

## *Fiche mémo*

### **Les entretiens pharmaceutiques**

## **Table des matières**

### **Partie 1 : Introduction**

### **Partie 2 : Comment lire ce document ?**

### **Partie 3 : Entretiens pharmaceutiques et objectifs ciblés**

## **Liste des abréviations**

ARS : Agence Régionale de Santé

DMP : Dossier Médical Partagé

DP : Dossier Pharmaceutique

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

ETP : Education Thérapeutique du Patient

FPI : Forfait Prestation Intermédiaire

GIR : Groupes Iso-Ressources

MMS : Minimal Mental State

PPP : Plan Pharmaceutique Personnalisé

SFPC : Société Française de Pharmacie Clinique

## Partie 1 : Introduction

Comme décrit dans le modèle intégratif de pharmacie clinique de la SFPC (1), l'entretien pharmaceutique fait partie intégrante du parcours de soins des patients (Fig 1).

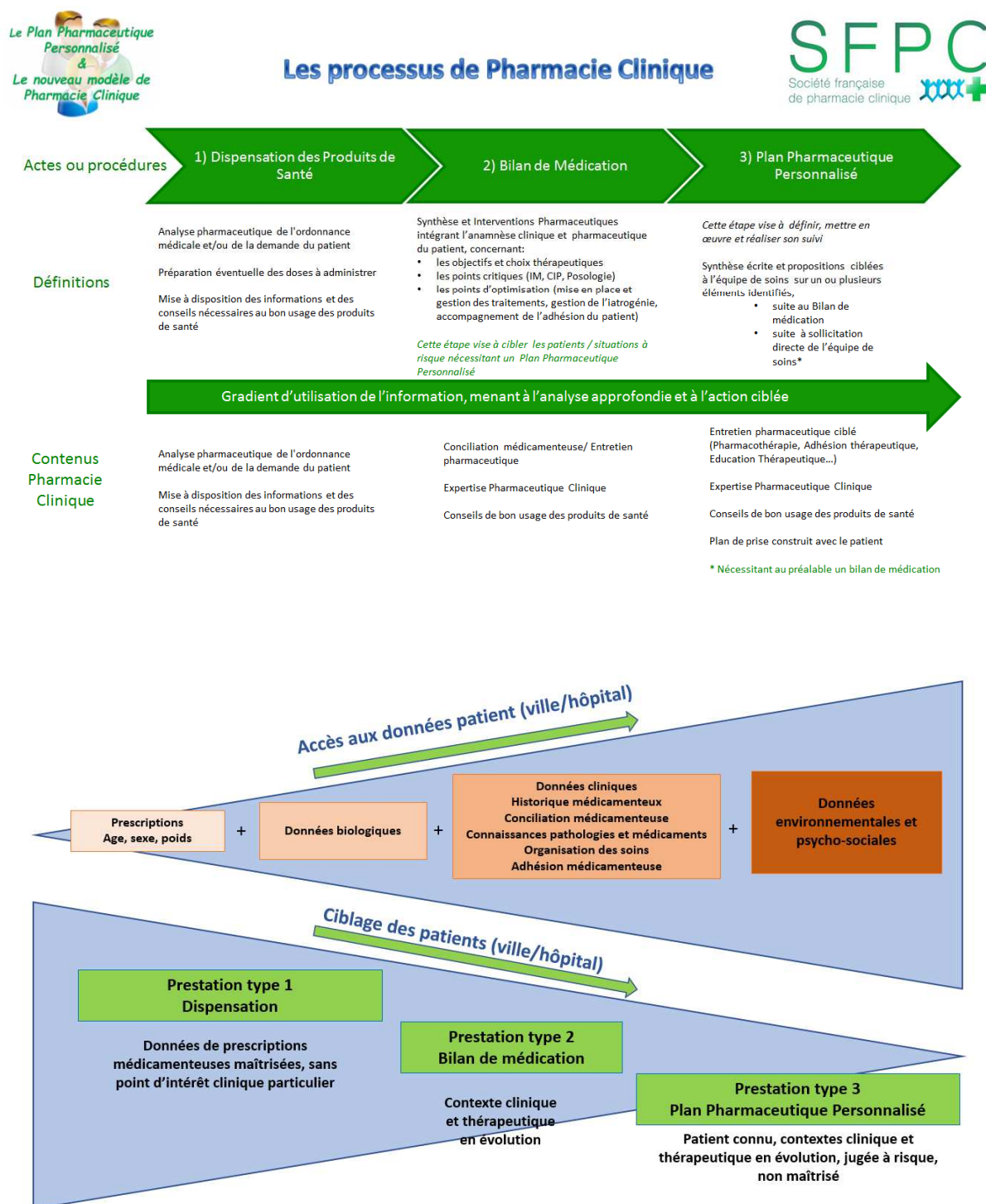


Figure 1. Le modèle de pharmacie clinique de la SFPC

L'entretien pharmaceutique est « un échange entre un patient et un pharmacien permettant de recueillir des informations et de renforcer les messages de conseil, de prévention et

d'éducation ». (cf. annexe « Lexique de la Pharmacie Clinique (1) ) Un entretien pharmaceutique se décline selon des objectifs prédéfinis et adaptés au patient.

L'entretien peut être mis en œuvre dans le cadre d'une conciliation des traitements médicamenteux (entrée ou sortie), d'une évaluation et/ou d'un renforcement de l'adhésion thérapeutique et d'une action éducative ciblée. Il peut être réalisé dans le cadre d'une hospitalisation conventionnelle, d'une hospitalisation de jour, d'une consultation externe, à domicile, à l'officine de manière conventionnée ou non, ou dans le cadre d'une maison de santé. Il peut être conduit dans le contexte d'une consultation pluridisciplinaire (ex : consultation de primo-prescription chimiothérapie orale, forfait prestation intermédiaire...).

Un compte rendu de cet entretien doit être intégré au dossier patient.

Ce document est un outil permettant à chaque pharmacien, ou à tout acteur de la prise en charge pharmaceutique, de mener à bien les missions et activités de pharmacie clinique impliquant un entretien avec le patient.

Il décrit les objectifs des entretiens pharmaceutiques et leur déclinaison à chaque étape du parcours de soins du patient. Chaque entretien sera plus ou moins complexe selon les objectifs définis.

