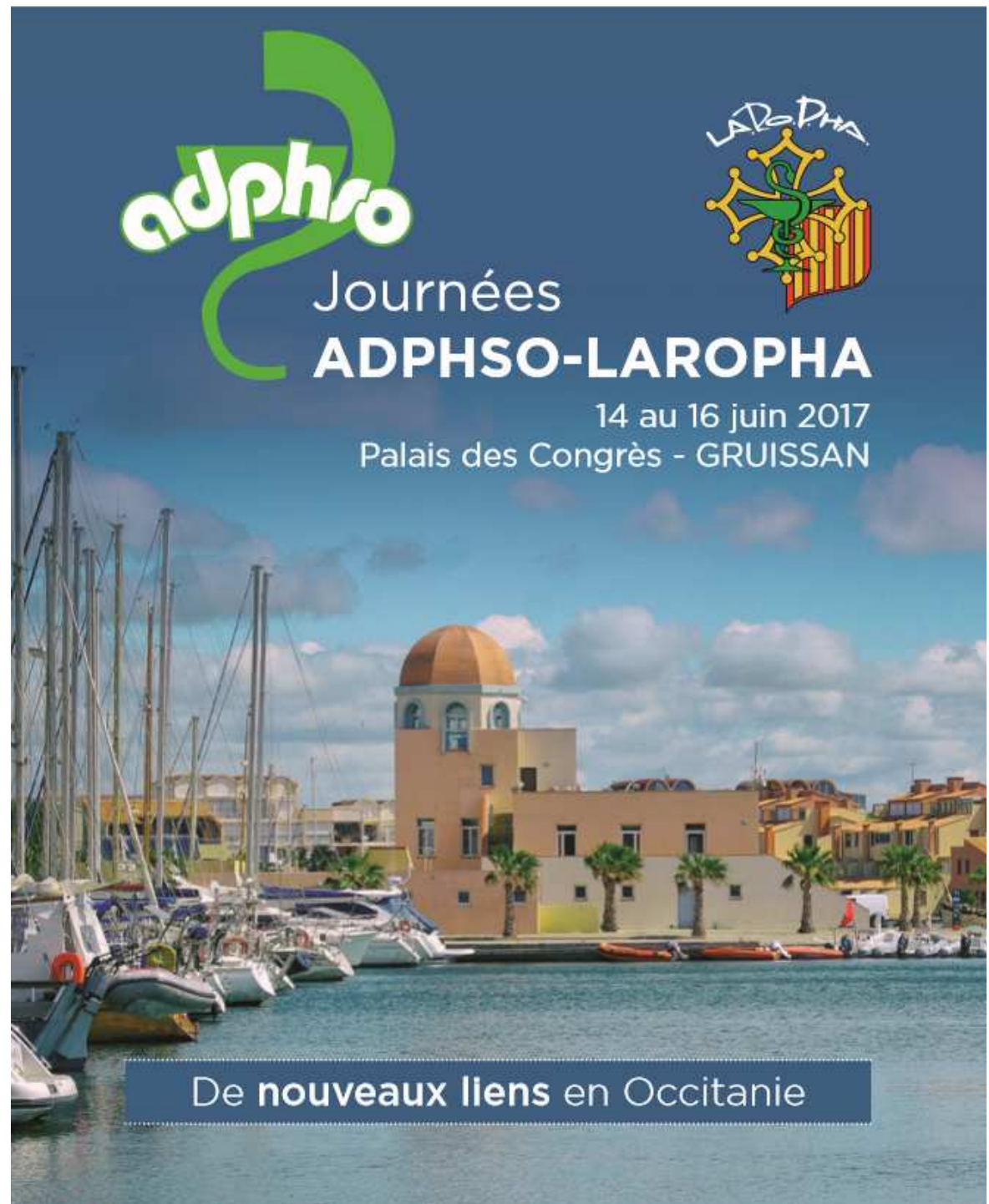


ATELIER 1

CONCILIATION

Clarisse Roux (CHU Nîmes)

Cyril Breuker (CHU Montpellier)





Atelier 1 - Conciliation

Brainstorming

Les fondamentaux de la conciliation

Un cas d'école

Comment mettre en œuvre la conciliation

Comment choisir le service pilote

Brain storming

A vous
De
jouer

La conciliation médicamenteuse qu'es aquó ?



