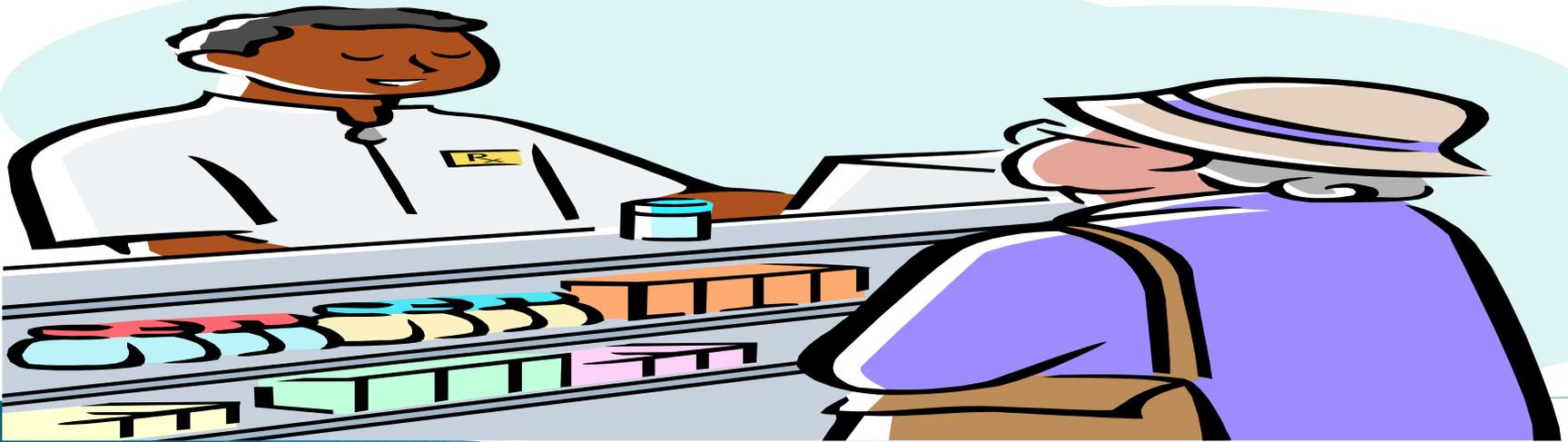


TD

CONSEILS AU PATIENT



Objectifs du TD

- Sensibiliser l'étudiant à l'intérêt et à l'importance des conseils pharmaceutiques prodigués au patient.
- Initier l'étudiant à la méthodologie du conseil pharmaceutique au patient.
- Inculquer à l'étudiant l'utilisation de ses connaissances en pharmacologie afin de prodiguer les bons conseils au patient.
- Discuter des techniques de communications (verbales et non verbales).

Introduction

**Qu'attendent les patients
de vous ?**

(Réflexion en groupe)

Introduction

Rendre la relation facile

- . Humaniser la relation/contact
- . Comprendre ma situation, ma spécificité
- . Me proposer des choix personnalisés

Communiquer

- . M'écouter
- . M'informer au bon moment
- . Me proposer les solutions alternatives

