



Lignes directrices du programme



CANADIAN
PHARMACISTS
ASSOCIATION

ASSOCIATION DES
PHARMACIENS
DU CANADA



New Brunswick
Pharmacists' Association
Association des Pharmaciens
du Nouveau-Brunswick

Nous vous remercions de votre participation!

Le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick , l'Association des pharmaciens du Nouveau Brunswick, et l'Association des pharmaciens du Canada vous remercient de prendre part à leur projet commun pour livrer les meilleurs soins qui soient aux patients. Nous espérons que ces lignes directrices vous aideront à relever les défis et à saisir les occasions que crée ce nouveau programme. Nous vous encourageons à nous faire part de votre opinion pour nous aider à rendre ce programme extrêmement pertinent et utile pour votre profession.

Reconnaissance:

Le Ministère de la Santé et l'Association des pharmaciens du Nouveau Brunswick en collaboration avec l'Association des pharmaciens du Canada ont adapté le programme PharmaConsulte^{MC} pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées au Nouveau Brunswick.

PharmaConsulte^{MC} est une marque de commerce utilisée en vertu d'une licence par l'Association des pharmaciens du Canada.

Les documents *PharmaConsulte NB* contiennent des renseignements représentant l'opinion et l'expérience des personnes qui ont contribué à l'élaboration du programme. Tous les efforts ont été entrepris pour fournir de l'information exacte et utile. Cependant, Le Ministère de la Santé, l'Association des Pharmaciens du Nouveau Brunswick et l'Association des pharmaciens du Canada, et les autres réviseurs ne sont aucunement responsables de l'utilisation ou des conséquences de l'utilisation de l'information contenue dans ce programme. Les utilisateurs sont informés que l'information présentée n'a pas pour objet d'être complète. C'est pourquoi les pharmaciens et les autres personnes utilisant le programme sont encouragés à rechercher des renseignements additionnels et corroboratifs répondant aux exigences de leur pratique et aux besoins en information de leurs patients.

Introduction

Ce document a été conçu pour vous aider à prendre part de plusieurs manières au nouveau projet *PharmaConsulte^{MC} NB* :

- en décrivant les activités du programme étape par étape;
- en vous aidant à prendre la mesure des avantages potentiels, pour les patients, des activités associées au projet *PharmaConsulte NB*;
- en vous donnant des conseils pour encourager les patients à participer au programme et pour interagir avec les médecins de la région;
- en vous aidant à vous orienter au travers des différentes étapes du programme tout en fournissant le meilleur service possible à vos patients;
- en vous fournissant la documentation utile.

Quels sont les buts et les objectifs du programme?

De manière générale, le programme *PharmaConsulte NB* vise à fournir un service pharmaceutique professionnel axé sur le bon usage des médicaments pour maladie chronique en vue d'améliorer les résultats pour le patient.

Les objectifs du programme sont notamment :

- l'amélioration des connaissances du patient et son observance du traitement médicamenteux;
- l'augmentation des bénéfices potentiels du traitement médicamenteux;
- la réduction des risques potentiels du traitement médicamenteux.

À la fin de l'entrevue avec le patient, le pharmacien lui remettra une liste de médicaments à jour et précise, et signé par les deux.

Comment atteindre ces buts et objectifs?

Les personnes âgées qui prennent au moins trois médicaments sur ordonnance pour maladie chronique se verront remettre par l'équipe de la pharmacie une invitation personnelle à participer au programme. Elles peuvent également être invitées à y participer par un autre professionnel de la santé. D'autres moyens de communication seront utilisés pour faire connaître le projet afin que les patients puissent demander à y participer.

Les patients prendront rendez-vous avec leur pharmacien pour une entrevue individuelle de 20 à 30 minutes environ. Au cours de cette rencontre, le pharmacien passera en revue avec le patient chacun des médicaments que prend ce dernier. Les objectifs de l'entrevue sont les suivants :

Après la rencontre avec le pharmacien, le patient :

- connaîtra le nom des médicaments, leur dosage, les raisons pour lesquelles ils lui ont été prescrits, leurs effets secondaires, les instructions d'entreposage, les conditions optimales pour les prendre et les éventuelles instructions particulières pour une bonne utilisation;
- prendra ses médicaments de manière à optimiser leur efficacité et sa sécurité;
- conservera sur lui une liste de médicaments précise, complète et à jour et la montrera aux autres professionnels de la santé qui lui prodiguent des soins.

Pour atteindre les buts et objectifs de l'entrevue de manière efficace, le pharmacien (avec l'aide de son personnel) veillera à ce que toute la documentation (p. ex., la liste des médicaments que prend le patient, tirée des dossiers de la pharmacie) et l'historique aient été préparés avant l'arrivée du patient à la rencontre. Le pharmacien examinera successivement chacun des médicaments du patient afin d'atteindre les objectifs de l'entrevue. Si l'entrevue révèle des problèmes liés aux médicaments, ceux-ci pourront être abordés conformément aux protocoles détaillés dans les sections correspondantes de ce document. Le tableau ci-dessous présente le protocole général suggéré du programme *PharmaConsulte NB*.

Vue d'ensemble du programme <i>PharmaConsulte NB</i>	
Faire connaître le programme aux patients, aux médecins et à la communauté.	Voir section 1 (p. 5)
Préparation de l'entrevue <ul style="list-style-type: none"> • Planifier les entrevues avec les patients. • Avant l'entrevue, faire le patient remplir le formulaire d'examen <i>PharmaConsulte NB</i> des traitements médicamenteux et le questionnaire <i>Est-ce que je tire le maximum de mes médicaments?</i> (si possible). • Le personnel de la pharmacie doit veiller à ce que la liste des médicaments du patient (tirée des dossiers de la pharmacie) et les documents du patient soient mis à la disposition du pharmacien avant l'entrevue. • Le pharmacien examine les médicaments de la liste et les problèmes avant l'entrevue. 	Voir section 2 (p. 13)
L'entrevue <ul style="list-style-type: none"> • Le pharmacien accueille le patient et l'informe des objectifs de l'entrevue et du temps qui lui est alloué. • Le pharmacien passe en revue chacun des médicaments avec le patient. • Le pharmacien consigne tous les problèmes liés aux médicaments et collabore éventuellement avec le médecin pour les régler. • Le pharmacien veille à ce que le patient reparte avec une liste de médicaments complète, précise et à jour. 	Voir le protocole à la section 3 (p. 25) Voir les guides de réponses aux problèmes liés aux médicaments à la section 4 (p. 35) Voir l'outil de communication avec les médecins à la section 5 (p. 49)
Demandes de paiement et documentation requise	Voir section 6 (p. 53)
Stratégies opérationnelles et de communication pour la mise en œuvre	Voir section 7 (p. 57)



Section 1:

**Se préparer à
dispenser le programme**

La mise en place du programme *PharmaConsulte NB*

De nombreuses études ont mis en évidence l'incidence élevée des accidents liés aux médicaments chez les patients. Une étude sur la pharmacothérapie chez les personnes âgées (*Seniors Medications Assessment Research Trial*, ou SMART) effectuée en Ontario auprès de 889 personnes âgées prenant au moins cinq médicaments a révélé au moins un problème lié aux médicaments chez 87,7 % d'entre elles. En moyenne, trois problèmes ont été découverts chez chaque personne interrogée. Les médecins ont accepté 84,2 % des recommandations pour remédier à ces problèmes.

Selon l'American Society of Consultant Pharmacists (ASCP), les effets indésirables des médicaments comptent parmi les cinq premiers facteurs de menace pour la santé des personnes âgées. Dans une étude canadienne, 23 % des patients tout juste sortis d'un service de médecine interne (moyenne d'âge de 71 ans) ont eu à subir des effets indésirables après leur retour à domicile. Près des trois quarts de ces effets (73 %) étaient liés à des médicaments.

La mise en œuvre de programmes comme *PharmaConsulte NB* est sous-tendue par le constat que la qualité de la gestion des médicaments a une grande influence sur les coûts globaux du système de santé. En d'autres termes, ce type de programme annonce la fin d'une certaine mentalité de cloisonnement des systèmes publics de santé.

La réalisation d'un bilan comparatif des médicaments permet d'atteindre plusieurs objectifs :

1. Les pharmaciens pourront mettre leurs compétences au service des patients et seront remboursés. Ce niveau de service les préparera à l'élargissement potentiel de ce programme à la détermination et à la résolution des problèmes liés aux médicaments.
2. Une fois informés, les patients auront la possibilité de gérer eux-mêmes leurs traitements médicamenteux. Ils connaîtront mieux leurs médicaments et comprendront combien il est important d'informer tous les professionnels de la santé avec lesquels ils entrent en contact des médicaments qu'ils prennent.
3. Le risque d'accident lié au médicament dû à une connaissance insuffisante des traitements médicamenteux du patient sera réduit.

1 <http://www.ascp.com/consumers/what/seniorcarepharmacyfacts.cfm>

2 Forster AJ, et al. CMAJ 2004

Étude de cas

Pour illustrer la manière d'appliquer le protocole et les méthodes de ce programme, nous suivons une patiente durant tout le processus.

Nous vous présentons Florence Smith!

Madame Florence Smith, 69 ans, est une enseignante retraitée. Elle vit avec son mari Jim. Florence et Jim ont deux enfants et cinq petits-enfants dont ils sont très fiers. Lorsque Florence vient à la pharmacie renouveler ses prescriptions ou faire des achats, elle vous en parle souvent.

Florence prend des médicaments pour l'hypertension, la dyslipidémie, la protection cardiovasculaire, le reflux gastro-œsophagien pathologique, la douleur due à l'arthrose et le diabète. Voici la liste de ses médicaments d'ordonnance :

Atorvastatine 20 mg une fois par jour

Hydrochlorothiazide 25 mg une fois par jour

Ramipril 10 mg une fois par jour

AAS entérosoluble 81 mg une fois par jour

Metformine 500 mg quatre fois par jour

Oméprazole 20 mg une fois par jour

Acétaminophène 500 mg quatre fois par jour au besoin

Florence prend également 500 mg de calcium élémentaire deux fois par jour (sous forme de carbonate de calcium) et 400 UI de vitamine D une fois par jour, comme son médecin le lui a recommandé il y a plusieurs années.

Elle prend aussi 500 mg de glucosamine trois fois par jour depuis que son voisin lui a affirmé que ce produit soulagerait ses douleurs aux genoux.

Florence prend 800 UI de vitamine E tous les jours depuis deux ans, une amie lui ayant dit que c'était bon pour plusieurs choses, notamment la protection du cœur.

Faire connaître le programme *PharmaConsulte NB*

À l'équipe de la pharmacie :

L'ensemble de l'équipe de l'établissement (qu'il s'agisse du personnel en magasin ou du personnel en pharmacie) joue un rôle essentiel dans la promotion du programme *PharmaConsulte NB*.

Voici quelques stratégies pour mieux faire connaître le programme par l'intermédiaire du personnel de l'établissement :

- Organiser une réunion du personnel pour stimuler l'enthousiasme des employés en leur exposant les avantages du programme pour les soins aux patients et la fidélité des clients. Il est extrêmement important de faire passer le message avec enthousiasme!
- Élaborer une méthode standard pour inviter les personnes âgées à participer au programme (voir ci-dessous).
- Célébrer le lancement avec des promotions en magasin ou des rafraîchissements.
- Élaborer une méthode standard que le personnel appliquera pour repérer les patients admissibles au service (p. ex., personnes qui prennent au moins trois médicaments, qui ont au moins 65 ans, bénéficiaires du plan A du PMONB) et discuter avec eux de ses avantages.
- Penser à un « déclencheur » qui rappellera au personnel du magasin de signaler l'existence du service aux personnes âgées et de leur remettre une brochure.

Voici une méthode de communication pouvant être utilisée par le personnel :

Les principaux points à retenir sont :

- Les patients admissibles sont les personnes âgées bénéficiaires du plan A du PMONB qui prennent au moins trois médicaments pour maladie chronique.
- Les patients doivent apporter à l'entrevue tous leurs médicaments sur ordonnance ainsi que les médicaments en vente libre, les vitamines et les produits à base de plantes médicinales qu'ils prennent.
- Le pharmacien veillera à ce que le patient tire un maximum de bénéfices de ses médicaments en les examinant un par un.
- Le pharmacien procédera à une évaluation pour déterminer si les médicaments sont compatibles et s'assurer qu'il n'y a pas d'interaction médicamenteuse.
- À la fin de la rencontre, le pharmacien remettra au patient la liste optimisée à jour de ses médicaments. Ce dernier la conservera sur lui en tout temps et la montrera à tous les professionnels de la santé auxquels il aura affaire, y compris le dentiste.

Étude de cas (suite)

Voici une discussion type qui pourrait avoir lieu entre Michelle (membre du personnel de la pharmacie) et Florence Smith, notre patiente. Michelle vient d'aider M^{me} Smith à trouver la marque de crème pour les mains qu'elle cherchait...

M^{me}Florence Smith

Michelle : ... je suis ravie d'avoir pu vous aider! Au fait, M^{me} Smith, je voulais aussi vous parler d'un nouveau programme offert par le Plan de médicaments sur ordonnance du Nouveau-Brunswick. Si vous prenez au moins trois médicaments sur ordonnance pour maladie chronique, vous avez droit à une rencontre privée avec un de nos pharmaciens pour discuter en détail de vos médicaments

M^{me} Smith : Et comment ça se passe?

Michelle : Notre pharmacienne ou notre pharmacien consacrerait une vingtaine de minutes à passer en revue avec vous chacun de vos médicaments pour vérifier que vous en tirez le maximum de bénéfices. Il regarderait également si vos médicaments sont compatibles entre eux, y compris les médicaments en vente libre que vous pourriez prendre. À la fin de la rencontre, il vous remettrait une liste de tous les médicaments que vous prenez afin que vous puissiez la montrer à tous les professionnels de la santé que vous pourriez être amenée à rencontrer.

M^{me} Smith : Ça a l'air très sérieux! Et j'aime beaucoup les pharmaciens ici! Mais je n'ai pas le temps maintenant.

Michelle : Pas de problème. Nous pouvons prendre rendez-vous à un moment qui vous convient mieux. Comme ça, vous pourrez apporter tous les médicaments sur ordonnance et sans ordonnance que vous prenez, y compris les vitamines et les produits à base de plantes médicinales, afin que le pharmacien puisse les examiner. Si on regardait la prochaine date disponible?

M^{me} Smith : Oui, c'est une bonne idée. J'ai des questions concernant certains de mes médicaments. Je pense que mon mari aurait bien besoin de ça lui aussi!

