



Médecine et Hygiène

Erreurs médicamenteuses en ambulatoire : problématique, prévention autour de l'ordonnance et amélioration de l'information aux patients

Auteur : E. Guignard M.-P. Schneider B. Favrat A. Pécoud O. Bugnon

Numéro : 2501
Sujet: Pharmacologie

Les erreurs médicamenteuses sont fréquentes et de plus en plus couramment étudiées, à l'hôpital du moins. Elles sont généralement le signe d'une défaillance du système et leur analyse permet ainsi d'améliorer les performances des soins. En ambulatoire, cette analyse est plus difficile de par la complexité du réseau et de l'absence de consensus méthodologique. L'ordonnance médicale n'est pas une feuille d'ordre, mais un outil de communication patient-médecin-pharmacien. Le principe clé à respecter pour limiter au mieux les erreurs sur l'ordonnance est le suivant : travail en réseau autour d'une prescription claire en privilégiant la communication patient-médecin-pharmacien et en stimulant l'implication du patient.

Une problématique moins taboue

Inacceptable, potentiellement lourde de conséquences et dérangeante, l'erreur en médecine a longtemps été un sujet tabou, peu discuté et étudié. Toutefois, la publication aux Etats-Unis en 1999 d'un rapport¹ de l'Academic Institute of Medicine intitulé «l'erreur est humaine bâtir un système de santé plus sûr» a dynamisé la recherche dans ce domaine et modifié la perception des erreurs médicales. La répression et la notion de culpabilité tendent à être abandonnées pour une philosophie percevant l'erreur comme une défaillance non plus individuelle mais du système. Les erreurs sont de plus en plus considérées comme des outils dont l'analyse permet d'améliorer les performances du système de soins.

Les erreurs médicales peuvent intervenir à chaque étape du processus de soins, du diagnostic à la prise en charge, que celle-ci soit chirurgicale ou médicamenteuse, hospitalière ou ambulatoire.

Les erreurs médicamenteuses, définies dans le tableau 1 sont toutefois les plus étudiées car fréquentes et couramment documentées. A titre d'exemple, la déclaration obligatoire aux Etats-Unis des erreurs médicamenteuses létales² permet de chiffrer leurs conséquences à un décès par jour au moins. Aux Etats-Unis toujours, les erreurs médicamenteuses provoquent des effets indésirables chez 1,3 million de personnes par année.³ Le contexte hospitalier et la concentration des données relatives aux patients dans un dossier unique simplifient l'étude des événements iatrogènes médicamenteux

évitables ; de nombreuses études ont évalué la survenue d'erreurs par analyse systématique de dossiers.

Erreurs médicamenteuses (*medication errors*). Événement évitable susceptible de provoquer ou d'induire un usage inapproprié du médicament ou de nuire au patient, alors que le médicament est sous contrôle d'un professionnel de la santé, du patient ou du consommateur
Événements iatrogènes médicamenteux (ADEs – adverse drug events). Événement indésirable dû à l'utilisation d'un médicament ou dommage résultant d'une intervention médicale relative à un médicament

Tableau 1. Définitions.^{11,12}

Et en ambulatoire ?

En ambulatoire, cette analyse s'avère plus difficile tant par la complexité du réseau de santé (dispersion des informations médicales et pharmaceutiques) que par l'absence de consensus méthodologique⁴ (variabilité des indicateurs de la qualité des soins ambulatoires). Mais c'est dans ce contexte de médecine de premier recours, caractérisé par l'individualisation de la prise en charge en fonction des besoins et valeurs des patients, que les erreurs sont les plus probables.⁵

Les erreurs de médication peuvent survenir à chaque étape du processus de la prise en charge médicamenteuse (fig. 1), et peuvent être imputées au médecin, au pharmacien, au patient ou au système. Le tableau 2 répertorie les causes fréquentes d'erreurs médicamenteuses rapportées à la FDA ainsi que certains facteurs environnementaux influençants. Chaque intervenant du réseau de santé doit être sensibilisé à cette problématique et tout mettre en œuvre pour améliorer la sécurité de chacune de ces étapes.



