

Bulletin de l'ISMP Canada

Volume 20 • Numéro 2 • Le 7 avril 2020

L'histoire pharmacothérapeutique et l'enseignement du patient lors de son congé de l'hôpital au moyen d'entrevues virtuelles

L'obtention de l'histoire pharmacothérapeutique d'un patient et l'enseignement des patients lors de l'obtention de leur congé de l'hôpital sont des processus adaptables visant à garantir la sécurité des patients et des prestataires de soins de santé. Avec la pandémie de la COVID-19, la nécessité d'une telle adaptation ressort avec force.

L'ISMP Canada recommande que les entrevues avec le patient visant à recueillir son histoire pharmacothérapeutique ou à lui donner un enseignement lors de l'obtention de son congé de l'hôpital soient effectuées par téléphone, par communication vidéo ou par courriel. L'objectif de ces entrevues virtuelles est double : 1) réduire le nombre d'entrées non essentielles dans la chambre du patient (donc, réduire le risque de transmission virale qui y est associé); 2) éviter l'usage abusif de l'équipement de protection individuelle (EPI) lors d'une pandémie.



EXEMPLE D'INCIDENT

L'ISMP Canada a reçu un rapport sur un étudiant, futur prestataire de soins de santé, qui a obtenu le meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP) d'un patient lors d'un entretien en face à face. On a découvert par la suite que le patient faisait l'objet d'une enquête pour suspicion d'infection au virus de la COVID-19. L'examen des circonstances de cet incident a révélé une possibilité d'amélioration des processus. L'établissement a donc décidé de mettre en place un processus pour mener des entretiens téléphoniques pour connaître les antécédents pharmacologiques.

RECOMMANDATIONS

Configuration organisationnelle pour une communication virtuelle

- Évaluez les options de communication par téléphone, par vidéo et par courrier électronique en fonction des capacités de l'hôpital, ainsi que des ressources ou des limites du patient. Évaluez la disponibilité, la sécurité et la faisabilité d'un accès à Internet, aux comptes de messagerie électronique (ceux de l'hôpital et ceux du patient), au téléphone dans la chambre, au téléphone mobile, à une plateforme d'appel vidéo sur Internet, à l'interphone ou à des petits écrans communicants¹.
- Vérifiez que le personnel du service d'admission note le numéro de téléphone mobile et l'adresse

électronique du patient pour permettre les conversations virtuelles avec les prestataires de soins de santé, réduisant ainsi les réunions dans la chambre. Toutefois, le non accès à ces technologies doit aussi être documenté.

- Informez les patients que les entrevues sur l'histoire pharmacothérapeutique et l'enseignement lors du congé de l'hôpital peuvent être effectuées par téléphone, par vidéo ou par courrier électronique. Confirmez et documentez (au moyen d'un formulaire de consentement électronique pour la communication virtuelle) que le patient et sa famille comprennent les limitations de sécurité ou de confidentialité associées à la méthode de communication choisie. Envisagez la préparation d'un message standard à l'intention des médecins praticiens pour informer leurs patients de la possibilité de communiquer virtuellement.
- Mettez à jour les politiques organisationnelles (p. ex., documentation, consentement du patient) relatives à la protection de la vie privée et au partage électronique des informations de santé personnelles.

Comment obtenir un meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP)²

1. Recueillez les informations sur les médicaments du patient et les sources d'information.

- Avant l'entrevue, consultez les informations disponibles sur les médicaments du patient (par exemple, la plus récente liste des médicaments, version papier ou électronique; un tableau ou une grille d'aide à l'observance [emballage-coque]; un rapport des médicaments dispensés par la pharmacie communautaire; un dossier électronique provincial sur les médicaments; ou un registre d'administration des médicaments [RAM] et le MSTP à jour pour les patients ayant été transférés d'un autre établissement).
- Dans la mesure du possible, évitez de manipuler les médicaments personnels des patients. Si une manipulation s'avère nécessaire, suivez les protocoles de contrôle des infections de l'établissement.
- Si les patients sont en mesure de transmettre électroniquement des informations sur leurs médicaments (p. ex., liste électronique de

médicaments ou profil MyMedRec), envisagez les moyens disponibles qui peuvent être utilisés (p. ex., le courrier électronique).