**Une vraie
galère**

**Processus
standardisé**

**Intègre
le patient
et/ou son
entourage**

Médicaments

**Une perte de
temps**

**Partage
informations**

**Pharmaciens
Médecins
IDE
...**

**Auto-
médication**

**Points de
transition**

**Comparaison
des
traitements**

**Pluri-
professionnelle**

Prescriptions

Brain storming

La conciliation médicamenteuse qu'es aquó ?

« **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...** » (HAS 2015)

Brain storming

A vous
De
jouer

La conciliation médicamenteuse de qué servís ?



A rien

**Prévenir les
EMs**

**Transmission
informations**

**Lien ville
hôpital**

**A perdre
mon temps**

**Détecter et
Corriger les
EMs**

**Evaluation de
l'observance**

**Sécurisation
du patient**

**Sécurise les
points de
transition**

**Informations
exactes**

**Pluri-
professionnelle**

Brain storming

La conciliation médicamenteuse de qué servís ?

« 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 (HAS 2015) »

A rien

Prévenir les
EMs

Transmission
informations

Lien ville
hôpital

A perdre
mon temps

Détecter et
Corriger les
EMs

Evaluation de
l'observance

Sécurisation
du patient

Sécurise les
points de
transition

Informations
exactes

Pluri-
professionnelle

Point de
départ/final
de la PEC
hospitalière

Brain storming

Point de
départ/final
de la PEC
hospitalière

La conciliation médicamenteuse à quoi ça sert d'autre ?

A l'entrée :

Aide à la validation (indissociable !!!!!)

Détection d'événements iatrogènes médicamenteux

Optimisation de la stratégie thérapeutique

Entretien patient (ETP, observance, organisation des soins...)

A la sortie :

Analyse pharmaceutique de la prescription de sortie

Entretien patient de sortie (explication des modifications...)

