

	<h1>CONCIMED</h1> <h2>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</h2>	
		<p>Version 1 : 30/04/15</p>

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	2
<b>FICHE 1</b> : PROCEDURE DE REALISATION DE LA CONCILIATION DES TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX.....	4
<b>FICHE 2</b> : POLITIQUE DE DELEGATION DES ACTIVITES PHARMACIEN / PREPARATEUR EN PHARMACIE .....	10
<b>FICHE 3</b> : GUIDE PRATIQUE POUR LES PREPARATEURS EN PHARMACIE.....	17
<b>FICHE 4</b> : FICHE DE REALISATION DU BILAN MEDICAMENTEUX OPTIMISE .....	18
<b>FICHE 5</b> : FICHE DE CONCILIATION DES TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX .....	19
<b>FICHE 6</b> : MODELE DE TELECOPIE POUR LA COORDINATION VILLE-HOPITAL.....	21
<b>FICHE 7</b> : GUIDE POUR L'ENTRETIEN AVEC LES PATIENTS .....	22
<b>FICHE 8</b> : EVALUATION DES COMPETENCES DES PREPARATEURS EN PHARMACIE .....	25
<b>FICHE 9</b> : RECUEIL DES INDICATEURS .....	28
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	31
<b>LISTE DES ANNEXES</b> .....	32
<b>ANNEXE 1</b> - GUIDE PRATIQUE à l'intention des préparateurs en pharmacie.....	33
<b>ANNEXE 2</b> - PROPOSITION DE CLASSEMENT préférentiel des médicaments par classe ATC en gériatrie .....	34

**Groupe Hospitalier Saint-Vincent  
Hôpitaux Universitaires de Strasbourg**

**Avril 2015**

**Avec le soutien de l'ARS et de l'OMEDIT Alsace**

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

	<p><b>CONCIMED</b></p> <p>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</p>	 <p>Version 1 : 30/04/15</p>
---	--	---

## INTRODUCTION

Le parcours de soins de la personne âgée fragile comporte des zones de transition à risque que sont l'entrée, les transferts et la sortie d'hospitalisation. Le risque d'accident iatrogène est alors au premier plan par rupture de la continuité médicamenteuse. Le traitement effectivement pris à domicile comprend les traitements ordonnés par un ou plusieurs médecins et les traitements pris en automédication. Le défaut d'information et la méconnaissance de l'histoire médicamenteuse récente peuvent être lourds de conséquences. Pour 47 à 67% des cas, il existe une divergence entre le traitement pris en compte et le traitement effectivement pris par le patient, et ces erreurs ou divergences seraient responsables d'événements indésirables médicamenteux dans 18 à 58% des cas.

La conciliation des traitements médicamenteux à l'entrée permet d'éviter une partie de ces erreurs médicamenteuses. La liste exhaustive des traitements effectivement pris (Bilan Médicamenteux Optimisé) à domicile est établie, les équivalences disponibles au livret des médicaments hospitaliers sont proposées ainsi qu'une réévaluation au vu de la pathologie nécessitant le recours à l'hospitalisation. L'avis pharmaceutique précoce permet ainsi de sécuriser l'ordonnance hospitalière initiale établie par le médecin, instaurant une pluridisciplinarité synergique entre le pharmacien et le médecin prescripteur.

La conciliation des traitements médicamenteux est aujourd'hui obligatoire dans un certain nombre de pays. Elle est expérimentée en France depuis plusieurs années et conforte les résultats internationaux. Les acteurs impliqués sont le plus souvent les pharmaciens hospitaliers et les internes en pharmacie. Ces ressources sont inégalement disponibles dans les établissements de santé, ce qui constitue un frein à la généralisation.

L'intervention dans ce processus du préparateur en pharmacie, au côté du pharmacien hospitalier pour la réalisation du bilan médicamenteux optimisé est une voie efficace pour la généralisation du dispositif. Cette approche est développée au Canada, notamment au sein de l'Hôpital Général de Montréal (Centre Universitaire de Santé, Université Mac Gill).

Les expérimentations soutenues par l'ARS d'Alsace dans le cadre des « Parcours de soins de la Personne âgée d'Alsace » ont permis d'accompagner cette démarche par le Dr Isabelle COUTURE, pharmacien clinicien chargé de projet à l'Hôpital Général de Montréal.

Le projet CONCIMED, porté par les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg (HUS) et le Groupe Hospitalier Saint Vincent (GHSV) au sein des deux services de court séjour gériatrique a permis d'adapter le processus au contexte français. Ce nouveau champ d'intervention du préparateur en pharmacie hospitalière a nécessité la mise en place d'une formation conjointe avec les pharmaciens et gériatres des deux établissements, la formalisation d'un certain nombre d'outils et notamment pour les préparateurs en pharmacie une définition précise des tâches déléguées, un guide d'entretien, etc...

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

	<p><b>CONCIMED</b></p> <p><b>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</b></p>	 <p><b>Version 1 : 30/04/15</b></p>
---	---	--

Au terme de 3 mois d'expérimentation, les documents sont consolidés et les résultats très satisfaisants permettent d'envisager le déploiement du processus à 3 à 4 établissements cibles en Alsace. Le groupe projet s'est ainsi engagé dans la phase de capitalisation à mettre à disposition l'ensemble des documents et outils élaborés et d'accompagner sous la forme d'une journée de formation pluridisciplinaire sur les sites des HUS et/ou GHSV les équipes volontaires.

Le développement de la pharmacie clinique dans les hôpitaux et la place faite dans les services de soins aux équipes pharmaceutiques augurent de nouvelles collaborations autour de la prise en soins de la personne âgée fragile hospitalisée avec pour objectif principal la réduction du risque iatrogène.

Nous faisons le pari que le gain d'efficacité obtenu par le recentrage des acteurs médicaux, pharmaceutiques et soignants sur leurs compétences propres permettra de mieux organiser le séjour hospitalier et peut-être de limiter les journées d'hospitalisations indues du fait d'événements indésirables médicamenteux grâce à une meilleure disponibilité du temps médical. Une bonne connaissance du traitement pris à domicile devra également permettre une meilleure information médicamenteuse à la sortie destinée au patient, au médecin traitant et au pharmacien d'officine.

La démarche proposée s'inscrit donc pleinement dans la perspective des développements actuels autour du parcours de santé de la personne âgée.

Pour l'équipe CONCIMED :  
Gabrielle DE GUIO, gériatre au Groupe Hospitalier Saint Vincent

[concimed@ghsv.org](mailto:concimed@ghsv.org)

[concimed@chru-strasbourg.fr](mailto:concimed@chru-strasbourg.fr)

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

## FICHE 1 : PROCEDURE DE REALISATION DE LA CONCILIATION DES TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX

### 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure définit les modalités de réalisation de la conciliation des traitements médicamenteux et d'enregistrement de cette activité.

« La conciliation des traitements médicamenteux est un processus formalisé qui prend en compte, lors d'une nouvelle prescription, tous les médicaments pris et à prendre par le patient. Elle associe le patient et repose sur le partage d'informations et sur une coordination pluri-professionnelle. Elle prévient ou corrige les erreurs médicamenteuses en favorisant la transmission d'informations complètes et exactes des médicaments du patient entre professionnels de santé aux points de transition que sont l'admission, la sortie et les transferts. »

La conciliation est dite proactive lorsque la liste des médicaments pris à domicile par le patient est établie avant rédaction de la première ordonnance à l'admission. Il n'y aura théoriquement pas d'écarts, le prescripteur prenant en compte la liste en tant que de besoin dans sa prescription. La conciliation est dite rétroactive lorsque la liste des médicaments pris à domicile par le patient est établie après rédaction de la première ordonnance à l'admission.

### 2. DEFINITIONS

- **CTM** = Conciliation des Traitements Médicamenteux entre la ville (médicaments habituellement pris par le patient) et l'hôpital (médicaments prescrits au cours de la période d'hospitalisation), processus réalisé de préférence dans les 24 à 48 premières heures de l'hospitalisation.

- **BMO** = Bilan Médicamenteux Optimisé, étape particulière de la CTM qui consiste à recueillir les médicaments pris habituellement par le patient (prescrits, pris en automédication, produits naturels), l'observance à son traitement, la gestion de ses médicaments et ses allergies notamment, au moment de son admission à l'hôpital.

- **OMA** = Ordonnance des Médicaments à l'Admission d'un patient hospitalisé dans un service de soins. Cette première ordonnance comprend les médicaments pris habituellement par le patient à domicile et poursuivis, avec ou sans modification selon l'état clinique du patient, et les médicaments ajoutés par l'équipe médicale du service d'admission.

