

En Isère, une expérience de suivi téléphonique pour les patients insuffisants cardiaques

Cinq établissements hospitaliers et des professionnels de santé libéraux sont réunis dans le Réseau des insuffisants cardiaques de l'Isère (Resic 38). Ce réseau propose au patient des soins, un suivi et un accompagnement global. Depuis 2007, le patient bénéficie d'un suivi téléphonique régulier.

Le réseau Resic 38 – RéSeau des Insuffisants Cardiaques de l'Isère – est un réseau de santé ville-hôpital (*lire l'encadré ci-dessous*), mis en place en 2005 pour améliorer la prise en charge du patient insuffisant cardiaque, sur les plans médical, paramédical éducatif et ambulatoire ; cette prise en charge est définie dans le cadre de référentiels internationaux (1, 2). Lors de son inclusion dans le réseau, le patient bénéficie d'un « bilan éducatif partagé » réalisé par l'infirmière coordinatrice paramédicale du réseau, bilan diffusé ensuite aux professionnels entourant le patient : médecins généraliste et spécialiste, pharmacien, kinésithérapeute, infirmier, diététicien et psycholo-

gue. Ce bilan éducatif partagé identifie le fonctionnement et les besoins de la personne, face à la prise en charge de sa maladie, en abordant les thèmes du suivi médical, clinique, de l'alimentation, des activités physiques et autres recommandations médicales relatives à l'insuffisance cardiaque. L'offre éducative du réseau repose sur un accompagnement diététique, psychologique, une aide à la surveillance clinique de l'insuffisance cardiaque du patient par un infirmier, une prise en charge de kinésithérapie en ambulatoire ou en centre de réhabilitation, des séances d'éducation collectives et des séances d'éducation et d'accompagnement individuel ainsi

qu'un suivi téléphonique. Cette offre éducative complète le suivi médical généraliste et cardiologique nécessaire. Un contrat de soin est établi entre le réseau et le patient lors du bilan éducatif partagé et ce dernier choisit « à la carte » dans cette offre ce qui lui convient.

Suivi téléphonique des patients

Face à une file active importante et grandissante – 400 patients au mois de mars 2010, plus de 750 patients inclus depuis 2005 – mais surtout dans le souci d'assurer une qualité de prise en charge, d'accompagnement et d'éducation thérapeutique du patient insuffisant cardiaque, le Resic 38 a mis en place, depuis 2007, un suivi téléphonique régulier des patients. Ce suivi est inspiré du concept de *disease management*, démarche centrée sur les malades chroniques qui, par des interventions directes auprès des patients (aide, suivi, conseil), « vise à accroître leurs capacités à gérer leur maladie dans la perspective d'améliorer les résultats sanitaires et de réduire les dépenses » (3). L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit l'éducation thérapeutique du patient comme devant « permettre aux patients d'acquiescer ou conserver les capacités ou les compétences qui les aident à vivre de manière optimale leur vie avec leur maladie. Il s'agit par conséquent d'un processus permanent intégré dans les soins et centré sur le patient. » (4) Dans leur discussion sur les moyens pédagogiques utilisés en éducation thérapeutique du patient, l'accompagnement ou *coaching* téléphonique est mentionné mais son utilisation doit respecter certains critères pour pouvoir être considéré comme éducatif. « Il doit poursuivre et compléter une éducation préalable du patient ; il doit être planifié, répété et

continu dans le temps ; il doit être réalisé par une personne formée ; il doit réaliser des réajustements pour maintenir ou améliorer la maîtrise des objectifs mais aussi pour apporter de nouvelles connaissances au patient. »

Le suivi téléphonique s'effectue à une fréquence de cinq échanges par an (aux 1^{er}, 3^e, 6^e, 9^e mois et à un an). Le chargé de suivi téléphonique du Resic 38 répond aux questions du patient et échange avec lui sur les difficultés occasionnées par sa pathologie, sur ses habitudes et ses comportements pour l'accompagner vers la qualité de vie la meilleure possible. Il repère d'éventuels freins dans sa prise en charge et l'oriente si nécessaire vers les services procurés par les professionnels du réseau : consultation du médecin généraliste, du cardiologue, accompagnement psychologique, diététique, prise en charge de kinésithérapie, éducation thérapeutique dispensée à titre individuel.

