

Bulletin de l'ISMP Canada

Volume 9, Numéro 9

Le 16 décembre 2009

Collaboration des consommateurs quant à la déclaration et à la prévention des incidents ou des accidents liés à la médication

En réponse au consensus de plus en plus large qui s'établit quant à l'importance de la participation des consommateurs* aux efforts visant à améliorer le système des soins de santé, l'ISMP Canada travaille à la mise sur pied d'un site Web à l'intention des consommateurs portant sur l'utilisation sécuritaire des médicaments (<http://www.medicamentssecuritaires.ca/>). L'objectif de ce site Web sera de permettre aux consommateurs de parfaire leurs connaissances sur le sujet et de coordonner les déclarations soumises par ces derniers dans le cadre du Système canadien de déclaration et de prévention des incidents médicamenteux (SCDPIM)². Cet effort vient soutenir la vision initiale du SCDPIM qui reconnaît l'intérêt des consommateurs à contribuer au système national dans le but d'en apprendre plus au sujet de l'utilisation sécuritaire des médicaments. L'intégration de déclarations soumises par des consommateurs au sujet d'incidents liés à la médication[†] viendra compléter les renseignements déjà recueillis auprès des professionnels de la santé. L'objectif du présent bulletin est de fournir à la fois de l'information sur cet aspect du SCDPIM et une mise à jour sur l'état actuel et la planification du site Web à l'intention des consommateurs.

Contexte

Dans le cadre d'un sondage effectué en 2008 auprès d'adultes présentant des problèmes de santé, près d'un Canadien sur dix a indiqué avoir reçu un médicament autre que celui prévu ou une dose inadéquate lors de la délivrance de médicaments par la pharmacie ou au cours d'un séjour à l'hôpital, et ce, dans les deux années précédant le sondage⁴. Même si les incidents liés à la médication n'entraînent pas tous des préjudices, il est clair qu'ils constituent un problème quant à la sécurité des soins de santé au Canada.

* Le terme « consommateur » désigne ici les patients, les membres de la famille, les soignants ou toute autre personne agissant au nom ou pour subvenir aux besoins d'un patient ou d'un client qui reçoit des soins de santé¹.

[†] Le terme « incident lié à la médication » (*medication incident*) est largement utilisé pour faire référence aux événements indésirables évitables liés à la médication, qu'ils soient potentiels ou réels. Il est aussi reconnu comme synonyme de « erreur de médication » (*medication error*)³.

Les consommateurs qui ont été victimes de tels incidents souhaitent souvent ardemment transmettre l'information qui pourrait éviter à d'autres patients de vivre des situations semblables à celles qu'ils ont vécues. Ils peuvent notamment aider à déterminer les conditions sous-jacentes ayant possiblement contribué à certains incidents ou accidents. Les déclarations soumises par les consommateurs par l'intermédiaire de la composante des déclarations des professionnels de la santé du SCDPIM ont déjà fait l'objet de deux bulletins de l'ISMP Canada^{5,6}.

L'Agency for Healthcare Research and Quality des États-Unis a noté que « les patients et les membres de leur famille se trouvent dans une position unique pour observer le continuum des soins, ce qui leur permet d'y déceler des lacunes susceptibles de contribuer à des événements indésirables »⁷. En outre, selon l'Organisation mondiale de la santé, « on améliorera la sécurité si les patients participent en tant que partenaires à part entière dans les réformes; les connaissances engendrées peuvent être utilisées pour guider les progrès quant à la qualité et à la sécurité des soins en général »⁸.

L'expérience acquise grâce aux programmes de déclaration des incidents et accidents suggère que les consommateurs peuvent fournir des renseignements utiles pour déceler les problèmes du système d'utilisation des médicaments. Au Royaume-Uni, le *National Patient Safety Agency* (NPSA) permet aux patients et aux membres du public de déclarer des incidents et accidents liés à la sécurité des patients par l'intermédiaire de son *National Reporting and Learning Service*. Le NPSA évoque l'exemple de patients l'ayant aidé à trouver des moyens de réduire le risque associé à la prise d'une trop grande quantité de méthotrexate. Le NPSA note également que ces interventions ont mené à la publication de renseignements destinés aux patients pour les informer des risques encourus. L'Agence travaille aussi avec le fabricant du médicament dans le but de revoir l'emballage du produit⁹. Par ailleurs, un récent rapport de l'*Australian Commission on Safety and Quality in Health Care* indique que les déclarations

des consommateurs contribuent à la découverte d'événements indésirables non reconnus précédemment¹⁰. Pour sa part, l'ISMP (É.-U.) sollicite la collaboration des consommateurs par l'intermédiaire de son site Web spécialisé qui leur fournit des renseignements concernant l'utilisation sécuritaire des médicaments ainsi qu'un mécanisme leur permettant de déclarer des incidents ou accidents liés à la médication¹¹. Au Canada, on croit que les déclarations des consommateurs contribueront de manière notable aux efforts du SCDPIM.