Lors de cet échange, un membre du personnel de la pharmacie parle du service à la patiente et lui donne quelques détails. L'approche joue un rôle crucial dans la participation au programme. Si le personnel croit dans ce programme et en fait connaître les avantages aux patients, ces derniers seront plus facilement convaincus de son intérêt. En revanche, s'il en parle sans conviction, la participation sera moins grande.

Une autre technique consiste pour le personnel de la pharmacie à dire « Le pharmacien aimerait prendre rendez-vous avec vous pour discuter de vos médicaments ». Cette technique sera envisagée quand le personnel est certain que le patient est admissible au service (personnes âgées qui prennent au moins trois médicaments sur ordonnance pour maladie chronique et sont bénéficiaires du PMONB). Les membres du personnel peuvent expérimenter les deux techniques pour déterminer celle qui leur convient le mieux ou semble la plus fructueuse.

Faire connaître le programme *PharmaConsulte NB*

Aux médecins et autres professionnels de la santé de la région

Il est essentiel que le médecin ne soit pas surpris d'apprendre de la bouche d'un patient venu en consultation qu'il a rencontré son pharmacien pour un examen de ses médicaments dans le cadre du programme *PharmaConsulte NB*.

Voici quelques techniques à utiliser pour que les médecins soient informés des objectifs du programme et les comprennent.

- L'idéal serait d'organiser une réunion avec les médecins et d'autres professionnels de la santé de la région pour leur parler du programme et de ses objectifs ainsi que des avantages potentiels d'une meilleure communication pour le patient.
- Demander un temps de parole de 10 à 15 minutes lors d'une réunion des médecins de la région (p. ex., réunion d'une association locale, conférence éducative).
- Envoyer des fax ou des lettres qui décrivent le programme. Faire un suivi en appelant le cabinet médical pour s'assurer que le médecin a reçu les documents et répondre aux appels des médecins qui souhaitent en discuter. Organiser de brèves rencontres avec 5 ou 6 des médecins dont la pharmacie exécute le plus d'ordonnances afin de discuter directement du programme avec eux. Ces actions vous demanderont probablement une demi-journée, mais elles augmenteront vraisemblablement la participation et favoriseront la communication avec les médecins tout au long du programme.
- Donner des exemples aux médecins pour leur montrer que le service leur sera utile et avantageux. Par exemple, le personnel du cabinet médical pourrait demander à un patient qui prend rendez-vous pour une visite annuelle de se rendre à une rencontre *PharmaConsulte NB* avant de voir le médecin. Ce patient pourra ensuite apporter la liste de médicaments *PharmaConsulte NB* et le rapport du pharmacien afin que le médecin puisse les examiner. Ces documents pourraient également être envoyés au médecin par fax avant la visite annuelle.

Une stratégie de communication efficace incitera les professionnels de la santé à inviter les patients à avoir recours au programme. Par ailleurs, les patients seront plus portés à participer au programme *PharmaConsulte NB* si un professionnel de la santé, comme leur médecin, le leur demande.

Il convient d'insister auprès des médecins sur le fait que toute personne âgée bénéficiaire du PMONB qui prend au moins trois médicaments peut tirer avantage de ce programme, et pas uniquement celles qui ont des problèmes évidents liés aux médicaments. En d'autres termes, les personnes à diriger vers le programme sont tous les aînés bénéficiaires du PMONB qui prennent au moins trois médicaments, pas uniquement ceux qui ont des problèmes avec leurs médicaments.

De plus en plus, la prestation de soins devient interdisciplinaire et se base sur la collaboration et l'équipe. Il est donc essentiel de faire connaître ce nouveau service à l'ensemble des professionnels. Eux aussi pourront repérer des patients à qui le service pourrait être profitable et les inviter à prendre un rendez-vous dans le cadre de *PharmaConsulte NB*.

- Gériatologues
- Personnel infirmier : faire une présentation lors d'une réunion de l'association locale. Le personnel infirmier œuvre dans divers domaines de la santé et constitue une ressource précieuse pour sensibiliser les patients.
- Diététistes : ils sont souvent amenés à évaluer l'apport en vitamines et minéraux et peuvent savoir si un patient est susceptible de tirer avantage d'un rendez-vous avec le pharmacien pour discuter de ses médicaments.
- Chiropraticiens : ils sont souvent amenés à évaluer la démarche et la stabilité dans le cadre de la prévention des chutes. Ils rencontrent des patients âgés qui prennent plusieurs médicaments et qui pourraient profiter de ce service.

- Service des admissions à l'hôpital : il peut demander aux patients d'aller à un rendez-vous *PharmaConsulte NB* avant leur admission. Les documents obtenus seront utiles dans le cadre du processus hospitalier de bilan comparatif des médicaments.
- Pharmaciens d'hôpital : ils peuvent inviter les patients à se rendre à un rendez-vous après leur sortie.
- Services de soutien à la personne : dans le cadre des soins dispensés à domicile, ces professionnels peuvent recenser les besoins et informer les patients de ce service.

Tous les professionnels de la santé devraient savoir que l'examen *PharmaConsulte NB* des traitements médicamenteux peut avoir une importance particulière dans les cas suivants :

- lorsqu'un patient doit être admis à l'hôpital ou en sortir;
- en cas de changement de médicament pour quelque raison que ce soit;
- lorsque l'état de santé clinique d'un patient a changé et comprend de nouvelles comorbidités entraînant la prise de nouveaux médicaments sur ordonnance;
- lorsqu'un patient part en voyage (p. ex., longs séjours dans le Sud en hiver).

Faire connaître le programme *PharmaConsulte NB*

À la collectivité

Il est possible de faire connaître la procédure d'examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB* en communiquant avec des programmes pour les aînés comme :

- les programmes de prévention des chutes;
- les foires sur la santé des personnes âgées;
- les associations de retraités (p. ex. CARP).
- L'unité de santé publique de votre région pourrait souhaiter faire connaître le programme, car il existe de nombreux liens entre les problèmes liés aux médicaments et les soucis des personnes âgées, comme la prévention des chutes.
- Une courte description du programme dans un journal local aidera à faire passer le mot.
- Toute organisation dont les membres font partie de la génération sandwich (les « zoomers ») pourrait être intéressée par les avantages de ce service pour les parents vieillissants de ses adhérents.

Forum communautaire

L'idéal serait que votre équipe organise un forum communautaire sur la sécurité et les médicaments pour présenter le programme. Vous pourriez simplement solliciter l'utilisation d'une salle paroissiale, envoyer des circulaires aux foyers de personnes âgées de la région et apposer des publicités dans la pharmacie. Souvent, les journaux locaux annoncent gratuitement les événements des organismes à but non lucratif. Le personnel pourrait aider en proposant des pâtisseries et des rafraîchissements. À la fin de la soirée, vous pourriez prendre les rendez-vous pour l'examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB*.



Section 2:

Préparer l'examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB*

Planifier un examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB*

Vous devrez établir un système de planification des examens des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB* qui soit fiable, précis et accessible à l'ensemble du personnel.

Voici deux suggestions. Vous pouvez choisir la solution qui s'adapte le mieux à votre situation. Vous pouvez également solliciter l'avis du personnel au cours d'une réunion avant de prendre votre décision.

Registre de rendez-vous (format papier)

- Ce registre doit être conservé à un endroit accessible à l'ensemble du personnel (vous trouverez un exemple d'agenda à la page suivante).
- Il faut insister auprès du personnel pour qu'il remette TOUJOURS le registre à sa place après utilisation.
- Le registre doit être divisé en blocs d'une demi-heure et indiquer les heures auxquelles un pharmacien ou une pharmacienne est libre pour procéder à des examens.

Journal de rendez-vous (informatique)

- Tout patient souhaitant prendre rendez-vous devra s'adresser à la pharmacie pour que l'heure de son rendez-vous soit entrée dans le système. Les patients pourront appeler pour prendre rendez-vous et l'heure sera entrée à l'ordinateur.
- Votre système informatique est peut-être déjà équipé d'un utilitaire permettant la prise de rendez-vous. Vous pouvez aussi créer un journal sur votre bureau en utilisant Microsoft Word. Ici encore, les heures auxquelles un pharmacien ou une pharmacienne est libre pour procéder aux examens devront être clairement indiquées.

Dans tous les cas :

- Le patient doit recevoir une note de rappel de l'examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB*. Si le rendez-vous est pris par téléphone, la note de rappel et les documents à remplir par le patient avant l'entrevue (le formulaire d'examen des traitements médicamenteux et le questionnaire « *Est-ce que je tire le maximum de mes médicaments?* ») pourront lui être envoyés par courriel ou par la poste, ou encore remis à l'avance. Le patient pourra ainsi remplir les documents à l'avance. S'il est impossible de les lui faire parvenir, vous pouvez demander au patient d'arriver à la pharmacie au moins 5-10 minutes avant le rendez-vous afin de remplir les documents.
- La veille, un membre du personnel téléphonera au patient pour lui confirmer le rendez-vous et lui rappeler d'apporter tous ses médicaments d'ordonnance et sans ordonnance ainsi que les formulaires remplis (voir l'étude de cas ci-dessous).

Étude de cas (suite)

Jeanne, technicienne en pharmacie, a pour tâche de vérifier quotidiennement le journal de rendez-vous et de téléphoner aux patients pour leur rappeler leur rendez-vous. M^{me} Smith répond au téléphone...

M^{me} Florence Smith

Jeanne : Bonjour, Madame Smith, ici Jeanne de la pharmacie.

M^{me} Smith : Oh! Bonjour Jeanne, comment allez-vous?

Jeanne : Très bien, merci... Je vous appelle pour vous rappeler que vous et votre conjoint avez rendez-vous avec la pharmacienne demain à 13 heures. Est-ce que l'heure vous convient toujours?

M^{me} Smith : Oui, Jeanne, merci infiniment de me le rappeler. Je l'ai inscrit sur le calendrier, mais j'oublie souvent de le regarder!

Jeanne : N'oubliez pas d'apporter tous les médicaments que vous prenez, même ceux pour lesquels vous n'avez pas de prescription.

M^{me} Smith : Oui, j'ai commencé à regrouper mes médicaments et ceux de Jim. Il y en a sûrement dont je devrais me débarrasser, mais je vais d'abord demander à la pharmacienne.

Jeanne : C'est une excellente idée, Madame Smith. Je tiens également à vous remercier d'avoir rempli les formulaires que nous vous avons remis : le *Formulaire d'examen des traitements médicamenteux PharmaConsulte NB* et le questionnaire *Est-ce que je tire le maximum de mes médicaments?*

M^{me} Smith : Oui, Jim et moi les avons remplis ensemble et nous les avons rapportés à la pharmacie il y a quelques jours. Je suis contente de savoir que vous vous intéressez à certains petits problèmes pour lesquels je n'ose pas déranger les pharmaciens!

Jeanne : C'est exact, Madame Smith, nous voulons juste nous assurer que rien ne vous empêche de prendre vos médicaments de la manière la plus efficace possible. La pharmacienne discutera avec vous des problèmes que vous avez mentionnés. Nous vous attendons donc demain.

M^{me} Smith : C'est parfait. Merci encore pour votre appel!

Rendez-vous *PharmaConsulte* NB Date :

Heure	Nom	Téléphone	Rappel? (24 h avant)	Disponibilité du pharmacien
9 h				
9 h 30				
10 h				
10 h 30				
11 h				
11 h 30				
12 h				
12 h 30				
13 h				
13 h 30				
14 h				
14 h 30				
15 h				
15 h 30				
16 h				
16 h 30				
17 h				
17 h 30				
18 h				
18 h 30				
19 h				

Conseils pour l'examen des traitements médicamenteux

Un des objectifs de l'examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB* est de s'assurer que les patients savent comment prendre leurs médicaments de manière appropriée et en toute sécurité. L'examen vise également à sensibiliser les patients à l'intérêt de montrer la liste de médicaments complète, précise et à jour qui leur a été remise par leur pharmacien à tous les professionnels de la santé avec lesquels ils entrent en contact. Le programme a pour but de recenser et de combler toutes les lacunes en matière de connaissances en discutant avec les patients de chacun de leurs traitements médicamenteux.

La comparaison de la pharmacothérapie réelle du patient avec celle qu'il « devrait » suivre est appelée le bilan comparatif des médicaments (par opposition à la revue des médicaments ou à la consultation, qui nécessitent un examen plus approfondi). Bien que l'objectif global du programme *PharmaConsulte NB* soit l'établissement du bilan comparatif des médicaments, il est probable que l'entrevue révèle des problèmes liés aux médicaments (voir l'organigramme de la page suivante).

Les patients qui ont plus d'un problème médical et prennent plusieurs médicaments risquent davantage d'éprouver des problèmes liés aux médicaments. La section 3 (Entrevue avec le patient) propose une fiche de travail pour l'entrevue *PharmaConsulte NB*. Cette fiche fait office de liste de vérification pour le bilan comparatif des médicaments et permet de vérifier qu'aucun problème important concernant les médicaments n'a été oublié. L'examen de la liste ne permet pas seulement de s'assurer que le patient prend ses médicaments de manière appropriée, il sert aussi à déceler les éventuels problèmes de double emploi, d'interaction médicamenteuse ou d'interaction entre certains médicaments et certaines maladies. En outre, chaque médicament doit avoir une indication valable. La fiche de travail pour l'entrevue *PharmaConsulte NB* contient une section permettant d'indiquer les problèmes liés aux médicaments et de formuler des recommandations.

Comme nous l'avons vu plus haut, outre le bilan comparatif des médicaments, il convient de soumettre la liste dans son ensemble aux cinq contrôles élémentaires suivants (voir l'organigramme de la page suivante) :

- Médicaments faisant double emploi
- Interaction médicamenteuse
- Interaction entre un médicament et une maladie
- Correspondance entre les médicaments et les maladies. Chaque médicament doit être associé à un problème de santé.
- Renouvellements effectués et médicaments pris conformément à la prescription

Examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB*

Bilan comparatif des médicaments

- Vérifier que la liste du patient correspond aux médicaments prescrits par le médecin et que le patient prend bien ses médicaments.
- Vérifier que le patient comprend la raison ainsi que la manière de prendre chaque médicament de manière sécuritaire et adaptée à sa situation.
- **Remettre au patient une liste de médicaments complète, précise et à jour.**

Examen de la liste de médicaments

- Médicaments faisant double emploi
- Interaction médicamenteuse
- Interaction entre un médicament et une maladie
- Correspondance entre les médicaments et les maladies
- Renouvellements effectués et médicaments pris conformément à l'ordonnance

Recensement des problèmes liés aux médicaments

- Le patient prend ou reçoit un médicament sans indication valable.
- Le patient a besoin d'un traitement médicamenteux pour une indication, mais ne reçoit pas ou ne suit pas ce traitement.
- Le patient prend ou reçoit le mauvais médicament ou le mauvais produit.
- Le patient prend ou reçoit trop peu de médicaments.
- Le patient prend ou reçoit trop de médicaments.
- Le patient ne prend pas ou ne reçoit pas les médicaments prescrits de manière appropriée.
- Le patient subit des effets indésirables (sans lien avec la dose).
- Il y a interaction médicamenteuse, interaction entre un médicament et des aliments ou interaction entre le médicament et un problème de santé ou des résultats d'analyse.

