



# DISPENSATION ET ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES AU CHU DE ROUEN

Damien Fuss  
Charlotte Orsini  
Charles Hervouët



## SECTEUR DES RÉTROCESSIONS AU CHU DE ROUEN

- 50 rétrocessions / jour
  
- 2 espaces de confidentialité pour les dispensations
  
- Equipe :
  - 1 pharmacien PH mi-temps
  - 1 pharmacien assistant mi-temps
  - 1 interne temps plein
  - 1 externe mi-temps
  - **15 PPH** dont 2 PPH référents

## ● Réorganisation de notre PUI

- Polyvalence des PPH
- Nombre important de PPH à former

## ● Organisation de la formation

- Partie théorique réalisée par les pharmaciens
- Partie pratique d'une semaine en binôme avec un PPH référent
- Habilitation par les pharmaciens avec ordonnances à analyser + QCM

↪ Sécuriser la dispensation et respecter le circuit des rétrocessions  
*(notamment dans sa partie réglementaire)*

↪ Peu de formation sur la structuration de l'information donnée au patient

→ Commun aux secteurs des **rétrocessions** et **essais cliniques**

## ● Objectifs :

- Définir une **méthodologie commune** pour réaliser l'information au patient lors d'une dispensation de médicaments en rétrocession (et essais cliniques)
- **Structurer** et **formaliser** l'information faite au patient par les pharmaciens et les PPH

## ● Contexte :

- Engagement du secteur à la **certification ISO 9001** depuis Octobre 2019
- **CAQES** : Indicateurs 47, 48 et 49, poussent à améliorer l'information au patient lors d'une dispensation de médicaments nécessitant une prise en charge et/ou une surveillance particulière et notamment au cours d'une rétrocession

- **quelles informations** en primo-dispensation *versus* en renouvellement ?
- **quels outils** pour accompagner (patient, professionnel de santé de ville, outil de formation pour l'équipe pharmaceutique...)
- **comment présenter** ces informations ?
- **quelles compétences** attendues de la part de l'équipe pharmaceutique ?
- pour **quels patients** ?
- **par quel(s) membre(s) de l'équipe pharmaceutique** l'information peut être réalisée ?
- comment assurer le **lien ville-hôpital** ?
- comment assurer le **suivi de l'activité** ?

## ➤ « les 10 points clés de l'information au patient lors d'une dispensation »

- Accueil du patient
- Présentation des objectifs / durée
- Evaluer les connaissances du patient
- Apporter une information pharmaceutique adaptée
- Remettre des outils / documents validés
- Faire parler le patient et s'assurer de sa bonne compréhension
- « Info-contact »
- Informer sur le lien ville hôpital
- Tracer et évaluer l'entretien

Type	Réf. Modèle	Réf. Documentaire	Version	Appliqué(e) le
04- Mode opératoire (2 signatures)	003	30979	001	24/09/2019
Pôle Pharmacie/Pharmacie clinique				
<b>Les 10 points clés de l'information au patient lors d'une dispensation d'un médicament nécessitant une prise en charge et/ou une surveillance particulière</b>				

- 1 **Faire connaissance avec le patient / installer l'espace d'entretien / se présenter (nom, fonction)**
  - Dialoguer en toute confidentialité
- 2 **Présenter les objectifs, la durée estimée / valider l'accord du patient**
- 3 **Selon la typologie de l'entretien pharmaceutique : évaluer les connaissances et savoir-faire du patient, repérer les besoins, ressources et freins du patient**
  - Poser des questions ouvertes qui facilitent le dialogue « Comment ? J'ai besoin de comprendre »
  - Bannir les « pourquoi », les « est-ce que... ? »
  - Savoir écouter, respecter les temps de silence
  - Reformuler les propos du patient pour être certain de l'avoir bien compris
- 4 **Apporter une information pharmaceutique adaptée**
  - S'appuyer sur un support de communication validé par l'équipe pharmaceutique du secteur.
  - Expliquer lentement, langage clair et adapté
  - A l'aide de mots simples
  - Avec empathie et respect
  - Répéter si besoin en utilisant des mots différents pour dire la même chose
  - Réutiliser les propres mots du patient pour valoriser les bénéfices attendus
- 5 **Remettre le document validé et expliqué au patient dans le cadre des rétrocessions**
- 6 **S'assurer de la bonne compréhension- FAIRE DIRE- demander au patient une reformulation**
  - Je voudrais m'assurer que j'ai été clair dans mes explications, pourriez-vous me les redire à votre façon ? »
  - « Avec l'aide de ce document, vous pourriez me faire un résumé simple de ce que l'on a vu ensemble ? » « Avez-vous d'autres questions sur le médicament ? »
- 7 **Réexpliquer si nécessaire jusqu'à s'assurer de la compréhension complète du patient**
- 8 **Remettre une « INFO.CONTACT en cas de besoin »**
  - téléphone, adresse du secteur de la pharmacie
- 9 **Le cas échéant, informer le patient sur les liens ville-hôpital, rechercher sa non opposition à ces échanges**
  - DP, échanges avec médecins et pharmaciens de ville
- 10 **Point d'attention**
  - Garder une trace écrite de l'entretien
  - Lors de la remise d'une information ponctuelle au patient en dehors du cadre de l'entretien, la demande d'information doit être relayée aux équipes concernées selon le besoin. L'information transmise au patient doit être tracée dans le dossier de suivi du patient géré par le secteur concerné pour qu'au prochain entretien cette information soit connue de tous.
  - Evaluer l'entretien, a-t-il été utile au patient ?

