

Rapport de
l'Observatoire des maladies chroniques
relatif au pharmacien de référence



Sommaire

Préambule.....	3
1. Échantillon.....	4
2. Taux de réponse	5
3. Résultats positifs.....	6
3.1. Explications par le pharmacien au patient au sujet de la plus-value de la convention ‘pharmacien de référence’.....	6
3.2. Aperçu du schéma de médication	6
3.3. Retrouver tous les médicaments sur le schéma de médication.....	7
3.4. Passer en revue le schéma de médication avec le pharmacien	7
3.5. Poser des questions au pharmacien	7
4. Points d’attention.....	9
4.1. Signature du formulaire de consentement	9
4.2. Réception du schéma de médication.....	9
4.3. Retrouver les médicaments non remboursés dans le schéma de médication.....	10
4.4. Respect de la vie privée lors de l’analyse du schéma de médication avec le pharmacien.	11
4.5. L’adaptation du schéma de médication en fonction des changements de médication	11
4.6. Le suivi de la polymédication par le pharmacien.....	11
4.7. L’impact du pharmacien de référence	12
5. Observations	14
5.1. L’impact du schéma de médication sur l’usage de médication.....	14
5.2. La communication entre tous les dispensateurs de soins sur la politique de médication.....	14
5.3. Lieu de délivrance de la médication	14
5.4. La commande en ligne de médicaments.....	15
5.5. La disponibilité des médicaments.....	15
6. Recommandations d’ordre général :	17
7. Conclusion.....	18
Annexe 1 : Aperçu de toutes les questions et réponses	19

Préambule

L'Observatoire des maladies chroniques est un organe consultatif qui siège au Service des soins de santé de l'INAMI. Il peut, à la demande du Ministre, d'un des organes de l'INAMI ou de sa propre initiative, formuler un avis sur les problèmes et les points d'amélioration relatifs à la prise en charge des maladies chroniques.

Depuis le 1^{er} octobre 2017, une nouvelle mesure est entrée en vigueur pour les personnes atteintes d'une maladie chronique : la mesure relative au « pharmacien de référence ».

Cette mesure vise à proposer aux personnes atteintes d'une maladie chronique un accompagnement personnel adapté à leurs besoins. En effet, le pharmacien de référence assure le suivi de la médication du patient et l'accompagne pour une bonne utilisation de ces médicaments. Il fournit au patient un schéma de médication personnel et l'adapte si nécessaire. Enfin, il est également la personne de contact à qui les autres dispensateurs de soins peuvent s'adresser pour obtenir des informations concernant la médication.

Vu l'importance de cette mesure pour les personnes atteintes d'une affection chronique, l'Observatoire a décidé d'effectuer sa propre évaluation (qualitative) de cette mesure au cours de la période 2019 - 2020 sur la base d'une enquête menée auprès des patients.

L'enquête porte sur les expériences du patient concernant cette mesure et sur les problèmes éventuels pour son fonctionnement dans la pratique. Cette enquête n'est donc pas l'évaluation annoncée de la prestation du pharmacien de référence sur la base d'indicateurs de qualité dont il est question dans la note explicative accompagnant le 37^e avenant de la convention entre les pharmaciens et les organismes assureurs.

1. Échantillon

L'enquête est le résultat de la collaboration entre les couples d'associations de patients (VPP et LUSS) et les organismes assureurs (OA) au sein de la Section consultative de l'Observatoire des maladies chroniques.

Il a été convenu avec les représentants des OA au sein de l'Observatoire que cette enquête soit envoyée à un échantillon aléatoire (randomisé) de 2.400 patients ayant conclu une convention avec un pharmacien de référence :

- 247 patients à Bruxelles ;
- 1.395 patients en Flandre ;
- 758 patients en Wallonie.

Chaque OA devait tenir compte, lors de l'échantillonnage, des chiffres demandés par catégorie d'âge et par région.

La répartition entre les différents OA était la suivante :

	ANMC	UMN	UNMS	UNML	UML	CAAMI	SNCB- holding	Total
Total	980	115	685	120	460	20	20	2400
<i>en %</i>	<i>40,8%</i>	<i>4,8%</i>	<i>28,5%</i>	<i>5,0%</i>	<i>19,2%</i>	<i>0,8%</i>	<i>0,8%</i>	<i>100,0%</i>

Sur la base de ce chiffre, les différents OA ont été priés de réaliser un échantillon basé sur la période d'août 2018 à juillet 2019, en tenant compte des 3 catégories d'âge suivantes des patients ; 18-39 ans, 40-69 ans et + de 70 ans.

La répartition par région est la suivante :

	ANMC	UMN	UNMS	UNML	UML	CAAMI	SNCB- holding	Total
Bruxelles	39	8	89	9	97	4	1	247
Flandre	735	51	309	86	197	7	10	1.395
Wallonie	206	56	287	25	166	9	9	758
Total	980	115	685	120	460	20	20	2.400

2. Taux de réponse

Les OA au sein de l'Observatoire ont envoyé cette enquête aux patients de l'échantillon dans la période du lundi 3 au vendredi 14 février 2020 inclus.

L'enquête affiche un taux de réponse de 26,875 % : Au total, 645 enquêtes ont été remplies :

- 362 questionnaires complétés en néerlandais ;
- 283 questionnaires complétés en français.

Parmi les répondants, on compte :

- 46% d'hommes et 54% de femmes ;
- 1% entre 18 et 25 ans, 5% entre 26 et 35 ans, 5% entre 36 et 45 ans, 7% entre 46 et 55 ans, 17% entre 56 et 65 ans, 34% entre 66 et 75 ans, et 31% de plus de 75 ans ;
- 55% habitent en Flandre, 11% à Bruxelles et 34% en Wallonie.

L'aperçu complet des questions et des réponses y afférentes se trouve en annexe 1 au présent rapport.

Les questions portent sur les expériences du patient concernant la conclusion de conventions, le schéma de médication, la situation de la polymédication, la communication avec le pharmacien de référence, la relation avec d'autres dispensateurs de soins, l'effet de la mesure et enfin la fourniture de médication.

Les différences au niveau des réponses entre les 2 groupes linguistiques NL et FR sont négligeables : les mêmes tendances sont constatées dans les deux groupes linguistiques. En outre, aucune différence significative ne peut être observée entre les groupes d'âge <65 et >65 ; les statistiques de l'annexe 1 ne présentent donc qu'une ventilation par groupe linguistique et pas de ventilation par groupe d'âge.

Les résultats de l'enquête sont exprimés en résultats positifs, points d'attention et constatations.

Au niveau des « résultats positifs », les réponses montrent un impact positif clair de la mesure.

Les « points d'attention », en revanche, sont des résultats qui montrent qu'il y a encore place à l'amélioration : la mesure ne répond pas suffisamment à certaines expériences ou situations pratiques.

Par « constatations », on entend les résultats auxquels aucune connotation positive ou négative ne peut être attachée : parce que les résultats ne fournissent pas une réponse univoque, ce qui signifie qu'aucune conclusion ne peut en être tirée quant à l'impact concret de la mesure.

3. Résultats positifs

Les résultats révèlent que la mesure a un effet positif ou entraîne une amélioration dans un certain nombre de domaines.

3.1. Explications par le pharmacien au patient au sujet de la plus-value de la convention 'pharmacien de référence'

Cf. [question 1.2](#) en annexe 1.

La grande majorité des répondants, qui se rappellent qu'ils ont signé une convention, indique être (bien) informée de la mesure. Il y a toutefois un certain nombre de répondants qui disent n'avoir reçu absolument aucune explication.

Une remarque importante concernant ces chiffres est que la question 1.2 n'a été répondue que par un groupe limité de répondants, à savoir ceux qui ont indiqué dans la question 1 qu'ils avaient signé un accord. Les répondants qui ont indiqué à la question 1 qu'ils n'avaient pas signé de formulaire n'ont pas eu à remplir la question 1.2.

L'Observatoire préconise que chaque patient ayant conclu une convention avec un pharmacien de référence reçoive de son pharmacien les explications nécessaires sur cette mesure, afin que le patient sache clairement quel soutien il peut attendre du pharmacien de référence. Ces explications sont accompagnées d'un document standard contenant des informations supplémentaires (par exemple, la brochure "Mon pharmacien me connaît, je signe") et d'une copie (papier) de la convention et du formulaire de consentement que le patient signe. Cf. à cet effet les recommandations au point 4.1. *Signature du formulaire de consentement.*

3.2. Aperçu du schéma de médication

Cf. [question 2.1](#) en annexe 1.

Presque tous les répondants, qui se souviennent avoir reçu un schéma de médication, trouvent ce schéma clair ou très clair.

Notez que la moitié du nombre total des répondants n'ont pas répondu à la question 2.1 ("Skipped"), mais cela est logique puisque répondre à cette question est lié à la réponse positive à la question de savoir si le patient a reçu un schéma de médication (question 2).

3.3. Retrouver tous les médicaments sur le schéma de médication

Cf. [question 2.2](#) en annexe 1.

Plus de 90 % de tous les répondants qui indiquent avoir reçu un schéma de médication ont retrouvé tous les médicaments dans le schéma de médication. Cependant, un petit groupe de répondants a répondu que le schéma de médication est incomplet.

Encore une fois, nous pouvons noter que plus de la moitié des répondants n'ont pas répondu à la question 2.2 ("Skipped") : le fait de remplir cette question est lié à une réponse positive à la question de savoir si le patient a reçu un schéma de médication (question 2).

Si l'on ajoute les répondants qui ont répondu que le schéma de médication est incomplet à ceux qui ont répondu qu'ils n'ont pas reçu de schéma de médication, on obtient un groupe important de répondants qui déclarent ne pas avoir de schéma de médication ou que ce dernier est incomplet : 365 répondants (57% du nombre total de répondants). Il s'agit d'un point d'attention très important !

En effet, la mission première du pharmacien de référence est de délivrer un schéma de médication à jour qui doit contenir tous les médicaments du patient, qu'ils soient prescrits ou en vente libre, ainsi que les produits de santé qui peuvent influencer l'effet des médicaments (par exemple, les compléments alimentaires) et les dispositifs médicaux.

L'Observatoire recommande que chaque patient qui choisit un pharmacien de référence se voie remettre un schéma de médication complet, correct et actualisé dès l'entrée en vigueur de la mesure et lors de toute modification de son traitement ou si le patient en fait la demande. Chaque mise à jour du schéma de médication doit être consultable dans le dossier électronique.

3.4. Passer en revue le schéma de médication avec le pharmacien

Cf. [question 2.5](#) en annexe 1.

Quelque 87 % des répondants qui indiquent avoir reçu un schéma de médication font également savoir que le pharmacien a parcouru avec eux le schéma de médication, soit de sa propre initiative, soit à la demande du patient. Cependant, un groupe de répondants indique que cela n'a pas eu lieu.

