



ESPACE D'ÉCHANGE « INFORMER LE PATIENT SUR SON TRAITEMENT DURANT L'HOSPITALISATION

Martine Séné-Bourgeois Collectif
Interassociatif Sur la Santé (CISS)

Vincent Hourdequin : Computer Engineering

Catherine Créach : CHU Nantes

Anne Marie Liebbe : CH Compiègne

Enquête Saphora

Satisfaction des patients hospitalisés

● Résultats 2010 APHP sur 4426 patients, 5 niveaux de cotation

◆ avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service (médecin, infirmière, aide-soignant...)?

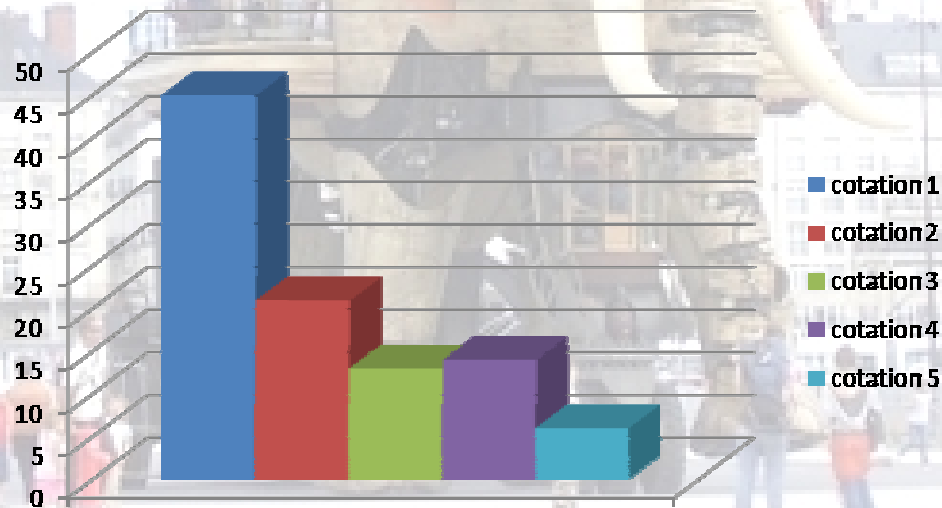
◆ 1 : 45%

◆ 2 : 21%

◆ 3 : 13%

◆ 4 : 14%

◆ 5 : 6%

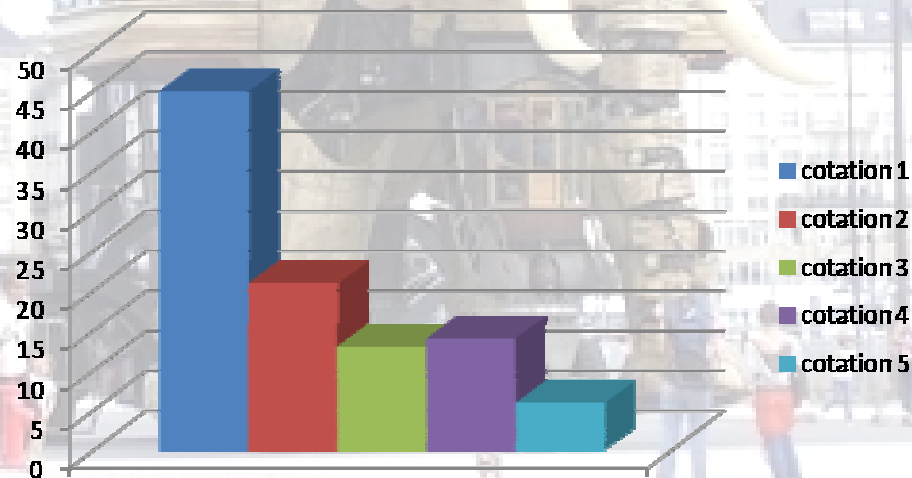


Enquête Saphora

Satisfaction des patients hospitalisés

avez-vous reçu des explications sur votre traitement (médicaments, interventions, soins) ou sur votre état de santé sans être obligé de les demander?

- ◆ 1 : 41 %
- ◆ 2 : 18 %
- ◆ 3 : 16 %
- ◆ 4 : 13 %
- ◆ 5 : 12 %



Enquête Saphora

Satisfaction des patients hospitalisés

«que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des nouveaux médicaments prescrits à l'hôpital?»

