

Accompagner les patients chroniques à l'officine : les entretiens pharmaceutiques

1. PRESENTATION

Thème: *“Accompagner les patients chroniques à l'officine : les entretiens pharmaceutiques”*

Public: Pharmaciens titulaires et pharmaciens adjoints

Durée: 6h

Format: Non-présentiel

Méthodes:

- Formation continue (e-learning)

Conception:

- Dr Karin Martin-Latry,
Maître de Conférence Universitaire-Praticien Hospitalier en pharmacologie clinique-pharmacologie fondamentale
Responsable des cours d'éducation thérapeutique du patient à l'UFR de pharmacie de l'université de Bordeaux

2. CONTEXTE

Ces entretiens thérapeutiques renforcent le rôle de conseil, d'éducation et de prévention du pharmacien et permettent d'accompagner le patient dans l'appropriation et l'adhésion à son traitement. Depuis mars 2022, le cadre des entretiens pharmaceutiques s'élargit. Les objectifs de ces entretiens sont d'accompagner les patients dans leur prise en charge, l'amélioration de l'adhésion thérapeutique et favoriser l'autonomie et l'éducation thérapeutique des patients.

3. OBJECTIF GENERAL

Cette formation donne les clés aux pharmaciens pour conduire un entretien pharmaceutique selon la thématique, connaître les guides d'entretiens et savoir s'adapter en fonction du patient. La formation aborde trois types d'entretiens pharmaceutiques : asthme, AVK et AOD.

4. FORMATION CONTINUE

4.1. OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître le déroulé des entretiens pharmaceutiques
- Acquérir la méthodologie des entretiens pharmaceutiques
- Connaître les modalités de suivi des patients sous corticothérapie inhalée, sous anticoagulants oraux (AOD) et anti-vitamines K (AVK)
- Evaluer et améliorer l'adhésion thérapeutique des patients
- Accompagner le patient dans le vécu de sa maladie et son traitement
- Adapter sa posture de professionnels de santé en fonction du patient

4.2. DESCRIPTION

L'objectif général de cette formation continue en non présentiel (e-learning) est **l'acquisition et l'approfondissement de connaissances** des professionnels de santé concernant les entretiens pharmaceutiques. Cette action cognitive repose sur les méthodes pédagogiques recommandées par la HAS: (1) la méthode explicative, où l'apprenant améliore efficacement ses connaissances par l'écoute, la lecture et l'observation grâce à des modules multimédia, et (2) la méthode applicative, grâce à l'utilisation de questionnaires interactifs entre les modules, permettant à l'apprenant de mobiliser les connaissances.

4.3. DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

La participation est au cœur de la formation qui alterne entre des séquences d'apprentissage, des synthèses à la fin de chaque module, ainsi que des phases d'évaluations des connaissances catalysées par les pré et post tests ainsi que les quizz à chaque fin de module. Les connaissances sont également mises en pratique au cours des cas cliniques à la fin de la formation. Chaque étape présentée dans le déroulé pédagogique est accessible uniquement après réalisation de l'étape précédente.

PRÉ-TEST	
QCM d'évaluation des connaissances pré-formation	10min

Contexte et enjeux	Pourquoi le pharmacien est-il un professionnel pertinent pour accompagner les patients chroniques ? Qu'est-ce que les entretiens pharmaceutiques : types et objectifs	5min
---------------------------	--	-------------

I. Qu'est-ce qu'être un patient chronique sous traitement ?		
Module 1	Comprendre l'impact de la maladie et des médicaments sur la vie du patient et savoir prendre en charge	30min
Sous module 1.1	Les différents stades de la maladies et savoir y répondre L'annonce Représentation de la maladie Les stades d'acceptation de la maladie/processus de deuil Les étapes du changement (prochaska) Paramètres de la prise de soin de soi du patient : Locus de contrôle, sentiment d'autoefficacité, motivation.. : comment y répondre	10
Sous module 1.1	Se confronter au travail du patient dans sa prise de médicament travail de patient = le travail de l'ombre/ problème du nombre de médicaments pris : une ligne d'ordonnance ≠ d'une prise de médicament	10
Conclusion	Messages clés du module	5

