« À VOS MÉMOS PRÊTS, CONCILIEZ ! »

ÉLABORATION D'UN MÉMO DE POCHE À DESTINATION DES PRÉPARATEURS EN PHARMACIE

INTRODUCTION

La conciliation médicamenteuse (CM) est une :

- Mission des préparateurs en pharmacie (PP) depuis plusieurs années → évolution majeure de leur rôle dans la sécurité du parcours de soins.
- Étape clé pour assurer la continuité des traitements et prévenir les erreurs médicamenteuses → appropriation des pratiques par les PP nécessaire.

Quels sont les rôles et missions du PP en CM ?

Une enquête interrégionale met en évidence un besoin prioritaire de formation et d'outils pratiques pour accompagner cette nouvelle responsabilité réglementaire.

*Arrêté du 31 juillet 2024 relatif au DEPPH

OBJECTIF

Développer un **outil clé en main**, pour faciliter l'**implication des préparateurs en pharmacie** dans la **conciliation médicamenteuse**

MÉTHODE

1. Création du groupe de travail (GT)
2. État des lieux des outils existants
3. Recensement des besoins des préparateurs en pharmacie
4. Choix d'un outil et d'un format adaptés aux besoins exprimés
5. Circuit de relecture, validation et de communication

RÉSULTATS

Un **GT pluridisciplinaire**, issu de **3 régions, Centre-Val de Loire, Île-de-France, Normandie** et établissements hospitaliers.

21 PP
2 cadres de santé PP
4 internes en pharmacie
5 pharmaciens hospitaliers

8 réunions de travail sur **6** mois

L'état des lieux a permis d'identifier les ressources suivantes
Recommandations HAS
Outils : fiches pratiques, supports SFPC, vidéos pédagogiques

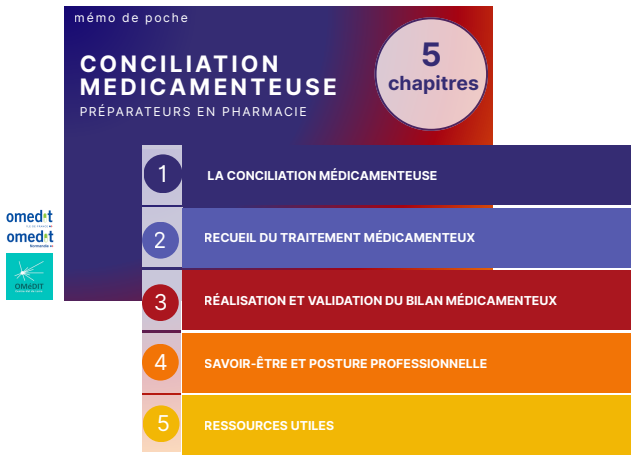
Les PP souhaitaient un outil **répondant aux besoins** suivants :

Transmissions, Simulations, Attitude, Guideentretiens, Elearning, Savoirêtre, Divergences, Casparticuliers

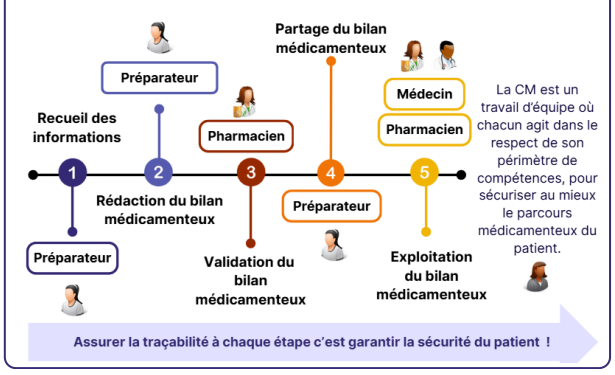
Réponse au besoin + Manque outil spécifique

Création d'un mémo de poche facilitant

- la pratique quotidienne
- la remobilisation des connaissances
- la formation à la CM
- la gestion des cas particuliers

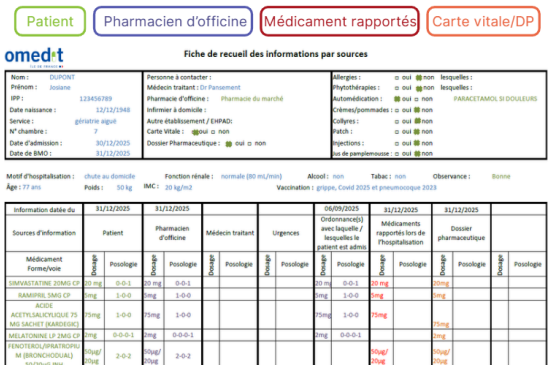


1 — Que peut faire le Préparateur en Pharmacie ?



2 — Comment préparer le BM ?

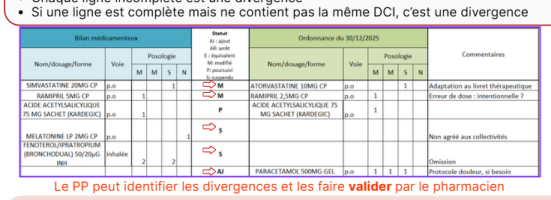
Patient | Pharmacien d'officine | Médicament rapportés | Carte vitale/DP



3 — Identifications des divergences
Typologie des divergences (intentionnelles/non intentionnelles)

Le PP peut alors inscrire sur chaque ligne le devenir du médicament (arrêté, suspendu, modifié, poursuivi, ajouté ...).

