

Conciliation médicamenteuse

la comprendre, l'implémenter
et l'optimiser grâce
aux solutions numériques

| Sommaire

INTRODUCTION

PAGE 02

CE QU'IL FAUT RETENIR

PAGE 03

01

Comprendre la démarche de conciliation
médicamenteuse

PAGE 05

02

Implémenter la démarche de conciliation
médicamenteuse

PAGE 13

03

Le numérique face aux challenges de la
conciliation médicamenteuse

PAGE 19

CONCLUSION

PAGE 32

REMERCIEMENTS

PAGE 33

A PROPOS DES AUTEURS

PAGE 34

SOURCES

PAGE 35

| Introduction

Selon une enquête nationale sur le déploiement de conciliation médicamenteuse menée dans le cadre de l'instruction du 9 mars 2015, **47% à 67% des patients** présentent une divergence ou une erreur entre leurs traitements prescrits en ville et ceux prescrits à l'hôpital. Ces erreurs seraient à l'origine d'événements indésirables médicamenteux (EIM) graves dans **18 à 59% des cas** ¹.

La conciliation médicamenteuse est une démarche de pharmacie clinique, préconisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Centrée sur le patient, elle a pour objectif de **sécuriser l'ensemble du parcours de soins**, afin d'**identifier** les divergences et **prévenir** les risques iatrogéniques associés, notamment les erreurs médicamenteuses.

Aujourd'hui, si cette démarche rencontre certains freins à son déploiement, de nouvelles **solutions numériques** se développent et favorisent la pharmacie clinique. Elles se veulent intuitives, avec une meilleure expérience utilisateur et permettent un gain de temps considérable.

Co-écrit avec Thériaque, ce livre blanc a pour objectif de présenter les grands principes de la conciliation médicamenteuse, d'apporter une vision globale sur son déploiement et de décrire les moyens permettant de l'optimiser et de la promouvoir.

| Ce qu'il faut retenir

La conciliation médicamenteuse permet :

- ✓ Le renforcement du lien hôpital-ville
- ✓ L'amélioration de la connaissance par le patient de ses traitements
- ✓ L'exercice de l'activité de pharmacie clinique sous sa forme la plus aboutie
- ✓ D'identifier des divergences et de prévenir les risques iatrogéniques pouvant survenir lors des points de transition du parcours de soins

Cette démarche répond à de nouvelles exigences réglementaires relatives à la qualité et l'efficacité des soins encadrées par le Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficacité des Soins (CAQES) et préconisées par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Des nouvelles solutions numériques constituent un levier clé pour favoriser le déploiement de la conciliation médicamenteuse.

Le choix de ce type de solution doit tenir compte :

- > De sa capacité à rendre la démarche plus rapide, fiable et sécurisée
- > De son ergonomie et utilisation intuitive (UX)
- > De son interopérabilité
- > Des exigences réglementaires relatives aux dispositifs médicaux

01. Comprendre la démarche de conciliation médicamenteuse

01.1 Un enjeu majeur :

Sécuriser la prise en charge médicamenteuse

01.2 La conciliation comme outil de promotion
de la pharmacie clinique

01.3 Une démarche qui répond à de
nouvelles exigences réglementaires



01.1 Un enjeu majeur : sécuriser la prise en charge médicamenteuse

La iatrogénie médicamenteuse : une source importante d'hospitalisations en France

La iatrogénie médicamenteuse est l'ensemble des conséquences néfastes pour la santé, potentielles ou avérées, résultant de l'intervention médicale ou de l'utilisation d'un produit de santé. Elle rassemble les erreurs médicamenteuses, les interactions médicamenteuses ou encore les effets indésirables.

En France, la iatrogénie représente à elle seule **20 % des hospitalisations en urgence chez les personnes âgées**². Les interactions médicamenteuses seraient à l'origine de **2 à 5 % de ces hospitalisations**³. S'agissant d'erreurs médicamenteuses, toutes ne sont pas graves mais il est estimé que **5,6 à 11,7% des erreurs médicamenteuses** interceptées par la conciliation des traitements médicamenteux auraient pu avoir des conséquences majeures sur le patient⁴.

Les erreurs médicamenteuses ont été définies par l'OMS comme étant des "erreurs **non intentionnelles** d'un professionnel de santé, d'un patient ou d'un tiers, selon le cas, survenue au cours du processus de soin impliquant un médicament ou un produit de santé, notamment lors de la prescription, de la dispensation ou de l'administration".

Erreurs les plus fréquentes

- L'oubli
-  La confusion de médicament
-  Les interactions médicamenteuses
-  Les incompatibilités liées aux terrains clinique du patient
-  Les erreurs de dose
-  Le moment de prise

Source : www.has-sante.fr

La mise en place de démarches visant à réduire le risque d'erreurs médicamenteuses s'avère indispensable. Elles peuvent avoir un impact sur le patient à court et long terme. Plus largement, tout le système de santé est concerné, puisque le coût annuel des erreurs médicamenteuses dans le monde est estimé à plus de 35 milliards d'euros.⁵

La pharmacie clinique permet de sécuriser la prise en charge médicamenteuse des patients en agissant notamment sur la iatrogénie médicamenteuse.

La **conciliation médicamenteuse** s'y inscrit dans une démarche spécifique de prévention et d'interception des erreurs médicamenteuses sur l'ensemble du parcours de soin du patient.

La conciliation médicamenteuse : un des leviers pour sécuriser la prise en charge médicamenteuse

L'un des leviers identifiés pour réduire le risque d'erreurs médicamenteuses est la mise en place d'une **démarche de conciliation médicamenteuse** dans les établissements de santé.

Elle a pour objectif d'identifier les erreurs médicamenteuses **aux points de transitions du parcours de soin** : admission, sortie hospitalière et transferts intra ou inter-hospitaliers.

Cette démarche permet un recueil exhaustif des **traitements habituels** du patient pour en faire un bilan médicamenteux qui sera **optimisé** et **sécurisé**. Le bilan médicamenteux comparé aux prescriptions hospitalières, permet d'identifier des **divergences** et de les **concilier** avec l'ensemble des professionnels de santé impliqués. **Les divergences non intentionnelles** sont les plus à risque d'**erreurs médicamenteuses**. La conciliation vise à intercepter les erreurs médicamenteuses qui auraient pu avoir un impact sur le patient.

01.1 UN ENJEU MAJEUR : SÉCURISER LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Le bilan et l'analyse pharmaceutique réalisées durant l'hospitalisation sont destinées à être partagées via un renforcement du **lien hôpital-ville** et une **implication plus grande du patient** dans son parcours de soin. Le patient a un rôle clé dans la sécurité de sa propre prise en charge médicamenteuse, par la compréhension de ses traitements et l'évaluation de son niveau d'adhésion thérapeutique.

