

Entretiens Pharmaceutiques anticancéreux oraux à l'officine
Savoir communiquer avec vos patientes



Sommaire

I Mettre en place les entretiens anticancéreux oraux (ACO)

1. Pourquoi ces entretiens ?
2. Quelle est la légitimité de l'équipe officinale ?
3. Qui fait quoi au sein de l'équipe ?
4. Comment organiser les entretiens en pratique ?

II Proposer l'entretien et préparer la patiente

1. A qui proposer les entretiens ?
2. Quel discours adopter ?
3. Comment préparer la patiente avant son 1^{er} entretien ?

III Réussir ses entretiens

1. Comment structurer et gérer le temps ?
2. Comment trouver la bonne attitude ?
3. Comment choisir les bons mots ?
4. Comment maintenir le lien après l'entretien ?

I Mettre en place les entretiens anticancéreux oraux (ACO)

Comprendre, se mobiliser, s'organiser

1-Pourquoi ces entretiens ?



Quel intérêt pour la patiente ?

Un temps utile pour soi

La patiente sous traitement anticancéreux oral peut avoir une multitude de questions autour de son traitement, faire face à des effets indésirables, s'inquiéter de ce qui l'attend... Elle est fragilisée par sa maladie.

Avec ses entretiens, votre patiente est autorisée à :

- Poser sans gêne toutes ses **questions** sur le médicament,
- Trouver grâce à vous **des solutions aux effets indésirables**,
- Gérer de façon plus autonome son **quotidien avec les ACO**,
- Gagner en **confort de vie**.



Quel intérêt pour la prise en charge ?

Un suivi personnalisé de la pathologie et du traitement

Le dispositif des entretiens pharmaceutiques s'adresse aussi bien aux **patientes en initiation** de traitement ACO qu'aux patientes **déjà sous traitement**.

Ces entretiens permettent de :

- **Favoriser le suivi, le bon usage et l'observance** des anticancéreux oraux,
- **Prévenir** les effets indésirables,
- **Assurer une prise en soins coordonnée** du patient.

» Au final, le parcours de soins de votre patiente est amélioré.

Quel intérêt à long terme ?



Un suivi et un accompagnement dans le temps

Cette patiente que vous suivez durant l'initiation et la poursuite de son traitement ACO, c'est une patiente que vous apprenez à connaître et que vous allez pouvoir mieux conseiller.

Pour elle, c'est :

- Une **relation d'aide** pérenne qui s'installe,
- Une **proximité** lui permettant de recevoir un conseil sur-mesure au quotidien.

Pour vous, c'est :

- Une **meilleure connaissance** de votre patiente et donc un conseil sur mesure,
- Une **valorisation de vos nouvelles missions** auprès de vos patientes.



I Mettre en place les entretiens anticancéreux oraux (ACO)

Comprendre, se mobiliser, s'organiser

2-Quelle est la légitimité de l'équipe officinale ?



Pourquoi l'officine ?

L'expertise pharmaceutique avant tout !

Les traitements ACO sont des traitements innovants, et la survenue d'effets indésirables mobilise les professionnels de santé de ville.

- **Votre expertise pharmaceutique permet d'augmenter** la qualité et la sécurité de la prise en soins.
- Les entretiens autour des ACO sont **un temps pharmaceutique dédié, rémunéré et reconnu par l'Assurance Maladie** car utile.



Y a-t-il un bon profil de pharmacien pour réaliser des entretiens pharmaceutiques autour des ACO ? **NON !**

Chacun son style, son ressenti, sa sensibilité !

Quelle que soit votre personnalité et votre style, vous saurez :

- Développer **l'écoute** de la patiente,
- Manier **l'art du questionnement**,
- Vous positionner en **expert du médicament** et la guider sur ce champ d'expertise bien défini.



Pharmacien, mais pas psy



Ne pas chercher à tout faire...!

- La survenue d'un cancer du sein engendre **des émotions nombreuses chez la patiente**, des questionnements sur tous les aspects de sa vie.
- Vous craignez peut-être de devoir **gérer une dimension trop personnelle, d'ordre psychologique**.