- ◆ 1 : 18 %
- ◆ 2 : 21 %
- ◆ 3 : 28 %
- ◆ 4 : 4 %
- ◆ 5 : 29 %

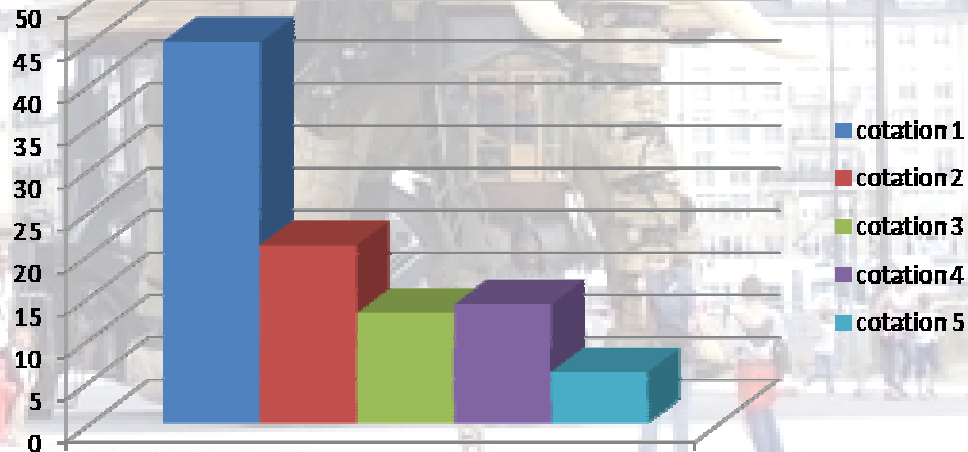


Enquête Saphora

Satisfaction des patients hospitalisés

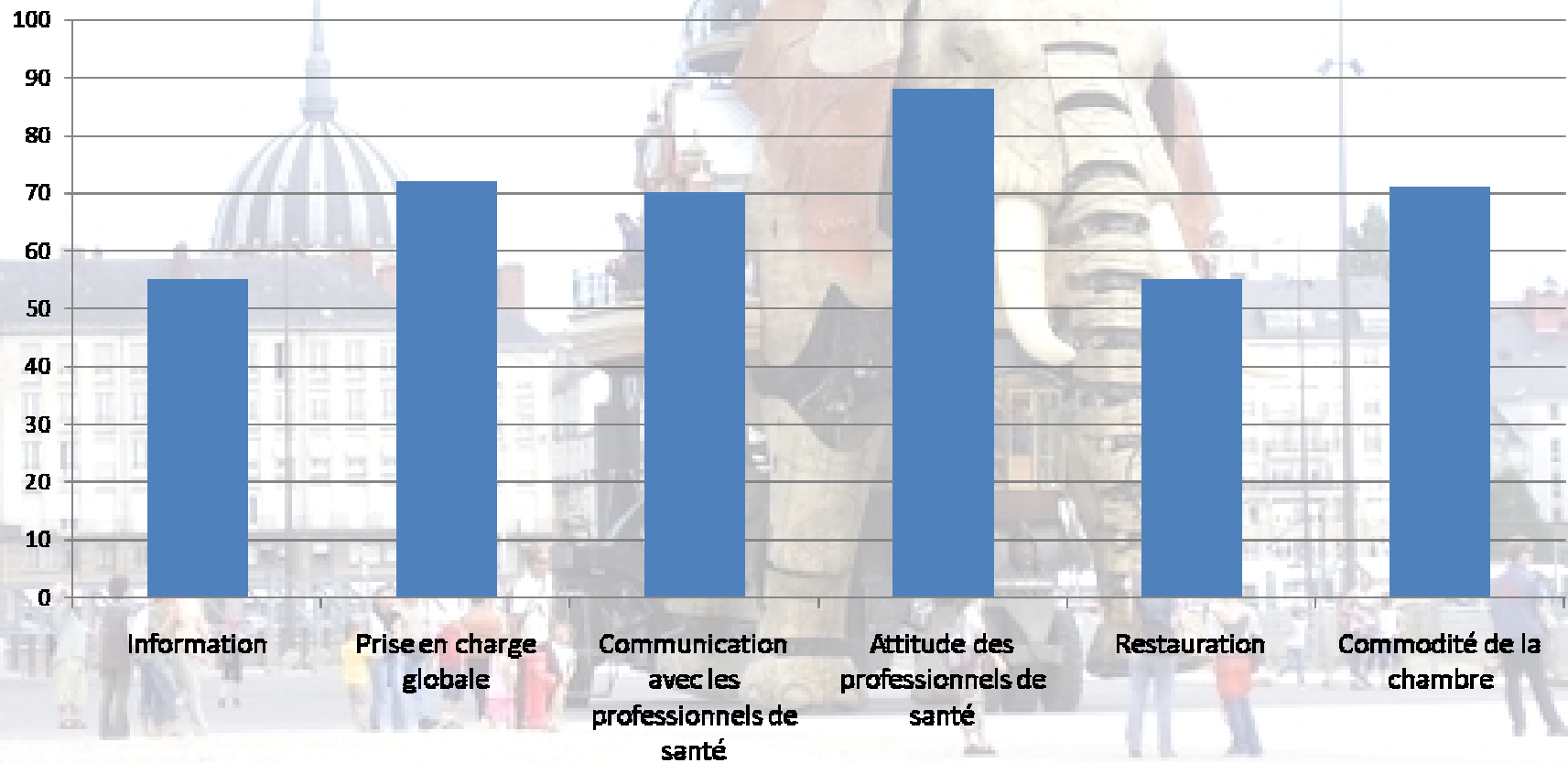
« que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que vous deviez prendre après la sortie (dosage, horaires, effets indésirables...) ? »