Le chargé de suivi téléphonique aborde systématiquement cinq thématiques : l'état clinique ressenti, le suivi médical, le régime hydro-sodé, la pratique d'activité physique et le moral. L'échange prend en compte l'antériorité du patient au sein du réseau et donc toutes les informations disponibles le concernant : les difficultés, attentes et besoins exprimés lors du bilan éducatif partagé ou des suivis médicaux, diététique, psychologique, de kinésithérapie ou d'éducation qui ont fait l'objet de comptes rendus.

Enquête auprès des patients

Afin d'évaluer le ressenti des patients face aux appels téléphoniques, un questionnaire a été conçu puis envoyé, en mars 2010, aux cent premiers patients inclus en 2009. Il les interroge notamment sur d'éventuelles modifications de comportements consécutives aux appels. 52 % des patients ont répondu et quarante-sept questionnaires ont pu être exploités. Pour 85 % des répondants, la fréquence des appels (cinq fois par an incluant un bilan annuel) est jugée suffisante et, pour 89 %, leur durée convenable (durée moyenne d'un appel : dix minutes). Leur perception du réseau est celle du soutien, de l'accompagnement et de l'identification d'un lieu de ressources et d'informations. 90 % des répondants estiment les appels utiles. Par ailleurs, suite aux appels téléphoniques, plus de la moitié (57 %) des personnes interrogées pensent avoir principalement modifié la surveillance

de leurs signes cliniques d'une décompensation cardiaque et 51 % leur comportement alimentaire dans le cadre d'un régime hydro-sodé ; 38 % pensent avoir amélioré leur pratique d'activité physique. Mais un quart seulement des personnes interrogées pense avoir obtenu la réponse aux questions concernant leur pathologie. Sur le plan des préconisations formulées par le professionnel écoutant, 72 % des appelants ont été invités à consulter leur médecin ou cardiologue et deux tiers d'entre eux disent l'avoir fait ; 74 % ont été invités à rencontrer un autre professionnel du réseau (et un peu plus de la moitié d'entre eux l'ont fait) ; les professionnels les plus sollicités sont les diététiciens puis les kinésithérapeutes, les psychologues, les pharmaciens et les infirmiers.

L'analyse du questionnaire montre un niveau correct de satisfaction des patients face au réseau et au suivi téléphonique. Toutefois, il convient de considérer avec précaution ces résultats compte tenu de la méthodologie de l'enquête, qui demeure fragile, et du nombre limité de répondants (n = 47). Néanmoins, l'enquête met globalement en avant le soutien perçu, l'accompagnement et le réconfort ressenti par la prise en charge au fil du parcours du patient dans le réseau. Les éventuelles modifications de comportement (alimentation, activité physique, etc.)

déclarées par les répondants semblent imputables au parcours global d'accompagnement, bien au-delà du seul accompagnement téléphonique.

En conclusion, le suivi téléphonique, tel que proposé au patient par le Resic 38, peut être envisagé comme une possibilité éducative si l'on se réfère à la définition de l'éducation thérapeutique : « une compétence d'aller à la rencontre de l'autre, individu, dans sa singularité, en prenant en compte ses compétences et ses difficultés, sans pour autant renier sa profession, ses intentions, etc. » (8). L'enquête montre en effet que le suivi téléphonique est principalement identifié et perçu comme une forme de soutien. Il offre un temps d'écoute et d'échange à la disposition des patients. L'éducation thérapeutique du patient au sein du Resic 38 recouvre plusieurs composantes éducatives qui s'additionnent pour offrir au patient une éducation se rapprochant au plus possible de ses besoins. Le suivi téléphonique en fait partie.

Pauline Rigollier

Chargée du suivi téléphonique,

Muriel Salvat

Coordinatrice médicale,

Sylvie Ducreux

Coordinatrice paramédicale, Resic 38,

Yannick Neuder

Responsable unité fonctionnelle insuffisance cardiaque, CHU de Grenoble.