2. Menez l'entrevue sur l'histoire pharmacothérapeutique par téléphone, appel vidéo ou par courriel avec le patient ou la personne soignante, ou les deux.

- Déterminez la personne la plus apte (patient, personne soignante, ou les deux) à fournir des informations pertinentes sur l'utilisation des médicaments du patient.
- Les sources d'information non numériques (liste des médicaments sur papier, flacons de médicaments ou autres récipients, tableau ou grille d'aide à l'observance) peuvent être présentées par vidéo ou photographiées et envoyées par courrier électronique.

3. Documentez l'histoire pharmacothérapeutique et les sources d'information sur les médicaments dans le dossier médical.

Faites l'enseignement aux patients lors de leur congé de l'hôpital

1. Communiquez avec le patient ou la personne soignante.

- Enseignez aux patients l'utilisation sécuritaire des médicaments qui leur sont prescrits au moment de leur congé de l'hôpital et informez-les des changements apportés à leur traitement médicamenteux de façon virtuelle (téléphone, appel vidéo ou courriel, comme indiqué ci-dessus pour obtenir le MSTP). L'appel téléphonique ou vidéo peut aussi être fait une fois que le patient est de retour à la maison.

2. Communiquez avec le prestataire de soins primaires du patient.

- Confirmez le nom et les coordonnées du prestataire de soins primaires et le moment opportun pour le joindre.
- Envoyez la liste actualisée des médicaments avec le résumé à la sortie au prestataire de soins primaires en utilisant une ligne de télécopieur sécurisée ou électroniquement.
- Vérifiez que les patients savent quand et

comment faire un suivi auprès de leur prestataire de soins primaires.

3. *Communiquez avec la pharmacie communautaire du patient*³.

- Confirmer le nom et les coordonnées de la pharmacie communautaire du patient.
- Avec l'autorisation du patient :
 - envoyez l'ordonnance de congé et le traitement médicamenteux actuel à la pharmacie communautaire du patient par [télécopie \[modèle de télécopie\]](#) ou par une méthode électronique sécurisée en demandant une confirmation de réception;
 - renseignez-vous sur les ordonnances du patient et demandez la livraison des médicaments au domicile du patient. Si la pharmacie ne propose pas un service de livraison, envisagez la solution la plus sécuritaire pour limiter le temps d'exposition dans la pharmacie.

La section du Nouveau-Brunswick de la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux (SCPH) a énoncé de nombreuses autres recommandations (en anglais seulement) accessibles [en ligne](#)³.

CONCLUSION

En cette ère numérique, le besoin de communication virtuelle transcende les circonstances actuelles de la pandémie et se fait sentir au-delà du domaine pharmacologique. En fait, des soins virtuels au moyen de nouvelles technologies existent déjà (p. ex., l'évaluation à distance d'un bébé grâce à un petit écran à domicile). Une fois intégrées adéquatement dans les politiques et procédures organisationnelles, ces stratégies et recommandations peuvent devenir de nouvelles pratiques habituelles.

RÉFÉRENCES

1. Pare M. Have any extra baby monitors for CMH? Cambridge Memorial Hospital is looking for two-way communicating baby monitors. Kitchener (Ontario) : KitchenerToday.com; 23 mars 2020 [consulté le 25 mars 2020]. Disponible : <https://www.kitchenertoday.com/coronavirus-covid-19-local-news/have-any-extra-baby-monitors-for-cmh-2190017>
2. Guide d'entrevue pour obtenir le meilleur schéma thérapeutique possible (brochure). Toronto (Ontario) : ISMP Canada; 2009 [consulté le 23 mars 2020]. Disponible : https://www.ismp-canada.org/download/MedRec/SHN_medcard_July_09_FR.pdf
3. Tips when discharging patients during COVID-19. Canadian Society of Hospital Pharmacists, New Brunswick Branch; 24 mars 2020 [consulté le 3 avril 2020]. Disponible : <https://www.cshp.ca/sites/default/files/files/Advocacy/COVID19/CSHP-NB-Patient-Discharge-Tips-COVID19.pdf>