Transmission des informations à la ville



Atelier 1 - Conciliation

Brainstorming

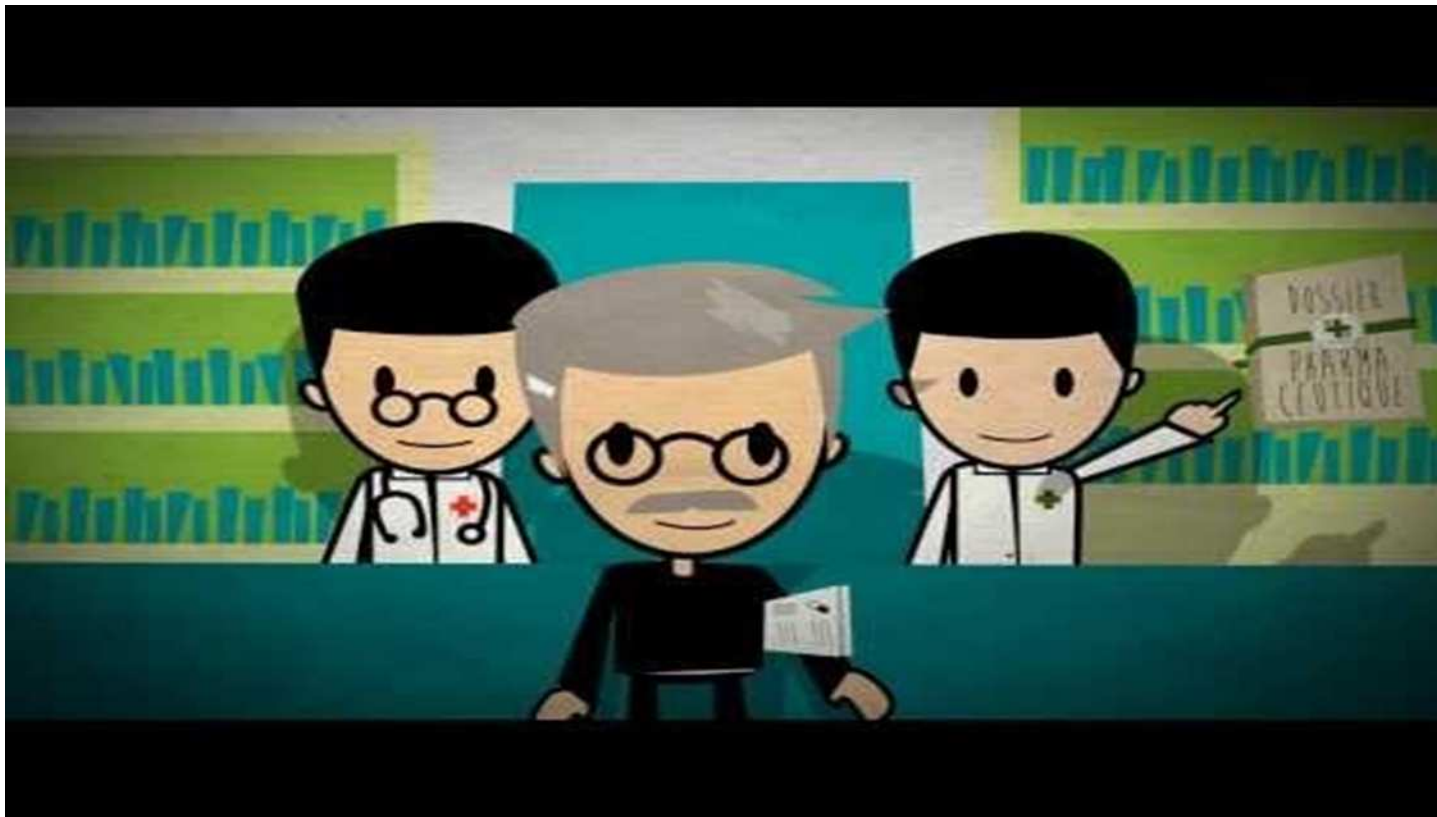
Les fondamentaux de la conciliation

Un cas d'école

Comment mettre en œuvre la conciliation

Comment choisir le service pilote

La conciliation médicamenteuse



La conciliation médicamenteuse : Les étapes

RECUEILLIR LES INFORMATIONS

SYNTHÉTISER LES INFORMATIONS

VALIDER LE BILAN MÉDICAMENTEUX

PARTAGER ET EXPLOITER LE BILAN MÉDICAMENTEUX

OBJECTIFS

- Connaître à chaque point de transition les médicaments du patient qui sont pris ou qui sont à prendre.
- Formaliser les informations recueillies en tenant compte de l'automédication, de l'historique médicamenteux et de la non-adhésion thérapeutique du patient.
- Rédiger le bilan médicamenteux.
- Attester de la fiabilité du bilan médicamenteux.
- Servir la démarche diagnostique.
- Optimiser la prescription, la dispensation et l'administration des médicaments.
- Améliorer l'information du patient et de son entourage.

MODALITÉS

- Lister les médicaments en consultant au minimum 3 sources d'information différentes, voire autant que de besoin.
- Rechercher l'existence éventuelle d'une non-adhésion thérapeutique du patient.
- Enregistrer l'ensemble des informations recueillies sur un support standardisé.
- Classer et/ou enregistrer le support dans le dossier patient.
- Disposer du motif d'hospitalisation, des antécédents médicaux, des données biologiques et des allergies.
- Recouper et analyser les informations recueillies.
- Résumer et rédiger les informations sous forme de bilan médicamenteux.
- Vérifier la bonne réalisation des activités du processus de conciliation.
- Confirmer la cohérence du bilan médicamenteux en regard des informations recueillies.
- Apposer la signature du responsable sur le support.
- Intégrer le bilan à une nouvelle prescription ou comparer le bilan médicamenteux à la prescription en cours.
- Repérer et analyser les divergences (écarts) qui posent problème.
- Réaliser un échange collaboratif entre médecins et pharmaciens.
- Rédiger consécutivement la nouvelle prescription.
- Expliquer au patient et à son entourage les changements de son traitement.
- Transmettre les informations à l'ensemble des professionnels de santé (via la lettre de liaison le cas échéant).