» **Chacun son métier ! Votre expertise, c'est le médicament**, pas la psychologie. Sachez rester concentré sur votre domaine d'expertise tout en maniant l'écoute active, avec empathie et en adoptant une attitude ouverte.



I Mettre en place les entretiens anticancéreux oraux (ACO)

Comprendre, se mobiliser, s'organiser

3- Qui fait quoi au sein de l'équipe ?



Communiquer auprès des patientes > Toute l'équipe

Au comptoir de la pharmacie, toute l'équipe peut :

- Prendre **contact** avec les patientes sous ACO, en initiation ou en suivi de traitement,
- **Echanger** avec elles,
- **Évoquer** la possibilité des entretiens et les proposer.



Planifier les entretiens > Un référent organisateur

Vous pouvez décider qu'une personne dédiée se chargera de...

- **Caler quelques plages dédiées** aux entretiens dans la semaine,
- Etablir un **planning des disponibilités** des pharmaciens en amont,
- Tenir un **agenda partagé** ou une plateforme de RDV type doodle.

Avec malgré tout une certaine souplesse possible, lorsqu'une patiente arrive à la pharmacie et est disponible immédiatement pour un entretien !

Réaliser les entretiens > Les pharmaciens



- Seuls **les pharmaciens** sont habilités, d'après les textes, à effectuer les entretiens avec les patientes sous ACO.
- Il peut être utile d'organiser **un temps de préparation en équipe**, en vue des premiers entretiens, avec a minima les pharmaciens et si besoin d'autres membres de l'équipe connaissant les patientes sous ACO.
- Après quelques entretiens ACO, les pharmaciens peuvent à nouveau se réunir durant de **courtes séances de partage d'expérience**, en vue d'échanger sur leurs pratiques, sur le déroulement des entretiens, sur la teneur des échanges qui ont eu lieu avec les patientes, ainsi que sur les points d'amélioration.



I Mettre en place les entretiens anticancéreux oraux (ACO)

Comprendre, se mobiliser, s'organiser

4-Comment organiser les entretiens en pratique ?



Se former et se préparer en équipe



Ces entretiens se préparent et se structurent. Vous aurez besoin d'un temps **de collecte d'informations** et **un temps de briefing en équipe**.

» Rassemblez les supports utiles à votre disposition

- Les outils AMELI pour l'accompagnement des patients chroniques <https://www.ameli.fr/pharmacien/exercice-professionnel/services-patients/accompagnement-patients-chroniques>
 - ▶ Guide « L'accompagnement pharmaceutique – Un patient chronique mieux pris en charge »
(+ Les fiches pratiques de suivi et de questionnement proposées dans ce même guide, selon le traitement de votre patiente),
 - ▶ Aide à la facturation,
 - ▶ Bulletin d'adhésion.
- Guide HAS « La conciliation des traitements médicamenteux en cancérologie » https://www.has-sante.fr/jcms/c_2964356/fr/mettre-en-oeuvre-la-conciliation-des-traitements-medicamenteux-en-cancerologie
- **Fiches d'information par molécule :**
 - ▶ Fiche INCa <https://www.e-cancer.fr/Professionnels-de-sante/Medicaments/Prevention-suivi-et-gestion-des-effets-indesirables>
 - ▶ Fiches OMEDIT <https://www.omedit-paysdelaloire.fr/bon-usage-des-produits-de-sante/cancer/fiches-medicaments-anticancereux-oraux/>
 - ▶ Fiches Oncolien <https://oncolien.sfpo.com/>

Organiser l'espace de confidentialité



Cosy, neutre et accueillant

L'espace de confidentialité est mentionné dans l'article 8 de la convention pharmaceutique de 2012. « Le pharmacien prévoit dans son officine un espace de confidentialité où il peut recevoir isolément les patients. Cet espace est réputé adapté dès lors qu'il **permet un dialogue entre le pharmacien et le patient en toute confidentialité** »

Les + à prévoir :

- ▶ Un ordinateur pour avoir accès au dossier de la patiente,
- ▶ Un éclairage chaleureux facilitant la discussion,
- ▶ Des fauteuils ou chaises confortables,
- ▶ Une décoration sobre,
- ▶ Un verre d'eau et des mouchoirs, en cas de trop-plein d'émotion.