En amont d'un entretien pharmaceutique, le pharmacien doit prendre connaissance de toutes les informations qui lui seront utiles. Le pharmacien effectue une prise de notes dans laquelle il intégrera le verbatim du patient ainsi que toutes les données nécessaires à ses missions pharmaceutiques. Le verbatim est la retranscription fidèle, « mot pour mot », des termes, phrases ou expressions clés, employés par le patient. Ce seront ces termes qui seront réutilisés plus tard de façon à personnaliser les échanges avec le patient. Ces notes peuvent être libres ou dirigées par un guide d'entretien, elles ne doivent pas gêner les échanges entre patient et pharmacien.

La posture à adopter lors d'un entretien est fondamentale. Néanmoins, ce document vise à détailler les objectifs des entretiens. Les techniques pour les mener seront développées dans un autre document.

## Partie 2 : Comment lire ce document ?

Ce document se présente sous forme d'un tableau décrivant les objectifs de chaque entretien en fonction du moment du parcours de soin du patient.

Les différents entretiens sont présentés en colonne.

Les objectifs sont présentés en ligne.

Une croix identifie les différents objectifs devant être poursuivis pour chaque entretien.

Chacun de ces objectifs est succinctement détaillé à la suite du tableau.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|   |  | Conciliation     |
| <b>Elément déclencheur</b>  |  | Entrée/transfert |
| <b>Objectifs</b>  |  |                  |
| Faire connaissance avec le patient / évaluer son autonomie en vie quotidienne (MMS, GIR...) |  |                  |

The diagram illustrates a table structure. The first row has a cell labeled 'Conciliation'. The second row has a cell labeled 'Entrée/transfert'. The third row is labeled 'Objectifs'. The first column is labeled 'Elément déclencheur'. The first cell in the 'Objectifs' row contains the text 'Faire connaissance avec le patient / évaluer son autonomie en vie quotidienne (MMS, GIR...)'. A green shaded area is located in the intersection of the 'Objectifs' row and the 'Conciliation' column. A vertical arrow points from the 'Entrée/transfert' cell down to the green area. A horizontal arrow points from the objective text cell to the green area.

