

Bonnes pratiques de dispensation

Prise en charge d'une demande **SANS ORDONNANCE**

Attitudes à adopter lors de l'entretien :

- ✓ S'assurer d'une bonne **confidentialité**
- ✓ Etablir un climat de **confiance**
- ✓ **Ecoute attentive**, ne pas couper la parole
- ✓ Être **empathique**
- ✓ Attention particulière au **non verbal** (émotions, attitudes, gestuelle ...)
- ✓ **Adapter** le discours au patient (connaissances et état émotionnel)

Collecter les informations

- **Questions ouvertes** sur la raison de la visite
 - ☐ Patient (**QUI ?**) : **âge, poids, sexe, grossesse, allaitement**
 - ☐ **Symptômes (QUOI ?)**: description, fréquence, facteurs favorisants, temporalité (**QUAND ?**)

Rechercher les **causes** des symptômes (idiopathique, symptomatique)

Rechercher des éléments complémentaires

- **Questions fermées**
 - ☐ Autre(s) problème(s) de santé ? Antécédents ? Allergies connues ?
 - ☐ Recherche de **facteurs de risques** nécessitant une consultation médicale
 - ☐ **Traitements associés (QUELQUECHOSE ?)**: Permanents / occasionnels ? Sur prescription ? Automédication ?
 - ☐ Traitements déjà débutés pour cette symptomatologie ? tolérance au traitement (effets indésirables) ? observance ?
- Consulter le **DP/DMP** et l'**historique**



Déclarer tout effet indésirable suspecté sur signalement.social-sante.gouv.fr

Reformuler

- **Reformuler** la demande et s'assurer de l'**accord** du patient

Préconiser une prise en charge

✓ Réponse médicamenteuse :

- S'assurer de l'**absence d'interaction et de redondance** avec le traitement habituel et avec l'automédication
- Contrôler les **contre-indications** physiopathologiques
- Proposer le **médicament** et la **forme galénique** les mieux adaptés
- **Expliquer** le traitement au patient
 - ☐ **Indication, activité et bénéfices** pour le patient
 - ☐ **Posologie, durée** de traitement, mode d'administration et **moment de prise**
 - ☐ **Précautions d'emploi** conduite à tenir et risques liés au **surdosage** (dose maximale)
 - ☐ Possibilité d'**effets indésirables** dont l'ignorance pourrait conduire à une rupture d'observance
 - ☐ Possibilité d'**interactions** avec des médicaments d'automédication
- Informer des conditions de **durée** et d'**évolution** des symptômes nécessitant une consultation médicale

✓ Ou si réponse non médicamenteuse :

- **Conseils hygiéno-diététiques** et/ou orientation vers une **consultation extérieure** -> **FIN de l'entretien**

Optimiser la prise en charge

- Proposer des **mesures hygiéno-diététiques**
- Conseils de **prévention**
- Conseils de **bonne gestion des médicaments** (conservation, gestion des médicaments non utilisés, ...)
- S'assurer de la **compréhension** et faire **reformuler** le conseil par le patient, insister si nécessaire
- Reporter toutes **informations utiles** sur le conditionnement
- Formaliser, si nécessaire, un **document** de conseils associés (si c'est un intermédiaire, écrire l'essentiel)
- Remettre, si nécessaire, des **documents d'informations** (Cespharm, ANSM, HAS...)
- **Tracer** la délivrance dans le **DP**

Conclure

- S'assurer de l'**absence de questions** du patient et ouvrir sur une **autre demande**
- **Prendre congé** et **rester à disposition** en cas de besoin

ANALYSE PHARMACEUTIQUE

CONSEIL

DELIVRANCE