- **CM** = Conciliation médico-pharmaceutique, étape particulière de la CTM qui consiste à émettre une proposition suite aux divergences détectées lors de la comparaison du BMO et de l'OMA ; ce qui, le cas échéant, déclenche un ajustement de la prescription hospitalière.

- **Divergence entre le BMO et l'OMA :**

REDACTION	VALIDATION
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

	<p><b>CONCIMED</b></p> <p>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</p>	 <p>Version 1 : 30/04/15</p>
---	--	---

*Divergence intentionnelle :*

- o intentionnelle documentée ;
- o intentionnelle non documentée (absence de trace manuscrite ou électronique de la modification de la prescription dans un document quel qu'il soit figurant dans le dossier du patient)

*Divergence non intentionnelle (erreurs médicamenteuses) :*

- o Sources :
  - Historique inadéquat ou incomplet
  - Erreur de retranscription
  - Erreur d'analyse
- o Types :
  - Omission : un médicament habituellement pris à domicile est absent de l'OMA
  - Erreur de posologie/fréquence : le(les) moment(s) d'administration (heures / jours) est (sont) différent(s) du schéma de prise au domicile
  - Erreur de patient : le médicament prescrit ne fait pas partie du traitement habituel du patient
  - Erreur de médicament : le principe actif, la forme galénique ou la voie d'administration n'est pas identique sauf si l'équivalence est validée en COMEDIMS (Commission des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles et Implantables) ou par le service clinique concerné
  - Erreur de dosage : le principe actif est identique mais le dosage est différent.

- **FCTM = Fiche de Conciliation des Traitements Médicamenteux.** Document qui mentionne le BMO, le statut de chaque médicament, la nature des divergences observées avec l'OMA le cas échéant, les propositions pharmaceutiques, la durée de réalisation du BMO et de la CM, ainsi que les sources d'information utilisées.

### 3. DOCUMENTS DE REFERENCE

- Réaliser une conciliation des traitements médicamenteux à l'admission du patient hospitalisé. Société Française de Pharmacie Clinique. Guide de gestion des risques associés aux produits de santé V100214
- HAS : Initiative OMS High 5s. ([http://www.has-sante.fr/portail/jcms/r\\_1498429/fr/initiative-oms-high-5s](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1498429/fr/initiative-oms-high-5s))
- Livret sur les Pratiques Organisationnelles Requises (POR) 2015 et 2016 Agrément Canada. (<http://www.accreditation.ca/sites/default/files/por-livret-2015-fr.pdf> ; <http://www.accreditation.ca/sites/default/files/rop-handbook-2016-fr.pdf>)

### 4. INDICATEURS DE SUIVI

Les indicateurs sont les suivants :

- Indicateurs d'activité :
  - nombre de patients conciliés
  - temps en minutes pour réaliser un BMO par un Préparateur en pharmacie (PPH)/Pharmacien
  - temps en minutes pour valider un BMO et réaliser la conciliation par un pharmacien
- Indicateurs qualité :

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

- nombre de divergences non intentionnelles par patient concilié
  - nombre molécules du traitement à domicile par patient
  - nombre d'interventions pharmaceutiques réalisées par un préparateur en pharmacie et un pharmacien
  - nombre moyen de sources informationnelles utilisées
  - taux de satisfaction des professionnels de santé
- Indicateurs de performance :
    - délai de conciliation (<24h, 24-48h, 48-72h, >72h) (mode rétroactif)
    - nombre de patients conciliés / nombre admissions par mois
    - nombre de patients conciliés / nombre admissions rapporté au temps de présence
    - nombre d'interventions pharmaceutiques acceptées ayant donné lieu à un ajustement de la prescription / nombre d'interventions réalisées
    - durée moyenne de séjour (DMS) en jours pour les patients conciliés / DMS pour les patients non conciliés (sur la base d'un même diagnostic principal, index de sévérité)

Les indicateurs mentionnés dans ce paragraphe font l'objet d'un suivi par le pharmacien ou médecin pilote du projet, ou la personne qu'il a déléguée, et d'un bilan a minima semestriel.

## 5. DESCRIPTION

### Responsabilités :

La conciliation des traitements médicamenteux (CTM) est réalisée par différents professionnels de santé : pharmacien, interne en pharmacie, préparateur en pharmacie sous la responsabilité effective d'un pharmacien. Elle se termine par un échange nécessaire avec le médecin et/ou l'interne en médecine en charge du patient.

Les différentes étapes de la CTM peuvent être réalisées par les professionnels suivants :

- BMO : préparateur en pharmacie, interne en pharmacie, pharmacien ;
- CM : interne en pharmacie, pharmacien, interne en médecine, médecin.

Les externes en pharmacie peuvent initier la réalisation du BMO mais doivent obligatoirement le faire consolider et valider par un interne en pharmacie ou un pharmacien. Les externes en pharmacie non encadrés par un interne en pharmacie ou un pharmacien ne sont pas habilités et autorisés à réaliser cette activité de pharmacie clinique.

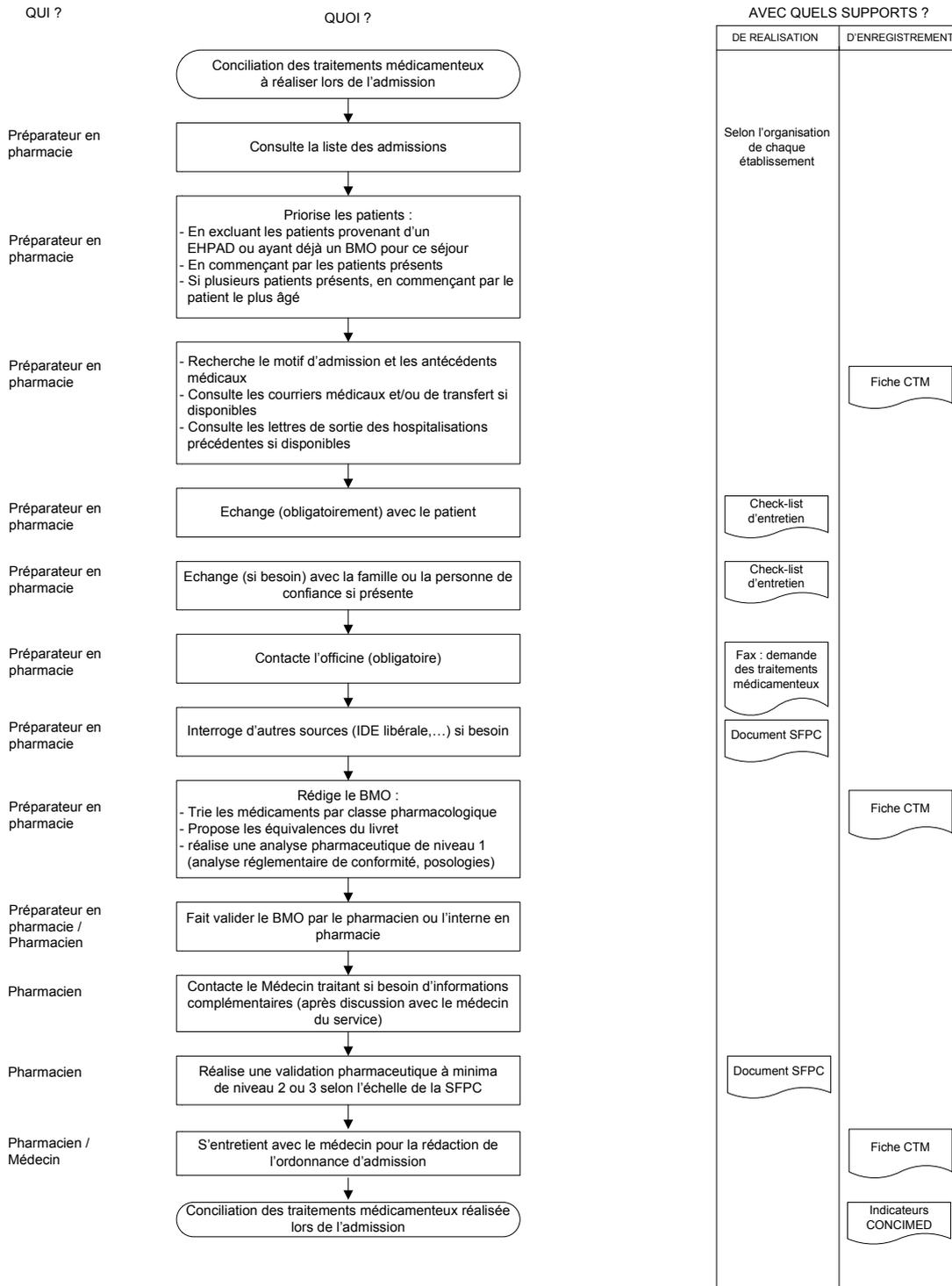
La réalisation de la CTM nécessite une formation spécifique et une validation des compétences associées par un pharmacien pilote et/ou coordonnateur de la démarche développée dans chaque établissement.

