

# LE BILAN COMPARATIF DES MÉDICAMENTS EN SOINS À DOMICILE



## *Trousse de départ*

Version 2

L'Institut canadien pour la sécurité des patients a archivé l'intervention Bilan comparatif des médicaments en date du 14 mars 2019. Pour de plus amples renseignements, veuillez joindre [info@cpsi-icsp.ca](mailto:info@cpsi-icsp.ca)

---

mars 2015

[www.soinsplussecuritairesmaintenant.ca](http://www.soinsplussecuritairesmaintenant.ca)

des soins de santé plus sécuritaires

*Maintenant!*

## Soins de santé plus sécuritaires maintenant!

Nous vous invitons à vous joindre aux Soins de santé plus sécuritaires maintenant! (SSPSM) afin de contribuer à rendre le système de soins de santé au Canada plus sécuritaire. SSPSM est un programme pancanadien qui aide les établissements de soins de santé canadiens à améliorer la sécurité des patients par des méthodes d'amélioration de la qualité et l'intégration des données probantes à la pratique clinique.

Pour en apprendre davantage sur le bilan comparatif des médicaments (BCM) ou pour savoir comment vous joindre aux SSPSM ou accéder à d'autres informations, personnes-ressources et outils, visitez notre site Web [www.soinsplussecuritairesmaintenant.ca](http://www.soinsplussecuritairesmaintenant.ca).

Cette trousse de départ a été conçue pour susciter l'adhésion de vos équipes interprofessionnelles et interdisciplinaires à une approche dynamique pour améliorer la qualité et la sécurité dans les soins de santé. Ce document présente des fondements qui permettent d'aller de l'avant. Regroupant les données probantes, les connaissances et les pratiques les plus à jour au moment de sa publication, la présente trousse de départ comprend les nouvelles connaissances acquises depuis la publication de la première trousse sur le sujet, en 2005. Nous restons ouverts à la consultation pour en améliorer le contenu, car c'est ensemble que nous arriverons à rendre les soins de santé plus sécuritaires au Canada.

*Remarque* : Toutes les trousse de départ sont disponibles en français et en anglais.

Ce document est du domaine public. L'utilisation et la reproduction de ce document sont permises, pourvu que la source soit citée.

©2015 L'Institute canadien pour la sécurité des patients, Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada

À compter du 1er juin 2016, Soins de santé plus sécuritaires maintenant ! est ne perçoit plus les données et Système d'indicateurs de la sécurité des Patients n'est plus disponible. Notre équipe centrale de mesure continue d'offrir mesure expert coaching et consultation.

## Remerciements

L'institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada (ISMP Canada) est responsable de la mise en œuvre de la présente trousse de départ des SSPSM.

Conçue par l'ISMP Canada, cette deuxième version de la trousse de départ *Le bilan comparatif des médicaments en soins à domicile* présente des ressources, documents et expériences d'équipes qui effectuent le BCM à travers le Canada. Le tout a été adapté pour les soins à domicile.

Nous tenons à remercier et souligner la contribution des membres de notre comité d'experts sur les soins à domicile à la révision de cette trousse.

### Comité d'experts sur les soins à domicile

Province	Nom	Organisme	Poste
CB	Darcie Wolfe RN BSN GNC(C)	Island Health (ancien nom : VIHA)	Ressource communautaire sur les pratiques, soins de longue durée et soins de santé communautaires
CB	Donna Goring, B.Sc. Pharm	Island Health (ancien nom : VIHA)	Pharmacienne, soins communautaires et à domicile
CB	Holly Sulsbury, B.Sc. Pharm	Island Health (ancien nom : VIHA)	Pharmacienne, soins communautaires et à domicile (Équipe d'urgence)- Unité de santé de Victoria
AB	Kathryn Brandt, IA, MN, GNC(C)	Alberta Health Services	Directrice du développement des pratiques, santé des personnes âgées
AB	Debbie Huppie IA	Camrose Home Care	Assistante de infirmière en chef
SK	Colleen Stoecklein, IA, BSN	Saskatoon Health Region Saskatchewan	Formatrice clinicienne
SK	Liz Moran-Murray, BScPhm	Saskatoon Health Region Home Care	Pharmacienne clinicienne

Province	Nom	Organisme	Poste
ON	Lisa Sever, RPh, BSc Phm, ACPR, CGP	Home Care Rx	Pharmacienne à domicile et chef de l'utilisation sécuritaire des médicaments
ON	Rosanna Dolinki IA BScN	CBI Health Group   We Care Home Health	Directrice nationale, pratique clinique
QC	Lise Grenier Gosselin, pharmacienne	CSSS de la Vieille- Capitale	Adjointe clinique au département de pharmacie
IPE	Nancy McDonald IA GNC(C) CHPCN(C)	Health PEI	Coordonnatrice des soins palliatifs Charlottetown Home Care
TNL	Shannon Follett B.N. IA	Eastern Regional Health Authority	Infirmière de santé communautaire, programme de soins de santé communautaire et de soins à domicile
Canada	Karen Curry IA, MN CCHN	VON Canada	Formatrice sur les pratiques
Canada	Jennifer Campagnolo, BScN, IA	Association canadienne de soins et services à domicile	Chef de la sécurité
Canada	Maryanne D'Arpino IA, B.Sc.N, M.Sc.N	Institut canadien pour la sécurité des patients	Chef de l'amélioration de la sécurité des patients
Canada	Janet Purvis IA, BSc, MN, CCHN(c)	VON Canada	Consultante nationale sur les pratiques
Canada	Jennifer Turple, BScPsych, BScPharm, ACPR	Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada (ISMP Canada)	Spécialiste en utilisation sécuritaire des médicaments

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance à nos nombreux réviseurs à travers le pays pour leurs suggestions judicieuses et leur très grand apport à ce guide. De plus, nous tenons à souligner la contribution des membres du personnel de l'ISMP Canada à l'élaboration de ce document, notamment Brenda Carthy, Julie Greenall et Kimindra Tiwana.

**Avertissement :** Les informations et documents ci-après sont fournis uniquement à titre d'information et pour votre commodité, afin d'expliquer et transmettre des connaissances. Il est impératif d'obtenir les conseils avisés d'un professionnel qualifié avant d'appliquer toute information contenue dans ce guide à un milieu ou un organisme de soins de santé. Le fait de vous fier uniquement aux informations ci-après est à vos propres risques.

L'ISMP Canada, l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP) ou les autres organismes ayant contribué à la réalisation de ce guide ne sont aucunement responsables de l'utilisation éventuelle de l'information fournie.



Nous remercions l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP) pour son soutien financier et les ressources consenties dans le cadre de la production des trousse de départ de SSPSM.



L'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada (ISMP Canada) est un organisme indépendant sans but lucratif. L'institut recueille et analyse les déclarations d'incidents et accidents liés à la médication et formule des recommandations pour améliorer la sécurité des patients.