Assurer l'interprofessionnalité



Coordination des soins +++

- Au moment de l'inscription : **contacter le prescripteur, le pharmacien hospitalier ou l'équipe hospitalière** pour les informer de l'intégration de la patiente à ce dispositif.
- Après chaque entretien : **transmission aux professionnels de santé de la fiche pratique de suivi** issue du guide AMELI par messagerie sécurisée.

II Proposer l'entretien et préparer la patiente

Donner envie aux patientes, les préparer

1-A qui proposer les entretiens ?



Les entretiens pharmaceutiques s'adressent aussi bien **aux patientes en initiation** de traitement ACO qu'aux patientes **déjà sous traitement**.

- **Une patiente en initiation découvre tout de son traitement et de sa pathologie.**



Elle aura probablement des questions sur :

- ▶ Les effets indésirables qu'elle pourrait rencontrer,
- ▶ Les modalités de prise de son traitement,
- ▶ Les interactions médicamenteuses,
- ▶ Les changements de son organisation dans sa vie quotidienne.

- **Une patiente déjà sous traitement aura potentiellement des questions plus précises, plus expertes à vous poser.**



Elle pourrait vous questionner sur :

- ▶ La prise en charge des effets indésirables qu'elle connaît déjà,
- ▶ Les associations médicamenteuses,
- ▶ Les traitements complémentaires qu'elle peut prendre en automédication, type phytothérapie,
- ▶ Son protocole thérapeutique dans son ensemble,
- ▶ La fin de certains de ses traitements.

A tous les profils psychologiques de patientes, a priori



Malgré les apparences, chaque patiente pourra y trouver son compte !

- **La patiente « timide »** n'ose pas toujours poser des questions. Si elle est en confiance et accepte l'entretien, elle pourra **enfin adresser ses questions de façon confidentielle**.
- **La patiente « dans le déni »** ne regarde pas toujours les choses en face. En entretien pharmaceutique, elle aura l'occasion de **se confronter à la réalité par le biais de son traitement, de façon concrète**.
- **La patiente « experte »** appréciera de **gagner encore en expertise grâce à ces échanges avec un expert du médicament**.
- **La patiente « rationnelle »** aura à cœur de **comprendre le fonctionnement de son médicament**.
- **La patiente « émotive »** aura à cœur de **dire ce qu'elle ressent pour mieux affronter son traitement**.
- **La patiente « organisée »** sera satisfaite si vous lui permettez de **structurer sa prise médicamenteuse**.



II Proposer l'entretien et préparer la patiente

Donner envie aux patientes, les préparer

2- Quel discours adopter ?



Trouver le bon moment

Pour vous et pour la patiente

A quel moment est-il opportun d'évoquer les entretiens pharmaceutiques avec votre patiente sous ACO ? Le bon moment pour vous et pour elle dépend de plusieurs paramètres.

- **S'il y a peu de monde dans la pharmacie**, c'est préférable : vous devez pouvoir évoquer le sujet **en toute discrétion** sans que les autres clients vous entendent. De plus, si vous êtes débordé par l'afflux de clients dans la pharmacie, vous risquez d'aborder le sujet trop rapidement et de façon incomplète.
- **Si la patiente est disponible**, vous pouvez vous lancer. A vous d'évaluer si elle vous semble suffisamment **réceptive**, d'une part, et pas submergée par une émotion difficile à contenir d'autre part. Vous pouvez éventuellement amorcer l'échange en « tâtant le terrain » :
« Si vous avez 1 minute, j'aimerais vous parler des entretiens pharmaceutiques que nous proposons pour accompagner ce traitement que vous prenez... »
- **Si c'est sa première ordonnance d'ACO**, c'est probablement un moment idéal, sous réserve que les deux conditions évoquées plus haut soient remplies.
- **Si vous êtes face à un renouvellement d'ACO**, cela peut être aussi une occasion d'aborder le sujet. Pour une patiente que vous connaissez depuis longtemps, vous trouverez certainement plusieurs occasions et une formulation plus standard :
« Vous qui prenez ce traitement depuis quelque temps, savez-vous que l'Assurance Maladie a mis en place des entretiens de suivi réalisés par les pharmaciens pour vous accompagner au quotidien ? Je peux vous expliquer de quoi il s'agit si vous voulez... »