## Partie 3 : Entretiens pharmaceutiques et objectifs

|   |   | Type d'entretien                           |                                       |   |   |  |   |  |  |
|---|---|--|---------------------------------------|---|---|--|---|--|--|
|   |   | Conciliation médicamenteuse d'entrée       | Conciliation médicamenteuse de sortie | Entretien pharmaceutique réalisé dans le cadre d'une consultation pluridisciplinaire  | Entretien pharmaceutique ciblé  | Bilan de médication (bilan partagé de médication si en officine) | Télesurveillance, Télésoin, Accompagnement thérapeutique        | Bilan éducatif partagé                       | séance éducative d'ETP                       |
| <b>Elément déclencheur</b>  |   | Entrée/Transfert                           | Sortie/Transfert                      | Nouveau traitement<br>Modification d'un traitement<br>Effet secondaire<br>Défaut d'observance<br>Marge thérapeutique étroite<br>Consolidation des connaissances (traitement et maladie) | Nouveau traitement<br>Modification d'un traitement<br>Effet secondaire<br>Défaut d'observance<br>Marge thérapeutique étroite<br>Consolidation des connaissances traitement et maladie | Patient agé polymédicamenté                                      | Maladie chronique/<br>arrêté télésurveillance du 6/12/2016      | Maladie chronique<br>programme validé<br>ARS | Maladie chronique<br>programme validé<br>ARS |
| <b>Objectifs de l'entretien</b>   |   |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Faire connaissance avec le patient/évaluer son autonomie en vie quotidienne (MMS, GIR...) |   |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| S'assurer de la capacité du patient à participer à l'entretien                            |   |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Etablir la liste des traitements  | Recueil d'information                                   |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Repérer des problèmes pharmacothérapeutiques  | Expertise pharmaceutique clinique                       |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Evaluer le comportement du patient en lien avec sa qualité de vie                         | Situations critiques (oublis, vomissements, voyages...) |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
|   | Adhésion  |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
|   | Automédication / Interactions / Alimentation            |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Evaluer les connaissances et compétences des patients                                     | Pathologie  |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
|   | Indication et mécanisme                                 |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
|   | Posologie et Modalités de prises                        |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
|   | Suivi clinico-biologique                                |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
|   | Surveillance, Effets indésirables                       |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Evaluer l'organisation/traitement - Autonomie médicamenteuse/Parcours pharmaceutique      |   |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Repérer les besoins/ressources/freins/la motivation du patient                            |   |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Améliorer la gestion des effets indésirables  | Identifier  |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
|   | Prévenir, Limiter                                       |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
|   | Connaître la conduite à tenir                           |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Evaluer la bonne compréhension des informations transmises                                |   |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Répondre aux besoins éducatifs  |   |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Tracer l'activité   |   |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| Communiquer/Transmettre aux autres professionnels (DMP...)                                |   |  |                                       |   |   |  |   |  |  |
| <b>Temps (à titre indicatif, peut varier selon les patients)</b>                          |   | 10 à 20 min                                | 10 à 20 min                           | 30 à 60 min   | 30 à 60 min   | 20 à 40 min  | 30 à 60 min   | 30 à 60 min                                  | à adapter                                    |
| <b>Collectif/individuel</b>   |   | individuel                                 | individuel                            | individuel  | individuel  | individuel   | les 2   | individuel                                   | les 2  |
| <b>Lieu</b>   |   | hospitalier/officine                       | hospitalier                           | hospitalier   | officine / ambulatoire* / hospitalier   | officine / ambulatoire* / hospitalier                            | officine / ambulatoire*   | officine / ambulatoire*                      | officine / ambulatoire*                      |
| <b>Acteurs</b>  |   | pharmacien, interne, étudiant, préparateur | pharmacien, interne                   | pharmacien  | pharmacien  | pharmacien   | pharmacien si formation des 40h + DPC validé dans la pathologie | pharmacien si formation des 40h              | pharmacien si formation des 40h              |
| <b>Suivi</b>  |   | non  | non                                   | à périodicité définie (souvent par le médecin spécialiste)  | à périodicité définie   | à périodicité définie  | 3 séances 6 mois renouvelable                                   | à périodicité définie                        | à périodicité définie                        |

\* ambulatoire : dispensation aux patients ambulatoires, EHPAD, Maisons de santé pluriprofessionnelles...