- ◆ 1 : 27 %
- ◆ 2 : 26 %
- ◆ 3 : 30 %
- ◆ 4 : 5 %
- ◆ 5 : 12 %



SAPHORA

Résultats Autre CHU



Informations sur le médicament disponibles pour le public

- Notices contenues dans les conditionnements
 - ◆ Peu lisibles
 - ◆ Peu informatives
- Ouvrages grand public
 - ◆ Fiabilité douteuse
 - ◆ Pas personnalisés
- Rapport Européen Public d'évaluation (EPAR) et note d'information de l'Ema www.ema.europa.eu
 - ◆ Intérêt médicament par médicament
 - ◆ Pas personnalisés
- Education thérapeutique

Education thérapeutique

Catherine Créach



- Indispensable
- En développement
- Personnalisé
- Vise
 - ◆ Ateliers collectifs souvent ciblés sur une pathologie
 - ✧ Sur l'utilisation des médicaments
 - ✧ Savoir gérer les anomalies (oubli de médicament, si besoin)
 - ✧ Connaître les effets indésirables
 - ✧ Bénéficier de l'expérience des autres
 - ✧ Connaître les organes ou symptômes cibles
 - ◆ Evaluation de l'efficacité de l'éducation
 - ◆ suivi
- Complémentaire avec l'idée d'une information systématique au patient sur son traitement.

Erreurs médicamenteuses évitables par l'information du patient

- Méthotrexate administré quotidiennement
- Erreur de patient pour l'administration d'Insuline
- Administration des médicaments de sa femme à un patient hospitalisé. Erreur des SMURistes qui ont pris l'ordonnance posée sur la table de la cuisine.
- ...

Dispensation

- **Arrêté du 6 avril 2011 Art 13 :**
 - ◆ La dispensation est réalisée conformément à l'article R. 4235-48 du code de la santé publique selon les principes suivants :
 - ✧ Le pharmacien doit, par des conseils appropriés et dans le domaine de ses compétences, participer au soutien apporté au patient.

- **Arrêté du 6 avril 2011 Article R4235-48**
 - ◆ Le pharmacien doit assurer dans son intégralité l'acte de dispensation du médicament, associant à sa délivrance :
 - ◆ 1° L'analyse pharmaceutique de l'ordonnance médicale si elle existe ;
 - ◆ 2° La préparation éventuelle des doses à administrer ;
 - ◆ 3° La mise à disposition des informations et les conseils nécessaires au bon usage du médicament.

Dispensation

- Fiche thématique HAS V2 « organisation du circuit du médicament en établissement de santé (OPC09 V1, N°36 V2)
 - ◆ II.4. L'information et les conseils de bon usage du médicament.
 - ✧ Ils doivent être délivrés aux professionnels des secteurs d'activité clinique et aux patients par le personnel de la pharmacie et sous la responsabilité du pharmacien. Ils font l'objet d'une traçabilité.

Administration

- **Arrêté du 6 avril 2011 Art 13 :**
 - ◆ Les médicaments doivent rester identifiables jusqu'au moment de leur administration.
 - ◆ L'unité fonctionnelle ou son équivalent doit disposer de la documentation nécessaire pour chaque médicament détenu.
 - ◆ L'administration des médicaments est effectuée par du personnel appartenant aux catégories définies réglementairement comme autorisées à administrer des médicaments.

