

## GRILLE D'OBSERVATION DE LA RELATION PHARMACIEN - PATIENT

Faculté de Médecine  
Département de Psychologie  
<http://mentalhealthsciences.com/>

### 1) Concernant l'officine elle-même :

CRITERES	+	+ -	-	COMMENTAIRES
L'officine est bien visible dans son environnement - Environnement rural – urbain - Taille de la rue dans laquelle elle se trouve : grande – moyenne - petite				
L'officine est facilement accessible - Les abords de l'officine sont faciles d'accès o L'officine est indiquée (par une croix verte – un autre moyen) o Le parking est-il possible près de l'officine - L'officine est aménagée de manière à permettre l'accès des PMR o Présence de portes automatiques o Présence d'un espace suffisant pour manœuvrer avec une chaise roulante, une poussette, ...				
Les horaires d'ouverture et les informations concernant les gardes sont bien visibles depuis l'extérieur				
Le nom et l'endroit de la pharmacie de garde sont correctement indiqués et visibles				
L'officine est propre et les produits sont bien rangés				
Des sièges sont à la disposition des patients pour qui la station debout est pénible				
Les produits en libre service - sont facilement accessibles - leur prix est clairement indiqué - sont classés par thème				
Les produits dangereux sont mis sous clés				
Les comptoirs - sont individuels et suffisamment distants les uns des autres pour garantir la confidentialité des conversations qui s'y déroulent - ont une largeur comprise entre 50 centimètres et 1,25 mètres (largeur ni trop petite pour que le professionnel n'envahisse pas l'espace personnel du patient, ni trop large pour que l'entretien puisse se dérouler à voix basse afin de préserver la confidentialité de la conversation)				

## GRILLE D'OBSERVATION DE LA RELATION PHARMACIEN - PATIENT

Faculté de Médecine  
Département de Psychologie  
<http://mentalhealthsciences.com/>

- Il n'existe pas d'obstacle physique pouvant entraver le dialogue (comme une vitre) à hauteur de visage entre le professionnel et le patient				
Il existe un système d'organisation de la file d'attente				
Il existe une aire de confidentialité				
Il existe un espace enfant				
Ambiance générale				
- Musique d'ambiance				
- Absence de bruits forts et gênants				
- Luminosité de la pharmacie				
Les préparations magistrales sont réalisées dans un local à part non accessible au public				

### 2) Concernant l'accueil dans la pharmacie...

CRITERES	+	+ -	-	COMMENTAIRES
Lorsque le patient entre dans la pharmacie, le pharmacien le salue et lui sourit				
Lorsque le patient est seul dans la pharmacie, le pharmacien s'occupe directement de lui				
Lorsque le pharmacien est déjà occupé, il prie le patient d'attendre				
L'accueil est convivial				
La fonction de chaque membre du personnel est clairement indiquée sur son badge				
Chaque membre du personnel porte une blouse blanche				
Le professionnel se présente au patient lors de sa prise en charge				
Si le patient ne dispose pas déjà d'un dossier pharmaceutique, le professionnel lui propose d'en créer un (ce dossier recense tous les médicaments pris par le patient au cours des quatre derniers mois avec ou sans ordonnance, ainsi que le nombre de boîtes délivrées et la date de délivrance)				

## GRILLE D'OBSERVATION DE LA RELATION PHARMACIEN - PATIENT

Faculté de Médecine  
Département de Psychologie  
<http://mentalhealthsciences.com/>

### 3) Concernant l'entretien pharmaceutique

#### a. La communication paraverbale

CRITERES	+	+ -	-	COMMENTAIRES
Le professionnel <ul style="list-style-type: none"> <li>- adopte une position bienveillante, c'est-à-dire légèrement penché vers le patient sans être avachi sur le comptoir</li> <li>- sourit au patient</li> <li>- vouvoie le patient et utilise des formules de politesse</li> </ul>				
Le professionnel montre qu'il est ouvert au dialogue : <ul style="list-style-type: none"> <li>- en ne croisant ni les bras ni les jambes</li> <li>- en n'évitant pas le contact visuel avec le patient</li> </ul>				
Le professionnel contrôle ses habitudes nerveuses pour ne pas mettre le patient mal à l'aise				
Le professionnel évite les contacts physiques avec le patient, qui pourrait les prendre pour une intrusion dans sa sphère privée				
Le professionnel maintient une distance spatiale suffisante avec le patient pour respecter l'espace personnel de celui-ci				
Le professionnel se montre attentif aux signes physiques émis par le patient (regard fuyant, poings serrés...)				