La moitié du nombre total de répondants n'a pas répondu à cette question ("Skipped").

3.5. Poser des questions au pharmacien

Cf. [question 4](#) en annexe 1.

Seule une minorité des répondants a déclaré ne pas avoir eu l'occasion de poser des questions au pharmacien, même si 1 sur 10 est encore trop selon l'Observatoire.

4. Points d'attention

Les résultats montrent que la mesure ne reflète pas encore suffisamment un éventail d'expériences de patients ou de situations de pratique. Pour l'Observatoire, ces domaines peuvent donc être améliorés.

4.1. Signature du formulaire de consentement

Cf. [question 1](#) en annexe 1.

Ces chiffres donnent matière à réflexion. En effet, le consentement du patient pour le partage électronique de ses données de santé et pour le suivi des soins pharmaceutiques sur la base d'un dossier dans lequel sont consignés son historique de médication et les conseils donnés, fait partie intégrante de la convention avec le pharmacien de référence. Il est donc surprenant que seuls 68% des répondants aient indiqué avoir signé un formulaire de consentement. 18% des répondants ont déclaré ne pas l'avoir fait. Et un groupe important de répondants a indiqué qu'ils ne savaient pas s'ils avaient signé le formulaire de consentement : 13,50% au total.

Il convient de noter que ces chiffres peuvent aussi bien vouloir dire qu'on ne respecte pas l'obligation d'un formulaire de consentement ou alors que les patients concernés ont oublié qu'ils avaient signé ce type de formulaire. En tout état de cause, les chiffres ne disent rien sur les causes possibles du faible nombre de répondants ayant répondu positivement qu'ils avaient signé un formulaire de consentement .

L'Observatoire préconise de vérifier que chaque patient ayant conclu une convention avec un pharmacien de référence a effectivement donné son consentement à cet égard. Si un formulaire de consentement n'a pas été signé, il convient de vérifier que dans ces cas, la nomenclature du pharmacien de référence a été facturée et ce qui s'est passé ensuite dans le cadre de cette mesure (par exemple, le patient est-il retourné dans cette pharmacie).

L'Observatoire souligne l'importance d'une bonne communication sur cette mesure, son objectif et les droits et obligations de chacun.

L'Observatoire demande également que chaque patient qui opte pour un pharmacien de référence reçoive une copie (papier) de la convention et du formulaire de consentement, complétée par un document standard contenant des informations supplémentaires telles que, par exemple, la valeur ajoutée de la mesure et ce que le patient peut attendre du pharmacien de référence.

Enfin, l'Observatoire est d'avis que chaque patient, indépendamment de la mesure pharmacien de référence, doit pouvoir obtenir, à sa demande, un aperçu de toute la médication actuelle que le patient prend à ce moment-là.

4.2. Réception du schéma de médication

Cf. [question 2](#) en annexe 1.

Près de la moitié des répondants indique n'avoir reçu aucun schéma de médication. Ce résultat doit être approfondi car il s'agissait précisément d'un des objectifs de la mesure de la pharmacie de référence, à savoir que le pharmacien de référence dispose toujours d'un schéma de médication complet, correct et actualisé du patient. En outre, le pharmacien de référence doit fournir ce schéma de médication lorsque le patient le choisit comme "pharmacien de référence" et à chaque changement de traitement ou lorsque le patient le demande.

L'Observatoire recommande de remettre le schéma de médication au patient au moins deux fois par an, que la situation médicamenteuse du patient ait changé ou non, et en tout état de cause à chaque changement de médication. Selon lui, c'est une façon de responsabiliser le patient, une manière de rendre le patient acteur de sa propre consommation de médicaments.

L'Observatoire recommande au pharmacien de référence de bien expliquer au patient qu'il est important de discuter du schéma de médication reçu avec son médecin traitant afin qu'il ait connaissance de tous les médicaments ou produits de santé délivrés au patient, qu'ils soient prescrits par le médecin traitant ou par un autre prescripteur (spécialistes, dentiste), recommandés par le pharmacien, ou pris par le patient de sa propre initiative.

4.3. Retrouver les médicaments non remboursés dans le schéma de médication

Cf. [question 2.3](#) en annexe 1.

1 répondant sur 5 déclare que la médication non remboursée ne figure pas dans le schéma de médication.
1 répondant sur 3 ignore si la médication mentionnée a été remboursée ou pas.

L'Observatoire propose d'inclure une distinction claire entre les médicaments remboursés et non remboursés dans le schéma de médication, avec une indication précise du montant remboursé et de la part du patient.

Afin de continuer à développer le schéma de médication en termes d'exhaustivité/mise à jour, l'Observatoire considère qu'il est important que les rôles et la communication entre le médecin et le pharmacien soient davantage clarifiés.

L'Observatoire est d'avis que le patient lui-même doit également être en mesure d'effectuer des ajouts au schéma de médication, notamment en ce qui concerne les médicaments non remboursés et/ou les médicaments que le patient n'achète pas chez le pharmacien de référence (par exemple, lors de l'achat de médicaments en ligne), sans que cela ait des répercussions négatives pour le patient (par exemple, lors de l'achat de cannabis médicinal aux Pays-Bas). La valeur ajoutée pourrait être importante si le patient pouvait également écrire pourquoi il achète le médicament ailleurs, par exemple parce qu'il est moins cher ailleurs, parce que le médicament est livré à domicile, parce que le médicament n'est pas autorisé en Belgique, etc. Ceci est conforme au droit de chaque patient de demander au prestataire de soins d'ajouter des éléments à son dossier.

4.4. Respect de la vie privée lors de l'analyse du schéma de médication avec le pharmacien.

Cf. [question 2.5](#) en annexe 1.

Dans la grande majorité des cas, la discussion sur le schéma de médication ne se déroule pas de manière confidentielle : plus de 8 répondants sur 10 ont indiqué que la discussion n'avait pas eu lieu dans un espace séparé de la pharmacie, où les autres patients ne pouvaient pas entendre. Cela met la pression sur le respect de la vie privée des patients : il s'agit effectivement de données sensibles sur la santé que des tiers ne doivent pas entendre.

Cependant, depuis 2009, chaque pharmacie d'officine doit disposer légalement d'un espace dans sa pratique où des discussions confidentielles peuvent avoir lieu. Le patient ou son mandataire doit donc avoir la possibilité de s'entretenir de manière confidentielle avec le pharmacien dans un local prévu à cet effet.

L'Observatoire est d'avis que le respect de la vie privée doit être garanti lors des discussions sur le schéma de médication. En outre, un entretien est indiqué au moment de la délivrance de chaque médicament.

4.5. L'adaptation du schéma de médication en fonction des changements de médication

Cf. [question 2.6](#) en annexe 1.

Bien que 42% des répondants indiquent que le pharmacien adapte toujours le schéma de médication aux changements de médication et 22% que cela se produit dans la plupart des cas, 13 % des répondants indiquent que ce n'est pas toujours le cas et 23% ne savent pas si le schéma de médication est actualisé ou non.

Cela signifie qu'au total, 1 répondant sur 3 doute que le schéma de médication soit toujours à jour. Il se peut que le patient ne soit pas sûr que cela se produise, ou qu'il ne le sache tout simplement plus. Les réponses nécessitent donc une analyse plus approfondie.

L'Observatoire estime qu'il est important que le patient soit un partenaire à part entière dans le suivi de son traitement. La mise à jour continue du schéma de médication en est un élément essentiel. Les résultats ne permettent pas de tirer des conclusions claires, mais indiquent que cette question mérite d'être approfondie.

4.6. Le suivi de la polymédication par le pharmacien

Cf. [Question 3](#) et [question 3.1](#) en annexe 1.

Dans plus de 65 % des cas, le pharmacien n'évoque pas la polymédication auprès des patients concernés. Ceci est remarquable car le suivi des problèmes liés à la polymédication est explicitement mentionné comme une valeur ajoutée de la fonction de pharmacien de référence.

Il convient de remarquer que toutes les situations de polymédication ne nécessitent pas toujours une conversation entre le patient et le pharmacien ; la question clé est de savoir comment identifier les situations dans lesquelles le pharmacien de référence doit le faire et si cela se produit réellement. Par exemple, en cas d'impact négatif sur les fonctions AVQ, de risque accru d'hospitalisation ou de mortalité, d'effets négatifs et/ou indésirables, etc.

Lorsque le pharmacien s'adresse aux répondants au sujet de leur situation de polymédication, la moitié indique que leur pharmacien leur fait également des propositions pour réduire les éventuels effets négatifs de cette polymédication. 1 répondant sur 5 ne sait pas si le pharmacien fait des propositions.

Afin de connaître le suivi réel de la polymédication par le pharmacien, des examens supplémentaires doivent être effectués.

L'Observatoire souligne que le pharmacien de référence doit parler au patient de la situation de polypharmacie lorsque celle-ci a un impact négatif sur l'état de santé du patient.

L'Observatoire recommande que les résultats de l'enquête soient utilisés pour examiner ce que le pharmacien peut aborder dans le cadre de la relation tripartite médecin - patient - pharmacien..

L'Observatoire est d'avis que c'est le rôle du pharmacien de discuter avec le patient "polymédiqué" de l'importance que le patient évalue l'utilisation des médicaments à intervalles réguliers avec le médecin traitant.

L'Observatoire demande que la problématique de la polymédication soit abordée de manière multidisciplinaire et d'y associer le patient et sa personne de confiance comme partenaires à part entière, si nécessaire et si le patient l'accepte.

4.7. L'impact du pharmacien de référence

Cf. [Question 7](#) et [question 7.1](#) en annexe 1.

Plus de 75% des répondants indiquent qu'ils n'ont constaté aucune différence depuis que le pharmacien est devenu leur pharmacien de référence. Quelque 24% ont déclaré avoir été mieux aidés et 1% ont déclaré avoir été moins bien aidés.

Le fait que la majorité des répondants indiquent qu'il n'y a pas d'impact ne signifie pas nécessairement que la mesure n'atteint pas ses objectifs. Il n'est pas possible de se prononcer sur les causes possibles de ces réponses. Peut-être que les répondants avaient déjà une bonne relation de confiance avec leur pharmacien avant la mesure 'pharmacien de référence', ou les répondants ne savent pas à quel

accompagnement supplémentaire ils peuvent s'attendre. En tout état de cause, quelque 42% indiquent qu'ils étaient déjà bien aidés dans l'emploi de médicaments avant la mesure.

Les répondants qui déclarent être mieux aidés depuis que le pharmacien est devenu leur pharmacien de référence constatent une amélioration dans divers domaines. Selon les répondants, l'impact le plus favorable est sur la communication concernant la médication (usage) et le temps que le pharmacien libère pour le répondant. En outre, les répondants indiquent que le schéma de médication est un dispositif utile dans les contacts entre le répondant et ses dispensateurs de soins ou entre les dispensateurs de soins eux-mêmes.

