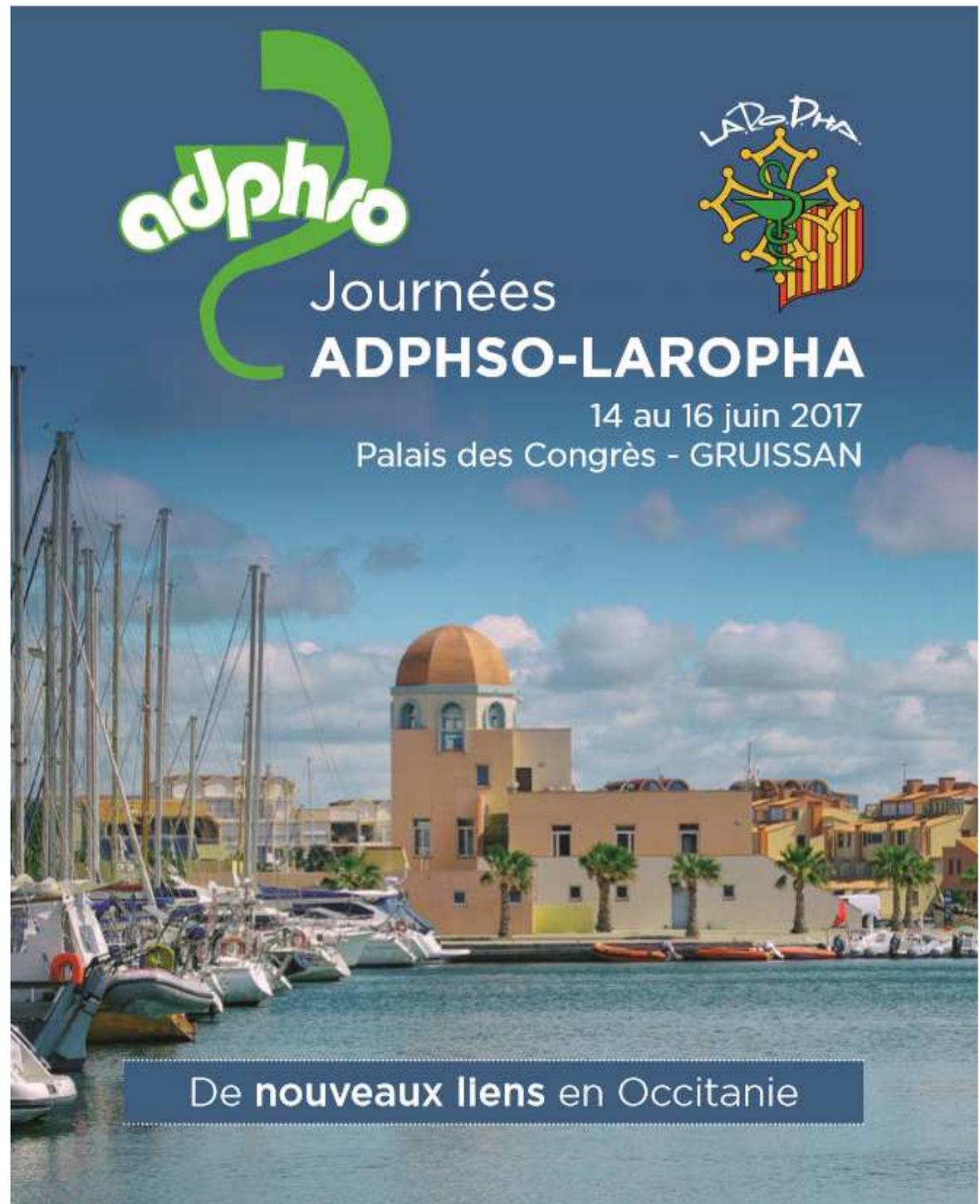


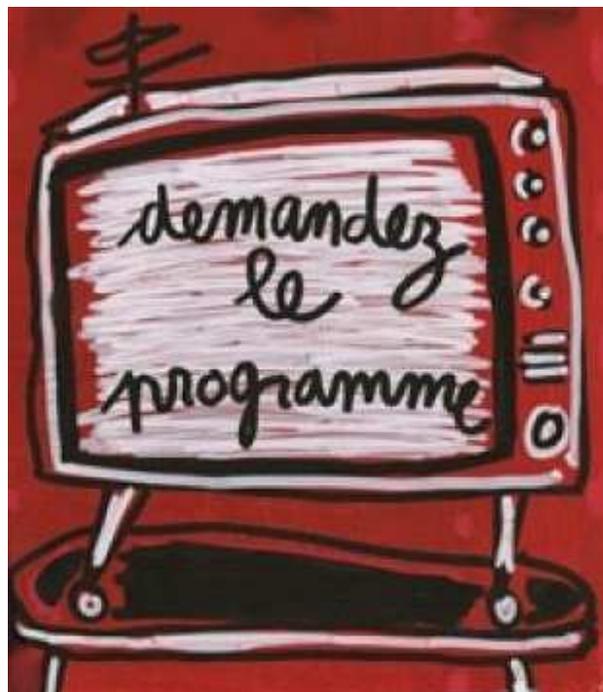
ATELIER 1

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