Grâce au tableau, les divergences apparaissent :
- Chaque ligne incomplète est une divergence
- Si une ligne est complète mais ne contient pas la même DCI, c'est une divergence



Le PP peut identifier les divergences et les faire **valider** par le pharmacien

Le préparateur en pharmacie travaille en binôme avec le pharmacien/médecin

LE PRÉPARATEUR EN PHARMACIE **COLLECTE** ET **PRÉ-ANALYSE** LES DONNÉES.

LE PHARMACIEN **VALIDE**, APPROFONDIT ET ÉCHANGE AVEC LE MÉDECIN SI BESOIN.

4 — Posture d'écoute

ÉCOUTE ACTIVE
- Être réceptif lors des échanges avec le patient.
- Laisser parler votre interlocuteur sans l'interrompre, même si vous pensez déjà connaître la réponse.
- Reformuler pour vérifier la compréhension : « Si je comprends bien, vous prenez ce médicament tous les soirs ? »
- Poser des questions ouvertes, limitez les questions fermées pour des informations bien précises.
- Accueillir les informations sans jugement, même en cas d'automédication ou d'erreur.

COMMUNICATION BIENVEILLANTE
- Adopter un ton calme et empathique.
- Se présenter clairement : nom, rôle dans l'équipe, objectif de l'entretien.
- Être discret et professionnel : confidentialité, attitude neutre et rassurante.
- Valoriser le rôle du patient dans sa prise en charge : « Votre connaissance de vos traitements est précieuse pour nous »
- Éviter les remarques culpabilisantes : « vous avez mal suivi votre traitement », préférer « il vous arrive d'oublier votre traitement ? »

QUELLE ATTITUDE ADOPTER ?
- Être patient et disponible, même en situation de stress
- Adapter votre posture selon votre interlocuteur (patient, aidant, soignant)
- Faire preuve d'humilité : ne pas hésiter à dire « je vais me renseigner »

À NOTER : LES PATIENTS PEUVENT POSER CES QUESTIONS

« Avez-vous mes résultats ? »
« Savez-vous si c'est grave ? »
« Savez-vous si je vais bientôt sortir ? »

Ce sont des questions médicales, toujours rediriger vers le médecin. Ne rien commenter, même si une information figure dans le DPI.

5 — Check-List pour chaque étape de la CM

RECUEIL DES INFORMATIONS (BILAN MEDICAMENTEUX)
- ☐ Identifier le patient et vérifier son identité (nom, prénom, date de naissance).
- ☐ Demander au patient toutes ses ordonnances en cours.
- ☐ Demander au patient/aidant son traitement habituel.
- ☐ Vérifier les dernières délivrances en pharmacie de ville.
- ☐ Réunir : les boîtes de médicaments, piluliers, carnets de suivi.
- ☐ Vérifier les traitements prescrits par les différents médecins (traitant, spécialiste).
- ☐ Questionner sur l'automédication, compléments alimentaires, phytothérapie, homéopathie, aromathérapie.
- ☐ Noter tous les traitements y compris les médicaments injectables, patchs, inhalateurs, collyres, crèmes, etc.
- ☐ Noter toutes les autres informations fournies par les sources concernant le patient sur la fiche de recueil.
- ☐ Consigner les allergies, intolérances, antécédents d'effets indésirables.

ANALYSE ET COMPARAISON
- ☐ Comparer le bilan médicamenteux avec l'ordonnance d'admission/en cours.
- ☐ Identifier les ajouts, omissions, duplications, modifications.
- ☐ Distinguer les divergences intentionnelles vs non-intentionnelles.
- ☐ Vérifier les doses, formes galéniques, voies d'administration.
- ☐ Repérer les interactions potentielles et médicaments à risque.

COMMUNICATION ET VALIDATION
- ☐ Signaler les divergences ou le manque d'informations

RESTITUTION ET TRACABILITE
- ☐ Compléter l'ensemble des supports nécessaires à la réalisation de la CM
- ☐ Compléter le dossier patient (papier ou informatique)
- ☐ Renseigner les actions menées (appel à l'officine,...)
- ☐ Archiver les documents collectés (ordonnances, compte-rendu,..)

INFORMATIONS AU PATIENT / AIDANT
- ☐ Expliquer la démarche de la CM et son intérêt pour la sécurité
- ☐ Evaluer les connaissances du patient sur son traitement actuel
- ☐ Evaluer son observance
- ☐ Donner des conseils pratiques (si besoin)
- ☐ Répondre aux questions et rassurer si nécessaire

CONCLUSION

Cet **outil pédagogique** contribue à l'**harmonisation des pratiques** et renforce la coordination entre préparateurs en pharmacie, pharmaciens et équipes soignantes, soutenant ainsi leur montée en compétences. La conciliation médicamenteuse mobilise des **compétences techniques et relationnelles**, essentielles à une communication efficace. À l'**interface des unités de soins et de la PUI**, le préparateur en pharmacie devient un **acteur clé de la sécurité médicamenteuse**.
Un outil complémentaire de mise en situation en ligne, basé sur des scénarios réalistes, est disponible.

Retrouvez toutes les informations

DE PRESCRIRE : mieux / moins / autrement / collectivement

Accédez à toutes les ressources à ce lien.

omedit ÎLE-DE-FRANCE

©Cassandre Liberman et Ana Combeau