Prochaines étapes

Le lancement du site Web pilote du SCDPIM, adapté aux consommateurs et traitant de l'utilisation sécuritaire des médicaments, est prévu pour 2010. Le site Web offrira un lien menant à une version électronique test du formulaire pour la déclaration des incidents ou des accidents liés à la médication. On prévoit que, pour la plupart, les déclarations des consommateurs seront envoyées par l'intermédiaire du système électronique; cependant, une option de déclaration par téléphone sera également offerte aux consommateurs qui sont dans l'impossibilité d'accéder au site Web pour soumettre une déclaration par voie électronique. Le programme de déclaration des consommateurs sera harmonisé avec le programme déjà en existence des professionnels afin de garantir la compatibilité des données et la possibilité de procéder à des comparaisons.

Pour avoir un effet sur la sécurité des soins qu'ils reçoivent, les consommateurs doivent disposer à la fois de moyens et de renseignements pertinents. Le site web pilote offrira une sélection de matériel didactique convivial conçu pour soutenir le rôle proactif des consommateurs quant à l'utilisation sécuritaire des médicaments.

Un outil d'évaluation permettra au consommateur de donner son avis sur des aspects clés du site, notamment sur la convivialité du formulaire de

déclaration électronique et la valeur du contenu éducatif. L'ISMP Canada établira des mécanismes qui permettront une contribution continue des consommateurs au site lui-même ainsi qu'à la conception du programme et au contenu. Les partenaires clés, y compris des groupes de consommateurs et de patients, ont contribué à l'élaboration d'un document de consultation, disponible en anglais à l'adresse www.ismp-canada.org/cmirms.htm. Nous accueillerons favorablement toute suggestion additionnelle au sujet de ce document stratégique et du programme en général qui nous parviendra par téléphone au 1 866 544-7672 ou par courriel à l'adresse cmirms@ismp-canada.org.

L'ISMP Canada réagira aux problèmes soulevés par les déclarations des consommateurs en travaillant avec des consommateurs, des professionnels de la santé et des experts en matière d'utilisation sécuritaire des médicaments afin de concevoir des stratégies visant la prévention des accidents et des incidents et l'atténuation des préjudices. Les connaissances ainsi obtenues constitueront le fondement de bulletins à l'intention des consommateurs traitant de l'utilisation sécuritaire des médicaments, et seront également utilisées dans l'élaboration de bulletins et d'alertes destinés aux professionnels de la santé. Au bout du compte, le savoir acquis grâce à l'analyse des incidents ou accidents déclarés par les consommateurs au SCDPIM se traduira par des améliorations apportées au système de santé.

Remerciements

L'ISMP Canada tient à remercier tous les organismes et les personnes qui ont déjà soumis des renseignements relativement à la stratégie de déclaration des consommateurs et d'éducation du SCDPIM. L'ISMP Canada est également reconnaissant envers les nombreux consommateurs, professionnels de la santé et organisations qui ont fait preuve d'initiative et ont apporté leur soutien à une culture de sécurité et d'acquisition de connaissances, notamment en partageant volontairement l'information sur les incidents et accidents liés à la médication et sur les découvertes qui en ont résulté.

Références

1. Consumer adverse event reporting AHIC Extension/Gap. Washington (DC): US Department of Health and Human Services, Office of National Coordinator for Health Information Technology; le 31 décembre 2008 [cité le 15 janvier 2009]. p. 20. Accessible à l'adresse : http://healthit.hhs.gov/portal/server.pt/gateway/PTARGS_0_10731_848115_0_0_18/CAERFinalExtGap.pdf
2. Système canadien de déclaration et de prévention des incidents médicamenteux. Bulletin de l'ISMP Canada. Le 22 décembre 2008 [cité le 3 décembre 2009];8(9):1-2. Accessible à l'adresse : <http://www.ismp-canada.org/fr/dossiers/bulletins/BISMPC2008-09.pdf>
3. Definition of terms [Internet]. Toronto (ON): Institute for Safe Medication Practices Canada; c2000-2009 [cité le 3 décembre 2009]. Accessible à l'adresse : <http://www.ismp-canada.org/definitions.htm>
4. The 2008 Commonwealth Fund International Health Policy Survey of Sicker Adults: topline results. New York (NY): The Commonwealth Fund; 2008 [cité le 24 mai 2009]. Accessible à l'adresse : http://www.commonwealthfund.org/~media/Files/Surveys/2008/The%202008%20Commonwealth%20Fund%20International%20Health%20Policy%20Survey%20of%20Sicker%20Adults/IHP2008_CMWF_DSQ_for_web%20pdf.pdf
5. Codeine syrup: dangerous 'near miss' in the community. ISMP Can Saf Bull. 2002 Mar [cité le 30 novembre 2009];2(3):1. Accessible à l'adresse : <http://www.ismp-canada.org/download/safetyBulletins/ISMPCSB2002-03Codeine.pdf>
6. Un patient partage et déclare une confusion liée à l'insuline. Bulletin de l'ISMP Canada. Le 8 décembre 2007 [cité le 30 novembre 2009];7(6):1-2. Accessible à l'adresse : <http://www.ismp-canada.org/fr/dossiers/bulletins/BISMPC2007-06.pdf>
7. Designing consumer reporting systems for patient safety events. AHRQ Publ. No. 09-MO23. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality; Mai 2009 [cité le 8 décembre 2009]. p. 1. Accessible à l'adresse : <http://www.ahrq.gov/qual/consreplflyer.pdf>