Dire pourquoi et pour qui



Donner du sens

La patiente peut s'interroger sur cette démarche, se demander si elle est la seule à qui on propose cela, se remettre en question si elle en pense qu'elle fait « mal » les choses et qu'on veut la recadrer. Prenez le temps d'expliquer !

QUOI ?

- « Les traitements anticancéreux oraux comme le vôtre sont des médicaments innovants et qui nécessitent un certain suivi. Les entretiens pharmaceutiques sont proposés à toutes les patientes qui prennent ce type de médicament. »
- « L'Assurance Maladie a pris la décision de créer un service adapté et personnalisé pour les patients et elle l'a confié aux pharmaciens que nous sommes... »
- « Je vous propose de partager du temps, de vous accompagner, de mieux vous aider. »

POURQUOI ?

« Avec ces entretiens, nos objectifs sont de... »

- « Vous informer au mieux sur votre traitement. »
- « Vous aider à être autonome et actrice de votre traitement au quotidien... »
- « Valider avec vous que votre médicament est bien utilisé. »
- « Prévenir les éventuels effets indésirables et surtout y remédier pour que vous ayez le meilleur confort de vie possible... »

COMMENT ? « En pratique... »

- « Nous irons dans l'espace de confidentialité. Sentez-vous libre de me parler de votre traitement, de votre vie de tous les jours... »
- « Nous aurons un échange, je serai comme un coach santé et vous pourrez me poser toutes les questions et je tiendrai au courant votre médecin. »



II Proposer l'entretien et préparer la patiente

Donner envie aux patientes, les préparer

2-Quel discours adopter ?



Adopter les bons mots



- **La patiente « timide »** : **La confidentialité**
“ Vous avez la possibilité de vous entretenir avec le pharmacien de votre choix dans une salle à part, de façon confidentielle... ”
- **La patiente « dans le déni »** : **Le quotidien**
“ Pour que votre traitement s'adapte au mieux à votre quotidien, vous avez droit à des entretiens avec un pharmacien... ”
- **La patiente « experte »** : **Le savoir**
“ Vous savez déjà beaucoup de choses sur votre traitement. Vous avez la possibilité d'échanger en face-à-face avec un pharmacien qui pourra répondre à vos questions et vous donner encore + d'informations utiles... ”
- **La patiente « rationnelle »** : **Comprendre**
“ Lors des entretiens pharmaceutiques, le pharmacien vous explique un certain nombre de mécanismes sur votre traitement, partage avec vous des données utiles... ”
- **La patiente « émotive »** : **Dire**
“ C'est un sas pour vous, un temps pour vous, pour dire ce qui vous pose problème, pour gagner en confort de vie durant toute la période de traitement... ”
- **La patiente « organisée »** : **Questions et problématiques**
“ C'est un entretien de XX minutes qui se prévoit en amont et que vous pouvez préparer et orienter avec vos questions et vos éventuels soucis du moment... ”

Liberté de choix



Autonomisation de la patiente

Accordez du temps à votre patiente et surtout laissez-la décider d'accepter ces entretiens ou de les refuser. Vous avez plus de chances d'obtenir un accord si vous laissez le choix.

- Vous pouvez lui dire :
“ Vous êtes libre de bénéficier de ces entretiens. Prenez le temps d'y réfléchir et revenez vers moi quand vous serez prête. ”
- Pensez à ajouter qu'elle peut choisir son pharmacien :
“ Vous êtes libre d'accepter ou de refuser ces entretiens et vous pouvez aussi choisir le pharmacien avec qui vous souhaitez dialoguer. C'est vous qui décidez... ”

Valoriser son expertise



Rester dans le cadre pharmaceutique

Vous n'êtes pas psychologue, ni oncologue. Ayez le réflexe de bien délimiter votre champ d'expertise et de recadrer ou réorienter si les sujets dévient.

