

Guide d'accompagnement pour
le processus décisionnel avec le client/
patient en pharmacie



Sommaire

1. Éditorial

2. L'éthique dans le quotidien de l'officine

2.1 Recommandation de pharmaSuisse : priorité au devoir de diligence

3. Décision naturelle sans processus décisionnel approfondi

- 3.1 Accueil du patient à la pharmacie
 - 3.2 Anamnèse de la situation
 - 3.3 Décision éclairée, naturelle
-

4. Processus décisionnel approfondi entre le patient et le pharmacien

- 4.1 Processus décisionnel visant à évaluer l'efficacité du traitement
 - 4.2 Processus décisionnel visant à évaluer l'adéquation du traitement
 - 4.3 Documentation et accord
-

5. Protocole de décision

4 1. Éditorial

Les critères de diligence présentés dans ce guide entendent faciliter l'activité de conseil en officine et aider les jeunes professionnels, sans toutefois s'immiscer excessivement dans leur liberté d'action et leur autonomie. Il ne s'agit donc pas d'une liste de contrôle. Le document contient plutôt une présentation générale des règles de bonnes pratiques de prise en charge du patient à la pharmacie et bon nombre des explications qui y figurent sont bien connues des pharmaciens expérimentés. Des explications détaillées concernant l'information et le conseil sont disponibles dans divers documents tels que le questionnaire LINDAAFF (outil permettant de clarifier avec précision le trouble du patient), les bonnes pratiques d'accueil (Good Welcoming Practice GWP), le pharManuel 2016 (notamment dans le chapitre Conseil pharmaceutique: les bonnes questions à poser, p. 9 et suivantes) et les systèmes d'assurance qualité.

Pour le pharmacien, la prise d'une décision peut aussi revêtir des aspects économiques. Si le pharmacien refuse de délivrer un médicament à un client, il est probable que ce dernier effectue ses achats dans une autre pharmacie; la pharmacie court alors le risque de perdre un client. Ce dilemme économique n'est toutefois pas abordé ici et ne relève pas des critères de diligence.

La responsabilité du processus de décision concernant le traitement, le suivi et la prise en charge du patient incombe au pharmacien responsable. Il veille à ce que les collaborateurs puissent accomplir leurs tâches spécifiques et assumer leurs responsabilités. Le guide ne fournit pas de solutions concrètes et vise à encourager la réflexion.

Tandis que le chapitre 3 fait référence aux bonnes pratiques dans le cadre d'une décision normale (plausible et acceptée), le chapitre 4 fournit une aide au pharmacien en vue d'une décision participative dans des situations complexes. Les sections se réfèrent aux différentes étapes du traitement et de la prise en charge du patient à la pharmacie. Des exemples de questions et des conseils sur la façon de mener l'entretien ont pour but d'encourager et de faciliter l'interaction avec le patient à la pharmacie.

Forum Éthique de pharmaSuisse

Institut Dialog Ethik

2. L'éthique dans le quotidien de l'officine

Le présent guide a été élaboré par le Forum Éthique de pharmaSuisse. Ce forum a été constitué dans le but d'aborder les questions d'éthique auxquelles l'association et les pharmaciens sont confrontés dans leur travail quotidien et dans le cadre de leurs contacts avec les clients et patients. Des pharmaciens au bénéfice de plusieurs années d'expérience, des collaborateurs de pharmaSuisse et des membres de son comité, experts en pharmacie, en droit ou en communication, ainsi que l'institut Dialog Ethik ont pris part au Forum Éthique. Le forum a déjà élaboré un code de déontologie, sur lequel s'appuie le présent guide.

2.1 Recommandation de pharmaSuisse: priorité au devoir de diligence

Le devoir professionnel de diligence et d'assistance du pharmacien prévaut en toutes circonstances: il prime sur les convictions morales ou religieuses personnelles du pharmacien, qui doivent être écartées dans le cadre du traitement et de la prise en charge des patients et des clients. Dans les cas ambigus, il est recommandé de justifier et de documenter la dispensation ou la non-dispensation.