### Logigrammes de réalisation de la conciliation des traitements médicamenteux :

Cf. pages suivantes

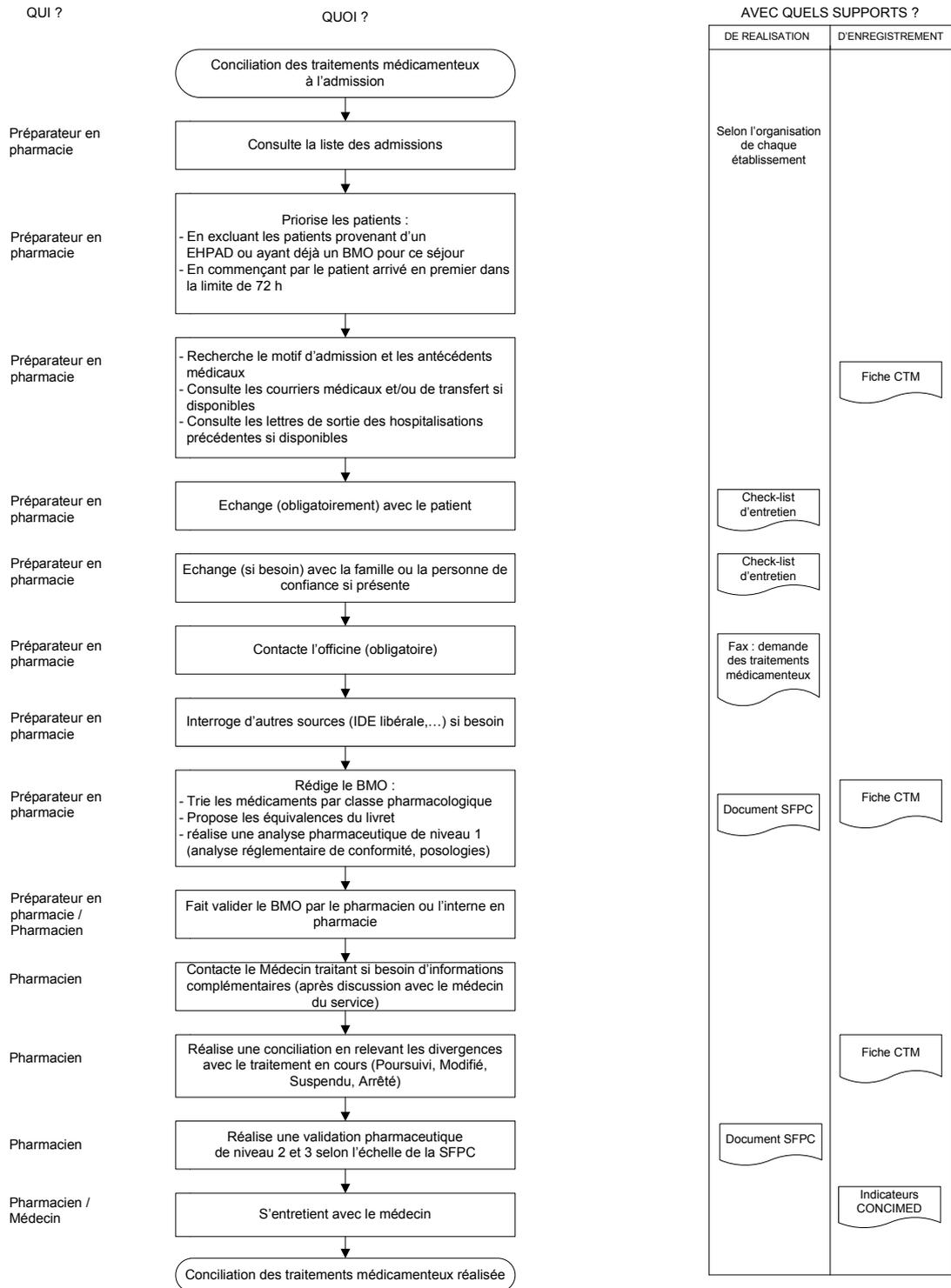
<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

## Logigramme de réalisation de la conciliation en mode PROACTIF



REDACTION	VALIDATION
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

### Logigramme de réalisation de la conciliation en mode RETROACTIF



REDACTION	VALIDATION
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

 <p>Les Hôpitaux Universitaires de STRASBOURG</p>	<p><b>CONCIMED</b></p> <p>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</p>	 <p>Groupes Hospitaliers Saint Vincent</p> <p>Version 1 : 30/04/15</p>
--	--	---

**Documents d'application :**

- Politique de pilotage et de délégation des tâches
- Guide de réalisation du BMO
- Guide d'entrevue de réalisation du BMO par le PPH
- Aide mémoire entrevue patient
- Fiche de poste du PPH BMO
- Documents de travail divers (Formulaire de demande des traitements personnels des patients auprès des pharmaciens officinaux, Fiche CTM...)
- Grille de recueil des indicateurs
- Évaluation des compétences et capacités à la réalisation d'un BMO, Support d'entretien d'évaluation

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

## FICHE 2 : POLITIQUE DE DELEGATION DES ACTIVITES PHARMACIEN / PREPARATEUR EN PHARMACIE

### Principes :

- Aucun jugement clinique n'est requis pour effectuer le bilan médicamenteux optimisé (BMO).
- Cette activité particulière doit faire primer l'intérêt et la sécurité du patient sur toute autre considération.
- Les préparateurs en pharmacie hospitalière (PPH) sont équivalents aux pharmaciens pour réaliser des BMO en termes de résultats. Il est démontré que les BMO établis par le préparateur en pharmacie (PPH) sont plus complets que ceux des infirmiers.
- Les activités en lien avec le BMO pouvant être réalisées par le préparateur en pharmacie sont en adéquation avec les compétences acquises au cours des modules « Pharmacologie » et « Communication » de la formation de préparateur en pharmacie hospitalière.
- Les pharmaciens identifient plus de médicaments pris à domicile et documentent de façon plus complète les informations sur ces traitements que les médecins. Nous pouvons extrapoler ces données aux PPH.
- Étant donné le nombre quotidien élevé d'admissions, si l'équipe de pharmaciens doit faire le BMO, elle n'est pas en mesure d'effectuer les activités cliniques pour lesquelles elle est formée.
- Une fois le recueil réalisé par le PPH, le pharmacien peut effectuer la conciliation proprement dite et discuter des changements nécessaires avec le médecin prescripteur par la suite.

### Professionnels de santé ciblés :

Les missions et responsabilités attendues pour chaque groupe de professionnels sont décrites ci-après. Les qualités requises sont aussi précisées.

*Pharmacien coordonnateur de la démarche* : encadrer la formation des PPH et des pharmaciens, évaluer les compétences des PPH, former et répondre aux questions des professionnels de santé, gérer les politiques et procédures en lien avec la conciliation des traitements médicamenteux (CTM) en incluant ce programme dans le système qualité de la prise en charge médicamenteuse développé dans chaque établissement de santé, communiquer autour de la CTM, mesurer l'implantation de la CTM, participer aux réunions des différents comités ou groupes d'experts en lien avec la CTM.

*Pharmacien/interne en pharmacie CTM* : enseigner aux PPH la réalisation des BMO, valider tous les BMO réalisés par le PPH, contacter si besoin les prescripteurs pour optimiser les prescriptions, évaluer les PPH.

*PPH (délégué)* : apprendre à utiliser les outils disponibles (supports papier et informatique) pour réaliser le BMO, réaliser des BMO en interrogeant le patient et/ou son entourage, appeler la pharmacie d'officine pour questions, obtenir la liste des médicaments dispensés dans les 4 derniers mois, saisir les renseignements dans les outils de la CTM.

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

	<p><b>CONCIMED</b></p> <p>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</p>	 Groupe Hospitalier Saint Vincent Version 1 : 30/04/15
---	--	--

*PPH référent* : activités identiques à celles des autres PPH et en complément, former les PPH (voir paragraphe spécifique) et les évaluer, participer aux réunions des comités ou groupes d'experts en lien avec la CTM.