8. Patients for patient safety: statement of case [Internet]. Genève (Suisse): World Health Organization; 2009 [cité le 8 décembre 2009]. Accessible à l'adresse : http://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/statement/en/index.html
9. Frequently asked questions: how does sharing my experience help make the NHS safer for others [Internet]? Londres (Angleterre): National Patient Safety Agency; 2008 [cité le 9 déc. 2009]. Accessible à l'adresse : <http://www.npsa.nhs.uk/pleaseask/experience/fags/>
10. Roughhead L, Bedford G. Medication safety. In: Windows into safety and quality in health care 2008. Sydney (Australie): Australian Commission on Safety and Quality in Health Care; Octobre 2008 [cité le 3 décembre 2009]. p. 27-36. Accessible à l'adresse : [http://www.health.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/windows-into-safety-and-quality-in-health-care-2008/\\$File/ACSQHC_National%20Report.pdf](http://www.health.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/windows-into-safety-and-quality-in-health-care-2008/$File/ACSQHC_National%20Report.pdf)
11. ConsumerMedSafety.Org: help prevent medication errors [home page on Internet]. Horsham (PA): Institute for Safe Medication Practices (É.-U.). 2009 [cité le 9 décembre 2009]. Accessible à l'adresse : <http://www.consumermedsafety.org/default.asp>

Incident lié au Tamiflu (oseltamivir) survenu au moment de la transition des soins

L'ISMP Canada a reçu une déclaration d'événement à propos d'un enfant d'âge scolaire qui a par mégarde reçu par voie orale 150 mg de Tamiflu (oseltamivir) deux fois par jour, au lieu de la dose recommandée, établie selon le poids, de 60 mg, deux fois par jour, dans le cadre d'un traitement de symptômes pseudogrippaux associés à la grippe H1N1. Tamiflu est un agent antiviral dont l'utilisation clinique a connu une rapide augmentation; cet agent est utilisé dans le traitement des formes modérées à sévères de la grippe pandémique H1N1 ainsi que pour les patients qui présentent des risques de complications.

Dans le cas qui nous occupe, l'enfant avait déjà reçu un traitement par Tamiflu sur trois jours, en milieu hospitalier, et l'ordonnance remise au moment du congé de l'hôpital se lisait comme suit : « Tamiflu 2 capsules BID x 2 jours ». Le pharmacien communautaire a délivré des capsules à 75 mg, ignorant le fait que ce médicament est offert en différentes dosages. Le pharmacien de l'hôpital, passant en revue les ordonnances remises au moment des congés, a décelé le risque d'incident, a confirmé qu'une erreur avait réellement été commise (en consultant une base de données provinciale) et a communiqué avec le pharmacien communautaire. Ce dernier a, à son tour, communiqué avec la famille du patient afin de corriger la situation, et le patient n'a connu aucun effet indésirable.

Cette déclaration rappelle la nécessité de préciser la dose exacte du médicament sur chaque ordonnance et d'évaluer la pertinence de l'utilisation de chaque médicament au moment de sa délivrance. Il témoigne également du suivi exemplaire effectué par le pharmacien de l'hôpital et souligne l'importance de l'accès électronique aux renseignements sur la santé tout au long du continuum des soins. L'ISMP Canada tient à remercier le praticien qui a soumis cette déclaration d'avoir partagé l'information sur ce cas et, par le fait même, d'avoir alerté d'autres personnes à propos de la possibilité que des incidents similaires se produisent.

© 2009 Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada.

ISMP Canada autorise aux abonnés d'utiliser le matériel contenu dans ses bulletins dans le cadre de bulletins ou d'autres communications internes seulement. Toute autre reproduction de quelque façon que ce soit est interdite sans l'autorisation écrite d'ISMP Canada.

L'ISMP Canada est un organisme canadien qui recueille les déclarations volontaires d'incidents et d'accidents liés à l'utilisation de médicaments et qui a été fondé pour partager les expériences liées aux erreurs de médication. Notre but est de mettre en œuvre des stratégies de prévention et des mesures de sécurité afin de diminuer le risque d'accident préjudiciable et de promouvoir l'utilisation sécuritaire des médicaments dans le milieu de la santé.

Pour déclarer un incident ou un accident lié à la médication à l'ISMP Canada, vous pouvez (1) Visiter notre site Web, à l'adresse http://www.ismp-canada.org/err_report.htm, ou (2) Nous téléphoner : 416-733-3131 ou au numéro sans frais : 1-866-544-7672.

Vous pouvez également communiquer avec l'Institut par courriel : cmirps@ismp-canada.org. L'ISMP s'engage à la confidentialité et à la sécurité de tous les renseignements reçus et respectera la volonté du déclarant quant au niveau de détail à inclure dans ses publications.

Un partenaire clé du Système canadien de déclaration et de prévention des incidents médicamenteux