3. Décision naturelle du patient sans processus décisionnel approfondi

3.1 Accueil du patient à la pharmacie

Le patient doit se sentir pris au sérieux à la pharmacie et pouvoir développer un sentiment de confiance pour la suite de la prise en charge. Une attitude centrée sur le patient de la part de l'équipe officinale, et un aménagement adéquat de la pharmacie sont des mesures importantes pour favoriser l'établissement d'une relation de confiance. Il est conseillé de clarifier les questions suivantes:

- Les collaborateurs sont-ils encouragés à adopter une attitude centrée sur le patient et bénéficient-ils d'une formation continue en la matière?
- L'aménagement de la pharmacie permet-il de mener des entretiens confidentiels?

3.2 Anamnèse de la situation

L'anamnèse de la situation permet de connaître les préoccupations du patient, son niveau de connaissance, sa compréhension de la situation et son expérience. Des connaissances et des informations adéquates sont des conditions préalables à la décision de traitement. Le but de l'anamnèse de la situation est de recueillir un maximum d'éléments sur la situation du patient pour pouvoir ensuite le conseiller et le prendre en charge adéquatement. Pour ce faire, il est important de reconnaître les besoins du patient, tant ceux qu'il exprime directement que ceux qu'il communique indirectement (et, le cas échéant, ses besoins psychosociaux).

- Qu'est-ce que le patient attend exactement du pharmacien?
- Est-on en présence d'une situation d'urgence nécessitant une intervention immédiate?
 - Les collaborateurs de la pharmacie sont-ils préparés à faire face à une situation d'urgence? Le personnel est-il suffisamment formé pour faire face à

une situation d'urgence (numéros de téléphone, formation continue etc.)?

- Remise en urgence d'un médicament sans ordonnance: les dispositions légales sont-elles respectées?
- Le patient nécessite-t-il une aide supplémentaire?
- Le patient a-t-il besoin d'un cadre confidentiel pour les clarifications ultérieures?



Conseil: Poser des questions ouvertes lors de l'arrivée à la pharmacie, puis des questions concrètes et factuelles sur le motif de la visite: S'abstenir d'influencer le client (par des questions suggestives notamment), pratiquer l'écoute active et reformuler la demande du patient.

- Quelles sont les répercussions de la demande du patient?
 - Pas de répercussions sanitaires ni psychosociales majeures → dans ce cas, l'anamnèse de la situation du patient à la pharmacie se conclut par la vente d'un produit et/ou par un traitement médical ou une prise en charge médicale.
 - Répercussions majeures de la demande du patient sur sa santé → l'interaction avec le patient se poursuit.
- Le patient suit-il déjà un traitement (autres médicaments, traitement etc.)?
- Dans quelle mesure le patient est-il informé de sa situation? Comment comprend-il cette situation et quelles expériences en a-t-il déjà faites?



Conseil: Poser des questions concrètes et factuelles selon LIN-DAAFF, GWP etc.

