

# ORGANISATION DE LA CONCILIATION MÉDICAMENTEUSE À CALYDIAL : UN TRAVAIL D'ÉQUIPE



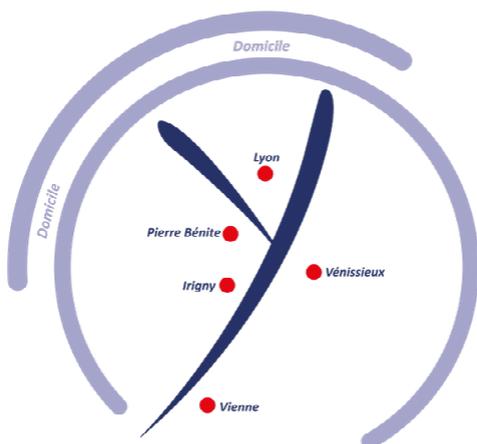
Isabelle CALABRESE, IDE référente ETP, Dialyse, CALYDIAL, VENISSIEUX, Flora BELKALHA DELABRUYÈRE, Infirmière, Hémodialyse, CALYDIAL, VIENNE

Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), agissant sur le bassin sud lyonnais région lyonnaise depuis 1984, CALYDIAL assure une prise en charge évolutive au long cours par une équipe multidisciplinaire du traitement de la maladie rénale chronique tout au long du parcours du patient : non dialysé, sur 3 centres de santé ou dialysé sur nos unités ou à domicile.

Notre structure accueille une file active d'environ 250 patients dialysés (sur 5 unités et à domicile) en hémodialyse et dialyse péritonéale.

Elle réalise plus de 2000 consultations de néphrologie sur ses 3 centres de santé du bassin lyonnais mais dispense également des avis néphrologiques au sein de ses établissements partenaires : le CH Lucien Hussel de Vienne, le CH Lyon Sud, le CH Saint Joseph Saint Luc de Lyon, Le Groupe Hospitalier Mutualiste Les Portes du Sud de Vénissieux, le CH de Beaurepaire, le CH de Givors, les médecins et infirmiers libéraux...

C'est dans ce contexte que notre établissement a formalisé, fin 2007, son programme d'Éducation Thérapeutique (ETP) et obtenu de l'Agence Régionale de Santé Rhône-Alpes son autorisation de mise en oeuvre en 2010 (renouvelée en 2015).



Notre programme une fois déployé, l'équipe Éducation Thérapeutique de CALYDIAL a pu mettre en place la formation ETP 40 heures (reconnue DPC) et ce depuis 2014, notamment grâce aux compétences d'ingénierie pédagogique en santé du Dr Guerraoui (Master 2 ETP-Paris VI - 2011).

A ce jour, 18 soignants salariés de CALYDIAL et 5 patients experts ont pu bénéficier de cette formation.

En France, les Enquêtes Nationales sur les Événements Indésirables Graves Associés aux Soins en Établissement de Santé (ENEIS) en 2004 et 2009 ont montré que le médicament est la 2ème cause d'événements indésirables graves évitables liés aux soins<sup>1</sup>. Les erreurs médicamenteuses qui surviennent aux étapes de transition sont dues à des défauts de transmission d'informations entre les professionnels de santé. La conciliation médicamenteuse permet d'intercepter et de corriger 75% de ces événements indésirables médicamenteux aux points de transition<sup>2</sup>.

Différentes politiques de santé sont actuellement menées à travers plusieurs démarches nationales :

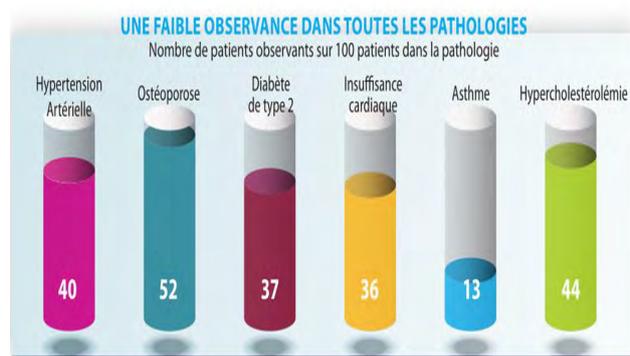
- La certification des établissements de santé proposée par la Haute Autorité de Santé (HAS) (critère 20a).
- L'arrêté du 6 avril 2011 sur la prise en charge médicamenteuse (article 8).
- La participation aux projets " SOP MED'REC " (Standard Operating Protocol Medication Reconciliation) et " High 5s ".
- Le parcours global du patient introduit par la loi " HPST " de 2009.

Une étude, faite en partenariat IMS Health France/ CRIP3 en 2012, a été réalisée sur 170 000 patients atteints d'une des six pathologies chroniques qui représentent un quart des dépenses en médicaments et comportent un risque de complications importantes et graves à terme (diabète type II, hypertension artérielle, ostéoporose, insuffisance cardiaque, asthme, hypercholestérolémie).