Me comprendre

- . Comprendre mon besoin
- . Me connaître
- . Expliquer moi

Développer vos compétences

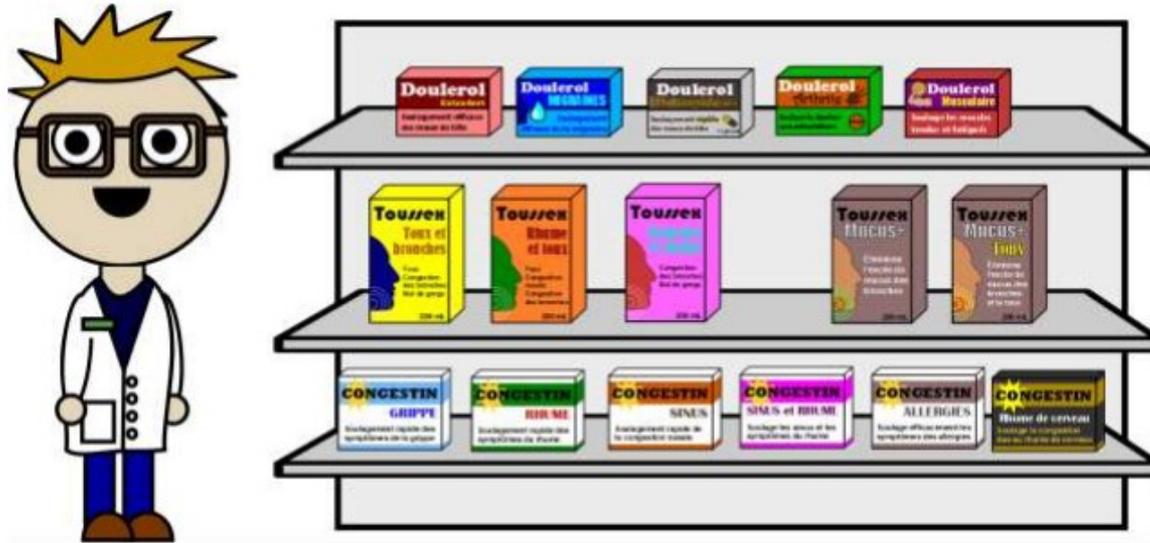
Avoir les ressources pour prodiguer les bons conseils pour résoudre mon problème /me conseiller.

Accroître flexibilité/Accessibilité

- . La bonne personne la première fois
- . Un seul point de contact
- . Etre disponible

L'outil le plus puissant du pharmacien, c'est...

LA COMMUNICATION !



« comunicare » qui signifie « mettre en commun ».

Processus de mise en commun d'informations dont l'objectif principal est de faire passer un message (une connaissance, une émotion, son identité, un message, sa personnalité) et de créer une relation de dialogue.

Objectifs

La consultation pharmaceutique représente donc tout le volet communication des soins pharmaceutiques et consiste à rendre le pharmacien apte à savoir :

- **Quoi dire, comment le dire, où le dire.**
- **Comment débiter et comment conclure** un entretien interactif avec le patient.
- **Comment développer ses habiletés de communication** pour recueillir le maximum d'information possible, identifier les problèmes réels ou potentiels reliés au traitement de son patient, s'assurer que ce dernier comprend bien le traitement et atteindra les résultats thérapeutiques escomptés.
- **Comment améliorer ses actes professionnels** en favorisant une approche globale et tout en demeurant efficace et productif.

Relever le défi de la consultation pharmaceutique, c'est possible, mais il faut évoluer graduellement et à son propre rythme.
C'est d'ailleurs le but visé par l'Objectif 100 % conseils

Compétences de communication requises lors du conseil

un « savoir », un « savoir-être » et un « savoir-faire »

TROIS dimensions

EMPATHIE

être capable de se centrer sur l'autre, de comprendre ses sentiments, sans toutefois les faire siens

CONGRUENCE OU AUTHENTICITÉ

pas de contradiction entre les paroles (ce que je dis) et la pensée (ce que je pense), qui souvent se traduit de façon non verbale

CONSIDÉRATION POSITIVE

- ✓ avec confiance en l'autre et en ses capacités à se prendre en charge
- ✓ non jugement,
- ✓ respect,
- ✓ accueil inconditionnel de l'autre avec ses convictions, ses valeurs.

Compétences de communication requises lors du conseil

Les formes de la communication

⌘ Le canal verbal et paraverbal

- ☒ Langage, bruits
- ☒ Voix, intonation, débit, articulation

Son impact dans la réussite de communication 45%

⌘ Le canal non verbal

- ☒ Expressions du visage, mimiques
- ☒ Postures, gestes, signes conventionnels, positions du corps
- ☒ Choix vestimentaires,

⌘ ***Son impact dans la réussite de communication 55%***



Compétences de communication requises lors du conseil

Communication non verbale

« *C'est par mon regard que je deviens sourd ou que j'écoute* »

(J. Salomé)

- Permet d'être empathique avec le patient.
- Aide à comprendre ce que le patient ressent en Observant également ses mouvements.