Atelier 1 - Conciliation

Brainstorming

Les fondamentaux de la conciliation

Un cas d'école

Comment mettre en œuvre la conciliation

Comment choisir le service pilote

- Mme L, 66 ans, est hospitalisée via les urgences pour la prise en charge d'une décompensation cardiaque chez une patiente insuffisante rénale chronique.
- **Quels éléments consultez-vous avant l'entretien avec la patiente ?**

- Vous consultez son dossier médical.
- Vous relevez notamment la date et le motif d'hospitalisation, les antécédents médicaux et le traitement médicamenteux de la patiente à l'entrée dans le service.
- Vous pouvez également prendre connaissance des médicaments apportés par la patiente ou sa famille.

- Etape 1 : Réalisation du Bilan Médicamenteux
 - **Source 1 : dossier médical**
 - Principaux ATCD médicaux : DT2, Neuropathie diabétique, IRC sur néphropathie diabétique, HTA, dépression suivie par psychiatre
 - Biologie : pas d'IRA sur IRC
 - Pas d'allergies
 - Mode de vie : seule 2 passages IDE/jour
 - Courrier de précédentes consultations : anémie sous EPO, uvedose tous les 15 jours, majoration récente d'un traitement par ramipril et furosémide, arrêt Esidrex®
 - La patiente a bénéficié aux urgences d'une majoration de son traitement diurétique et d'une anti coagulation.

- Observation médicale des urgences

Données de l'observation

Ttt Urgence | **IAO** | HDLM | ATCD-FDR | Allergies | Ttt Habituel | MDV | Exam cliniques | Avis Spé (1/1) | Info délivrées | Conclusions

Traitement habituel

FUROSEMIDE 40 le matin + 40 le soir

ordo non actualisée:

ATANOLOL 50
AMLOR 10 1-0-0
RAMIPRIL 5

ESIDREX 12.5
LANTUS 38 ui le soir
HUMALOG selon dextro
DOLIPRANE
SERTRALINE 50 2-0-1
TERCIAN 20 gouttes le soir
TRAMADOL 100 LP 1-0-1
LYRICA 50 1-0-1
UVEDOSE
SERETIDE

- Observation médicale du service

Données de l'observation

HDLM Ttt Habituel Exam clinique à l'entrée Evolution Avis Spé (1/1) Info délivrées Conclusions

Traitement habituel

- FUROSEMIDE 40 le matin + 40 le soir
- ATANOLOL 50
- AMLOR 10 1-0-0
- RAMIPRIL 5
- LANTUS 38 ui le soir
- HUMALOG selon dextro
- DOLIPRANE
- SERTRALINE 50 2-0-1
- TERCIAN 20 gouttes le soir
- TRAMADOL 100 TP 1-0-1
- LYRICA 50 1-0-1
- UVEDOSE

- Prescription en cours

- = observation médicale du service
- Cyamémazine 25mg cp et pas gouttes
- Insuline Novorapid et pas Humalog
- Anticoagulation et majoration du traitement diurétique

- Préparation de l'entretien
 - Vous vous préparez à entrer dans la chambre de la patiente.
 - Quels sont les derniers points à vérifier avant cet entretien ?

- Il convient de vérifier auprès du personnel soignant que la patiente ne doit pas recevoir de **soins** au même moment (ainsi que l'autre patient en cas de chambre double).
- Il faut également s'assurer d'avoir le **formulaire de recueil** pour prendre des notes et un **stylo** qui fonctionne.

- Entretien
 - Forme/Déroulé
 - Quelles sont les principales étapes de l'entretien ?

- Se présenter
- Présenter les objectifs de l'entretien
- Indiquer le temps nécessaire à l'entretien
- S'installer
- Dérouler l'entretien
- Conclure
- Remercier

- Entretien
 - Forme/Déroulé
 - **Comment devez-vous vous installer dans la chambre de la patiente ?**

Cas pratique

- Il convient de s'installer à hauteur du patient, à une distance satisfaisante pour être compris et entendu, idéalement sur une chaise à côté du lit.
- Il faut demander à couper la télévision.
- S'il y a du monde dans la chambre, il convient de demander à rester seul avec le patient.
- S'il y a présence d'une tierce personne importante, il est possible de développer l'entretien en incluant cette dernière.