## Table des matières

<i>Soins de santé plus sécuritaires maintenant!</i> .....	2
Remerciements .....	3
Comité d'experts sur les soins à domicile .....	3
Glossaire .....	8
Introduction : Le bilan comparatif des médicaments .....	10
Figure 1 : Gestion des médicaments .....	10
L'importance du BCM .....	11
Quels sont les avantages du BCM en soins à domicile? .....	14
Les étapes du BCM en soins à domicile .....	16
Étape 1 - Effectuer le meilleur schéma thérapeutique possible .....	16
Étape 2 - Comparer pour identifier les divergences .....	19
Figure 2 - Formulaire de MSTP au congé.....	19
Étape 3 - Corriger et résoudre les divergences.....	21
Étape 4 - Communiquer la liste de médicaments BCM .....	22
Figure 3 - Processus de BCM en soins à domicile .....	23
Les occasions pour le BCM en soins à domicile .....	24
Figure 4 - Occasions de BCM en soins à domicile .....	24
Figure 5 - Processus à l'admission aux soins à domicile .....	26
Figure 6 - Occasions pour le BCM en soins à domicile .....	27
Les clients à prioriser pour le BCM.....	28
Le BCM et le cercle de la prestation des soins .....	33
Voici les responsabilités des membres du cercle de la prestation des soins : .....	33
Figure 7 - Le cercle de la prestation des soins.....	33
Décider à qui confier la réalisation du MSTP et l'identification des divergences .....	34
Qui devrait résoudre les divergences? .....	34
Qui devrait communiquer la liste de médicaments BCM? .....	35
Comment mettre en œuvre le BCM en soins à domicile .....	36
Qui devrait être inclus dans l'équipe de mise en œuvre et d'amélioration? .....	36
Mesurer pour l'amélioration de la qualité - Le BCM en soins à domicile .....	38
Définition de l'amélioration : action de rendre meilleur .....	38
Conclusion .....	42

Annexes .....	43
Annexe A - Le processus du BCM et le cercle de la prestation des soins du client .....	44
Journée typique d'un prestataire de soins à domicile effectuant un BCM .....	46
Annexe B - Des éléments à considérer pour la mise en œuvre du BCM en soins à domicile .....	48
Annexe C - L'amélioration de la qualité et le BCM en soins à domicile* .....	52
1. Obtenir l'engagement de la haute direction .....	52
2. Former une équipe .....	52
3. Utiliser le modèle d'amélioration pour accélérer le changement.....	53
4. Mettre en œuvre les changements.....	56
5. Diffuser les changements.....	57
Annexe D - Des mesures additionnelles .....	59
Annexe E - Affiches et guides.....	63
Annexe F - Exemples d'outils et de formulaires .....	71
Références.....	77

## Glossaire

Les termes suivants sont employés dans la présente trousse de départ.

**Admission** : Début des services par l'organisme de soins à domicile. (Admission)

**Aidants naturels** : Membres de la famille ou d'autres proches (identifiés par le client) qui soignent et aident la personne qui vit avec une condition qui l'affaiblit sur le plan physique, mental ou cognitif.<sup>3</sup> Terme similaire : proche aidant. (*Family caregivers*)

**Amélioration** : Action d'améliorer. L'amélioration découle de l'application des connaissances. Elle provient aussi de l'action : de développer, de tester et de mettre en œuvre des changements qui modifient le travail ou l'activité qui est effectuée, un produit ou un service. L'amélioration devrait produire des différences positives et visibles dans les résultats relatifs aux normes historiques et avoir un impact durable.<sup>4</sup> (*Improvement*)

**Bilan comparatif des médicaments (BCM)** : Processus formel où le professionnel de la santé forme un partenariat avec le client et son aidant naturel afin de s'assurer du transfert complet et exhaustif de l'information sur les médicaments aux transitions de soins.<sup>5</sup> Le BCM exige de suivre un processus systématique pour obtenir le MTSP et le comparer aux ordonnances de médicaments afin d'identifier les divergences, en trouver les causes et les résoudre. Le BCM vise à prévenir les accidents liés à la médication et d'éventuels événements indésirables liés à la médication. (*Medication Reconciliation*)

**Cercle de la prestation des soins** : Terme qui désigne à la fois les clients eux-mêmes, leurs aidants naturels et les prestataires de soins de santé qui participent aux soins du client à domicile. (*Circle of Care*)

**Divergence** : Différence. (*Discrepancy*)

**Guide d'entrevue pour obtenir le MSTP** : Série de questions normalisées et images que le clinicien utilise pendant l'entrevue du client à l'étape de créer le MSTP.<sup>1</sup> (*BPMH Interview Guide*)

**Liste de médicaments BCM** : Résultat du BCM, cette liste de médicaments est la plus exacte et la plus à jour qui sont pris par le client. Les divergences identifiées dans le BCM ont été toutes résolues à cette étape. (*Reconciled Medication List*)

**Médicaments prescrits** : Ensemble des médicaments sous ordonnance ou en vente libre recommandés au patient par un médecin ou une infirmière praticienne. (*Prescribed Medication*)

**Meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP)** : Liste de médicaments créée 1) en réalisant une entrevue avec le client et ses proches en suivant un processus systématique et 2) en recoupant les résultats de l'entrevue avec les informations fournies par au moins une autre source fiable afin d'obtenir et vérifier la liste complète des médicaments (sur et sans ordonnance) que prend le client. Pour que le MSTP soit complet, il faut qu'il comprenne le nom, la concentration ou la dose et la voie d'administration du médicament et la fréquence à laquelle il doit être pris. (*Best Possible Medication History - BPMH*)

**Meilleur schéma thérapeutique possible au congé (MSTP au congé) :** Liste la plus exacte et la plus appropriée des médicaments que le patient doit prendre après son congé d'un établissement de soins de santé. (*Best Possible Medication Discharge Plan - BPMDP*)

**Prestataire de soins de santé :** Membre d'une équipe de soins de santé qui appartient ou non à une profession réglementée. (*Healthcare Provider*)

**Professionnel de la santé :** Membre de l'équipe de soins qui exerce une profession réglementée. (*Healthcare Professional*)

**Révision de la médication (ou revue clinique de la médication) :** Processus qui vise à améliorer les résultats cliniques en réévaluant la médication et l'état de santé du client. (*Medication Review - also known as clinical medication review*)

**Soins centrés sur le client :** Approche holistique de la prestation de soins, laquelle suppose non seulement la prestation des soins selon l'emplacement géographique du client, mais également la défense de ses droits et sa responsabilisation, de même que le respect de son autonomie, de son point de vue et de son droit de participer aux décisions qui le concernent.<sup>2</sup> (*Client-Centered Care*)

## Introduction : Le bilan comparatif des médicaments

Le terme bilan comparatif des médicaments (BCM) désigne un processus formel où le professionnel de la santé forme un partenariat avec le client et son aidant naturel afin de s'assurer du transfert complet et exhaustif de l'information sur les médicaments aux transitions de soins.