**Chaque personne possède son langage
du corps personnel**



Compétences de communication requises lors du conseil

Communication non verbale

- Contexte des messages non verbaux -

Le temps

une forme de la communication.
jugé précieux ou pas

Le silence

« intervalle » de réflexion

L'espace

La gestuelle est réalisée dans un espace qui est codifié.

On distingue quatre zones de communication :

- zone intime (15 à 45 cm), ton de la confiance,
- zone personnelle (entre 45 et 1,20 m), relations professionnelles, voire amicales,
- zone sociale (1,20 à 3,50 m), marque la fonction de chacun,
- zone publique (> 3,50 m), face à un public.

Toute personne qui pénètre dans une zone qui ne lui est pas réservée commet une faute et la personne qui en est victime se sent mal à l'aise, déstabilisée, agressée.

Compétences de communication requises lors du conseil

Communication non verbale

- Contexte des messages non verbaux -

Le silence

Il existe de multiples silences :

- Celui de la personne furieuse, offensée ou irritée qui se contient et cherche à s'isoler,
- Celui de la personne attentive qui écoute l'autre jusqu'au bout, pour comprendre et recevoir son message.
- Celui de la personne qui s'ennuie
- Celui de la personne qui n'a rien à dire à un inconnu, le silence d'indifférence
- Celui de la personne qui exprime son incompréhension à ce qui est dit, ce silence dubitatif renvoie au scepticisme ou à l'interrogation,
- Celui de la personne qui exprime le respect ou la révérence vis-à-vis d'une tierce personne,
- Celui de la personne qui exprime la supériorité, l'arrogance,etc

Compétences de communication requises lors du conseil

Aptitudes personnelles

Ce sont des qualités propres à chaque individu qui lui permettront de réaliser une activité avec plus ou moins d'aisance et de réussite.

Ces aptitudes peuvent se cultiver et se développer lors du processus de formation.

Adaptabilité – Souplesse : Adapter son comportement aux spécificités du patient, de la maladie, de l'entourage.

Confiance en soi : Tolérance à l'incertitude et au doute.

Confidentialité : Ne pas utiliser les informations en dehors de leurs destinataires.

Connaissance de soi – réalisme : Bien identifier le champ de sa compétence, Etre conscient de ses limites.

Diplomatie : Trouver des compromis acceptables.

Disponibilité – Accessibilité : Assumer une écoute personnalisée.

Maîtrise de soi - juste distance : Maîtriser en toutes circonstances ses réactions, ses émotions.

Rigueur : Appliquer systématiquement et correctement les procédures.

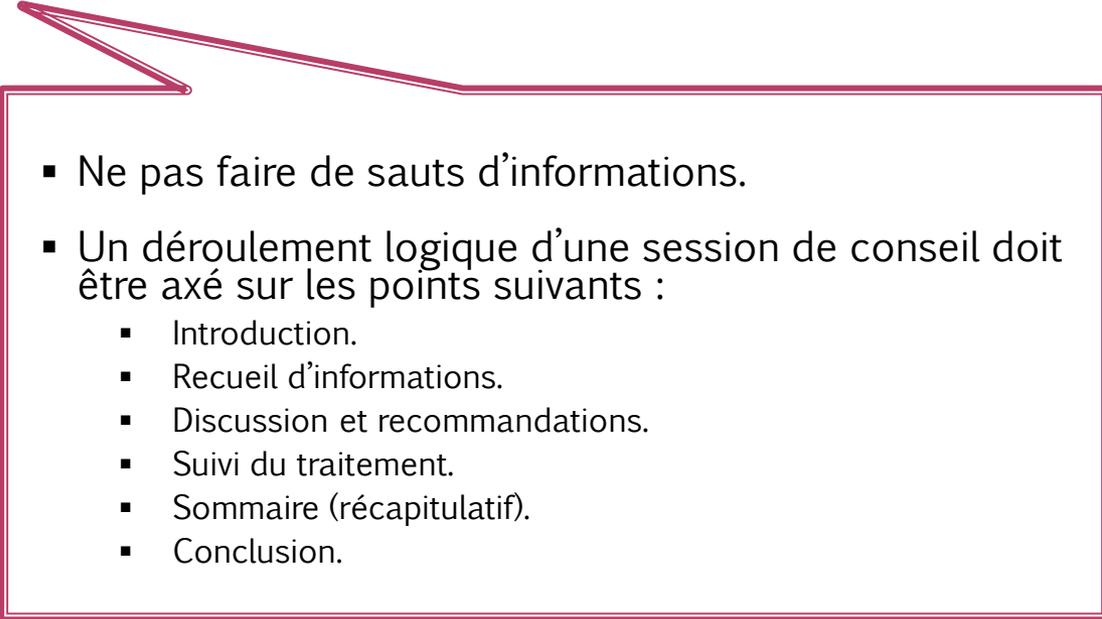
Sens critique : Savoir se remettre en question.

