

# Relations pharmaciens - prestataires

Auteurs : Catherine Leyrissoux, Michèle Caro, coprésidentes du syndicat des Pharmaciens du Morbihan.

*37 réponses sur 120 questionnaires envoyés par mail.*

## Nombre de réponses quotidiennes



## Sommaire

Nombre de réponses quotidiennes.....	1
Analyse des réponses .....	2
Lors des livraisons de lits, fauteuils, nutrition entérale à domicile, pompe à morphine, oxygénothérapie, .....	4
Êtes-vous prévenus de l'heure de livraison ? .....	4
vous demande-t-on si vous voulez accompagner le prestataire ? .....	4
Accompagnez-vous le prestataire quand vous le pouvez ? .....	4
Pourquoi ? .....	5
Nous livrons notre matériel.....	5
Service au client qui nous fait confiance .....	5
Responsabilité .....	5
suivi, ajustement, lien bonne pratique, qualité, dossier, évaluation,..	5
Pourquoi ce n'est pas possible de se déplacer. (cela n'empêche pas la surveillance nous le verrons plus loin) .....	5
Allez-vous à un autre moment chez le malade ? En profitez-vous pour vérifier si le matériel est bien arrivé ? .....	6
Quand vous n'accompagnez pas, vérifiez-vous auprès du malade, de l'accompagnant ou du personnel médical si le produit convient ? .....	6
Vous est-il arrivé de signaler une erreur dans les livraisons ? .....	6
Pensez-vous que pour le pharmacien le matériel médical est : .....	6
Après une mise à disposition de matériel de location, suivez-vous l'approvisionnement en petit matériel exemple tubulures pour oxygène ou nutrition à domicile ? .....	7
Après une mise à disposition de matériel de location, laissez-vous l'approvisionnement en petit matériel exemple tubulures pour oxygène ou nutrition à domicile au prestataire sans suivi et sans intervenir ? .....	7

Le prestataire vous laisse-t-il l'opportunité de livrer ? .....	7
Vous est-il arrivé de signaler ou de résoudre une erreur dans les livraisons ou dans la mise à disposition de matériel, même quand vous n'étiez pas concerné ? .....	7
Expliquez les circonstances : .....	8
Pensez-vous que le pharmacien soit utile dans la chaîne d'approvisionnement en matériel de location au chevet du malade ? .....	8
En quoi est-il utile ? Dites ce que vous en pensez ou donnez des exemples : .....	8
Rassurer .....	9
Compétence, conseil éclairé par sa connaissance du dossier .....	9
LE SERVICE DE PROXIMITE N'EST PAS UN VAIN MOT : LE SOIR, LE SAMEDI ET MEME LE DIMANCHE ! .....	9
Relais auprès des autres professionnels .....	10
Connaissance du dossier .....	10
SOUTIEN PSYCOLOGIQUE POUR LE MALADE ET LA FAMILLE .....	10
Exemples .....	10
C'est évident .....	10
Merci de solliciter notre avis bonne année" .....	10

## Analyse des réponses

Nous avons procédé à une enquête flash sur les relations pharmaciens – prestataires sur une durée de 10 jours et 37 personnes ont répondu, les 20 premières réponses sont parvenues en 6 heures. Les pharmaciens avaient donc réellement envie de s'exprimer sur le sujet.

Le matériel médical est indispensable ou intéressant pour 100% des pharmaciens

Seulement 76% d'entre eux sont au courant de l'heure de livraison du matériel médical.

Le prestataire les sollicite pour les accompagner dans 62% des cas. 38% ne sont donc peu ou pas sollicités. Malgré cela, 84% des pharmaciens accompagnent toujours ou quelquefois le prestataire.

Ceux qui accompagnent en donnent les raisons :

- C'est de notre responsabilité
- Pour rendre service au client qui nous fait confiance,
- Cela permet
  - une évaluation pour l'ajustement du matériel,
  - un lien avec l'entourage et les professionnels de santé,
  - un bon suivi
    - des bonnes pratiques,
    - de la qualité,
    - du dossier,

Ceux qui ne le font pas n'en ont pas le temps à cause du personnel restreint et cela n'empêche pas un contrôle : 93% des pharmaciens vont au chevet du malade toujours ou quelquefois et en profitent pour vérifier le matériel. 98% toujours et 2% quelquefois, vérifient auprès de l'entourage ou des professionnels de santé à posteriori.