Un examen approfondi est nécessaire pour connaître l'impact réel de la mesure.

5. Observations

Aucune conclusion claire ne peut être tirée d'un certain nombre de résultats, seulement quelques constatations factuelles.

5.1. L'impact du schéma de médication sur l'usage de médication

Cf. [Question 2.4](#) en annexe 1.

Les réponses des personnes interrogées montrent que la grande majorité des patients qui ont reçu un schéma de médication ne modifient pas leur consommation de médicaments. Il ne s'agit que d'une constatation, car une conversation sur la consommation de médicaments ne doit pas nécessairement déboucher sur un changement.

14% des répondants indiquent qu'ils ont modifié leur consommation de médicaments à la suite du schéma de médication.

Ici, il y a une petite différence entre les deux groupes d'âge : les répondants âgés de 65 ans et plus indiquent davantage que la discussion sur leur médication les a encouragés à prendre leur médication à un autre moment.

5.2. La communication entre tous les dispensateurs de soins sur la politique de médication

Cf. [question 6](#) en annexe 1.

Plus de 68% des répondants indiquent qu'il y a une communication fluide entre tous leurs dispensateurs de soins professionnels concernant la politique de médication.

Toutefois, quelque 23% des répondants indiquent qu'ils n'ont en fait aucune idée de la manière dont la communication se déroule.

En outre, ce n'est pas parce que les répondants ont l'impression que la communication fonctionne bien qu'elle fonctionne aussi de manière optimale.

5.3. Lieu de délivrance de la médication

Cf. [question 8](#) en annexe 1.

Pour la quasi-totalité des répondants, les médicaments sont livrés à la pharmacie, seule une très petite minorité (environ 2%) reçoit les médicaments à domicile.

Cependant, les résultats ne permettent pas de déterminer s'il s'agit de livraisons effectives au domicile du patient ou s'il s'agit de médicaments qui n'étaient pas en stock dans la pharmacie et que le pharmacien a ensuite envoyés au domicile du patient afin que ce dernier n'ait pas à se rendre deux fois à la pharmacie.

Une autre remarque concerne le fait que l'enquête a été menée avant la crise du Corona : l'Observatoire imagine qu'en raison de la crise du corona et des mesures restrictives qui l'accompagnent, de très nombreux pharmaciens livrent désormais des médicaments à domicile.

Pour éclaircir ce point, des examens supplémentaires doivent être effectués.

5.4. La commande en ligne de médicaments.

Cf. [Question 9](#) et [question 9.1](#) en annexe 1.

66% des répondants indiquent qu'une commande de médicaments en ligne n'est pas possible dans leur pharmacie. En outre, les trois quarts de ces répondants indiquent que pour eux, une commande en ligne n'est pas nécessaire et/ou souhaitable.

Là encore, il convient de faire remarquer que l'enquête a été menée avant la crise du coronavirus : l'Observatoire imagine qu'à la suite de la crise du coronavirus et des mesures restrictives qui y sont associées, de nombreux pharmaciens offrent désormais la possibilité de commander des médicaments en ligne, et qu'en raison de l'augmentation de l'offre en ligne, il y aura automatiquement une plus grande demande.

En outre, la question ne précise pas ce que l'on entend exactement par "commande en ligne". S'agit-il d'une commande via une page de commande en ligne, ou cela peut-il également se faire par téléphone ou par e-mail ? Et s'agit-il seulement de la commande de médicaments, ou aussi de leur délivrance ?

Par conséquent, les résultats sont peu pertinents et il est nécessaire de mener une enquête plus approfondie.

L'Observatoire souligne la nécessité de prêter attention à ceux qui n'ont pas accès aux moyens de communication électroniques : les nouveaux outils et techniques de communication sont importants, mais il doit toujours être possible de commander et de livrer des médicaments à la pharmacie.

5.5. La disponibilité des médicaments

Cf. [question 10](#) en annexe 1.

Près de la moitié des répondants indiquent que certains des médicaments demandés ne sont pas immédiatement disponibles à la pharmacie lorsque le répondant se présente chez son pharmacien

Ces résultats ne sont pas étonnants : après tout, il est logique que certains médicaments ne soient pas toujours disponibles en raison des conditions de stockage, des dates de péremption, etc.

Lorsque le médicament n'est pas disponible, presque tous les répondants ont indiqué que leur pharmacien s'efforçait de l'obtenir rapidement.

L'Observatoire préconise d'utiliser les résultats de l'enquête pour étudier de quelle manière le pharmacien peut offrir une réponse conviviale lorsque le médicament demandé n'est pas immédiatement disponible, par exemple en permettant de passer la commande en ligne/par e-mail/par téléphone afin que le patient ne doive se rendre qu'une seule fois à la pharmacie, ou en renvoyant les médicaments commandés par la poste, etc.

6. Recommandations d'ordre général :

Selon l'Observatoire, il est important que les patients soient attentifs à la valeur ajoutée de la mesure pour eux, à savoir un meilleur suivi de la consommation de médicaments. Il pourrait être également envisagé d'examiner de quelle manière les patients pourraient être davantage encouragés à conclure une convention avec un pharmacien de référence et/ou quelles initiatives pourraient soutenir davantage la mise en œuvre de la mesure.

L'Observatoire souligne l'importance d'une bonne communication entre le pharmacien et le patient mais aussi entre le pharmacien et les autres dispensateurs de soins ainsi que sur l'infrastructure et les moyens (techniques) requis.

Actuellement il existe différents modèles de schéma de médication : le schéma de médication VIDIS, le schéma de médication pharmaceutique que le pharmacien de référence utilise, le schéma de médication que les hôpitaux utilisent, etc. L'Observatoire préconise un modèle fixe de schéma de médication qui peut être utilisé par tous les dispensateurs de soins lorsque le patient marque son accord. De cette façon, la consommation de médicaments pourra être mieux contrôlée, y compris par le patient lui-même.

L'Observatoire souligne l'importance d'une bonne relation de confiance entre le patient et le pharmacien.

7. Conclusion

Pour l'observatoire, il est important :

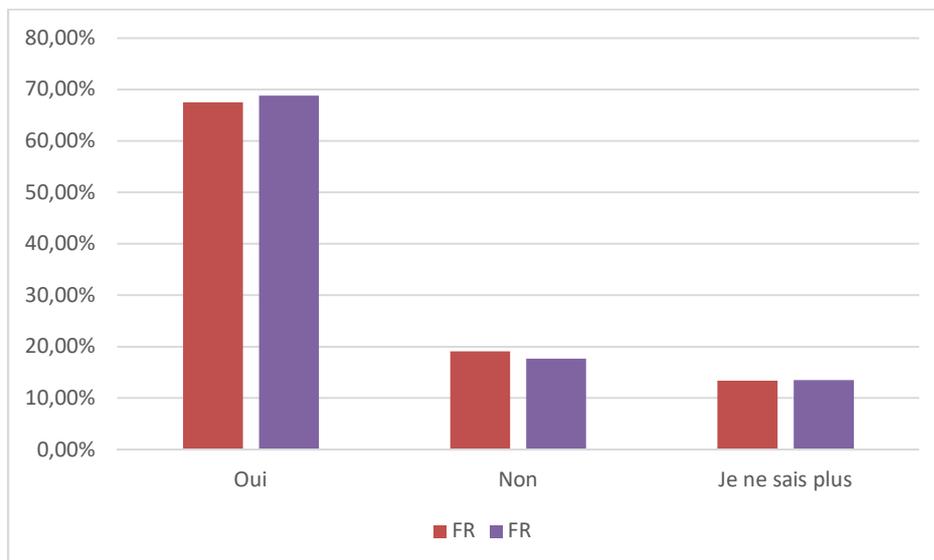
- d'avoir une bonne communication avec des informations précises au sujet du patient : que le pharmacien informe le patient de manière approfondie sur ce qu'implique exactement la mesure, sur le soutien qu'il peut/est en droit d'attendre du pharmacien de référence et sur les droits et obligations de chacun.
- qu'une copie (papier) de la convention soit donnée au patient.
- de toujours conserver le schéma de médication complet, correct et à jour, et de le fournir au patient lors de la conclusion de la convention et de tout changement de médication et/ou d'accorder au patient l'accès au dossier pharmaceutique partagé dont le schéma de médication fait partie.
- d'associer le patient en tant que partenaire à part entière au suivi de son traitement et donc lui offrir la possibilité d'effectuer lui-même des ajouts au schéma de médication.
- d'avoir une discussion avec le patient chaque fois qu'il y a un changement dans le programme de médication.
- que le respect de la vie privée soit garanti lors de l'analyse du schéma de médication.
- qu'il y ait une bonne communication et collaboration entre le pharmacien et le médecin traitant concernant la consommation de médicaments du patient.
- que le pharmacien s'adresse au patient sur la situation de polymédication lorsque celle-ci a un impact négatif sur l'état de santé du patient.

Annexe 1 : Aperçu de toutes les questions et réponses

Question 1 :

AVEZ-VOUS SIGNÉ CHEZ VOTRE PHARMACIEN UN FORMULAIRE L'AUTORISANT À INTERVENIR EN QUALITÉ DE PHARMACIEN DE RÉFÉRENCE ?

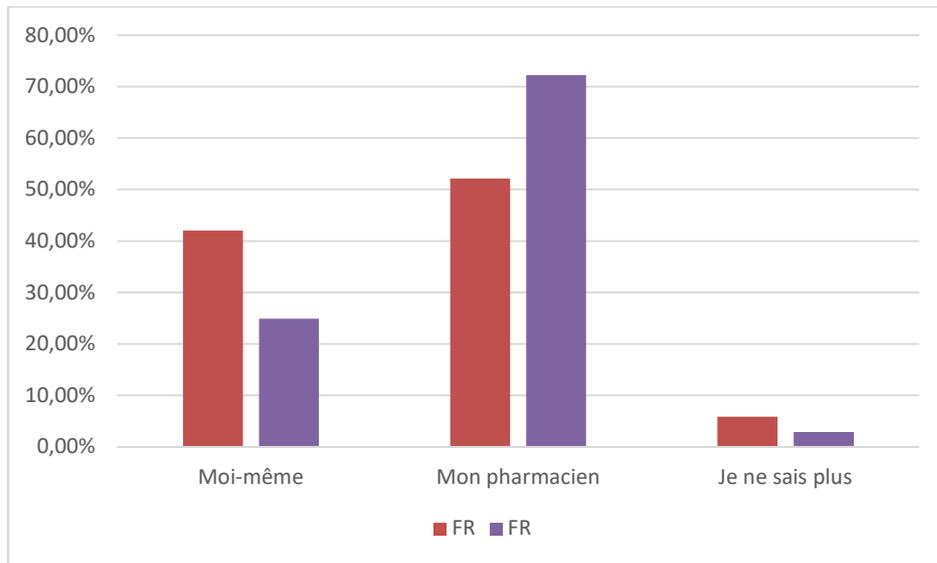
	FR		NL		Total
Oui	191	67,49%	249	68,78%	440
Non	54	19,08%	64	17,68%	118
Je ne sais plus	38	13,43%	49	13,54%	87
Total	283		362		645
<i>Skipped</i>	<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>



Question 1.1 :

SI VOUS AVEZ SIGNÉ UN FORMULAIRE : QUI A PRIS L'INITIATIVE DE SIGNER CETTE CONVENTION AVEC VOTRE PHARMACIEN ?

