

LA COMMUNICATION LORS DE LA RETROCESSION DE MEDICAMENTS AUX PATIENTS NON FRANCOPHONES A L'HOPITAL SAINT-ANTOINE

MAHIEUX Laëtitia, MORAIS DOS SANTOS Claudia, Dr DAGUENEL-NGUYEN Anne, Dr PRUGNAUD Jean-Louis.
 Pharmacie à usage intérieur, Hôpital Saint-Antoine (AP-HP), 184 rue du Faubourg Saint-Antoine, 75012 PARIS

INTRODUCTION

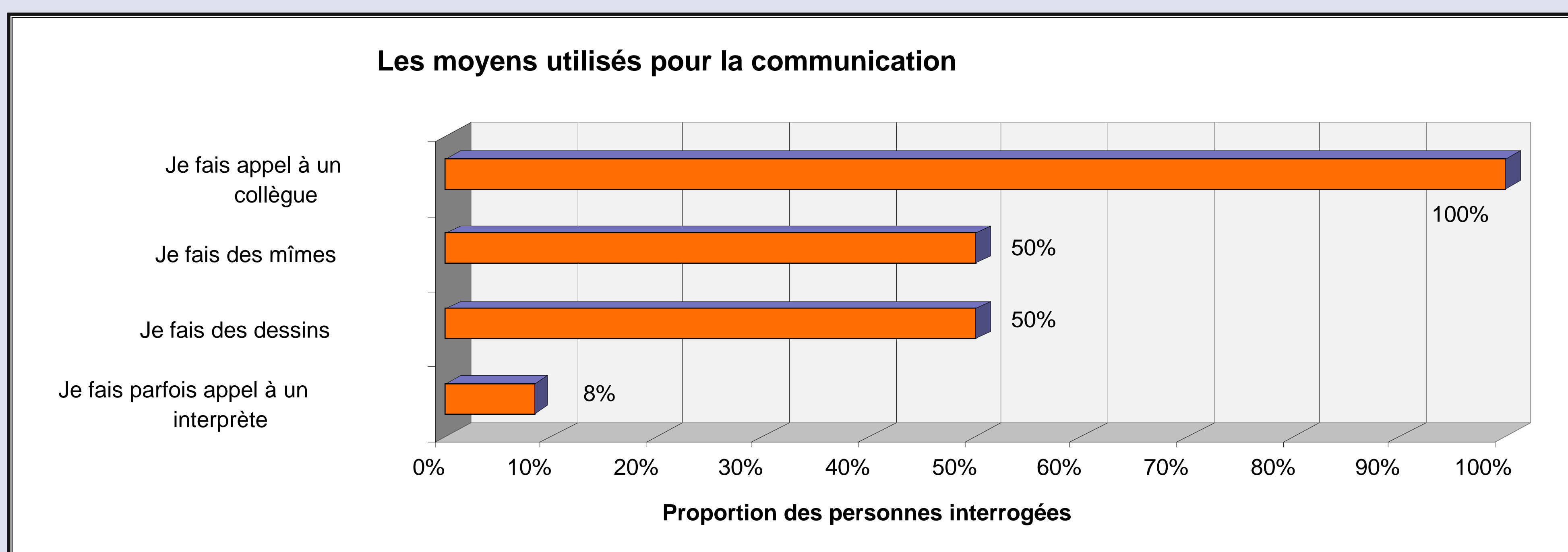
La loi du 4 mars 2002 stipule clairement que le patient a le droit à l'information concernant ses traitements. De plus, la dispensation des médicaments aux patients en situation de précarité se fait dans un contexte déjà complexe, et d'autant plus quand le patient ne parle pas le français. L'objectif de ce travail est d'analyser les difficultés de communication rencontrées à la pharmacie lors de la rétrocession de médicaments aux patients non francophones et de proposer des outils adaptés pour le conseil. *Ce travail a été mené dans le cadre de la formation pour l'obtention du diplôme de préparateur en pharmacie hospitalière.*