#### b. La communication verbale

CRITERES	+	+ -	-	COMMENTAIRES
Le pharmacien <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parle calmement et distinctement</li> <li>- A un ton calme et juste               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Pas de ton paternaliste qui pourrait donner l'impression au patient d'être infantilisé</li> <li>o Pas de ton cassant, pressé ou désintéressé. Montre au patient qu'il a du temps à lui consacrer</li> </ul> </li> </ul>				

## GRILLE D'OBSERVATION DE LA RELATION PHARMACIEN - PATIENT

Faculté de Médecine  
Département de Psychologie  
<http://mentalhealthsciences.com/>

- Ne s'exprime pas trop fort				
Le professionnel essaye autant que possible d'avoir un échange interactif avec le patient				
Le professionnel emploie des questions ouvertes et fermées afin d'obtenir tous les détails dont il a besoin				
Le professionnel commence par une question ouverte du type « Que puis-je pour vous ? » pour que le patient expose sa requête				
Le pharmacien reformule la question du patient en cas de doute				
Le professionnel adapte le fond et la forme de son discours en fonction des caractéristiques personnelles du patient qu'il prend en charge				
Le professionnel évite l'emploi d'un vocabulaire trop technique et utilise des mots simples et facilement compréhensibles par le patient				
Le professionnel demande au patient ce qu'il sait sur sa maladie et sur le médicament qui lui est prescrit, il corrige les informations erronées et les complète si nécessaire				
Le professionnel ne s'absente pas pendant qu'il est avec un patient (pour aller répondre au téléphone par exemple)				
Si le professionnel constate que le patient est mal à l'aise, il lui propose d'aller dans un endroit plus isolé (comme l'aire de confidentialité)				
Si le patient est inquiet à propos du traitement ou de sa maladie, le professionnel recherche les causes de son inquiétude et le rassure en reprenant point par point tout ce qui perturbe le patient				

### c. Généralités

CRITERES	+	+ -	-	COMMENTAIRES
Le pharmacien respecte la confidentialité				
Le professionnel informe le patient de ce qu'il fait (il indique par exemple au patient qu'il va vérifier son stock)				

## GRILLE D'OBSERVATION DE LA RELATION PHARMACIEN - PATIENT

Faculté de Médecine  
Département de Psychologie  
<http://mentalhealthsciences.com/>

### 4) Concernant les conseils délivrés :

CRITERES	+	+ -	-	COMMENTAIRES
<p>Le pharmacien sait renseigner le patient sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'homéopathie</li> <li>- La phytothérapie</li> <li>- L'aromathérapie</li> <li>- La dermocosmétique</li> <li>- L'orthopédie</li> <li>- Autre :</li> </ul>				
<p>Le professionnel consulte régulièrement les bases de données pour se tenir informé:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des dernières épidémies</li> <li>- de l'avancée de la recherche scientifique dans différents domaines (comme la maladie d'Alzheimer, le traitement de certains cancers...)</li> <li>- des derniers traitements mis sur le marché</li> <li>- des traitements retirés du marché, ou en passe de l'être</li> <li>- du rappel de certains lots de médicaments ou de matériel médical et paramédical</li> </ul>				
<p>Le pharmacien renvoie vers un autre professionnel de la santé lorsqu'il le juge nécessaire</p>				
<p>Lorsqu'un patient vient pour un conseil sur un médicament en vente libre, le professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demande au patient s'il a vu un médecin, un autre pharmacien ou s'il a déjà pris ce médicament ; quels sont les symptômes dont il souffre ; quand ces symptômes sont apparus, dans quel ordre et quelle est leur intensité sur une échelle de 1 à 10</li> <li>- conseille au patient d'aller voir son médecin si les symptômes persistent ou s'aggravent</li> </ul>				

## GRILLE D'OBSERVATION DE LA RELATION PHARMACIEN - PATIENT

Faculté de Médecine  
Département de Psychologie  
<http://mentalhealthsciences.com/>

### 5) Concernant la délivrance des médicaments :

CRITERES	+	+-	-	COMMENTAIRES
Le professionnel s'assure de l'authenticité et de la validité de l'ordonnance qui lui est présentée				
Le professionnel lit l'ordonnance plusieurs fois, de haut en bas et de bas en haut pour ne pas se tromper de médicament				
Le professionnel vérifie à qui est destiné le médicament qu'il va délivrer (enfant, personne âgée, femme enceinte ou allaitante, patient en insuffisance rénale ou hépatique...)				
Le professionnel vérifie qu'il n'y a pas d'erreur dans les dosages				
Le professionnel vérifie qu'il n'y a pas d'interaction médicamenteuse : - entre les différents médicaments prescrits sur l'ordonnance - avec d'autres médicaments que le patient pourrait prendre ou aurait pris précédemment				
Le professionnel vérifie que le patient ne présente pas d'allergie au médicament (soit au principe actif soit à l'un des excipients)				
Si le professionnel constate une erreur sur l'ordonnance, il contacte le médecin prescripteur				
Le professionnel explique au patient : - à quoi sert le médicament - comment le médicament doit être pris (posologie, pendant ou en dehors des repas...) - pendant combien de temps le médicament doit être pris - au bout de combien de temps l'effet thérapeutique se manifeste, et inversement après combien de temps il faut revoir son médecin s'il n'y a aucune amélioration - quels sont les effets indésirables éventuels - la marche à suivre si le patient oublie de prendre une dose - comment stocker le médicament (au frais, à l'abri de la lumière...)				
Si le médicament prescrit existe sous forme de générique, le professionnel le propose au patient (sauf si le médecin prescripteur a apposé la mention « non substituable » écrite à la main sur l'ordonnance) en lui précisant que : - le générique est équivalent au médicament prescrit - le patient ne peut pas bénéficier du tiers payant s'il refuse le générique				

## GRILLE D'OBSERVATION DE LA RELATION PHARMACIEN - PATIENT

Faculté de Médecine  
Département de Psychologie  
<http://mentalhealthsciences.com/>

Le professionnel s'assure que le patient a bien compris comment prendre le médicament et les risques encourus s'il le prend mal				
<p>S'il s'agit d'un renouvellement d'ordonnance, le professionnel vérifie à l'aide de questions ouvertes et fermées que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le patient a correctement pris son traitement (« comment prenez-vous ce médicament ? », « plutôt pendant les repas ou en dehors ? », vous est-il arrivé d'oublier de prendre une dose ? et qu'avez-vous fait ? »...)</li> <li>- le patient supporte bien ce médicament (« avez-vous eu des effets inhabituels ? », « avez-vous souffert de problèmes digestifs ? », « avez-vous remarqué l'apparition inexplicable de bleus ? »...)</li> <li>- le médicament est efficace (« vous sentez-vous mieux ? », « les douleurs ont-elles diminué ? », « avez-vous des difficultés à maintenir votre glycémie dans la norme ? »...)</li> </ul>				

### 6) Concernant la gestion et la sécurité de l'officine :

CRITERES	+	-	+-	COMMENTAIRES
Le stock des médicaments est régulièrement contrôlé par un membre du personnel				
Les livraisons sont assurées plusieurs fois par jour, par différents répartiteurs, afin de répondre rapidement aux demandes des patients				
Au moins un membre du personnel peut administrer les soins de premiers secours				
L'officine possède une trousse d'urgence complète, avec des produits régulièrement contrôlés				
L'officine est équipée de caméras et de capteurs de mouvements ainsi que d'une alarme directement reliée au commissariat le plus proche				
Les produits stupéfiants sont rangés dans un coffre fermé à clé, lui-même situé dans une partie de l'officine non accessible au public. La clé est conservée par le pharmacien titulaire de l'officine et/ou par le pharmacien responsable des produits stupéfiants				

## GRILLE D'OBSERVATION DE LA RELATION PHARMACIEN - PATIENT

Faculté de Médecine  
Département de Psychologie  
<http://mentalhealthsciences.com/>

### 7) La relation entre professionnels au sein de la pharmacie

CRITERES	+	+ -	-	COMMENTAIRES
L'organisation du travail est claire et chacun sait qui est là et quand				
Les professionnels de la pharmacie discutent entre eux et se coordonnent				
Les différents professionnels s'aident				
L'ambiance entre les professionnels est bonne				