Les différents objectifs poursuivis lors d'un entretien pharmaceutique, à mettre en regard du tableau « Entretien pharmaceutiques & objectifs ciblés », sont décrits succinctement ci-dessous. Selon le type d'entretien (conciliation, entretien ciblé, bilan de médication...), tous les objectifs ne sont pas obligatoirement visés (se référer aux croix identifiées dans le tableau ci-dessus).

### **Faire connaissance avec le patient**

- Se présenter (nom, fonction, mission, intégration à l'équipe de soins / à l'hôpital), vérifier l'identité du patient puis sa disponibilité.
  - S'installer : il convient d'être à hauteur du patient, à une distance satisfaisante pour être compris et entendu. Eviter le face à face et préférer un positionnement ouvert, à côté du patient (45°).
  - Réduire les nuisances sonores (TV, fermer la porte) ; à l'officine le lieu privilégié est l'espace de confidentialité. Une attention particulière doit être portée au cadre (ni trop grand ni trop petit, aménagé).
  - Amorcer l'interaction sur autre chose que l'objectif de la venue (brise-glace) afin de construire un relationnel centré sur le patient, et non sur la maladie.
  - Préciser la durée de l'entretien, expliquer l'objectif et le déroulement de l'entretien.
  - Expliquer, le cas échéant, pourquoi le patient a été ciblé par l'entretien afin de diminuer l'inquiétude et d'éviter toute stigmatisation (par exemple s'il est en chambre double à l'hôpital).
  - Expliquer qu'il est nécessaire pour vous de prendre des notes, mais que vous êtes toujours à l'écoute.
  - Insister sur le respect, par le pharmacien, de la confidentialité médicale.
- NB : ne pas mélanger le temps nécessaire à l'identification des problèmes et le temps pour y répondre.

### **S'assurer de la capacité du patient à participer à l'entretien**

Si cela n'a pas été fait à l'étape précédente, le pharmacien confirme l'aptitude du patient à participer à cet entretien (absence de démence, troubles cognitifs, barrières de langage majeures, impossibilité de communiquer, situation clinique non adaptée (annonce d'un diagnostic...) ...) à travers des questions d'appel simples : « décrivez-moi ce qui vous arrive », « expliquez-moi pourquoi nous nous voyons aujourd'hui » ou en interrogeant un autre soignant ou un accompagnant.

### **Etablir la liste des traitements**

La liste à établir concerne les produits de santé pris et à prendre par le patient qu'ils soient prescrits ou non (y compris l'automédication, les compléments alimentaires, la phytothérapie, dispositifs médicaux...).

A minima deux sources d'information supplémentaires sont à consulter, impliquant plusieurs effecteurs, en plus de l'entretien direct avec le patient et/ou son entourage. Si le contexte l'autorise, demander au patient d'apporter ses boîtes de médicaments.



## Repérer les problèmes liés à la thérapeutique (PLT)

### *Expertise pharmaceutique clinique*

Au cours de l'entretien, au regard des éléments apportés par le patient, le pharmacien peut compléter l'expertise pharmaceutique clinique ayant eu lieu avant ou réalisée après l'entretien. Cette analyse donne lieu éventuellement à des conseils lors de l'entretien.

## Evaluer le comportement du patient

### *Situations critiques (voyages, oublis, vomissements...)*

Il s'agit d'identifier et informer le patient sur les situations à risque modifiant les conditions de prise d'un médicament, la qualité de vie du patient. Il s'agit également d'informer sur la conduite à tenir : voyage (décalage horaire, transport), intervention chirurgicale, vomissements, fièvre, diarrhées, grossesse (ou désir), soleil...