Résolution conjointe des problèmes liés aux médicaments

Si l'intervention du médecin est nécessaire, faire parvenir à ce dernier la lettre au médecin *PharmaConsulte NB* en vue d'une résolution conjointe pour lui signaler le problème. Informer le patient de la réponse du médecin. La liste de médicaments est ensuite mise à jour en fonction des changements.

Processus de recensement des problèmes liés aux médicaments

La méthode suivante peut être utilisée pour concevoir un processus détaillé et systématique de pensée pour la détection des problèmes liés aux médicaments.

Veillez noter que ces problèmes peuvent être complexes et peuvent demander que vous communiquiez avec le médecin ou que vous rediriez le patient vers son médecin traitant.

Reproduit avec l'autorisation de Pharmacy Practice 1998;14(5):71. Grymonpré R., Geriatric Care. How pharmacists can optimize medication use by elderly patients.

1. Existe-t-il une raison documentée pour chaque médicament?
 - Est-ce que tous les médicaments sont encore nécessaires?
2. Existe-t-il une indication de pharmacothérapie pour un problème de santé non encore traité?
3. Pour chaque maladie ou symptôme :
 - Est-ce que la maladie ou le symptôme est induit ou aggravé par la pharmacothérapie?
 - A-t-on essayé des stratégies non pharmacologiques?
 - La thérapie choisie est-elle la meilleure pour ce patient? (Considérez le médicament, la dose, la forme.)
 - Est-ce que le patient profite au maximum de chaque médicament? (Considérez l'efficacité, la toxicité, les interactions médicamenteuses.)
4. Quel est le comportement du patient face à la prise de médicaments?
(Considérez l'attitude; les connaissances; les limites physiques, sensorielles, cognitives; la fidélité au traitement; la routine quotidienne; la situation sociale.)
5. Existe-t-il d'autres problèmes qui ont des répercussions sur l'utilisation des médicaments chez ce client?
(Considérez les étiquettes périmées; l'utilisation d'alcool, de caféine, nicotine; le degré de communication avec les professionnels de la santé; multiples médecins, polypharmacie; stratégie de prévention primaire, par exemple, ostéoporose, immunisation, sevrage du tabac, entreposage des médicaments, coût des médicaments, accumulation de médicaments et budget limité).

Formulaires PharmaConsulte NB remplis par M^{me} Smith

Est-ce que je souffre...

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> d'arthrite | <input type="checkbox"/> de problèmes cardiaques |
| <input type="checkbox"/> de problèmes de vessie | <input checked="" type="checkbox"/> d'hypertension |
| <input type="checkbox"/> de problèmes respiratoires | <input type="checkbox"/> d'un faible taux de fer dans le sang (anémie) |
| <input type="checkbox"/> du cancer | <input type="checkbox"/> de douleur |
| <input type="checkbox"/> de problèmes de circulation | <input type="checkbox"/> d'insomnie |
| <input type="checkbox"/> de constipation | <input checked="" type="checkbox"/> de problèmes d'estomac |
| <input type="checkbox"/> de dépression | <input type="checkbox"/> des suites d'un AVC |
| <input checked="" type="checkbox"/> de diabète | <input type="checkbox"/> d'un taux élevé de cholestérol |
| <input type="checkbox"/> de diarrhée | autre <u>la dyslipidémie</u> |



Nom Florence Smith

Adresse 73 chemin Apple

Fredericton Code Postal E3B 1C2

Numéro de téléphone 506-444-1234

Votre pharmacien collabore avec votre médecin pour vous aider à tirer le maximum de vos médicaments.

© 2012 Association des pharmaciens du Canada
Le département de la Santé du NB avec l'Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick, en collaboration avec l'Association des pharmaciens du Canada, a adapté le programme PharmaConsulte™ de l'APHC pour répondre aux besoins des Néo-Brunswickois. PharmaConsulte™ est une marque de commerce de l'Association des pharmaciens du Canada, utilisée sous licence.



PharmaConsulte NB vous fournit l'occasion de vous entretenir avec votre pharmacien pour examiner tous les médicaments que vous prenez et pour vous assurer que vous en tirez le maximum.

Veuillez cocher les cases pertinentes.

Al-Je du mal à...

oui non

- lire l'étiquette sur mes médicaments?
- comprendre les instructions sur mes médicaments?
- ouvrir ma bouteille de médicaments? parfois
- utiliser des choses comme les inhalateurs-doseurs, gouttes pour les yeux, crèmes, timbres?
- avaler les médicaments?
- me souvenir de prendre mes médicaments?

Est-ce que je veux en savoir plus sur...

oui non

- les médicaments que je prends?
- comment ranger mes médicaments?
- comment et quand prendre différentes sortes de médicaments?

Est-ce que je...

oui non

- partage mes médicaments avec mes parents et amis?
- bois de la bière, du vin ou de l'alcool en prenant des médicaments?
- change parfois la dose des médicaments que je prends?
- prends un médicament en vente libre, des vitamines ou des produits à base de plantes médicinales sans en parler à mon pharmacien ou à mon médecin?
- garde mes vieux contenants de médicaments au cas où j'en aurais besoin?

Les médicaments existent sous toutes ces formes : comprimés, capsules, pilules, liquides, inhalateurs-doseurs, crèmes, timbres, gouttes, etc. Certains sont prescrits par le médecin et d'autres sont en vente libre (p. ex. remèdes pour le rhume, la douleur, l'estomac, vitamines ou produits à base de plantes médicinales).

Est-ce que j'oublie...

oui non

- les noms de tous les médicaments que je prends?
- pourquoi je prends ces médicaments?
- quoi faire si j'oublie une dose?

Est-ce que je trouve que...

oui non

- je prends trop de médicaments?
- mes médicaments me rendent malade?
- mes médicaments ne fonctionnent pas?
- mes médicaments interagissent mal ensemble?

Est-ce que...

oui non

- j'ai plus de 3 conditions médicales?
- je prends des médicaments 3 fois par jour ou plus?
- je prends 3 médicaments différents ou plus (en comptant les médicaments sur ordonnance et en vente libre)?

Si vous avez répondu oui à plus de 3 questions, veuillez prendre rendez-vous avec votre pharmacien pour lui en parler!





MON EXAMEN DES TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX POUR ÊTRE REMPLI PAR LE PATIENT

<p>Nom <input style="width: 90%;" type="text" value="Florence Smith"/></p> <p>Adresse <input style="width: 90%;" type="text" value="73 chemin Apple"/></p> <p>Code postal <input style="width: 20%;" type="text" value="E3B 1L2"/> Téléphone <input style="width: 20%;" type="text" value="506-444-1234"/></p> <p>Assurer <input style="width: 90%;" type="text" value="PMONS 123 456 789"/></p> <p>Médecin de famille <input style="width: 90%;" type="text" value="D. Jones"/></p> <p>Téléphone <input style="width: 20%;" type="text" value="506-444-5678"/> FAX <input style="width: 20%;" type="text"/></p>	<p>Qui vous aide avec vos médicaments? <input style="width: 90%;" type="text" value="personne"/></p> <p>Pharmacien <input style="width: 90%;" type="text" value="Ma Pharmacie"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Je consens à faire faire un examen de base des traitements médicamenteux par mon pharmacien et à ce que l'information soit transmise à un autre professionnel de la santé au besoin pour mes soins.</p> <p>Signature du patient <input style="width: 90%;" type="text" value="Florence Smith"/></p> <p>Date <input style="width: 90%;" type="text" value="le 5 février, 2010"/></p>
--	---

RENSEIGNEMENTS SUR MA SANTÉ

<p>Date de naissance <input style="width: 90%;" type="text" value="le 6 novembre, 1940"/></p> <p><input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non Fumeur : Si oui, n° de cigarettes/jour _____</p> <p><input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non Autre nicotine/tobac _____</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non Alcool : Si oui, n° de verres/semaine <input style="width: 20%;" type="text" value="2"/></p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non Consommation de caféine : Si oui, n° de tasses/jour <input style="width: 20%;" type="text" value="2"/></p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non Allergie aux médicaments (liste et réactions) : <u>zulle (au et à l'étranger)</u></p>	<p><input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non Maladie rénale?</p> <p><input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non Maladie hépatique?</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non Vaccin antitétanique (tous les 10 ans)?</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non Vaccin annuel contre la grippe?</p> <p><input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non Vaccin antipneumococcique (valable à vie)?</p> <p><input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non Autres vaccins/vaccins de voyage :</p>
---	--

Problèmes médicaux :

la dyslipidémie l'arthrose
l'hypertension le reflux gastro-œsophagien
la diabète

Actuellement, quelle est votre principale préoccupation concernant vos médicaments?

parfois, j'oublie de prendre la metformine.



FICHE PERSONNELLE DE MÉDICAMENTS

Imprimer

FICHE PERSONNELLE DE MÉDICAMENTS

Nom :

DDN : PMONB :

ALLERGIES, INTOLÉRANCES ET RÉACTIONS AUX MÉDICAMENTS

COORDONNÉES DE LA PHARMACIE

Ma Pharmacie
23 rue Main, Fredericton NB, E3B 1C2

Téléphone : FAX :

MÉDECIN DE FAMILLE

Téléphone : FAX :

Nom du médicament Marque/générique	Force/dose	Comment prendre ce médicament (fréquence, heure, etc.)	Objet	Commentaires	Prescripteur
Atorvastatine	20 mg	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour réduire le taux de cholestérol		Dre. Jones
Ramipril	10 mg	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour l'hypertension et pour protéger le cœur		Dre. Jones
AAS ES	81 mg	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour protéger le cœur		Dre. Jones
Metformine	500 mg	4 fois par jour avec les repas et au coucher	Pour contrôler la diabète		Dre. Mills
Oméprazole	20 mg	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour contrôler l'acide gastrique		Dre. Jones
Acétaminophène	500 mg	4 fois par jour au besoin	Pour contrôler la douleur d'arthrite		Dre. Jones
Hydrochlorothiazide	25 mg	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour l'hypertension		Dre. Jones

L'exactitude de cette liste dépend de la sincérité et de l'intégrité de l'information fournie par le patient et il incombe toujours au patient d'informer son pharmacien de tout changement relatif à ses médicaments. En apposant ma signature ci-dessous, je consens à ce que mon pharmacien partage cette liste de médicaments avec mes autres professionnels de la santé (actuels et futurs) pour améliorer la continuité ininterrompue des soins.

Autres commentaires/actions nécessaires :

Nom du patient : Signature du patient :

Nom du pharmacien : Signature du pharmacien : Date :



Section 3:

**Procéder à l'examen
des traitements
médicamenteux
*PharmaConsulte NB***

Protocole pour l'entrevue *PharmaConsulte NB*

Documents préparés avant l'entrevue et prêts à l'utilisation :

- Liste de médicaments du patient provenant des dossiers de la pharmacie
- Formulaire d'examen *PharmaConsulte NB* des traitements médicamenteux (rempli par le patient)
- *Est-ce que je tire le maximum de mes médicaments?* Outil de dépistage du patient (rempli s'il a eu le temps de le faire)
- Fiche de travail pour l'entrevue *PharmaConsulte NB* (outil seulement - pas requis pour paiement)
- Plan d'action *PharmaConsulte NB* pour le patient (outil seulement - pas requis pour paiement)

Avant l'entrevue, examiner le formulaire d'examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB*, la liste de médicaments et l'outil de dépistage du patient (*Est-ce que je tire le maximum de mes médicaments?*) pour établir les antécédents du patient et ses principales préoccupations.

Entrevue

- Accueillir le patient et l'informer des objectifs de l'entrevue et du temps qui lui est alloué.
- Demander au patient s'il a bien apporté TOUS ses médicaments. Vérifier qu'il a également pensé aux médicaments sans ordonnance, inhalateurs, gouttes ophtalmiques, gouttes pour les oreilles et médicaments topiques.
- Remercier le patient d'avoir rempli le *Formulaire d'examen des traitements médicamenteux PharmaConsulte NB* et l'outil de dépistage (selon le cas). L'informer que les points qu'il a mentionnés seront abordés au cours de l'entrevue.
- Expliquer au patient que tous les médicaments de la liste vont être passés en revue et qu'il est important qu'il signale chaque point non compris et chaque problème qu'il pourrait avoir avec le médicament.
- Expliquer au patient que l'entrevue ne durera pas plus de 30 minutes.
- Commencer l'examen des médicaments. Utiliser la *Fiche de travail pour l'entrevue PharmaConsulte NB* pour s'assurer de traiter chaque point pour chacun des médicaments et d'évoquer tous les problèmes associés.
- Veiller à ce que le patient participe activement à l'entrevue. Poser des questions ouvertes comme « Pour quelles raisons prenez-vous ce médicament? », « De quelle manière prenez-vous ce médicament? » (voir Section 7).
- Vérifier que tous les problèmes mentionnés dans l'outil de dépistage du patient (*Est-ce que je tire le maximum de mes médicaments?*) ont été évoqués.
- Clarifier tous les points qui l'exigent. Collaborer avec le patient pour régler les problèmes.
- Noter les problèmes recensés ainsi que les plans de résolution et de suivi dans le tableau *Gestion et suivi du patient* de la *Fiche de travail pour l'entrevue PharmaConsulte NB*.
- Récapituler les points discutés avec le patient de manière simple et claire. Noter tous les plans d'action pour ce patient sur le *Plan d'action pour le patient de PharmaConsulte NB*.

Étude de cas (suite)

Examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB* de M^{me} Florence Smith

M^{me} Smith est arrivée pour son rendez-vous en vue de l'examen des traitements médicamenteux. Jeanne, la technicienne en pharmacie, la dirige vers l'aire de consultation privée. Susanne, la pharmacienne, examine rapidement le formulaire d'examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB* et le document *Est-ce que je tire le maximum de mes médicaments?* avant de faire entrer M^{me} Smith. Elle a posé devant elle la liste de médicaments de Florence imprimée depuis l'ordinateur de la pharmacie, la *Fiche de travail pour l'entrevue PharmaConsulte NB* et le *Plan d'action pour le patient de PharmaConsulte NB*.

