



Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes

Direction générale de l'offre de soins
Sous-direction du pilotage de la performance
des acteurs de l'offre de soins
Bureau qualité et sécurité des soins (PF2)
Dossier suivi par : Julie Azard
tél. : 01 40 56 61 06
mél. : julie.azard@sante.gouv.fr

La ministre des affaires sociales, de la santé et des
droits des femmes

à

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux des
agences régionales de santé (pour exécution)

Mesdames et Messieurs les directeurs des
établissements de santé (pour mise en œuvre)

Mesdames et messieurs les coordonateurs des
observatoires des médicaments, des dispositifs
médicaux et de l'innovation thérapeutique (OMEDIT)
(pour mise en œuvre)

Mesdames et Messieurs les pharmaciens gérants des
pharmacies à usage intérieur

INSTRUCTION N° DGOS/PF2/2015/65 du 9 mars 2015 relative à la mise en œuvre d'une
enquête nationale sur le déploiement de la conciliation médicamenteuse dans les établissements
de santé.

Classement thématique : établissements de santé

Validée par le CNP le 06 mars 2015 - Visa CNP 2015 - 34

Publiée au BO : non

Déposée sur le site circulaire.legifrance.gouv.fr : non

Catégorie : Mesures d'organisation des services retenues par la ministre pour la mise en œuvre
des dispositions dont il s'agit

Résumé : La présente instruction a pour objet de présenter les modalités de mise en œuvre
d'une enquête nationale sur le déploiement de la conciliation médicamenteuse dans les
établissements de santé des secteurs publics et privés, titulaires d'activités de MCO, HAD,
dialyse, SSR et PSY

Mots-clés : enquête nationale, conciliation médicamenteuse, coordination pluri-professionnelle,
erreurs médicamenteuses, processus

Textes de référence :

Décret n° 2010-1408 du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé
Décret n° 2010-1029 du 30 août 2010 relatif à la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles dans les établissements de santé
Décret n° 2013-870 du 27 septembre 2013 relatif au contrat de bon usage des médicaments et des produits et prestations mentionné à l'article L. 162-22-7 du code de la sécurité sociale
Arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments en établissement de santé
Ordonnance n°96-346 du 24 avril 1996 portant réforme hospitalière (Manuel de certification V2014)

Annexe 1 : Enquête nationale sur le déploiement de la conciliation médicamenteuse dans les établissements de santé (MCO, HAD, Dialyse, SSR et PSY)
Annexe 1a : questionnaire

Diffusion : ARS, Etablissements de santé

Contexte

L'iatrogénie médicamenteuse constitue un problème de santé publique majeur. Elle concerne tous les secteurs de soins hospitaliers et ambulatoires et toutes les étapes du parcours de soins des patients.

Les enquêtes françaises ENEIS menées en 2004 et 2009 ont montré que près de la moitié des événements indésirables médicamenteux (EIM) graves étaient évitables. Or, de nombreuses études soulignent que les erreurs médicamenteuses surviennent principalement aux étapes de transition du parcours de soins du patient (entrée et sortie de l'établissement, transferts interservices). Pour 47 à 67% des patients, une erreur ou une divergence interviendrait entre les traitements prescrits en ville et à l'hôpital et ces erreurs seraient responsables d'EIM graves dans 18 à 59% des cas.

La conciliation médicamenteuse exercée à l'entrée et/ou à la sortie permet d'éviter une partie de ces erreurs médicamenteuses. Il s'agit d'un processus formalisé qui prend en compte, lors d'une nouvelle prescription, tous les médicaments pris et à prendre par le patient. La conciliation associe le patient et repose sur le partage d'informations et sur une coordination pluri-professionnelle. Elle prévient ou corrige les erreurs médicamenteuses en favorisant la transmission d'informations complètes et exactes sur les médicaments du patient entre professionnels de santé aux points de transition que sont l'admission, la sortie et les transferts.

A l'entrée, la conciliation nécessite notamment de questionner le patient et/ou son médecin traitant et/ou son pharmacien d'officine sur les traitements prescrits et dispensés réellement.