- **Lorsque la psychologie s'invite** dans l'échange
“ C'est un sujet important. Peut-être pourriez-vous en parler avec un professionnel plus spécialisé sur le sujet, un psychologue par exemple ? ”
- **Lorsque l'échange porte sur le protocole et la prise en charge globale** du cancer
“ Je note ce point. Cela me semble important que vous puissiez en reparler avec votre oncologue. C'est une question que je peux aussi lui adresser dans le bilan de cet entretien... ”



II Proposer l'entretien et préparer la patiente

Donner envie aux patientes, les préparer



3-Comment préparer la patiente avant son 1^{er} entretien ?

S'assurer qu'elle comprenne l'intérêt et soit motivée



Choix et intérêt

- Une fois que vous avez présenté le principe des entretiens, laissez votre patiente dire ce qu'elle en pense.
“ Qu'en pensez-vous ?
Pensez-vous que cela peut être utile pour vous ? ”
- Une fois le rendez-vous pris, indiquez clairement que c'est un rendez-vous dédié, à noter dans son agenda.
“ Parfait, donc c'est monsieur Dupont qui vous recevra à 14H le 15 décembre. C'est noté dans l'agenda. C'est bon pour vous aussi ? ”

Lui proposer de lister ses préoccupations et questions



Préparation des entretiens

- Indiquez à votre patiente le thème du prochain entretien et incitez-la à préparer ses questions.
“ Lors de cet entretien, vous évoquerez avec le pharmacien tout ce qui vous préoccupe concernant votre traitement, la gestion des prises au quotidien, les éventuels effets indésirables. Surtout n'hésitez pas à lister vos questions, de tout type, relatives au traitement, à ses effets, à la prise, etc. Le pharmacien est là pour trouver avec vous des solutions et vous apporter du confort de vie... ”

Lui fournir des documents pratiques



Donnez à votre patiente tous les dépliants utiles / sites internet que vous avez sur les ACO. C'est le moment de lui indiquer les sources fiables et repères utiles.

- ▶ Anticancéreux oraux : les fiches médicaments pour les patients et les professionnels
https://www.oncorif.fr/professionnels/anticancereux_oraux/



Lui demander de revenir avec tout ce qu'elle a déjà

- Son dossier médical,
- Ses ordonnances de médicaments + traitements hospitaliers (DMP alimenté par l'hôpital..),
- Ses résultats d'analyses,
- Son protocole de son traitement,
- La liste et / ou les boîtes des compléments alimentaires qu'elle prend en dehors de son traitement (pharmacie/ hors pharmacie),
- Son pilulier préparé, si elle en a un.

» Cette « check-list » peut être remise à la patiente via une carte / document pré-rempli par votre officine.

III Réussir ses entretiens

Structurer, accueillir, savoir-être



1-Comment structurer et gérer le temps ?

Donner le programme global



Vision d'ensemble

Pour votre patiente et pour vous, il est utile de rappeler l'ensemble du programme des entretiens, afin de répartir les sujets et les questions.

1. L'entretien initial vise à recueillir les informations générales relatives à la patiente, évaluer ses connaissances sur son traitement.
2. Le 2^e entretien vous permet d'évoquer avec la patiente les difficultés qu'elle rencontre dans sa vie quotidienne avec son traitement, les éventuels effets indésirables auxquels elle est confrontée.
3. Le 3^e entretien vise à apprécier l'observance de la patiente.

La 2^e année, votre accompagnement s'adaptera au type de molécule :

- **Pour l'hormonothérapie**, et les traitements au long cours : un **entretien d'observance** ;
- **Pour les autres molécules** : un entretien sur **la vie quotidienne et les effets indésirables** et un **entretien d'observance**.