- Entretien
 - Forme/Déroulé
 - **Quels sont les points de méthode à respecter pour la conduite de l'entretien ?**

Il est recommandé :

- d'utiliser un vocabulaire simple, des phrases courtes et des questions ouvertes
- de privilégier les formulations de type « Comment ? » et bannir les « Pourquoi ? »
- de laisser le temps nécessaire au patient pour comprendre la question et répondre
- de valider sa compréhension auprès du patient en reformulant et en synthétisant les idées abordées

- Entretien
 - Forme/Déroulé
 - **Comment apprécier l'adhésion au traitement médicamenteux ?**

- Il est possible d'utiliser un questionnaire tel que celui développé par Morisky et coll (**Morisky Medication Adherence Scale ou MMAS**) à 8 questions ou une version dérivée à 4 questions.
- Les questions seront posées de manière groupée ou non en fonction du patient.

- Etape 1 : Réalisation du Bilan Médicamenteux
 - **Source 2 : Entretien avec le patient**
 - ... je ne connais pas bien mon traitement...
 - ... les IDE me préparent mon pilulier ..
 - ...J'ai de l'amlor et du furosémide que le médecin m'a augmenté...
 - ... j'ai du Lyrica pour mes douleurs, mais je comprends pas ce qu'on m'a donné ce matin, on a du me changer la dose ici... le neurologue m'a dit qu'on allait même aller jusqu'à 400 mg...
 - ... ici je n'ai pas de sirop...
 - ... Les IDE s'occupent de mon insuline et de mon EPO...
 - ... le tramadol je le prends de temps en temps...
 - ... parfois j'oublie mes médicaments à midi...
 - Recueil du nom de la pharmacie d'officine et des IDE

- Etape 1 : Réalisation du Bilan médicamenteux
 - **Source 3 : Appel du pharmacien d'officine**
 - Ordonnances de moins d'1 mois
 - FUROSEMIDE ORAL 40MG : 1 matin 1 midi
 - AMLODIPINE ORAL 5MG GELULE (amlor) : 2 gélule matin
 - ATENOLOL ORAL 50MG CPE (tenormine) : 1 comprimé matin
 - CYAMEMAZINE ORAL SOL BUV (tercian) : 20 gouttes le soir
 - PREGABALINE ORAL 50MG GELULE (lyrica) : 2 gélule matin, 2 gélules midi 2 gélules soir
 - RAMIPRIL ORAL 10 MG CPE SECABLE (triatec) : 1 comprimé matin
 - SERTRALINE ORAL 50MG GELULE (zoloft) : 2 gélule matin, 1 gélule soir
 - TRAMADOL LP ORAL 100MG CPE : 1 comprimé matin, 1 comprimé soir (Si besoin) - EN DEHORS DES REPAS
 - INS LANTUS SOLOSTAR STYLO : 38 unité internationale par jour
 - INS NOVORAPID FLEXPEN STYLO : 1 unité internationale par jour - INS.DISCONTINUE GLYCEMIES 3X/JOUR
 - UVEDOSE 1 ampoule/15 jours
 - ARANESP 40µg : 1 seringue /15j
 - Pas de Sérétide
 - **Source 4 : appel IDE**
 - Confirmation des traitements

- Etape 2 : Formalisation du BM
- Etape 3 : Validation du BM
- Etape 4 : Partager et exploiter le BM
 - Détection des divergences
 - Omissions: EPO, Vit D
 - Modification de rythme de prise : furosémide
 - Changement de traitement: Humalog (insuline rapide)
 - Modifications de doses : cyamémazine, prégabaline, ramipril

- Echange collaboratif avec le prescripteur
 - Correction des divergences non intentionnelles
 - Enregistrement et traçabilité des divergences
 - Intervention pharmaceutique (réévaluation douleur)
 - Non observance pour les prises de midi
- Modification de la prescription