Fig. 1. L'erreur médicamenteuse est possible à chaque étape du processus des soins.³

Causes de l'erreur

- Communication déficiente
- Ambiguïté dans la prescription (manque de lisibilité, utilisation d'abréviations non usuelles)
- Ambiguïté dans l'information au patient
- Mauvaise utilisation par le patient due à une mauvaise compréhension des directives d'emploi

Facteurs influençant la survenue des erreurs

- Stress professionnel
- Manque de connaissance des produits ou d'expérience
- Similarité de noms de médicaments ou d'emballages

Tableau 2. Causes fréquentes d'erreurs médicamenteuses déclarées à la FDA et facteurs influençant leur survenue.³

Redoubler d'attention avec les patients à risque !

Toutes les erreurs médicamenteuses ne portent pas à conséquence en provoquant des effets indésirables médicamenteux, mais il est important de toujours garder à l'esprit qu'une erreur banale peut s'entacher de gravité si elle survient chez un patient à risque. Les polymédications, les extrêmes de la vie, la diminution des fonctions d'élimination, les changements de cadre de prise en charge (sortie d'hôpital⁶ ou consultation chez un spécialiste par exemple) sont des éléments qui doivent faire redoubler de prudence médecins et pharmaciens dans leur pratique quotidienne.

Prévention des erreurs : collaboration autour de l'ordonnance

L'ordonnance médicale est un outil essentiel de communication entre médecin et pharmacien. C'est sur cette base que le pharmacien valide la prescription, délivre les médicaments, répète et complète l'information médicale, propose éventuellement un générique et promulgue les conseils nécessaires relatifs au traitement.

De la rédaction par le médecin à la dispensation des médicaments par le pharmacien, l'ordonnance passe entre les mains des trois partenaires principaux du réseau ambulatoire de santé. Le patient, le médecin et le pharmacien peuvent donc, en mettant en commun leurs connaissances et points de vue spécifiques, participer efficacement à la prévention des erreurs médicamenteuses autour de l'ordonnance (tableau 3).



Tableau 3. Prévention des erreurs médicamenteuses : travail en réseau autour de l'ordonnance en privilégiant la communication et en stimulant l'implication du patient.

Une prescription médicale complète et univoque est le gage d'une validation et d'une délivrance correctes par le pharmacien

L'ordonnance médicale devant permettre une bonne transmission d'informations entre le médecin et le pharmacien, elle se doit d'être complète et univoque. Une prescription complète implique l'identification claire du prescripteur (nom et numéro de téléphone) et du patient (nom, prénom, date de naissance), la description des médicaments et des formes galéniques, la précision du dosage, du schéma posologique et de la durée du traitement. Ces informations doivent être libellées lisiblement, en utilisant le cas échéant les abréviations ou signes conventionnels, afin de permettre au pharmacien de réaliser la validation ou contrôle (prestation LAMaI) correcte de l'ordonnance. Notons que la lisibilité de l'ordonnance est essentielle à sa lecture par le patient ! Par ailleurs, l'ordonnance n'est pas un « bon de commande » ; il ne suffit pas de noter le nom

commercial et le nombre d'emballages souhaités. Le tableau 4 résume les résultats d'une étude⁶ réalisée par la Division de pharmacologie clinique du CHUV sur la qualité des ordonnances de sortie du CHUV.

Anomalies	Fréquence de survenue
Informations manquantes sur l'en-tête de l'ordonnance (n = 2520)	
Date de l'ordonnance	4%
Nom du médecin	15%
Adresse du médecin	13%
N° de téléphone du médecin	55%
Signature du médecin	1%
Timbre du médecin	18%
Nom du patient	1%
Prénom du patient	13%
Age du patient	28%
Adresse du patient	99%
Informations manquantes dans le libellé des médicaments prescrits (n = 5514)	
Nom de la spécialité	0%
Dosage du médicament	46%
Grandeur de l'emballage	82%
Durée de traitement	85%
Nombre d'emballages	29%
Forme galénique	31%

Tableau 4. Résultats de l'étude «Qualité des ordonnances hospitalières: des améliorations possibles !».⁶

L'étude a relevé les anomalies présentes sur un échantillon d'ordonnances de sortie du CHUV (n = 2520, correspondant à 5541 médicaments prescrits) récoltées dans les pharmacies d'officine du canton de Vaud.