6 3.3 Décision éclairée, naturelle

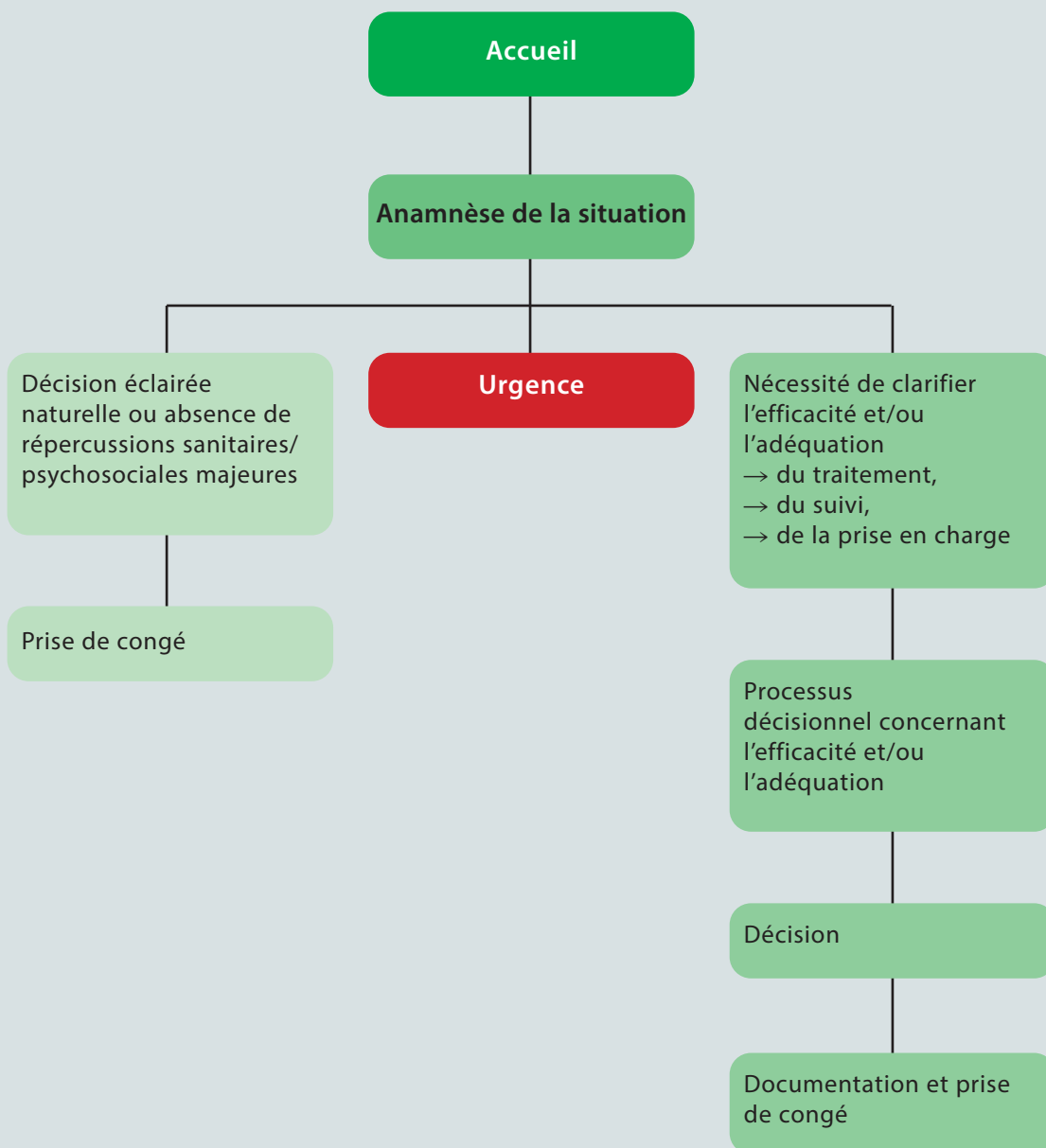
Dans la plupart des cas, une anamnèse soigneuse de la situation se conclut par une prise de décision naturelle. Il est important que de telles décisions soient toujours éclairées et prises d'un commun accord par les deux parties pour que le mandat d'action soit univoque.

→ La demande est-elle plausible pour le pharmacien et le patient et les deux parties acceptent-elles le traitement décidé d'un commun accord ?

Oui : les mesures thérapeutiques sont mises en œuvre. Dans ce cas, l'interaction entre le patient et le pharmacien se conclut par la vente d'un produit et/ou par un traitement médical et une prise en charge médicale.

Non : l'interaction entre le pharmacien et le patient se poursuit dans le cadre d'une prise de décision approfondie, cf. chapitre 4.

Schéma du déroulement





Sirop contre la toux : usage abusif ou indication médicale ?