## ➤ Information au patient lors de la primo-dispensation

## ➤ Information au patient lors du renouvellement de dispensation

Type	Ref. Modèle	Ref. Documentaire	Version	Approuvé le
04- Mode opératoire (2 signatures)	003	30980	002	19/12/2019
Pôle Pharmacie/Pharmacie clinique				
<b>Information au patient lors de la primo-dispensation de médicaments nécessitant une prise en charge et/ou une surveillance particulière</b>				

\* : S'appuyer sur les supports de communication validés au préalable par l'équipe pharmaceutique du secteur. Dans le cadre de la recherche clinique, les fiches d'information remises au patient ou aux autres professionnels doivent être également validées par le promoteur.

### 1 Se présenter

- nom – fonction

### 2 Définir les objectifs de l'entretien et sa durée approximative

### 3 Evaluer les attentes et besoins du patient

- Comprendre « le point de vue du patient », ce qu'il sait éventuellement déjà de son traitement. Relever les mots utilisés par le patient et s'appuyer sur ses mots au cours de l'entretien pour valoriser les bénéfices attendus. Dans le cadre des essais cliniques, prendre en compte le fait que le patient ne présente pas les mêmes connaissances et attentes sur son traitement (bras contrôle ou interventionnel, recherche possiblement en double aveugle).

### 4 Présenter le médicament particulier et son « statut »

- Expliquer pourquoi et comment ce circuit particulier de dispensation hospitalière\*.
- Évaluer-expliquer les conditions du renouvellement (notamment dans le cadre d'un médicament sous ATU/rétrocession, envisager la possibilité d'un hôpital de proximité).

### 5 Présenter la boîte, le cas échéant la plaquette, la notice du médicament, les inscriptions disponibles pour le patient

### 6 Présenter les modalités de prise, rythme d'administration, posologie, voie d'administration \*

- Identifier les rituels du patient, son autonomie, la place d'un éventuel aidant, le besoin éventuel d'un pilulier (pour information, pas de pilulier possible dans le cadre de la recherche clinique).
- S'assurer que les modalités de prise sont adaptées aux rituels du patient, si nécessaire engager les conduites à tenir c'est-à-dire prévenir le pharmacien le cas échéant, appeler le prescripteur, refaire faire la prescription en adéquation.
- Remettre, le cas échéant, les conduites à tenir en cas d'oubli ou de nausées-vomissements.
- Remettre au patient dès que possible une fiche d'information médicament avec le tampon de la pharmacie.

### 7 Présenter les modalités de conservation, les précautions de stockage \* (par exemple : ne pas laisser à la portée des enfants)

### 8 Indiquer au patient qu'il doit signaler aux personnels pharmaceutiques et de soins tout changement de couleur/aspect du médicament (notamment dans le cadre de la recherche clinique)

Type	Ref. Modèle	Ref. Documentaire	Version	Approuvé le
04- Mode opératoire (2 signatures)	003	31491	001	19/12/2019
Pôle Pharmacie/Pharmacie clinique/Conciliation				
<b>Information au patient lors du renouvellement de dispensation de médicaments nécessitant une prise en charge et/ou une surveillance particulière</b>				

\* : S'appuyer sur les supports de communication validés au préalable par l'équipe pharmaceutique du secteur. Dans le cadre de la recherche clinique, les fiches d'information remises au patient ou aux autres professionnels doivent être également validées par le promoteur.