### *Adhésion*

L'objectif de cette étape est d'évaluer l'adhésion médicamenteuse du patient à l'aide de scores validés qui constituent des méthodes d'évaluation subjectives ou en se basant sur la régularité des renouvellements qui est une méthode indirecte. Il est nécessaire de ne pas préjuger d'une bonne ou mauvaise adhésion médicamenteuse. L'adhésion à un traitement peut être problématique dès l'initiation du traitement et elle peut diminuer avec le temps, d'où l'importance de répéter l'évaluation et de renforcer la motivation au traitement (2).

### *Automédication (allopathie & médecines non conventionnelles) / alimentation*

Il s'agit d'évaluer la prise éventuelle de médicaments d'automédication achetés en officine, dans des magasins, par correspondance, ou sur internet par exemple. Il est nécessaire de rappeler au patient qu'il est préférable qu'il demande conseil auprès d'un professionnel de santé en cas d'automédication.

Le pharmacien indiquera au patient les médicaments et les aliments pourvoyeurs d'interactions pharmacodynamiques ou pharmacocinétiques avec ses médicaments et/ou incompatibles avec sa maladie. Il incitera le patient à faire inscrire au DP par son pharmacien d'officine les médicaments pris sans prescription.

L'activité physique pourra être abordée en fonction de la pathologie du patient et de son profil.

## Evaluer les connaissances et savoir-faire des patients

### *Pathologie, indication et mécanisme, posologie et modalités de prises, suivi clinico-biologique*

Il est possible d'utiliser toute une panoplie d'outils, du plus simple (boîtes de médicaments, prescriptions...) au plus évolué (photo-langage, jeux de cartes, imagiers...). Cette étape fait appel à des questions ouvertes. Il est aussi possible d'utiliser des questionnaires génériques ou validés par pathologie, et des auto-questionnaires.

Le pharmacien évalue les connaissances du patient autour de la pathologie, de l'indication et du mécanisme d'action de ses traitements, de la posologie et des modalités de prise (horaires, non-respect de la forme galénique...), ainsi que du suivi clinico-biologique et des effets indésirables.

En s'appuyant sur les connaissances du patient, ses représentations et ses croyances, le sens et la valeur qu'il attribue à la maladie et aux thérapeutiques, l'objectif de cette étape est d'éclairer le patient sur les bénéfices attendus et les modalités pratiques des différents traitements, ainsi que le suivi thérapeutique à effectuer.

NB : le fait que le patient ne sache pas lister ses médicaments n'est pas représentatif de son comportement vis-à-vis de son traitement (motivation...)(2).

### *Améliorer la gestion des Effets indésirables*

#### *- Identifier*

Il s'agit de questionner le patient sur la tolérance à ses traitements et des allergies existantes, et d'en évaluer l'impact sur sa qualité de vie.

Faire reformuler les symptômes cliniques associés à ces événements indésirables. Au besoin requalifier ce qui relève de l'allergie ou de l'intolérance.

#### *- Prévenir*

Il s'agit d'indiquer les modalités particulières de prise ou les règles hygiéno-diététiques permettant de prévenir et de limiter les effets indésirables. Indiquer s'il y a lieu les médicaments associés limitant la survenue et/ou la sévérité des effets indésirables.

#### *- Conduite à tenir*

Il s'agit d'indiquer la marche à suivre en cas de survenue d'un effet secondaire (consultations, urgences, prise d'un traitement correcteur, alternative médicamenteuse éventuelle, modification de galénique...).

### **Evaluer l'organisation/traitement - Autonomie médicamenteuse /Parcours pharmaceutique**

Il s'agit d'évaluer si le patient est organisé de façon optimale dans la prise de ses traitements, et présenter l'apport d'outils supplémentaires (livraison à domicile, préparation des doses à administrer, piluliers, documents, alarmes, applications sur smartphone...). Cette évaluation doit se faire en concertation avec les aidants. Il faut également évaluer les risques potentiels en lien avec cette autonomie, et discuter l'optimisation des organisations mises en place. Il faut informer et évaluer le patient quant au parcours de soins dans lequel il évolue, partager des informations sur les rôles et les modalités de contact des différents acteurs de ce parcours.