Atelier 1 - Conciliation

Brainstorming

Les fondamentaux de la conciliation

Un cas d'école

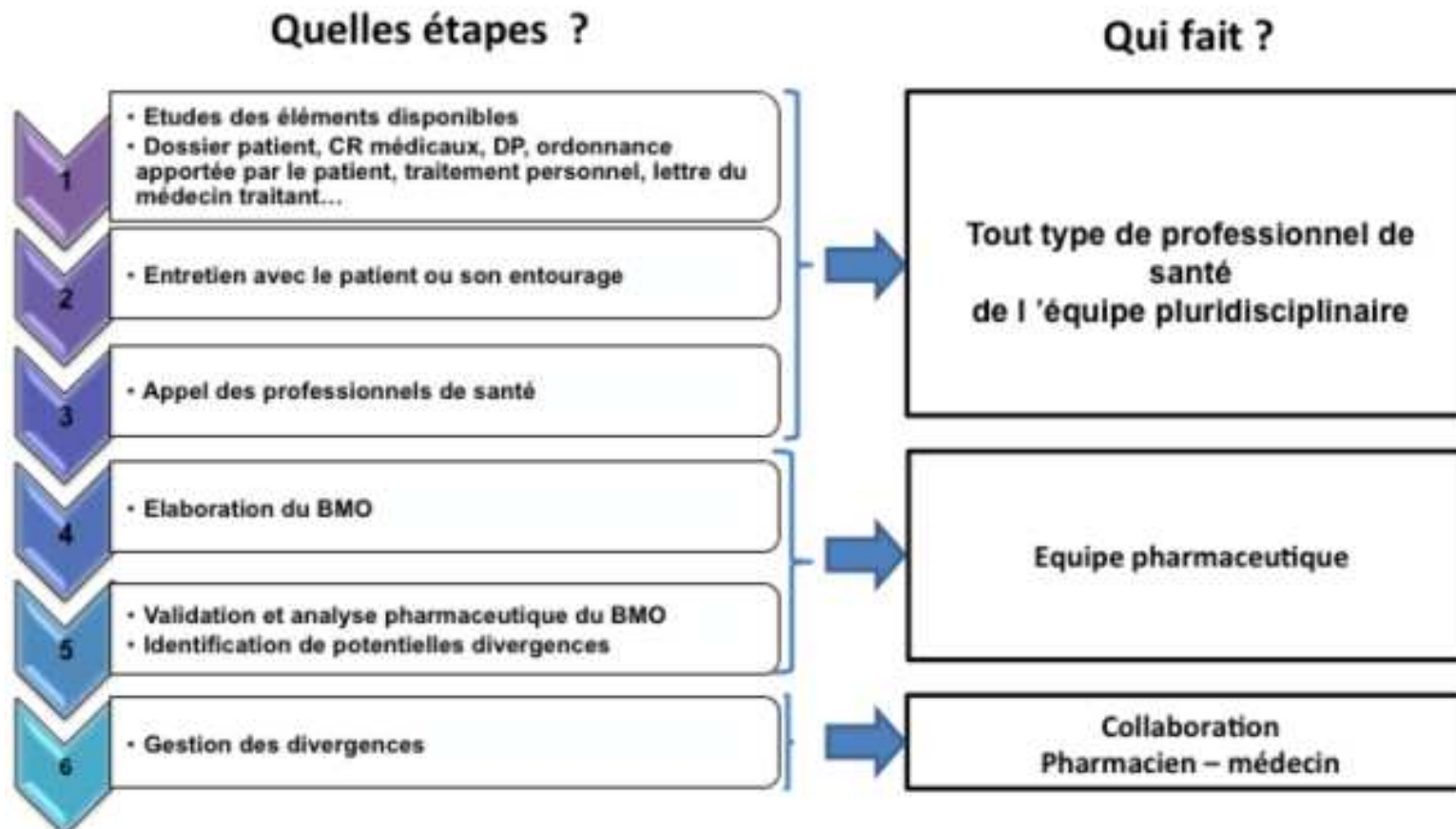
Comment mettre en œuvre la conciliation

Comment choisir le service pilote

- Combien de temps pour une conciliation ?