### 1 Se présenter

- nom – fonction

### 2 Définir les objectifs de l'entretien et sa durée approximative

- Prendre en compte les éventuels changements de prescription par rapport à la dernière dispensation.
- Faire le point sur le ressenti du patient depuis la dernière dispensation. Evaluer les difficultés éventuellement ressenties par le patient pour redonner une information adaptée et/ou engager une réévaluation du traitement si nécessaire avec le prescripteur.
- Comprendre « le point de vue du patient », ce qu'il sait éventuellement déjà de son traitement. Relever les mots utilisés par le patient et s'appuyer sur ses mots au cours de l'entretien pour valoriser les bénéfices attendus. Dans le cadre des essais cliniques, prendre en compte le fait que le patient ne présente pas les mêmes connaissances et attentes sur son traitement (bras contrôle ou interventionnel, recherche possiblement en double aveugle).

### 3 Evaluer les modalités de prise et l'observance \*

- Evaluer comment le patient s'organise à la maison pour prendre son traitement.
- Evaluer s'il reste du traitement à la maison.
- Evaluer si le rythme des dispensations n'est pas trop distendu.
- Evoquer avec le patient des éventuelles difficultés de prises, comprendre ces difficultés (s'appuyer par exemple sur le questionnaire Morisky en 4 questions).
- Proposer des actions d'amélioration (place d'un éventuel aidant ? en dehors de la recherche clinique, besoin éventuel d'un pilulier ?).
- Encourager le patient, valoriser les bénéfices attendus du point de vue du patient.
- En cas de difficulté importante engager les conduites à tenir c'est-à-dire prévenir le pharmacien le cas échéant pour réévaluer la situation voire informer le prescripteur, en accord avec le patient, notamment s'il s'agit de son médecin de ville.

### 4 Evaluer la tolérance \*

- Evaluer si le patient supporte bien le médicament, en lien avec l'observance.
- En cas de difficulté importante engager les conduites à tenir c'est-à-dire prévenir le pharmacien le cas échéant pour réévaluer la situation voire informer le prescripteur, en accord avec le patient, notamment s'il s'agit de son médecin de ville.

### 5 Evaluer s'il y a des changements de la prescription actuelle par rapport à la dernière dispensation et présenter les nouvelles modalités de prise \*

## ➤ Objectifs :

- Cibler les points faibles et les points forts des entretiens patients actuels
  - Evaluer la satisfaction des patients venant en rétrocession
  - Evaluer la satisfaction des PPH suite à leur entretien
- ↪ Déterminer les besoins en formation des PPH et les compétences à acquérir

... Puis réaliser une enquête après formation



- Rétrocessions auditées pendant **1 mois et demi**
- **Grille d'audit** construite à l'aide des outils développés dans le GT régional rétrocession (Omedit Normandie) et le GT information patient (CHU Rouen)
- Différentes informations reportées : *durée de l'entretien, outils utilisés, points abordés, conseils donnés aux patients, explications sur les modalités de renouvellement de traitement, lien ville-hôpital...*

## ➔ Principaux résultats de l'audit :

- Satisfaction patient et satisfaction PPH : bonnes en moyenne
- Mais enquête a montré des lacunes sur les informations données au patient même avec les PPH référents
- Manque d'automatisme / réflexes pour mener un entretien patient : les points à aborder, les informations à rechercher et les outils à utiliser

## ● Formations internes au CHU :

- Réunions hebdomadaires d'actualités réglementaires, évolutions de statuts, présentation des nouveaux médicaments, ruptures etc...
- Staffs autour de pathologies ou classes de traitements, réalisées par les pharmaciens (VIH, HTAP, hépatite C...)
- Présentation des outils du GT régional rétrocession (Omedit Normandie)

## ● Formations externes :

- Formations proposées par l'IFPPH (institut de formation des préparateurs en pharmacie hospitalière) :
  - Formation sur la « **communication envers les patients** »
- Formation en éducation thérapeutique (pharmaciens)

- **Présentation des documents issus du GT information patient aux PPH**
- **Définir les outils nécessaires / organiser leur mise à disposition effective dans le quotidien**
  - Outils régionaux +++
  - Autres ?
    - Fiches mémo mécanisme d'action
    - Cartes sur la conduite à tenir en cas d'événements indésirables
    - Plans de prise ...
- **Traçabilité des entretiens**
  - Tracer l'information donnée au patient dans le DMP + dossier patient informatisé du CHU
  - Définir les modalités de suivi des patients
- **Définir les critères de priorisation**
  - Approche par médicament ? / par pathologie ? / par type de patient ?
  - Pour certains traitements : instaurations uniquement par un interne / un pharmacien ?
- **Refaire un audit des entretiens après la mise en place de ces entretiens plus formalisés**



# DISPENSATION ET ENTRETIENS PHARMACEUTIQUES AU CHU DE ROUEN

MERCI DE VOTRE ATTENTION

