

# Comment améliorer l'observance des traitements médicaux ?

Veiller à la bonne observance des traitements médicaux est l'une des principales missions du pharmacien d'officine. Dossier pharmaceutique, pilulier, téléconsultation, écran vidéo... Découvrez les solutions pratiques à votre disposition pour maximiser les chances de réussite.

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la non-observance des traitements médicaux concerne en France près de 50 % des patients atteints de maladies chroniques. C'est un véritable défi pour la santé publique quand on estime son coût induit : deux milliards d'euros par an dont un million en journées d'hospitalisations...

Au-delà de 3 traitements, l'inobservance est fréquente...

## Quels sont les super pouvoirs du pharmacien ?

On s'en doute, **le rôle du pharmacien ne se limite pas à la vente de médicaments !**

« Un pharmacien est d'abord là pour expliquer le médicament : son action, son fonctionnement, ses risques d'interaction et, éventuellement, sa fabrication », assure Stéphane Pichon, président de l'Ordre des pharmaciens pour la région Paca.

Dans les comics, les super-héros sont dotés de super-pouvoirs... pas si simple dans la vraie vie d'une pharmacie ! Quand le patient fait le premier pas vers la pharmacie, c'est déjà bon signe, mais la poursuite du traitement, c'est déjà plus difficile. **Au-delà de 3 traitements, l'inobservance est**

fréquente...

## Les freins à la bonne observance

De l'adhésion à l'observance, c'est parfois le parcours du combattant ! Plusieurs facteurs peuvent expliquer la non-observance : l'absence de conviction ou la mauvaise compréhension du traitement, l'âge du patient, l'oubli, la routine (...) peuvent entrer en ligne de compte. Mieux comprendre les causes, c'est une façon d'y remédier à terme, en adaptant votre approche de la relation à la patientèle.

## Quels sont vos leviers pour être plus efficace ?

Des solutions pratiques existent pour lever les freins à mettre en place avec le concours des outils mis à votre disposition. Ici encore, le rôle de conseil du pharmacien est au cœur du dispositif si vous voulez maximiser les chances de réussite des traitements.

- Installer une [borne de téléconsultation](#) en officine permettrait à vos clients de bénéficier avec votre aide d'un diagnostic rapide et d'une prescription médicale ;
- Utiliser les aides matérielles comme **le rappel de la prise par sms** ou **les piluliers intelligents** peuvent s'avérer efficaces ;
- Désigner une préparatrice pour **conseiller et orienter vos clients** en sur les pathologiques courantes (états grippal, gastro-entérite, cystites...).
- Prendre **le temps d'écouter les patients**, les aider à comprendre le traitement préconisé, participe à leur éducation thérapeutique et peut les encourager à respecter la prescription médicale.

# Le dossier pharmaceutique, un outil précieux.

Début février 2019, le cap de 4 millions de Dossiers Médicaux Partagés (DMP) ouverts a été franchi ! Toutefois, toutes les officines de France n'utilisent pas encore le dossier pharmaceutique...

Parmi les aides à la bonne observance, le [dossier pharmaceutique](#) est pourtant un excellent outil à votre disposition pour agir ! Il vise à améliorer la qualité des soins tout en évitant les interactions médicamenteuses, les contre-indications et les surdosages.

## Inciter votre patientèle à ouvrir un dossier

Certes, la création du dossier pharmaceutique n'est pas obligatoire et se fait sur demande du patient mais peu de gens en connaissent l'intérêt.

- Pensez à en parler à vos clients au quotidien, d'autant que c'est un service gratuit et assuré par l'officine, il suffit d'avoir sa carte vitale à portée de main.
- Installez un écran d'affichage dynamique pour **diffuser un spot vidéo** pour promouvoir le DMP.

<https://www.leblogdupharmacien.fr/wp-content/uploads/2020/04/DMP.mp4>

## Créer une animation pour promouvoir le DMP dans votre pharmacie

69% des patients sont favorables à ce que leur pharmacien gère leur calendrier vaccinal

# Promouvoir le bilan partagé de médication.

Avec l'instauration des entretiens pharmaceutiques en 2013 et du bilan partagé de médication en 2018, les choses évoluent dans le bon sens ! Ce dernier participe activement à l'information et l'éducation du patient, au suivi de son adhésion en relation avec le médecin traitant. Et selon l'étude Avenir Pharmacie, **69% des patients sont favorables à ce que leur pharmacien gère leur calendrier vaccinal, 66% pour effectuer leur vaccin anti grippe en officine.**

# Encourager l'utilisation du pilulier ?

Le pilulier constitue une aide non négligeable et peu onéreuse, pour assurer la bonne observance du traitement. De plus, l'utilisation d'un pilulier limite le risque de se mélanger les pinceaux ! On pense en particulier aux risques liés à la polymédication des personnes âgées qui exigent de la part du pharmacien une vigilance accrue.



Un pilulier aide les personnes âgées à être plus observantes

## Bon à savoir

Voici quelques conseils pratiques pour encourager l'utilisation du pilulier auprès de votre patientèle :

- Certaines sociétés proposent des **piluliers personnalisés** à offrir aux malades chroniques.
- Renforcez votre lien avec la patientèle en lui offrant un pilulier, c'est se placer au centre de la bonne observance;
- Pensez à disposer un présentoir avec un pilulier à la vente sur le comptoir et prenez le temps d'en expliquer le fonctionnement.

## Préserver l'usage du sac de pharmacie ?

Si certains patients ne souhaitent pas utiliser d'emballage par mesure d'écologie... Il nous paraît essentiel de conserver **l'usage du sac de pharmacie** pour garantir la confidentialité

et la bonne observance thérapeutique.

Certes, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016, les pharmaciens n'ont plus le droit ni de vendre ni de servir des sacs en plastics à usages uniques mais il existe des **alternatives d'emballages écologiques** respectueux de l'environnement que vous pouvez proposer à votre patientèle.

Le pharmacien peut proposer des **sacs en plastique réutilisables** de taille inférieure à 50 microns, des sacs en papier, des sacs biosourcés ou en matière naturelle.