8 4. Processus décisionnel approfondi entre le patient et le pharmacien

Un processus décisionnel approfondi entre le patient et le pharmacien au sujet du traitement, du suivi et de la prise en charge peut s'avérer nécessaire dans les cas suivants :

- L'efficacité est incertaine ou controversée, comme décrit au sous-chapitre 4.1.
- L'adéquation du traitement avec la maladie est controversée ou ne peut pas encore être évaluée, comme décrit au sous-chapitre 4.2. Le point 4.1 peut être laissé de côté dès lors que les effets ou l'efficacité sont clairs.
- Le patient refuse de poursuivre l'interaction avec le pharmacien. Dans cette situation, le pharmacien peut adresser le patient à un autre pharmacien ou à un médecin et **l'interaction avec le patient est terminée**, à moins qu'il n'existe un danger aigu pour le patient ou autrui, ou qu'on soit en présence d'une urgence.

4.1 Processus décisionnel visant à évaluer l'efficacité du traitement

Il est possible que l'effet d'un traitement ne soit pas encore clair ou que le pharmacien et le patient doué de discernement l'apprécient différemment. Dans les deux cas, il convient de clarifier plus précisément le traitement en question et de recueillir davantage d'informations.

- Davantage d'informations sont-elles nécessaires pour évaluer l'efficacité de certaines mesures parce que leurs interactions avec d'autres médicaments exigent une clarification ou parce que leurs effets, leurs délais d'action et leurs effets indésirables sont évalués de manière divergente par le pharmacien et le patient ? S'agissant de l'effet, il faut également noter que les effets et événements indésirables graves ou jusqu'alors inconnus ainsi que les défauts de qualité doivent être signalés (système de pharmacovigilance).

i Conseil : Le patient et le pharmacien conviennent si nécessaire d'un rendez-vous pour obtenir des informations supplémentaires dans l'intervalle. Au besoin, et pour autant que le patient y consente, le pharmacien contacte le médecin traitant. Le patient est lui aussi tenu de recueillir des faits étayant son évaluation divergente de l'efficacité et de les présenter lors du rendez-vous convenu. Si le patient ne souhaite pas de nouvelle consultation ou si le rendez-vous suivant n'aboutit pas à une entente en ce qui concerne l'efficacité d'un traitement ou d'une prise en charge, le pharmacien adresse le patient à un autre pharmacien ou à un médecin.

4.2 Processus décisionnel visant à évaluer l'adéquation du traitement

Si le patient et le pharmacien ne parviennent pas à une entente sur l'adéquation du traitement avec la maladie ou s'il n'est pas encore possible de l'évaluer de manière suffisante, ils recherchent ensemble une solution.

- Le pharmacien et le patient ne parviennent pas encore à décider si un traitement ou une prise en charge est adéquate, ou leurs avis respectifs sur la question divergent ?

Dans les cas où aucun accord sur le traitement et la prise en charge n'a pu être trouvé, le pharmacien examine plus précisément les différentes valeurs en jeu, c'est-à-dire qu'il réalise une anamnèse des valeurs. Dans le cadre de l'anamnèse des valeurs, le pharmacien prend conscience de ses propres valeurs et de celles du patient dans une situation concrète. Une prise de décision participative présuppose une anamnèse préalable des valeurs.

i Conseil : Si le temps ou l'espace manquent pour prendre une décision participative avec le patient, le pharmacien mène les réflexions suivantes dans le cadre d'une réflexion personnelle.

Les questions suivantes sont utiles :

- Comment le patient évalue-t-il sa situation médicale et/ou psychosociale actuelle ?
- Comment est-ce que moi-même, en tant que pharmacien, j'évalue la situation médicale et/ou psychosociale actuelle du patient ?
- Quelle est l'attitude personnelle du patient à l'égard de son traitement ?
- Quelle est mon attitude personnelle en tant que pharmacien à l'égard de son traitement ?
- Les attitudes personnelles du pharmacien et du patient à l'égard du traitement divergent-elles ?
 - **Non :** dans ce cas, il faut rechercher d'autres raisons à l'évaluation différente de l'adéquation.
 - **Oui :** dans ce cas, la question se pose de savoir dans quelle mesure et comment les attitudes divergentes influencent la décision de traitement.
 - Le patient estime-t-il que la décision de traitement proposée est, d'une manière générale, non pertinente ?
 - Le patient exige-t-il un traitement dont le pharmacien ne peut pas prendre la responsabilité ?