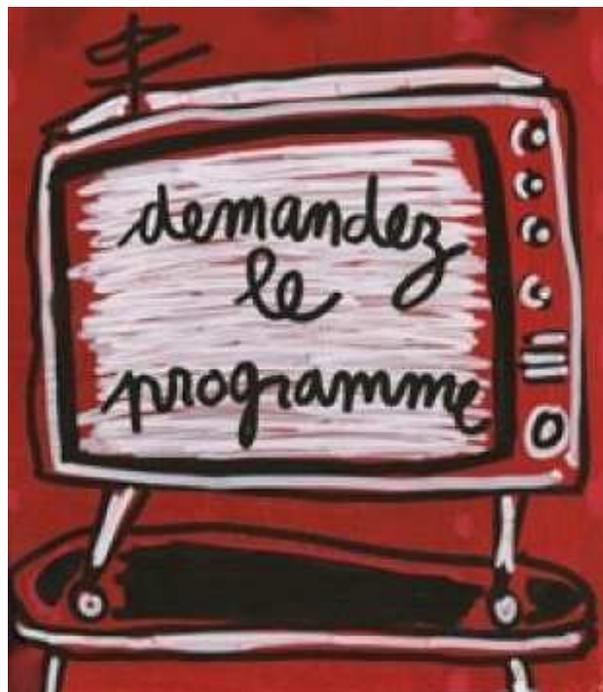
Entretien patient (ETP, observance, organisation des soins...)