Administration

- **Fiche thématique HAS V2 « organisation du circuit du médicament en établissement de santé »**
 - ◆ **L'acte d'administration est réalisé le plus souvent par l'infirmière ou plus rarement par le médecin**
 - ◆ **Au moment de l'administration, il est nécessaire de :**
 - ✧ **vérifier l'identité du patient**
 - ✧ **le questionnaire sur une éventuelle allergie au médicament**
 - ✧ **apprécier le niveau d'autonomie du patient pour gérer l'administration de son traitement :**
 - si le patient est autonome pour une auto administration, s'assurer de la compréhension des modalités d'administration du traitement
 - si le patient est dépendant, l'assister dans la prise de ses médicaments



Administration

- Fiche thématique HAS V2 « organisation du circuit du médicament en établissement de santé
 - ◆ Une information sur le traitement est délivrée au patient sous forme adaptée et, le cas échéant, une éducation thérapeutique du patient et/ou de son entourage est mise en œuvre, *a fortiori dans les cas de pathologies chroniques.*
 - ◆ *Le patient est informé de la survenue d'un effet indésirable médicamenteux le concernant et de son éventuelle déclaration aux autorités sanitaires. (loi du 4 mars 2002)*

Gestion des risques

- **Arrêté du 6 avril 2011 Art 8 :**
 - ◆ La direction de l'établissement .../... fait procéder à une étude des risques encourus par les patients, liés à la prise en charge médicamenteuse. Cette étude porte a minima sur les risques pouvant aboutir à un événement indésirable*, à une erreur médicamenteuse* ou un dysfonctionnement* à chaque étape de :
 - ✧ .../...
 - ✧ **l'information du patient**
- **Directive européenne en cours ouvrant au public la possibilité de déclarer ses effets indésirables**

GESTION DES RISQUES

- **Loi 4 mars 2002 sur les droits des malades et la qualité du système de santé**
 - ◆ **Annonce d'un dommage lié aux soins**
 - ✧ L'annonce d'un dommage associé aux soins est un devoir moral, éthique mais aussi une obligation légale.
 - ✧ En application de l'article L.1111-2 du Code de la santé publique et de l'article 35 du code de déontologie médicale (article R. 4127-35 du Code de la santé publique), toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.
 - ✧ L'information doit être claire, loyale, appropriée et délivrée dans le cadre d'un entretien individuel
 - ◆ **Guide destiné aux professionnels de santé mars 2011**
 - ✧ Repères pratiques pour préparer et conduire un entretien au cours duquel est annoncé un dommage associé aux soins

GESTION DES RISQUES

- ◆ **Attente des patients** Martine Séné-Bourgeois
 - ✧ la reconnaissance de leur dommage,
 - ✧ une communication transparente,
 - ✧ la prise en compte de leur douleur (physique et psychologique)
 - ✧ l'expression empathique de regrets voire d'excuses lorsque le dommage subi est consécutif à une erreur

Constat sur l'information du patient pendant son hospitalisation

- Le patient n'est pas suffisamment informé sur sa thérapeutique, ni sur les évènements indésirables
- Il n'est pas acteur dans le circuit
- Les textes induisent des pratiques professionnelles déresponsabilisantes pour les patients
- Rien n'empêche de mieux informer le patient
- Des erreurs médicamenteuses pourraient être évitées si le patient était plus impliqué
- L'informatisation de la prescription ouvre des perspectives

Propositions

- Développer la « réconciliation médicamenteuse » et le commentaire au patient sur son traitement médicamenteux à la sortie.
- Améliorer l'information au patient pendant son hospitalisation
 - ◆ Faire évoluer les systèmes d'information
 - ◆ Envisager un document personnalisé à l'intention des patients
 - ◆ L'informer sur les événements indésirables
- Limiter le mésusage lié à l'utilisation des traitements personnels

Propositions d'information au patient

- Créer dans le SI un document à l'intention du patient : « plan de prise du traitement »
 - ◆ Réalisé par le pharmacien à l'occasion de la première analyse d'ordonnance
 - ◆ Actualisé au fur et à mesure de l'évolution du traitement
 - ✧ Indication succincte de chaque médicament (organe, fonction, symptôme)
 - ✧ Informations sur les substitutions hospitalières
 - ✧ Heures et modalités de prises
 - ◆ Informations opposables, extraites de la base de données associée au logiciel
 - ◆ Personnalisation

Propositions d'information au patient

- ◆ Document disponible dans le système d'information
 - ✧ Pour que le pharmacien, l'infirmière ou le médecin selon les organisation le remette et le commente au patient
- Information du pharmacien de la sortie du patient, suffisamment en amont pour qu'il finalise le
 - ◆ Commentaire de l'ordonnance de sortie

Limiter le mésusage lié à l'utilisation des traitements personnels

- Utiliser ces médicaments ?
- Les rendre au patient ?
- Interdiction de laisser à disposition des patients des médicaments non prescrits à l'hôpital
- Séparer les médicaments prescrits pendant le séjour hospitalier de ceux qui ne le sont pas
- Prescrire les médicaments personnels sur le même support que les autres médicaments
- Intégrer les médicaments personnels dans le flux des autres médicaments