**Environnement :**

Chaque PPH et chaque pharmacien CTM ont besoin d'un ordinateur relié aux applications informatiques existantes dans l'établissement, d'un téléphone, d'une imprimante et d'un télécopieur. Une boîte vocale peut être nécessaire. L'endroit doit être calme afin qu'ils demeurent concentrés. Le lieu de travail ne doit pas être distant des unités de soins ciblées pour s'y rendre fréquemment.

**Description de l'acte délégué :**

Pour obtenir le résultat escompté, chaque étape liée à un acte délégué doit être clairement définie, selon une séquence préétablie. Le détail doit être suffisant pour ne laisser aucune place à l'interprétation lors de l'exécution de l'acte. Cette description est étroitement liée à l'organisation du travail dans l'environnement de pratique. Elle peut donc varier d'un établissement à l'autre. Il s'agit de définir également les exclusions, insérer des exemples de documents à utiliser et annexer les documents pertinents (par exemple : copie de règlement, copie de résolution administrative, d'autres procédures qui y sont rattachées, etc.).

**Définition de l'acte :**

Les étapes réalisées par chacun des intervenants impliqués dans l'exécution et la vérification de l'acte sont présentées ci-après.

*Préparateur en pharmacie :*

- 1- Détermine à l'aide des critères de priorisation établis dans l'établissement, les patients pour lesquels il effectue le BMO. Le patient provenant d'un EHPAD avec la liste des traitements médicamenteux à jour ou ayant déjà un BMO n'est pas vu par le PPH BMO.
- 2- Vérifie le dossier-patient (courriers médicaux/ordonnances antérieures) et prend connaissance des notes sur les allergies, les habitudes de vie, les antécédents médicaux, les médicaments pris par l'utilisateur à domicile et leur gestion, les membres de la famille, la capacité du patient à communiquer.
- 3- Vérifie si le patient ou son entourage a apporté à l'hôpital les médicaments du domicile ainsi que des ordonnances antérieures. Si c'est le cas, le préparateur en pharmacie peut les apporter lors de l'entretien avec le patient. Si ce n'est pas le cas, il valide avec le patient ou sa famille si l'information est disponible.
- 4- Rencontre le patient et/ou son entourage afin de savoir dans quelle(s) pharmacie(s) de ville, il prend ses médicaments. Il informe le patient et/ou son entourage qu'il communiquera avec l'officine pour obtenir la liste des médicaments dispensés dans les 4 derniers mois.
- 5- Appelle la pharmacie de ville pour obtenir les traitements médicamenteux du patient. Demande aussi s'il y a eu notamment des antibiotiques dispensés dans les quatre derniers mois ainsi que

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

	<b>CONCIMED</b> <b>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</b>	 <b>Version 1 : 30/04/15</b>
---	--	--

des changements dans le traitement médicamenteux dans cette même période de temps (fiche n°6).

- 6- Retourne voir le patient si nécessaire et passe en revue avec lui tous les médicaments, ses habitudes de vie si cela est pertinent (selon le service dans lequel le patient est hospitalisé), et les allergies (fiche n°7).
- 7- Saisit les informations obtenues sur la fiche de conciliation (fiche n°5).
- 8- S'autocontrôle à nouveau avant de remettre le BMO au pharmacien ou à l'interne en pharmacie.

*Pharmacien :*

- 1- Analyse les données recueillies par le PPH et valide le BMO réalisé. Relève et enregistre les erreurs détectées.
- 2- Effectue la conciliation médicamenteuse entre les médicaments du domicile et ceux prescrits à l'hôpital. Détecte les problèmes liés à la thérapeutique médicamenteuse (pertinence, redondances, etc.) et effectue les interventions auprès du prescripteur (interaction, omission, etc.)
- 3- Évalue périodiquement, une fois tous les 6 à 12 mois (selon l'appréciation du pharmacien), chaque PPH et lui fait un retour.
- 4- Est disponible pour les PPH et les autres professionnels en cas de besoin.

**Exclusion et suspension de la délégation (selon le cas, immédiatement ou après discussion avec autres pharmaciens CTM et/ou PPH référent) :**

- Manque de respect envers les patients ou ses collègues.
- Exerce un jugement clinique sans s'être référé au pharmacien (gravité évaluée par le pharmacien).
- Réalise fréquemment des erreurs : la fréquence et l'analyse des erreurs sont enregistrées par le pharmacien coordonnateur de la démarche CTM.

**Critères pour réaliser cette activité :**

- Diplôme de préparateur en pharmacie.
- Qualités : souci du détail, maîtrise le français (orthographe et grammaire), à l'aise avec les personnes, aime les défis, accepte les critiques constructives, intéressé, capacité de travailler avec un rythme soutenu, empathique.
- Réussite de l'évaluation écrite et pratique après la période de formation.

**Formation et évaluation des compétences :**

Afin de s'assurer de la compétence de tout le personnel, tous les PPH réalisant cette activité doivent suivre une formation minimale (théorique et pratique) de deux semaines (plus longue au besoin). Idéalement, la première semaine de formation est donnée par le PPH référent, donc toujours par la même personne afin d'uniformiser l'enseignement et le compagnonnage.

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

	<p><b>CONCIMED</b></p> <p><b>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</b></p>	 <p><b>Version 1 : 30/04/15</b></p>
---	---	--

Formation, les différentes séquences :

- Jour 1 :** Première présentation du Guide BMO.  
Familiarisation avec les outils utilisés (papier, informatique).  
Introduction à un BMO déjà fait.  
Introduction à l'appel aux pharmacies de ville.  
Observation de la réalisation du BMO.  
Révision du Guide pratique BMO avec le pharmacien et explications.  
Explication du système d'enregistrement et de contrôle des erreurs.
- Jour 2 :** Observation du processus complet pour un patient.  
Appels des pharmacies de ville.  
Introduction au dossier-patient.  
Introduction à l'entretien avec le patient.  
Introduction à la saisie des données recueillies dans les formulaires CTM.  
Observations des entretiens de la journée.
- Jour 3 :** Introduction au registre d'erreurs (discuté dans le paragraphe ci-après).  
Observation d'entretiens avec les patients.  
Saisie des ordonnances/prescriptions dans la fiche CTM par le PPH en formation.
- Jours 4-5 :** Début des entretiens par le PPH en formation.  
Questions-réponses, commentaires/retour sur les entretiens effectués.  
Révision du BMO avec la personne entraînée.
- Jours 6-9 :** Renforcement des entretiens avec les patients.  
Révision des BMO.  
Gérer les exceptions cas par cas.
- Jour 10 :** Évaluation finale : entretien avec un patient et entretien d'évaluation par le pharmacien.  
Déterminer ce que le PPH doit travailler et si une formation complémentaire est nécessaire.

*Évaluations des compétences :*

- Entraînement d'une durée de deux semaines puis entretien d'évaluation oral ou écrit (mises en situation/gestion de cas particuliers) et pratique (BMO complet) avec le pharmacien CTM.
- Grille d'évaluation : une fois par an avec un patient pour chaque PPH BMO (le pharmacien CTM peut demander à un PPH d'assister à plus d'un entretien patient).
- Vérification par le pharmacien CTM de 100% des BMO effectuées par les PPH.
- Rencontre de l'équipe CTM tous les trois mois ou plus fréquemment si besoin (discussion sur les améliorations à apporter ainsi que les situations difficiles rencontrées). Révision et analyse du registre des erreurs.

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

	<p><b>CONCIMED</b></p> <p>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</p>	 <p>Groupes Hospitaliers Saint Vincent</p> <p>Version 1 : 30/04/15</p>
---	--	---

*Processus de mise à niveau :*

- Lors de la révision des documents qualité, chaque professionnel impliqué dans le projet doit être informé sur les changements effectués et signer la feuille de prise de connaissance des changements (réunion ou autre moyen) afin de signifier qu'elle s'engage à les respecter.
- Lorsqu'un PPH manifeste le besoin de refaire une formation, cette requête est prise en compte. Ce PPH peut accompagner un autre PPH à travers les étapes de la réalisation d'un BMO pour la durée nécessaire. Il est ensuite évalué par un pharmacien.
- Si un PPH s'est absenté pendant une période jugée importante (plus de 3 mois), il est d'abord rencontré pour vérifier s'il se sent à l'aise (est maintenu dans cette activité ou non) et il est ensuite évalué sur un BMO par un autre PPH puis par un pharmacien. Suite à cette évaluation, le pharmacien CTM détermine s'il est en mesure d'effectuer seul un BMO.

**Maîtrise de l'activité :**

**Vérification du processus**

Le BMO doit être vérifié par un pharmacien CTM après avoir été saisi dans la fiche CTM. Il s'agit de vérifier que le nom du patient, les allergies, les coordonnées de la (ou des) pharmacie(s) de ville est (sont) exacte(s). De plus, il doit s'assurer que chacun des médicaments saisis par le PPH est conforme aux informations obtenues de la pharmacie de ville, au niveau du nom, de la dose, de la formulation galénique, de la voie et de la fréquence d'administration. Il doit aussi tenir compte de l'entrevue avec le patient pour les médicaments de vente libre, échantillons et autres.

Aussi, l'adhésion du patient à ses traitements doit être vérifiée. Des informations supplémentaires doivent aussi être présentes au besoin (exemples : piluliers préparés par une IDE, son entourage ; patient malentendant, etc.).

**Classification des erreurs du PPH lors de la réalisation d'un BMO**

*Erreur majeure* : a le potentiel de causer un dommage ou une détérioration modérée ou sévère de l'état de santé du patient (dépend du médicament, à apprécier selon le jugement du pharmacien) :

- Erreur d'identification du patient
- Omission d'un médicament qui aurait pu avoir une conséquence clinique
- Présence d'un médicament arrêté qui aurait pu causer du tort au patient
- Médicament dupliqué avec posologie différente (si la posologie est différente, les professionnels consultant la CTM pourraient penser qu'il s'agit d'un ajout ex : métoprolol 25 + 50 mg = 75 mg et cela risque de conduire à un surdosage)
- Mauvais médicament, dose, fréquence ou voie d'administration
- Omission de documenter des allergies, grossesse ou allaitement
- Erreur d'orthographe pouvant mener à une confusion
- Omission de vérification de la fréquentation de plus d'une pharmacie
- Autres situations jugées majeures par le pharmacien

*Erreur mineure* : peu probable de causer un dommage ou une détérioration de l'état de santé du patient :

- Médicament dupliqué avec la même posologie
- Mauvaise forme pharmaceutique
- Autres situations jugées mineures par le pharmacien

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

Le pharmacien CTM en service est responsable de remplir la fiche de chaque PPH lorsqu'une erreur est identifiée.

### Enregistrement des erreurs : « registre des erreurs »

Le pharmacien coordonnateur de la CTM doit mettre en place un système d'enregistrement et d'analyse des erreurs identifiées au cours de la réalisation du BMO.

*A titre d'exemple :*

Date	NIP patient	Erreur min.	Erreur maj.	Points totaux	Description de l'erreur	Analyse du Pharmacien

### Registre des événements indésirables (évaluation du degré de « dangerosité » pour les patients et rétroaction immédiate)

- Création d'un recueil d'erreurs anonymisé avec documentation et mode de preuve associés.
- Création d'un rapport d'incident si une erreur majeure a été détectée (et qu'elle aurait pu entraîner un risque pour le patient) ou si un préjudice grave a été porté au patient (évaluation clinique par le pharmacien).
- Lorsqu'une erreur se produit, elle est discutée à la réunion de l'équipe CTM ou avant si nécessaire. Si elle est jugée à haut risque, une action corrective est mise en place et une information orale et/ou écrite est faite dans les meilleurs délais aux PPH et aux pharmaciens.

### Mesures à prendre pour corriger la situation selon le degré de « dangerosité » :

Le pharmacien CTM en service est responsable du processus de prise en charge des erreurs mineures et majeures. Pour toute erreur majeure, il doit communiquer avec le pharmacien référent. Ce dernier discute par la suite du cas avec le PPH référent. De plus, si un problème de communication ou un litige survient entre un PPH et un pharmacien, le pharmacien coordonnateur doit être avisé sans délai.

Pour chaque erreur mineure :

- 1- Mentionner immédiatement l'erreur au PPH.
- 2- Corriger l'erreur.
- 3- Documenter l'erreur sur la fiche du PPH et l'inscrire au registre général pour en discuter.
- 4- Si l'erreur pouvait se reproduire ou est fréquente, en discuter en groupe lors de la rencontre CTM.

Pour chaque erreur majeure :

- 1- Mentionner immédiatement l'erreur au PPH.
- 2- Corriger l'erreur.
- 3- Rencontrer individuellement le PPH d'ici la fin de la journée afin de préciser la gravité et les conséquences possibles, d'identifier la cause et des pistes d'améliorations durables.

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

	<p><b>CONCIMED</b></p> <p>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</p>	 Groupe Hospitalier Saint Vincent Version 1 : 30/04/15
---	--	--

- 4- Documenter l'erreur sur la fiche du PPH.
- 5- Enregistrer l'erreur sur les fiches de déclaration d'un incident interne ou de déclaration d'évènements indésirables mises en place dans l'établissement.
- 6- Discuter de l'erreur en groupe lors de la rencontre CTM trimestrielle ou même avant si besoin.

Si un problème se répète, une formation à l'équipe CTM est planifiée.

**Liste des documents spécifiques liés à cette procédure :**

- Registre des patients pour qui un CTM a été effectué.
- Registre des erreurs détectées.

**Définitions**

*Admission :*

L'admission est un moment critique du séjour hospitalier, qui se produit au début de l'hospitalisation du patient dans une unité de soins ou au niveau des urgences d'un établissement de santé.

*Bilan Médicamenteux Optimisé :*

Le bilan médicamenteux optimisé est une étape particulière de la conciliation des traitements médicamenteux qui consiste à recueillir les médicaments pris habituellement par le patient (prescrits, pris en automédication, produits naturels), l'observance à son traitement, la gestion de ses médicaments et ses allergies notamment, au moment de son admission à l'hôpital.

*Conciliation des Traitements Médicamenteux :*

La conciliation des traitements médicamenteux est un processus formalisé qui prend en compte, lors d'une nouvelle prescription, tous les médicaments pris et à prendre par le patient. Elle associe le patient et repose sur le partage d'informations et sur une coordination pluri-professionnelle. Elle prévient ou corrige les erreurs médicamenteuses en favorisant la transmission d'informations complètes et exactes des médicaments du patient entre professionnels de santé aux points de transition que sont l'admission, la sortie et les transferts. La conciliation est dite proactive lorsque la liste des médicaments pris à domicile par le patient est établie avant rédaction de la première ordonnance à l'admission. Il n'y aura théoriquement pas d'écarts, le prescripteur prenant en compte la liste en tant que de besoin dans sa prescription. La conciliation est dite rétroactive lorsque la liste des médicaments pris à domicile par le patient est établie après rédaction de la première ordonnance à l'admission.

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

### FICHE 3 : GUIDE PRATIQUE POUR LES PREPARATEURS EN PHARMACIE

Le Guide pratique destiné aux préparateurs en pharmacie est disponible en annexe de ce fichier.



CONCIMED - Bilan Médicamenteux Optimisé – HUS – GHSV – Avril 2015

 <p>Les Hôpitaux Universitaires de STRASBOURG</p>	<p><b>Bilan médicamenteux optimisé</b></p> <p><b>GUIDE PRATIQUE</b></p> <p>à l'intention des préparateurs en pharmacie</p>	 <p>Version 1 : 23/04/15</p>
--	--	---

**Groupe Hospitalier Saint-Vincent**  
**Hôpitaux Universitaires de Strasbourg**  
 Avril 2015

Avec le soutien de l'ARS et de l'OMEDIT Alsace

REDACTION	VALIDATION	APPROBATION
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV	ARS : Mme A JENNER OMEDIT : Dr MC RYBARZYK

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV







**CONCIMED**  
 Guide pratique pour développer en établissement de santé  
 la conciliation médicamenteuse associant  
 pharmacien et préparateur en pharmacie



**B- Conciliation des traitements médicamenteux à l'admission – Antécédents – (verso)**

Motif d'admission :  	Date d'admission : Heure d'admission :  Date BMD : Heure début BMD : Heure fin BMD :  																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%; text-align: center;">Cardiologie</td><td>Maladie vasculaire périphérique</td></tr> <tr><td></td><td>Embolie pulmonaire</td></tr> <tr><td></td><td>AVC/ AIT</td></tr> <tr><td></td><td>ACM</td></tr> <tr><td></td><td>Dyslipidémie</td></tr> <tr><td></td><td>ACFA</td></tr> <tr><td></td><td>Insuf cardiaque Œdème memb inf</td></tr> <tr><td></td><td>HITA Hypotension orthostatique</td></tr> <tr><td></td><td>Maladie coronarienne / Angor/ IDM</td></tr> <tr><td></td><td>Stent actif / nu Valve mécanique</td></tr> <tr><td></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	Cardiologie	Maladie vasculaire périphérique		Embolie pulmonaire		AVC/ AIT		ACM		Dyslipidémie		ACFA		Insuf cardiaque Œdème memb inf		HITA Hypotension orthostatique		Maladie coronarienne / Angor/ IDM		Stent actif / nu Valve mécanique		<input type="checkbox"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Mode de vie :</td> <td><input type="checkbox"/> Appartement</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Maison</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/> Institution</td> </tr> </table>	Mode de vie :	<input type="checkbox"/> Appartement		<input type="checkbox"/> Maison		<input type="checkbox"/> Institution
Cardiologie	Maladie vasculaire périphérique																												
	Embolie pulmonaire																												
	AVC/ AIT																												
	ACM																												
	Dyslipidémie																												
	ACFA																												
	Insuf cardiaque Œdème memb inf																												
	HITA Hypotension orthostatique																												
	Maladie coronarienne / Angor/ IDM																												
	Stent actif / nu Valve mécanique																												
	<input type="checkbox"/>																												
Mode de vie :	<input type="checkbox"/> Appartement																												
	<input type="checkbox"/> Maison																												
	<input type="checkbox"/> Institution																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%; text-align: center;">Oncologie - Hématologie</td><td>Anémie</td></tr> <tr><td></td><td>Cancer</td></tr> </table>	Oncologie - Hématologie	Anémie		Cancer	Commentaires :           																								
Oncologie - Hématologie	Anémie																												
	Cancer																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%; text-align: center;">Endocrinologie</td><td>DT1 ou DT2 (H<sub>A1c</sub> : )</td></tr> <tr><td></td><td>Complications :</td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Hypothyroïde Hypertyroïde</td></tr> </table>	Endocrinologie	DT1 ou DT2 (H <sub>A1c</sub> : )		Complications :					Hypothyroïde Hypertyroïde																				
Endocrinologie	DT1 ou DT2 (H <sub>A1c</sub> : )																												
	Complications :																												
	Hypothyroïde Hypertyroïde																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%; text-align: center;">Néphrologie</td><td>Insuffisance rénale chronique</td></tr> </table>	Néphrologie	Insuffisance rénale chronique																											
Néphrologie	Insuffisance rénale chronique																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%; text-align: center;">Pneumologie</td><td>Asthme BPCO</td></tr> </table>	Pneumologie	Asthme BPCO																											
Pneumologie	Asthme BPCO																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%; text-align: center;">GI</td><td>Cirrhose (Varices : oui/non)</td></tr> <tr><td></td><td>Ostéoporose</td></tr> <tr><td></td><td>Polyarthrite rhumatoïde</td></tr> <tr><td></td><td>Lupus</td></tr> </table>	GI	Cirrhose (Varices : oui/non)		Ostéoporose		Polyarthrite rhumatoïde		Lupus																					
GI	Cirrhose (Varices : oui/non)																												
	Ostéoporose																												
	Polyarthrite rhumatoïde																												
	Lupus																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%; text-align: center;">Neuro-Psychologie</td><td>Parkinson Alzheimer IML</td></tr> <tr><td></td><td>Troubles cognitifs Psychose</td></tr> <tr><td></td><td>Dépression Anxiété</td></tr> </table>	Neuro-Psychologie	Parkinson Alzheimer IML		Troubles cognitifs Psychose		Dépression Anxiété																							
Neuro-Psychologie	Parkinson Alzheimer IML																												
	Troubles cognitifs Psychose																												
	Dépression Anxiété																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%; text-align: center;">Infectiologie</td><td></td></tr> </table>	Infectiologie																												
Infectiologie																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20%; text-align: center;">Autres</td><td>alcool Tabac</td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>Glaucome Cataracte</td></tr> <tr><td></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	Autres	alcool Tabac				Glaucome Cataracte		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>													
Autres	alcool Tabac																												
	Glaucome Cataracte																												
	<input type="checkbox"/>																												
	<input type="checkbox"/>																												
	<input type="checkbox"/>																												
	<input type="checkbox"/>																												
	<input type="checkbox"/>																												

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV



## FICHE 6 : MODELE DE TELECOPIE POUR LA COORDINATION VILLE-HOPITAL

# TELECOPIE - MESSAGE

Ici le logo de votre  
établissement de santé

### CONCILIATION DES TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX DEMANDE D'INFORMATIONS RELATIVES AU TRAITEMENT HABITUEL DES PATIENTS

Date : \_\_\_\_\_

Heure : \_\_\_\_\_

À : \_\_\_\_\_

(Nom de la pharmacie)

(Téléphone)

\_\_\_\_\_

(Télécopieur)

## AU PHARMACIEN

### PATIENT

. Nom – Prénom : \_\_\_\_\_

. Date de naissance : \_\_\_\_\_ N° de sécurité sociale : \_\_\_\_\_

### INFORMATIONS REQUISES

- . Médicaments pris par le patient durant les 4 derniers mois (ordonnances de tout médecin généraliste et spécialiste)
- . Médicaments pris en automédication
- . Votre opinion sur l'adhésion et l'observance du traitement médicamenteux
- . Toute autre information jugée pertinente (description d'allergie, intolérance, etc.)

Ces informations doivent être adressées par **télécopie** au numéro suivant : \_\_\_\_\_

Ou par **mail** à l'adresse \_\_\_\_\_

Service : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Pharmacien : \_\_\_\_\_

N° Ordre : H / \_\_\_\_\_

Demandeur : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Signature :

MERCI POUR VOTRE COLLABORATION.

EN VOUS REMERCIANT DE TRAITER CETTE DEMANDE DANS LES MEILLEURS DELAIS  
AFIN D'ASSURER LA CONTINUITÉ DE LA PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE DES PATIENTS.

**CONFIDENTIALITÉ** – Le présent bordereau de transmission et les documents qui peuvent l'accompagner contiennent des informations de nature privilégiée et confidentielle dont la divulgation est légalement interdite. Ce document contient des informations qui ne peuvent être communiquées qu'à leur destinataire. Si vous n'êtes pas le destinataire visé, vous êtes par la présente avisé qu'il est strictement interdit de diffuser ou de reproduire ces documents ou leur contenu. Si vous avez reçu ce message par mégarde, veuillez nous en aviser immédiatement par téléphone au 03 88 XX XX XX.  
Service Pharmacie – Adresse à compléter

REDACTION	VALIDATION
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

## FICHE 7 : GUIDE POUR L'ENTRETIEN AVEC LES PATIENTS

***Se frictionner les mains avec la SHA et vérifier s'il y a des précautions particulières avant d'entrer dans la chambre.***

### Présentation

- Bonjour monsieur/madame/mademoiselle \_\_\_\_\_  
(identifier le patient/demander au patient de s'identifier).
- Mon nom est \_\_\_\_\_, et je suis préparateur en pharmacie  
(se présenter/profession).
- Je voudrais prendre un peu de temps pour voir avec vous les médicaments que vous prenez à la maison.
- J'ai certaines informations sur votre traitement médicamenteux et j'aimerais m'assurer qu'elles sont complètes.
- Serait-il possible de discuter de vos médicaments avec vous (ou avec un membre de votre famille) en ce moment?
  - Est-ce un moment opportun pour vous ?
  - Avez-vous un membre de votre famille qui connaît vos médicaments et qui devrait se joindre à nous ? Si oui, comment pouvons-nous le contacter ?
  - Quelle est l'officine où vous cherchez habituellement vos médicaments ? Est-ce que vous en avez plus qu'une ?

### Allergies médicamenteuses

- Avez-vous des allergies médicamenteuses?  
 NON     OUI - À quoi ? \_\_\_\_\_
- Si oui, pouvez-vous décrire votre réaction : \_\_\_\_\_
- Quand est-ce arrivé ? \_\_\_\_\_

### Collecte d'information

- Avez-vous apporté vos médicaments ? \_\_\_\_\_
- ***S'ils ont leurs médicaments en leur possession, les vérifier un par un avec eux.***
  - Comment prenez-vous \_\_\_\_\_ (nom du médicament)?
  - Combien de fois ou Quand prenez-vous \_\_\_\_\_ (nom du médicament)?

REDACTION	VALIDATION
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

- **Recueillir des informations sur la dose, la voie d'administration et la fréquence pour chacun des médicaments. Si le patient prend un médicament différemment de la façon prescrite, noter ce que le patient prend actuellement et souligner l'écart.**

### Médicaments en vente libre

- Prenez-vous des médicaments vendus en vente libre et non prescrits par votre médecin ?  
(Exemple : Advil, aspirine, paracétamol).  NON  OUI  
Si oui, comment le prenez-vous ? \_\_\_\_\_

### Vitamines / Minéraux / Suppléments

- Prenez-vous des vitamines (par exemple, des multivitamines)?  NON  OUI  
Si oui, comment les prenez-vous \_\_\_\_\_?
- Prenez-vous des minéraux (par exemple, du calcium, du fer)?  NON  OUI  
Si oui, comment les prenez-vous \_\_\_\_\_?
- Prenez-vous des compléments alimentaires, gélules à base de plantes ou des produits naturels (par exemple, de la glucosamine, du millepertuis) ?  NON  OUI  
Si oui, comment les prenez-vous \_\_\_\_\_?

### Habitudes (à valider avec les médecins de chaque service)

- Consommez-vous de l'alcool (incluant bière, vin, alcool fort) ?  NON  OUI  
Si oui, quelle quantité par semaine ? \_\_\_\_\_
- Fumez-vous ou avez-vous déjà fumé ?  NON  OUI  
Si oui, combien de cigarettes par jour ? \_\_\_\_\_  
Si applicable, quand avez-vous arrêté ? \_\_\_\_\_
- Prenez-vous des drogues récréatives (marijuana, ecstasy, etc.) ?  NON  OUI  
Si oui, quelle drogue et la quantité/fréquence de consommation ? \_\_\_\_\_

### Gouttes Yeux / Oreilles / Nez

- Utilisez-vous des gouttes pour les yeux?  NON  OUI  
Si oui, le nom de ces gouttes : \_\_\_\_\_  
Combien de gouttes et à quelle fréquence ? \_\_\_\_\_  
Quel œil? \_\_\_\_\_
- Utilisez-vous des gouttes / vaporisateurs nasaux pour les oreilles/le nez?  NON  OUI  
Si oui, comment les utilisez-vous? \_\_\_\_\_

### Inhalateurs / Patchs / Crèmes / Pommades / Injectables / Échantillons / Études cliniques

- Utilisez-vous des inhalateurs?  NON  OUI \_\_\_\_\_

REDACTION	VALIDATION
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

- Des patchs  NON  OUI \_\_\_\_\_
- Crèmes ou pommades médicamenteuses?  NON  OUI \_\_\_\_\_
- Tout médicament injectable (par exemple, insuline)?  NON  OUI \_\_\_\_\_  
Pour chaque réponse positive, SVP spécifier comment vous les prenez (nom, dose, fréquence)
- Votre médecin vous a-t-il donné des échantillons de médicaments à essayer dans les derniers mois?  
\_\_\_\_\_
- Faites-vous partie d'un protocole de recherche ou d'étude clinique ?  NON  OUI  
Si oui, quel est-il (médicament, dose, route, posologie, depuis quand, médecin en charge, quel clinique ou hôpital)? \_\_\_\_\_

### Antibiotiques

- Avez-vous pris des antibiotiques dans les 4 derniers mois?  NON  OUI  
Si oui, pouvez-vous me dire le nom du produit : \_\_\_\_\_

### Modification de traitement

- Votre médecin a-t-il récemment arrêté ou modifié le traitement prescrit ?  NON  OUI  
Si oui, pourquoi ? \_\_\_\_\_
- Avez-vous récemment arrêté ou modifié le traitement prescrit par votre médecin de votre propre initiative ?  NON  OUI  
Si oui, pourquoi ? \_\_\_\_\_

### Fin de l'entretien

- Ceci conclut notre entretien. Nous utiliserons ces renseignements pour s'assurer que vos médicaments sont bien prescrits et ils seront accessibles aux autres professionnels de la santé. Merci pour votre temps.

**Quitter la chambre, et se frictionner les mains.**

REDACTION	VALIDATION
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

## FICHE 8 : EVALUATION DES COMPETENCES DES PREPARATEURS EN PHARMACIE

### Fiche d'entretien

Nom et Prénom du PPH : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

#### Examen - Questions pratiques de fin d'entraînement des préparateurs en pharmacie à effectuer le BMO

1. Pourquoi est-ce important de réaliser le BMO ?
2. A quel(s) moment(s) est-ce important de réaliser la CTM ?
3. Quelles sources doivent être consultées obligatoirement ? Quelles sont les autres possibles ?
4. Nommez 4 questions à poser aux officines ?
5. Si Mr Schmitt vous dit que sa fille lui apportera son somnifère pour ce soir, que faites-vous ?
6. Que devez-vous vérifier pour chaque document consulté ?
7. Si Mme Couture vous mentionne qu'elle prend de la darbépoïétine (dialysée 3X/semaine), quelles sont les informations pertinentes à obtenir ?
8. Mme Gagnon vous dit qu'elle a perdu son mari avec qui elle vivait depuis 65 ans, elle se met à pleurer. Que faites-vous ?
9. Si un patient vous dit qu'il n'est pas intéressé pour répondre à vos questions, comment réagissez-vous ?
10. Si dans le dossier patient de Mme Bernier vous lisez qu'elle a une allergie à la pénicilline, mais qu'en entrevue elle dit ne pas avoir d'allergie, que devez-vous faire ?
11. La pharmacie d'officine de Mr Leclerc vous rapporte que ce dernier a reçu un traitement antibiotique pour 10 jours le mois dernier. Que devez-vous vérifier avec le patient ?
12. Le pharmacien d'officine, qui connaît bien Mr Francoeur actuellement hospitalisé chez vous, vous demande comment il va lorsque vous l'appellez. Que lui répondez-vous ?

REDACTION	VALIDATION
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV



### Fiche d'évaluation des compétences et capacités à la réalisation d'un BMO

Pharmacien : .....

Nom et prénom du professionnel évalué : .....

Date de prise de fonction : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/      Date de l'évaluation : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/

Motif de l'évaluation :

- Formation initiale                       Formation complémentaire  
 Autre, à préciser : .....

**EVALUATION A REALISER A LA FIN DE LA PERIODE DE FORMATION ET  
 A FREQUENCE REGULIERE (cf. Politique de délégation du BMO)**

Connaissance de l'ensemble des documents qualité relatifs à CONCIMED :     oui     non

**CRITERES D'EVALUATION DU RECUEIL D'INFORMATIONS PHARMACO-THERAPEUTIQUES**

CRITÈRES GENERAUX À RESPECTER	NOTE DE 1 À 4
Priorisation des patients à concilier selon les critères de priorisation établis	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Recherche de l'existence d'une conciliation déjà réalisée (ex : patient admis par les urgences)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Clarté et justesse de la fiche BMO présentée au pharmacien	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Contenu et pertinence des commentaires rédigés sur la fiche BMO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
DOCUMENTATION PERTINENTE DU BMO	NOTE DE 1 À 4
Nom des spécialités pharmaceutiques / DCI / forme / classification pharmacothérapeutique logique	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Dosage	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Posologie	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Voie d'administration	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Durée du traitement si applicable	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Sait repérer les médicaments à risque, connaît les outils de recherche	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Informations particulières	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV



**CONCIMED**  
 Guide pratique pour développer en établissement de santé  
 la conciliation médicamenteuse associant  
 pharmacien et préparateur en pharmacie



<b>A PARTIR DU DOSSIER MEDICAL</b>	<b>NOTE DE 1 À 4</b>
Recherche des antécédents médicaux	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Courriers médecins traitants et/ou spécialistes	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Recherche d'ordonnances antérieures	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
<b>A PARTIR DE L'ENTRETIEN AVEC LE PATIENT OU SON ENTOURAGE</b>	<b>NOTE DE 1 À 4</b>
Sait se présenter	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Préparation à l'entretien (éteindre téléviseur, fermer rideau, etc.)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Adaptabilité	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Empathie	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Respect du guide d'entretien	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Recherche des médicaments/ordonnances apportés par le patient	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
<b>A PARTIR DE L'ENTRETIEN AVEC LE MEDECIN / PHARMACIEN OFFICINE</b>	<b>NOTE DE 1 A 4</b>
Sait se présenter	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Motifs de l'appel précisés	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Mention des informations requises du fax auprès de son interlocuteur	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

**DETAIL DES APPRECIATIONS**

<b>Insatisfaisant</b>	<b>1</b>	Ne maîtrise pas les tâches à réaliser
<b>Passable</b>	<b>2</b>	Effectue les tâches à réaliser de manière irrégulière
<b>Bien</b>	<b>3</b>	Maîtrise spontanément les tâches à réaliser et les instructions qui s'y rapportent
<b>Très bien</b>	<b>4</b>	Maîtrise parfaitement et avec expérience les tâches à réaliser et les instructions qui s'y rapportent

**VALIDATION DU PROFESSIONNEL A LA FONCTION PAR LE PHARMACIEN ?**

OUI  NON

**Commentaires :** .....

.....

.....