### **Repérer les besoins / ressources / freins / la motivation du patient**

En fonction de ce qui a été évalué précédemment, il s'agit de repérer, à l'aide de questions ouvertes :

- les besoins / attentes : amélioration des symptômes, diminution des effets indésirables, adéquation du mode de vie du patient aux modalités de prise médicamenteuse, facilité de surveillance...
- les ressources : entourage / aidants, accès aux soins, ressources financières et couverture sociale, accès à l'information, motivations...

- les freins : moments de prise (repas, travail...), isolement, complexité du schéma thérapeutique et des modalités de prise (taille des comprimés, goût...), changement du mode de vie, us & coutumes, soleil, représentations, troubles de la déglutition...
- Le pharmacien peut mettre à disposition ses compétences pharmaceutiques pour aider le patient à trouver ses solutions, ou proposer l'intervention du professionnel le plus compétent (assistante sociale, diététicienne, psychologue, kinésithérapeute, médecin, infirmier, association de patients, ...).

### **Evaluer la bonne compréhension des informations transmises**

Le pharmacien doit s'assurer que toutes les informations ou conseils dispensés lors des échanges ont bien été compris.

### **Répondre aux besoins éducatifs**

Dans le cadre d'un plan pharmaceutique personnalisé (PPP), certains objectifs touchent aux comportements de santé du patient chronique. Les préceptes de la « posture éducative » seront centraux de la démarche d'accompagnement éducatif proposé par le pharmacien, à savoir 1. Partir des besoins spécifiques du patient ; 2. Décider avec lui d'objectifs de travail ; 3. Co-construire une démarche d'accompagnement outillée ; 4. Evaluer de manière récurrente l'évolution de la situation par rapport aux objectifs négociés au préalable.

Dans le cadre d'un PPP, un pharmacien pourra proposer à un patient donné d'intégrer un programme éducatif autorisé (labellisé ARS), engageant une démarche éducative dans un dispositif pluri professionnel, cette fois.

### **Tracer l'activité**

Toute proposition pharmaceutique émise lors d'une activité de pharmacie clinique doit être consignée dans un document sous forme d'un avis ou d'un compte-rendu de conciliation, entretien, éducation thérapeutique du patient (ETP) ou consultation et figurée dans le dossier patient. L'activité pharmaceutique ainsi archivée pour un patient donné est facilement consultable par l'ensemble des professionnels de santé quel que soit le support utilisé, papier ou informatique.

### **Transmettre et partager les informations avec les autres professionnels de santé**

Au terme de l'entretien, les informations importantes (activité, contenu et synthèse) doivent être transmises aux professionnels de santé intéressés. Les outils de transmission sécurisée sont à privilégier (messagerie sécurisée, dossier médical partagé, dossier pharmaceutique...). Si des actions sont à entreprendre, elles doivent être clairement notifiées dans le document transmis.

Rédacteurs :

- Benoît ALLENET
- Ornella CONORT
- Félicia FERRERA
- Jean-François HUON
- Audrey JANOLY-DUMENIL
- Audrey LEHMANN
- Xavier POURRAT
- Clarisse ROUX
- Éric RUSPINI

Relecteurs :

- Anne-Laure DEBRUYNE
- Catherine CHENAILLER
- Rémy COLLOMP
- Vincent KUNTZ
- Catherine LEYRISSOUX
- Sophie SERGENT

(1) B Allenet, M Juste, C Mouchoux, R Collomp, X Pourrat, R Varin, S Honoré avec la contribution du Conseil d'administration et du Conseil Scientifique de la Société Française de Pharmacie Clinique (SFPC). De la dispensation au plan pharmaceutique personnalisé : vers un modèle intégratif de pharmacie clinique. Pharm Hosp Clin Available online 11 January 2019)

(2) Allenet B, Lehmann A, Baudrant M, Gauchet A. Il nous faut arrêter de parler du patient « non observant » à ses traitements mais plutôt d'un patient présentant des difficultés d'adhésion médicamenteuse. Ann Pharm Fran 2018; 76(6) : 489-498.)



Toutes les publications de la SFPC sont téléchargeables sur  
[www.sfpc.eu](http://www.sfpc.eu)