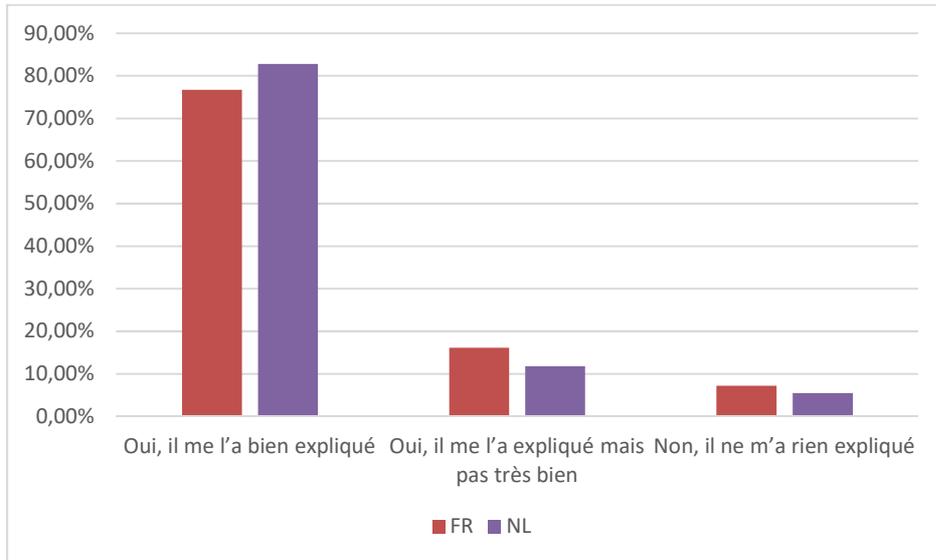
	FR		NL		Total
Moi-même	79	42,02%	61	24,90%	140
Mon pharmacien	98	52,13%	177	72,24%	275
Je ne sais plus	11	5,85%	7	2,86%	18
Total	188		245		433
<i>Skipped</i>	<i>95</i>		<i>117</i>		<i>212</i>



Question 1.2 :

SI VOUS AVEZ SIGNÉ UN FORMULAIRE : VOTRE PHARMACIEN VOUS A-T-IL EXPLIQUÉ QUELLE POUVAIT ÊTRE LA PLUS-VALUE DE CETTE CONVENTION POUR VOUS EN TANT QUE PATIENT ?

	FR		NL		Total
Oui, il me l'a bien expliqué	138	76,67%	197	82,77%	335
Oui, il me l'a expliqué mais pas très bien	29	16,11%	28	11,76%	57
Non, il ne m'a rien expliqué	13	7,22%	13	5,46%	26
Total	180		238		418
<i>Skipped</i>	<i>103</i>		<i>124</i>		<i>227</i>



Question 2 :

AVEZ-VOUS REÇU DE VOTRE PHARMACIEN VOTRE SCHÉMA DE MÉDICATION ? IL S'AGIT D'UN APÉRÇU DE TOUS LES MÉDICAMENTS QUE VOUS CONSOMMEZ ACTUELLEMENT

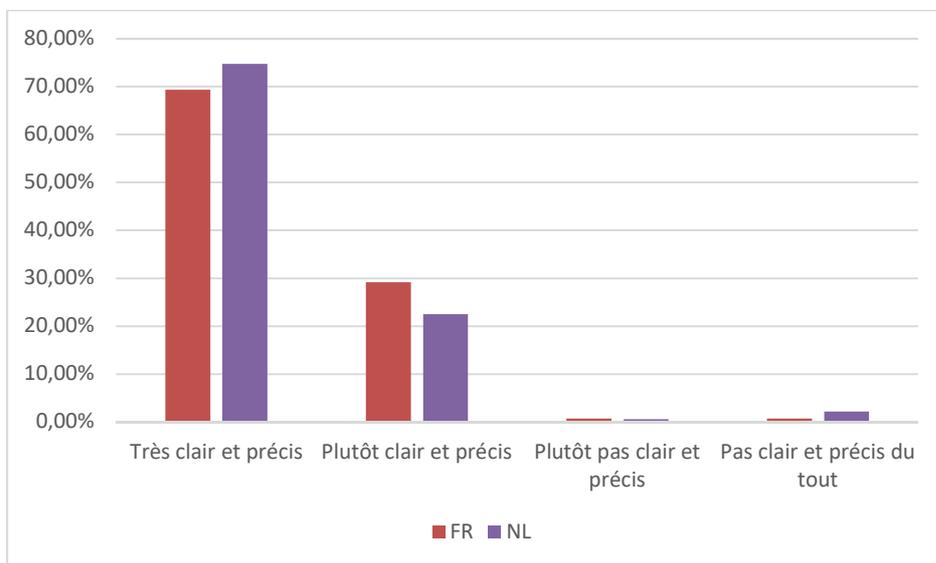
	FR		NL		Total
Oui	139	50,36%	184	51,98%	323
Non	137	49,64%	170	48,02%	307
Total	276		354		630
Skipped	7		8		15



Question 2.1 :

SI VOUS AVEZ REÇU UN SCHÉMA DE MÉDICATION : CE SCHÉMA DE MÉDICATION EST-IL CLAIR ET PRÉCIS ?

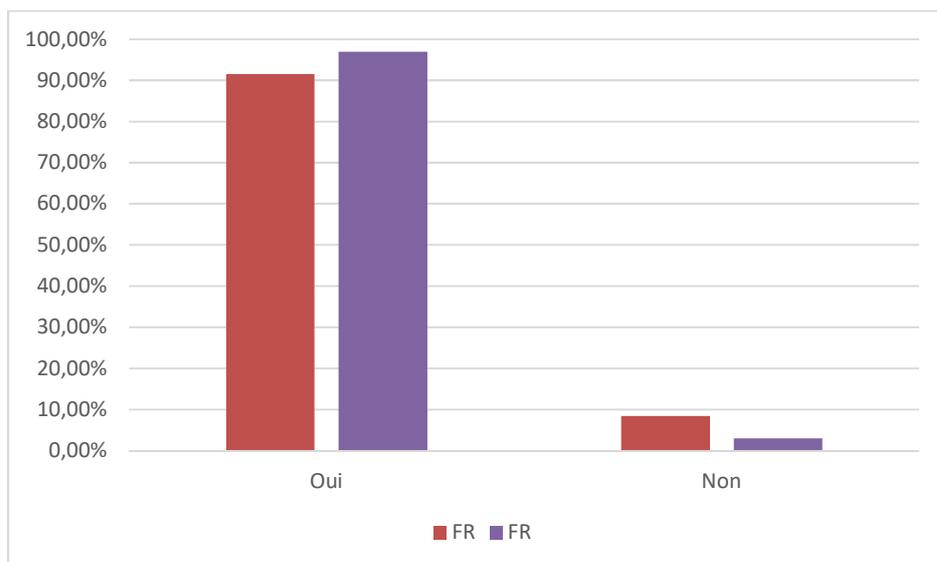
	FR		NL		Total
Très clair et précis	95	69,34%	136	74,73%	231
Plutôt clair et précis	40	29,20%	41	22,53%	81
Plutôt pas clair et précis	1	0,73%	1	0,55%	2
Pas clair et précis du tout	1	0,73%	4	2,20%	5
Total	137		182		319
<i>Skipped</i>	146		180		326



Question 2.2 :

SI VOUS AVEZ REÇU UN SCHÉMA DE MÉDICATION : TOUS LES MÉDICAMENTS QUE VOUS CONSOMMEZ EN RÉALITÉ Y FIGURENT-ILS ?

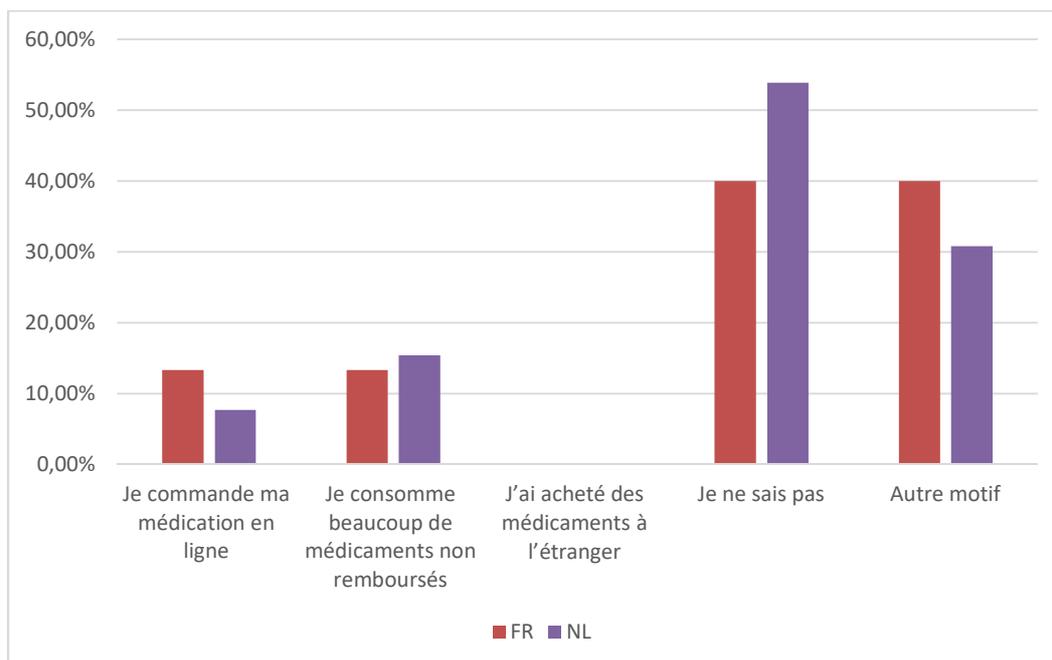
	FR		NL		Total
Oui	119	91,54%	161	96,99%	280
Non	11	8,46%	5	3,01%	16
Total	130		166		296
<i>Skipped</i>	153		196		349



SI VOUS AVEZ RÉPONDU « NON », POURQUOI N'Y FIGURENT-ILS PAS TOUS ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

	FR	NL	Total
Je commande ma médication en ligne	2 13,33%	1 7,69%	3
Je consomme beaucoup de médicaments non remboursés	2 13,33%	2 15,38%	4
J'ai acheté des médicaments à l'étranger	0 0,00%	0 0,00%	0
Je ne sais pas	6 40,00%	7 53,85%	13
Autre motif	6 40,00%	4 30,77%	10
Total	15	13	28
<i>Skipped</i>	268	349	617