Resic 38 : un réseau de professionnels au bénéfice des patients insuffisants cardiaques

Le RéSeau des Insuffisants Cardiaques de l'Isère (Resic 38), réseau ville-hôpital, coordonne l'activité des professionnels de santé pour améliorer la prise en charge des patients insuffisants cardiaques chroniques. Le réseau maintient le patient autant que possible à son domicile, par la prévention des décompensations cardiaques via une meilleure vigilance personnelle et un suivi collectif de la part de l'équipe d'intervenants, la diminution des ré-hospitalisations itératives, l'amélioration de la qualité de vie des patients et de la prise en charge globale de l'insuffisance cardiaque.

Le réseau dispose d'une coordination ville-hôpital autour d'une équipe pluridisciplinaire, de dossiers de soins partagés et de référentiels de soins communs. Une éducation thérapeutique est proposée aux patients et à leur famille pour favoriser une auto-surveillance. Des formations spécialisées sont organisées et financées pour les professionnels, médicaux et paramédicaux, afin d'actualiser leurs connaissances et de les former à l'éducation thérapeutique.

Plusieurs structures de santé (centre hospitalier universitaire de Grenoble, centre hospitalier de Voiron, centre hospitalier de La Mure, clinique d'Alembert, clinique Belledonne, clinique des Cèdres, clinique Mutualiste) assurent la prise en charge pluridisciplinaire sur une grande partie du département de l'Isère, en lien avec les professionnels de villes suivantes : cardiologues, médecins généralistes, infirmiers, diététiciens, psychologues, kinésithérapeutes et pharmaciens. Afin de permettre aux soignants d'intervenir à domicile, le Resic 38 les indemnise pour les actes suivants : prise en charge diététique, soutien psychologique et éducation thérapeutique individuelle. Il indemnise également le temps investi dans la coordination autour du patient et le temps consacré à la formation.

Pour en savoir plus : <http://www.resic38.org>

Références bibliographiques

- (1) ESC Guidelines for the diagnosis and treatment of acute and chronic heart failure. *European Heart Journal*, 2008, vol. 29, n° 19 : p. 2388-2442. En ligne : <http://eurheartj.oxfordjournals.org/content/29/19/2388.full.pdf+html>
- (2) 2009 Focused Update. *Journal of the American College of Cardiology*, 2009, vol. 53, n° 15 : p. 1343-1382. En ligne : <http://content.onlinejacc.org/cgi/reprintframed/53/15/1343>
- (3) Bras P.-L., Duhamel G., Grass E. *Améliorer la prise en charge des malades chroniques : les enseignements des expériences étrangères de « disease management »*. Paris : Igas, rapport RM 2006-136P, 2006 : 210 p. En ligne : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/064000763/index.shtml>
- (4) D'Ivernois J.-F., Gagnayre R. *Apprendre à éduquer le patient*. Paris : Maloine, 2008 : p. 1-35 ; p. 41-60 ; p. 65-82.
- (5) DeWalt D.A., Malone R.M., Bryant M.E., Kosnar M.C., Corr K.E., Rothman R.L. et al. A heart failure self-management program for patients of all literacy levels: a randomized, controlled trial. *BMC Health Services Research*, 2006, vol. 13, n° 6 : p. 30.
- (6) DeWalt D.A., Pignone M., Malone R., Rawls C., Kosnar M.C., George G., et al. Development and pilot testing of a disease management program for low literacy patients with heart failure. *Patient education and counseling*, 2004, vol. 55, n° 1 : p. 78-86.
- (7) Holst M., Willenheimer R., Mårtensson J., Lindholm M., Strömberg A. Telephone follow-up of self-care behaviour after a single session education of patients with heart failure in primary health care. *European journal of cardiovascular nursing*, 2007, vol. 6, n° 2 : p. 153-159. Epub 2006, Aug 22.
- (8) Sandrin Berthon B. Éduquer un patient : comment être plus performant ? *La revue du praticien, médecine générale*, 2001, tome 15, n° 549 : p. 1727-1730.