73% ont déjà signalé une erreur sur la livraison. 49% ont signalé ou résolu un problème alors qu'ils n'étaient pas concernés. Le pharmacien est alors directement sollicité par le patient qui fait confiance à son pharmacien de proximité pour le matériel médical également.

Il s'agissait de problèmes sur : pompe à morphine, Matelas à air, Lecteur de glycémie, Soulève malade, Fauteuil roulant, appareil de traitement de l'apnée, sangle de lève malade, tubulaire d'oxygène liquide. Les raisons sont surtout un manque de proximité des prestataires choisis par les prescripteurs.

86% des pharmaciens se chargent du suivi des fournitures de matériel après une livraison, 38% laissent ce travail aux prestataires selon les disponibilités et les circonstances (total supérieur à 100% car possibilité de choix multiples).

Le prestataire laisse l'opportunité au pharmacien de livrer ces fournitures toujours dans 57% des cas et quelquefois dans 32% des cas seulement.

97% pensent que le pharmacien est toujours utile dans la chaîne d'approvisionnement en matériel de location au chevet du malade. 3% quelquefois. **Car :**

- **il rassure le malade, il le soutient psychologiquement,**
- **il est compétent,**
- **il conseille avec un avis éclairé par sa connaissance du dossier pharmaceutique, de l'entourage, sa proximité,**
- **il est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7,**
- **il rencontre les professionnels de santé, les informe et les forme.**

En conclusion, la rapidité des réponses à l'enquête ainsi que l'analyse des réponses obtenues confirme que le pharmacien est réellement intéressé par le matériel médical, son travail sur le terrain est important. Pourtant les prestataires n'incitent pas vraiment à ce qu'ils s'investissent dans l'accompagnement du malade.

Cela nous amène à plusieurs préconisations :

- ne pas sous-estimer le rôle du pharmacien dans la sécurité et la qualité des services rendus au malade alité,
  - faire un travail d'information auprès des prestataires des pharmaciens afin que le personnel des prestataires regarde le pharmacien comme un réel collaborateur, une source d'information, un conseiller et non un concurrent.
  - L'éloignement étant source d'ignorance voire de méfiance, encourageons les livreurs à passer à l'officine avant la livraison et/ou à signaler l'heure de livraison afin de proposer un accompagnement et de collecter des informations sur le malade.
-

*Dans un souci d'honnêteté intellectuelle, nous avons, laissé les commentaires tels qu'ils ont été écrits. Nous nous sommes contenté de les regrouper par thèmes afin d'en faciliter la lecture. Pour les mêmes raisons, nous n'avons pas répondu à l'enquête.*

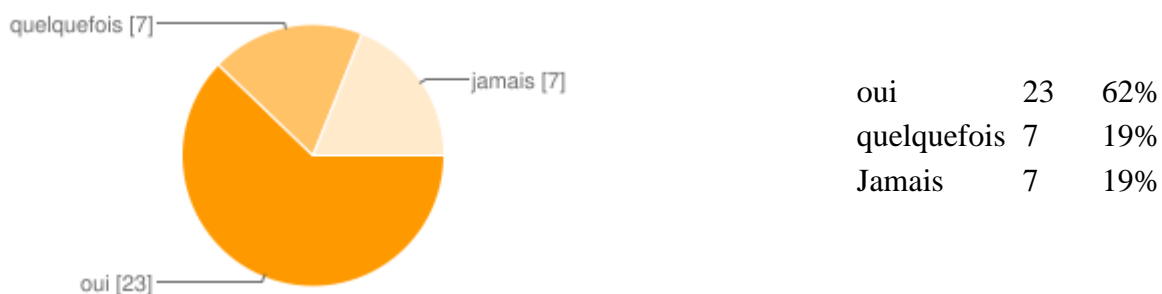
## Lors des livraisons de lits, fauteuils, nutrition entérale à domicile, pompe à morphine, oxygénothérapie, ...

