

Annexe 3. Guide d'entretien du patient à l'admission en établissement de santé pour l'obtention du bilan médicamenteux optimisé

Trame d'entretien Points clés de l'entretien

Préambule

L'entretien avec le patient et éventuellement (un membre de la famille ou une personne de l'entourage) est une des sources importantes d'informations contribuant à la connaissance de tous les médicaments que prend le patient.

Les informations recueillies en lien avec d'autres sources d'informations disponibles (dossier pharmaceutique, ordonnances précédentes, contact avec les professionnels de santé, etc.), permettent d'établir la liste exhaustive et fiable des traitements pris par le patient.

Cette trame est proposée à titre indicative et peut être adaptée par l'établissement. Elle donne les points clés de l'entretien avec le patient afin d'optimiser ce temps d'échange.

Sources

- Le bilan comparatif des médicaments en soins à domicile- trousse de départ – janvier 2011 – ISMP Canada.
- MARQUIS – Best Possible Medication History (BPMH) Quick Tips – september 2011 – Society of Hospital Medicine.
- Instruction PHARMA-PC INS 028 Réalisation d'une Observation Pharmaceutique ciblée – CHU de Grenoble.
- Instruction IPHA184G Conciliation médicamenteuse – décembre 2010 – CHU de Nîmes.
- Instruction DOCPHARMCLIN 010 Guide d'entretien avec un patient pour le recueil de son bilan médicamenteux – novembre 2012 – Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.
- Document entretien patient – 2013 – CHU Bordeaux.

Trame d'entretien du patient

Introduction

- Se présenter, dire sa profession et expliquer l'objectif de l'entretien, par exemple : « *Je souhaiterais échanger avec vous au sujet des médicaments que vous prenez habituellement pour m'assurer que la liste à notre disposition est exacte et actualisée.* »
- Vérifier l'identité du patient : « *Quel est votre nom et votre prénom ? Quel âge avez-vous ? etc.* »
- Vérifier que le patient est réceptif par ex. : « *Pouvez-vous me consacrer quelques minutes pour parler de votre traitement ? Ce moment vous convient-il ?* »

Recueil des données

- Poser des questions ouvertes, par ex. :
 - « *Avez-vous ouvert un dossier pharmaceutique ? Pouvons-nous accéder à vos données ?* »
 - « *Avez-vous une liste de vos médicaments ? Êtes-vous venu avec vos ordonnances (Médecin traitant et/ou spécialiste(s) et ou médecin hospitalier) ?* »
 - « *Avez-vous apporté vos médicaments habituels (boîtes) ?* »
Si oui, les avez-vous dans votre chambre ? Les prenez vous en plus des médicaments qui vous sont donnés par les infirmières ? (Si oui, le savent elles ?)
 - « *Quels sont les médicaments que vous preniez habituellement avant votre hospitalisation ?* » (Si le patient ne les connaît pas : « *Y a-t-il un membre proche qui connaît votre traitement ? Comment pouvons-nous le joindre ?* »)
 - « *À quoi servent vos médicaments ?* »
 - « *Comment prenez vous vos médicament ? (combien, quand – à quelle fréquence prenez vous le médicament X, ex : arrêt de traitement le week-end ou prise hebdomadaire ou mensuelle ?* »
 - « *Depuis combien de temps avez-vous ce traitement ? A-t-il été modifié récemment ? Si oui savez-vous pourquoi ?* »
 - « *Avez-vous des difficultés pour les prendre (oubli, effets indésirables) ? Modifiez-vous la façon de les prendre par rapport à ce que vous a dit votre médecin et votre pharmacien ?* »
 - « *Y a-t-il des médicaments que vous prenez à certaine fréquence (hebdomadaire, mensuelle, etc.) ?, si oui quels sont-ils ?* »
 - « *Qui vous a prescrit vos médicaments ? (médecin traitant, médecins spécialistes, hospitaliers) ?* »