Ces patients ont été suivis pendant un an par 6400 officines de ville. Cette étude apporte des éclairages nouveaux sur l'importance sanitaire et sur les conséquences économiques de la mauvaise observance. Selon les résultats, seuls 13% à 52% des patients, selon les pathologies, peuvent être considérés comme de bons observants. Le coût évitable des complications médicales liées à la mauvaise observance est évalué à plus de 9 milliards d'euros par an pour les six pathologies considérées.

Figure 1 :

Observance des patients pour les pathologies chroniques en France



C'est dans ce contexte de sécurisation de la prise en charge médicamenteuse de nos patients que nous avons décidé de démarrer, en avril 2015, des conciliations médicamenteuses avec l'appui du pharmacien, les médecins et l'équipe ETP de CALYDIAL.

L'objectif étant d'éviter la iatrogénèse médicamenteuse " qui est responsable de plus de 10000 décès et 130000 hospitalisations, dont 40 à 60% de ces événements sont évitables (ENEIS 2004) ".

### Le mot de notre médecin référent de la prise en charge médicamenteuse

Le Dr Roula Galland, médecin néphrologue et médecin référent de la prise en charge médicamenteuse à CALYDIAL, explique que la conciliation médicamenteuse est mise en place depuis avril 2015.



" Les patients pris en charge dans la structure sont pour beaucoup des patients à risques, polypathologiques, polymédiqués, suivis par plusieurs spécialistes, détenteurs de plusieurs ordonnances. En effet un patient dialysé a en moyenne 13 médicaments à prendre quotidien-nement.

Pour chaque patient, l'entretien pour la conciliation médicamenteuse est organisé et programmé quelques jours avant sa consultation avec le médecin néphrologue.

En dehors de cette planification, une CTM est organisée à la demande des médecins :

- À tout nouveau patient.
- À la sortie d'une hospitalisation.
- Lors de la mise en place d'un traitement à risques ou de modification majeure de traitement.
- Tous les 6 mois au moment d'une consultation de suivi médical.

Dans notre structure, le pharmacien ne dispense pas les médicaments aux patients, ce rôle étant celui des pharmaciens d'officine. Cependant, il effectue, à l'arrivée de chaque patient et à la demande des médecins, une analyse pharmaceutique de chaque ordonnance.

Ce sont nos infirmiers, formés à l'ETP 40 heures, qui réalisent les conciliations médicamenteuses. Ils ont l'habitude de faire des entretiens et adoptent une posture adéquate en fonction de chaque patient (empathie, écoute...)"

### Méthodologie

En pratique, les étapes de la conciliation médicamenteuse à CALYDIAL sont les suivantes :

Une secrétaire d'éducation thérapeutique formée à l'ETP 40 heures prépare en amont (environ 1 mois avant) de la consultation programmée les fiches pour la conciliation médicamenteuse à partir des dossiers informatiques de CALYDIAL.

## ► Étape 1

La secrétaire ETP prépare la fiche CTM à partir de la prescription du dossier informatique, la transmet aux cadres de santé et aux infirmiers ETP du secteur du patient, accompagnée de la date de consultation médicale.

Un des infirmiers ETP note alors la date de consultation sur un tableau blanc, prévu à cet effet, visible par toutes les équipes. Chaque infirmier, formé à l'ETP, organise et inscrit, en fonction de son planning et des disponibilités du service, la date de la conciliation médicamenteuse avec un des patients, en notant ses initiales.

## ► Étape 2

L'infirmier ETP avertit le patient 15 jours avant la réalisation de la CTM. Elle lui demande d'apporter toutes ses ordonnances (médecin néphrologue, médecin traitant, autres spécialistes...), ses boîtes de médicaments de traitements prescrits et non prescrits (auto médication, gouttes pour les yeux...).

## ► Étape 3



Les CTM se déroulent pendant les séances de dialyse et durent entre 30 à 40 minutes sous forme d'une séquence pédagogique.

Le patient est en chambre seule. L'infirmier, ayant préalablement confié à d'autres collègues la sur-

veillance de son ou de ses autres patients pris en charge sur la série de dialyse, s'est assuré de ne pas être dérangé pendant le déroulement de cette entrevue privilégiée.

Une fois installé auprès du patient et en fonction de la situation sociale et familiale de ce dernier, l'infirmier s'assure qu'il a apporté toutes ses boîtes de médicaments, prend les supports pédagogiques à sa disposition et conçus par l'équipe ETP (set à médicaments, et éventuellement si le patient n'a pas apporté ses boîtes de médicaments " des vignettes correspondant aux médicaments qu'il prend ").

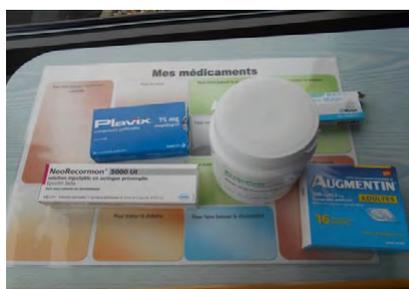
Si c'est un aidant (personne de l'entourage) qui prépare les médicaments, la personne pourra être présente (si le patient le souhaite).