A la sortie, la prescription de sortie et notamment les modifications thérapeutiques éventuelles doivent être explicitées au patient et transmises à son médecin généraliste ainsi qu'à son pharmacien d'officine. En cas d'erreur médicamenteuse à la sortie du malade, le pharmacien d'officine peut être amené à délivrer au patient un traitement qui ne convient pas à sa situation.

La conciliation participe au déploiement de la pharmacie clinique dont l'intégration en France est récente, et qui s'est largement développée outre-Atlantique.

En outre, elle s'inscrit dans les exigences portées par la réglementation actuelle en matière de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse en établissement (décret politique du médicament, arrêté du 6 avril 2011), la certification (critères 20a et 20abis) et le contrat de bon usage des médicaments et des produits et prestations.

Enjeux de la conciliation médicamenteuse

La conciliation des traitements médicamenteux vise à :

- ✓ sécuriser la prise en charge médicamenteuse du patient tout au long de son parcours :

- en interceptant les erreurs médicamenteuses dues aux défauts d'informations et en favorisant le décloisonnement entre la ville et l'hôpital ;
- en améliorant la coordination entre les différents acteurs de la prise en charge ;
- ✓ rendre plus efficient le parcours de soins en améliorant la pertinence des prescriptions ;
- ✓ améliorer la connaissance par le patient de ses traitements et son observance.

Etat des lieux en France

Plusieurs démarches de conciliation médicamenteuse sont connues en France. Néanmoins aucune revue exhaustive n'a été réalisée sur les pratiques dans les établissements.

➤ Projet High'5s/Med'Rec (Organisation Mondiale de la Santé)

L'objectif général du projet High 5s est de réduire, de façon pérenne et mesurable, des problèmes majeurs liés à la sécurité des patients. Plus précisément, High 5s vise à évaluer la faisabilité et l'impact de solutions standardisées déployées au sein d'établissements volontaires dans les huit pays participants (Australie, Allemagne, Pays Bas, Canada, Etats-Unis, Singapour, République de Trinité-et-Tobago, France) pendant 5 ans. La France est engagée depuis 2009 dans ce projet. 9 établissements de santé français participent à ce projet sous la coordination de la HAS et l'accompagnement des établissements par l'OMEDIT Aquitaine. Un rapport d'expérimentation devrait être publié au cours de l'été 2015.

➤ Programmes de recherche

8 Programmes de recherche sur la performance des systèmes de soins (PREPS) ont été octroyés depuis 2012 en lien avec la conciliation médicamenteuse, dont 3 en 2014.

➤ Initiatives issues d'établissements de santé et/ou de régions

L'enquête réalisée par la HAS et relayée par la DGOS en juillet 2014 a permis de mettre en lumière plusieurs actions réalisées par les établissements autour de la conciliation notamment :

- Actions en cours d'expérimentation ou développées en terme de mise en œuvre dans le cadre de la démarche d'amélioration du parcours de soins ;
- Actions de formation et de sensibilisation ;
- Mise en place d'une structure de réflexion/accompagnement (OMEDIT-URPS)
- Communications régionales (OMEDIT-ARS)
- Enquêtes régionales
- Outils : « Passeport santé », « Check-list » des éléments à retrouver sur l'ordonnance de sortie pour la dispensation en ville à destination des internes en médecine, etc.

Objectifs de l'enquête nationale

Afin de disposer d'une revue exhaustive des pratiques de conciliation médicamenteuse en France, la DGOS en lien avec la HAS, l'Omedit Aquitaine et la Société Française de Pharmacie Clinique ont élaboré un questionnaire visant d'une part à disposer d'un état des lieux et d'autre part à identifier les besoins pour le déploiement de cette démarche.

Ainsi une première partie de l'enquête à remplir par l'ensemble des établissements de santé (mettant en œuvre ou non la conciliation médicamenteuse) porte sur l'intégration éventuelle de la conciliation dans les programmes d'actions des établissements, les activités de pharmacie clinique, les besoins identifiés pour intégrer cette démarche.

La deuxième partie de l'enquête est spécifique aux établissements mettant en œuvre la conciliation médicamenteuse (secteurs d'activités, patients concernés, professionnels impliqués, sources d'informations, taux de conciliation, indicateurs, etc).