**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

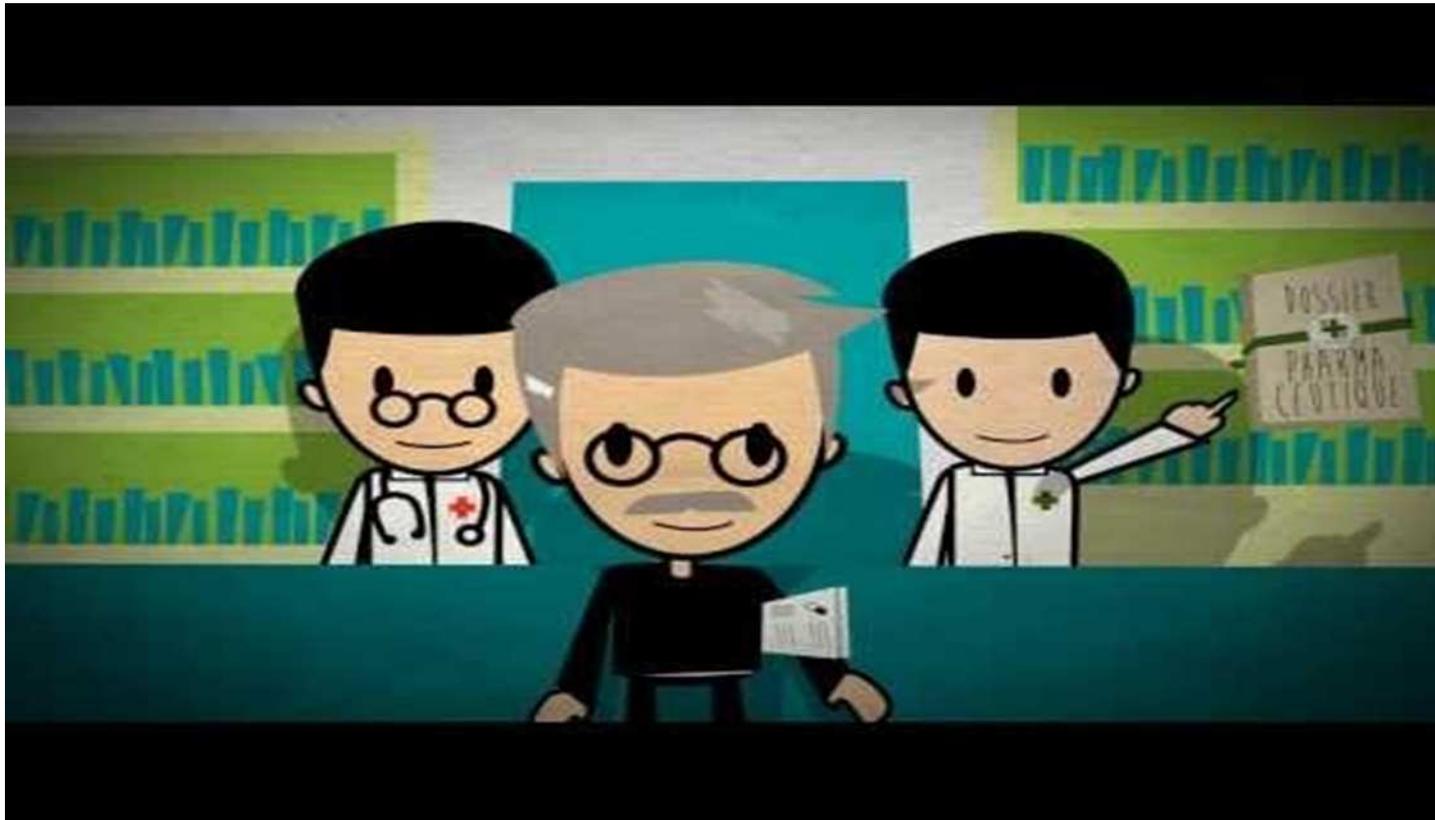
Les fondamentaux de la conciliation

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

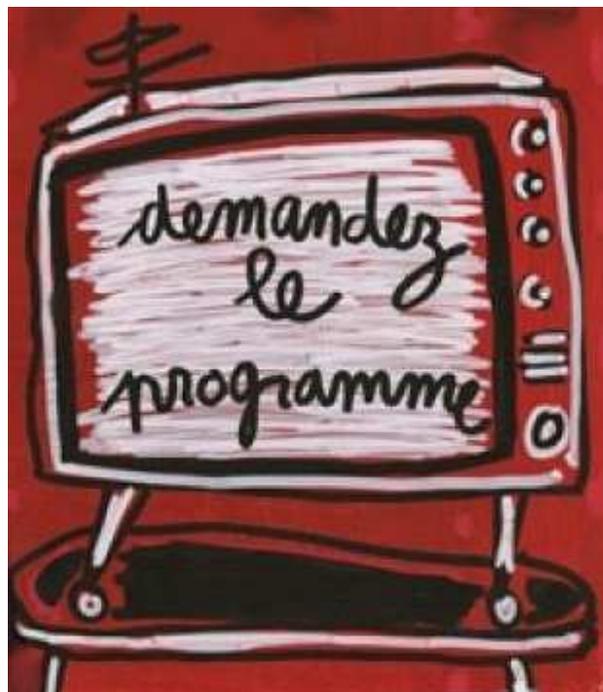
## PARTAGER ET EXPLOITER LE BILAN MÉDICAMENTEUX

### 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 ?