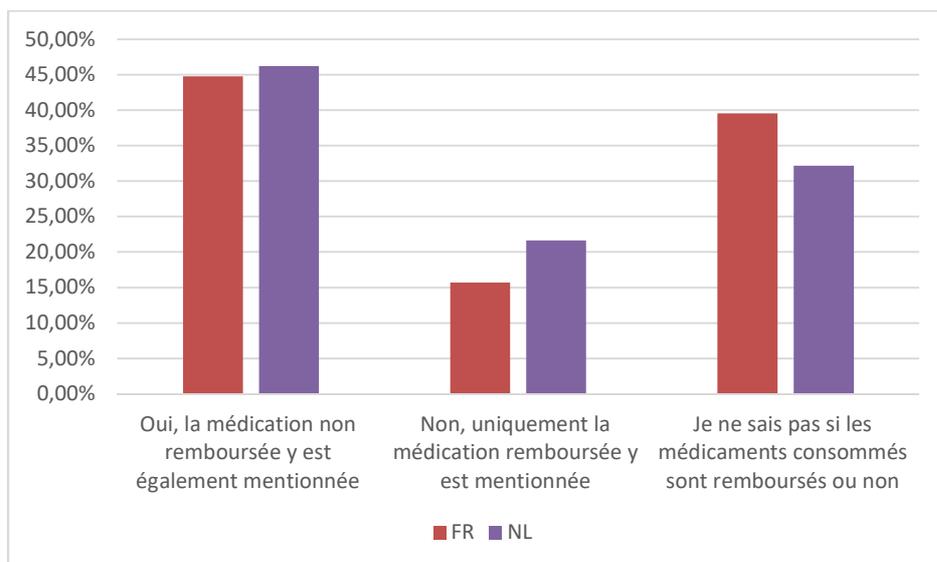
Autre motif
La médication temporaire n'y figure pas
Le schéma de médication n'est pas à jour : Un certain type de médication n'a pas été mentionné / une nouvelle médication supplémentaire n'a pas été reprise
Je respecte le suivi
Le schéma de médication n'a pas été mis à jour via de nouvelles adaptations au traitement/aux nouvelles prescriptions
Il manque les médicaments comme des analgésiques qui n'ont pas été prescrits par le médecin



Question 2.3 :

SI VOUS AVEZ REÇU UN SCHÉMA DE MÉDICATION : VOTRE SCHÉMA DE MÉDICATION COMPORTE-T-IL ÉGALEMENT UN APERÇU DE LA MÉDICATION NON REMBOURSÉE ?

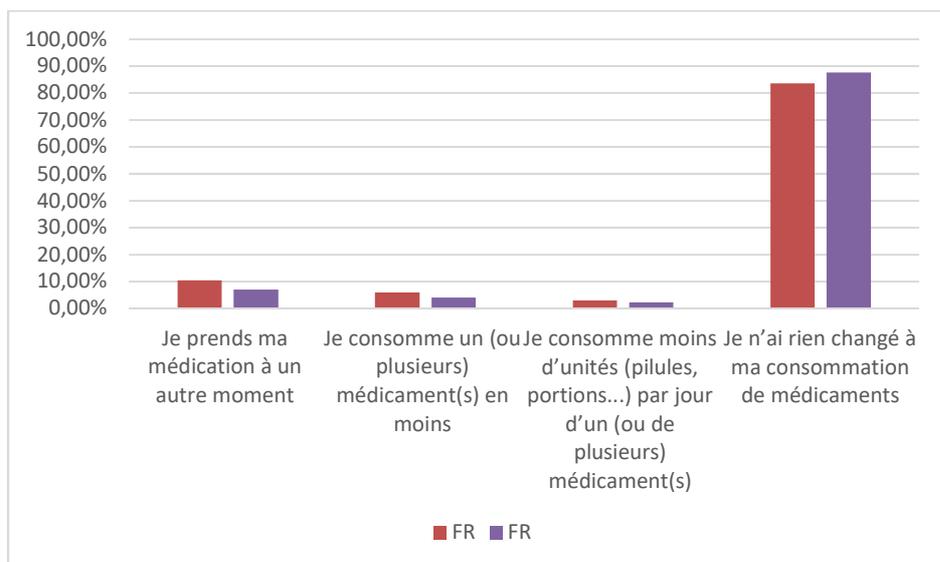
	FR		NL		Total
Oui, la médication non remboursée y est également mentionnée	60	44,78%	79	46,20%	139
Non, uniquement la médication remboursée y est mentionnée	21	15,67%	37	21,64%	58
Je ne sais pas si les médicaments consommés sont remboursés ou non	53	39,55%	55	32,16%	108
Total	134		171		305
<i>Skipped</i>	<i>149</i>		<i>191</i>		<i>340</i>



Question 2.4 :

SI VOUS AVEZ REÇU UN SCHÉMA DE MÉDICATION : CE SCHÉMA DE MÉDICATION A-T-IL CHANGÉ QUOI QUE CE SOIT DANS VOTRE MANIÈRE DE CONSOMMER LES MÉDICAMENTS ?

	FR		NL		Total
Je prends ma médication à un autre moment	14	10,45%	12	7,06%	26
Je consomme un (ou plusieurs) médicament(s) en moins	8	5,97%	7	4,12%	15
Je consomme moins d'unités (pilules, portions...) par jour d'un (ou de plusieurs) médicament(s)	4	2,99%	4	2,35%	8
Je n'ai rien changé à ma consommation de médicaments	112	83,58%	149	87,65%	261
Total	134		170		304
<i>Skipped</i>	<i>149</i>		<i>192</i>		<i>341</i>

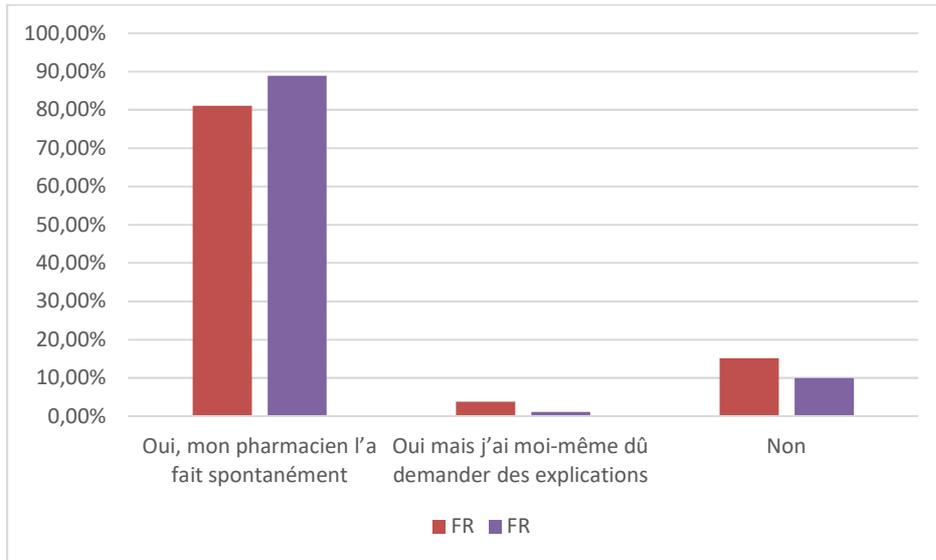


	<65		65+		Total
Je prends ma médication à un autre moment	6	5,71%	20	10,05%	26
Je consomme un (ou plusieurs) médicament(s) en moins	7	6,67%	8	4,02%	15
Je consomme moins d'unités (pilules, portions...) par jour d'un (ou de plusieurs) médicament(s)	3	2,86%	5	2,51%	8
Je n'ai rien changé à ma consommation de médicaments	89	84,76%	172	86,43%	261
Total	105		199		304
<i>Skipped</i>	<i>86</i>		<i>160</i>		<i>341</i>

Question 2.5 :

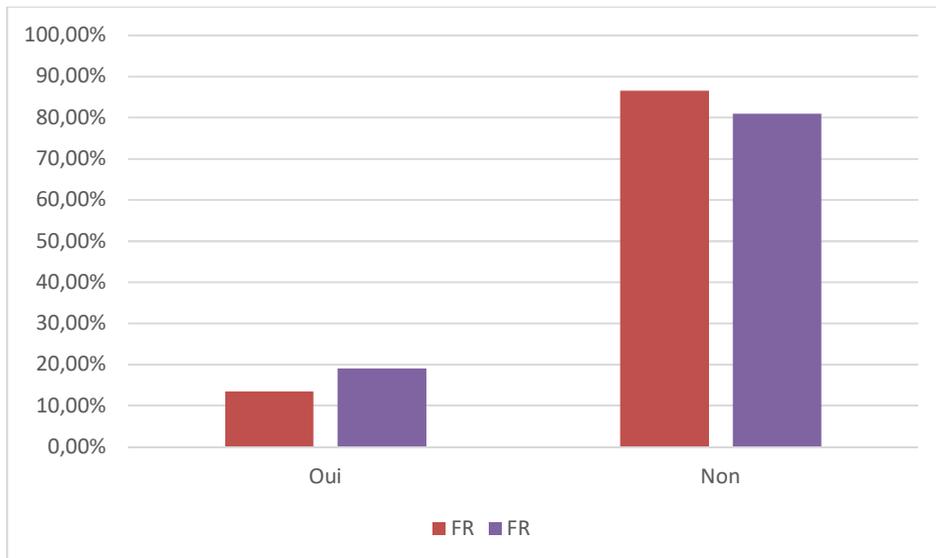
SI VOUS AVEZ REÇU UN SCHÉMA DE MÉDICATION : VOTRE PHARMACIEN A-T-IL PASSÉ EN REVUE LE SCHÉMA DE MÉDICATION AVEC VOUS ?

	FR		NL		Total
Oui, mon pharmacien l'a fait spontanément	107	81,06%	151	88,82%	258
Oui mais j'ai moi-même dû demander des explications	5	3,79%	2	1,18%	7
Non	20	15,15%	17	10,00%	37
Total	132		170		302
<i>Skipped</i>	<i>151</i>		<i>192</i>		<i>343</i>



SI LE SCHÉMA DE MÉDICATION A ÉTÉ PARCOURU, CET ENTRETIEN A-T-IL EU LIEU DANS UN LOCAL SÉPARÉ DE LA PHARMACIE (UN LIEU OÙ D'AUTRES PATIENTS NE POUVAIENT PAS VOUS ENTENDRE) ?