i Conseil : Le pharmacien mène une discussion approfondie avec le patient et recueille, dans le cadre de l'anamnèse des valeurs, le projet et le contexte de vie du patient. Voici deux exemples de projets de vie divergents : le pharmacien refuse de délivrer une contraception d'urgence pour des raisons morales ; le patient végétarien refuse de prendre des préparations contenant de la gélatine. Un exemple de contextes de vie différents est l'éthique religieuse. Les contextes de vie peuvent aussi fortement diverger en raison des conditions sociales et financières.

Si l'entretien aboutit à une décision cohérente pour les deux parties, les différentes mesures de traitement sont mises en œuvre. L'interaction entre le patient et le pharmacien est par conséquent terminée.

et le pharmacien prend chaleureusement congé du patient. Dans le cas contraire, le processus décisionnel se poursuit. Le patient et le pharmacien expriment chacun les raisons qui les empêchent de prendre une décision.

Conseil : Poser des questions ouvertes et adopter une attitude d'acceptation à l'égard des valeurs du patient.

→ **Le problème décisionnel constitue-t-il un dilemme éthique ?**

Un dilemme éthique se caractérise par le fait que des valeurs et des normes de poids égal s'affrontent et s'excluent mutuellement. À titre d'exemple, il est parfois impossible de sauver la vie d'une personne sans recourir à des mesures coercitives. Ou encore, les mesures thérapeutiques provoquent des effets indésirables graves qui affectent le patient à vie ; cependant, sans traitement, ce dernier mourrait. Lors d'un dilemme éthique, deux possibilités d'action de valeur égale s'opposent et s'excluent mutuellement. Il est par conséquent impossible de résoudre un dilemme éthique. En revanche, on peut le gérer plus ou moins bien. Un dilemme éthique typique est la question de l'assistance au suicide.

On comprend aisément les situations de dilemme éthique en plaçant les deux possibilités d'action s'excluant mutuellement sur le schéma ci-dessus, que le pharmacien peut utiliser pour présenter le dilemme éthique au patient.

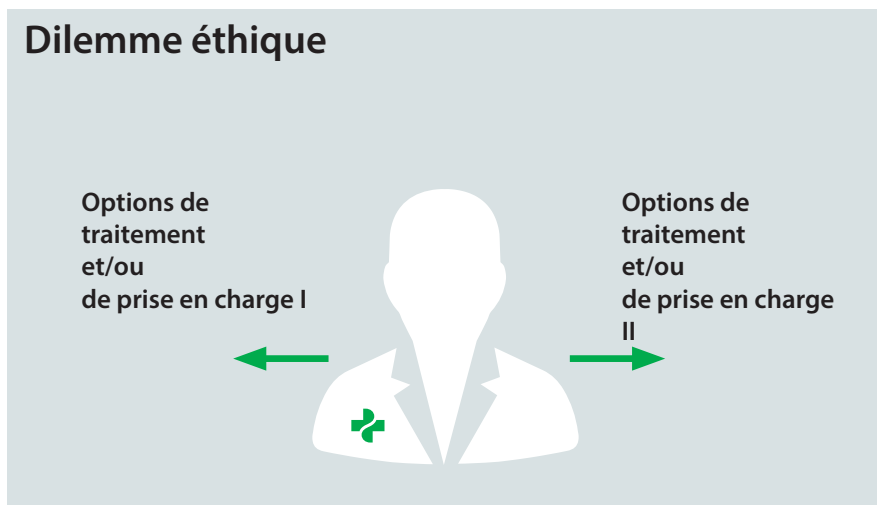
→ Dans cette situation, quelles sont les options de traitement ?