**

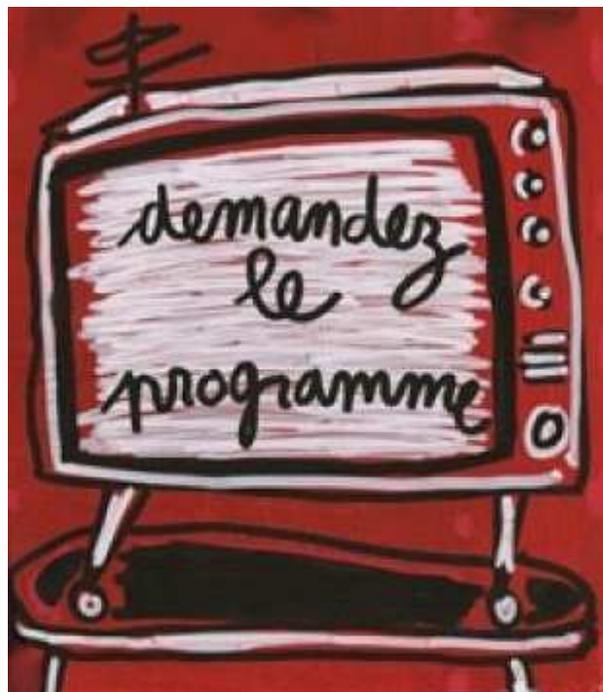
- Il est possible d'utiliser un questionnaire tel que celui développé par Morisky et coll (**Morisky Medication Adherence Scale ou MMAS**) à 8 questions ou une version dérivée à 4 questions.
- Les questions seront posées de manière groupée ou non en fonction du patient.