Modalités de l'enquête nationale

Un questionnaire sous format Excel, sera transmis par les OMEDIT aux établissements concernés, par voie dématérialisée. Il devra être renseigné au sein de chaque établissement.

Le questionnaire (fichier Excel) devra être retourné par voie dématérialisée aux coordonnateurs des OMEDIT en région, **au plus tard le 19 juin 2015**.

Les fichiers collectés seront ensuite transmis en lien avec les ARS à la Direction générale de l'offre de soins par les OMEDIT, à l'adresse DGOS-PF2-PRODUITSDESANTE@sante.gouv.fr

Une synthèse des résultats de l'enquête sera présentée aux OMEDIT lors d'une réunion organisée par le bureau Qualité et sécurité des soins de la DGOS, avant la fin de l'année 2015. Les résultats seront également communiqués aux établissements de santé, pour leur permettre de se situer du point de vue de leurs pratiques et modes d'organisation ainsi que sur la base d'indicateurs partagés.

Pour la ministre et par délégation

signé

Jean DEBEAUPUIS
directeur général de l'offre de soins

signé

Pierre RICORDEAU
Secrétaire Général
des ministères chargés des affaires sociales

Annexe n°1

Enquête nationale sur le déploiement de la conciliation médicamenteuse dans les établissements de santé (MCO, HAD, Dialyse, SSR et PSY)

Cf doc joint

Enquête nationale sur le déploiement de la conciliation médicamenteuse dans les établissements de santé (MCO, HAD, Dialyse, SSR et PSY)

La conciliation médicamenteuse est un processus formalisé qui prend en compte, lors d'une nouvelle prescription, tous les médicaments pris et à prendre par le patient. Elle associe le patient et repose sur le partage d'informations et sur une coordination pluri-professionnelle. Elle prévient ou corrige les erreurs médicamenteuses en favorisant la transmission d'informations complètes et exactes des médicaments du patient entre professionnels de santé aux points de transition que sont l'admission, la sortie et les transferts.

Cette enquête porte sur la mise en oeuvre de la conciliation médicamenteuse à l'admission, en intrahospitalier et à la sortie des établissements de santé.

Coordonnées du correspondant- professionnel (établissement de santé, nom, prénom, fonction, mail) ayant répondu à l'enquête et pouvant être sollicité par l'OMEDIT à des fins pédagogiques et d'accompagnement :

Nom de l'établissement de santé	
Numéro Finess	
Nom, prénom (répondant)	
Fonction	
Mail	

I . Les questions ci-dessous sont obligatoires pour l'ensemble des établissements de santé (mettant en oeuvre ou non la conciliation médicamenteuse)

1. Dans le cadre de l'étude des risques encourus par les patients relative à la prise en charge médicamenteuse à chaque étape, avez vous identifié la conciliation médicamenteuse comme une action d'amélioration?

Oui

Non

Préciser l'outil utilisé dans la partie commentaire ci-dessous

Commentaires/Précisions :

2. Si oui, avez-vous identifié des activités/disciplines à risques pour prioriser la mise en oeuvre de la conciliation médicamenteuse?

Oui

Non

Si oui, préciser dans la partie commentaire ci-dessous :

- les activités/disciplines prioritaires ;

- les arguments ayant conduit à la priorisation des périmètres retenus.

Commentaires/Précisions :

3. La conciliation médicamenteuse est-elle intégrée, ou prévue d'ici 2018, au programme d'actions en matière de bon usage des médicaments et dispositifs médicaux stériles inclus dans le programme d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins de votre établissement?

Oui

Non

Commentaires/Précisions :

4. Une activité de pharmacie clinique (en particulier : conciliation médicamenteuse, analyse des prescriptions, accompagnement éducatif, éducation thérapeutique, etc) est-elle déjà développée dans l'établissement ?

Oui Non

Si oui, merci de préciser les activités réalisées et le périmètre (services, activités, etc.) .