Conseil : Le pharmacien et le patient réfléchissent ensemble à la façon de gérer le dilemme éthique.

→ Quelles sont les conséquences à court et à long terme des différentes options de traitement citées ?

→ Au sens du patient, quelles options de traitement sont-elles bonnes, plutôt bonnes, mauvaises ou hors de question ?

Dilemme éthique



Le patient ou client demande un produit antitussif. Il s'agit déjà de sa quatrième demande de ce type en l'espace de quelques mois. Vous savez que la prise régulière de ce médicament présente un risque d'accoutumance et qu'elle affecte la santé du patient. En quoi consiste ici le **dilemme éthique** ? Le patient exige un traitement précis et fait valoir son droit à l'autodétermination. En tant que pharmacien, vous devez satisfaire à vos devoirs de diligence et d'assistance, et vous souhaitez protéger le patient contre un danger. Le dilemme éthique réside dans le fait que deux options de traitement (ou une option de traitement et une option de non-traitement) s'affrontent : **la protection du patient par le pharmacien et le droit du patient à l'autodétermination.**

Conseil : Évaluer les possibilités d'action en utilisant par exemple des échelles ou des smileys à cocher ou à coller.

Normalement, un tel entretien aboutit à une décision, de sorte qu'un traitement, un suivi ou une prise en charge puisse être mis en œuvre, et que le pharmacien prenne congé du patient. En l'absence de discernement, ni le patient doué de discernement, ni le pharmacien ne peuvent être contraints à prendre des mesures qu'ils ne peuvent concilier avec leur conscience. Dans ce cas, le pharmacien recommande au patient de s'adresser à un autre pharmacien ou à un médecin.

En vertu de son devoir de diligence, le pharmacien doit encore clarifier les questions suivantes :

→ Le patient est-il capable de discernement lorsqu'il demande un traitement inadapté ou qu'il exige un non-traitement ?

→ Est-il possible que le patient mette autrui en danger ?

Conseil : Si la capacité de discernement du patient n'est pas claire et si sa décision risque de le mettre lui-même en danger, le pharmacien doit informer le pharmacien cantonal qui transmettra cette notification à l'autorité de protection de l'enfance et de l'adulte. Si le potentiel de danger pour autrui est important comme lors de la transmission intentionnelle d'une maladie grave, en cas de suspicion de fabrication d'une bombe etc., il faut faire appel à la police.

4.3 Documentation et accord

Qu'il s'agisse d'un consensus ou d'une dissension, la décision est documentée au moyen d'un protocole de décision, qui est signé par le patient et le pharmacien. En cas de consensus, le protocole tient aussi lieu d'accord de traitement entre le patient et le pharmacien.

10 5. Protocole de décision

Nom de la pharmacie :

Prénom et nom du pharmacien :

Prénom et nom du patient :

Adresse du patient :

Décision de traitement et/ou de prise en charge :

.....

.....

.....

.....

Effet souhaité :

.....

.....

.....

.....

Motif du traitement et/ou de la prise en charge ou motif du non-traitement et/ou de la non-prise en charge :

.....

.....

.....

.....

Le cas échéant, motifs de l'écart par rapport aux normes de traitement et de prise en charge :

.....

.....

.....

.....

Date : Lieu :

Signature du patient : Signature du pharmacien :

Timbre de la pharmacie



Lutte en commun pour trouver la meilleure façon de procéder.

Impressum

Éditeur: **Schweizerischer Apothekerverband**
Société Suisse des Pharmaciens
Società Svizzera dei Farmacisti
pharmaSuisse

Stationsstrasse 12
CH-3097 Berne-Liebefeld
Tél. +41 (0)31 978 58 58
Fax +41 (0)31 978 58 59
info@pharmaSuisse.org
www.pharmaSuisse.org

Images: pharmaSuisse, AdobeStock
Mise en page: Patricia Reichen, pharmaSuisse
© pharmaSuisse
01.2021



Une attitude ouverte et valorisante de la part du pharmacien facilite la prise de décision avec la patiente.