Sens des responsabilités – Autonomie : Avoir conscience des implications de ses actes pour autrui

Règles générales lors d'une session de conseil au patient

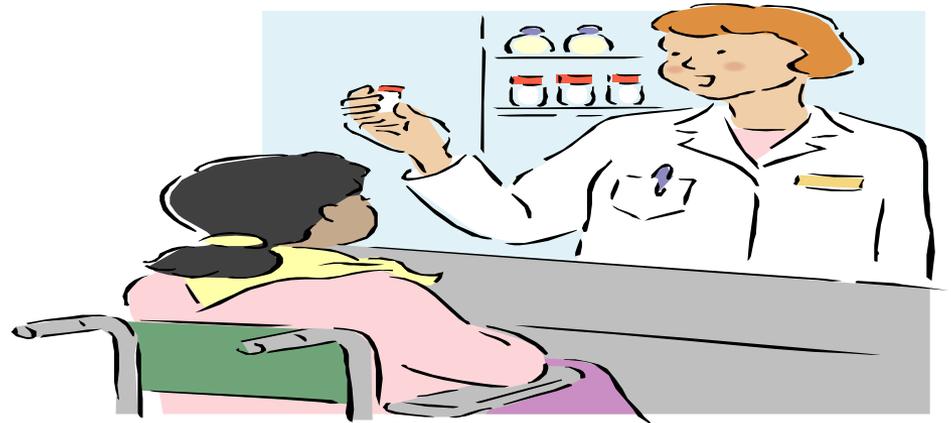
Une session de conseil au patient doit :

- ❑ Avoir un flux logique.
- ❑ Etre courte (5 – 10 min, parfois plus longue si plusieurs médicaments mais pas plus de 15 min).
- ❑ Abrégée.
- ❑ Confidentielle.

- 
- Ne pas faire de sauts d'informations.
 - Un déroulement logique d'une session de conseil doit être axé sur les points suivants :
 - Introduction.
 - Recueil d'informations.
 - Discussion et recommandations.
 - Suivi du traitement.
 - Sommaire (récapitulatif).
 - Conclusion.

Règles générales lors d'une session de conseil au patient

Processus d'une session de conseil au patient



Accueil

L'importance de la première impression

Aménager son espace accueil

- Veillez à l'entretien du lieu d'accueil
- Veillez au bon ordre de votre bureau / desk

4 mots d'ordre :
Propreté Netteté
Signalétique Agrément



L'AIRE DE CONFIDENTIALITÉ PEUT ÊTRE UTILISÉE

POUR COMMUNIQUER DE L'INFORMATION :

À l'initiative du pharmacien :

- Lorsqu'il est nécessaire de recueillir des renseignements confidentiels sur l'état de santé d'un individu, dans certains cas particuliers ou au moment d'ouvrir un nouveau dossier-patient.
- Lors de la remise d'une nouvelle ordonnance au patient.
- Lors du renouvellement d'une ordonnance impliquant le monitoring de ses effets en cours de traitement pharmaceutique.
- Lorsqu'il doit enseigner un mode particulier d'administration d'un médicament ou en vérifier le mode d'utilisation.
- Lorsqu'il soupçonne un échec ou une atteinte mitigée des buts thérapeutiques d'un traitement pharmacologique.

À la demande du patient :

- Lors d'une vérification pour déterminer si les symptômes ou effets secondaires qu'il ressent sont attribuables à sa médication.
- Lors d'une consultation pharmaceutique pour des médicaments en vente libre (MVL).
- Lors du monitoring visant à évaluer l'effet thérapeutique, la détection d'effets secondaires ou l'atteinte des objectifs thérapeutiques fixés avec lui.
- Lors d'une consultation pharmaceutique, suivant la recommandation d'un médecin.



