicaments sans aucune régularité, en fonction de leur état. S'ils se sentent mieux, ils arrêtent de prendre leurs médicaments; s'ils se sentent moins bien, ils recommencent à les prendre.

2 Une réponse à un besoin



Reformulez la problématique sous la forme d'une question avec une contrainte



A vous de sélectionner vos enjeux et le besoin auquel vous souhaitez répondre en association avec cette problématique



2 Une réponse à un besoin

Reformulation de la problématique

Les besoin / Les enjeux associés

Idée de positionnement

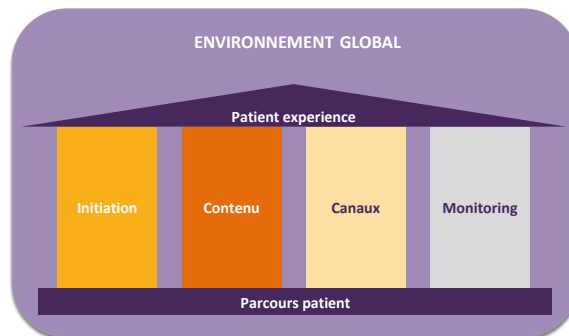


Sommaire

- 1 Une large gamme de fonctionnalités
- 2 Une réponse à un besoin / un enjeu à identifier
- 3 Un outil / process permettant de structurer l'approche ...
- 4 ... à positionner sur un diagramme de GANTT

3 Un outil / un process

- ◆ Afin de développer vos solutions d'amélioration de l'observance, Observia vous propose d'utiliser son outil :



3 Un outil / un process

◆ Afin de développer vos solutions d'amélioration de l'observance, Observia vous propose d'utiliser son outil :

- ✓ Quelle typologie de patients ?
- ✓ Qui lui propose / prescrit le service ?
- ✓ Qui communique avec le patient ?
- ✓ Quels outils sont nécessaires pour cette phase d'initiation ?



- ✓ Quels sont les objectifs de mon système
- ✓ Quels types de contenus / fonctionnalités dois-je proposer pour atteindre ces objectifs
- ✓ Comment je personnalise ses contenus en fonction des profils des patients ?
- ✓ Comment je fais évoluer ces contenus dans le temps ?

3 Un outil / un process

◆ Afin de développer vos solutions d'amélioration de l'observance, Observia vous propose d'utiliser son outil :

- ✓ Par quel canal je transmets l'information ?
- ✓ Quels outils technologiques ?
- ✓ Quel niveau d'intervention humaine ?
- ✓ Quel mix contenu / canal ?
- ✓ Comment j'utilise les canaux pour générer des échanges ?



- ✓ Quelles données vais-je récolter ?
- ✓ Quelles utilisations puis-je faire de cette donnée ?
- ✓ Quels niveaux de satisfaction des parties prenantes ?
- ✓ Quels sont les KPIs de mon projet ?
- ✓ Quel niveau d'intégration avec les solutions déjà existantes ?

3 Un outil / un process



Réutilisez cette grille de lecture pour designer votre solution



3 Un outil / un process

Environnement global

Eléments du parcours



3 Un outil / un process

L'initiation

Le contenu



3 Un outil / un process

Les canaux

Le monitoring



Sommaire

- 1 Une large gamme de fonctionnalités
- 2 Une réponse à un besoin / un enjeu à identifier
- 3 Un outil / process permettant de structurer l'approche
- 4 ... à positionner sur un diagramme de GANTT

4 Le diagramme de GANTT du projet



Dessiner votre diagramme de GANTT

3 Le digramme de GANTT du projet

MERCI A TOUS

Sylvain Bonnet
Directeur du développement

sbonnet@observia.fr

06 09 56 68 34