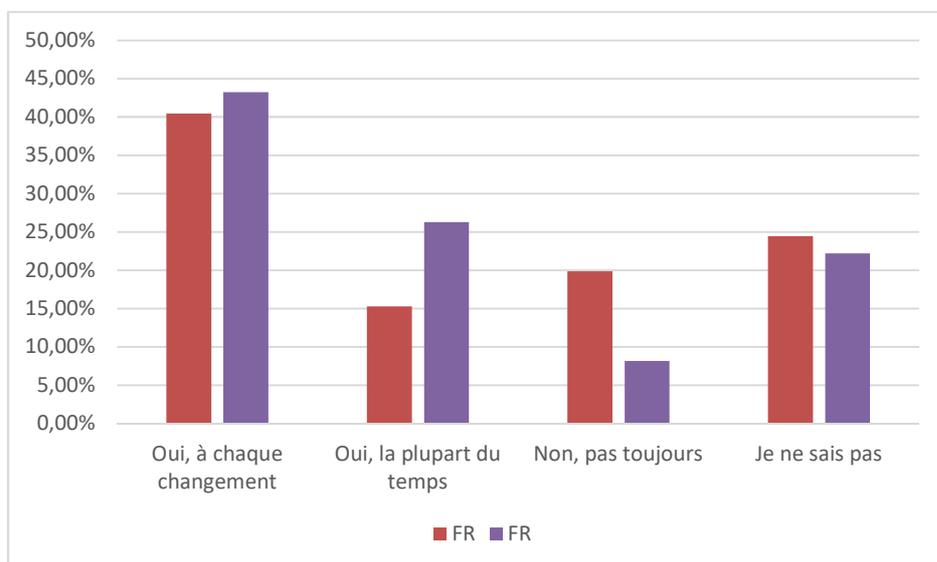
	FR		NL		Total
Oui	15	13,51%	29	19,08%	44
Non	96	86,49%	123	80,92%	219
Total	111		152		263
<i>Skipped</i>	<i>172</i>		<i>210</i>		<i>382</i>



Question 2.6 :

SI VOUS AVEZ REÇU UN SCHÉMA DE MÉDICATION : VOTRE PHARMACIEN ADAPTE-T-IL TOUJOURS VOTRE SCHÉMA DE MÉDICATION AUX CHANGEMENTS DE MÉDICATION ?

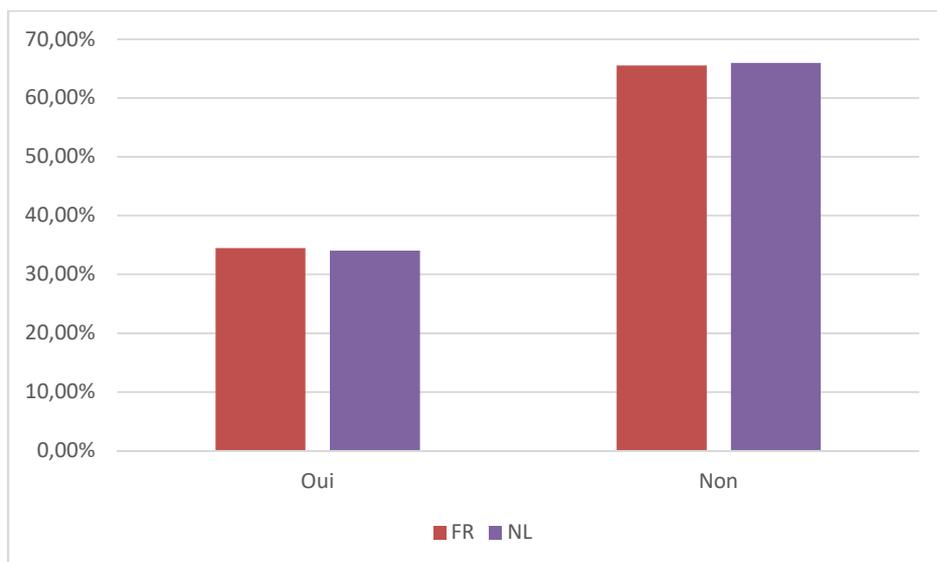
	FR		NL		Total
Oui, à chaque changement	53	40,46%	74	43,27%	127
Oui, la plupart du temps	20	15,27%	45	26,32%	65
Non, pas toujours	26	19,85%	14	8,19%	40
Je ne sais pas	32	24,43%	38	22,22%	70
Total	131		171		302
<i>Skipped</i>	<i>152</i>		<i>191</i>		<i>343</i>



Question 3 :

SI VOUS ÊTES EN SITUATION DE POLYMÉDICATION (= VOUS CONSOMMEZ 5 MÉDICAMENTS DIFFÉRENTS OU PLUS), VOTRE PHARMACIEN VOUS EN PARLE-T-IL ?

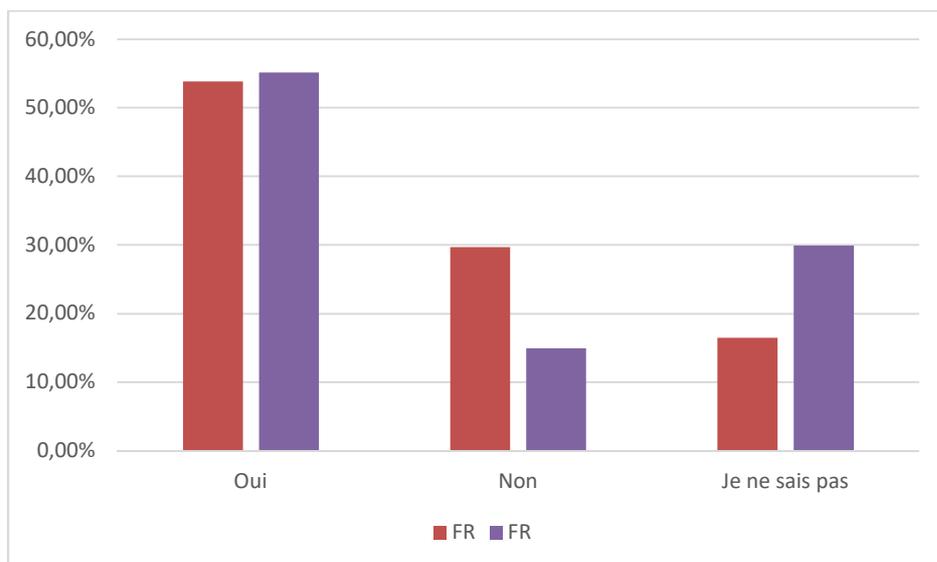
	FR		NL		Total
Oui	91	34,47%	114	34,03%	205
Non	173	65,53%	221	65,97%	394
Total	264		335		599
<i>Skipped</i>	<i>19</i>		<i>27</i>		<i>46</i>



Question 3.1 :

SI VOTRE PHARMACIEN VOUS PARLE DE LA SITUATION DE LA POLYMÉDICATION : VOTRE PHARMACIEN FAIT-IL DES PROPOSITIONS AFIN DE LIMITER D'ÉVENTUELLES CONSÉQUENCES NÉGATIVES DE LA POLYMÉDICATION ?

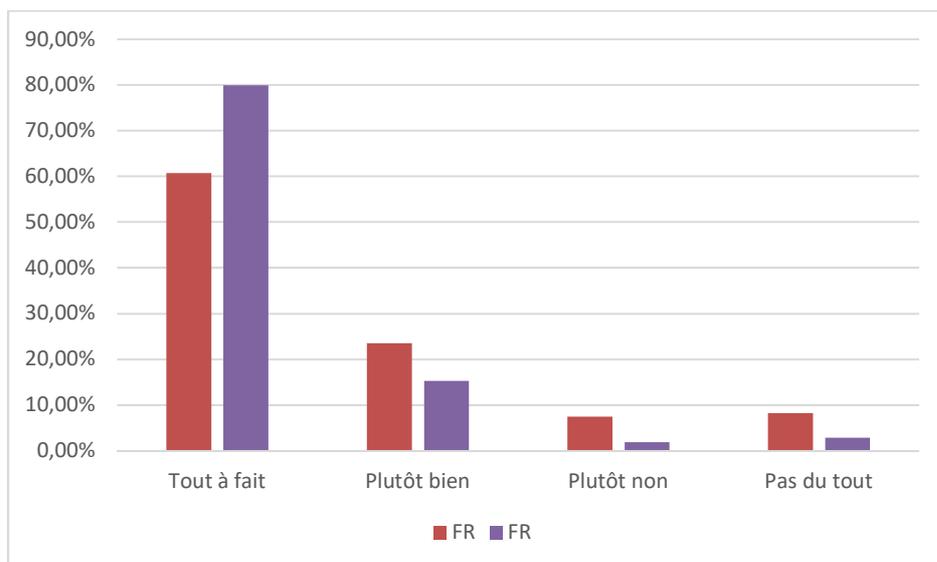
	FR		NL		Total
Oui	49	53,85%	59	55,14%	108
Non	27	29,67%	16	14,95%	43
Je ne sais pas	15	16,48%	32	29,91%	47
Total	91		107		198
<i>Skipped</i>	<i>192</i>		<i>255</i>		<i>447</i>



Question 4 :

AVEZ-VOUS L'OCCASION DE POSER DES QUESTIONS À VOTRE PHARMACIEN CONCERNANT VOTRE MÉDICAMENT ?

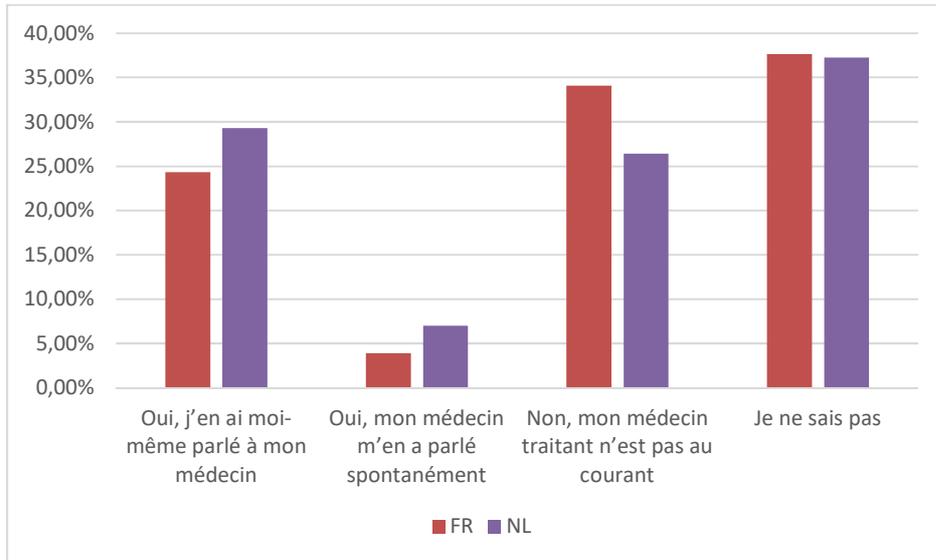
	FR		NL		Total
Tout à fait	155	60,78%	251	79,94%	406
Plutôt oui	60	23,53%	48	15,29%	108
Plutôt non	19	7,45%	6	1,91%	25
Pas du tout	21	8,24%	9	2,87%	30
Total	255		314		569
<i>Skipped</i>	28		48		76



Question 5 :

VOTRE MÉDECIN TRAITANT EST-IL AU COURANT DE LA CONVENTION AVEC VOTRE PHARMACIEN DEPUIS QU'IL/ELLE EST DEVENU(E) VOTRE PHARMACIEN DE RÉFÉRENCE ?