### Êtes-vous prévenus de l'heure de livraison ?



- "je connais l'heure car on est à 3 à fixer le rendez-vous : la famille du malade, le prestataire et moi-même !

### vous demande-t-on si vous voulez accompagner le prestataire ?



- je ne sais pas bien si le prestataire me demande l'accompagner car j'indique, en général, de suite que je serai présent lors de l'installation !
- Mon prestataire ne me pose pas la question, c'est moi qui le demande quand je le peux.

### Accompagnez-vous le prestataire quand vous le pouvez ?



## Pourquoi ?

- "J'ai répondu "quelquefois" car, parfois, il y a le problème de pouvoir quitter la pharmacie ; mais je fais en sorte d'être au courant ;
- ce que je pratique aussi, c'est la livraison par le prestataire à la pharmacie et je vais au domicile ensuite ;
- je ne sais pas bien si j'ai toujours l'opportunité par les prestataires de livrer mais s'il est certain que je veux travailler en bons termes avec eux, mon ""exigence naturelle"" est tjrs présente !
- **j'accompagne le prestataire car il est évident que cela l'aide ; je trouve bien et normal d'aller au domicile pour voir le malade, sa famille, son environnement et pouvoir ainsi juger de la satisfaction du malade (ou de la famille) qui m'a donné sa confiance pour améliorer son handicap !!! "**

### Nous livrons notre matériel

- Nous livrons !
- "Chez nous **c'est le prestataire qui nous accompagne quelques fois**, le matériel est livré à la pharmacie.
- Ne pas y aller est l'exception
- Étant pharmacien dans un endroit isolé (île) toutes les prestations sont effectuées par le pharmacien avec accompagnement à distance par le prestataire en cas de besoin ou accompagné par une structure comme HAD pour le matériel spécifique.

### Service au client qui nous fait confiance

- **C'est mon client** avant d'être celui du prestataire - C'est notre patient de a à z
- Très souvent le patient est un bon client donc toujours **content** que je sois là pour l'accueillir ceci me semble à la fois normal et devrait être obligatoire je suis en milieu rural ceci fait partie de mes fonctions
- POUR GARDER UNE **RELATION DIRECTE AVEC NOTRE CLIENT**

### Responsabilité

- il me semble important que la pharmacie soit présente pour le patient, c'est nous qui sommes **responsables** et nous déléguons simplement la livraison et l'installation ; nous restons **l'interlocuteur** du patient

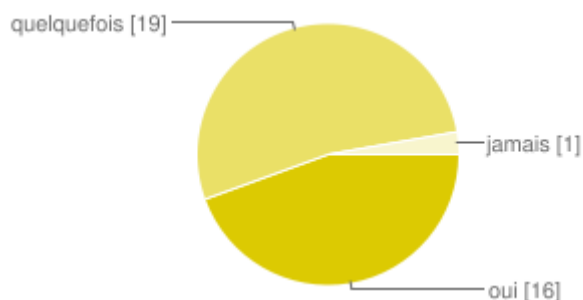
### suivi, ajustement, lien bonne pratique, qualité, dossier, évaluation,..

- **Cela fait partie de la prise en charge du patient** et permet **un bon suivi** ultérieur si problèmes
- "**Ajuster le matériel** au besoin du patient, expliquer le fonctionnement et pour pouvoir dépanner tout seul dans l'urgence ; rassurer le conjoint"
- L'image et la compétence de l'officine
- Faire le **lien**, vérifier les **bonnes pratiques**, m'assurer de la **qualité** du matériel et de la mise en place.
- Pour nous il est **indispensable** que seul le pharmacien soit l'intervenant pour le patient"
- "**Maîtrise du dossier**, mieux connaître le patient dans son environnement
- **Évaluation des besoins du patient** à son domicile"
- Pour le **suivi et la bonne utilisation du matériel**

