

# Guide de formation pour l'entretien avec le patient

## Table des matières

1	Contexte .....	2
2	Objectif de la formation .....	2
3	Contenus .....	3
3.1	Intégration thématique.....	3
3.2	Éléments généraux de l'entretien .....	3
3.3	Éléments spécifiques de l'entretien systématique.....	3
3.4	Entraînement à l'entretien avec le patient à l'aide de jeux de rôle .....	3
4	Forme et déroulement.....	4
5	Organisation/matériel de soutien.....	5
	Bibliographie.....	6

## Guide de formation pour l'entretien avec le patient

### 1 Contexte

La meilleure anamnèse médicamenteuse possible au moment de l'admission et l'enregistrement des données, recueillies sous la forme de liste répertoriant tous les médicaments pris par le patient, avant son entrée à l'hôpital, constituent la base d'une prescription d'entrée correcte et permettent une vérification efficace de la médication aux interfaces de soins successives (1).

L'entretien systématique avec le patient et/ou ses proches est un élément central de la meilleure anamnèse médicamenteuse possible. Cette tâche comporte différentes exigences pour la personne qui en est chargée, laquelle doit être suffisamment formée pour ce faire. Il ressort de différentes études que la formation ciblée des personnes chargées de l'entretien systématique permet d'améliorer la compilation de la meilleure anamnèse médicamenteuse possible(2). La formation se concentre sur l'instruction concernant l'entretien systématique en suivant un guide d'entretien.

Selon la personne qui réalise l'entretien systématique avec le patient et/ou ses proches, en fonction de la définition des processus à mettre en place de chaque hôpital, différentes formes et contenus sont nécessaires pour la formation. Il est utile d'adapter les formations à l'expérience et aux compétences des professionnels chargés de l'entretien systématique.

Le présent guide est une proposition concernant les contenus et le déroulement des formations et entraînements. Vous pouvez adapter la procédure à la définition des processus à mettre en place et à la situation dans votre hôpital.

### 2 Objectif de la formation

L'objectif principal est de mettre le personnel responsable en mesure de réaliser l'entretien systématique avec le patient et/ou ses proches.

Pour ce faire, les professionnels responsables doivent

- comprendre l'importance de suivre une procédure systématique lors de l'entretien avec le patient.
- avoir la possibilité de s'entraîner au questionnaire de manière pratique à l'aide d'un guide d'entretien.
- connaître les difficultés que peut soulever la réalisation d'une anamnèse médicamenteuse correcte ainsi que les erreurs typiques qui peuvent se produire.
- s'exercer à la technique d'entretien adaptée.
- savoir où et comment documenter et classer les informations collectées.

Grâce aux entraînements pratiques sans patient (exercices à vide), il est possible de répéter différentes parties de l'entretien et de jouer différentes variantes pour acquérir de l'assurance lors de l'entretien systématique, mais aussi de poser et résoudre les questions au sein de l'équipe et avec les formateurs.

## Guide de formation pour l'entretien avec le patient

### 3 Contenus

Les entraînements doivent transmettre les contenus suivants (1-4) :

#### 3.1 Intégration thématique

Dans une partie théorique, le personnel responsable reçoit des informations essentielles sur l'importance et l'objectif de la meilleure anamnèse médicamenteuse possible dans le cadre de la vérification systématique de la médication aux interfaces. Les différences entre la meilleure anamnèse médicamenteuse possible et l'anamnèse médicamenteuse de routine sont mises en évidence, tout comme l'utilisation des sources possibles et leur prise en compte. Les collaborateurs reçoivent en outre des informations sur le déroulement type de la meilleure anamnèse médicamenteuse possible.