Conciliation médicamenteuse

Analyse des prescriptions

Précisez le niveau de réalisation de l'analyse pharmaceutique

Préciser le périmètre

Niveau 1 SFPC : "revue de prescription" (Choix et disponibilité des produits de santé, posologies, contre-indications et interactions principales)

Niveau 2 SFPC : "revue des thérapeutiques" (niveau 1 + adaptations posologiques, liens avec résultats biologiques, évènements traceurs)

Niveau 3 SFPC : "suivi pharmaceutique" (niveau 2 + respect des objectifs thérapeutiques, monitoring thérapeutique, observance, liens avec conciliation, conseil et éducation thérapeutique)

Accompagnement éducatif

Education Thérapeutique dans une équipe pluriprofessionnelle

5. Des réflexions ont - elles été engagées pour intégrer la conciliation médicamenteuse au système d'information hospitalier?

Oui Non

Préciser dans la partie commentaire ci-dessous :

Si oui : le logiciel/éditeur et le niveau de développement

Si non : le logiciel/éditeur

Commentaires/Précisions :

--

6. En l'absence de conciliation entrée/sortie du patient, une information est-elle transmise au patient en vue de lui expliquer ses traitements médicamenteux entre son admission et sa sortie de l'établissement? (changement de médicament, de posologie, de durée préconisée, arrêt définitif, suspension,etc)

Oui Non

Commentaires/Précisions :

--

7. Rencontrez-vous des difficultés particulières sur la démarche de conciliation médicamenteuse ou sur la mise en œuvre de ce projet?

- Equipes médicales non favorables
- Equipes pharmaceutiques non favorables
- Direction/Président du CME non favorable(s)
- Manque de disponibilité des professionnels
- Méthodologie complexe à mettre en oeuvre
- Manque de formation
- Manque d'outils
- système d'informations inadapté
- Autre, préciser dans les commentaires
- Patient non favorable

Commentaires/Précisions :

8. Par rapport à l'accompagnement pour la mise en oeuvre de la conciliation médicamenteuse, merci de classer chaque item selon le score suivant : 1= fondamental; 2 = important; 3= à prendre en compte; 4 = pas important.

- Formation initiale
- Formation continue
- Information/sensibilisation
- Mise à disposition d'un guide de mise en oeuvre
- Aide à la mise en oeuvre des retours d'expérience
- Mise à disposition d'outils
- Autre, préciser dans les commentaires

Priorisation

Commentaires/Précisions :

II . Les questions ci-dessous sont à remplir par les établissements mettant en oeuvre la conciliation médicamenteuse

9. Dans quel(s) secteur(s) d'activité est réalisée la conciliation médicamenteuse?

- Médecine hors urgence et gériatrie, préciser ci-dessous la ou les disciplines (ex : maladies infectieuses, rhuma
- Urgences
- Gériatrie
- Chirurgie, préciser ci-dessous si chirurgie programmée ou non programmée
- Obstétrique
- HAD
- Santé Mentale
- SSR
- SLD
- EHPAD
- Autre, préciser

Commentaire/ Précisions de l'établissement, notamment les raisons qui vous ont conduit à prioriser (ex : DMS, risque, liens pré existants etc)

10. Ciblez-vous la mise en oeuvre de la conciliation médicamenteuse chez des patients à risques?

- Patients âgés de plus de 75 ans en perte d'autonomie
- Patients âgés de plus de 65 ans
- Patients polymédiqués
- Autre (préciser dans les commentaires)

Commentaires/Précisions :

11. A quel(s) point(s) de transition, la conciliation médicamenteuse est-elle mise en oeuvre?

- Admission
- Sortie
- Transfert intra-établissement
- Transfert inter-établissement sanitaires (autres établissements de santé)
- Transfert impliquant un EHPAD

Commentaires/Précisions :

12. Quels sont les professionnels impliqués directement, dans une logique d'équipe, dans la mise en oeuvre de la conciliation médicamenteuse au sein de votre établissement?

- Médecin sénior
- Médecin junior
- Pharmacien sénior
- Pharmacien junior
- Etudiant en pharmacie
- Etudiant en médecine
- Préparateur en pharmacie
- Infirmière Diplômée d'Etat
- Autre, préciser dans la partie commentaire ci-dessous

Commentaires/Précisions :

12 bis : Préciser, parmi les professionnels impliqués, quel professionnel coordonne cette activité au sein de l'établissement :

12 ter : Cocher dans le tableau ci-dessous les professionnels impliqués dans les 2 étapes citées du processus de conciliation médicamenteuse

	Recueil des informations	Gestion des divergences
médecin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pharmacien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
étudiant en pharmacie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
étudiant en médecine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
préparateur en pharmacie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
infirmière diplômée d'Etat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
autre, préciser dans la case		

Commentaires/Précisions :

12 quart : Est-ce que les différentes étapes de conciliation médicamenteuse sont tracées dans le dossier patient ou autre support ?

