

# Bonnes Pratiques de Dispensation

## Prise en charge d'une demande **AVEC 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)

ANALYSE PHARMACEUTIQUE

### Collecter les informations

- **Questions** sur la raison de la visite
  - A **qui** s'adresse l'ordonnance : âge, poids, sexe, grossesse, allaitement
  - Délivrance de l'ensemble des médicaments de l'ordonnance ?
  - Raison de la consultation médicale ? Corrélation avec le traitement prescrit ?
- Vérifier la **régularité** de l'ordonnance (ordonnance sécurisée, prescripteur autorisé...)
- Si renouvellement, vérifier la bonne **tolérance** (effets indésirables à déclarer) et l'**observance** du traitement

### Rechercher des éléments complémentaires

- **Questions fermées**
  - Autre(s) problème(s) de santé ? Antécédents ? Allergies connues ?
  - Traitements associés : Permanents ? Occasionnels ? Sur prescription ? Automédication ?
- Consulter le **Dossier Pharmaceutique/Dossier Médical Partagé** et l'**historique** (sauf opposition du patient)

### Préconiser une prise en charge

- **Contrôler** : posologies, doses, durées de traitement, galéniques, mode et rythmes d'administration
- S'assurer de l'**absence d'interaction et de redondance** avec le traitement habituel et avec l'automédication
- Contrôler les **facteurs de risques** et **contre-indications** physiopathologiques
- Formaliser une intervention pharmaceutique si nécessaire (transmettre au prescripteur), tracer si substitution
- **Expliquer** le traitement au patient
  - Indication, activité et bénéfice**
  - Posologie, durée** de traitement, mode d'administration et **moment de prise**
  - Précautions d'emploi, conduite à tenir (suivi biologique ou clinique, examens complémentaires)**
  - Possibilité **d'effets indésirables** dont l'ignorance pourrait conduire à une rupture d'observance
  - Possibilité **d'interactions** avec des médicaments d'automédication

CONSEIL

### 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
- Remettre un **plan de posologie** personnalisé si nécessaire
- Formaliser un **document** de conseils associés si nécessaire (si c'est un intermédiaire écrire l'essentiel)
- Remettre des documents d'informations si nécessaire (Cespharm, ANSM, HAS, OMEDITs...)
- **Tracer** la délivrance et l'enregistrer dans le **Dossier Pharmaceutique** (sauf opposition du patient)

### Conclure

- S'assurer de l'**absence de question** du patient
- **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)

DELIVRANCE