- 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

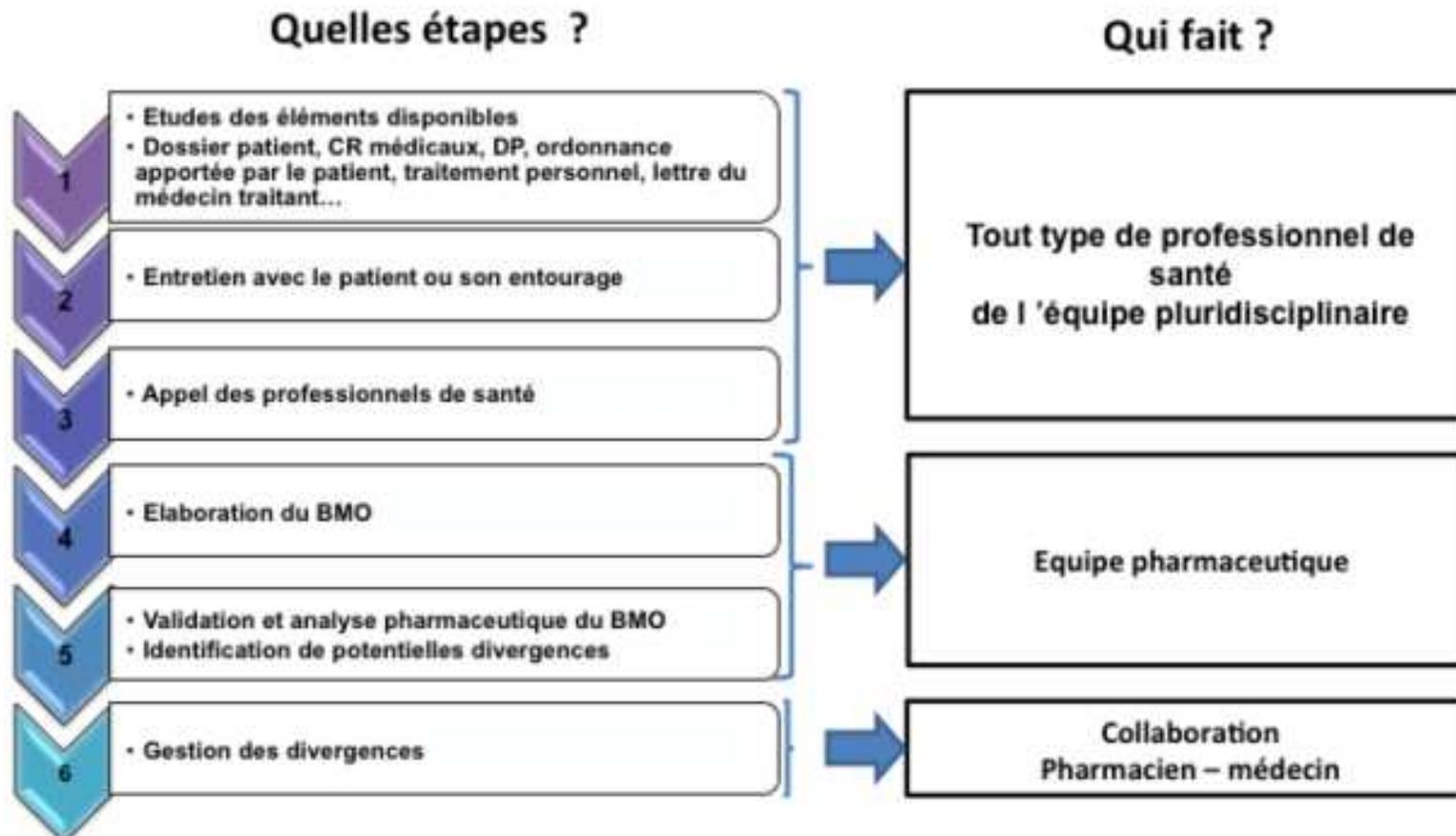
Comment mettre en œuvre la conciliation

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 médicamenteux<sup>26</sup>.

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 :

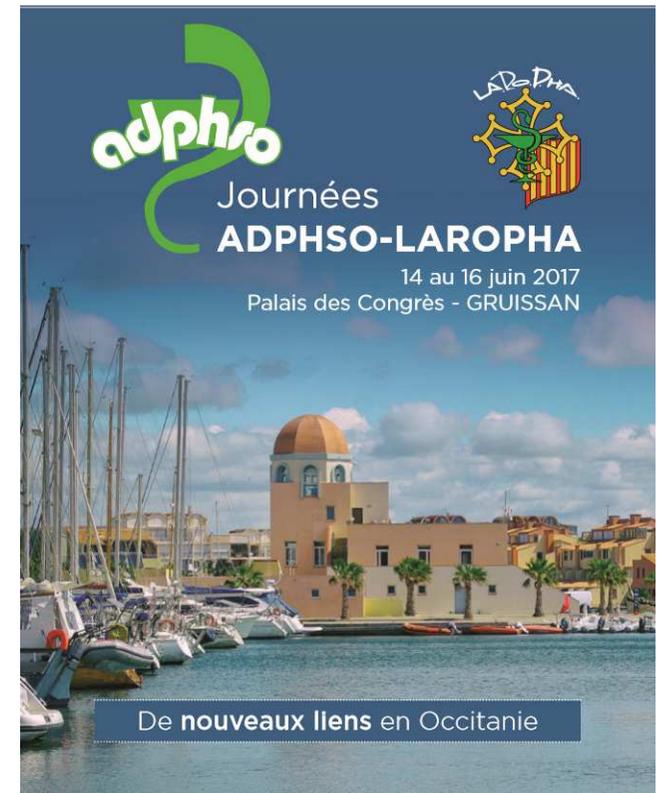
Nom du service :  
 Numéro de chambre :

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](mailto:clarisse.roux@chu-nimes.fr)**

**[c-breuker@chu-montpellier.fr](mailto:c-breuker@chu-montpellier.fr)**