

# Bonnes Pratiques de Dispensation

## Prise en charge d'une demande **SANS ORDONNANCE**

### Attitudes à adopter lors de l'entretien :

- ✓ S'assurer d'une bonne **confidentialité**
- ✓ Etablir un climat de **confiance**
- ✓ **Ecoute attentive**, ne pas couper la parole
- ✓ Être **empathique**
- ✓ Attention particulière au **non verbal** (émotions, attitudes, gestuelle ...)
- ✓ **Adapter** le discours au patient (connaissances et état émotionnel)

### Collecter les informations

- **Questions ouvertes** sur la raison de la visite
    - Patient (**QUI ?**) : **âge, poids, sexe, grossesse, allaitement**
    - Symptômes (QUOI ?)**: description, fréquence, facteurs favorisants, temporalité (**QUAND ?**)
- Rechercher les **causes** des symptômes (idiopathique, symptomatique)

### Rechercher des éléments complémentaires

- **Questions fermées**
  - Autre(s) problème(s) de santé ? Antécédents ? Allergies connues ?
  - Recherche de **facteurs de risques** nécessitant une consultation médicale
  - Traitements associés (QUELQUECHOSE ?)**: Permanents / occasionnels ? Sur prescription ? Automédication ?
  - Traitements déjà débutés pour cette symptomatologie ? Tolérance au traitement (effets indésirables) ? Observance ?
- Consulter le **Dossier Pharmaceutique/Dossier Médical Partagé** et l'**historique** (sauf opposition du patient)

### Reformuler

- **Reformuler** la demande et s'assurer de l'**accord** du patient

### Préconiser une prise en charge

#### ✓ **Réponse médicamenteuse :**

- S'assurer de l'**absence d'interaction et de redondance** avec le traitement habituel et avec l'automédication
- Contrôler les **contre-indications** physiopathologiques
- Proposer le **médicament** et la **forme galénique** les mieux adaptés
- **Expliquer** le traitement au patient
  - Indication, activité et bénéfices** pour le patient
  - Posologie, durée** de traitement, mode d'administration et **moment de prise**
  - Précautions d'emploi**, conduite à tenir et risques liés au **surdosage** (dose maximale)
  - Possibilité **d'effets indésirables** dont l'ignorance pourrait conduire à une rupture d'observance
  - Possibilité **d'interactions** avec des médicaments d'automédication
- Informer des conditions de **durée** et **d'évolution** des symptômes nécessitant une consultation médicale

#### ✓ **Ou si réponse non médicamenteuse :**

- **Conseils hygiéno-diététiques** et/ou orientation vers une **consultation extérieure** → **FIN de l'entretien**

### Optimiser la prise en charge

- Proposer des **mesures hygiéno-diététiques**
- Conseils de **prévention**
- Conseils de **bonne gestion des médicaments** (conservation, gestion des médicaments non utilisés, ...)
- S'assurer de la **compréhension** et faire **reformuler** le conseil par le patient, insister si nécessaire
- Reporter toutes **informations utiles** sur le conditionnement
- Formaliser, si nécessaire, un **document** de conseils associés (si c'est un intermédiaire, écrire l'essentiel)
- Remettre, si nécessaire, des **documents d'informations** (Cespharm, ANSM, HAS...)
- **Tracer** la délivrance dans le **Dossier Pharmaceutique** (sauf opposition du patient)

### Conclure

- S'assurer de l'**absence de question** du patient et ouvrir sur une **autre demande**
- **Prendre congé** et **rester à disposition** en cas de besoin



Déclarer tout effet indésirable suspecté sur [signalement.social-sante.gouv.fr](http://signalement.social-sante.gouv.fr)