Annoncer le cadre et l'objectif de l'entretien



Poser le cadre de l'entretien est essentiel pour gagner en efficacité :

- ▶ Définir **le thème** de l'entretien du jour,
- ▶ Rappeler **votre rôle en tant que pharmacien** pour mener cet entretien,
- ▶ **Rappeler l'objectif premier qui est** de répondre aux questions et de s'adapter aux demandes de la patiente, sur le terrain du traitement.

Introduction et conclusion : les balises



L'introduction doit permettre d'accueillir dans les meilleures conditions.

- **Accueillir** la patiente de façon chaleureuse avec **le sourire**,
- Demandez des **nouvelles de sa santé et de son traitement** à la patiente,
- Annoncer les **étapes de l'entretien** et sa durée,
- Proposer à la patiente d'adresser dès à présent **une question** qu'elle veut traiter absolument aujourd'hui.

La conclusion permet de valider les points évoqués et annoncer la suite.

- **Conclure en reformulant** ce qui a été dit :
 - ▶ Ce qui se passe bien dans le traitement,
 - ▶ Ce qui peut être amélioré / modifié,
 - ▶ Les modalités de prise à corriger selon les besoins.
- **Annoncer le thème du prochain entretien** et éventuellement fixer un rendez-vous.
- **Se donner un objectif à atteindre** d'ici le prochain rendez-vous.



III Réussir ses entretiens

Structurer, accueillir, savoir-être

2-Comment trouver la bonne attitude ?



Pratiquer l'écoute active



L'écoute active permet de **rester au plus près des besoins** de la patiente, de la comprendre, de **s'adapter** à elle, de faire avancer le dialogue.

1. Observer

La première étape de l'écoute active, c'est l'observation.

- ▶ **Les mimiques** de votre interlocutrice vous indiquent dans quel état émotionnel elle se trouve : triste, gaie, en colère, inquiète...
- ▶ **Sa posture** peut révéler son état d'esprit : plutôt en retrait, sur la défensive, ou au contraire pleinement impliquée et en demande d'informations.

2. Accueillir

Montrer à votre patiente que vous l'entendez est primordial.

- ▶ **Votre regard** indique que vous l'écoutez pleinement,
- ▶ **Des hochements de têtes, des mots** comme *« Oui, d'accord, je comprends... »* facilitent le dialogue et apaisent.

3. Reformuler

La **reformulation** permet de **vérifier qu'on est bien en phase**, de faire préciser les choses quand on n'est pas sûr d'avoir compris ou d'être compris.

- « Si je comprends bien, vous me dites que... et aussi que... ? »
- « Lorsque vous me dites... pourriez-vous préciser votre pensée ? Je ne suis pas sûr de bien comprendre. »

La posture empathique



Choisissez l'empathie mais pas la compassion.

- L'empathie, c'est comprendre ce que vit l'autre. C'est essayer de voir le monde à travers les yeux de votre patiente : c'est être avec elle.
- Evitez à tout prix de la plaindre : ceci est de la compassion et cela peut amener un sentiment d'infériorité ou de dépendance.

» L'empathie permet à votre patiente de se sentir comprise, tandis que la compassion la rend inférieure.

Gérer les émotions



Acceptez les émotions, elles sont là !

- ▶ Des pleurs, une colère, une joie : **chaque émotion a sa place** dans l'échange.
- ▶ Vous pouvez **accuser réception de l'émotion** à voix haute : *« C'est difficile, je comprends votre émotion ; je vois que vous êtes en colère... »*
- ▶ Focalisez-vous sur le **besoin de la patiente** : *« Quel est votre besoin, sur ce sujet ? Comment puis-je vous aider ? »*



III Réussir ses entretiens

Structurer, accueillir, savoir-être

3-Comment choisir les bons mots ?