La pharmacienne : Bonjour, Florence, ça me fait plaisir de pouvoir vous rencontrer tranquillement!

M^{me} Smith : Oui, ça me fait plaisir à moi aussi. Vous êtes tellement occupée dans la pharmacie que, souvent, je n'ose pas vous poser trop de questions.

La pharmacienne : Eh bien, nous voulons nous assurer que vous savez à quoi servent tous vos médicaments et comment les prendre, et que vous puissiez nous parler des effets secondaires que vous pourriez subir.

M^{me} Smith : Je prends tellement de comprimés! Je voudrais être sûre qu'ils sont compatibles.

La pharmacienne : Nous allons commencer. ... Je vois que vous avez apporté tous vos médicaments. Vous pourriez les mettre sur la table afin que nous puissions y jeter un coup d'œil. (Florence acquiesce et sort les médicaments de son sac). Je vous rappelle que nous disposons de 30 minutes. Nous aurons donc terminé d'ici 13 h 30.

M^{me} Smith : C'est parfait, j'ai rendez-vous à 14 heures chez le coiffeur en haut de la rue!

La pharmacienne : Je vois sur ce formulaire que vous avez rempli que vous craignez d'oublier des doses de metformine?

M^{me} Smith : Oui, je prends presque tous mes autres comprimés au déjeuner mais, parfois, j'oublie la metformine, parce que je dois la prendre quatre fois par jour.

La pharmacienne : Avez-vous déjà utilisé un système pour ne pas oublier vos médicaments?

M^{me} Smith : Je ne pensais pas en avoir besoin avec un seul médicament à prendre plus d'une fois par jour. Vous croyez que je devrais y penser?

La pharmacienne : Beaucoup de gens me disent que ça les aide à prendre leurs médicaments conformément aux prescriptions de leur médecin. C'est étrange mais la plupart des gens qui appellent ne se souviennent pas s'ils ont pris leurs médicaments ou non... ils sont rarement sûrs de ne pas les avoir pris.

Étude de cas (suite)

M^{me} Florence Smith

M^{me} Smith : C'est exactement mon cas! Je me mets à réfléchir... Est-ce que j'ai pris mon comprimé du midi ou pas? J'imagine qu'avec un pilulier, je le verrais tout de suite!

La pharmacienne : C'est certain. J'ai également une idée dont je pourrais parler à votre médecin si vous le souhaitez. Certaines personnes prennent deux comprimés de metformine deux fois jour, au déjeuner et au souper. Ça pourrait aussi vous aider.

M^{me} Smith : Ce serait merveilleux si je pouvais prendre mes médicaments deux fois par jour au lieu de quatre! Est-ce que vous pourriez en parler au docteur Mills?

La pharmacienne (en écrivant sur la fiche de travail pour l'entrevue) : Absolument. Je vais le noter. ... Je vois que vous avez apporté plus médicaments que ce que nous avons sur la liste de la pharmacie. Parfois, les patients oublient d'apporter certains produits comme les inhalateurs, les gouttes ophtalmiques ou les médicaments sans ordonnance. Est-ce que tous les médicaments que vous utilisez sont là?

M^{me} Smith : Oui, et j'ai même apporté ceux que je n'utilise plus pour savoir quoi en faire.

La pharmacienne : C'est parfait! ... Commençons par les trier... (Elle prend les médicaments se trouvant sur la liste de la pharmacie, les regroupe et pointe les autres du doigt.) Lesquels de ces médicaments prenez-vous encore?

M^{me} Smith : Je prends la vitamine D, le calcium, la glucosamine et la vitamine E.

La pharmacienne : (Elle vérifie la date de péremption des autres médicaments.) Tous ces médicaments sont périmés, Florence. C'est bien de les avoir apportés. Nous offrons un service d'élimination sans danger pour l'environnement. Est-ce que vous voulez que je m'en occupe?

M^{me} Smith : Ce serait gentil!

La pharmacienne : Commençons par vérifier que vous comprenez la raison pour laquelle vous prenez chacun des médicaments de votre liste de pharmacie, puis nous passerons aux autres que vous avez apportés. Est-ce que ça vous convient?

M^{me} Smith : C'est parfait.

La pharmacienne : Commençons par la metformine, puisque nous en avons déjà discuté. Pour quelle raison le médecin vous l'a-t-il prescrite?

Susanne examine chaque médicament avec Florence en s'inspirant de la *Fiche de travail pour l'entrevue PharmaConsulte NB*, sur laquelle elle consigne les problèmes.

- Florence veut savoir si la glucosamine fait augmenter la glycémie. Susanne lui répond que ce produit peut être utilisé sans danger avec ses autres médicaments.

Étude de cas (suite)

M^{me} Florence Smith

- La pharmacienne explique également à Florence que récemment, la posologie recommandée pour la vitamine D a augmenté et qu'à son âge, elle devrait prendre des comprimés de 1000 UI. Florence acquiesce et reconnaît qu'elle s'est déjà posé la question car une de ses amies prend 1000 UI par jour.
- Florence décide d'acheter un pilulier car, outre la metformine, elle prend de la glucosamine et du calcium plusieurs fois par jour.
- La pharmacienne signale à Florence que des études ont montré que la vitamine E n'était pas si efficace qu'on le pensait pour prévenir les maladies du cœur. En fait, ce produit peut même s'avérer préjudiciable pour les personnes à risque de maladies cardiaques. Florence la remercie pour ces renseignements et dit qu'elle préfère ne pas dépenser de l'argent pour un médicament qui n'est pas bon pour elle.
- Susanne constate que, globalement, Florence connaît assez bien ses médicaments. Elle demande si Florence souhaite qu'elle communique avec le docteur Jones pour savoir s'il est possible de combiner le ramipril et l'hydrochlorothiazide en un seul comprimé afin de diminuer le nombre de médicaments à prendre. Florence répond que cela ne la dérange pas de prendre deux médicaments puisqu'elle les prend en même temps, et la remercie pour la proposition.
- La pharmacienne discute avec Florence de l'allergie aux sulfamides mentionnée sur la liste et lui explique qu'il ne s'agit probablement pas d'une allergie, mais d'une intolérance. Elle demande à Florence d'en discuter avec son médecin, car il ne faudrait pas éviter inutilement un médicament qui pourrait être plus efficace pour son traitement.
- Susanne répond aux questions que Florence a soulevées dans le document *Est-ce que je tire le maximum de mes médicaments?*
- Elle remercie Florence d'être venue. Cette dernière lui répond qu'elle est ravie du service et qu'elle se sent maintenant plus à l'aise et à même de contrôler ce qu'elle prend.
- Susanne remplit un *Plan d'action pour le patient de PharmaConsulte NB* et le passe en revue avec Florence (voir ci-dessous).
- Susanne demande à la technicienne de compléter la liste de médicaments de Florence. Après quoi elle la passe rapidement en revue avec la cliente et les deux signent le document (voir ci-dessous). Elle souligne qu'il est important de conserver ce document sur elle en permanence et de le montrer à tous les professionnels de la santé qu'elle sera amenée à rencontrer.

Formulaires remplis de l'examen des traitements médicamenteux PharmaConsulte NB de Florence



Imprimer

FICHE DE TRAVAIL POUR L'ENTREVUE

RÉSERVÉ À L'USAGE DU PHARMACIEN

Nom du patient: Florence Smith

Pour chaque médicament pris par le patient, vérifier :

	Vu	Commentaires/problèmes/intervention	Suivi
que le nom générique et le nom de marque sont connus	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
que l'indication est comprise	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
que la posologie est connue	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
que les consignes spéciales d'utilisation sont comprises (à jeun, sous la langue, p. ex.)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> Non
que le médicament est pris de la manière prescrite	<input checked="" type="checkbox"/>	<u>prendre parfois le metformine à sucriser, attendre pour un deuxième à jeun B.I.D</u>	<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
que le patient a eu une démonstration s'il y a lieu (inhalateurs, gouttes pour les yeux, p. ex.)	<input type="checkbox"/>		<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
que l'étiquetage et l'emballage sont adéquats (Moles faciles à ouvrir ou plaquettes, difficulté à lire les étiquettes, p. ex.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<u>Changer à des bouchons à pression difficulté à ouvrir les fioles</u>	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
que le mode d'entreposage est adéquat	<input type="checkbox"/>		<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
que la date de péremption n'est pas dépassée et que le patient sait comment se débarrasser des médicaments périmés	<input checked="" type="checkbox"/>	<u>médicaments périmés et non-usés ont été déposés</u>	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non



Imprimer

FICHE DE TRAVAIL POUR L'ENTREVUE (suite)

Expliquer les problèmes liés à l'utilisation des médicaments à partir des commentaires de la première page et indiquer les actions proposées et les suivis. Le « Guide PharmaConsulte » peut être un outil utile pour proposer des solutions. Les pharmaciens devaient se familiariser avec les conseils qui y sont donnés pour les aider à résoudre les problèmes.

Nom du patient: FLORENCE SMITH

Date de l'examen des traitements médicamenteux: 05/02/2010

Pharmacien: Susan Johns

Médicaments apportés au rendez-vous (ne figurant pas dans le profil)

Vitamine D 400 UI - petit déjeuner
Calcium Carbonate 500mg B.I.D - petit déjeuner et souper
Glucosamine 500mg - T.I.D - avec les repas

Problèmes

1) metformine parfois irritable 4) Sulfamide - pas vraie allergie
2) Posologie de vit D moins que recommandée
3) Pas d'indication pour la vit E B.I.D

Actions

1) Suicider, changer la metformine à 1000 mg deux fois par jour 4) patient va parler de ses allergies -
2) augmenter la posologie de vit D à 1000 mg par jour allergie sulfamide
3) arrêter le traitement avec la vit E

Suivi

Contacter Dr^{re} Mills - posologie de metformine
noter posologie de vit D sur la liste de médicaments à Dr^{re} Jones

Pour terminer l'examen des traitements médicamenteux PharmaConsulte, veuillez remplir la Fiche personnelle de médicaments (obligatoire) et les lettres au médecin (le cas échéant).

Formulaires remplis de l'examen des traitements médicamenteux PharmaConsulte NB de Florence

Print Form



Plan d'action pour FLORENCE SMITH

À la suite de l'examen de mes traitements médicamenteux PharmaConsulte NB, je vais :

1. Arrêtez de prendre la vitamine E
2. Prenez la vitamine D 1000 UI au lieu de la vitamine D 400 UI
3. Utilisez un pilulier hebdomadaire
4. Parlez à Dr ^{ss} Jones au sujet d'allergie sulfamide
5.
6.
7.

Signature du pharmacien : *Sharon Jones* Date: 05/02/2010



CANADIAN
PHARMACISTS
ASSOCIATION

ASSOCIATION DES
PHARMACIENS
DU CANADA



New Brunswick
Pharmacists Association
Association des Pharmaciens
du Nouveau Brunswick

New Brunswick
Nouveau
Brunswick

Formulaires remplis de l'examen des traitements médicamenteux PharmaConsulte NB de Florence

Imprimer



FICHE PERSONNELLE DE MÉDICAMENTS

FICHE PERSONNELLE DE MÉDICAMENTS

Florence Smith

DDN le 6 novembre, 1940 PMONB 123 456 789

ALLERGIES, INTOLÉRANCES ET RÉACTIONS AUX MÉDICAMENTS

médicaments sulfamide (mal à l'estomac)

COORDONNÉES DE LA PHARMACIE

Ma Pharmacie
23 rue Maine, Fredericton NB, F3B 1C7

Téléphone 506-444-9876 FAX 506-444-9877

MÉDECIN DE FAMILLE

Dre H. Jones

Téléphone 506-444-5678 FAX 506-444-5677

Nom du médicament Marque/générique	Force/dose	Comment prendre ce médicament (fréquence, heure, etc.)	Objet	Commentaires	Prescripteur
Atorvastatine	20 mg	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour réduire le taux de cholestérol		Dre. Jones
ramipril	10 mg	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour l'hypertension et pour protéger le coeur		Dre. Jones
AAS ES	81 mg	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour protéger le coeur		Dre. Jones
Metformine	500 mg	4 fois par jour avec les repas et au coucher	Pour contrôler la diabète		Dre. Mills
Oméprazole	20 mg	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour contrôler l'acide gastrique		Dre. Jones
Acétaminophène	500 mg	4 fois par jour au besoin	Pour contrôler la douleur d'arthrite		Dre. Jones
Hydrochlorothiazide	25 mg	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour l'hypertension		Dre. Jones
Vitamine D	1000 UI	une fois par jour avec le petit déjeuner	Pour les os	augmenter de 400 UI par jour	non-ordonnance
Calcium (carbonate)	500 mg	deux fois par jour avec le petit déjeuner et le souper	Pour les os		non-ordonnance
Glucosamine	500 mg	trois fois par jour avec les repas	Pour l'arthrite		non-ordonnance

L'exactitude de cette liste dépend de la sincérité et de l'intégrité de l'information fournie par le patient et il incombe toujours au patient d'informer son pharmacien de tout changement relatif à ses médicaments. En apposant ma signature ci-dessous, je consens à ce que mon pharmacien partage cette liste de médicaments avec mes autres professionnels de la santé (actuels et futurs) pour améliorer la continuité à long terme des soins.

Autres commentaires/actions nécessaires : Suivi avec Dre Mills - changement à metformine 1000mg deux fois par jour; arrêter Vit E; F.S. va parler à Dre Jones - allergie sulfamide

Nom du patient Florence Smith Signature du patient [Signature]

Nom du pharmacien Susan Johns Signature du pharmacien [Signature] Date 05/02/2010



Section 4:

Guide de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Table des matières du guide de réponse aux problèmes liés au médicament*

	Page
Patient qui ignore le nom de ses médicaments	38
Ignorance de la raison pour laquelle il prend le médicament	38
Utilisation de médicaments en vente libre, vitamines ou de produits à base d'herbes médicinales sans consulter son médecin ou le pharmacien	39
Problèmes de conditionnement Lecture de l'étiquette Compréhension des instructions Ouverture du flacon de médicament	40
Entreposage des médicaments	41
Utilisation de produits comme les aérosols doseurs, les gouttes ophtalmiques, les crèmes et les timbres cutanés	41
Difficulté à se souvenir de la façon de prendre le médicament et quand le prendre	42
Ignorance de ce qu'il faut faire s'il manque une dose	42
Difficulté à se souvenir de prendre le médicament	43
Consommation de bière, de vin ou d'alcool avec les médicaments	44
Problème de déglutition	44
Modification occasionnelle des doses du médicament	45
Conservation des vieux médicaments	45
Traiter des perceptions du patient	46
Impression que le médicament le rend malade	46
Impression que les médicaments agissent les uns contre les autres	47
Impression de prendre trop de médicaments	47
Impression que le médicament n'agit pas	47

*Cet section a été adapté avec permission de l'Association des pharmaciens du Canada. Source: Guide de PharmaConsulte—Un guide à l'usage des pharmaciens, pour les aider à déceler et à résoudre les problèmes liés aux médicaments. l'Association des pharmaciens du Canada 2005.