#### 3.2 Éléments généraux de l'entretien

Les notions de base pour mener un entretien de manière compétente sont enseignées ou rappelées aux professionnels responsables. Elles peuvent contenir les éléments suivants :

- Contexte de l'entretien (p. ex. lieu adapté, même hauteur des yeux, ...)
- Établissement de la relation/mise en confiance (p. ex. présentation de son rôle et de l'objectif de l'entretien, pas de questions contenant un jugement de valeurs, ...)
- Expressions non verbales (p. ex. gestuelle, mimiques, ton de la voix, ...)
- Langage adapté au patient et aides visuelles
- Technique de questionnement : questions ouvertes, questions fermées, paraphrase

#### 3.3 Éléments spécifiques de l'entretien systématique

##### a) Conduite de l'entretien

- Les professionnels responsables reçoivent des informations (en fonction du groupe cible) concernant l'emplacement des informations nécessaires dans le dossier du patient (p. ex. diagnostic, langue, âge, ...) et la mesure dans laquelle il convient de tenir compte de l'état médical d'un patient lors de l'entretien (p. ex. début de démence, dépression, détresse respiratoire, ...).
- Les professionnels responsables sont informés sur la structure et le contenu du guide d'entretien de leur hôpital. Ils sont instruits sur le déroulement de l'entretien systématique (introduction, questions concernant la médication, allergies, fin de l'entretien).
- Les professionnels responsables connaissent les embûches courantes lors de l'entretien systématique concernant la médication avec le patient et/ou ses proches.
- Les professionnels responsables savent déterminer si les données recueillies suffisent ou s'il subsiste des divergences qu'il est nécessaire de tirer au clair.
- Les professionnels responsables sont instruits sur la procédure prévue dans leur hôpital pour un entretien systématique avec le patient et/ou ses proches en cas de barrières linguistiques.

##### b) Documentation

- Les professionnels responsables apprennent comment documenter et classer les informations collectées dans la liste des médicaments pris avant l'admission. À l'aide d'exemples concrets, ils peuvent s'exercer à remplir la liste des médicaments pris avant l'admission et répondre à leurs questions avec le formateur.

#### 3.4 Entraînement à l'entretien avec le patient à l'aide de jeux de rôle

Dans une partie pratique (p. ex. sous forme de jeux de rôle), les professionnels responsables s'exercent à obtenir du patient ou de ses proches les informations nécessaires le plus rapidement possible.

## Guide de formation pour l'entretien avec le patient

À cette occasion,

- ils s'entraînent à utiliser de façon ciblée les questions ouvertes et fermées.
- ils reconnaissent les sources d'erreur fréquentes lors du recensement des médicaments (où se produisent les erreurs, et de quel type sont-elles ? Auprès de qui vérifier ?).
- ils documentent les informations recueillies dans la liste des médicaments pris avant l'admission de leur hôpital.
- ils obtiennent un feedback ciblé d'un observateur.
- ils peuvent éclaircir leurs doutes ou répondre à leurs questions (p. ex. comment faire dans les situations difficiles) avec le formateur ou les autres membres de l'équipe.

### 4 Forme et déroulement

Les entraînements sont menés par un professionnel reconnu qui a dans l'idéal une expérience de l'entretien systématique avec les patients et leurs proches. Il est possible d'avoir recours à un professionnel externe. Ci-dessous figure une proposition de déroulement de la formation (2-4). La forme et le déroulement peuvent être adaptés aux conditions de votre hôpital et au groupe cible.

	Contenus
<b>Introduction</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée : 30 - 45 min</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations théoriques sur la meilleure anamnèse médicamenteuse possible</li> <li>• Présentation du déroulement de l'entretien systématique avec les patients et/ou ses proches dans l'idéal</li> <li>• Instruction concernant le guide d'entretien et la liste des médicaments pris avant l'admission propres à l'hôpital</li> <li>• Informations/répétition des éléments essentiels de la conduite de l'entretien</li> <li>• Clarifier les questions en suspens</li> </ul>
<b>Entraînement pratique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En petits groupes</li> <li>• Durée : 60 - 90 min</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeu de rôle à partir d'un exemple concret (avec p. ex. pour objectif de réaliser l'entretien en 15 minutes et de recueillir des informations utiles)</li> <li>• Vision de la vidéo d'apprentissage de la meilleure anamnèse médicamenteuse possible</li> <li>• Sensibilisation aux erreurs courantes/à la manière de les traiter</li> <li>• Compilation de la liste des médicaments pris avant l'admission</li> <li>• Feedback ciblé concernant des critères d'observation définis (p. ex. langage adapté au patient, exhaustivité de la liste, ...)</li> <li>• Clarifier les questions en suspens/Aborder les doutes</li> </ul>
<b>Entraînement accompagné dans le quotidien professionnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utile selon le groupe cible</li> <li>• Complément, ne doit pas remplacer une formation préliminaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivant des critères définis (p. ex. avant de réaliser un entretien seul, la personne doit avoir réalisé au moins trois entretiens systématiques sous supervision)</li> <li>• Débriefing sous forme d'échange personnel avec le formateur ou un groupe de discussion, dans lequel les solutions possibles en cas de situation complexe/spécifique et éventuellement la définition de mesures nécessaires sont abordées.</li> </ul>