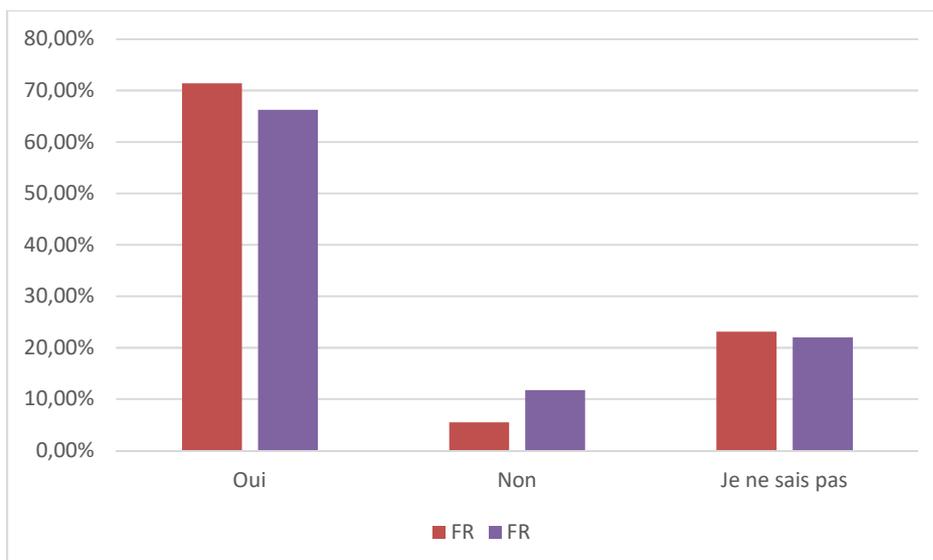
	FR		NL		Total
Oui, j'en ai moi-même parlé à mon médecin	62	24,31%	92	29,30%	154
Oui, mon médecin m'en a parlé spontanément	10	3,92%	22	7,01%	32
Non, mon médecin traitant n'est pas au courant	87	34,12%	83	26,43%	170
Je ne sais pas	96	37,65%	117	37,26%	213
Total	255		314		569
<i>Skipped</i>	28		48		76



Question 6

LA COMMUNICATION EST-ELLE BONNE ENTRE TOUS VOS DISPENSATEURS DE SOINS PROFESSIONNELS CONCERNANT VOTRE GESTION DE LA MÉDICATION ?

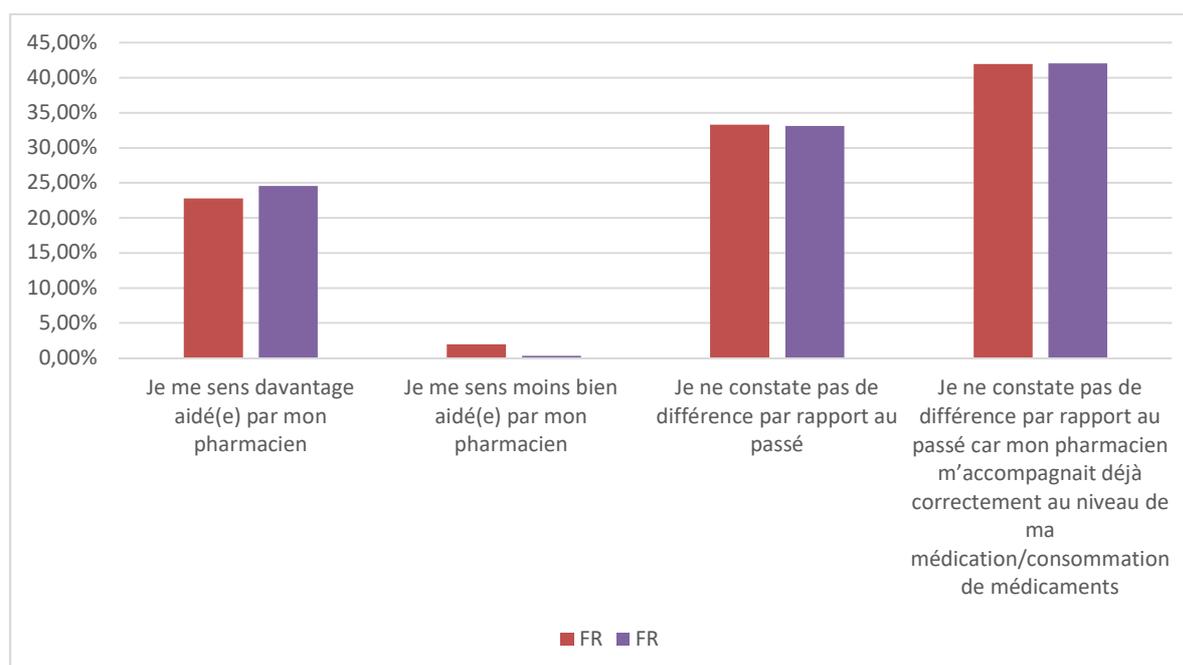
	FR		NL		Total
Oui	182	71,37%	208	66,24%	390
Non	14	5,49%	37	11,78%	51
Je ne sais pas	59	23,14%	69	21,97%	128
Total	255		314		569
<i>Skipped</i>	28		48		76



Question 7

QUELS SONT LES EFFETS CONSTATÉS DEPUIS QUE VOTRE PHARMACIEN EST DEVENU VOTRE PHARMACIEN DE RÉFÉRENCE ?

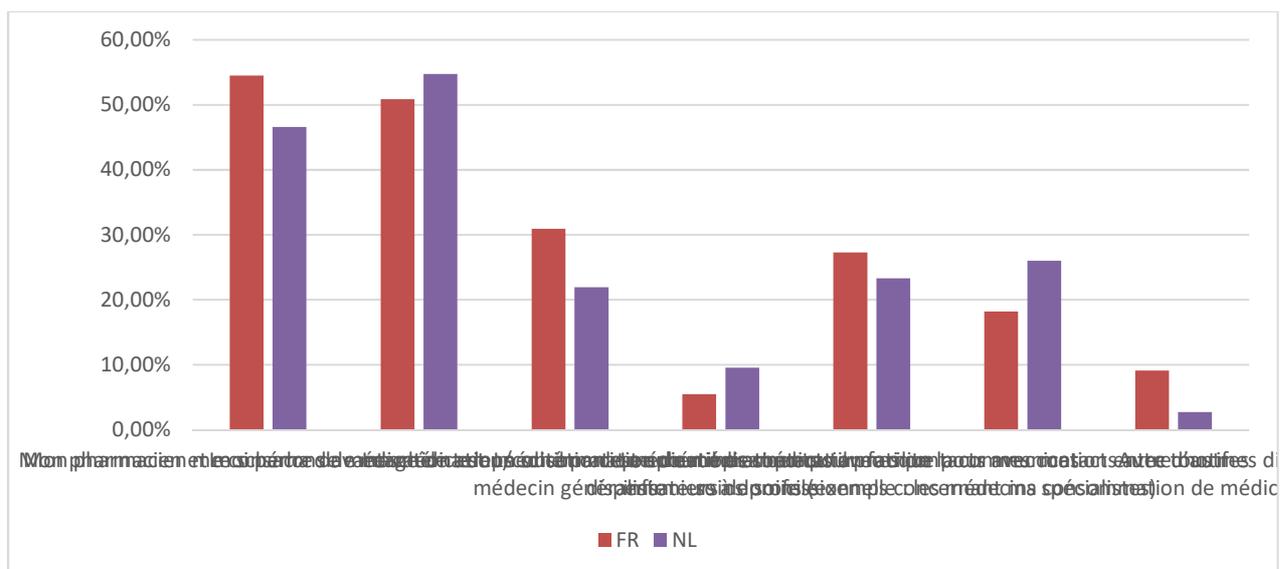
	FR		NL		Total
Je me sens davantage aidé(e) par mon pharmacien	58	22,75%	77	24,52%	135
Je me sens moins bien aidé(e) par mon pharmacien	5	1,96%	1	0,32%	6
Je ne constate pas de différence par rapport au passé	85	33,33%	104	33,12%	189
Je ne constate pas de différence par rapport au passé car mon pharmacien m'accompagnait déjà correctement au niveau de ma médication/consommation de médicaments	107	41,96%	132	42,04%	239
Total	255		314		569
<i>Skipped</i>	28		48		76



Question 7.1 :

SI VOUS ÊTES MIEUX ACCOMPAGNÉ(E) QU'AUPARAVANT : À QUEL ÉGARD VOUS SENTEZ-VOUS MIEUX AIDÉ(E) PAR VOTRE PHARMACIEN DEPUIS QU'IL/ELLE EST DEVENU(E) VOTRE PHARMACIEN DE RÉFÉRENCE ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

	FR		NL		Total
Mon pharmacien me consacre davantage de temps	30	54,55%	34	46,58%	64
Mon pharmacien et moi parlons de ma médication/consommation de médicaments	28	50,91%	40	54,79%	68
Le schéma de médication est un outil pratique pour mes contacts avec mon médecin généraliste	17	30,91%	16	21,92%	33
Le schéma de médication est un outil pratique pour mes contacts avec mes infirmiers à domicile	3	5,45%	7	9,59%	10
Le schéma de médication est un outil pratique pour mes contacts avec d'autres dispensateurs de soins (exemple : les médecins spécialistes)	15	27,27%	17	23,29%	32
Le schéma de médication facilite la communication entre tous mes dispensateurs de soins professionnels concernant ma consommation de médicaments	10	18,18%	19	26,03%	29
Autre motif	5	9,09%	2	2,74%	7
Total	55		73		128
<i>Skipped</i>	228		289		517