Ciblage sur les médicaments particuliers

- Insister sur les médicaments particuliers suivants et sur les fréquences (formes retard/hebdomadaires).
Par ex. : « Est-ce que vous utilisez :
- *des gouttes pour les yeux ? gouttes/vaporisateur pour le nez ? pommades/crèmes ?*
- *des patchs ? implants contraceptifs ?*
- *avez-vous des médicaments injectables ?*
 - *insuline ? « avez-vous un carnet de suivi ? »*
- *avez-vous des médicaments nécessitant un suivi particulier ?*
 - *anticoagulants : avez-vous une carte patient ?*
 - *si AVK : « avez-vous un carnet de suivi ? Quel était votre INR lors de votre dernier contrôle ? » ; « Connaissez vous votre INR cible ? »*

Trame d'entretien du patient

Antibiotiques

« Prenez vous des antibiotiques ? Vous souvenez vous du nom ? Depuis quand ? Pourquoi ? En avez-vous pris dans les 3 derniers mois ? Savez vous pourquoi ? »

Médicaments sans prescription médicale

« Prenez vous des médicaments en dehors de ceux prescrits par ou un plusieurs médecins que vous achetez à la pharmacie ou par internet) ? »

« Quels sont ces médicaments ? »

Phytothérapie/compléments alimentaires/vitamines

« Prenez vous des produits à bases de plantes ou des compléments alimentaires ? Souvent ? Pour quelles raisons ? »

Observance du traitement et organisation des prises de médicaments

« Que faites-vous lorsqu'il vous arrive d'oublier une prise de traitement ? »

« Êtes vous aidé au quotidien dans la gestion de votre traitement ?

Si oui par qui ? (IDE, entourage, pharmacien d'officine, etc.)

« Avez-vous des outils d'aide à la gestion de votre traitement ? (pilulier, alertes/alarmes téléphoniques, etc.) »

Allergies/effets indésirables

« Êtes vous allergique à certains médicaments ? » Si oui : « Souvenez vous lesquels ? » ; « Comment se manifeste cette allergie ? En avez-vous déjà parlé à un professionnel de santé ? »

« Avez-vous des effets indésirables avec votre traitement ? Si oui lesquels ? (Ex : réactions cutanées, étourdissements, troubles digestifs, etc.) »

Coordonnées des professionnels de santé

« Quel est le nom de votre médecin traitant ? (numéro de téléphone si besoin)

Allez vous toujours à la même pharmacie ? Si oui laquelle ? (nom et numéro de téléphone)

Si besoin « quel est le nom des médecins spécialistes consultés, de l'IDE »

Conclusion

« Avez-vous d'autres questions sur vos médicaments ? »

« Si jamais vous vous rappelez de quelque chose à la suite de notre discussion, n'hésitez pas à informer le personnel soignant »

« Merci de nous avoir accordé de votre temps »

Points clés de l'entretien

1

Préparer en amont l'entretien en recueillant le plus d'information possible avant la rencontre avec le patient (médicaments déjà connus, motif d'hospitalisation, caractéristiques physiopathologiques du patient, origine du patient (domicile, EHPAD, transfert d'un autre service), score MMS si patient âgé, etc.

2

Se présenter, choisir le bon moment pour réaliser l'entretien, adapter son langage au patient.

3

Posez des questions ouvertes : « Prenez-vous régulièrement vos médicaments ? » ; « Pour quels motifs ? »

4

Reformuler les propos du patient pour s'assurer qu'il s'agit de la bonne information :
« Vous prenez vos médicaments le matin, le midi et le soir ? » ; « Tous les jours ou de temps en temps ? »

5

Posez des questions spécifiques :

- **sur les médicaments en dehors des formes orales** ; ex : collyres, les crèmes, les sprays nasaux, patchs, suppositoires, etc.
- **sur les médicaments à fréquence particulière hebdomadaire, mensuelle** ; ex : médicaments particuliers, antibiotiques, méthotrexate, EPO, anticancéreux ;
- **sur les médicaments pris en dehors de ceux prescrits par le médecin** ; ex : phytothérapie, automédication, compléments alimentaires.

6

Questionnez le patient sur l'observance vis-à-vis de son traitement : oubli, retard de prises, excédent ou manque de certains médicaments à la fin du mois, organisation lors de déplacements.

7

Demandez les coordonnées des professionnels de soins de premiers recours : du pharmacien habituel (dossier pharmaceutique ouvert), des médecins traitants et spécialistes, de l'infirmier à domicile.