- Qui peut faire quoi ?

■ Qui peut faire quoi ?



- Faut-il cibler des secteurs ? des patients ?

■ Faut-il cibler des secteurs ? des patients ?

En conséquence, dans les premiers temps de son implantation, la conciliation ne concernera qu'une fraction de la population hospitalisée ; celle qui est plus à risque.

La question « *À qui doit bénéficier la conciliation dans un premier temps ?* » doit être posée.

L'équipe projet définira les critères d'éligibilité à la conciliation. Ces critères sont variés : âge, pathologie chronique, patients handicapés, service de soins (comme par exemple unités de soins déclarant des événements indésirables fréquents), à la demande des prescripteurs, patients hospitalisés en urgence, patients ayant un recours récurrent à l'hospitalisation (dialysés, patients atteints de cancer, etc.), patients bénéficiant de médicaments à haut niveau de risque, etc.

Le nombre de médicaments habituels du patient est un des critères décrits dans la littérature. Il n'est pas le plus judicieux lors d'une conciliation à l'admission. En effet, le nombre de médicaments n'est connu qu'après formalisation du bilan médicamenteux²⁶.

Les patients sont accueillis au sein des services de soins selon diverses modalités, dont l'une d'entre elles peut être retenue comme critère d'éligibilité :

- hospitalisation programmée ou non programmée ;
- services de soins aigus, soins de suite et de réadaptation, soins de longue durée, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, hospitalisation à domicile ;
- services de médecine, chirurgie, psychiatrie, gériatrie, pédiatrie, etc.

- Faut-il faire de la conciliation quand on ne fait pas d'analyse ?

- Quelle traçabilité de la conciliation (recueil et IP) dans le dossier du patient ?

- Quels indicateurs d'activité ?

■ Quels indicateurs d'activité ?

- ▶ *Indicateurs d'activité (préciser tout point de transition ou admission ou transfert ou sortie)*
 - I1 : Nombre de patients conciliés par an.
 - I2 : Nombre de patients conciliés rapporté au nombre de patients hospitalisés de l'établissement.
 - I3 : Nombre de patients conciliés rapporté au nombre de patients de la population éligible à la conciliation.

- ▶ *Indicateurs de performance*
 - I4 : Nombre de patients conciliés dans les 24 heures rapporté au nombre de patients de la population éligible à la conciliation.

- ▶ *Indicateurs de qualité ou d'impact clinique*
 - I5 : Nombre de patients conciliés ayant au moins 1 divergence non documentée rapporté au nombre de patients de la population éligible à la conciliation.
 - I6 : Nombre de patients conciliés ayant au moins 1 erreur médicamenteuse rapporté au nombre de patients de la population éligible à la conciliation.
 - I7 : Nombre d'erreurs médicamenteuses corrigées au cours de la conciliation par an.
 - I8 : Nombre d'erreurs médicamenteuses de gravité majeure, critique ou catastrophique corrigées au cours de la conciliation par an.
 - I9 : Nombre d'erreurs médicamenteuses corrigées au cours de la conciliation rapporté au nombre de patients conciliés.

- Lien Ville-Hôpital?

“ L'absence de communication...
... tue la conciliation ! ”

Où peut-on se former en Occitanie?

- **2 « formules »**
 - 1 journée « intramuros » OMEDIT Occitanie site Toulouse
 - 2 journées CHU Nîmes OMEDIT Occitanie site Nîmes
- **Technique pédagogique**
 - Malette « Formaconcil » SFPC
- **DPC**

Formation 1 journée site Toulouse

- **1 journée**
 - Dans l'ETS
 - 9h30-17h
 - Intervenant :
 - Dr Bonnefous OMEDIT Occitanie
- **matin : fondamentaux**
- **Après midi: mise en situation + stratégies de déploiement**

- **2 journées**
 - Lundi-Mardi ou Lundi-Mercredi
 - 9h-17h
 - CHU Nîmes
 - Intervenants :
 - Universitaires Montpellier/Nîmes
 - Equipe transversale pharmaciens cliniciens
- **J1 : journée théorique + mise en situation**
- **J2 : « vis ma vie » + stratégies de déploiement**