L'importance de la première impression

Véhiculer une image dynamique et positive

- Accueillez avec un sourire et une formule de bienvenue
- Marquez votre disponibilité
- Se présenter en tant que pharmacien.
- Présenter ses services au patient, le mettre à l'aise.
- Traitez votre patient avec respect et amabilité
- Personnaliser : citer le nom de l'utilisateur à plusieurs reprises

L'accueil doit être immédiat

Pourquoi attend-on aussi longtemps à la pharmacie?

Non mais, vous le savez, vous?



Avoir une attitude ouverte

Accueil

Communication non verbale

En toutes circonstances, gardez une distance professionnelle

- Sourire  **souriez : vos patients ne sont pas des intrus !!!**
- Eviter les signes de fermeture : bras croisés, mains dans les poches, sourcil froncés, ..
- Les bras doivent toujours être libres prêts à être utilisés pour une éventuelle explication;
- Gestuelle adaptée, regard franc
- Arrêter toutes activités pour parler au patient,
- Regarder le patient dans les yeux
- Eviter les signes de manque de confiance en soi / stress : Tête baissée, regard fuyant, se mordiller les lèvres, taper des doigts sur le comptoir, ..
- Choisir le bon ton : ni trop bas, ni trop fort, pas autoritaire, ..

Recueil d'informations

Contrôler le temps et l'information

Points à aborder :

- Identifier pour qui la thérapeutique est destinée.
- Confirmer les symptômes / Signes.
- Durée/ Date d'apparition.
- Si le patient souffrait de la pathologie précédemment.
- Si le patient a utilisé ces médicaments précédemment.
- Prise actuelle ou antérieure de traitement médicamenteux.
- Prise de médicaments sans prescription ou recours à la médecine traditionnelle : Compléments alimentaires, tisanes, ...
- Antécédents d'allergies.
- Consommation d'Alcool/ Tabagisme.



**Poser des questions ouvertes +++
Reformulation**



Recueil d'informations

Contrôler le temps et l'information

Points à aborder :

Quelques questions à poser:

- Ce traitement vous est-il destiné ?
- L'avez-vous déjà pris ?
- Est-ce que le médecin vous a expliqué de quoi il s'agit ?
- Êtes-vous enceinte ?
- Souffrez-vous d'une autre pathologie ?
- Présentez-vous une quelconque allergie ?
- Avez-vous l'habitude de prendre des médicaments, des infusions, ..?

▪ Antécédents

▪ Consommation d'alcoolisme.



**Poser des questions ouvertes +++
Reformulation**



Recueil d'informations

Contrôler le temps et l'information

L'écoute attentive du patient

- Favoriser une discussion plutôt qu'un monologue.
- Écouter ce que le patient a à dire.
- Essayer de ne pas interrompre le patient et de lui permettre de finir ce qu'il veut dire.

Entendre ce que l'autre ressent : être à l'écoute des émotions

Se concentrer sur la situation et sur la personne en même temps





Recommandations

Contrôler le temps et l'information

Les points à aborder :

- Nom de médicament.
- Dosage et dose.
- Forme et mode d'administration.
- Posologie.
- Nombre d'unités par boîte / renouvellement ou non.
- Indication et effet du médicament.
- Instructions particulières : utilisation / conservation de l'insuline, utilisation d'un nébuliseur, utilisation des collyres, ...
- Effets indésirables.
- Tests complémentaires à conseiller si nécessaire : tests biologiques, radiographie, ...
- Si aucune amélioration, si persistance des symptômes ? Proposer d'appeler / voir le médecin.

Thérapeutique



Recommandations

Contrôler le temps et l'information

Ecrire les recommandations pour le patient :

- Si c'est nécessaire surtout si la posologie est compliquée.

Mettre en garde le patient concernant d'éventuelles interactions :

Médicament / médicament.
Médicament / aliments.