DOCUMENT DE DESCRIPTION DE L'ACTION

QCM	Evaluation des connaissances	5min
Module 2	La maladie chronique : accompagner le patient au delà de l'ordonnance	43min
Sous module 2.1	Adhésion médicamenteuse : comprendre les facteurs	5
Sous module 2.2	Évaluer l'adhésion médicamenteuse	8
Sous module 2.3	Identifier les problèmes du patient liés à la prise pratique du médicament Problème de galénique, problème d'horaire, association explosive de l'horaire et de la forme galénique Problème de taille des boites différentes sur une même ordonnance /problème de durée de la boîte	10
Sous module 2.4	Identifier les problèmes du patient liés aux génériques Problème de compréhension générique, pb changement des boîtages des génériques	10
Conclusion	Messages clés	5
QCM	Evaluation des connaissances	5
II. Le rôle du pharmacien dans l'accompagnement du patient chronique		
Module 3	Le rôle de l'entretien pharmaceutique	28min
Sous module 3.1	La réglementation, les avenants	5
Sous module 3.2	Outils et guide mis à disposition par l'assurance maladie : où les trouver, comment les utiliser et se les approprier	8
Sous module 3.3	Les entretiens pharmaceutique en pratique : Le remplissage, le stockage, la déclaration pour être payé: les codes actes...	5
Conclusion	Messages clés	5
QCM	Evaluation des connaissances	5
Module 4	Adopter la posture adéquate et conduire l'entretien pharmaceutique	38min
Sous module 4.1	Un entretien adapté à chaque patient Mettre à jour ses connaissances : Ou trouver de l'information / Réflexion à mener à chaque nouvel entretien : ce n'est pas lire le Vidal mais c'est réfléchir à qu'est ce qui peut être important pour le patient	10
Sous module 4.2	La posture à adopter Les outils de communication : <ul style="list-style-type: none"> • posture éducative (questions ouvertes, reformulation, empathie...) • langage verbal : niveau de langage adapté au patient : « Mais à quoi il sert mon médicament? » 	10

DOCUMENT DE DESCRIPTION DE L'ACTION

	<ul style="list-style-type: none"> • langage non verbal 	
Sous module 4.3	Donner envie au patient de venir réaliser un entretien (et revenir!) : proposer l'entretien pharmaceutique et proposer un plan d'accompagnement	8
Conclusion	Messages clés du module : un état d'esprit, une vision du métier, un savoir être	5min
QCM	Evaluation des connaissances	5min
Module 5	Un entretien adapté à chaque patient : l'entretien asthme	32min
Sous module 5.1	Les enjeux de la prise en charge	10
Sous module 5.2	Les entretiens thématiques et questions fréquentes	12
Conclusion	Messages clés	5
QCM	Evaluation des connaissances	5
III. Un accompagnement adapté, le risque cardio-vasculaire		
Module 6	Que signifie être à risque cardiovasculaire ?	21min
Sous module 6.1	Définitions, abaques...	3
Sous module 6.2	Quelles nouveautés de prises en charge pharmacologiques des patients à risques cardiovasculaires ? <ul style="list-style-type: none"> - Hypertension artérielle systémique - Hyperglycémie/diabète - Hyperlipidémie - Tabac - Insuffisance cardiaque - AOD/AVK 	8
Conclusion	Messages clés	5
QCM	Evaluation des connaissances	5
Module 7	Le rôle du pharmaciens et les entretiens AVK et AOD	39min
Sous module 7.1	Comprendre les effets indésirables et leurs rôles dans l'interruption des traitements Les réels effets indésirables conduisant à l'interruption des traitements par les patients ou les médecins/versus la pharmacologie	5
Sous module 7.2	L'entretien AVK : les enjeux de prise en charge, les entretiens thématiques, questions fréquentes	12
Sous module 7.3	L'entretien AOD: les enjeux de prise en charge, les entretiens thématiques, questions fréquentes	12
Conclusion	Messages clés	5