### Pourquoi ce n'est pas possible de se déplacer. (cela n'empêche pas la surveillance nous le verrons plus loin)

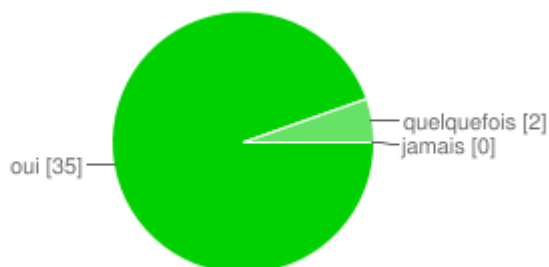
- Je suis le seul pharmacien, pas toujours facile de se déplacer.
- Pas le temps
- PAS ASSEZ DE PERSONNEL POUR SE LIBERER

## Allez-vous à un autre moment chez le malade ? En profitez-vous pour vérifier si le matériel est bien arrivé ?



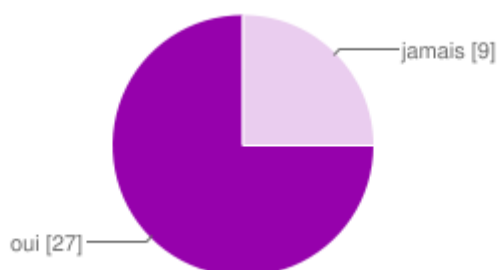
Oui	16	43%
Quelquefois	19	51%
Jamais	1	3%

## Quand vous n'accompagnez pas, vérifiez-vous auprès du malade, de l'accompagnant ou du personnel médical si le produit convient ?



oui	35	95%
quelquefois	2	5%
jamais	0	0%

## Vous est-il arrivé de signaler une erreur dans les livraisons ?



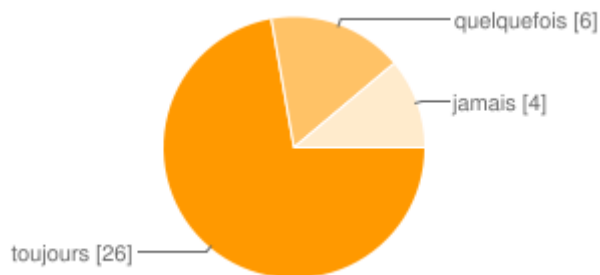
oui	27	73%
jamais	9	24%

## Pensez-vous que pour le pharmacien le matériel médical est :

indispensable	32	86%
intéressant	7	19%
moyennement intéressant	0	0%
pas intéressant	0	0%

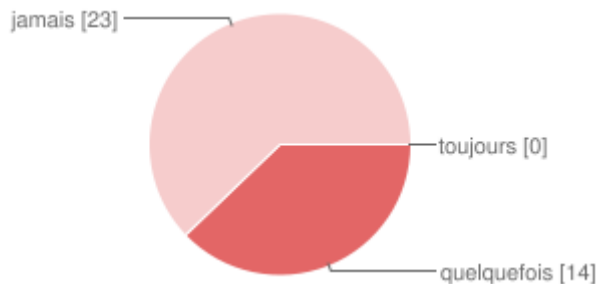
Les utilisateurs peuvent cocher plusieurs cases, donc les pourcentages peuvent être supérieurs à 100 %.

**Après une mise à disposition de matériel de location, suivez-vous l'approvisionnement en petit matériel exemple tubulures pour oxygène ou nutrition à domicile ?**



Toujours	26	70%
Quelquefois	6	16%
Jamais	4	11%

**Après une mise à disposition de matériel de location, laissez-vous l'approvisionnement en petit matériel exemple tubulures pour oxygène ou nutrition à domicile au prestataire sans suivi et sans intervenir ?**



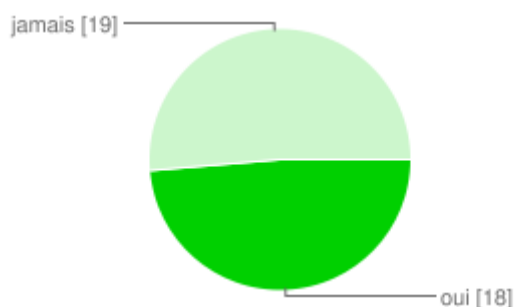
toujours	0	0%
quelquefois	14	38%
jamais	23	62%

**Le prestataire vous laisse-t-il l'opportunité de livrer ?**

Oui	21	57%
quelquefois	12	32%
Jamais	4	11%

Les utilisateurs peuvent cocher plusieurs cases, donc les pourcentages peuvent être supérieurs à 100 %.