Guide *PharmaConsulte NB* de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Patient qui ignore le nom de ses médicaments :

- *Pouvez-vous me dire le nom des médicaments que vous prenez?*

⇒ Conseils

- ⇒ Soulignez à nouveau l'importance de connaître le nom de tous les médicaments (par ex. il est important de communiquer cette information à tous les professionnels de la santé que le patient voit, par exemple en leur présentant la liste de médicaments *PharmaConsulte NB*).
- ⇒ Informez le patient sur la différence entre les marques et les noms génériques ou chimiques.
 - Prenez l'exemple de l'ibuprofène qui est un nom générique ou chimique, alors que la marque sera Advil® ou Motrin®.
 - Si le patient doute de la qualité des médicaments génériques, insistez sur le fait que les médicaments sur ordonnance sont l'objet d'un contrôle de qualité sévère, peu importe qu'il s'agisse de marques ou de médicaments génériques. Les médicaments sans ordonnance qui comportent un DIN font l'objet du même contrôle. Suggérez au patient d'en parler au pharmacien avant de choisir des médicaments en vente libre.

Ignorance de la raison pour laquelle il prend le médicament :

C'est difficile pour moi de savoir pourquoi vous prenez ce médicament parce qu'il peut souvent être utilisé pour plusieurs choses.

- *Que vous a dit votre médecin à propos du médicament?*
- *Votre médecin vous a-t-il dit comment ce médicament vous aiderait?*
- *Votre médecin vous a-t-il dit pourquoi vous le prenez?*

⇒ Conseils

- ⇒ Ne sautez pas cette étape, même si la raison ne vous paraît pas évidente. Les patients prendront plus facilement le médicament s'ils comprennent pourquoi ils doivent le prendre.
- ⇒ Au besoin, associez le médicament avec l'indication la plus probable en fonction de la maladie pour tenter de marquer la mémoire du patient.
- ⇒ Si vous la connaissez et si le patient vous y autorise, vous pouvez indiquer la raison de l'utilisation sur l'étiquette (p. ex., contre la douleur, l'hypertension).
- ⇒ Avisez le patient d'écrire les questions qu'il veut poser avant de rendre visite à son médecin.
- ⇒ Offrez de l'information écrite sur certains médicaments pour renforcer la compréhension du patient.
- ⇒ Si la raison ne vous apparaît toujours pas après l'examen avec le patient, examinez tous les problèmes liés aux médicaments et indiquez la situation lorsque vous répondrez à la réponse du médecin.

Guide *PharmaConsulte NB* de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Utilisation de médicaments en vente libre, vitamines ou de produits à base d'herbes médicinales sans consulter son médecin ou le pharmacien :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous utilisez des médicaments en vente libre, des vitamines ou des produits à base d'herbes médicinales.

- *Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur ce que vous prenez?*

➔ Conseils

- ➔ Il est important de documenter les thérapies suivies, la fréquence d'utilisation et la perception de leur efficacité.
- ➔ Si vous le pouvez, inscrivez cette information dans le dossier informatisé du patient.
- ➔ Si vous demandez : « Prenez-vous des médicaments qui ne demandent pas d'ordonnance ou directement des tablettes de la pharmacie? » La réponse sera souvent non. Un interrogatoire complet « des pieds à la tête » vous aidera souvent à trouver exactement ce que le patient utilise – « Que prenez-vous lorsque vous avez mal à la tête, de la difficulté à dormir, la grippe, une toux, des brûlements d'estomac, de la diarrhée, de la douleur, lorsque vous êtes constipé, etc.? »
- ➔ Soulignez que ces autres thérapies sont aussi des médicaments et qu'il y a des risques et des possibilités d'interactions médicamenteuses.
- ➔ Suggérez au patient de dresser la liste *Pharma-Consulte NB* de tous les médicaments qu'il prend, incluant les médicaments d'ordonnance, les médicaments en vente libre, les vitamines et les médicaments à base d'herbes médicinales et qu'il mette à jour cette liste lorsqu'il commence ou cesse de prendre des médicaments.
- ➔ L'utilisation de médicaments en vente libre peut indiquer que la condition du patient n'est pas bien maîtrisée avec les médicaments d'ordonnance (par ex. un onguent antibiotique pour une lésion diabétique non traitée, un sirop contre la toux pour une toux induite par un inhibiteur de l'ECA).
- ➔ L'automédication avec des produits en vente libre peut amener de la duplication de médicaments d'ordonnance. (Par ex. utilisation d'ibuprofène en vente libre ou d'AAS enrobée avec un AINS prescrit ou d'un antagoniste des récepteurs H2 en vente libre avec un autre qui est sur ordonnance.)
- ➔ Les médicaments en vente libre peuvent être la cause d'interactions médicament/médicament ou médicament/maladie.
- ➔ Soulignez l'importance de consulter le pharmacien ou son médecin avant d'utiliser des médicaments en vente libre, des vitamines ou des produits à base d'herbes médicinales.

Guide *PharmaConsulte* NB de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Problèmes de conditionnement

Les patients peuvent éprouver des problèmes médicamenteux associés à l'étiquetage ou à l'emballage qui requièrent une solution simple et rapide.

Lecture de l'étiquette :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous semblez avoir des difficultés à lire l'étiquette (ou la posologie) de votre médicament.

- *Les lettres sont-elles trop petites pour que vous puissiez lire l'étiquette?*

Compréhension des instructions :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous trouvez que les instructions ne sont pas faciles à comprendre.

- *Quelle partie vous cause des problèmes?*

Ouverture du flacon de médicament :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous avez de la difficulté à ouvrir les contenants de médicaments.

- *Pouvez-vous me décrire (me montrer) les problèmes que vous avez?*

⇒ Conseils

- ⇒ N'utilisez pas que des lettres majuscules.
- ⇒ Modifiez la programmation de l'ordinateur pour imprimer la posologie en gros caractères bien définis.
- ⇒ Placez l'étiquette sur le sens de la longueur et non autour du flacon.
- ⇒ Suggérez au patient d'utiliser une loupe.
- ⇒ Surlignez le texte de l'étiquette.
- ⇒ Remplacez le ruban ou la cartouche de votre imprimante.

⇒ Conseils

- ⇒ Modifiez le texte des instructions en abaissant le niveau de langue à celui du patient.
- ⇒ Demandez à la personne soignante (parent ou ami) d'aider à l'interprétation des instructions.
- ⇒ Demandez au patient de répéter les instructions pour en vérifier la compréhension.
- ⇒ Donnez des directives particulières, revoyez-les avec le patient et placez-les dans le sac contenant les médicaments.
- ⇒ Utilisez des feuillets de renseignements s'il y a lieu. Écrivez l'étiquette dans la langue du patient (par ex. l'anglais), et confirmez qu'il comprend.

⇒ Tips

- ⇒ Changez le bouchon et utilisez un bouchon pression.
- ⇒ Changez le bouchon et utilisez un bouchon à vis.
- ⇒ S'il s'agit d'une solution orale, offrez un dispositif de distribution.
- ⇒ Faites essayer au patient différents types de flacons distributeurs.
- ⇒ Utilisez des bouteilles plus grosses (contenants ou flacons plus gros).
- ⇒ Fournissez les médicaments en plaquettes alvéolaires ou plaquettes aide-mémoire, si offertes.

Guide *PharmaConsulte NB* de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Entreposage des médicaments :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous désirez plus de renseignements à propos de l'entreposage de vos médicaments.

- *Où entreposez-vous vos médicaments présentement?*

➔ Conseils

- ➔ Ne pas les garder au réfrigérateur à moins d'un avis contraire.
- ➔ Ne pas les garder dans un endroit ensoleillé.
- ➔ Ne pas les conserver dans la salle de bain.
- ➔ Conservez les médicaments dans un endroit frais et sec. Suggérez de les garder dans un tiroir de la chambre à coucher, la tablette d'un garde-robe ou dans une armoire de cuisine éloignée de l'évier et du lave-vaisselle.
- ➔ Certains médicaments doivent être gardés à portée de main, ou sur vous (par ex. la nitroglycérine).
- ➔ Gardez les médicaments hors de la portée des enfants (par ex. dans une armoire, une boîte à outils ou un tiroir pouvant être barrés).
- ➔ Gardez les médicaments au même endroit si vous le pouvez et laissez-les dans leur contenant d'origine.
- ➔ Si vous transférez un médicament dans un autre contenant, il faut s'assurer de ne pas mélanger plusieurs produits dans un même contenant.
- ➔ Si un contenant plus petit est requis pour le transport, offrez un deuxième contenant plus petit.
- ➔ Offrez une deuxième étiquette pour le deuxième contenant.

Utilisation de produits comme les aérosols doseurs, les gouttes ophtalmiques, les crèmes et les timbres cutanés :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous avez de la difficulté à prendre ou à utiliser votre médicament.

- *Pouvez-vous me décrire (ou me montrer) en quoi consiste votre problème?*

➔ Conseils

- ➔ Suggérez à la personne soignante (parent ou ami) de préparer et d'administrer le médicament.
- ➔ Demandez à la personne âgée de vous faire une démonstration de la technique et faites des suggestions pour améliorer l'administration du médicament.
- ➔ Suggérez d'utiliser un dispositif actionneur.
- ➔ Suggérez d'utiliser une chambre de vaporisation. (Par ex. Aérochambre®).
- ➔ Retirez les sceaux des bouteilles.

Guide *PharmaConsulte NB* de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Difficulté à se souvenir de la façon de prendre le médicament et quand le prendre :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous avez de la difficulté à vous souvenir de la manière et du moment de prendre vos médicaments selon la prescription de votre médecin.

- *Pouvez-vous m'en dire un peu plus?*

Ignorance de ce qu'il faut faire s'il manque une dose :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous ne savez pas vraiment quoi faire si vous manquez une dose.

- *Avez-vous une raison particulière qui vous fait manquer une dose du médicament ou un moment particulier où vous en manquez une?*
- *À quels moments de la journée prenez-vous votre médicament (avant les repas, après les repas, avec de la nourriture)?*
- *Comment prenez-vous ce médicament habituellement?*
- *Combien de pilules avez-vous oubliées hier?*
- *Combien de pilules avez-vous oubliées au cours de la dernière semaine?*
- *Depuis combien de temps prenez-vous ce médicament?*
- *Vous convient-il de prendre ce médicament à long terme?*

➔ Conseils

- ➔ Utilisez le guide de l'entrevue avec le patient *PharmaConsulte NB* pour examiner ce que prend le patient.
- ➔ Demandez au patient ce qu'il sait ou ce dont il se souvient pour chacun des médicaments.
- ➔ Déterminez si le patient prend ses médicaments correctement (voir Difficulté à se souvenir de prendre le médicament).
- ➔ Déterminez les médicaments qui sont pris en même temps :
 - vérifiez la présence d'interactions médicamenteuses locales dans la voie gastro-intestinale (les antiacides, la supplémentation en calcium et le fer sont particulièrement sensibles).
 - vérifiez la présence d'interactions médicamenteuses systémiques cliniquement importantes.
- ➔ Si le patient signale des difficultés à gérer les médicaments (plus particulièrement à se rappeler ce qu'il faut prendre et le moment où le prendre), suggérez l'utilisation d'un système pour mémoriser les doses (par ex. DoseIt®).
- ➔ Donnez-lui plus d'informations (p. ex., dépliants pour les patients, vidéos).

➔ Conseils

- ➔ L'oubli d'une dose a une portée différente selon le médicament en cause. Vos recommandations dépendront du médicament dont il s'agit.
- ➔ S'il s'agit d'un problème d'observance, renforcez les directives et les raisons de l'utilisation.
- ➔ S'il s'agit d'un manque de mémoire, suggérez de demander l'aide d'un ami ou d'un parent.
- ➔ Suggérez d'utiliser des aides à l'observance (par ex. DoseIt®, calendrier).
- ➔ Voir le tableau à la page suivante.

Guide *PharmaConsulte NB* de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Difficulté à se souvenir de prendre le médicament :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous avez de la difficulté à vous souvenir de prendre vos médicaments.

- *Pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet? Combien de fois par semaine vous arrive-t-il de manquer des doses?*
- *Vous est-il parfois difficile de trouver le temps de prendre votre médicament?*
- *À quels moments de la journée prenez-vous vos médicaments?*

En questionnant le patient, vous devriez essayer de déterminer pourquoi il ne prend pas ses médicaments tel que prescrit. Le tableau suivant résume les différentes causes de non-observance et les solutions possibles. En plus de suggérer des stratégies, il faudra peut-être effectuer un suivi téléphonique pour déterminer ou confirmer le résultat de l'intervention.

Raisons	Stratégie recommandée
Instructions mal interprétées	Donnez des instructions plus claires ou demandez qu'une personne soignante assiste à l'entretien.
Manque de mémoire	<ul style="list-style-type: none"> • Donnez des instructions écrites. • Suggérez l'utilisation d'un système pour mémoriser les doses (p. ex., Dosett®, plaquettes). • Adaptez le schéma posologique à la routine quotidienne (par ex. aux repas). • Demandez une supervision par des personnes soignantes. • Demandez au patient de répéter les instructions. • Suggérez l'utilisation d'un dispositif de rappel. • Conservez les médicaments dans un endroit désigné.
Posologie complexe	Suggérez l'utilisation d'un système de mémorisation des doses.
Doses quotidiennes fréquentes	Étudiez la possibilité de réduire la fréquence des doses.
Perte d'intérêt ou de motivation	<ul style="list-style-type: none"> • Essayez de connaître les croyances du patient en matière de santé. • Faites participer le patient au processus de décision. • Assurez-vous que les personnes soignantes manifestent de l'empathie.
Effets indésirables	<ul style="list-style-type: none"> • Rassurez s'il y a lieu. • Réduisez la dose ou changez le schéma posologique; il peut être nécessaire d'appeler le médecin.
Crainte de subir des effets indésirables	<ul style="list-style-type: none"> • Rassurez. • Donnez de l'information verbalement et par écrit. • Faites un suivi téléphonique.
Coût (p. ex., pour les médicaments non inscrits sur le formulaire provincial)	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminez s'il s'agit d'une impression ou si le problème de coût est réel. • Examinez les solutions de rechange moins coûteuses.
Sous-estime l'importance de la fidélité au traitement	Faites valoir l'importance d'être fidèle au traitement spécialement lorsqu'il n'y a pas de symptômes (par ex. hypertension, hypercholestérolémie).
Manque de connaissances	<ul style="list-style-type: none"> • Donnez de l'information verbalement et par écrit. • Assurez-vous que l'étiquette n'est pas périmée.