Questions qui engagent la conversation ou incitent à se livrer



Les questions ouvertes ouvrent le dialogue

- “ Comment allez-vous aujourd’hui ? ”
- “ Comment se passe votre traitement ces dernières semaines ? ”
- “ Quels sont les points sur lesquels vous avez besoin qu’on s’arrête aujourd’hui ? ”
- “ Qu’en pensez-vous ? ”

Les questions en relais invitent à préciser un point abordé par la patiente :

La patiente :

“ Je rencontre souvent ce problème. ”

Le pharmacien :

“ Souvent, c’est-à-dire ? A quelle fréquence ? ou Comment faites-vous face à ce type de problème ? ”

Les questions fermées permettent d’orienter l’échange

- “ Vous me posez là deux questions. Laquelle de ces 2 questions souhaitez-vous aborder en priorité ? ”
- “ Est-ce que tout est clair pour vous ? ”

Les mots qui rassurent sont ceux qui indiquent qu’on a entendu et compris

- “ Vous pouvez compter sur moi pour le suivi de votre traitement. N’hésitez pas à téléphoner à la pharmacie si besoin. ”
- “ Nous pouvons prendre le temps sur ce point et trouver ensemble des solutions... ”
- “ C’est important, ce que vous me dites, parlons-en un peu +... ”
- “ Ce sujet vous inquiète, je le comprends. Voyons comment nous pouvons trouver des réponses concrètes... ”
- “ Nous sommes là pour vous... ”

Mots qui font gagner du temps et recadrent



- “ Je prends note de ce point et je vous propose d’en reparler la prochaine fois. ”
- “ Très bien, donc j’entends trois questions dans ce que vous me dites. Laquelle est la plus importante à traiter pour qu’on procède dans l’ordre ? ”
- “ Là je vois que nous sortons un peu de notre ordre du jour. Même si c’est intéressant, je vous propose de revenir à notre sujet. ”
- “ C’est bien noté, j’ai entendu ce que vous m’avez dit. Maintenant quel était l’autre sujet à aborder ensemble ? ”
- “ Il nous reste 15 minutes. Est-ce qu’il y a une question que nous n’avons pas encore abordée ? ”



III Réussir ses entretiens

Structurer, accueillir, savoir-être

4-Comment maintenir le lien après l'entretien ?



Continuité et confidentialité au comptoir



Votre patiente revient à la pharmacie entre deux entretiens. Le lien avec elle est renforcé maintenant que vous avez eu ces échanges privilégiés, mais la neutralité et la confidentialité doivent primer.

- Restez naturel et accueillant avec votre patiente.
- Evitez de relater à voix haute et en dehors de l'espace de confidentialité des éléments qu'elle aurait livrés en entretien.
- Si la patiente vous dit qu'elle aimerait aborder un point de son traitement, de façon confidentielle, proposez-lui d'aller dans l'espace de confidentialité.



Rester référent pour la patiente



Maintenir la confidentialité

- Essayez autant que possible de réaliser l'ensemble des entretiens pour une patiente donnée avec **le même pharmacien** (sauf en cas de difficulté particulière).
- **Partagez les éléments concernant le traitement** de votre patiente avec l'équipe qui pourra la conseiller à la pharmacie.
- **Evitez de livrer au reste de l'équipe des éléments de la vie personnelle de votre patiente**, qui s'est confiée à vous dans la confidentialité d'un échange en face-à-face.

SOURCES

Guide réalisé avec la collaboration d'un coach en communication, d'un comité de pharmaciens d'officine, en concertation avec une psycho oncologue et avec le Guide de référence AMELI « Accompagnement pharmaceutique des patients chroniques » sur le site <https://www.ameli.fr/paris/pharmacien/exercice-professionnel/services-patients/accompagnement-patients-chroniques> consulté le 29 octobre 2021



Retrouvez tous les services et outils pédagogiques en
ONCOLOGIE - DIABÉTOLOGIE - RHUMATOLOGIE - DERMATOLOGIE - MIGRAINE
<https://www.lillypharmacien.fr/>

PP-MG-FR-1038 - Janvier 2022 - Lilly France SAS au capital de 375 713 701 € - 609 849 153 RCS Nanterre -
Lilly France 24 bd Vital Bouhot, 92521 Neuilly-sur-Seine Cedex - Tél: 01 55 49 34 34 - www.lilly.fr -
Tous droits de reproduction réservés

Lilly