Préparer le patient à quoi s'attendre et quand :

- Permet au patient d'avoir en tête des objectifs thérapeutiques réalistes.
- Améliore l'observance, surtout les bénéfices escomptés nécessitent une longue durée de traitement.
- Améliore l'observance régulière à long terme pour les traitements chroniques.

Recommandations non médicamenteuses :

- Également prodiguer au patient des recommandations non médicamenteuses / hygiéno-diététiques.

Suivi du traitement



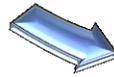
Conclusions

Vérifier avec le patient

Contrôler le temps et l'information

Le feed – back

- Répéter et faire un sommaire des éléments clés des recommandations.
- Demander au patient si vous répéter les directives permet de voir s'il les a réellement assimilées.



« FAIRE DIRE »

Demander périodiquement au patient s'il a des questions permet de :

- Clarifier toute question posée par le patient.
- Prévenir d'éventuelles confusions.
- Gagner du temps.
- Donner l'impression que vous vous souciez du bien être du patient.

Exemples :

- Avez – vous des questions ?
- Vous pouvez m'interrompre à tout moment si vous avez quelque question.



Conclusions

- Rappeler le patient qu'il peut à tout moment vous contacter pour des questions ou plus d'informations.
- Proposer d'appeler le patient , le revoir ou lui fournir des brochures d'information : intéressant si le patient prend une nouvelle thérapie ou une posologie complexe.
- Ne pas oublier de remercier le patient pour le temps accorder.
- Sourire.

Règles générales lors d'une session de conseil au patient

Limites à respecter lors du
conseil au patient

Limites à respecter lors du conseil au patient

Décret exécutif n°92-276 du 6 juillet 1992 portant code de déontologie médicale

Chapitre III : Règles de déontologie des pharmaciens.

Paragraphe 4: Des règles à observer dans les relations avec le public.

Art. 144. – Le pharmacien doit faire une **analyse de la prescription**, tant sur le plan **qualitatif que quantitatif**, visant à **éliminer toute erreur** éventuelle de posologie, de contre-indication ou d'interférence médicamenteuse passée inaperçue, et en **aviser** si nécessaire le **prescripteur qui modifiera sa prescription**. Si cette dernière n'est pas modifiée, elle ne peut être honorée que si le prescripteur le **confirme par écrit**. En cas de désaccord, et s'il le juge nécessaire, il doit se refuser à le faire, et en aviser la section ordinale régionale.

Art. 145. – Le pharmacien a le droit de substituer une spécialité pharmaceutique par une autre « essentiellement similaire » et, sous réserve des dispositions de l'article 144, ne peut en changer ni la forme ni le dosage.

Art. 146. – Le pharmacien doit répondre avec **circonspection** aux demande faites par les malades ou par leurs préposés pour connaître la nature de la maladie traitée ou **la valeur des moyens curatifs** prescrits ou appliqués.

Limites à respecter lors du conseil au patient

Décret exécutif n°92-276 du 6 juillet 1992 portant code de déontologie médicale

Chapitre III : Règles de déontologie des pharmaciens.

Paragraphe 4: Des règles à observer dans les relations avec le public.

- Se limiter au conseil, ne jamais substituer le prescripteur.

Art.143. – Chaque fois qu’il est nécessaire, le pharmacien doit **inciter** ses clients à **consulter un médecin**.

- Ne jamais se mêler aux problèmes de famille des patients.

Art. 148. – Le pharmacien doit s’interdire de s’**immiscer dans les affaires de famille** de ses clients.

Limites à respecter lors du conseil au patient

Décret exécutif n°92-276 du 6 juillet 1992 portant code de déontologie médicale

Chapitre III : Règles de déontologie des pharmaciens.

Paragraphe 4: Des règles à observer dans les relations avec le public.

- Ne jamais porter des critiques ou faire de commentaires sur la pertinence de la prescription médicale devant le patient. Dans ce cas, le point en question doit être discuté avec le médecin traitant.



Art. 147. – Le pharmacien doit s’abstenir de formuler un diagnostic ou un pronostic sur la maladie au traitement de laquelle il est appelé à collaborer.

Il doit notamment éviter de commenter médicalement auprès des malades ou de ses préposés les conclusions des analyses qui sont demandées.