Guide *PharmaConsulte NB* de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Consommation de bière, de vin ou d'alcool avec les médicaments :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous buvez de la bière, du vin ou des boissons alcoolisées avec vos médicaments.

Pour plusieurs médicaments, le fait de boire occasionnellement un verre d'alcool ne cause pas de problème. Toutefois, pour certains médicaments un problème existe.

- *•Que buvez-vous?*
- *•Combien de fois par jour en buvez-vous?*
- *•Quelle quantité buvez-vous à un moment donné?*

Problème de déglutition :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous avez de la difficulté à avaler vos médicaments.

- *S'agit-il d'un comprimé (ou d'une capsule) en particulier?*
- *Avez-vous l'impression que le comprimé est trop gros?*
- *Avez-vous l'impression que la capsule « reste collée » dans votre gorge?*

➔ Conseils

Conseillez le patient.

- ➔ L'alcool peut avoir des effets néfastes sur vos problèmes de santé et sur certains médicaments (comme exemple, utilisez le texte d'une interaction médicamenteuse).
- ➔ L'alcool peut interagir avec les médicaments que vous prenez.
- ➔ Les étourdissements et la somnolence causés par plusieurs médicaments utilisés pour contrôler l'anxiété, les problèmes de sommeil, la douleur, la tension artérielle et les problèmes cardiaques peuvent être empirés par l'alcool.
- ➔ L'alcool peut irriter l'estomac ou causer des problèmes gastriques encore plus graves.
- ➔ Si vous êtes diabétique et prenez de l'alcool, vous pouvez perdre le contrôle de votre glycémie (niveaux trop bas ou trop élevés).
- ➔ L'alcool pris avec certains comprimés contre le diabète peut entraîner des réactions fâcheuses (bouffées de chaleur et maux de tête).

➔ Tips

- ➔ Suggérez de boire de l'eau avant de prendre le comprimé ou la capsule.
- ➔ Recommandez un dispositif pour diviser les comprimés. (REMARQUE : certains comprimés ne sont pas sécables.)
- ➔ Recommandez d'écraser le comprimé. (REMARQUE : certains comprimés ne peuvent pas être écrasés.)
- ➔ Recommandez d'utiliser la forme liquide si elle existe. (Plusieurs médicaments peuvent être mis en solution.)
- ➔ Offrez de changer pour une dose unitaire plus petite (par ex. deux comprimés de 250 mg plutôt qu'un de 500 mg) si le produit existe et s'il est plus petit. Communiquez avec le médecin s'il y a lieu.
- ➔ Suggérez de placer le comprimé dans un morceau de pain ou dans un autre aliment. (REMARQUE : certains médicaments doivent être pris à jeun.)

Guide *PharmaConsulte NB* de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Modification occasionnelle des doses du médicament :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous changez la dose de votre médicament ou arrêtez de le prendre lorsque vous vous sentez mieux.

- *Avez-vous parlé de cela à votre médecin?*
- *Savez-vous pour combien de temps le médecin veut que vous preniez ce médicament?*
- *Pourquoi faites-vous cela?*
- *Avez-vous des problèmes avec ce médicament?*

Conservation des vieux médicaments :

D'après l'information que vous m'avez fournie, je constate que vous gardez vos vieux médicaments au cas où vous en auriez besoin.

➔ Conseils

- ➔ Il est important que vous demandiez à votre médecin quelle sera la durée de votre traitement avec le médicament qu'il vous a prescrit.
- ➔ Vous ne devriez pas modifier la quantité ou cesser de prendre votre médicament sans en parler d'abord avec votre médecin.
- ➔ L'arrêt soudain de certains médicaments peut se traduire par une réaction de sevrage.

➔ Conseils

- ➔ Déterminez ce que le médecin traitant a recommandé de faire (par ex. si les médicaments doivent être conservés pour un usage ultérieur).
- ➔ Les nouveaux symptômes, même s'ils semblent similaires aux anciens symptômes, doivent être réévalués par un médecin et traités avec des médicaments récents.
- ➔ L'utilisation d'anciens médicaments peut-être dangereuse si vous n'êtes pas sûr des raisons pour lesquelles ils étaient utilisés.
- ➔ Certains médicaments (par ex. la nitroglycérine, les peroxydes) perdent de l'efficacité après un entreposage prolongé.
- ➔ Certains médicaments se détériorent et peuvent être nocifs s'ils sont pris après un entreposage prolongé (par ex., aspirine, tétracycline).
- ➔ Certains médicaments (par ex. les gouttes ophtalmiques) peuvent être contaminés avec le temps et il peut être nocif de les prendre après leur date de péremption.
- ➔ L'entreposage de médicaments qui ne sont pas couramment utilisés est inutilement dangereux pour les jeunes enfants et les animaux de compagnie.
- ➔ Apportez les médicaments non utilisés à votre pharmacien pour qu'ils puissent être détruits de façon à ne pas porter atteinte à l'environnement.
- ➔ Jeter les médicaments dans les toilettes ou dans l'évier peut être nocif pour l'environnement.
- ➔ Ne jetez pas de médicaments aux poubelles où les enfants et les animaux peuvent les trouver.

Guide *PharmaConsulte* NB de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Traiter des perceptions du patient

Impression que le médicament le rend malade :

- *Quels problèmes avez-vous?*
- *Depuis combien de temps avez-vous ces problèmes?*
- *Il sera important de découvrir quand les symptômes ont commencé par rapport au moment où il a commencé à prendre le médicament. À quel point ces problèmes vous incommode-t-ils?*
- *Parfois des effets indésirables surviennent en même temps que les effets recherchés. Est-ce que le médecin vous en a parlé?*

Impression que les médicaments agissent les uns contre les autres :

- *Avez-vous des craintes particulières (par ex. les médicaments qui inquiètent le plus, peur d'une toxicité accrue ou d'une diminution de l'effet)?*
- *Croyez-vous que l'association des médicaments empire votre état?*
- *Il sera important de découvrir quand les symptômes ont commencé par rapport au moment où l'association des médicaments a commencé.*

➔ Conseils

- ➔ Ne mentionnez que les effets secondaires les plus communs et ceux qui sont rares, mais graves (p. ex., *très rarement, [occasionnellement, peu fréquemment] les gens ont une réaction à ce médicament. Bien qu'il soit peu probable que ces effets se manifestent chez vous, il est important que vous en soyez mis au courant. Si vous avez des démangeaisons, notez des symptômes grippaux [mal de gorge, fièvre] qui persistent, des douleurs gastriques, un jaunissement de la peau ou plus de bleus que d'habitude, dites-le immédiatement à votre médecin ou à votre pharmacien.*)
- ➔ Ajoutez des instructions sur ce qu'il faut faire pour minimiser ou éviter les effets secondaires (par ex. prendre avec de la nourriture, au coucher).
- ➔ Selon la gravité des effets secondaires ou les besoins du patient, vous voudrez peut-être communiquer avec son médecin pour parler de solutions de rechange (par ex. réduire la dose quotidienne, diviser les doses tout en maintenant la même dose quotidienne, changer de médicament).

➔ Conseils

- ➔ Réviser les interactions médicamenteuses et les effets secondaires des médicaments.
- ➔ Ne vérifiez que les interactions cliniquement significatives.
- ➔ Vérifiez la présence d'interactions médicament/médicament, médicament/aliments et médicament/maladie.
- ➔ Si vous ne suspectez pas d'interaction significative, rassurez le patient.
- ➔ Suggérez au patient d'en parler avec son médecin.

Guide *PharmaConsulte NB* de réponse aux problèmes liés aux médicaments

Traiter des perceptions du patient (suite)

Impression de prendre trop de médicaments :

- *Pourquoi avez-vous l'impression de prendre trop de médicaments?*

⇒ Conseils

- ⇒ Suggérez une revue complète de la médication, y compris les médicaments d'ordonnance, les médicaments en vente libre, les vitamines et les médicaments à base d'herbes médicinales.
- ⇒ Suggérez de prendre un rendez-vous avec vous pour une analyse plus approfondie. (Certaines pharmacies exigent des honoraires pour ce service.)
- ⇒ Dirigez le patient vers son médecin si vous êtes incapable de résoudre le problème.

Impression que le médicament n'agit pas :

- *Savez-vous pourquoi vous prenez ce médicament?*
- *Pourquoi pensez-vous que le médicament n'agit pas?*
- *Quel problème n'est pas traité avec ce médicament?*
- *Qu'attendez-vous que le médicament fasse pour régler votre problème?*

⇒ Conseils

- ⇒ Révisez comment le patient prend ses médicaments.
- ⇒ Déterminez si le patient prend ses médicaments.
- ⇒ Est-ce que le médicament est destiné à répondre aux attentes du patient?
- ⇒ Dirigez le patient vers son médecin si vous êtes incapable de résoudre le problème.



Section 5:

Communication avec le médecin

Communication de suivi avec le médecin de famille

Vous trouverez ci-dessous un exemple de la *Lettre au médecin PharmaConsulte NB* pour l'étude de cas.



Imprimer

LETTRE AU MÉDECIN

Date	le 5 février, 2010
Docteur	Wills
Objet : <small>(Nom et adresse du patient)</small>	Florence Smith 73 chemin Apple

J'ai eu l'occasion de procéder, avec notre patiente, le (date), à l'examen des traitements médicamenteux PharmaConsulte NB.

Date	05/02/2010
------	------------

Veillez trouver ci-joint une copie de sa fiche personnelle de médicaments, qui dresse la liste des médicaments d'ordonnance, des médicaments en vente libre et des produits naturels que cette personne prend en ce moment.

L'examen a également révélé que notre patiente :

- ne manifeste aucun problème d'observance;
- a des problèmes de gestion des médicaments ne nécessitant que l'intervention du pharmacien ou du patient, comme indiqué dans sa fiche personnelle de médicaments ci-jointe.
- a des problèmes de gestion des médicaments pour lesquels des propositions de solution sont portées à votre attention dans la fiche personnelle de médicaments ci-jointe et qui sont résumées ci-dessous.

Suggérez simplifier le régime de metformine à 1000 mg deux fois par jour (petit-déjeuner et souper) plutôt que de prendre 500 mg quatre fois par jour pour améliorer l'adhérence et aussi, le control de l'hyperglycémie.

C'est avec plaisir que je discuterai avec vous de toute question ou préoccupation que vous pourriez avoir à ce sujet.

Veillez agréer, Docteur, l'expression de mes sentiments dévoués.

Nom du pharmacien	Susan Johns, B. Pharm <i>Susan Johns</i>
-------------------	--

Coordonnées :	Ma Pharmacie 23 rue Maine, Fredericton NB E3B 1C2
---------------	--



Section 6:

Demandes de paiement et documentation requise

**Admissibilité :**

- Les bénéficiaires du PMONB régime A (les aînés) qui prennent au moins trois (3) médicaments sur ordonnance pour maladie chronique.
- Seulement un examen des traitements médicamenteux sera remboursé pour un bénéficiaire du régime A par année financière (du 1^{er} avril au 31 mars).

Demandes de paiement :

Les demandes de paiement doivent être soumises en utilisant l'information suivante :

- Le numéro d'identification du bénéficiaire du PMONB régime A
- NIP 00121212
- 8000 ajouté en avant du numéro d'immatriculation du pharmacien dans le champ Prescripteur (à moins qu'une demande vient d'un autre prescripteur)
- Zéro dans le champ Coût du médicament
- 52,50 \$ dans le champ Frais d'exécution

Documentation requise :

- Le patient doit partir avec une liste de médicaments complète, à jour et précise comprenant le nom et la signature du pharmacien et du patient, ainsi que les coordonnées de la pharmacie.
- Une copie du document signé doit être retenue par la pharmacie pendant une période de trois (3) ans.
- Il est recommandé d'obtenir le consentement du patient en cas où les renseignements personnels sur la santé reliés à l'examen des traitements médicamenteux seront partagés avec un autre professionnel de la santé.



Section 7

Stratégies opérationnelles et de communication pour la mise en œuvre

Introduction

Cette section a été conçue pour vous aider à élaborer et à adopter des stratégies opérationnelles et de communication qui faciliteront la mise en place du programme *PharmaConsulte NB*. Nos recommandations s'inspirent des leçons tirées du programme MedsCheck de l'Ontario¹ et de l'expérience des animateurs du programme. Nous avons réparties les recommandations entre des stratégies opérationnelles visant à favoriser une mise en œuvre efficace et optimale du programme, et des stratégies de communication et d'entrevue qui vous permettront de tirer le maximum du temps consacré au patient.

Sélectionner la méthode la mieux adaptée à la mise en œuvre du programme

La méthode de mise en œuvre choisie peut légèrement différer en fonction de l'équipe et du site. La stratégie sera influencée par de multiples variables, comme le nombre d'employés, l'emplacement de la pharmacie, les heures d'ouverture, les caractéristiques démographiques des patients, les capacités logicielles de la pharmacie, le degré de confiance des membres du personnel, etc.

La mise en œuvre du programme sera plus facile et plus efficace s'il existe une bonne communication entre les membres du personnel et si vous sollicitez régulièrement leurs commentaires.

Mobiliser l'équipe

Il est essentiel que l'ensemble du personnel comprenne l'importance de ce programme :

- pour le patient;
- pour le système de santé, car ce programme comble une lacune dans les soins;
- pour l'équipe de la pharmacie.

Stratégies opérationnelles

Conseils pour la prise de rendez-vous

L'équipe doit définir les modalités de la prise de rendez-vous et la période des rendez-vous (voir section 2). Les points suivants seront discutés à l'avance et feront l'objet d'une stratégie :

- ⇒ **Qui** aura pour tâche de proposer et de prendre des rendez-vous?
- ⇒ **Comment** les rendez-vous seront-ils pris (registre papier ou ordinateur)?
- ⇒ **Quand** les rendez-vous auront-ils lieu?