**Vous est-il arrivé de signaler ou de résoudre une erreur dans les livraisons ou dans la mise à disposition de matériel, même quand vous n'étiez pas concerné ?**



oui	18	49%
jamais	19	51%

## Expliquez les circonstances :

Je me suis déplacé chez 1e malade pour réparer la ""rallonge"" de son tuyau d'oxygène ; je m'étais quand même ""payé"" son **prestataire brestois** par téléphone (tjrs 1 peu de hargne quand même)"

- **pompe à morphine livrée par prestataire mandaté par l'hôpital qui se met en sécurité et bipe toute la nuit chez le patient**
- **Matelas à air sous gonflé**
- **Lecteur de diabète** livré par association ; le patient ne change pas de code de bandelettes
- **Soulève malade** bloqué en position haute qui crève le plafond.
- **Fauteuil roulant de Mutation** ""viens voir je ne peux plus le faire marcher, je ne vais pas aller à Lorient quand même ?""
- **"Remplacement d'une pièce sur un appareil de traitement de l'apnée**, le fournisseur l'avait **envoyé par la poste**, elle n'est jamais arrivée. Grâce à mon prestataire elle était chez lui dans l'après-midi. 1 exemple en 17 ans de pratique.
- **"sangle de lève malade** inadaptée à la morphologie
- **Mauvais article**

Je résous une erreur de livraison quand ce dossier me concerne et jamais pour un autre confrère car il me semble correct et confraternel de ne pas interférer dans un dossier que je ne connais pas.

## Pensez-vous que le pharmacien soit utile dans la chaîne d'approvisionnement en matériel de location au chevet du malade ?



## En quoi est-il utile ? Dites ce que vous en pensez ou donnez des exemples :

"Le pharmacien est utile : c'est **évident** ! il est **proche du malade**, dans tous les sens du terme ; il est le seul à connaître le malade et le prestataire : c'est 1 trio qui amène avec évidence : **qualité du service , sécurité , rapidité d'exécution , pour 1 coût sans dépenses inconsidérées** (1 pharmacien ne livrera pas 1 ""palette"" de nutriments ou de pansements ; il livrera en plusieurs fois , sans doute 2 ou 3 fois dans le mois );on a tous vu des prestataires livrer des cargaisons inutiles ; je n'ai pas parlé du côté **psychologique** que, par toutes ces actions , le pharmacien apporte au malade et à l'entourage . "



## Rassurer

- "Le plus **proche et rassurant**, pour le patient !
- Le malade **connaît son pharmacien** et non le prestataire de service, il est donc plus à l'aise pour discuter de soucis éventuels. Par ailleurs, le pharmacien loue, il est donc évident que par respect pour son malade, il soit là pour **assumer les désagréments d'un matériel qui ne fonctionne pas** ou pas bien ou même qui n'est pas correctement utilisé...
- le patient connaît son pharmacien plus que le prestataire
- Il connaît le patient, Il connaît la famille
- ...car il a en général une relation privilégiée avec le patient et est le mieux placé pour répondre à ses besoins

## Compétence, conseil éclairé par sa connaissance du dossier

- « **Le pharmacien est plus compétent qu'un technicien livreur** »
- Utile dans le **conseil**, (exemple : lit médicalisé, personne atteinte **d'Alzheimer** : lit Alzheimer, descend plus bas, plus facile pour le patient atteint)
- Le pharmacien est **proche** de son patient, **connaît souvent son mode de vie et son entourage** il est donc facile de connaître **l'évolution des besoins** du patient
- "Le pharmacien est l'interlocuteur le plus évident pour le patient dans tout ce qui relève de sa prise en charge...la **preuve il nous rapporte du matériel en fin de location** même si ce matériel n'a jamais été mis en place par nous (exemple appareil de pression positive pour apnée du sommeil ou oxygénothérapie !...)"
- Malheureusement on est squeezé par les sociétés de matériel médical qui font les sorties de HAD ou hospitalisation, en faisant une **concurrence déloyale** ! Inadmissible ! il faut faire reconnaître les **compétences et la proximité de l'officinal** ! L'officinal en **s'adaptant** au fur et à mesure de l'évolution du patient, évite d'énormes gâchis de consommation de matériel :"
- **La présence du pharmacien permet d'éviter du matériel mal adapté.**
- Être sûr que le matériel convienne : disposition des pièces, largeur de portes, emplacement de l'oxygène, explication du fonctionnement, mettre en place potence sur pied etc ...
- **pour moi ca me paraît inimaginable que le pharmacien ne suive pas de très près son patient HAD.**

