

« Place du pharmacien dans les conseils à donner en ETP »

par Aurélien Gasser (1),

La pharmacie est un espace d'accueil du patient ouvert du lundi au samedi, capable de répondre directement ou indirectement à la situation pathologique du patient. Le maillage territorial des officines permet à chacun de se rendre facilement et rapidement dans la pharmacie.

Une grande majorité de la population sait où se trouve la pharmacie la plus proche de son domicile ou de son lieu de travail de par la bonne visibilité des enseignes et des croix installées sur la façade du bâtiment.

La pharmacie est donc un espace de santé important où quiconque peut se rendre facilement et agréablement et bénéficier d'une prise en charge rapide, avec des moyens de contrôle (diabète, tension...) et d'action (défibrillateur).

Au quotidien, il existe une relation de confiance du patient envers son pharmacien, avec lequel il dialogue de problèmes médicaux, mais également familiaux. Le pharmacien peut donc appréhender les bénéfices et les risques du mode de vie du patient et son comportement (alcool, tabac, conduites à risques) et essayer d'y apporter des solutions et conseils (substituts nicotiniques).

Au comptoir, le pharmacien suit l'évolution du traitement de chaque patient, peut juger de la bonne observance de celui-ci vis-à-vis de son traitement, de sa bonne tolérance, de problèmes et des bénéfices inhérents au traitement et aussi chercher des solutions.

Grâce à des outils comme le *Dossier Pharmaceutique* et les historiques de délivrance, le pharmacien peut facilement détecter un échappement du patient vis-à-vis de son traitement. Il peut alors axer son discours sur l'importance de chaque médicament pour sa/ses pathologies, essayer de faire comprendre au patient le bénéfice à tirer du traitement et les dangers à l'arrêter.

Quand une personne est victime d'un premier accident cardio-vasculaire, elle va être soumise à la rencontre, en un temps court, d'un grand nombre de professionnels de santé : cardiologue, neurologue, médecin traitant, assistante sociale, psychologue, infirmier, pharmacien.

La personne va donc avoir une situation de vie radicalement nouvelle. Cet événement va la faire

passer de personne « *en bonne santé* » à « *Malade chronique* » ; et ce changement va être accompagné d'un grand nombre d'informations, de conseils, d'obligations à assimiler et mettre en marche dans un laps de temps très court.

Toutes ces modifications subites dans la vie de cette personne vont ajouter un stress au stress déjà subi lors de l'accident et vont donc favoriser les risques d'échappement, d'incompréhension ou de mécompréhension aux traitements, aux conseils, aux informations nécessaires à sa future santé.

On sait par exemple que plus de la majorité des hypertendus ne prennent pas leur traitement. Face à une situation d'échappement du patient envers son traitement, le pharmacien ne peut obliger celui-ci à la prise rigoureuse de ses médicaments. Alors, son discours doit se porter sur un autre axe, bien moins contraignant ou répressif : la prise en charge d'une éventuelle crise.

Si l'on perd au niveau de l'observance du traitement, il faut essayer de compenser et rattraper en aval.

En cas d'accident cardio-vasculaire, chaque minute compte. Cette notion est fondamentale ; aussi, tous les acteurs de santé qui accompagnent le patient ont pour objectif de lui apprendre à mettre en place de façon concrète cette idée.

Concernant la pharmacie, des solutions sont en marche. L'entretien pharmaceutique, instauré depuis plusieurs mois, consiste en des rencontres pluriannuelles entre le patient et le pharmacien. Ces rencontres, basées sur le volontariat, sont axées aujourd'hui sur les risques liés à la prise de traitements anticoagulants, demain sur les patients asthmatiques.

La prévention des accidents cardio-vasculaires, enjeu majeur de santé publique, pourrait à son tour faire l'objet d'une prise en charge au sein des *Entretiens Pharmaceutiques*. Ces entretiens permettent également au pharmacien d'avoir, via des formations obligatoires préalables, les outils nécessaires au bon déroulement et à l'efficacité des messages à transmettre au patient. Ces entretiens se déroulent dans un espace de confidentialité, à l'écart du comptoir afin de mettre en confiance, en sécurité le patient et l'inviter à un dialogue constructif et serein. Un paramètre est primordial : la continuité

Mots clés : observance, accueil, espace de santé, confiance, accompagnement, entretien pharmaceutique.

(1) pharmacien
+33 6 84 24 67 06
gasserarelien@gmail.com

de la relation patient-professionnel de santé.

A l'officine, en plus de la délivrance mensuelle, un à deux rendez-vous annuels seraient bénéfiques à la pérennisation de cette relation de confiance, d'intimité qui ne peut s'effectuer de la même façon au comptoir.

En effet, ce n'est pas au premier entretien que le travail de prévention souhaité sera réalisé, mais c'est la redondance du message à transmettre qui est ici importante. Les rencontres renouvelées potentialiseront au fil du temps l'efficacité de la parole et des conseils prodigués du pharmacien.

L'utilisation d'affiches, de notices d'informations, distribuées au sein de l'officine peuvent permettre la diffusion de messages clés comme les numéros d'urgence à composer, les premiers gestes à prodiguer en cas de situations d'urgence, les signes d'un AVC à détecter.

L'accent peut également être mis à l'officine en fonction des actualités ; on peut alors jouer avec les journées mondiales, les campagnes de prévention.

Un bon exemple en la matière est la campagne de prévention des cancers de la peau, organisée tous les ans, avec le concours des différents professionnels de santé.

Ces rencontres seraient intéressantes à réaliser également avec la ou les personnes vivant aux côtés du patient.

Ces personnes doivent également être informées des signes d'alertes et des conduites à tenir, car majoritairement ce sont elles qui auront à gérer la survenue d'un accident.

De plus, l'action d'inclure l'entourage du patient dans le parcours de soin va permettre d'amener à des discussions au sein de la famille au sujet de la prévention d'une récurrence, du nouveau mode de vie à tenir pour le patient et d'une attention particulière vis-à-vis du patient. L'intégration de l'entourage du patient sera donc toujours favorable à un meilleur investissement du patient dans sa maladie.

« Je ne suis pas tout seul, il existe des experts pour m'aider, répondre : le pharmacien. » ■