Facteurs à prendre en compte :

- Prévoir des périodes de consultation lorsque le volume de prescriptions est plus faible, comme le mercredi après-midi, quand la plupart des cabinets médicaux sont fermés.
- Planifier les consultations lorsque les horaires des pharmaciens se chevauchent. Votre équipe pourrait décider de prendre les rendez-vous pendant les heures de chevauchement des horaires des pharmaciens. Les horaires de consultation doivent être connus de tout le personnel et planifiés à l'avance pour donner un plus grand choix au patient.
- Il est également possible de réserver un pharmacien supplémentaire lorsque vous prévoyez rencontrer des patients. Cette décision doit être prise en tenant compte de la situation particulière de votre pharmacie.
- Accorder des consultations sans rendez-vous à certains patients admissibles. Il peut arriver qu'un patient admissible se présente à la pharmacie et soit disponible pour une consultation immédiate. Le pharmacien et le personnel évalueront si le volume de travail permet l'ajout d'une consultation. Dans certains cas, il est préférable de libérer du temps pour un patient qui ne vient que rarement à la pharmacie (p. ex., ses proches s'en chargent pour lui ou il a le plus souvent recours à votre service de livraison) et pourrait ne pas être en mesure de se présenter ultérieurement à un rendez-vous. Dans ce type de situation, il est important d'expliquer au patient que la consultation peut avoir lieu et que tout sera mis en œuvre pour que le pharmacien ne soit pas dérangé, sauf en cas d'absolue nécessité.

Trouver le temps pour les examens des traitements médicamenteux *Pharma-Consulte NB*

Il peut être ardu d'intégrer des consultations privées au travail quotidien. Les idées et l'expertise du personnel de la pharmacie en matière de gestion efficace des activités devraient vous aider à réserver du temps pour donner des conseils et des consultations. Voici quelques suggestions pour « trouver le temps » :

- **Évaluer le flux de travail pour rationaliser la dispensation de médicaments**
 - Les différentes tâches sont-elles attribuées aux personnes les mieux placées pour les réaliser (voir encadré ci-dessous)?
 - Tirez-vous le maximum des membres de votre personnel? Par exemple, des techniciens formés peuvent apprendre aux patients à utiliser un glucomètre ou un tensiomètre. Ainsi, les pharmaciens n'auront pas à y consacrer du temps.

Si votre ou vos pharmaciens se chargent encore eux-mêmes d'entrer les ordonnances sur ordinateur, vous devriez procéder à une évaluation approfondie du processus. À une époque où il est essentiel de tirer le maximum de la formation du personnel, les techniciens en pharmacie devraient être chargés des tâches techniques tandis que, dans la mesure du possible, les pharmaciens ne devraient se consacrer qu'aux tâches liées aux soins aux patients.

- **Des séances de réflexion en équipe** permettent souvent de trouver des solutions pratiques et judicieuses à des problèmes propres à une situation. Par exemple, l'équipe pourrait évaluer le flux de travail de la réception de l'ordonnance à la remise des médicaments au patient (le processus est-il aussi efficace que possible?).
- **Apprendre aux techniciens en pharmacie et les autoriser** à bien servir les patients, et à ne déranger les pharmaciens que s'ils le jugent nécessaire. Cette stratégie permet de mieux servir les patients tout en utilisant au mieux le temps disponible.
- **Adopter de nouvelles méthodes pour le renouvellement des ordonnances**, comme le renouvellement en ligne ou par téléphone, ou encourager les patients à appeler quelques jours avant l'échéance du renouvellement (voir ci-dessous).

« Changement » est un terme que nombre d'entre nous détestent. Les animateurs de ce programme ont adopté pour leur pharmacie un système de renouvellement automatisé par téléphone. Au départ, de nombreux patients n'ont pas aimé ce changement. Pendant une courte période, le personnel a dû se consacrer à leur expliquer les avantages du nouveau système. Très rapidement, il est devenu évident que les patients acceptaient le nouveau système et le voyaient comme un moyen efficace de renouveler leurs ordonnances. Le personnel a gagné un temps précieux en n'ayant plus à répondre au téléphone juste pour noter les numéros de prescriptions à renouveler.

Aménager un espace ou un bureau de consultation privée

Il est essentiel que les patients sentent que, durant les 20 à 30 minutes que dure l'entrevue, le pharmacien ou la pharmacienne ne se consacre qu'à eux. Pour cela, il faut que le lieu de la rencontre soit aussi privé et exempt de distractions que possible. Voici quelques conseils à cet égard :

- Créer et aménager un espace ou un bureau de consultation privée où auront lieu les entrevues.

« Privé » veut dire à l'abri des regards, mais aussi des oreilles indiscrettes des autres patients ou membres du personnel.

- L'espace de consultation privée doit être propre, ordonné et d'allure professionnelle.
- Envisager d'y exposer des diplômes, des certificats, des accréditations, des attestations de stages pratiques, des récompenses, des livres de référence, etc.
- Pour le confort du patient, placer des sièges avec des accoudoirs. Les patients plus âgés ou qui ont besoin d'aide pourront ainsi s'asseoir et se lever plus facilement.
- Prévoir une chaise supplémentaire pouvant être installée rapidement si le patient demande à un soignant ou à un membre de sa famille de l'accompagner.

« Privé » sous-entend également « ne pas déranger ». Les membres de l'équipe de la pharmacie doivent comprendre qu'ils ne peuvent vous déranger qu'en cas d'urgence. Il est préférable de préciser clairement les cas dans lesquels ils pourront ou non interrompre l'entretien.

Se préparer

Il peut arriver que vous passiez la plus grande partie du temps que vous devriez consacrer à votre patient à régler des questions d'organisation de l'entrevue. Voici quelques conseils qui vous permettront de vous préparer de manière efficace pour éviter cette situation.

- Créer, dans le bureau de consultation, un dossier *PharmaConsulte NB* ou une zone de ressources qui facilitera la recherche de références et l'étude du dossier avant l'entrevue.
- Préparer des dossiers de patient *PharmaConsulte NB* contenant les documents vierges que les patients doivent remplir avant l'entrevue :
 1. **l'examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB* ;**
 2. **L'outil de dépistage du patient « *Est-ce que je tire le maximum de mes médicaments?* »**

Il sera ainsi plus facile de distribuer les formulaires aux patients admissibles et à ceux qui ont pris rendez-vous. La carte professionnelle du pharmacien et le formulaire de **rappel pour l'examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB*** pourront également y être insérés.

- Demander à un membre du personnel de la pharmacie de préparer la liste des médicaments du patient (fournie par l'ordinateur de la pharmacie) et d'y joindre tous les documents remplis par le patient avant l'entrevue. Les documents doivent être placés dans le dossier du patient. Il sera ainsi plus facile de les sortir et de les examiner avant la rencontre.
- Préparer des dossiers de documentation *PharmaConsulte NB* pour faciliter le flux de travail et pour organiser les données utilisées au cours de l'entrevue.

Fiche de travail pour l'entrevue *PharmaConsulte NB* Plan d'action pour le patient *PharmaConsulte NB*

Grâce à cette organisation, l'entrevue pourra se faire sans accroc et de manière efficace, et vous consacrerez du temps au patient plutôt qu'à chercher des documents.

Remarque : Ces dossiers peuvent être préparés par le personnel non pharmacien ou par des étudiants pendant les périodes plus calmes.

Respecter l'horaire

- Dès le commencement de l'entrevue, rappeler au patient le temps qui lui est dévolu.

Vous pourriez utiliser l'énoncé suivant :

« Nous aurons terminé au plus tard à ___ h. »

De cette manière, vous donnez implicitement au patient une part de la responsabilité quant à l'usage qui est fait du temps alloué.

- Installer dans la pièce une horloge bien en vue. Elle permettra de mieux gérer le temps pendant l'entrevue. Pour terminer à temps et tirer le maximum de l'entrevue, vous pouvez dire au patient : « Comme vous le voyez, il ne nous reste que quelques minutes. Il serait important de régler ce problème... »

Préparer et organiser à l'avance les accessoires et documents éducatifs sur les médicaments

- Pendant la consultation, il se peut que vous découvriez que des accessoires pourraient être utiles au patient. Si vous avez préalablement organisé ces accessoires de manière à pouvoir les retrouver facilement, vous ne devrez pas y consacrer du temps pendant la rencontre avec le patient. Il peut s'agir de :
 - piluliers hebdomadaires, flacons à bouchon-pression, aérosol-doseur avec dispositif d'espacement, dispositifs pour couper les comprimés ou pour les écraser, aides pour les gouttes ophtalmiques, inhalateurs placebo, etc.
- Pendant la consultation, vous pouvez cerner la documentation pouvant être utile au patient.
- Si vous ajoutez les sites web que vous utilisez souvent aux « Favoris » de votre navigateur, vous pourrez les retrouver facilement pour imprimer des documents ou donner leur adresse aux patients.
- La documentation papier doit être organisée à l'avance afin d'être facile à retrouver. Vous pouvez apposer sur ces documents un tampon indiquant votre nom et celui de votre pharmacie avant de les remettre au patient. Ce dernier se souviendra ainsi de votre nom et de la consultation lorsqu'il lira la documentation une fois rentré chez lui.
- Si vous vous munissez d'un surligneur, vous pourrez aisément mettre en évidence les principaux points dont le patient doit se souvenir et qu'il doit examiner.

Faire connaître votre nom et vos compétences

En général, les patients connaissent le nom de leur généraliste, du personnel infirmier, de leur dentiste, de leur optométriste, etc. En revanche, ils ignorent souvent le nom de leur pharmacien. La mise en œuvre du programme *PharmaConsulte NB* donne aux pharmaciens une excellente occasion d'établir des relations avec leurs patients et les autres fournisseurs de santé.

- Au début du rendez-vous, le pharmacien ou la pharmacienne se présentera en indiquant son nom.
- Ses diplômes, certificats, accréditations, attestations de stages pratiques et récompenses reçues pourront être affichés. Cette pratique favorise la mémorisation de son nom et de ses compétences.
- Son nom et sa signature devront être lisibles sur tous les documents du patient.
- Un tampon encreur personnalisé indiquant son nom et ses titres de compétence pourra être apposé sur tous les documents remis au patient.
- Dans toutes les communications écrites avec le médecin, le pharmacien ajoutera son nom à celui de la pharmacie. La plupart des professionnels de la santé signent en indiquant leur nom et leurs titres de compétences lorsqu'ils communiquent entre eux. Certaines communications provenant de pharmaciens ne portent que la mention « Pharmacie ABC ». En indiquant leur nom, les pharmaciens s'identifient en tant que professionnels de la santé. Cette mesure souligne le rôle du pharmacien dans les soins interdisciplinaires et promeut les principes du partage d'information.

Prendre les choses en main

Il est indéniable que pour réussir, la mise en œuvre du programme *PharmaConsulte NB* doit être appuyée par tout le personnel de la pharmacie et que ce dernier doit être convaincu des avantages du programme pour les patients.

Pour parvenir à une mise en œuvre efficace et optimale, il faudra recourir à certaines stratégies. Nombre de ces stratégies vous obligeront à faire table rase des anciennes méthodes. Les obstacles au changement seront plus facilement surmontés s'il existe une culture de résolution des problèmes et une bonne communication entre les membres du personnel.



Vous trouverez ci-dessous une liste de vérification des activités permettant de suivre les progrès accomplis dans la préparation de la mise en œuvre du programme *PharmaConsulte NB*.

- Vous avez mobilisé le personnel de la pharmacie en organisant des réunions au cours desquelles :
 - les buts et objectifs du programme *PharmaConsulte NB* ont clairement été définis;
 - la logistique du programme *PharmaConsulte NB* a été décrite dans le détail et les questions soulevées par l'équipe ont été traitées;
 - vous avez sollicité l'avis du personnel de la pharmacie concernant les processus à suivre pour une mise en œuvre efficace et optimale du programme;
 - vous avez discuté des stratégies de communication pour amener les patients admissibles à participer;
 - le personnel de la pharmacie a pu exprimer ses préoccupations, auxquelles vous avez répondu.
- Les personnes ayant des responsabilités dans le cadre du programme ont reçu une formation suffisante pour exécuter leurs tâches avec confiance et efficacité.
- Un espace de consultation privée a été aménagé de manière appropriée.
- La documentation destinée au patient, les outils d'aide à la décision clinique et les documents de référence sont disponibles ou accessibles dans l'espace de consultation avec le patient.
- Des stratégies d'utilisation des logiciels et outils informatiques ont été mises en place afin que le processus soit le plus aisé et le plus efficace possible.
- Le personnel de la pharmacie connaît les cas dans lesquels il peut interrompre la rencontre entre le pharmacien et le patient.
- Les horaires du personnel de la pharmacie ont été revus et modifiés au besoin pour faciliter la mise en œuvre du programme.
- Un plan a été adopté pour évaluer régulièrement le fonctionnement du programme et le personnel est habilité à formuler des recommandations pour son amélioration.

La communication, incontournable à tous les échelons

Bien que cette section concerne surtout les techniques de communication en entrevue, nombre de ses principes s'appliquent à la communication avec vos pairs, votre personnel et vos fournisseurs. À garder à l'esprit en lisant cette section!

Avant de commencer, il peut être intéressant d'évaluer la manière dont vous utilisez actuellement vos aptitudes à la communication. Vous trouverez un excellent exercice d'autoévaluation en ligne (en anglais) à http://spot.pcc.edu/~rjacobs/career/effective_communication_skills.htm.

Écoutez au moins autant que vous parlez

« Nous avons deux Oreilles mais une seule bouche, parce que notre Créateur sait qu'il est deux fois plus difficile d'écouter que de parler² »

Nous, les professionnels de la santé, avons acquis dans nos domaines respectifs une masse de connaissances que nous nous sentons souvent obligés de transmettre à nos patients à coup de chapitres entiers. Si notre nature humaine nous pousse à partager nos connaissances, nous devons néanmoins établir des priorités et éviter de submerger le patient.

La meilleure manière d'établir des priorités de ce que nous voulons transmettre au patient est encore de l'écouter lorsqu'il parle de ses préoccupations et de ses besoins. Pour cela, nous pouvons lui poser des questions ouvertes formulées de manière à l'aider à s'exprimer et à s'en tenir au sujet. Par exemple, vous pouvez demander « Comment prenez-vous ce médicament, M^{me} Jonas? » plutôt que « Prenez-vous ce médicament trois fois par jour comme l'indique l'étiquette? ».

Vos capacités d'écoute montrent à votre interlocuteur que vous accordez de l'importance à ce qu'il dit et que vous vous préoccupez réellement de son bien-être. Voici quelques conseils pour améliorer vos aptitudes à l'écoute :

- Aborder l'entrevue avec enthousiasme et prendre consciemment la décision d'écouter. Réduire au minimum les distractions.
- En écoutant le patient, se pencher vers lui, réagir à ce qu'il dit d'un geste ou d'un hochement de tête et maintenir le contact visuel.
- Ne pas interrompre le patient. Lorsqu'il a fini de parler, marquer une courte pause (une ou deux secondes) pour s'assurer qu'il est allé au bout de sa pensée, puis répondre.
- Prendre acte des sentiments exprimés par le patient en utilisant des expressions marquant l'empathie comme « ça m'attriste d'entendre tout ce que vous avez subi » ou « vous avez eu raison d'appeler le médecin quand vous vous êtes senti mal ». Les patients apprécient l'intérêt qu'on leur porte et aiment se sentir compris. Éviter tout langage corporel qui pourrait avoir pour conséquence que le patient se sente jugé.

² <http://www.casaa-resources.net/resources/sourcebook/acquiring-leadership-skills/listening-skills.html>

- S'il faut prendre des notes, le faire sans que le patient puisse penser qu'on ne l'écoute plus. Relever les yeux vers lui fréquemment et immédiatement après avoir fini d'écrire.
- Paraphraser les points importants du discours du patient et lui demander de les clarifier. Par exemple, « Vous dites que vous vous sentez bizarre lorsque vous prenez ce médicament. Pouvez-vous me dire exactement après combien de temps cela se produit et comment vous vous sentez? ».
- Porter attention aux messages que le patient n'exprime pas en paroles. L'approfondissement et la clarification sont importants. Porter une attention particulière au ton du patient et essayer de comprendre ce qu'il cherche réellement à exprimer.

Donner des conseils clairs et motivants pour le patient

Lorsque c'est à notre tour de parler, il est essentiel que le patient comprenne notre message et ait envie de suivre nos recommandations. Pour savoir s'il le fera, porter attention à son langage corporel et aux expressions de son visage. Si le moindre signe laisse penser qu'il ne comprend pas ou n'écoute pas, lui poser une question pour voir s'il a saisi le concept, par exemple : « Si vous deviez prendre ce médicament l'estomac vide, quand le prendriez-vous? ». Pour savoir si le patient considère l'information ou la recommandation utile, lui poser par exemple la question suivante : « Que pensez-vous de cette idée? » (plutôt que « Pensez-vous que ce soit une bonne idée? »).

Voici quelques conseils pour vous aider à vous faire mieux comprendre et à motiver les clients auxquels vous donnez des conseils :

- Parler lentement. Pour la plupart, nous connaissons si bien les renseignements que nous donnons aux patients que nous sommes tentés d'aller trop vite. Cette tendance est aggravée par le peu de temps dont nous disposons pour le faire. Il faut s'écouter et, au besoin, ralentir.
- Établir des priorités parmi les renseignements à donner. Nous en savons tous beaucoup sur le sujet évoqué. Cependant, il est nécessaire de ne transmettre que ce qui concerne les besoins actuels du patient, d'autant que nous ne disposons que de peu de temps pendant l'entrevue. En toute logique, plus nous donnerons des renseignements au patient, plus il risque d'être submergé. Par ailleurs, les renseignements inutiles risquent d'amener d'autres questions de la part du client, sans rapport avec les buts et objectifs de l'entrevue.
- Parler et donner des explications de manière à ce que le patient comprenne. En tant que professionnels de la santé, nous sommes habitués à discuter de questions de santé dans un vocabulaire auquel le grand public n'est pas accoutumé. Même si nous croyons vulgariser, il se peut que ce ne soit pas suffisant. Ici encore, il faut observer le langage corporel et les expressions faciales du patient pour savoir s'il comprend. Voici quelques recommandations simples pour conserver un niveau de langue accessible au patient :
 - Ne jamais utiliser le jargon médical et éviter les acronymes.
 - Utiliser un langage qu'un élève de sixième année comprendrait.
 - Ne pas faire de phrases trop longues et vérifier fréquemment (en s'arrêtant et en observant) que le patient suit.
 - Au besoin, avoir recours à des moyens visuels ou pédagogiques.

- 
- Prendre un ton clair et expressif. Une voix claire est une voix assez puissante pour être entendue du patient, avec une bonne articulation. Les patients percevront à vos inflexions et au ton de votre voix si vous manquez de conviction ou si, à l’opposé, vous croyez réellement ce que vous leur dites.
 - Utiliser un langage corporel approprié et interpréter celui de l’interlocuteur. Adopter une attitude détendue pour écouter et utiliser un langage corporel indiquant l’intérêt, comme nous l’avons vu plus haut. Ne pas montrer de signes d’impatience et ne pas donner au patient l’impression qu’il doit se dépêcher. En parlant, adopter un langage corporel qui reflète le message. Par exemple, expliquer un concept avec les bras croisés sur la poitrine peut trahir un manque d’intérêt ou des réticences. En retour, tenter d’interpréter les signaux corporels envoyés par le patient. S’il regarde au loin ou si l’expression de son visage indique autre chose que de l’intérêt, l’interroger pour s’assurer qu’il n’y a pas de problème. Attention de ne pas pousser l’analyse trop loin. Si un patient croise les bras mais semble intéressé, il se peut tout simplement qu’il ait froid ou qu’il s’agisse de sa manière d’aborder une situation inconnue.
 - Si le patient comprend mal votre langue, il est préférable de disposer des services d’un interprète (p. ex., membre de la famille parlant votre langue). Même si nous avons tendance à penser qu’il est possible de surmonter la barrière de la langue par des signes effectués, par exemple, avec les mains, nous surestimons souvent la compréhension qu’en ont les autres. L’absence d’un interprète n’est toutefois pas une raison d’annuler l’entrevue, car il est très important que le patient reparte avec une liste de médicaments à jour et exacte.
 - Utiliser des techniques d’entrevue motivationnelle. Cette méthode est souvent utilisée lorsqu’un patient doit adopter un changement (p. ex., arrêter de fumer, boire moins). Même si le temps manque pour une intervention complète, il n’est jamais inutile d’aborder le sujet, même une minute ou deux. Voici quelques principes de base :
 - Chercher à comprendre le système de référence du patient en pratiquant la reformulation.
 - Faire preuve d’empathie, d’acceptation et d’affirmation.
 - Susciter et renforcer les énoncés motivationnels du patient.
 - Reconnaissance de problème, préoccupation, souhait, intention de changer, capacité au changement
 - Prendre la mesure de la préparation au changement du patient, ne pas discuter.
 - Confirmer la liberté de choix et d’autodétermination du patient.
 - Évoquer la possibilité d’en rediscuter ultérieurement au besoin.

Démarrer et terminer l'entrevue de manière efficace et dans les temps

Les impressions générales sont étroitement liées à l'accueil (première impression) et au sentiment à la fin de la rencontre. Voici quelques conseils pour laisser une impression positive.

Au début de l'entrevue

- Il est probable que vous connaissiez ou ayez déjà rencontré la plupart des personnes que vous allez voir en entrevue. Veillez à les appeler par leur nom et à les mettre à l'aise, sans oublier de les remercier pour leur participation au programme.
- Commencer la discussion par une courte présentation du programme et de ses avantages (voir l'étude de cas).
- Rappeler au patient que l'entrevue ne peut pas dépasser 30 minutes. Vérifier l'horaire et lui dire à quelle heure elle se terminera.
- Il est avantageux d'examiner brièvement les documents du patient avant de commencer. Évoquer les sujets les plus importants pour lui à l'heure actuelle en disant « Je vois que vous êtes préoccupé par... ». Assurer au patient que ces questions seront abordées avant la fin de l'entrevue. Vous pouvez les traiter en premier pour ne pas les oublier et pour en apprendre plus sur les antécédents du patient.
- Remercier le patient d'avoir apporté ses médicaments. Vérifier qu'il a bien tout apporté. Par exemple, vous pourriez lui dire : « De nombreuses personnes oublient d'apporter leurs médicaments sans ordonnance ou des produits comme des gouttes ophtalmiques. Avez-vous tout apporté? ».
- Vous pouvez commencer par recenser rapidement les médicaments ne se trouvant pas sur la liste, ainsi que ceux de la liste que le patient n'a pas apportés. Vous pouvez régler ces points en premier.
- Continuer en passant en revue un par un les autres médicaments...

À la fin de l'entrevue

- S'il est important de clore l'entrevue dans les temps, il est également essentiel que le patient n'ait pas la sensation d'être bousculé (p. ex., si vous consultez votre montre avec insistance). Pour cela, il faut une bonne organisation. Si vous installez une horloge bien en vue, le patient et vous pourrez voir le temps s'écouler.
- Lorsque l'entrevue est terminée, remercier le patient et lui demander s'il a d'autres questions auxquelles l'entretien n'a pas apporté de réponse.

Étude de cas :

Elsie, qui a 69 ans, est une ancienne associée aux ventes dans un grand magasin. Elle est maintenant à la retraite, et a rendez-vous pour un examen des traitements médicamenteux *PharmaConsulte NB*. Elle porte un sac rempli de médicaments. Elle entre dans la pharmacie de bonne humeur. Afin que vous puissiez les examiner, votre technicien a placé dans un dossier le *Formulaire d'examen des traitements médicamenteux PharmaConsulte NB* et l'outil de dépistage du patient *Est-ce que je tire le maximum de mes médicaments?* qu'Elsie a remplis. Vous remarquez que la patiente a indiqué sur le formulaire que sa « plus grande préoccupation en ce qui concerne (ses) médicaments aujourd'hui » est qu'elle a l'impression que l'un d'entre eux la constipe.

Vous accueillez Elsie, que le technicien a accompagnée jusqu'à l'espace de consultation privée...

Le pharmacien : Bonjour, Elsie. Mon nom est _____. Je suis le pharmacien qui s'occupe des consultations aujourd'hui. Merci d'être venue et d'avoir apporté vos médicaments. Je vous en prie, mettez-vous à l'aise (le pharmacien et la patiente s'assoient). J'espère que ce temps passé avec moi va vous sembler utile.

Elsie : Oui, je le crois. En remplissant ces documents (elle montre du doigt les formulaires posés sur le bureau du pharmacien), j'ai réalisé qu'il faut penser à tellement de choses avec les médicaments. Ce service est vraiment utile!

Le pharmacien : Merci pour votre soutien. Nous nous sommes rendu compte que de nombreuses personnes avaient des problèmes avec leurs médicaments tout simplement parce qu'elles ne comprenaient pas bien les consignes ou ne pensaient pas devoir en parler. Ça me fait penser... j'ai vu dans votre formulaire que vous pensez qu'un de vos médicaments vous constipe?

Elsie : Oui, je n'ai pas voulu déranger le médecin, alors j'ai arrêté de prendre de l'aspirine, au cas où elle serait la source du problème. Je ne sais pas si ça a aidé ou non.

Le pharmacien : Qu'est-ce qui vous fait penser que l'aspirine pourrait vous constiper?

Elsie : Mon amie m'a dit qu'elle avait le même problème avec l'aspirine. Alors, je me suis dit que j'allais arrêter temporairement d'en prendre.

Le pharmacien : Depuis combien de temps avez-vous arrêté l'aspirine?

Elsie : Environ deux semaines.

Le pharmacien : C'est étrange... En général, l'aspirine n'a pas cet effet, sauf si elle est prise avec un autre ingrédient comme la codéine (examine la fiche des médicaments). L'aspirine est importante pour éviter les crises cardiaques et les accidents vasculaires cérébraux. Je pense que vous devriez recommencer à la prendre, et nous allons chercher ce qui peut causer ce problème.

Elsie : D'accord, pas de problème. De toute manière, je ne crois pas que ça ait changé grand-chose.

Le pharmacien : Je vais garder ça à l'esprit en examinant vos autres médicaments. Je veux m'assurer que vous savez à quoi sert chacun de vos médicaments, quel est le meilleur moment pour le prendre et quels sont les effets secondaires auxquels vous devez vous attendre. Lorsque nous aurons terminé, vous repartirez avec une liste incluant tous vos médicaments ainsi que les consignes d'utilisation. Je dois vous rappeler que nous disposons d'environ 25 minutes. Nous aurons donc terminé à 11 heures au plus tard.

Elsie : Merveilleux, aucun pharmacien ne m'a jamais consacré autant de temps!

Le pharmacien (examine les médicaments) : Je constate que vous avez plusieurs médicaments. Parfois, les patients oublient d'apporter les crèmes, les gouttes ophtalmiques et les médicaments sans ordonnance. Est-ce que tous vos médicaments sont là?

Elsie : Oui, la personne qui m'a téléphoné m'a dit de prendre tous ces produits.

Le pharmacien : Parfait, alors nous pouvons commencer... Je veux d'abord vérifier si, à votre connaissance, vous avez des allergies aux médicaments.

Elsie : Eh bien, dans mon enfance, j'étais très allergique à la pénicilline. Je ne la digérais pas. Mais ça a passé avec le temps et maintenant, je peux en prendre. Il y a quelques mois, le dentiste m'en a prescrit et je n'ai eu aucun problème!

Le pharmacien : C'était donc vraisemblablement une intolérance et pas une vraie allergie... Bien, j'inscris dans votre dossier que vous n'avez pas d'allergie aux médicaments... Je vois que vous avez apporté du calcium et de la glucosamine qui ne sont pas inscrits à votre dossier. Combien de fois par jour en prenez-vous?

(Vingt minutes plus tard, le pharmacien a fini d'examiner tous les médicaments d'Elsie avec elle).

Le pharmacien : On dirait bien qu'on a fait le tour. Je vais prendre quelques minutes pour vous imprimer la liste de vos médicaments, que nous signerons. Je vous recommande de la garder toujours avec vous, dans votre portefeuille. Elle vous sera très utile pour indiquer les médicaments que vous prenez à tous les professionnels de la santé qui s'occupent de vous, y compris votre dentiste. De même, si vous devez vous rendre en urgence à l'hôpital, vous pourrez la montrer aux médecins et au personnel infirmier. Avez-vous d'autres questions?

Elsie : Non, vous avez vraiment fait le tour. Je vais conseiller à mes amis de venir vous voir!

Le pharmacien : Je suis ravi que vous soyez satisfaite du service. Avant que vous partiez, j'aimerais juste passer en revue avec vous votre **Plan d'action pour le patient**. En premier lieu, vous allez reprendre votre aspirine au déjeuner. Deuxièmement, vous prendrez l'atorvastatine le matin avec vos comprimés pour la tension artérielle et l'aspirine. De cette manière, vous ne prendrez des médicaments qu'une fois par jour. Troisièmement, vous allez prendre tous les matins de la vitamine D à 1000 UI pour mieux fixer le calcium. Enfin, vous commencerez à utiliser du psyllium comme nous en avons discuté et vous parlerez des résultats à la D^{re} Jones la prochaine fois que vous la verrez.

Elsie : Si vous saviez comme je suis contente de ne plus prendre mes médicaments qu'une fois par jour! Merci infiniment pour votre aide...