## LE SERVICE DE PROXIMITE N'EST PAS UN VAIN MOT : LE SOIR, LE SAMEDI ET MEME LE DIMANCHE !

- **disponibilité"**
- **Notre disponibilité avec l'équipe officinale est notre force.**
- **"Disponibilité, service au domicile, connaissance du patient, souvent le premier réflexe pour se renseigner quitte à voir l'achat se réaliser ailleurs"**
- **"Proximité, réactivité, prise en charge globale, compréhension de la pathologie, tranquillité relationnelle.**
- **Présence chez le malade peut permettre un suivi des traitements et une qualité du service**
- **Le pharmacien est un acteur essentiel dans la mise en place du matériel médical parce qu'il est le premier interlocuteur pour le patient. Celui-ci le connaît bien et n'hésite pas à poser des questions. De plus, la proximité du pharmacien facilite les échanges et la rapidité d'exécution lors de réglages ou remplacement de matériel si défectueux etc....**
- **par sa proximité, le pharmacien est à même de rencontrer son patient très souvent : cette proximité ne peut que renforcer une parfaite adéquation entre les besoins du patient et**

l'offre proposée : elle repose également sur une communication entre infirmiers et médecins traitants.

### Relais auprès des autres professionnels

- "On rassure, on est compétent, on explique, on fait le relais en expliquant aux infirmiers libéraux (si nouveau matériel),
- on est les seuls à tout savoir : historique de la maladie, famille du malade, lieu de vie du malade, manière de vivre du malade, niveau de compréhension de celui-ci pour utilisation + ou - sophistiquée.
- **COORDINATION**
- Maillon indispensable dans la coordination entre les prescripteurs et les réels besoins du patient.
- le pharmacien doit être un professionnel de santé proche du malade et doit se positionner comme le pivot du maintien du malade ou de la personne dépendante à la maison, nous devons être le lien entre les professionnels de santé et les soins,

### Connaissance du dossier

- **PERMET UNE PRISE EN CHARGE GLOBALE DU MALADE**
- On est informé des changements et de l'évolution de la maladie, voire du décès.
- Souvent on informe les enfants de la situation ""se sert-t-il de son fauteuil ?"" ""Non il n'a plus besoin de son déambulateur "" Maintenant il faut changer de matelas cela lui éviterait les escarres ...."
- "- écoute des besoins, connaissance du malade
- Il est le seul intermédiaire entre le prestataire et le patient donc doit montrer ses compétences dans ce domaine

### SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE POUR LE MALADE ET LA FAMILLE

#### Exemples

- "Sortie d'hôpital avec lit médicalisé patiente très agitée, oubli du sédatif par l'interne. La patiente tente de sortir du lit par-dessus les barrières, la famille a d'abord eu le réflexe de venir à la pharmacie et on a délivré le sédatif avec l'accord du médecin traitant.
- Malade Alzheimer et pas de précision sur ordonnance de location .rectification et livraison lit bas"
- signalement d'une pathologie non prise en compte (diabète insulinodépendant) auprès du prescripteur d'une nutrition entérale
- Pour conseiller dans l'utilisation du matériel, pour trouver des solutions adaptées au besoin réels du malade et de sa famille (ex: Sortie d'hôpital avec achat d'un fauteuil alors que malade en fin de vie , nous avons orienté vers une location plus adaptée à la durée)
- "C'EST EVIDENT SINON CE SONT LES AMBULANCIERS ET LES GMS QUI PRENDRONT LE Marché
- il faut savoir pourquoi on a choisi ce métier ;
- on se bat et on est présent là où il le faut et quand il le faut !

#### C'est évident

Merci de solliciter notre avis bonne année"

Michèle Caro, Catherine Leyrissoux, coprésidentes.