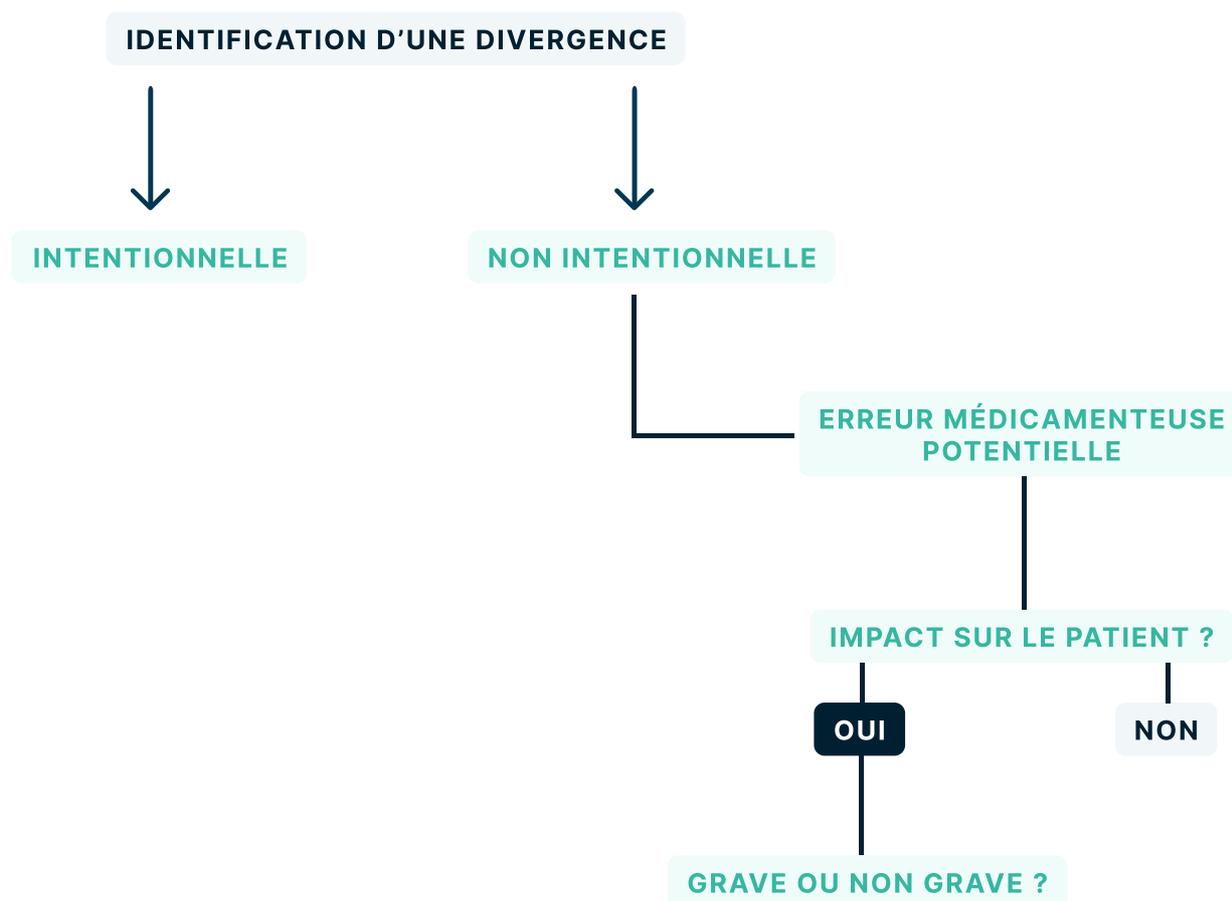


Figure 1. Divergences et erreurs médicamenteuses

Les bénéfices apportés par la mise en place d'une démarche de conciliation médicamenteuse :



POUR LE PATIENT

- > Une sécurisation de la prise en charge médicamenteuse avec réduction du risque d'erreurs médicamenteuses et iatrogéniques
- > Une amélioration de la compréhension de ses traitements
- > Un renforcement de la qualité et de la sécurité sur la totalité du parcours de soins



POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

- > Un renforcement du lien hôpital-ville
- > Une collaboration optimisée entre les différents acteurs impliqués dans la prise en charge médicamenteuse du patient



POUR LE SYSTÈME DE SANTÉ

- > Un gain de pertinence et d'efficacité
- > Une réduction des prises en charge liées aux erreurs médicamenteuses et à la iatrogénie
- > Une meilleure maîtrise des dépenses de santé
- > Une optimisation des parcours de soins

! La conciliation médicamenteuse a un impact sur la sécurisation de la prise en charge thérapeutique du patient pour **97%** des établissements de santé¹.

01.2 La conciliation comme outil de promotion de la pharmacie clinique

La **conciliation médicamenteuse** ne se limite pas aux erreurs médicamenteuses, elle permet d'accéder à un niveau très fin d'une démarche plus large de **pharmacie clinique**.

La Société Française de Pharmacie Clinique (SFPC) définit la pharmacie clinique comme "une discipline de santé centrée sur le patient, dont l'exercice a pour objectif **d'optimiser la prise en charge médicamenteuse, à chaque étape du parcours de soins**⁶". Pour cela, les missions de pharmacie clinique contribuent à la sécurisation, à la pertinence et à l'efficacité de la prise en charge médicamenteuse et du système de soin. Dans cette démarche portée par le pharmacien, tous les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge du patient collaborent, ainsi que le patient et ses aidants.

La pharmacie clinique vise à :

RÉDUIRE LA IATROGÉNIE

AMÉLIORER L'INFORMATION
ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS

OPTIMISER LES ORDONNANCES

RENFORCER LA COLLABORATION
ENTRE PROFESSIONNELS DE SANTÉ

VALORISER LE MÉTIER DE PHARMACIEN

La démarche de pharmacie clinique a été inscrite au sein de l'ordonnance du 15 décembre 2016 comme une des **missions essentielles des pharmacies à usage intérieur (PUI)**. Son processus s'articule autour de trois types d'actes pharmaceutiques, qui impliquent un niveau croissant d'implication de la part du pharmacien clinicien⁷ :

- la dispensation
- le bilan de médication ou revue clinique de médication
- le plan pharmaceutique personnalisé et l'expertise pharmaceutique clinique

Pour ces différentes étapes, le pharmacien :

- s'assure de la conformité de la prescription et du respect des contre-indications
- vérifie les risques d'interactions entre les traitements pris par le patients (prescrits ou pris en auto-médication)
- accompagne le patient en lui transmettant un plan de prise et réalise la surveillance des effets indésirables.

01.2 La conciliation comme outil de promotion de la pharmacie clinique

La conciliation médicamenteuse permet d'atteindre un des niveaux les plus fins d'optimisation de la prise en charge médicamenteuse des patients.

C'est en ce sens qu'elle représente la façon la plus aboutie d'exercer cette discipline, centrée sur le patient.

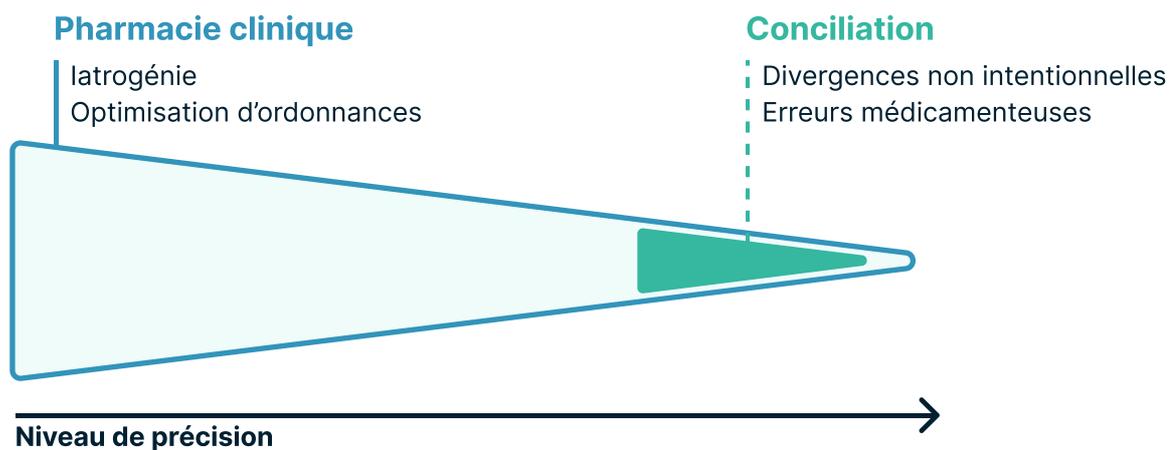


Figure 2. La démarche de conciliation médicamenteuse intégrée au sein de la pharmacie clinique

“

La démarche de pharmacie clinique a été instaurée depuis une dizaine d'années dans nos établissements, à différents niveaux. La conciliation médicamenteuse représente un des niveaux les plus fins de cette activité. Elle remet le pharmacien au centre du traitement personnel du patient, et lui permet de s'éloigner du rôle de logisticien pour se rapprocher de celui de soignant.

Pauline Quint
Pharmacien hospitalier au sein de la Polyclinique
Inkermann - ELSAN

 ELSAN

01.3 Une démarche qui répond à de nouvelles exigences réglementaires

La démarche de conciliation médicamenteuse fait partie intégrante de diverses mesures prises par les autorités de santé telles que la HAS et les Agences Régionales de Santé (ARS). Un exemple est le **programme d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins**, dans le projet de sécurité thérapeutique médicamenteuse dans le cadre de la certification HAS et de l'arrêté du 6 avril 2011.

Leur objectif : **optimiser la prise en charge médicamenteuse des patients et favoriser la coordination entre les professionnels de santé.**

Afin de favoriser l'implémentation de la démarche de conciliation médicamenteuse au sein des établissements de santé, les ARS lancent régulièrement des appels à projet à ce sujet. Rempporter ces appels à projet permet notamment aux établissements de santé d'accéder à des financements, qui peuvent servir à l'outillage ou à l'ouverture de postes de pharmaciens cliniciens.

Le CAQES : zoom sur la conciliation médicamenteuse

Depuis 2016, le **Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Effizienz des Soins (CAQES)** est un contrat qui lie l'Agence Régionale de Santé (ARS), l'Assurance Maladie et les établissements de santé.

Il a pour objectif l'amélioration des pratiques, la régulation de l'offre de soins et l'effizienz des dépenses.

Concernant la démarche de conciliation médicamenteuse, les indicateurs clés sont entre autres :

- l'inscription dans une démarche globale de **pharmacie clinique** et de conciliation médicamenteuse
- le **nombre de conciliations médicamenteuses** réalisées sur un objectif cible de l'établissement
- le **nombre de divergences intentionnelles et non intentionnelles réalisées**
- le **nombre d'ordonnances intra-hospitalières** avec une validation pharmaceutique tracée

Cas d'usage : la conciliation des traitements médicamenteux en cancérologie

L'article 51 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2018 a introduit un dispositif permettant d'expérimenter de nouvelles organisations en santé, avec pour objectifs :

- > l'amélioration du parcours des patients
- > l'efficacité du système de santé
- > l'accès aux soins ou la pertinence de la prescription des produits de santé



Cette démarche est une réelle opportunité pour explorer une nouvelle organisation du suivi à domicile des patients sous anticancéreux oraux, notamment sur **la mise en place d'un circuit pluriprofessionnel hôpital-ville** appuyé par des échanges réguliers avec le patient.

Ce projet permet de **sécuriser la prise en charge des patients par chimiothérapie hors de l'hôpital en y intégrant une démarche de conciliation dédiée, tout en optimisant le succès des traitements et la qualité des soins.**

30

Établissements concernés

33 mois

Durée du projet

2021 Octobre

Début prévisionnel

Aujourd'hui, les établissements de santé participant au projet Article 51 recherchent des **nouveaux outils intuitifs, fiables et répondant à leurs besoins métiers** pour mener cette expérimentation à bien.

02. Implémenter la démarche de conciliation médicamenteuse

02.1 Les étapes clés

02.2 Préparer son implémentation

02.3 Former à la démarche de conciliation médicamenteuse



La conciliation médicamenteuse concerne **tous les acteurs de la prise en charge du patient, aussi bien à la ville qu'à l'hôpital.**

Réalisée aux différents stades critiques du parcours de soin (admission, sortie, transitions), la conciliation médicamenteuse adresse en particulier les populations à risque telles que les personnes âgées polymédiquées, les enfants, les personnes sujettes à une maladie chronique, les handicapés, ainsi que les patients hospitalisés en urgence.



02.1 Les étapes clés

1 Recueil d'informations patient

> Informations générales :

coordonnées, caractéristiques cliniques, contacts des professionnels de santé

> Informations exhaustives sur les traitements médicamenteux :

historique médicamenteux sur ordonnances ou non, adhésion thérapeutique et prises en charge alternatives (phytothérapie, compléments alimentaires etc.)

> Différentes sources d'informations possibles :

ENTRETIEN PATIENT

PHARMACIEN D'OFFICINE

URGENCES

AUTRES

DOSSIER MÉDICAL

DOSSIER PHARMACEUTIQUE

BOÎTE MÉDICAMENT

2 Réalisation et validation du bilan médicamenteux (BM)

A partir du recueil exhaustif des traitements médicamenteux, le pharmacien hospitalier sélectionne pour chaque traitement la source la plus pertinente et établit le **bilan médicamenteux** du patient.

Ce dernier est alors **optimisé** par l'analyse des risques d'interactions médicamenteuses, de contre-indications liées à son terrain clinique ou encore d'effets indésirables.

> Nécessité d'utiliser des sources fiables et actualisées sur l'analyse d'ordonnance.

3 Conciliation médicamenteuse et identification de divergences

> Proactif :

- Prescription réalisée par le médecin prescripteur en tenant compte du BM préalablement communiqué

- Analyse pharmaceutique et optimisation continue des traitements

> Rétroactif :

- BM établi après rédaction de la prescription à l'admission

- Identification et transmission des éventuelles divergences auprès des prescripteurs afin de statuer si elles sont intentionnelles ou non

- Sécurisation des divergences non intentionnelles et optimisation des traitements

4 Information aux patients et professionnels de santé de ville

> Plan de prise personnalisée pour les patients

> Fiche de liaison pour les professionnels de ville

Identification des divergences :

La conciliation permet d'identifier des divergences entre le bilan médicamenteux optimisé (BM) et les prescriptions hospitalières. Ces divergences peuvent concerner des discordances sur la dose, les DCI, le schéma d'administration, la forme galénique, l'indication ou encore la durée du traitement. Il est alors possible d'identifier deux types de divergences :

- Les divergences intentionnelles, cliniquement établies
- Les divergences non intentionnelles pouvant conduire à une erreur médicamenteuse et exposer le patient à un risque.

Mais des divergences peuvent aussi indiquer une **non-adhésion thérapeutique du patient, ou encore des prises en automédication non identifiées auparavant.**

Il est nécessaire d'établir une collaboration étroite entre le médecin et le pharmacien hospitalier, afin de différencier une divergence intentionnelle ou non, de sécuriser et d'optimiser la prescription en cas de divergences non intentionnelles.

Lorsqu'elle est effectuée lors d'une étape de sortie :

- Les modifications de prescriptions effectuées lors du séjour à l'hôpital sont expliquées aux professionnels de santé de ville (pharmaciens d'office, médecins généralistes, infirmiers diplômés d'état) afin que ces dernières puissent être prises en compte. C'est en ce sens que la conciliation médicamenteuse permet de renforcer le lien hôpital-ville.
- Les informations sont aussi transmises et expliquées au patient, à son entourage et/ou aux aidants, notamment sous forme de plan de prise médicamenteux.



Le lien ville-hôpital doit se renforcer de manière bi-latérale : à l'entrée, il s'agit de solliciter les professionnels de santé de la ville pour récupérer toutes les informations relatives aux traitements du patient. Lors de la sortie, il s'agira de transmettre au médecin généraliste ainsi qu'au pharmacien d'officine toutes les informations nécessaires à la compréhension des nouvelles prescriptions ou modifications de ces dernières suite à l'hospitalisation du patient.

Thierry Le Marec
Pharmacien hospitalier au sein de l'Hôpital Pitié Salpêtrière-APHP



02.2 Préparer l'implémentation d'une démarche de conciliation médicamenteuse

La HAS a identifié plusieurs étapes de préparation à l'implémentation d'une démarche de conciliation médicamenteuse :

L'identification d'une personne chargée de promouvoir et d'orchestrer la mise en place de la démarche

Cette personne (pharmacien et/ou médecin) se chargera d'établir un plan de communication interne sur le projet, en s'appuyant notamment sur le partage d'informations relatives au contexte institutionnel (rapport d'exp. MEd'Rec, guide de la conciliation médicamenteuse et démarche de certification de la HAS, etc.).

La désignation d'une équipe pluriprofessionnelle dédiée à la démarche

En principe constituée sur la base du volontariat.

Un organigramme est créé afin d'identifier les rôles de chacun.

La réalisation d'un état des lieux relatif aux processus déjà existants

Comment sont réalisés les bilans médicamenteux dans l'établissement ?

Quelles sont les problématiques rencontrées qui pourraient être résolues grâce à une démarche de conciliation médicamenteuse ?

La mise en place d'une phase pilote

Pour formaliser l'organisation et de tester les outils de conciliation au sein d'un établissement de santé. Elle concernera les patients les plus à risque, sujets à des pathologies chroniques, hospitalisés d'urgence ou encore polymédiqués.

La définition des services impliqués et le choix des points de transitions

Retenus pour la mise en place de la démarche.

La réalisation d'un calendrier

Etabli sur plusieurs années, pour permettre une vue globale des objectifs fixés sur la réalisation de la démarche au sein de l'établissement. Il s'intégrera au programme d'amélioration de prise en charge médicamenteuse du patient.

02.3 Former à la démarche de conciliation médicamenteuse

Encore peu répandue en France, la démarche de conciliation médicamenteuse doit faire l'objet de formations à destination des professionnels de santé souhaitant la comprendre et la réaliser au quotidien.

Ces formations concernent aussi bien les professionnels de santé hospitaliers que de ville. En effet, les médecins traitants, pharmaciens d'officine et les infirmiers à domicile sont des acteurs clés du bon fonctionnement de toute démarche de conciliation médicamenteuse : ils apportent d'importantes informations vis-à-vis des traitements des patients.

Les formations consacrées à la conciliation médicamenteuse peuvent s'inscrire dans le cadre du plan de formation de l'établissement, ou bien dans le cadre d'un plan du développement professionnel continu de tout professionnel de santé. Elles peuvent être réalisées par des institutions (OMEDIT, universités, structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients) ou réalisées par un prestataire de services.



Enfin, la formation à distance grâce aux solutions numériques est une alternative intéressante afin de s'adapter aux contraintes de temps des professionnels de santé.

03. Le numérique face aux challenges de la conciliation médicamenteuse

03.1 Faciliter l'implémentation grâce à un outil adapté

03.2 Comment optimiser la démarche de
conciliation médicamenteuse ?

Retours d'expérience Hôpital Pitié Salpêtrière-APHP



Afin d'optimiser la démarche de conciliation médicamenteuse en établissements de santé, il devient nécessaire d'accéder à des **solutions numériques innovantes et performantes**.

Ergonomes et basées sur l'utilisation de **sources de données fiables** et actualisées, ces dernières apportent un gain de temps ainsi qu'une sécurité supplémentaire à la démarche de conciliation médicamenteuse.



| 03.1 Faciliter l'implémentation grâce à un outil adapté

La démarche de conciliation médicamenteuse a été pendant très longtemps réalisée en version papier et via des outils non optimisés pour ce cas d'utilisation comme des tableurs excel.

Cependant, les outils numériques font maintenant partie intégrante des stratégies d'amélioration du système de santé, avec une digitalisation croissante de l'ensemble des processus hospitaliers.

Les 4 principaux critères de sélection d'une solution numérique permettant d'optimiser la démarche de conciliation médicamenteuse sont :

01 La capacité à rendre la démarche plus fiable et sécurisée

02 L'ergonomie et l'utilisation intuitive

03 L'interopérabilité

04 La conformité réglementaire

01 La capacité à rendre la démarche plus fiable et sécurisée

Des modules permettant d'améliorer la rapidité d'exécution et d'analyse dans le cadre d'une démarche de conciliation médicamenteuse peuvent s'avérer cruciaux afin de **favoriser le déploiement de cette activité.**

Ces modules, qui utilisent des bases de données **fiables et actualisées**, peuvent rendre la saisie plus rapide, et permettent d'accéder à un grand nombre d'informations qui autrement auraient dues être recherchées manuellement. Plusieurs bases de données répondant à ces critères sont aujourd'hui commercialisées en France, dont Thériaque.

Agréée par la HAS depuis 2009, **Thériaque** est une base de données sur tous les médicaments disponibles en France, développée et maintenue par le Centre Hospitalier d'Information sur le Médicament (CNHIM).

Elle a été créée afin de répondre aux besoins des professionnels de santé d'accéder à de l'information objective et indépendante sur les médicaments. Thériaque permet notamment la consultation d'informations, de vigilances liées au terrain clinique du patient, et l'analyse de contre-indications.

La saisie et la validation des informations se fait de manière quotidienne par une équipe permanente de pharmaciens aussi bien en interne au CNHIM qu'en externe.

Lorsqu'elles sont agrégées au même endroit et utilisées de manière complémentaire, l'utilisation de ce type de base de données au sein d'un outil de conciliation médicamenteuse permet de sécuriser et de fiabiliser la démarche.



Un autre exemple de module permettant de faciliter la démarche de conciliation médicamenteuse est le DDI predictor.

Il s'agit d'un module capable d'analyser les interactions pharmacocinétiques et qui permet d'estimer les variations de concentration sanguine d'un médicament attendues en cas d'interactions. Cet outil permet aux médecins d'ajuster leurs prescriptions et surtout aux pharmaciens hospitaliers de proposer des ajustements de posologie.

Les points forts de la base de données médicamenteuses Thériaque :



INDÉPENDANCE

vis à vis de tout payeur



EXHAUSTIVITÉ

informations réglementaires officielles et informations sur les auteurs



FIABILITÉ

données saisies par des pharmaciens et validées en interne et externe



ACCESSIBILITÉ

site internet gratuit pour tout professionnel de santé, intégration possible dans des logiciels d'aide à la prescription



ORIGINALITÉ

thésaurus internationaux, OMS, pharmacopée européenne



MISE À JOUR QUOTIDIENNE

grâce à un mécanisme exclusif de mise à jour et de certification

Source : www.theriaque.org



02 L'ergonomie et l'utilisation intuitive

La mise en place de nouveaux outils numériques au sein d'un établissement de santé peut parfois impliquer un temps d'adaptation et des réticences éprouvées par les professionnels de santé. Dans certains cas, l'approche déjà mise en place, bien qu'elle ne soit pas optimisée, peut rester satisfaisante pour les professionnels de santé du simple fait qu'elle soit déjà connue et utilisée au quotidien.

Pourtant, à terme, l'utilisation d'une solution numérique permet de réaliser des conciliations médicamenteuses de manière plus fluide, fiable et sécurisée.

Pour convaincre les professionnels de santé du bénéfice d'un tel outil, et en faciliter l'adoption, il convient de proposer un outil ergonomique, intuitif et facile d'utilisation.

C'est justement ce qu'apporte une réflexion centrée sur l'ergonomie du produit ainsi que sur l'expérience utilisateur, ou "UX".



" L'UX design est un processus de conception méthodique, itératif et centré sur l'humain, visant à façonner des expériences utilisateurs."

Carine Lallemand

Cet aspect permet à la fois de **faciliter la prise en main de l'outil**, mais aussi de faire **gagner un temps précieux** aux professionnels de santé. Ce gain de temps peut leur permettre d'exercer leur travail dans de meilleures conditions, et de pouvoir faire bénéficier un plus grand nombre de patients de la démarche de condition médicamenteuse.



La conciliation médicamenteuse permet d'améliorer le suivi et la qualité des soins apportés à un patient. Néanmoins, un temps trop important dédié à une seule personne pour cette démarche ne doit pas impacter négativement le suivi d'autres patients. C'est pourquoi il est indispensable de disposer d'outils numériques permettant d'améliorer la rapidité d'exécution et d'analyse, cela afin de pouvoir permettre la prise en charge d'un plus grand nombre de patients.

Thierry Le Marec

Pharmacien hospitalier au sein de l'Hôpital Pitié Salpêtrière-APHP



Un outil ergonomique permet :



Une prise en main / formation à l'outil facilitée



Un gain de temps précieux pour les professionnels de santé



Une expérience utilisateur améliorée, un travail au quotidien plus fluide



Le numérique peut contribuer à faciliter certaines étapes de la conciliation médicamenteuse en permettant notamment d'uniformiser nos documents, de sécuriser nos outils, ainsi qu'en apportant un gain de temps considérable sur une activité qui demande parfois beaucoup de temps.

Pauline Quint,

**Pharmacien hospitalier au sein de la Polyclinique
Inkermann - ELSAN**



Sur ces aspects, il sera donc indispensable de pouvoir **co-développer les outils numériques** dédiés à la pratique médicale avec des professionnels de santé sur le terrain, pour répondre aux mieux à leurs besoins.

03 L'interopérabilité

L'interopérabilité peut être simplement définie par la capacité des technologies et systèmes d'informations à communiquer et partager des données de santé.



Plusieurs standards d'interopérabilité existent. Le standard FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources) est aujourd'hui celui qui fait référence en santé. Basé sur HL7, FHIR permet de standardiser sous un format ouvert et neutre l'ensemble des données de santé telles les informations patients, les médicaments, les données administratives, etc.

[En savoir plus sur le standard FHIR](#)

L'interopérabilité permet aux professionnels de santé

- d'avoir une vue unifiée du parcours de soins
- de faciliter la prise de décision
- de fluidifier la communication entre les différents services.



Depuis 2009, en France, l'association Interop'Santé oeuvre pour l'interopérabilité des systèmes d'information dans la santé.

[En savoir plus sur Interop'Santé](#)

03.1 FACILITER L'IMPLEMENTATION GRÂCE À UN OUTIL ADAPTÉ

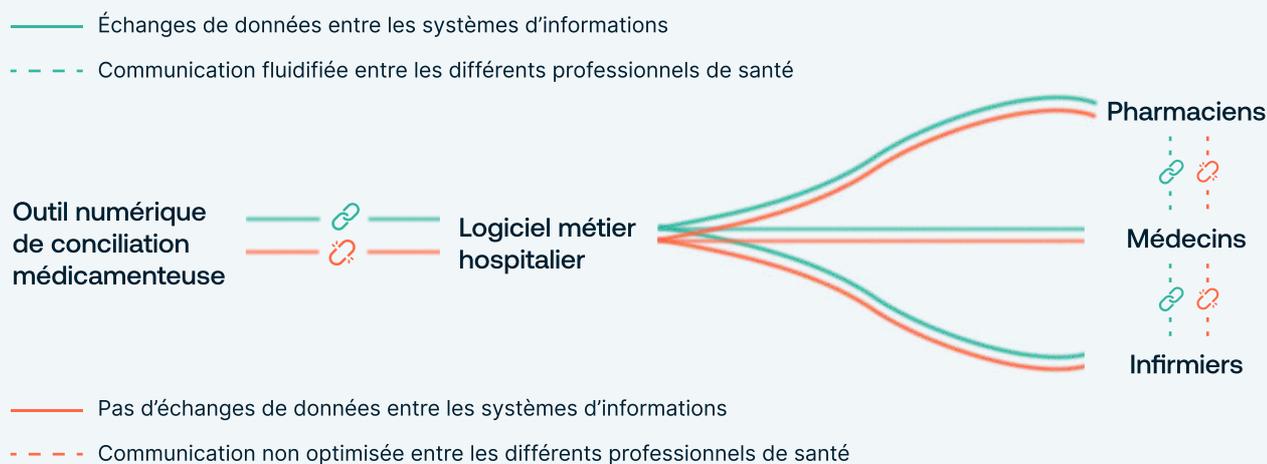


Figure 3. Les échanges de données entre les systèmes d'informations, avec et sans outil numérique dédié à la conciliation médicamenteuse

Bien que l'interopérabilité d'un outil de conciliation médicamenteuse s'avère être un avantage, sa mise en place n'est pas toujours immédiatement réalisable, notamment du côté du système d'information en place.

La plupart des équipes hospitalières décident ainsi de débiter avec un outil non connecté au système d'information hospitalier pendant quelques mois.

Cette période transitoire est mise à profit pour la prise en main et la formation des équipes ainsi que pour le développement des pratiques et du lien hôpital-ville.

04 La conformité réglementaire

La sélection d'une solution numérique dédiée à la démarche de conciliation médicamenteuse implique une nécessité de conformité avec le cadre réglementaire actuel impactant les logiciels médicaux.

La réglementation relative aux dispositifs médicaux a connu de nombreuses évolutions depuis son implémentation en 1998. En effet, elle concerne un secteur marqué par une évolution rapide, notamment concernant les logiciels de santé.

Depuis le 26 Mai 2021, une nouvelle réglementation européenne qui encadre la mise sur le marché des dispositifs médicaux, est entrée en vigueur : le **règlement MDR 2017/745**.

En effet, les logiciels médicaux se développant très rapidement, grâce aux nombreuses innovations technologiques, le nouveau règlement intègre des exigences de qualité et de sécurité spécifiques aux logiciels. Tout en renforçant notamment le niveau d'exigence requis pour l'obtention du marquage CE.

Les dispositifs médicaux sont classés en fonction du niveau de risque lié à leur utilisation (classe I à III selon le risque). Pour exemple, la Classe I (classe de risque la plus faible), s'applique notamment aux lunettes correctrices, aux véhicules pour personnes handicapées, ou encore aux béquilles.

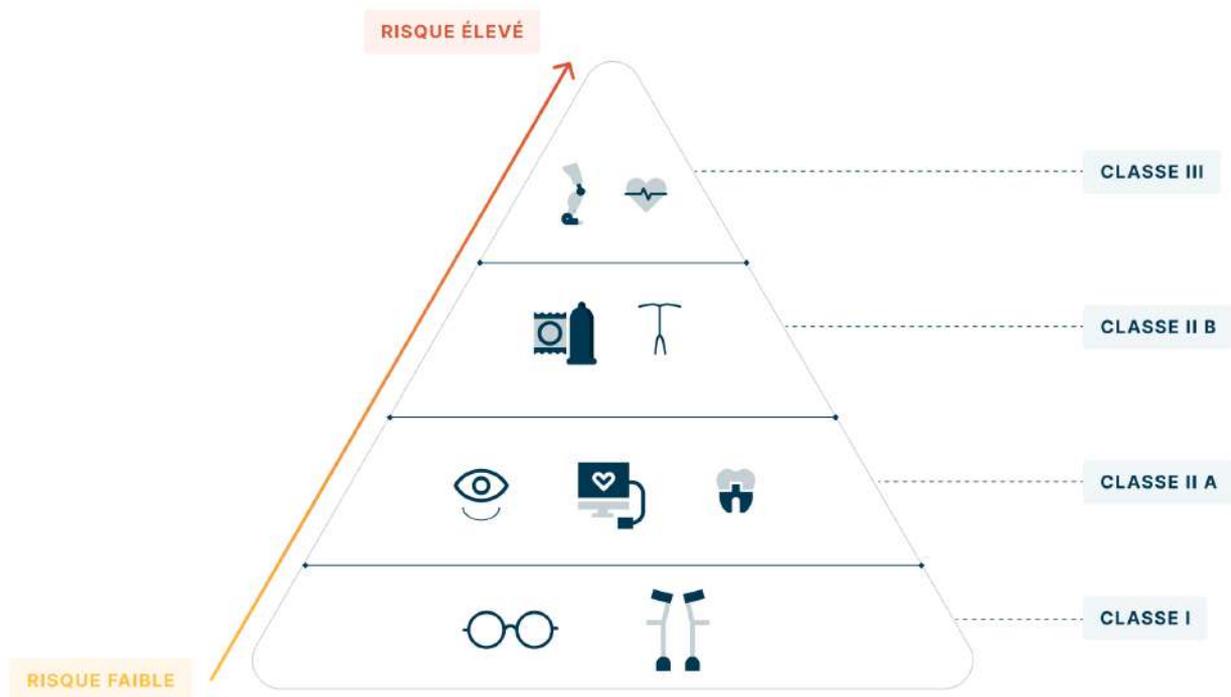


Figure 4. Les différentes classes de risques de dispositifs médicaux.



Pour en savoir plus sur la nouvelle réglementation relative aux dispositifs médicaux vous pouvez consulter [ici](#) le dossier du SNITEM (Syndicat National de l'Industrie des Technologies Médicales).

Des solutions numériques facilitant la démarche de conciliation médicamenteuse vont être utilisées à minima pour prendre des décisions à des fins thérapeutiques ou diagnostiques. Et donc, celles-ci devraient avoir le statut de dispositif médical et répondre aux exigences relatives à ce statut.

03.2 Comment optimiser la démarche de conciliation médicamenteuse ?

Retours d'expérience Hôpital Pitié Salpêtrière-APHP

Contexte

L'Hôpital Pitié-Salpêtrière-APHP a implémenté la démarche de conciliation médicamenteuse au sein de ses établissements de santé depuis plusieurs années. Exercée sur la base de questionnaires intégrés au Dossier Patient Informatisé (DPI) facilitant la saisie des données, la démarche était cependant peu optimisée et limitée en termes d'ergonomie ou d'analyse d'ordonnances.

Conscient du potentiel que pouvaient apporter des solutions numériques afin d'optimiser la démarche de conciliation médicamenteuse, l'hôpital a recherché en 2020 un nouvel outil pouvant la faciliter. Collaborant déjà avec certains des plus grands CHU français et référence sur sa catégorie, Synapse Medicine a été en mesure de répondre à la demande de l'Hôpital Pitié-Salpêtrière-APHP grâce à son outil de conciliation médicamenteuse.

Un déploiement simple, pour un gain de temps immédiat

Le déploiement de l'outil de conciliation médicamenteuse de Synapse Medicine a été réalisé en plusieurs étapes. Tout d'abord au sein du site de L'Hôpital Pitié-Salpêtrière-APHP : la mise à disposition de l'outil ne nécessite ni installation informatique, ni délai. Dans un premier temps, aucune interconnexion avec le DPI n'a été réalisée.

Très vite, les différents utilisateurs (externes, internes et pharmaciens) ont pu prendre en main l'outil de conciliation et mettre en place les process. Après quelques semaines, la satisfaction étant unanime, des accès ont été ouverts à d'autres établissements du Groupement Hospitalo-Universitaire.

Aujourd'hui, l'outil de conciliation de Synapse Medicine est déployé dans tous les établissements du GHU Sorbonne Université. Les externes réalisent la phase de recueil, les pharmaciens hospitaliers supervisent l'analyse pharmaceutique et valident la conciliation. Pour fluidifier les opérations, la phase de recueil a lieu sur des tablettes tactiles.

Il est intéressant de noter que l'outil ayant été conçu pour être ergonomique et intuitif, aucune formation n'a été nécessaire pour les différents professionnels de santé du GHU.

03.2 COMMENT OPTIMISER LA DÉMARCHE DE CONCILIATION MÉDICAMENTEUSE ?

Retours d'expérience Hôpital Pitié Salpêtrière-APHP

Fonctionnalités du module de conciliation médicamenteuse de Synapse Medicine

AI COLLECTE

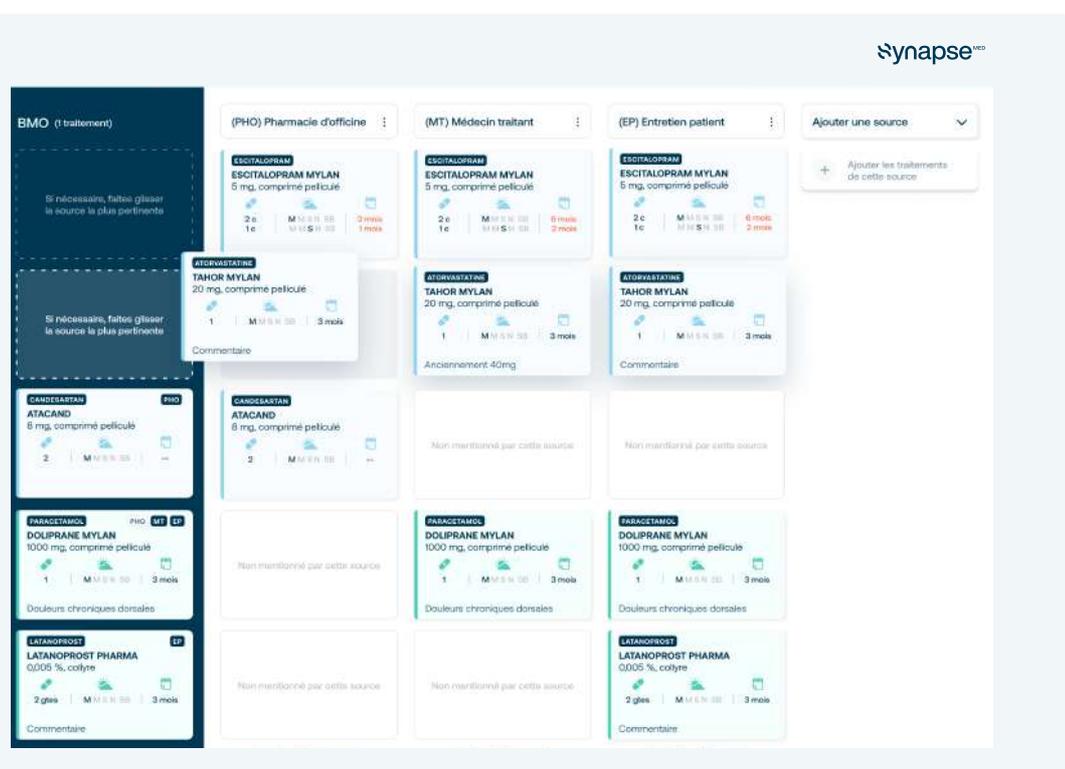
d'informations plus rapide (autocomplétion), sans double saisies (copie de sources similaires)

ANALYSE

complète des ordonnances et des divergences*

PARTAGE

des documents de sortie, des plans de prise et des informations à destination des patients. Envoi sécurisé du processus de conciliation afin d'être modifié/complété/validé par une personne habilitée.



Les modules d'analyse d'ordonnance de Synapse Plateforme (effets indésirables, contre-indications terrain, interactions médicamenteuses, posologie maximale et Gériatrie STOPP) favorisent le bon usage du médicament par la sécurisation des prescriptions. Dispositifs médicaux de Classe I. Fabricant Synapse Medicine. Lire attentivement les instructions figurant sur la notice d'utilisation. Date de mise à jour : 29/06/2021. Ref : LVR-01.01

Les résultats

> Démarche de conciliation médicamenteuse facilitée

Les pharmaciens responsables de la conciliation des traitements médicamenteux peuvent vérifier en temps réel la cohérence des différents traitements.

> Coordination des soins optimisée

Les différents professionnels de santé impliqués dans le parcours de soins ont accès à la même source d'information, simplifiant donc leur collaboration.

> Une meilleure prise en charge médicamenteuse du patient

Les risques médicamenteux sont diminués tout au long du parcours de soin. L'outil permettant un gain de temps précieux sur la démarche de conciliation médicamenteuse, il favorise son déploiement et augmente le nombre de patients pouvant potentiellement en bénéficier.

“

La connaissance métier et l'écoute attentive de nos interlocuteurs chez Synapse Medicine a permis un développement orienté utilisateur et patient d'une incroyable simplicité. La souplesse de la solution sur tablette, le workflow intuitif entre les différents intervenants et l'adossement à la base de données agréée Thériaque nous permettent de repenser la conciliation autrement : sécurisante, ludique. Elle facilite énormément notre travail de conciliateur.

Thierry Le Marec

Pharmacien hospitalier au sein de l'Hôpital Pitié Salpêtrière-APHP



| Conclusion

La prévention de la iatrogénie médicamenteuse et l'amélioration de la qualité des soins apportée aux patients représentent aujourd'hui un enjeu majeur de santé publique.

La conciliation médicamenteuse est une démarche clé dans la détection et la correction d'erreurs médicamenteuses. En tant qu'outil de pharmacie clinique, elle répond à la nécessité de **replacer le patient au centre du parcours de soins** et de renforcer la **collaboration entre professionnels de santé**.

Bien qu'indispensable pour tout établissement souhaitant répondre aux nouvelles exigences réglementaires relatives à l'amélioration de la qualité des soins, la démarche est difficilement implémentée **par manque de temps, de formations et d'outils adaptés**.

Afin de faciliter son déploiement, de nouvelles solutions numériques permettent de lever les freins exprimés par les professionnels de santé. Dans leur choix d'une solution adaptée, ces derniers devront porter leur attention sur les éléments suivants :

- Utilisation de données sur les médicaments issues de sources fiables et actualisées en temps réel.
- Ergonomie et expérience utilisateur facilitant la prise en main de l'outil.
- Interopérabilité de la solution numérique au sein des différents systèmes d'informations.
- Conformité avec le cadre réglementaire relatif aux dispositifs médicaux

Des solutions numériques qui répondent à ces critères, tel que l'outil développé par Synapse Medicine, permettent de favoriser le déploiement de cette démarche, de sécuriser la prise en charge des patients, et de faciliter le quotidien des professionnels de santé.

| Remerciements

synapse^{MED}

 thériaque

Pour leur participation à la rédaction et publication de ce livre blanc, nous tenons à remercier l'ensemble des équipes de Synapse Medicine et de Thériaque. Plus particulièrement, nous remercions **Vincent Depras**, Directeur Général du CNHIM, et **Iris Pujade**, pharmacienne de formation hospitalière et chef de projet de Synapse Medicine.

ASSISTANCE
PUBLIQUE  HÔPITAUX
DE PARIS

 ELSAN

Pour leur regard d'expert sur la démarche de conciliation médicamenteuse au quotidien et le temps accordé à échanger avec les auteurs de ce livre, nous aimerions également remercier **Thierry Le Marec**, pharmacien hospitalier à l'Hôpital Pitié-Salpêtrière-APHP ainsi que **Pauline Quint** et **Ingrid Peyrard**, pharmaciens hospitaliers au sein de la polyclinique Inkermann SA du groupe ELSAN.

| A propos des auteurs



Synapse Medicine a pour mission de permettre à tous l'accès à une information fiable et utile sur les médicaments. La start-up, qui collabore avec certains des plus grands CHU français, a développé une plateforme de Medication Intelligence dédiée au bon usage du médicament. Référence sur cette catégorie, sa solution est 100% indépendante et aujourd'hui utilisée par des milliers de professionnels de santé.



Thériaque est une banque de données sur tous les médicaments disponibles en France, destinée aux professionnels de santé et développée par le Centre National Hospitalier d'Information sur le Médicament (CNHIM), une association à but non lucratif. Faisant partie des 4 bases de données sur les médicaments agréées par la HAS, Thériaque est unique en son genre par son indépendance, l'absence de publicité et le fait qu'elle soit issue de l'expérience hospitalière.

| Sources

- (1)** Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femme - 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.
- (2)** Haute autorité de Santé, Fiche organisation des parcours - "Comment améliorer la qualité et la sécurité des prescriptions de médicaments chez la personne âgée ?", Avril 2014
- (3)** Becker ML, Kallewaard M, Caspers PW, Visser LE, Leufkens HG, Stricker BH. Hospitalisations and emergency department visits due to drug-drug interactions: a literature review. *Pharmacoepidemiol Drug Saf.* 2007 Jun;16(6):641-51. doi: 10.1002/pds.1351. PMID: 17154346.
- (4)** Haute Autorité de Santé (HAS) "Mettre en œuvre la conciliation des traitements médicamenteux en établissement de santé - Sécuriser la prise en charge médicamenteuse du patient lors de son parcours de soins", Février 2018.
- (5)** Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (lien vers l'article : <https://www.who.int/fr/news/item/29-03-2017-who-launches-global-effort-to-halve-medication-related-errors-in-5-years>)
- (6)** Société Française de Pharmacie Clinique (SFPC) (<http://sfpc.eu>)
- (7)** LES CAHIERS 13 de l'Ordre national des pharmaciens _ décembre 2018 N° LA PHARMACIE CLINIQUE État des lieux et perspectives d'une discipline en développement