Une prescription médicale transparente à l'égard du patient favorise la bonne compréhension du traitement, la responsabilisation du patient ... et l'atteinte des objectifs thérapeutiques

L'ordonnance médicale est généralement rédigée au terme de la consultation médicale alors que patient et médecin sont en dialogue, face à face. Cette configuration favorisant l'échange permet au prescripteur de négocier un traitement avec son patient en lui donnant toutes les informations y relatives. Parmi les points essentiels à préciser figurent la raison d'être et l'importance du traitement, un commentaire en cas d'éventuelles modifications de dosage, de posologie, ou de médicament et la mention d'effets indésirables fréquents ou graves lors de l'introduction d'un nouveau traitement.

Le patient détient lui-même un grand nombre d'informations indispensables au médecin dans son rôle de prescripteur. En effet, seul le patient peut se prononcer sur la bonne

compréhension de son traitement et son aptitude à le suivre régulièrement, relever la survenue de nouveaux symptômes ou énumérer les médicaments consommés en OTC.

Il est du devoir du médecin d'orienter le dialogue avec son patient vers l'échange de ces informations, primordial dans la prévention des erreurs médicamenteuses. Cette attitude permet également une meilleure responsabilisation du patient en tant qu'acteur de sa santé, facteur non négligeable de l'atteinte des objectifs thérapeutiques.

Sens critique d'un patient informé : un pilier essentiel de la prévention des erreurs médicamenteuses

Le patient est un intervenant essentiel dans la prévention des erreurs médicamenteuses. L'alliance thérapeutique instaurée entre le patient, son médecin et son pharmacien devrait permettre de prévenir ouvertement l'erreur en mettant l'accent sur le dialogue et la confiance. Sensibilisé à cette problématique, le patient aura davantage de facilité à démystifier les blouses blanches, à utiliser son sens critique et à manifester son étonnement face à certains médicaments prescrits par son médecin ou délivrés par son pharmacien.

Valoriser davantage la participation du patient permet d'améliorer la circulation bidirectionnelle de l'information entre les professionnels et le patient. C'est aux professionnels d'établir une relation égalitaire afin de mettre le patient à l'aise, de manifester leur disponibilité, de démontrer leur respect pour le patient et leur confiance dans son aptitude à participer à la démarche thérapeutique. Des patients auxquels on offre une approche empathique et une écoute attentive de leurs besoins et craintes se sentent confiants et aptes à redonner de l'information ou, par exemple, à décider d'une non-adhésion rationnelle s'ils doutent du caractère approprié de leur traitement.

Seul le dialogue avec le patient permet une validation pharmaceutique exhaustive

Le rôle du pharmacien consiste en la dispensation commentée des médicaments prescrits après validation de l'ordonnance. La validation pharmaceutique consiste en la vérification des doses prescrites, la gestion des limitations d'emploi et des allergies, et la confrontation de l'ordonnance avec l'ensemble du traitement suivi par le patient, afin de vérifier le suivi des traitements chroniques, d'évaluer la compréhension du patient, l'adhésion au traitement et de rechercher d'éventuelles interactions médicamenteuses. Le tableau 5 décrit la feuille de traitement utilisée à la pharmacie de la Polyclinique médicale universitaire (PMU) de Lausanne pour faciliter la validation des ordonnances.

Les outils et bases de données développés pour la validation d'ordonnance ne prennent tout leur sens que s'ils sont utilisés pour évaluer des données exhaustives et complètes. Grâce à la gestion informatique des dossiers, le pharmacien peut aisément répertorier, pour un patient donné, les médicaments délivrés dans sa pharmacie sur ordonnance médicale ou lors d'un conseil. Par contre, seul un dialogue avec le patient permet d'obtenir les précieuses informations concernant un traitement délivré dans une autre pharmacie ou «les petits comprimés bleus recommandés par la voisine». Dans cette optique de prévention des erreurs médicamenteuses, «Prenez-vous d'autres médicaments ?» est une question qui redouble d'importance et de sens en particulier

face à de nouveaux patients ou personnes de passage.