### 5 Organisation/matériel de soutien

Lors de l'organisation de la formation, il est important que l'invitation à la formation et son caractère obligatoire viennent du niveau hiérarchique le plus élevé. En outre, il est judicieux de collaborer avec les organismes de formation professionnelle et continue internes s'ils existent.

Pour l'organisation des formations, la procédure suivante est recommandée :

- Établir la liste de tous les collaborateurs chargés de mener l'entretien avec les patients/leurs proches
- Planifier la formation en temps voulu
- Informer à temps les professionnels qui doivent participer aux formations
- Proposer en interne plusieurs dates à des heures adaptées

Les matériels suivants peuvent être utilisés pour la formation :

*Documents/matériaux de Sécurité des patients Suisse (voir la boîte à outils)*

- Modèles de liste des médicaments pris avant l'admission
- Guide d'entretien pour la meilleure anamnèse médicamenteuse possible (Version longue et version de poche)
- Exposé de formation
- Vidéo d'apprentissage de la meilleure anamnèse médicamenteuse possible
- Modèles de jeux de rôle
- Guide d'observation et questionnaire d'observation pour les jeux de rôle
- Liste des difficultés susceptibles d'être rencontrées lors de l'anamnèse médicamenteuse
- Base : Vérification systématique de la médication dans les hôpitaux de soins aigus. Recommandations dans le cadre du programme pilote national progress ! La sécurité de la médication aux interfaces, chapitre 5.1, étape 1 : Réalisation de la meilleure anamnèse médicamenteuse possible

*Exemples de vidéos d'apprentissage/outils d'apprentissage en ligne :*

- Sécurité des patients Suisse : Vidéo d'apprentissage de la meilleure anamnèse médicamenteuse possible (voir la boîte à outils)
- Dr. Mike Evans (Canada) : One Simple Solution for Medication Safety :  
<https://www.youtube.com/watch?v=f2KCWMnXSt8>
- Office fédéral de la santé publique (OFSP) : Programme e-learning pour une approche professionnelle à l'égard des patients migrants :  
<http://elearning-iq.ch/fr/>

### Bibliographie

- (1) Fondation Sécurité des patients Suisse. Vérification systématique de la médication dans les hôpitaux de soins aigus. Recommandations dans le cadre du programme pilote national Progress ! La sécurité de la médication aux interfaces. 2015. Chapitre 5.1
- (2) Ramjaun A, Sudarshan M, Patakfalvi L, Tamblyn R, Meguerditchian AN. Educating medical trainees on medication reconciliation: a systematic review. BMC Med Educ 2015;15(33):doi: 10.1186/s12909-015-0306-5.
- (3) Society of Hospital Medicine. MARQUIS Implementation Manual. A Guide for Medication Reconciliation Quality Improvement. 2014 [cited 2015 Mai 22];Available from: URL:  
[http://www.hospitalmedicine.org/Web/Quality\\_Innovation/Implementation\\_Toolkit/MARQUIS/Overview\\_Medication\\_Reconciliation.aspx](http://www.hospitalmedicine.org/Web/Quality_Innovation/Implementation_Toolkit/MARQUIS/Overview_Medication_Reconciliation.aspx)
- (4) Buckley MS, Harinstein LM, Clark KB, Smithburger PL, Eckhardt DJ, Alexander E, et al. Impact of a clinical pharmacy admission medication reconciliation program on medication errors in "high-risk" patients. Ann Pharmacother 2013;47(2):1599-610.