REMERCIEMENTS

L'ISMP Canada remercie le Réseau pour la sécurité des patients contre la COVID-19 (*COVID-19 Patient Safety Network*) de la SCPH pour sa contribution et les personnes expertes suivantes (par ordre alphabétique) pour leur révision de ce bulletin :

Angie Bulloch, pharm. a., B.Sc., B. Pharm., pharmacienne clinicienne, Georgian Bay General Hospital, Midland (Ontario); Tammy Cassin, tech. pharm., Lakeridge Health, Ajax, (Ontario); Katherine Lewis, B. Pharm, RPAC, pharmacienne-ressource en soins cliniques, Office régional de la santé de Winnipeg, Winnipeg (Manitoba); Beatrice Patton, pharmacienne chargée de la sécurité des patients, amélioration de la qualité et de la sécurité des patients, Office régional de la santé de Winnipeg (Manitoba); Daniel Pereira, pharm. a., B.Sc, Pharm. D, coordonnateur de la pratique clinique de la pharmacie, Grand River Hospital, Kitchener (Ontario); Crystal Richter BSP, RPAC, pharmacienne responsable du bilan comparatif des médicaments, Régie de la santé de la Saskatchewan, Saskatoon (Saskatchewan); Jennifer Smith, pharm. a., pharmacienne-ressource, sécurité et qualité des médicaments, Trillium Health Partners, Mississauga Hospital, Mississauga (Ontario); Beth Sproule, pharm. a., Pharm. D., responsable du bilan comparatif des médicaments, The Centre for Addiction and Mental Health, Toronto (Ontario); membres de la section du Nouveau Brunswick de la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux; membres de la section de l'Ontario de la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux.



Série de webinaires sur la sécurité médicamenteuse

Mercredi 20 mai 2020

Joignez-vous à vos collègues de partout au Canada pour des webinaires gratuits de 50 minutes afin de partager, d'apprendre et de discuter de rapports d'incidents, des tendances et des problèmes émergents en matière de sécurité des médicaments **en cette pandémie de la COVID 19.**

Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le www.ismp-canada.org/MedSafetyExchange/



Le Système canadien de déclaration et de prévention des incidents médicamenteux (SCDPIM) est un regroupement pancanadien de Santé Canada, en partenariat avec l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS), l'Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada (ISMP Canada) et l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP). Le SCDPIM a pour but de réduire et de prévenir les incidents médicamenteux indésirables au Canada.



L'Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada est un organisme national indépendant à but non lucratif engagé à la promotion de l'utilisation sécuritaire des médicaments dans tous les secteurs de la santé. Les mandats de l'ISMP Canada sont les suivants : recueillir et analyser les déclarations d'incidents/accidents liés à l'utilisation des médicaments, formuler des recommandations pour prévenir les accidents liés à la médication et porter assistance dans le cadre des stratégies d'amélioration de la qualité.

Pour déclarer les accidents liés à la médication

(incluant les évités de justesse)

En ligne : www.ismp-canada.org/fr/form_dec.htm

Téléphone : 1-866-544-7672

ISMP Canada s'efforce d'assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements reçus et respectera la volonté du déclarant quant au niveau de détail à inclure dans ses publications. Les bulletins de l'ISMP Canada contribuent aux alertes mondiales sur la sécurité des patients.

Inscrivez-vous

Pour recevoir gratuitement le Bulletin "Bulletin de l'ISMP Canada", inscrivez-vous à l'adresse :

www.ismp-canada.org/subscription.htm

Ce bulletin partage des informations sur les pratiques de médication sécuritaires, est non commerciale, et est par conséquent exempté de la législation anti-pourriel canadienne.

Contactez-nous

Adresse courriel : cmirps@ismpcanada.ca

Téléphone : 1-866-544-7672

©2020 Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada.