Le Service d’oncologie de l’HFR excelle

Spécialité-Oncologie-01

L’hôpital fribourgeois (HFR) a obtenu d’excellents résultats dans une étude portant sur l’expérience des patients et la qualité des soins oncologiques qu’ils ont reçus dans quatre établissements hospitaliers de Suis[illegible]’oncologie pour[illegible].



Prof. Daniel Betticher, médecin-chef de service Médecine interne générale

L’HFR s’est illustré dans une étude oncologique menée par Unisanté et l'Institut universitaire de formation et de recherche en soins à Lausanne. Plus de 3100

patients domiciliés en Romandie et atteints d’un cancer (sein, prostate, poumon, colorectal, mélanome et hématologique) ont évalué la qualité des soins oncologiques et des informations qui leur ont été dispensés à l'HFR, au CHUV, aux HUG et à l’HVS. Sur les quelque 100 questions soumises aux patients, l’HFR a obtenu d’excellentes notations dans près de 85% des cas. Elles récompensent les efforts importants et constants fournis par le Service d’oncologie, soucieux de dispenser la meilleure qualité de soins et d’informations possible et un encadrement approprié à chaque patient. Entretien avec le Professeur Daniel Betticher, médecin-chef du Service d’oncologie de l’HFR.

Professeur Betticher, quelles étaient vos attentes par rapport à cette étude?

Premièrement, sentir le pouls des patients traités dans nos hôpitaux et, deuxièmement, connaître nos lacunes pour les corriger à tous les échelons: soignant, médical et administratif. Une des premières règles du management consiste à toujours vérifier la qualité de son travail.

Une telle étude a-t-elle déjà été menée auparavant, ne serait-ce qu’à l’interne à l’HFR?

Tous les deux ans, nous lançons un sondage auprès de nos patients et des médecins traitants, afin de gérer au mieux le flux. Les résultats entraînent certaines réalisations concrètes. Je citerai, entre autres, la création d’une hotline avec un médecin oncologue opérationnelle 365 jours par an. L’objectif étant de fournir le meilleur support possible aux patients et aux médecins traitants. Pour information, un nouveau sondage est prévu en 2021.

Existe-t-il des études de ce type dans d’autres unités de soins?

Si une maladie ne concerne que 50 personnes, il est difficile de tirer des conclusions. Il faut donc des secteurs d’une certaine importance. L’oncologie en fait partie, sachant que 33% des Suisses développeront un cancer durant leur vie.

Que vous apporte ce type d’étude?

Ça permet de nous améliorer. Nous constatons que le processus d’annonce, la gestion de prise en charge ainsi que la transmission des informations aux médecins de famille sont positives. Ce qui manque, comme le démontre cette étude, c’est quelqu’un qui puisse s’entretenir avec le patient sur ses inquiétudes. Il est toujours brutal d’annoncer un cancer à quelqu’un. Lors de ce même premier

entretien, nous abordons le traitement. Le patient ne retiendra que 10% des informations. Il est donc très important de développer ensuite une discussion complète avec l'infirmière. Nous proposons aussi l'apport de psycho-oncologues, sans oublier le soutien d'un spécialiste du centre psychosocial de la Ligue fribourgeoise contre le cancer. Un dialogue s'instaure aussi avec l'employeur du patient, si ce dernier le souhaite. Enfin, nous avons également mentionné dans toutes nos convocations que le patient peut venir accompagné aux consultations.

Qu'est-ce qui vous a surpris en découvrant ces résultats?

Les patients souhaitent prendre leur proche aux consultations. Ce qui me paraît évident, normal. Je ne m'attendais pas, en revanche, à ce que nous devions le mentionner dans les convocations. Les patients peuvent même venir en compagnie de plusieurs de leurs proches s'ils le souhaitent, hormis en ces temps de covid-19, évidemment.

Comment expliquer les très bons résultats obtenus par l'HFR?

Nous récoltons les fruits de nos précédents sondages. Avec le personnel administratif, soignant et médical, nous réfléchissons constamment pour améliorer nos prestations. Avec 18 postes de traitement, l'HFR dispose d'une taille idéale. Dans une structure plus importante, nous n'aurions pas la même proximité avec les patients. Au sein de l'HFR, nous travaillons en réseau sur cinq sites: Fribourg, Riaz, Tafers, Meyriez-Murten ainsi que l'Hôpital intercantonal de la Broye à Payerne. Les oncologues se déplacent. Ils appliquent la même unité de doctrine sur chaque site.

Avez-vous déjà mis en application certaines doléances relevées parmi les réponses?

Oui, dès la réception des résultats. Nous sommes actuellement en plein travail sur les informations à dispenser sur les médecines alternatives. Les patients en veulent davantage. Nous mettons des brochures à leur disposition. Mais il faut savoir que la médecine alternative ne repose sur aucune preuve suffisante pour faire partie de la médecine d'école. Elle se fonde sur l'expérience de cas, contrairement à la médecine d'école basée sur des preuves scientifiques. Je l'explique toujours aux patients. La médecine alternative peut être positive, comme négative. Si une personne ne souffre pas d'effets secondaires à la suite de ce traitement, pourquoi ne pas essayer.

L’étude montre un réel besoin de soutien psychologique durant l’hospitalisation. Quid de l’HFR?

Nous bénéficions du concours de psycho-oncologues. Contrairement à l’oncologue qui parlera de la maladie, le psycho-oncologue décrira, quant à lui, comment le patient vit sa maladie: il remarquera si celui-ci montre des signes d’agressivité, de déprime, etc. Nous avons renforcé la prise en charge de soutien suivant les symptômes développés par les patients. Un spécialiste en médecine palliative rencontrera le patient entre l’oncologue et le médecin traitant. Nous proposons aussi des soutiens en physiothérapie, en diététique et en diabétologie (certains traitements pouvant avoir une influence sur le taux de diabète). Reste que chaque patient n’a pas besoin de l’ensemble de ces soutiens.

La bienveillance du personnel de l’HFR reste un excellent atout.

«Comment ça va?» Cette question revêt un aspect très important. Beaucoup de patients répondent que le personnel est gentil. C’est la base. Le feeling est en effet primordial pour construire la meilleure qualité de thérapie.

Quel contact avez-vous avec un patient en rémission après son retour au quotidien?

La fin d’un traitement constitue le moment le plus dur psychologiquement pour le patient en rémission complète. Il subit un stress psychologique fort. Il retourne à sa vie d’avant-traitement, il n’a plus de rendez-vous régulier. Il doit faire face à une nouvelle naissance. Le meilleur remède? C’est de retourner au travail. Dans cette optique, nous collaborons actuellement avec la Ligue fribourgeoise contre le cancer, l’Assurance Invalidité et les employeurs sur un concept de *jobcoaching,* afin de réintégrer au mieux le patient dans la vie professionnelle. C’est très complexe.

L’œil de la soignante: «Un travail d’équipe»

Martina Wellensiek officie en qualité d’infirmière en cheffe de soins de l’oncologie de l’HFR Fribourg – Hôpital cantonal et du site de Riaz. Elle apprécie elle aussi l’excellente perception de l’HFR dans ce sondage: «Les fruits de l’intense labeur d’une équipe dans laquelle on travaille main dans la main», applaudit-elle.

L’étude SCAPE dégage un excellent résultat de l’HFR. Qu’est-ce que cela signifie pour vous?

Il récompense notre travail d’équipe, qui repose sur une bonne relation entre les médecins et les soignants, et la bienveillance portée aux patients. L’équipe d’oncologie travaille main dans la main. L’entraide est notre fil rouge quotidien. Et les patients apprécient. Cette philosophie émane en premier lieu du Professeur Betticher qui dirige le service. Elle a un impact positif. Chaque soignant se sent valorisé.

Quel a été concrètement l’impact de l’étude sur votre travail?

Il n’y a pas de lien direct. En réalité, toutes les adaptations que nous faisons au fur et à mesure découlent d’études menées tous les deux ans auprès de nos patients et de leurs médecins traitants. Leurs commentaires positifs sont un grand moteur.

A-t-il été difficile de mettre en place ces nouvelles mesures et de vous adapter?

Lorsqu’on travaille en oncologie, on est conscient que le domaine évolue régulièrement. Il faut se montrer flexible et accompagner, encourager les changements. C’est ce qu’on essaie de faire avec le Professeur Betticher. Difficile? Non, je ne trouve pas. Au contraire, comme on forme une vraie équipe, ça me fait plaisir d’évoluer au fil des jours.

Comment réagissez-vous face aux signes d’inquiétude que montrent les patients?

Nous plaçons toujours le mot bienveillance en première ligne. Ça nous aide. Nous pouvons supporter et emmagasiner beaucoup de choses. Il y a toujours des moments d’écoute, soit avec les patients, soit avec les autres soignants. Vous savez, si une infirmière ou un infirmier ne peut pas supporter une telle charge, elle ou il ne choisit pas l’oncologie, qui n’est pas un domaine facile, c’est vrai.

Quels sont les services ou conseils qui vous sont le plus demandés par les patients?

Ils s’interrogent sur les effets secondaires de tel ou tel traitement. Une autre question fréquente concerne l’accompagnement aux consultations ou aux soins. Au demeurant, on montre surtout une présence. Les patients doivent nous sentir à leur écoute pour être rassurés et avoir confiance. En général, les patients ne sont pas très demandeurs, ils sont surtout reconnaissants.

Etes-vous souvent sollicitée pour des appuis psychologiques informels?

On est à l’écoute, prêt à détecter le moindre besoin de soutien des patients. On leur transmettra le plus d’informations possibles pour leur venir en aide. Et, en cas de nécessité, on orientera la personne vers un psycho-oncologue.

Comment se traduit la confiance que vous accordent les patients?

(Sourire). Un simple merci, c’est déjà énorme. Souvent, il n’y a pas besoin de mots, un regard suffit. Chez nous, les patients sont souriants. Le fait que la plupart se souviennent de nos prénoms est très sympathique. Ça montre qu’ils se sentent un peu comme à la maison. Durant la période des Fêtes, la tisanerie des infirmières regorge de friandises et de mots de gentillesse. Un signe tangible de reconnaissance et de confiance qui récompense également les médecins et l’équipe de la consultation infirmière CINA, très appréciée pour sa précieuse aide.

Gilles Liard
Étiquettes
Prix et distinctions
Oncologie