METHODE

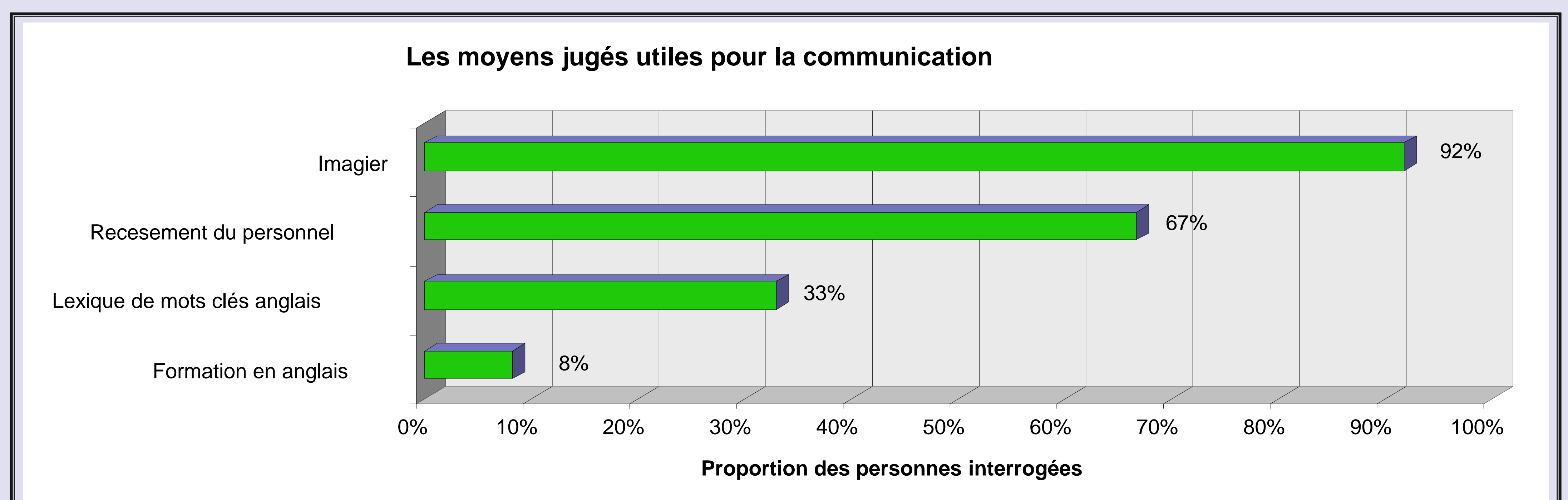
Nous avons réalisé une enquête sur une semaine auprès des préparateurs en pharmacie et pharmaciens impliqués dans la rétrocession des médicaments. Pour cela, un auto-questionnaire anonyme a été proposé. Il comporte neuf questions et un espace réservé aux commentaires libres. Les questions portent sur la fréquence, l'ampleur et la nature de la situation exposée et sur les moyens utilisés et à mettre en place pour améliorer la communication. La liste des personnes concernées par l'enquête correspond à l'ensemble des pharmaciens et préparateurs en pharmacie formés à l'activité de rétrocession à l'hôpital Saint-Antoine. Cette liste comprend douze personnes.

RESULTATS ET DISCUSSION

Les douze questionnaires distribués ont pu être analysés. Les dispensateurs sont amenés à prendre en charge au moins une fois par jour un patient non francophone. La proportion d'information assimilée par le patient dans cette situation est jugée insuffisante par la majorité d'entre eux. Dans cette situation tous les dispensateurs déclarent chercher à la pharmacie un collègue maîtrisant la langue étrangère. L'appel facturé à un interprète est exceptionnel. La moitié d'entre eux ont recours aux mimes ou aux dessins.



Les moyens jugés utiles pour la communication sont de disposer en priorité de pictogrammes et de pouvoir recenser le personnel de la pharmacie qui parle une langue étrangère.



Un manque de support commun permettant une bonne communication avec les patients non francophones a été identifié. Cette carence aboutit à une mauvaise compréhension et donc à un risque pour le patient.

Plusieurs outils ont été proposés, dont :

- une liste de recensement des langues parlées parmi le personnel de la pharmacie
- des pictogrammes

Un projet est en cours pour associer aux pictogrammes des phrases-types multilingues utiles pour la dispensation.

CONCLUSION

Cette étude a mis en évidence les difficultés de communication lors de la dispensation des médicaments aux patients non francophones, risquant d'aboutir à un mauvais usage. Une mobilisation est donc nécessaire afin de mettre en place des outils de communication adaptés à chaque patient pour permettre la prise en charge globale du patient.