Oui

Non

Commentaires/Précisions :

13. Concernant la conciliation médicamenteuse à l'admission, quelles sources d'information utilisez vous? merci de pondérer chaque item selon le score suivant : 1= fondamental; 2 = important; 3= à prendre en compte; 4 = pas important.

- Appel du médecin traitant
- Appel du pharmacien d'officine
- Consultation du Dossier Pharmaceutique
- Entretien du patient
- Consultation de l'entourage du patient
- Consultation des ordonnance(s) de ville
- Consultation des boites de médicaments (traitement personnel)
- Dossier patient (compte-rendus d'hospitalisation, urgences, consultations...)
- Autres, préciser
- Non définis à ce jour

priorisation

Commentaires/Précisions :

14. Lors de la conciliation entrée/sortie du patient, les modifications des traitements médicamenteux entre son admission et sa sortie sont systématiquement intégrés dans la lettre de liaison* en vue de permettre le lien avec les professionnels de ville notamment le médecin traitant et le pharmacien d'officine?

*Recommandations HAS "document de sortie d'hospitalisation supérieure à 24H", octobre 2014 (http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1777678/fr/document-de-sortie-d-hospitalisation-superieure-a-24h)

Oui

Non

Commentaires/Précisions
(précisez notamment les modalités de transmission (courrier, messagerie sécurisée...) et les destinataires (médecins traitants, pharmacien désigné, IDE, médecin coordonnateur, réseau de soins...) :

15. Lors de la conciliation entrée/sortie du patient, une information est-elle transmise au patient en vue de lui expliquer ses modifications de traitements médicamenteux entre son admission et sa sortie de l'établissement? (changement de médicament, de posologie, de durée préconisée, arrêt définitif, suspension, etc)

Oui

Non

Q15 bis : Si oui, préciser dans les commentaires quel (s) professionnel (s) transmet l'information au patient

Commentaires/Précisions :

16. Quel est le taux moyen de patients (nombre de patients par mois) conciliés à l'admission dans le(s) secteur(s) concerné(s)?

Commentaires/Précisions :

16 bis. Quel est le taux moyen de patients (nombre de patients par mois) conciliés à la sortie dans le(s) secteur(s) concerné(s)?

Commentaires/Précisions :

17. Avez vous mis en place des indicateurs qualitatifs/quantitatifs d'évaluation de la pratique de la conciliation médicamenteuse?

Oui

Non

Si oui, préciser lesquels dans la partie commentaires ci-dessous (ex : nb conciliés/ nb de patients identifiés pour lequel la conciliation pourrait être mise en oeuvre en établissement de santé, suivi des erreurs médicamenteuses interceptées et impact clinique potentiel, ...)

Commentaires/Précisions :

18. Avez-vous partagé en équipe des retours d'expérience d'erreurs médicamenteuses interceptées et corrigées par la conciliation médicamenteuse, quel que soit le point de transition (entrée, sortie, intra-hospitalier...)?

Donner des exemples si possible dans la case commentaires ci-dessous

Commentaires/Précisions :

19. Pour les secteurs réalisant la conciliation, sur quels points principaux la conciliation améliore, selon vous, la collaboration pluriprofessionnelle ville/hôpital/ville :

- Travail en équipe
- Optimisation des prescriptions
- Efficience (baisse des surconsommations de médicaments inappropriés)
- Diminution des réhospitalisations
- Sécurisation médicamenteuse de l'admission et la sortie d'hospitalisation
- Contribution à une meilleure information du patient
- Orientation vers de nouvelles organisations pluriprofessionnelles (ex : pharmacie clinique dans les services)
- Partage et optimisation des Systèmes d'Informations
- Autre, préciser dans la partie commentaire ci-dessous

Commentaires/Précisions :