**Signature du professionnel évalué :**

**Signature du pharmacien :**

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

## FICHE 9 : RECUEIL DES INDICATEURS

### INDICATEURS communs (CTM proactive et rétroactive)

- Nombre de patients conciliés / Nombre d'admissions par mois (suivi de l'implantation de la conciliation)
- Nombre de patients conciliés / Nombre d'admissions rapporté au temps de présence (indicateur de performance)
- Temps pour réaliser un BMO par un PPH
- Temps pour réaliser un BMO par un Pharmacien
- Nombre de spécialités pharmaceutiques du traitement à domicile/ patient
- Interventions PPH et Pharmacien
- Nombre d'interventions acceptées/ Nombre d'interventions
- Enquête d'opinion
- DMS patients conciliés (diagnostic principal, index de sévérité) / DMS patients non conciliés

### INDICATEURS spécifiques (CTM rétroactive)

- Temps écoulé entre admission et conciliation (<24h, 24-48h, 48-72h, >72h)
- Divergences
  - o Sources (gériatrie expérimentation)
  - o Types
  - o Gravité (échelles de Pipper et HAS) à comparer
  - o Classes ATC concernées

REDACTION	VALIDATION
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV



## CONCLUSION

Diminuer le risque iatrogène en particulier pour la personne âgée est aujourd’hui un enjeu de santé publique.

Les zones de transition que sont l’entrée et la sortie d’hôpital sont identifiées comme particulièrement sensibles.

Mettre en place une démarche de conciliation des traitements médicamenteux à l’admission hospitalière est une pratique aujourd’hui éprouvée et obligatoire dans certains pays.

Pour autant, sa mise en œuvre avec l’objectif de généralisation oblige à s’interroger sur le bon professionnel à la bonne place. A ce titre, l’équipe pharmaceutique, à savoir le pharmacien hospitalier et le préparateur en pharmacie, a toute sa place dans les services de soins aux côtés de l’équipe soignante et médicale qui pourront se recentrer chacun sur son corps de métier. La réalisation de la phase initiale de la conciliation des traitements médicamenteux s’inscrit complètement dans le champ professionnel du préparateur en pharmacie, formé à la démarche et aux spécificités de la personne âgée hospitalisée.

Cette démarche aboutit à une collaboration effective au quotidien entre le médecin prescripteur et le pharmacien au sein des services de soins.

Ainsi, mettre en place au niveau régional un socle commun de formation pour les équipes pharmaceutiques intégrées dans les services cliniques est un pari pour l’avenir.

L’ensemble de l’équipe CONCIMED remercie l’ARS d’Alsace d’avoir accompagné cette démarche innovante et espère pouvoir poursuivre le travail engagé aux côtés d’autres établissements de santé volontaires.

Nous remercions également chaleureusement Isabelle COUTURE, pharmacien au Centre Universitaire de Santé MacGill de Montréal, qui a relevé le défi de venir à nos côtés, construire cette démarche en France.

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

## BIBLIOGRAPHIE

- 1) Bonhomme J, Doerper S, Dony A, Baum T, Piney D, Dufay E. La juste liste des médicaments à l'admission du patient hospitalisé. De la fiabilité des sources d'information. *Risques & Qualité en milieu de soins*. 2013;X(4):7-13.
- 2) Doerper S, Morice S, Piney D, Dony A, Baum T, Perrin F, Guillaume V, Vidal A, Ferry O, Peter N, Azizi Y, Vouaux V, Rosa D, Dufay E. La conciliation des traitements médicamenteux : logigramme d'une démarche efficace pour prévenir ou intercepter les erreurs médicamenteuses à l'admission du patient hospitalisé. *Le Pharmacien Hospitalier et Clinicien*. 2013;48:153-160.
- 3) Dufay E, Conrad E, Baum T, Doerper S. Conciliation des traitements médicamenteux - Détecter, intercepter et corriger les erreurs médicamenteuses à l'admission des patients hospitalisés ; *Risques & Qualité en milieu de soins*. 2011 ; volume VIII n°2 : 130-138.
- 4) Johnston R, Saulnier L and Gould O. Best possible medication history in the emergency department: Comparing pharmacy technicians and pharmacist. *Can J Hosp Pharm*. 2010; 63(5): 359-365.
- 5) Michel B, Quelennec B, Andres E: Medication reconciliation practices and potential clinical impact of unintentional discrepancies. *JAMA Internal Medicine*. 2013 ; 173 (3) : 246-247.
- 6) Michels RD, Meisel SB. Program using pharmacy technicians to obtain medication histories. *Am J Health-Syst Pharm* 2003; 60: 1982-6.
- 7) Reeder T, Mutnick A. Pharmacist versus physician-obtained medication histories. *Am J Health Syst Pharm*. 2008; 65:857-860.
- 8) Quélenec B, Beretz L, Paya D, Blicklé JF, Gourieux B, Andrès E, Michel B : Potential clinical impact of medication discrepancies at hospital admission. *Eur J Intern Med*. 2013;24 (6):530-535.
- 9) vidéo ERMESS – ERreur Médicamenteuse Et Sécurité des Soins : [https://www.youtube.com/watch?v=vYECxe0S\\_XY](https://www.youtube.com/watch?v=vYECxe0S_XY)
- 10) Arrêté du 16 avril 2014 modifiant l'arrêté du 2 août 2006 relatif à la formation conduisant au diplôme de préparateur en pharmacie hospitalière.

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

 <p>Les Hôpitaux Universitaires de STRASBOURG</p>	<p><b>CONCIMED</b></p> <p>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</p>	 <p>FONDATION Vincent de Paul</p> <p> Groupe Hospitalier Saint Vincent</p> <p><b>Version 1 : 30/04/15</b></p>
--	--	--

## LISTE DES ANNEXES

- 1- GUIDE PRATIQUE à l'intention des préparateurs en pharmacie
- 2- PROPOSITION DE CLASSEMENT par classe ATC

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

 <p>Les Hôpitaux Universitaires de STRASBOURG</p>	<p><b>CONCIMED</b></p> <p>Guide pratique pour développer en établissement de santé la conciliation médicamenteuse associant pharmacien et préparateur en pharmacie</p>	 <p>FONDATION Vincent de Paul</p> <p>Groupes Hospitaliers Saint Vincent</p> <p><b>Version 1 : 30/04/15</b></p>
--	--	---

## ANNEXE 1

### GUIDE PRATIQUE à l'intention des préparateurs en pharmacie

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV

## ANNEXE 2

### PROPOSITION DE CLASSEMENT préférentiel des médicaments par classe ATC en gériatrie

Classe ATC médicament		Exemples de médicaments
<b>L</b>	<b>Antinéoplasiques / immunomodulateurs</b>	<i>Mycophénolate mofétil, méthotrexate</i>
<b>B</b>	<b>Sang / Organes hématopoïétiques</b>	<i>Fluindione, dabigatran, énoxaparine, darbépoétine, fumarate ferreux</i>
<b>C</b>	<b>Système cardiovasculaire</b>	<i>Flécaïnide, bisoprolol, amiodarone</i>
<b>A</b>	<b>Voies digestives / Métabolisme</b>	<i>Insuline, metformine, dompéridone, macrogol, esoméprazole, calcium carbonate</i>
<b>N</b>	<b>Système nerveux</b>	<i>Citalopram, levodopa, mémantine, morphine</i>
<b>H</b>	<b>Hormones systémiques</b>	<i>Levothyroxine ,prednisone, cinacalcet</i>
<b>R</b>	<b>Système respiratoire</b>	<i>Salbutamol, cétirizine, acétylcystéine</i>
<b>S</b>	<b>Organes sensoriels</b>	<i>Timolol, brinzolamide, acide cromoglicique, carbomère</i>
<b>J</b>	<b>Anti-infectieux systémiques</b>	<i>Ciprofloxacine, aciclovir, fluconazole</i>
<b>P</b>	<b>Antiparasitaires, insecticides</b>	<i>Ivermectine, atovaquone</i>
<b>M</b>	<b>Muscle et squelette</b>	<i>Ibuprofène, allopurinol, acide alendronique, diclofenac</i>
<b>D</b>	<b>Médicaments dermatologiques</b>	<i>Acide fucidique, diprosalic, bifonazole</i>
<b>G</b>	<b>Système génito-urinaires hormones sexuelles</b>	<i>Econazole, tamsulosine, tadalafil</i>
<b>V</b>	<b>Divers</b>	<i>Défériprone, L-ornithine oxoglurate monohydrate</i>

<b>REDACTION</b>	<b>VALIDATION</b>
Groupe Projet CONCIMED	Pour le groupe : Dr G DE GUIO, médecin GHSV