DOCUMENT DE DESCRIPTION DE L'ACTION

QCM	Evaluation des connaissances	5
Module 8	Prévenir et orienter les patients à risque cardiovasculaire	15min
Sous module 8.1	Comment réorienter le patient en difficulté ? parcours de soins, programme d'éducation thérapeutique du patient, MSPP, recours activité physique, alimentation, gestion du poids, consommation d'alcool	5
Sous module 8.2	Prévention tabac et orientation : outil mesure motivation, dépendance : savoir les reconnaître + stress	5
Conclusion	Messages clés du module	5
QCM	Evaluation des connaissances	3min
Module 9	Entretien pharmaceutique type	10min
Conclusion	Conclusion général de la formation	5min

CAS CLINIQUES	
M. P, 27 ans, asthmatique	15min
Mme T., AOD	15min
M. K., AVK	15min
Evaluation de l'adhésion thérapeutique	15min

POST-TEST	
QCM d'évaluation des connaissances en fin de formation	10min

5. MOYENS PÉDAGOGIQUES

L'action de formation continue est composée de modules et sous modules d'apprentissage facilement navigables pour l'apprenant qui progresse dans la formation selon une séquence déterminée en amont par le concepteur. Un sous module est composé de **clips vidéos enregistrés** du concepteur présentant une notion face caméra, de **supports graphiques et synthétiques** comme des diaporamas, arbres décisionnels, tableaux récapitulatifs et de **tests (QCM) à chaque module** pour favoriser notamment la compréhension, le suivi et la

mémorisation pour l'apprenant. Un **corrigé détaillé** de ces tests est à disposition des apprenants par la suite.

L'apprenant est dans l'obligation d'effectuer l'ensemble des sous-modules et tests afin de débloquent les accès aux modules suivants. L'apprenant peut consulter ultérieurement un module déjà suivi au préalable. L'apprenant peut télécharger le support écrit et synthétique facilitant le suivi de la formation, et faisant office de **fiches pratiques** à utiliser à posteriori une fois la formation complétée.

A l'issue de la formation, l'apprenant réalise **des cas cliniques** permettant de mettre en œuvre les compétences et connaissances acquises lors de la formation. Ces vignettes cliniques permettent d'évaluer les pratiques professionnelles. Chaque cas clinique est contextualisé par une situation patient au comptoir, au travers de 6 à 10 questions le professionnel développe un raisonnement clinique. Un corrigé détaillé est ensuite mis à disposition.

6. ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE

Tout au long de la formation, l'apprenant bénéficie d'un **accompagnement pédagogique personnalisé** assuré par le concepteur qui répond aux questions et commentaires de l'apprenant et surveille son progrès, et ce tout au long du programme.

En effet, tout au long de la formation continue, les apprenants peuvent poser des questions aux concepteurs via la **fonctionnalité 'chat' de la plateforme**. Ces questions peuvent notamment porter sur la compréhension des nouvelles connaissances et les précisions nécessaires.

Les questions d'un apprenant au concepteur ainsi que les réponses formulées par ce dernier sont également visibles par les prochains apprenants, permettant ainsi de rendre cet ajout de connaissances et de précisions à toutes et tous.

7. SUIVI D'EXÉCUTION DU PROGRAMME

Comme évoqué précédemment, l'apprenant est dans l'**obligation d'effectuer l'ensemble** des sous-modules et tests afin de **débloquent** les accès aux modules suivants. Un apprenant ne peut valider sa formation sans avoir effectué l'ensemble des sous-modules, QCM et pré/post tests.

Nous suivons en temps réel les temps de connexion des apprenants ainsi que l'avancée dans la réalisation de l'ensemble des modules.

8. MOYENS D'ÉVALUATION

L'évaluation des apprentissages réalisés en termes de connaissances et compétences repose sur la réalisation d'un **pré-test** et d'un **post-test**.

Le pré-test en amont de la formation permettant d'évaluer les connaissances et compétences préalables à la formation. Le post-test effectué à la fin de la formation **mesure l'acquisition des connaissances et des compétences**. Afin que la formation soit validée les apprenants sont dans l'obligation d'obtenir un **score supérieur à 70%**, ils peuvent réaliser le post-test plusieurs fois si nécessaire puis obtenir un corrigé détaillé.

L'apprenant est amené à apprécier **l'évolution de ses connaissances** en comparant ses résultats pré et post-tests. Les apprenants remplissent un questionnaire de satisfaction afin de mesurer l'efficacité et la qualité du programme, afin de contribuer à son amélioration.