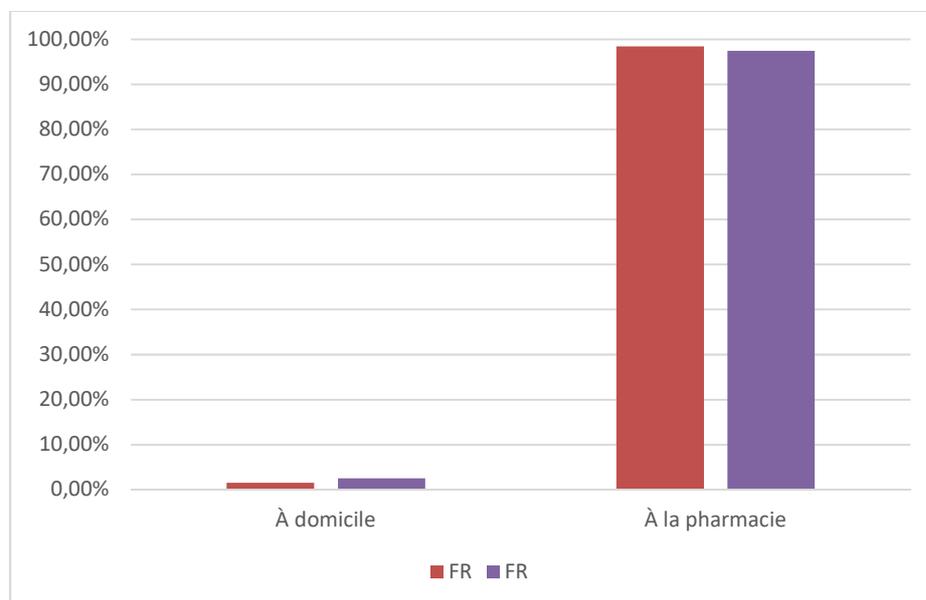


Autre motif
Le médecin généraliste prescrit la médication d'une meilleure manière
La prise de médication doit être mieux gérée
Mon accompagnateur peut présenter le schéma de médication aux dispensateurs de soins ou aux intervenants en cas de situation de crise dont je pourrais faire l'objet.
En cas d'hospitalisation / opération
On m'a prescrit d'autres médicaments non remboursables, comme des plantes médicinales, des fleurs de Bach, des compléments alimentaires.

Question 8 :

COMMENT/OÙ VOTRE PHARMACIEN VOUS DÉLIVRE-T-IL VOS MÉDICAMENTS ?

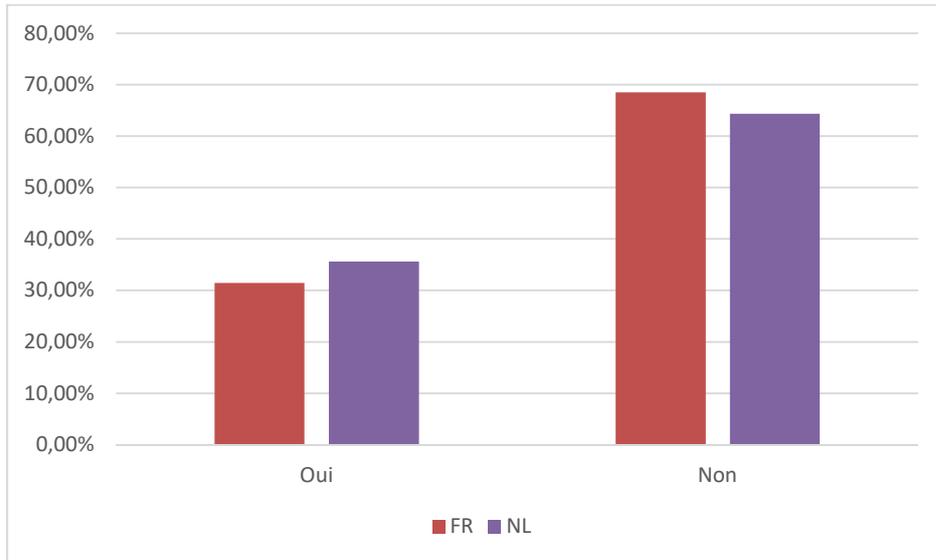
	FR		NL		Total
À domicile	4	1,59%	8	2,55%	12
À la pharmacie	247	98,41%	306	97,45%	553
Ailleurs	0	0,00%	0	0,00%	0
Total	251		314		565
<i>Skipped</i>	32		48		80



Question 9 :

EST-IL POSSIBLE DE COMMANDER LA MÉDICATION EN LIGNE CHEZ VOTRE PHARMACIEN ?

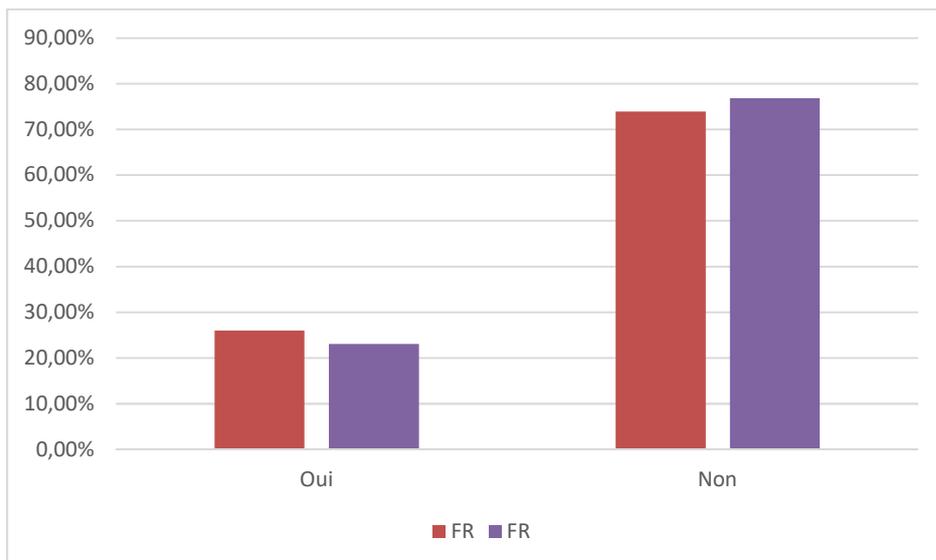
	FR		NL		Total
Oui	79	31,47%	112	35,67%	191
Non	172	68,53%	202	64,33%	374
Total	251		314		565
<i>Skipped</i>	32		48		80



Question 9.1 :

SI UNE COMMANDE EN LIGNE N'EST PAS POSSIBLE : LE SOUHAITERIEZ-VOUS (ÉGALEMENT POUR LA MÉDICAMENT POUR LAQUELLE VOUS DEVEZ AVOIR UNE PRESCRIPTION) ?

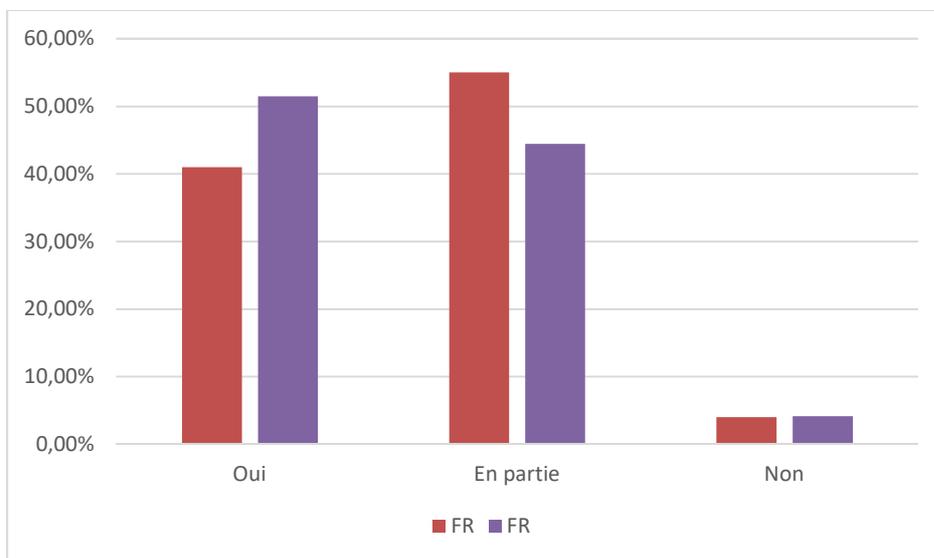
	FR		NL		Total
Oui	44	26,04%	46	23,12%	90
Non	125	73,96%	153	76,88%	278
Total	169		199		368
<i>Skipped</i>	<i>114</i>		<i>163</i>		<i>277</i>



Question 10 :

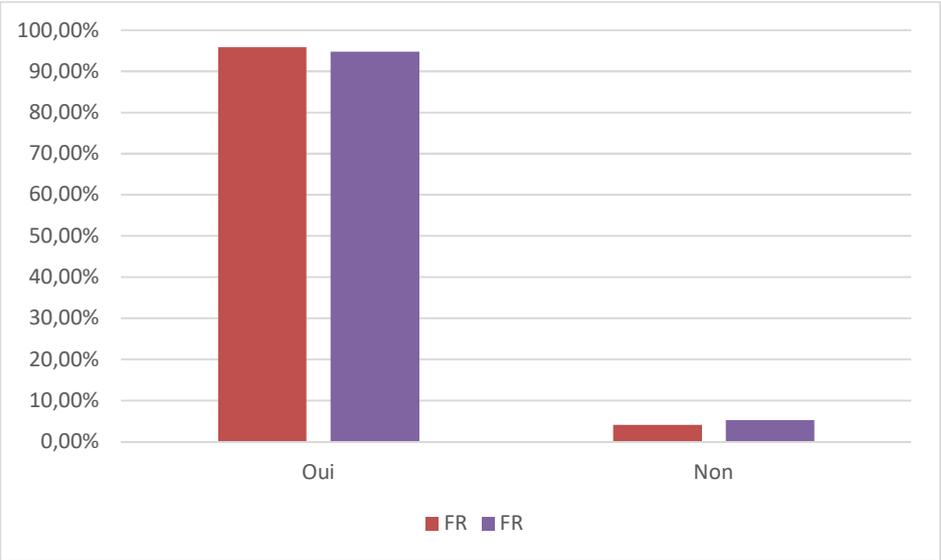
LORSQUE VOUS VOUS PRÉSENTEZ CHEZ VOTRE PHARMACIEN, VOTRE MÉDICAMENT EST-ELLE ALORS IMMÉDIATEMENT DISPONIBLE ?

	FR		NL		Total
Oui	102	40,96%	161	51,44%	263
En partie	137	55,02%	139	44,41%	276
Non	10	4,02%	13	4,15%	23
Total	249		313		562
<i>Skipped</i>	<i>34</i>		<i>49</i>		<i>83</i>



SI LES MÉDICAMENTS NE SONT PAS PRÊTS, VOTRE PHARMACIEN VOUS AIDE-T-IL ALORS À LES RECEVOIR RAPIDEMENT.

	FR		NL		Total
Oui	141	95,92%	144	94,74%	285
Non	6	4,08%	8	5,26%	14
Total	147		152		299
<i>Skipped</i>	<i>136</i>		<i>210</i>		<i>346</i>



Date de publication : 2021
Editeur responsable : B. Collin, Avenue Galilée 5/01, 1210 Bruxelles
Réalisation : Service des soins de santé de l'INAMI