A la Pharmacie de la PMU, la tenue de l'historique médicamenteux sous la forme d'une «feuille de traitement» facilite la validation d'ordonnances. Constitué pour chaque patient, ce document répertorie la globalité du traitement médicamenteux et le suivi de la dispensation dans le temps. Cet historique dynamique du traitement permet une identification rapide des modifications de posologie ou de dosage des traitements chroniques et constitue un indice de l'adhésion au traitement (mise en évidence d'une éventuelle sur- ou sous-consommation). Notons que des outils similaires informatisés sont en cours de développement.

Identification du patient

Médicament	Dosage	Posologie				Suivi des quantités dispensées											
		Matin	Midi	Soir	Coucher	janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
Epril	10 mg	1				98			98								
Metfin	850 mg	1		1		30	100			100							
Aspirine cardio	100 mg	1				90			90								
Temesta	1 mg			1-2 x/j réserve		20				20							

Tableau 5. Exemple de la feuille de traitement de la pharmacie de la PMU, Lausanne.

Une dispensation pharmaceutique personnalisée afin d'éviter toute incompréhension et mauvaise utilisation de la part du patient

Le moment de la délivrance en officine est aussi un moment privilégié ; le pharmacien répète et complète les informations du médecin et les valide auprès du patient. Il se doit de préciser les posologies, horaires et modes de prise, de donner les conseils appropriés et de vérifier la bonne compréhension du traitement. Le pharmacien revoit également avec le patient l'indication pour laquelle le traitement est dispensé afin de prévenir une confusion entre deux spécialités, par exemple si la dénomination est proche (par exemple, Lamictal[®], antiépileptique et Lamisil[®], antifongique).

Si les écrans et claviers des systèmes informatiques de gestion des officines détournent souvent les yeux du pharmacien de ceux du patient, le pharmacien et son équipe doivent néanmoins se montrer disponibles pour d'éventuelles questions, dans l'immédiat ou par la suite, et tenter de fidéliser leur clientèle par un sentiment de confiance réciproque et de compétence. La fidélisation est essentielle au partenariat patient-médecin-pharmacien... le trio indissociable et complémentaire dans la prévention des erreurs médicamenteuses.

Optimiser et personnaliser l'information donnée aux patients

Une information de qualité, claire, personnalisée, fiable et sûre est indispensable au patient pour sa participation active au traitement et, par conséquent, pour une prévention des erreurs médicamenteuses. En effet, en informant le patient, le professionnel assure une bonne compréhension du traitement et confère au patient la capacité de gérer au mieux et de façon autonome son traitement à domicile (selon le terme anglo-saxon d'*empowerment*). Par ce fait, l'information délivrée est tout aussi importante que le caractère approprié de la prescription elle-même. Ceci implique une formation continue des professionnels avec mise à jour régulière de leurs connaissances thérapeutiques. Mais au-delà de la formation scientifique des professionnels de la santé,

comment peut-on optimiser l'information délivrée à l'introduction d'un nouveau médicament ou lors d'une modification de posologie ?

Le tableau 6 répertorie certains cas particuliers de patients et les informations essentielles à leur transmettre pour la gestion et le suivi de leur traitement au quotidien.

L'information doit être *adaptée au patient*. Elle doit tenir compte de *la personnalité du patient*, car le besoin en information est très variable d'une personnalité à l'autre.⁷ En effet, les patients proactifs rechercheront une information exhaustive tandis que d'autres patients ne désireront recevoir qu'une information minimale sur la manière de prendre leur traitement. Le but d'une information individualisée est d'assurer la satisfaction du patient et ainsi garantir sa participation au traitement. Il est aussi nécessaire de tenir compte de son état émotionnel au moment de la prescription et de la dispensation de l'ordonnance.⁷ Par exemple, le patient anxieux, dépressif, confus ou stressé est particulièrement à risque d'erreurs médicamenteuses. Ainsi, afin de délivrer une information de qualité, le professionnel, qu'il soit médecin ou pharmacien, doit mettre à profit ses qualités humaines pour apprendre à connaître son patient et lui offrir une écoute psychologique. Afin de s'assurer de la bonne compréhension du traitement, médecin et pharmacien, devraient demander au patient de *répéter l'information délivrée* en fin de consultation et de dispensation.

Il s'agit également de vérifier les possibilités du patient à *gérer sa médication de façon autonome et sûre* à domicile en l'aidant à intégrer spécifiquement le traitement dans son rythme de vie. Un soin particulier doit être consacré aux personnes sujettes à des *troubles cognitifs ou fonctionnels* tels que les troubles de la mémoire, de la vue, de l'ouïe ou de la dextérité manuelle. Le pharmacien vérifiera la lisibilité de l'étiquette ou évaluera si la dextérité est suffisante pour manipuler l'emballage original du médicament. Une attention toute particulière doit être accordée aux patients d'autres cultures et de langue différente.

Afin d'améliorer la sécurité du médicament, le professionnel doit *privilégier les conditionnements de médicaments sûrs* du point de vue de l'information qu'ils contiennent.⁸ Notamment lors de la prescription de génériques, le pharmacien peut favoriser la dispensation d'emballages sur lesquels la dénomination commune internationale (DCI) et le dosage sont lisiblement mentionnés. Il devrait également opter pour les gammes de génériques dont le conditionnement est très distinct d'une molécule à l'autre, mais aussi d'un dosage à l'autre dans le cadre d'une même molécule. La sécurité d'emploi est accrue en aidant le patient à identifier le conditionnement du médicament et par la création d'une étiquette posologique sur l'emballage du médicament adaptée aux besoins des patients.

Le professionnel doit penser à *une information écrite*, sous forme par exemple de carte posologique afin de résumer un traitement complexe ou d'aider un patient confus. Mais il s'agit aussi d'évaluer le besoin en Suisse de développer des fiches d'information informatisées et individualisées destinées aux besoins spécifiques des patients et créées avec le concours des patients aux différentes étapes de leur conception. Ces fiches valideraient l'information orale délivrée par les professionnels dans le but de promouvoir une utilisation rationnelle des médicaments prescrits et OTC grâce à une information claire et compréhensible par le large public en comblant les imperfections de la notice d'emballage de l'industrie pharmaceutique.^{9,10} Ce domaine à explorer devrait retenir l'attention des médecins et pharmaciens en Suisse.

Types de patients	Informations essentielles à transmettre pour la prévention des erreurs médicamenteuses
Asthmatiques	<ul style="list-style-type: none"> • Enseignement pour l'utilisation des dispositifs médicaux (Turbuhaler®, Diskus®, etc.) • Séquence d'utilisation des différentes molécules (par exemple, bronchodilatateur avant le corticostéroïde) • Rinçage de bouche après l'administration du corticostéroïde afin d'éviter l'enrouement et les candidoses buccales
Anticoagulés	<ul style="list-style-type: none"> • Activité des anticoagulants oraux influencée par la nourriture et la prise d'autres médicaments. Bannir l'OTC sans l'avis d'un spécialiste! • Enseignement pour l'auto-injection des HBPM • Enseignement pour l'utilisation de la carte de contrôle du TP et d'adaptation de la posologie des anticoagulants
Diabétiques	<ul style="list-style-type: none"> • Enseignement pour l'auto-injection d'insuline et de glucagon • Enseignement pour l'utilisation des appareils de contrôle de la glycémie
Patients déprimés	<ul style="list-style-type: none"> • L'effet du traitement antidépresseur ne se fait ressentir qu'après quelques semaines; ne pas interrompre brusquement le traitement (risque de symptômes de sevrage) et surtout pas sans l'avis du médecin traitant
VIH	<ul style="list-style-type: none"> • Modification de l'activité des antiviraux par la prise d'autres médicaments (veiller aux interactions). Bannir l'OTC sans l'avis d'un spécialiste
Immunosupprimés	<ul style="list-style-type: none"> • Modification de l'activité des immunosuppresseurs par la prise d'autres médicaments (veiller aux interactions). Bannir l'OTC sans l'avis d'un spécialiste
Personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller aux médicaments augmentant le risque de chute (sédatifs et tranquillisants, anticholinergiques, etc.) • Enseignement pour la manipulation de certaines formes galéniques particulières (ouverture de sachets, scission de comprimés, utilisation d'une pipette ou d'un flacon compte-gouttes) • Vérification régulière de leur aptitude à manipuler certaines formes galéniques particulières
Substitution générique	<ul style="list-style-type: none"> • Rassurer sur la qualité des génériques enregistrés en Suisse • Terminer les emballages du médicament original avant de passer au générique • Veiller à l'atteinte des objectifs thérapeutiques à l'introduction d'un générique

Tableau 6. Spécificités de la prévention des erreurs médicamenteuses en fonction des pathologies.

Détecter, annoncer et répertorier les erreurs médicamenteuses afin de mieux les analyser et les prévenir

Le travail multidisciplinaire en réseau et l'établissement d'un sentiment de confiance réciproque favorisent la communication entre professionnels. Dans ce contexte, la détection d'une erreur par le médecin ou le pharmacien devrait être discutée avec le ou les intervenants concernés, afin de remédier à la situation présente (modification de traitement, annonce d'effets indésirables, prise en charge aiguë ou particulière du patient) et de discuter de méthodes de prévention appropriées.

Les discussions entre le médecin et le pharmacien à propos d'une erreur commise par l'un ou l'autre d'entre eux (par exemple, identification par le pharmacien d'une erreur de dosage lors de la prescription, mise en évidence par le médecin traitant d'une erreur sur

l'étiquette de posologie) devraient avoir lieu en l'absence du patient. En effet, même menés sur un ton agréable et dans un climat confraternel et constructif, ces échanges peuvent perturber le patient et diminuer son sentiment de confiance à l'égard de son médecin ou de son pharmacien.

La complexité de la problématique des erreurs en ambulatoire, le manque d'études et la diversité des méthodes d'analyse dans ce domaine doivent stimuler les professionnels de santé à développer cette recherche.

Des efforts doivent être fournis dans le développement d'un système de détection des erreurs médicamenteuses survenues dans le contexte ambulatoire. L'annonce de ces dernières à un organe compétent permettrait de les inventorier et de les analyser afin de mettre en place un système de prévention efficace, qui pourrait s'inspirer des expériences existantes à l'hôpital.

La formation pré- et postgraduée des médecins et pharmaciens doit sensibiliser les professionnels à la problématique des erreurs médicamenteuses et leur apporter les compétences suffisantes à leur détection et prévention.

W

Bibliographie : 1 Kohn L, et al. To err is human – Building a safer health system. (Rapport). Washington : National Academy Press, 2000 : 239 pages. 2 Rédaction de la Revue Prescrire. Une façon pragmatique d'éviter la iatrogenèse. La Revue Prescrire 2000 ; 20 : 547-9. 3 FDA Reports. Medication errors : <http://www.fda.gov/cder/handbook/mederror.htm> 4 Rédaction de la Revue Prescrire. Editorial – Erreurs en médecine ambulatoire : une recherche balbutiante. La Revue Prescrire 2003 ; 23 : 543-4. 6 Vouillamoz-Lorenz S, Buclin T. Qualité des ordonnances hospitalières : des améliorations possibles. Journal Suisse de pharmacie 2001 ; 139 : 155-7. 7 Aström K, Carlsson J, Bates I, et al. Desire for information about drugs – A multi-method study in general medical inpatients. Pharm World Sci 2000 ; 22 : 159-64. 8 Rédaction de la Revue Prescrire. Conditionnement des spécialités pharmaceutiques : sécurité et praticité avant tout. La Revue Prescrire 2001 ; 21 : 700-3. 9 Rédaction de la Revue Prescrire. Critères de qualité des documents d'information aux patients. La Revue Prescrire 2002 ; 22 (Suppl. Ensemble) : 934-7. 10 Servizio di Informazione e di Educazione Sanitaria, Farmacie Comunali Italiane, Reggio Emilia. What information for the patient ? Large scale pilot study on experimental package inserts giving information on prescribed and over the counter drugs. BMJ 1990 ; 301 : 1261-5. 11 AJHP Reports. Suggested definitions and relationship among medications misadventures, medication errors, adverse drug events and adverse drug reactions. AJHP 1998 ; 55 : 165-6. 12 Meier B. Dispensation des médicaments : évaluation des erreurs à différentes étapes du processus. http://www.hcuge.ch/Pharmacie/ens/dess/diplome_bm.pdf

Cet article vient de MedHyg.ch
www.medhyg.ch

L'adresse de cet article est :
www.medhyg.ch/formation/article.php3?sid=24085