Si l'aidant du patient est un infirmier libéral ou d'une autre structure, l'infirmier ETP contactera également les personnes susmentionnées (si le patient en émet le souhait).

## ► Étape 4

L'entretien s'effectue sous forme d'atelier. Un set à médicaments est utilisé comme outil pédagogique par l'infirmier pour le patient.

L'infirmier ETP du service connaît



bien son patient puisqu'il s'agit d'un malade chronique qui dialyse 3 fois par semaine. Ce dernier a, dans la plupart des cas, participé aux ateliers d'auto-soins et de sécurité lors de son arrivée en dialyse.

Pour la réalisation de la CTM, l'infir-

mier ETP utilise l'écoute active pour l'entretien (questions ouvertes, question de relance, reformulation...). Grâce à cet échange, le soignant identifie les difficultés et les obstacles rencontrés par les patients :

- La mauvaise compréhension du traitement médicamenteux.
- Les éventuelles difficultés dans la prise du traitement.
- Sa méconnaissance des risques liés à la pathologie.
- Un état dépressif du fait de la chronicité de sa maladie, ses croyances....

L'infirmier ETP fait ensuite le point avec le patient sur les médicaments qu'il prend ou non et note sur sa fiche les informations données par le patient au cours de l'entretien CTM.

Il inscrit en commentaire les raisons de la non prise d'un ou de plusieurs médicaments de l'ordonnance. Il peut enfin proposer au patient de réaliser une ordonnance " personnalisée ".

Les divergences observées, entre prescrit et réalisé, sont renseignées sur la fiche.

## ► Étape 5

Une fois la CTM terminée, plusieurs possibilités se présentent :

- **Situation 1** : la prise du traitement correspond à la prescription validée par le médecin néphrologue, l'IDE transmet alors la fiche remplie à la secrétaire ETP qui l'ajoute en pièce jointe de la consultation médicale suivante.
- **Situation 2** : lors de la conciliation, l'IDE a ajouté à la liste des médicaments notés dans la prescription du dossier informatique, soit des traitements prescrits par d'autres médecins

spécialistes ou médecin traitant, soit des médicaments ne nécessitant pas d'ordonnance, pris en officine par le patient (automédication...). Dans ce cas, l'infirmier ETP en informe le médecin avant la date de consultation (en lien avec notre pharmacien qui peut réaliser l'analyse pharmaceutique préalable).

- **Situation 3** : l'IDE a un doute sur la prise effective de certains médicaments (ex : non renouvelés par l'officine de ville...), dans ce cas, il contacte l'officine du patient ou les intervenants " aidants " libéraux de celui-ci, s'il est pris en charge à son domicile.

## Résultats

Nos premiers résultats montrent que nous sommes dans la moyenne nationale en ce qui concerne la prise médicamenteuse de nos patients (voir Figure 1).

Entre le 2 avril et le 30 Septembre 2015, nous avons :

- Réalisé 53 conciliations médicamenteuses.
- Noté une divergence d'environ 60% :
  - En terme de dose pour 37,7%.
  - En terme de formes pour 15,09%.
  - En terme de posologie pour 52,8%.

Les divergences intentionnelles de type 1 sont de 52,8% dont :

- 13,7% : non pris intentionnellement
- 13,7% : oublis ponctuels
- 26,4% : adaptation du traitement

Les divergences non intentionnelles de type 2 représentent 47,2% des données analysées.

## Conclusion

Le travail mené par les infirmiers formés à l'ETP 40 heures, a permis de faire évoluer de façon favorable les difficultés rencontrées lors de la mise en place des CTM (refus de patients, charge de travail...) vers la motivation des équipes et la participation des patients...

Le choix de mettre au coeur des CTM notre équipe IDE ETP donne l'occasion, d'une part, à tous nos patients dialysés de pouvoir en bénéficier, non seulement à l'occasion de consultations de suivi programmées, mais également en cas d'évènements intercurrents divers (du fait ou non du patient). Et d'autre part, de travailler sur les causes racines des non-observances en lien avec les membres des équipes pluridisciplinaires internes et externes à CALYDIAL, autour du patient.

Ceci, tout en assurant un accompagnement adapté, personnalisé et régulier, une information fiable et via une attitude encourageante. Ces différents principes et axes de travail nous permettront de conduire nos patients vers une amélioration de leur observance et une diminution du risque iatrogène tout au long de leur parcours de soins.

## Bibliographie

1. Michel P. Enquête Nationale sur les Evénements Indésirables graves liés aux Soins 2009 (ENEIS2). Rapport final à la DREES.
2. Vira T. Reconcilable differences: correcting medication errors at hospital admission and discharge. *Qual Saf Health Care*. 2006 ;15 (2):122-126.
3. IMS: Intercontinental Marketing Service/ CRIP: Cercle de Réflexion de l'Industrie