



F I C H E C O N S E I L S

Le pharmacien, un acteur clé de l'observance.

L'observance est un enjeu majeur de santé publique.

C'est l'un des objectifs poursuivi par la loi HPST qui, depuis 2009, redéfinit les missions du pharmacien dans le parcours de soin en élargissant l'exercice officinal vers plus de prévention et de suivi des patients souffrants de pathologies chroniques.



REPÉRER LA RUPTURE D'OBSERVANCE

Au cours de la délivrance des renouvellements et par la consultation du dossier pharmaceutique, le pharmacien peut identifier un patient non observant.

- Repérez les signaux d'alerte d'inobservance : boîtes de médicaments ramenées non entamées, refus d'un traitement lors d'un renouvellement ou demande de boîtes supplémentaires, non-amélioration des symptômes...
- Demandez à chaque renouvellement : « Comment s'est passé votre traitement ce mois-ci ? » ou « Avez-vous rencontré des difficultés ? Des effets secondaires ? ».
- Déculpabilisez le patient et ouvrez le dialogue : « Peut-être pouvons-nous trouver ensemble une solution ? ».



IDENTIFIER LES FREINS

Pour mieux comprendre les représentations du patient concernant sa santé, questionnez-le selon la situation sur ses connaissances, son environnement, son organisation... :

- Que savez-vous de votre maladie ? De la façon dont agit votre traitement ? Des risques à ne pas le prendre ?
- Comment prenez-vous vos traitements ? Vous arrive-t-il d'oublier ou de vous tromper ?
- Qui s'occupe de vos médicaments à la maison ? Vivez-vous seul ?
- Pensez-vous qu'il est difficile de suivre correctement votre traitement ?
- Sur une échelle de 1 à 10, où situez-vous votre satisfaction vis-à-vis de votre traitement ?



MISER SUR LE CONSEIL

Selon les freins, le pharmacien peut favoriser l'adhésion du malade à sa prise en charge.

- Informez en répétant les bénéfices attendus du traitement sur la maladie.
- Inscrivez les indications et posologies sur les boîtes.
- Rappelez les effets indésirables. Ils sont mieux acceptés quand ils sont connus.
- Montrez au patient comment manipuler les appareils complexes : inhalateurs, stylos auto-injecteurs, patchs...



S'APPUYER SUR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

L'e-santé apparaît comme une solution efficace pour améliorer l'observance médicamenteuse. Plusieurs solutions existent :

- Les applications mobiles de rappel de prise de médicament et les programmes associant SMS de rappel, hotlines, programmes de motivation...
- Des supports digitaux au contenu pédagogique et ludique pour mener les entretiens pharmaceutiques approfondis.
- Les objets connectés de surveillance de constantes physiologiques (glucomètres connectés, tensiomètres...) pour suivre son état et ajuster son traitement.
- Les piluliers connectés préparés par le pharmacien alertent au moment des prises ou transmettent à un tiers une absence de prise.



IMPLIQUER L'ENTOURAGE

La démarche du pharmacien doit être coordonnée avec les autres professionnels de santé et l'entourage du malade.

- Avertissez le médecin des difficultés dépistées au comptoir.
- Impliquez l'entourage afin de trouver des solutions ensemble selon le mode de vie du patient et ses préférences.



TEST D'ÉVALUATION DE L'OBSERVANCE SELON GIRERD

Ces questions évaluent l'observance du traitement prescrit et permettent ainsi de mieux identifier les contraintes liées au traitement afin de pouvoir en discuter avec votre patient.

- 1 Ce matin, avez-vous oublié de prendre votre médicament ?
- 2 Depuis la dernière consultation, avez-vous été en panne de médicament ?
- 3 Vous est-il arrivé de prendre votre traitement en retard par rapport à l'heure habituelle ?
- 4 Vous est-il arrivé de ne pas prendre votre traitement parce que certains jours votre mémoire vous fait défaut ?
- 5 Vous est-il arrivé de ne pas prendre votre traitement parce que certains jours vous avez l'impression que votre traitement vous fait plus de mal que de bien ?
- 6 Pensez-vous que vous avez trop de comprimés à prendre ?

**Interprétation
et conseils
au patient**

- > **0** réponse «oui» = **bonne observance.**
- > **1 à 2** réponses «oui» = **minime problème d'observance.**
- > **Plus de 3** réponses «oui» = **mauvaise observance.**



LES CHIFFRES CLÉS

9Mds €

C'EST LE COÛT ÉVITABLE DES COMPLICATIONS
dus à la mauvaise observance des traitements
en France tous les ans.

12 000

DÉCÈS sont causés chaque année par
la non-observance ou l'observance insuffisante
des médicaments prescrits.

100 000

HOSPITALISATIONS POURRAIENT ÊTRE ÉVITÉES
chaque année grâce à une meilleure
observance des médicaments.

48%

DES DIABÉTIQUES
de type I ne sont pas observants
(moyenne d'âge 40 ans).

60%

DES PATIENTS ATTEINTS DE MALADIES CHRONIQUES
âgés de 28 à 45 ans, ne respectent pas
les consignes d'observance.

25%

DES MÉDICAMENTS PRESCRITS PAR LES MÉDECINS
ne seraient jamais consommés par les patients.

(Sources : IMS, Leem, Jalma)