Annexe 2. Fiche de recueil des informations par source pour concilier

NOM : _____ Prénom : _____
 Date de naissance : / / IPP : _____
 Nom du service : _____ N° de chambre : _____
 Date d'admission : / /
 Adresse : _____
 Téléphone : _____

Personne à contacter : _____
 Médecin traitant : _____
 Pharmacien d'officine : _____
 Infirmier à domicile : _____
 EHPAD : _____
 Dossier Pharmaceutique : oui non

Allergies : oui non
 lesquelles : _____
 Phytothérapies : oui non
 lesquelles : _____
 Automédication : oui non
 Crèmes/pommades : oui non
 Collyres : oui non
 Injections : oui non Patches : oui non

Information datée du	Patient		Pharmacien d'officine		Médecin traitant		Urgences		Ordonnance(s) avec laquelle/ lesquelles le patient est admis		Médicaments rapportés lors de l'hospitalisation					
Sources d'information	Dosage	Posologie	Dosage	Posologie	Dosage	Posologie	Dosage	Posologie	Dosage	Posologie	Dosage	Posologie	Dosage	Posologie	Dosage	Posologie

NB : si l'information est incertaine, la noter entre parenthèse.

Annexe 4. Fiche de conciliation des traitements à l'admission (FCT)

NOM :
 Prénom :
 Date de naissance : / /
 IPP :

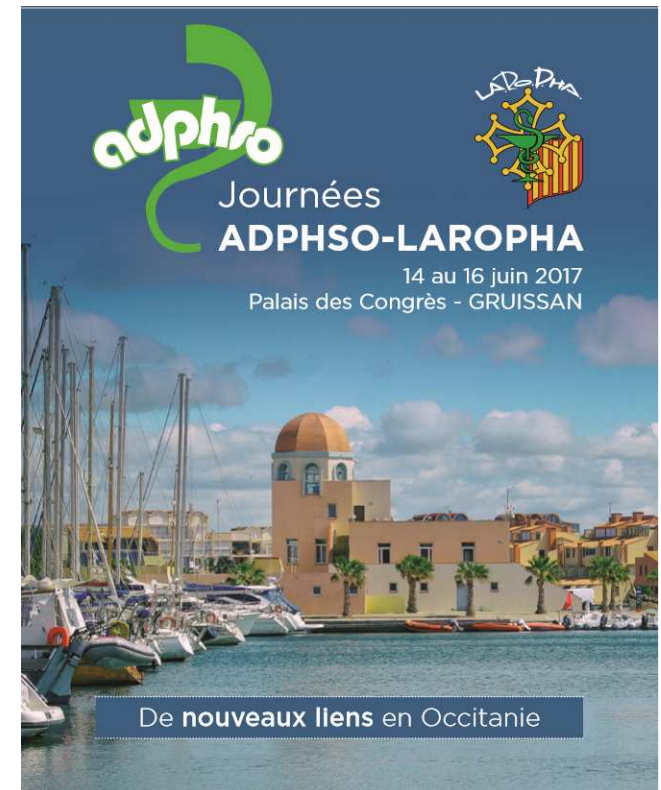
Nom du service :
 Numéro de chambre :

Médecin traitant :
 Infirmier à domicile :
 Pharmacien d'officine :
 EHPAD :

Conciliation faite le						entre* et**				Processus de conciliation :				
Bilan médicamenteux						Ordonnance du				<input type="radio"/> Proactif <input type="radio"/> Rétroactif				
Nom/dosage/forme	Posologie/voie				Statut	Nom/dosage/forme	Posologie/voie				Existence d'une divergence	Divergence intentionnelle ou Erreur médicamenteuse	Décision médicale/ Erreur médicamenteuse	Commentaires
	M	M	S	N			M	M	S	N				

*Nom du concilisateur 1 – **Nom du concilisateur 2

Merci de votre attention



clarisse.roux@chu-nimes.fr

c-breuker@chu-montpellier.fr