La communication d'informations exactes et à jour sur les médicaments est cruciale à toutes les étapes du cheminement du client dans le système de santé. Comme le montre la figure 1, il en découle une gestion des médicaments sécuritaire et adéquate tant au chapitre de la prescription, que de la distribution et l'administration des médicaments.

Le BCM en soins à domicile exige la collaboration des clients et de leurs aidants naturels avec les professionnels de la santé, afin de déceler et prévenir des accidents liés à la médication pouvant causer des préjudices. En effet, le BCM en soins à domicile vise tout particulièrement à prévenir ces accidents et d'éventuels événements indésirables liés à la médication (EIM), en identifiant les divergences entre la liste de médicaments pris par le patient, au moyen du meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP), et la liste de ceux consignés dans le dossier de santé du client, et ce, afin de résoudre ces divergences.

Figure 1 : Gestion des médicaments



1. En collaboration avec l'Association des pharmaciens du Canada, la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux, l'Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada et la Faculté de pharmacie de l'Université de Toronto, 2012

2. [www.health.gov.bc.ca/pharmacare](http://www.health.gov.bc.ca/pharmacare)

3. ISMP Canada. « Le bilan comparatif des médicaments en soins de courte durée. Trousse En avant! », 2011.

4. ISMP Canada. « Le bilan comparatif des médicaments en soins de courte durée. Trousse En avant! », 2011.

D'après Fraser Health, Providence Health Care, Provincial Health Services Authority et Vancouver Coastal Health

« Dans les soins à domicile, le processus commence et finit avec le client. » Il s'ensuit une liste de médicaments BCM, laquelle est vérifiée avec le client pour que lui et ses proches la comprennent clairement. Par la suite, la liste sert aussi à guider l'ensemble de la gestion des médicaments.

## L'importance du BCM

*Deux jours après son congé, une patiente a été de nouveau hospitalisée en raison d'une grave hypoglycémie. Elle avait reçu une nouvelle ordonnance d'insuline, et on lui avait donné son congé. Cependant, on ignorait qu'elle avait déjà chez elle de l'insuline 70/30. Elle a continué à suivre son ancien traitement en même temps que le nouveau. Son mari l'a par la suite trouvée inconsciente. Admise à l'unité des soins intensifs, la patiente a probablement subi des séquelles neurologiques irréversibles.<sup>6</sup>*

En 2011, 1,4 million de personnes recevaient des soins à domicile au Canada, soit 55 % de plus qu'en 2008.<sup>7</sup> Parallèlement, la complexité de leur état de santé a aussi augmenté. Selon l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS), pendant la période 2011-2012, 41,9 % des patients avaient besoin de soins importants ou très importants (selon le score MAPLe), comparativement à 48,8 % en 2013-2014.<sup>8</sup> La polypharmacie est très fréquente en soins à domicile et a été reconnue comme un facteur de risque pour les événements indésirables.<sup>9</sup>

La littérature suivante devrait être consultée au moment d'évaluer l'importance du BCM en soins à domicile :

- Dans le cadre de l'étude pancanadienne sur la sécurité à domicile,<sup>9</sup> où les données ont été extraites de dossiers patients et de bases de données secondaires, le taux annuel d'événements indésirables (EI) a été de 10,2 % la première année étudiée et 13 %, la seconde, chez les Canadiens qui reçoivent des soins à domicile. De plus, les chercheurs ont déterminé que :
  - 56 % des EI sont évitables
  - les accidents liés à la médication ont été identifiés parmi les principales causes des EI
  - le fait d'avoir vécu un accident lié à la médication augmente les chances de décès d'un client.

- Dans le projet pilote de SSPSM sur le BCM en soins à domicile (*Medication Reconciliation in Home Care Pilot Project*, rapport en anglais seulement), les BCM de 611 clients en soins à domicile ont révélé, dans 45,2 % des cas, au moins une divergence dans leur pharmacothérapie, laquelle ne pouvait être résolue que par un prescripteur.<sup>10</sup>
- En 2003, un article estimait à un sur trois le nombre de patients en soins à domicile à risque d'un accident lié à la médication.<sup>11</sup>
- Les auteurs du rapport *Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses* de l'Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ),<sup>12</sup> aux États-Unis, ont trouvé :
  - des divergences de l'ordre de 30 à 66 % entre les ordonnances de médicaments du médecin prescripteur et les médicaments réellement pris par les personnes âgées.
  - des risques d'accidents liés à la médication accrus par l'augmentation du nombre de prescripteurs et le fait que, souvent, les prescripteurs ne connaissaient pas tous les médicaments sur ordonnance pris par leurs patients
  - 64 % des patients âgés prenaient au moins un médicament non prescrit par un médecin deux jours après avoir reçu leur congé de l'hôpital
  - 73 % des patients prenaient au moins un médicament sans suivre adéquatement les directives
  - 32 % des patients ne prenaient pas tous leurs médicaments tels que prescrits au moment du congé.
- En 2014, une analyse par agrégat des accidents liés à la médication déclarés sur une base volontaire a permis à l'ISMP de déterminer que 68 % de ces accidents se produisaient après le congé de l'hôpital.<sup>13</sup> Une analyse plus poussée de ces accidents a révélé qu'ils ont été causés par : 1) des problèmes de communication, 2) une faible adhésion du patient et 3) des plans de traitement médicamenteux qui manquaient de clarté ou contenaient des erreurs.
- En 2013, une étude américaine (n=46) a révélé que seulement 6,5 % des clients de 65 ans ou plus ayant récemment reçu leur congé de l'hôpital prenaient leurs médicaments à la maison conformément à la liste de médicaments trouvée dans leur dossier médical.<sup>14</sup> Cette étude a aussi révélé que :
  - 78,2 % des clients prenaient au moins un médicament d'ordonnance additionnel
  - 43,4 % des clients ne prenaient pas au moins un médicament qui leur avait été prescrit
  - 43,4 % des clients ne prenaient pas la bonne dose pour au moins un médicament
  - 41,3 % des clients prenaient des médicaments à la mauvaise fréquence.

« Malgré les discussions et la collaboration entre les prestataires de soins et leurs clients, leur famille et leurs aidants, il arrive souvent que les clients en soins à domicile prennent consciemment des décisions en matière de médication et de traitement tout en sachant qu'elles ne correspondent pas forcément aux prescriptions de leur prestataire de soins et que celui-ci ne les appuie pas nécessairement. »<sup>15</sup>

- Selon une étude canadienne de Forster et al., près du quart des patients ont subi un EI dans les 30 jours suivant leur congé de l'hôpital. Les chercheurs ont conclu que la moitié de ces EI étaient évitables ou auraient pu être moins préjudiciables. Les EI les plus nombreux étaient liés à la médication (dans 72 % des cas).<sup>16</sup>
- En 2008, Wong et al. ont conclu que 70 % des patients avaient une divergence actuelle et non intentionnelle entre leur médication au congé et les médicaments qu'ils prenaient, ce qui pouvait précipiter un événement indésirable lié à la médication (EIM).<sup>17</sup>
- Dans le cadre d'une étude sur la transition des soins de l'hôpital au domicile de 101 patients, les infirmières en soins à domicile ont déterminé que pour 94 % des patients, il y avait au moins une divergence entre la liste des médicaments au congé et les médicaments qu'ils déclaraient prendre à la maison.<sup>18</sup> Il y avait en moyenne 3,3 divergences par patient.

« Il existe une plus grande probabilité que des accidents liés à la médication surviennent en soins à domicile comparativement à d'autres milieux de soins, car ceux-ci sont donnés dans des contextes moins structurés qui présentent des défis uniques en matière de communication. »<sup>19</sup> [Notre traduction]

« À leur congé, beaucoup de nos clients rentrent à la maison avec de nouveaux médicaments, mais ils en prenaient aussi avant leur hospitalisation. Ils ne réalisent pas que la liste reçue au congé est celle qu'ils doivent suivre et ils recommencent à prendre leurs anciens médicaments. »<sup>20</sup> [Notre traduction]

## Quels sont les avantages du BCM en soins à domicile?

Le cas suivant illustre l'importance du BCM, qui doit servir de base pour la révision des médicaments pris par le client.

*« Je voyais une cliente deux fois par jour qui avait une hypotension orthostatique grave pour laquelle VON devait faire la surveillance de la tension artérielle et fournir des soins infirmiers. La cliente trouvait l'adaptation difficile et était incapable d'avoir une vie normale puisqu'elle avait des étourdissements lorsqu'elle marchait ou demeurait debout. Grâce au BCM, j'ai réalisé qu'elle prenait plusieurs médicaments pour sa tension artérielle qui nécessitaient une réévaluation. Son médecin de famille a été avisé et des changements ont été apportés à sa pharmacothérapie. Sa tension artérielle a été stabilisée et elle n'a plus besoin de soins à domicile. »*

### Outils et conseils



Vous trouverez de nombreux exemples d'avantages du BCM dans l'[album de témoignages](#) des participants au projet pilote sur le bilan comparatif des médicaments en soins à domicile des SSPSM de nombreux exemples d'avantages du BCM.<sup>21</sup>

La mise en œuvre du BCM dans le contexte des soins à domicile comprend de nombreux avantages, tant pour le client que pour le système. D'une part, il est important pour les clients et leurs aidants naturels d'éviter les préjudices liés à la médication, et d'autre part, il importe aussi de prévenir les séjours à l'hôpital ou dans les établissements de soins de longue durée. Voici quelques statistiques clés tirées de la littérature :

- Dans le cadre d'une étude publiée en 2014, des pharmaciens et des résidents en pharmacie ont fait les BCM à domicile de 50 patients après leur congé des soins aigus. Ils ont chiffré à deux le nombre médian de divergences identifiées et résolues. Les BCM ont favorisé la continuité des soins aux patients pendant la transition entre l'hôpital et la maison.<sup>22</sup>
- Selon une étude publiée en 2013, l'évaluation des médicaments après le congé en combinaison avec le BCM effectué par des pharmaciens diminue le nombre de réadmissions au 7<sup>e</sup> et au 14<sup>e</sup> jour (n=243). Les chercheurs ont aussi déterminé que, dans 80 % des patients, il existait au moins une divergence.<sup>23</sup>
- Une étude en 2012 a démontré que le BCM en combinaison avec l'optimisation de la médication après le congé, réduit de 30 % le nombre de réadmissions.<sup>24</sup>

- Dans une étude en 2011, les résultats de processus BCM améliorés par une intervention pharmacothérapeutique intensive au congé de l'hôpital et en post congé à domicile ont permis d'obtenir des résultats positifs chez 254 patients autant dans les mesures liées aux patients que systémiques. Les divergences de médicaments ont diminué de 81 à 65% et les divergences systémiques ont diminué de 84 à 56% à l'intérieur d'une période d'un an.<sup>25</sup>
- Une étude de 2009 intitulée *The effectiveness of a pharmacist - nurse intervention on resolving medication discrepancies for patients transitioning from hospital to home healthcare* (en anglais seulement) a révélé qu'une collaboration entre les pharmaciens et les infirmières pour identifier et résoudre les divergences dans la médication des patients en transition de l'hôpital aux soins à domicile améliorerait grandement le taux de résolution de ces divergences.<sup>26</sup>
- Chez 521 patients membres d'un HMO (Health Maintenance Organization, États-Unis), les résultats cliniques d'un programme de BCM en soins à domicile après le congé ont été évalués dans le cadre d'une étude quasi expérimentale avec groupe témoin publiée en 2008. Même si l'étude n'a révélé aucune divergence importante entre les taux ajustés des risques de réadmission ou de visites au service des urgences des deux groupes dans les 60 jours suivant le congé, le taux ajusté de risque de mortalité après le congé a été réduit de 78 % dans le groupe expérimental.<sup>27</sup>
- Dans un essai en 1997, un pharmacien a évalué la médication de 20 patients à leur domicile, une diminution des divergences et des problèmes de médication ont été notées trois à quatre semaines après la visite du pharmacien à domicile.<sup>28</sup>

## Les étapes du BCM en soins à domicile

### Étape 1 Effectuer le meilleur schéma thérapeutique possible

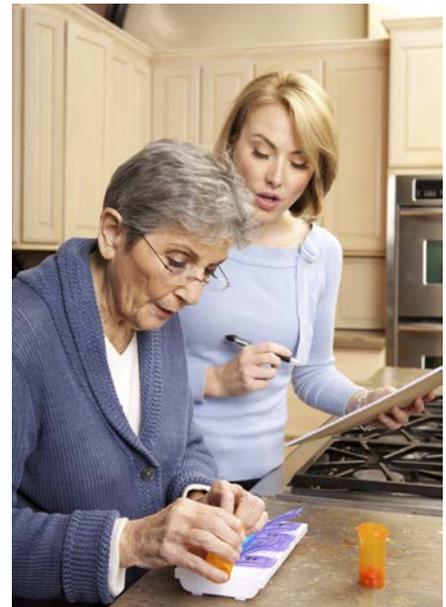
Questionner méthodiquement le client et ses aidants naturels afin de dresser la liste complète des médicaments qu'il prend. Il est important aussi de déterminer et de noter la manière dont le client prend habituellement ses médicaments, car celle-ci peut différer des consignes du professionnel de la santé.

#### Outils et conseils



- Le [Guide d'entrevue pour obtenir le meilleur schéma thérapeutique possible](#) propose un scénario pour le déroulement de l'entretien et des exemples visuels afin de questionner systématiquement et facilement le client et ses aidants naturels.<sup>1</sup>
- [Le top 10 des conseils pratiques pour obtenir un MSTP efficace, exhaustif et précis.](#)<sup>29</sup>
- Au moment de l'entrevue avec le client, ouvrez le flacon et dites : « Dites-moi comment vous prenez ce médicament ».
- Pour des exemples d'outils et de formulaires, consultez l'[annexe F](#).

Recouper les résultats de l'entrevue avec au moins une autre source fiable de renseignements sur les médicaments du client pour vous assurer d'obtenir et de vérifier la liste complète de ceux qu'il prend réellement. Le but de ce recouplement est de dresser la liste la plus exacte des médicaments que le client prend réellement (soit le meilleur schéma thérapeutique possible, ou MTSP).



La réalisation du meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP) comporte deux étapes :

- des questions posées méthodiquement au client et à ses aidants naturels
- le recouplement des informations obtenues en entrevue avec au moins une autre source fiable d'informations afin d'obtenir et vérifier la liste complète des médicaments (sur et sans ordonnance) que prend vraiment le patient.

Un MSTP inclut le nom et la voie d'administration de chaque médicament, ainsi que la fréquence à laquelle ils doivent être pris.

En plus de l'entrevue avec le client et ses aidants naturels, il y a de nombreuses sources possibles d'informations sur les médicaments que vous pouvez consulter afin d'établir le MSTP. En voici des exemples dans le cadre des soins à domicile :

- les contenants de médicaments chez le client, dont les médicaments sous ordonnance et en vente libre, les produits naturels (par exemple, les plaquettes, fioles, bouteilles, aérosols, crèmes, préparations injectables)
- une liste de médicaments écrite par le client ou l'aidant naturel
- des dossiers sur les médicaments que le client a reçus (soit à la pharmacie communautaire du client, soit dans les bases de données des pharmacies communautaires (comme PharmaNet, en Colombie-Britannique, Drug Information System (DIS), en Nouvelle-Écosse, Pharmaceutical Information Program (PIP), en Saskatchewan, etc.).

Il existe d'autres sources d'informations sur les médicaments (voir l'étape 2). Elles n'ont pas toutes le même degré d'exhaustivité (par exemple, inclusion des médicaments sur et sans ordonnance), d'actualité, de clarté ou d'accessibilité. Cependant, même les sources d'informations qui ne sont pas entièrement exactes ou complètes peuvent être valables et faciliter l'entrevue avec le client et ses aidants naturels. Par exemple, pendant l'entrevue avec le client et ses aidants naturels, il est possible d'entamer une discussion sur un médicament au dossier de la pharmacie communautaire qui n'a pas encore été mentionné et ainsi déterminer si le client le prend actuellement.

N'oubliez pas qu'il est parfois difficile d'obtenir une liste parfaitement exacte et complète des médicaments réellement pris par le client. Plusieurs tentatives peuvent être nécessaires pour établir cette liste et, dans certains cas, ce sera impossible. Le but est donc le meilleur schéma thérapeutique *possible*, lequel doit être le plus complet et exact possible.

### Élaborer le MSTP

Après l'entrevue avec le client et après avoir recoupé les informations provenant de cette entrevue avec ceux d'une autre source, il est temps d'écrire le MSTP. Celui-ci doit inclure *tous* les types de médicaments que prend le client, notamment :

- les médicaments sous ordonnance
- les médicaments en vente libre
- les vitamines et suppléments
- les produits naturels ou traditionnels
- les médicaments pris au besoin (par exemple, médicament contre l'insomnie occasionnelle, nitroglycérine en aérosol)
- les autres types de médicaments (comme ceux qui sont pris de manière cyclique, par exemple mensuellement), ou ceux qui ne sont pas pris oralement (comme des gouttes, aérosols, timbres transdermiques ou produits injectables).

---

*Déterminer l'utilisation réelle des médicaments est un élément clé pour prévenir les événements indésirables liés à la médication grâce au BCM.*

---

Il importe de consigner, pour chaque médicament, le nom, la dose ou la concentration, la voie d'administration et la fréquence à laquelle il est pris. Les organismes doivent tenter de normaliser tant les outils servant à consigner l'information dans le MSTP que les pratiques de consignation (par exemple, l'utilisation des dénominations communes des médicaments, etc.). Les autres informations pertinentes au MSTP (comme les sources des données, par exemple l'entrevue ou les dossiers de la pharmacie communautaire) doivent aussi figurer dans le MSTP normalisé.

### Outils et conseils



- Intégrer au déroulement des opérations de votre établissement des processus qui pourraient faciliter l'obtention d'informations sur les médicaments par le prestataire de soins (par exemple, déterminer en avance les pharmacies communautaires qui desservent le client, encourager le client ou ses aidants naturels à établir la liste de tous les médicaments pris afin de donner cette liste au prestataire).
- Pour des exemples d'outils et de formulaires, consultez l'[annexe F](#).



Voici des exemples de sources d'informations écrites sur les médicaments utilisés en soins à domicile :

- ordonnances au congé, meilleur schéma thérapeutique possible au congé, feuille sommaire au congé, ordonnances au congé
- renseignements sur les étiquettes des médicaments sur ordonnance
- dossiers et ordonnances d'un prestataire de soins primaires (par exemple, médecin traitant, infirmière praticienne)
- dossier de la pharmacie communautaire
- bases de données provinciales sur les médicaments (comme PharmaNet, en Colombie-Britannique, Drug Information System (DIS), en Nouvelle-Écosse, Pharmaceutical Information Program (PIP), en Saskatchewan, etc.).

Ces sources d'informations écrites sur la médication du client n'ont pas toutes le même degré d'exhaustivité (par exemple, inclusion des médicaments sous ordonnance et en vente libre), d'actualité, de clarté ou d'accessibilité. Les professionnels de la santé en soins à domicile doivent être conscients des limites de ces sources. Il peut être nécessaire de tenir compte de plusieurs de ces sources d'informations pour déterminer les médicaments que prend le client selon ses différents prestataires de soins.

Identifier et consigner les divergences entre le MSTP et les sources d'informations écrites. Voici des exemples de divergences :

- le client prend un médicament qui ne figure dans aucune source récente d'informations écrites sur les médicaments
- une source d'information écrite comprend un médicament que le client ne prend plus
- le client prend un médicament sans suivre la prescription du médecin (par exemple, il prend un médicament plus souvent, moins souvent ou en plus ou moins grande quantité).

### Outils et conseils



- Les établissements doivent avoir des processus qui permettent aux professionnels des soins à domicile d'accéder, comme requis, aux sources d'information écrites. Par exemple, si un patient est sorti de l'hôpital récemment et qu'aucune consigne quant aux médicaments n'a été obtenue ni communiquée, l'établissement doit avoir un processus pour obtenir cette information.

### Étape 3

## Corriger et résoudre les divergences

En discutant avec le client et ses aidants naturels ou ses prestataires des soins (selon le cas), et en comparant les informations, déterminer les causes des divergences et apporter des correctifs. Évaluez les types de divergences, car cela aidera à corriger ou résoudre le problème, y compris déterminer la meilleure personne parmi les soignants du client pour s'en occuper.

Voici des exemples :

*S'il y a une divergence entre la source la plus récente d'information écrite sur les médicaments du client et son utilisation réelle, discutez-en avec lui et ses aidants naturels pour déterminer si c'est parce qu'il a mal compris les consignes. Dans l'affirmative, si cela fait partie de son champ d'exercice, le prestataire de soins à domicile peut résoudre le problème en informant le client sur la façon de suivre le traitement de manière appropriée.*

*Si la solution au problème nécessite une décision en matière d'ordonnance, un plus grand soutien pour le client ou ses aidants naturels (par exemple, de l'éducation), le jugement d'un clinicien ou un plus grand suivi du client, la solution ne peut que provenir de la personne qui a le champ d'exercice approprié (par exemple, le médecin le plus responsable). Il faut que le client et ses aidants naturels participent au processus et il faut s'efforcer d'obtenir son accord sur la solution au problème.*

Toutes les divergences identifiées, leurs causes et les solutions mises en œuvre pour les éliminer doivent être consignées par le prestataire de soins à domicile. Quand une solution nécessite l'avis ou la participation de d'autres professionnels de la santé, hors du domicile, le prestataire de soins à domicile doit utiliser tous les moyens disponibles pour communiquer avec eux. Par ailleurs, l'étape de la résolution peut se dérouler en plus d'une visite à domicile, car souvent, cette étape nécessite l'apport d'autres membres du cercle de la prestation des soins du client pour proposer une solution.

Quand il n'y a plus de divergences, mettre le MSTP à jour (au besoin) afin qu'il corresponde exactement à la pharmacothérapie actuelle du client.

- Cette liste à jour devient la liste de médicaments BCM. Cette liste la plus récente et la plus exacte des médicaments du client doit servir de référence à tous les membres du cercle de la prestation des soins du client. Assurez-vous d'y inscrire la date à laquelle son exactitude a été confirmée.

Mettre la liste de médicaments BCM dans un endroit facilement visible et accessible dans le dossier du client en soins à domicile.

## Outils et conseils



- Le [MDT®](#) (Medication Discrepancy Tool) élaboré par le [Care Transitions Program®](#), propose un formulaire structuré pour communiquer les divergences exigeant que d'autres membres du centre de soins du client solutionnent le problème.<sup>30</sup>
- Les équipes doivent s'efforcer d'avoir en main une liste de médicaments BCM le plus rapidement possible. Certains établissements ont signalé que des clients ont dû se rendre à l'urgence à cause d'un délai pour résoudre la cause de certaines divergences identifiées dans leur MSTP.

## Étape 4

### Communiquer la liste de médicaments BCM

Communiquer tout changement de médication au client et à ses aidants naturels et assurez-vous qu'ils comprennent la pharmacothérapie mise à jour.

Si possible, donnez la liste de médicaments BCM aux personnes suivantes :

- client et aidants naturels
- autres membres du cercle de la prestation des soins (par exemple, le médecin traitant, son pharmacien, ceux qui aident à administrer les médicaments, etc.), et si possible, justifiez auprès des prestataires les changements apportés à la liste de médicaments.



Insister sur l'importance de garder la liste de médicaments à jour et de partager cette liste chaque fois que le client reçoit des soins de santé (tant à domicile qu'à l'extérieur de chez lui).

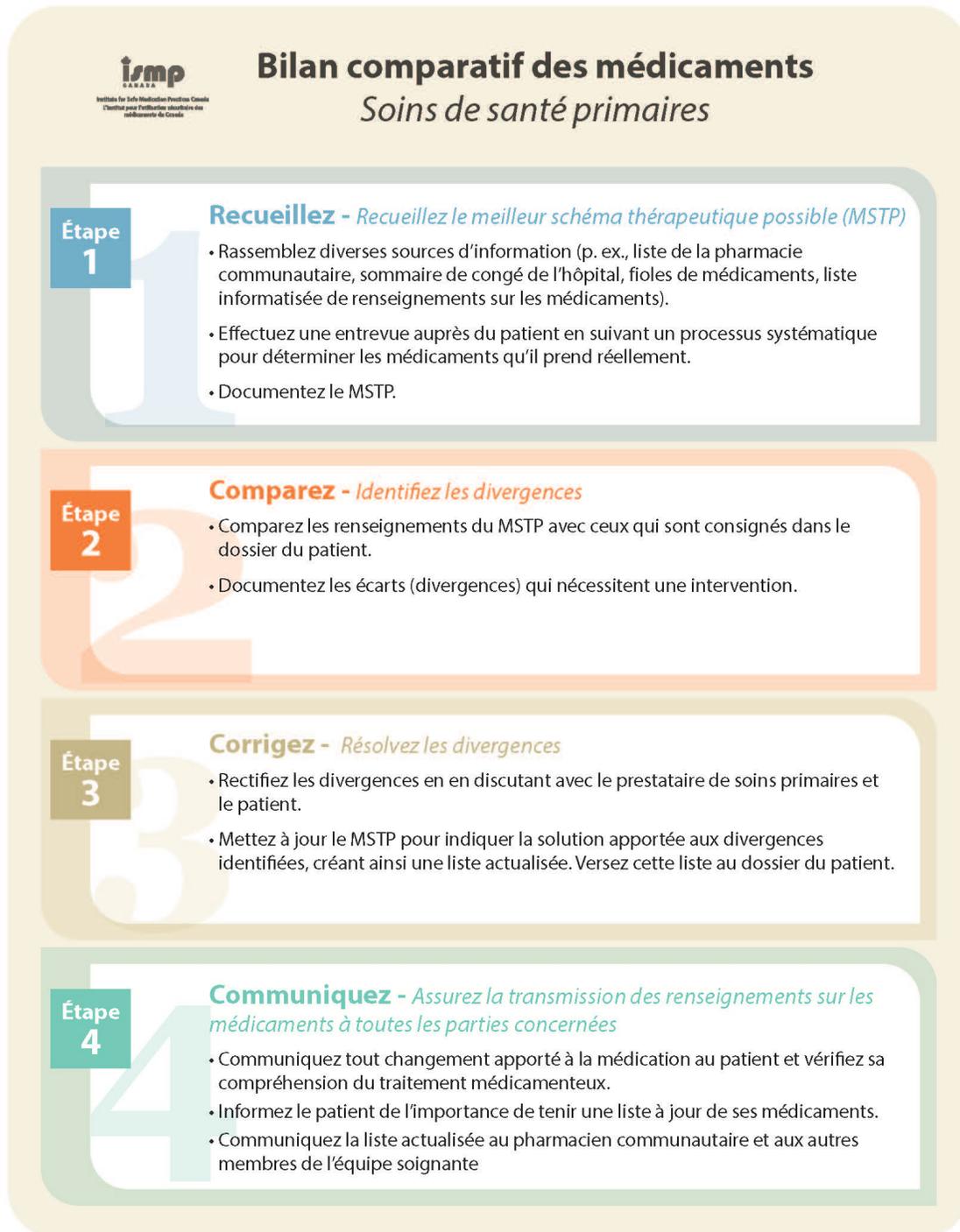
## Outils et conseils



- Le programme [L'information est la meilleure prescription](#) offre des modèles de listes de médicaments à télécharger que vous pourrez remplir à la main ou à l'ordinateur. Le programme offre aussi, aux clients et à leurs aidants, une application gratuite pour téléphones intelligents, [MediCarnet](#).<sup>31</sup>
- Brochure [Using Your Medicines Safely](#) de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et l'Association canadienne des soins et services à domicile.<sup>32</sup>

Consultez l'[annexe A](#) : *Le processus de BCM et le cercle de la prestation des soins du client*.

Figure 3 - Processus de BCM en soins à domicile

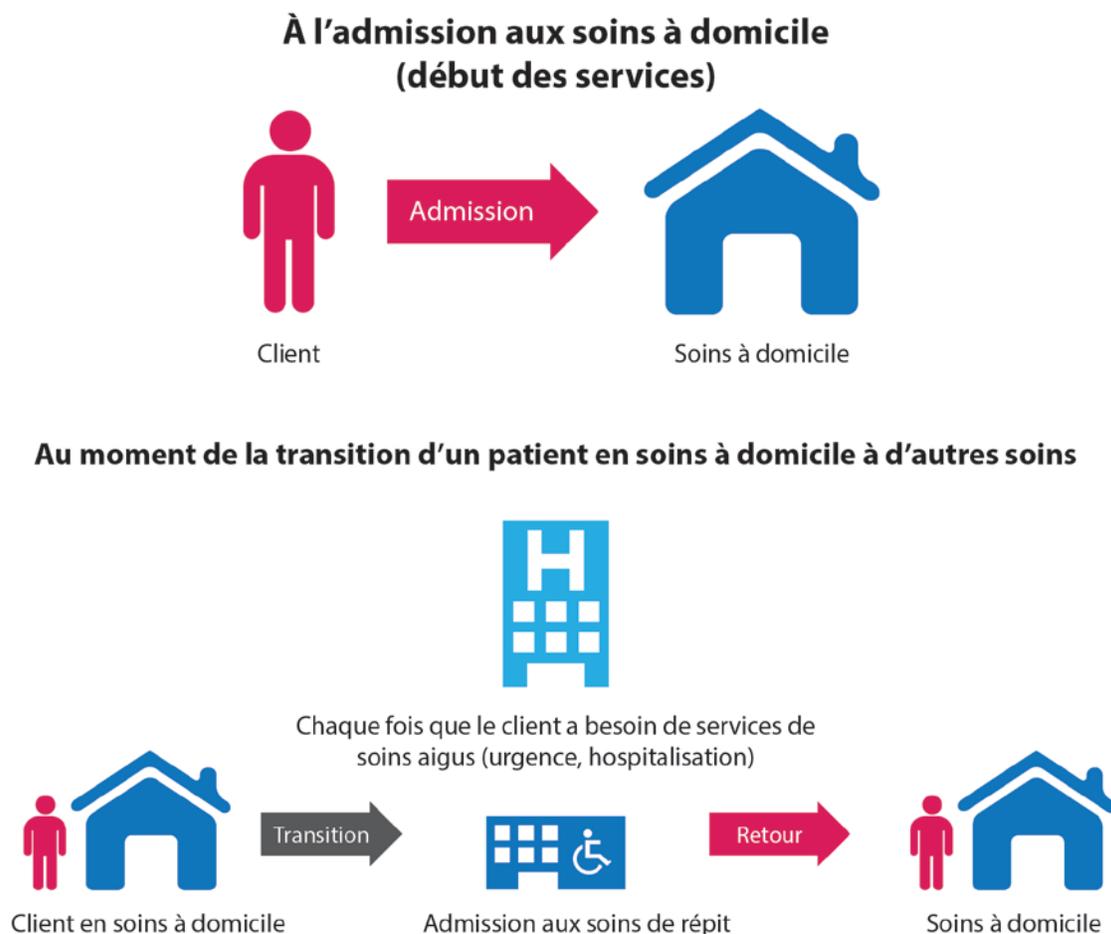


© ISMP Canada, 2014. Tiré de « Le bilan comparatif des médicaments en soins à domicile. Trousse En avant!, 2011. »

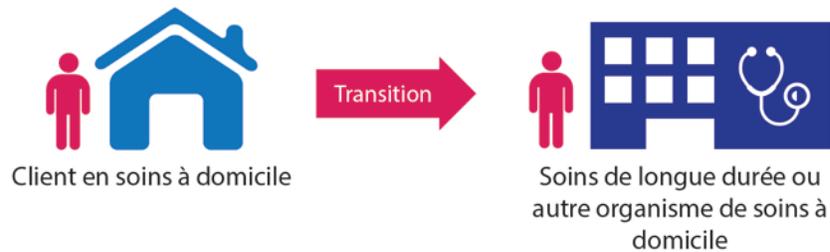
## Les occasions pour le BCM en soins à domicile

Le terme bilan comparatif des médicaments (BCM) désigne un processus formel où le professionnel de la santé forme un partenariat avec le client et son aidant naturel afin de s'assurer du transfert complet et exhaustif de l'information sur les médicaments aux transitions de soins. Dans le contexte des soins à domicile, plusieurs transitions de soins peuvent être, pour le client, autant d'occasions de bénéficier des avantages du BCM. Le BCM en soins à domicile peut être quelque peu différent, comme indiqué précédemment (voir Les étapes du BCM en soins à domicile). Dans les soins à domicile, un BCM réussi nécessite d'entamer le processus dès l'admission du client aux soins à domicile. Ci-dessous, les transitions de soins où un BCM est recommandé sont indiquées par les flèches roses :

Figure 4 - Occasions de BCM en soins à domicile



## Au moment de la transition planifiée d'un client actuel à un autre établissement ou auto-soins (fin du service)



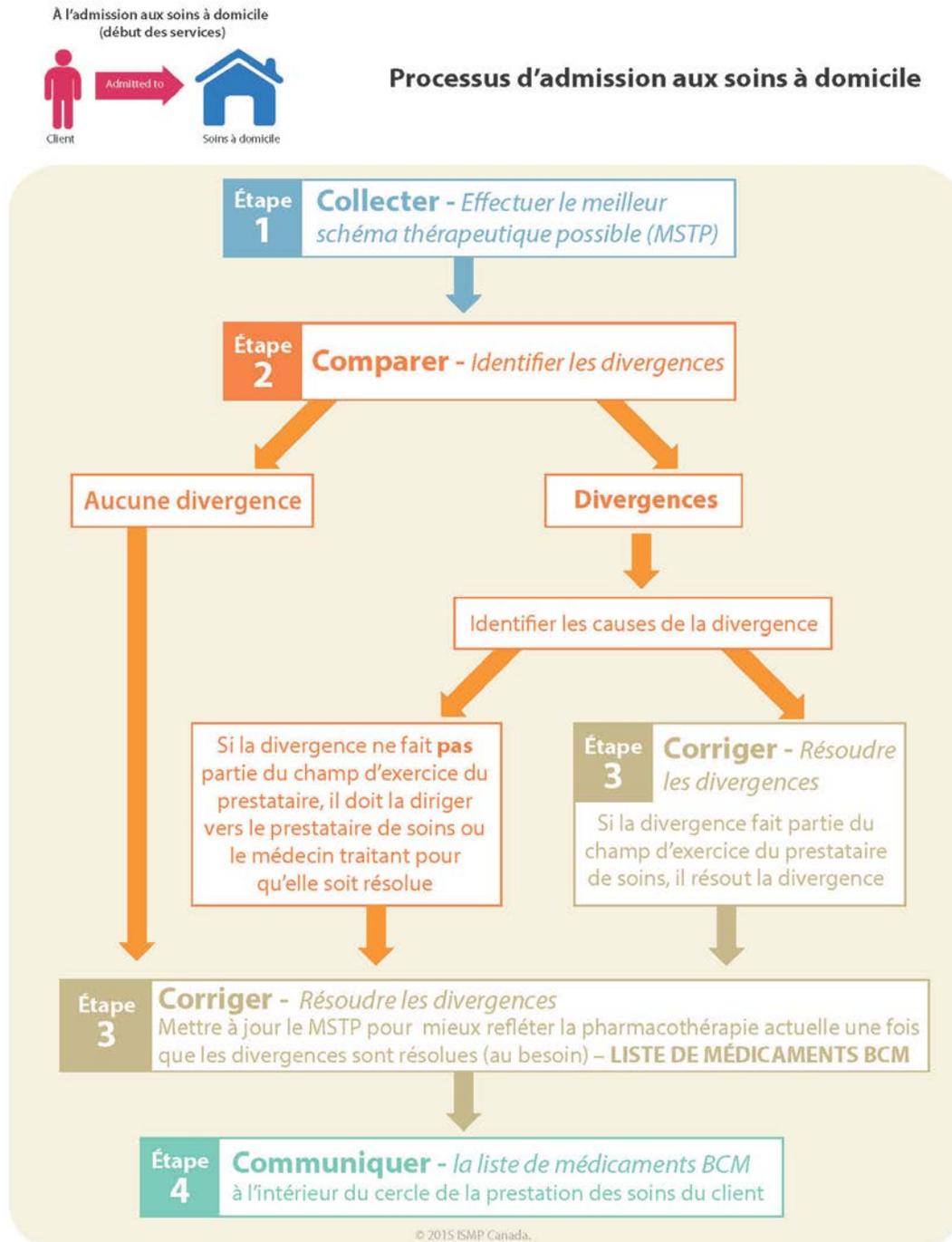
### Autres occasions pour le BCM :

Évaluez si un client peut bénéficier de certaines étapes du BCM (selon les concepts décrits dans la section sur la sélection du client) dans les contextes suivants :

- réévaluations prévues
- détresse des aidants naturels ou placement en cas de crise
- changements à l'état du client
- évaluation des services spécialisés de consultation à domicile
- visites à d'autres prescripteurs (par exemple, au centre médical).

La première fois que les services de BCM sont entamés (par exemple, à l'admission aux soins à domicile), le prestataire de soins affecté au BCM doit suivre toutes les étapes en commençant par la première. Consultez le diagramme ci-dessous.

Figure 5 - Processus à l'admission aux soins à domicile



Si, pour un client, un BCM a déjà été fait et que le client vit une transition de soins, les prestataires de soins ont deux choix, soit de vérifier l'exactitude de la liste de médicaments BCM existante, soit de reprendre le processus à la première ou à la deuxième étape. Consultez le diagramme ci-dessous.

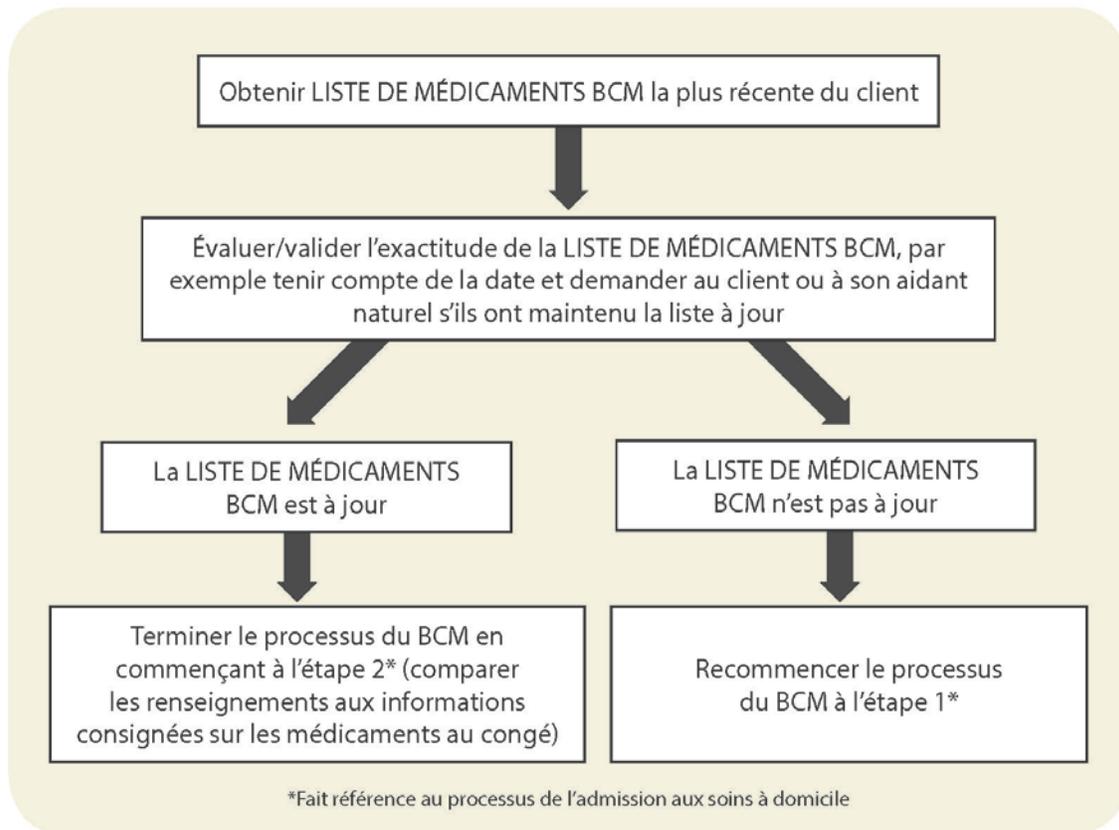
Figure 6 - Occasions pour le BCM en soins à domicile

### Opportunités à saisir lors du processus de transition en soins à domicile



**ET**

**Au moment de la planification d'une transition d'un client actuel à un autre établissement ou auto-soins (fin du service)**



## Les clients à prioriser pour le BCM

Tous les clients en soins à domicile pourraient bénéficier d'un BCM.

En raison d'un manque d'études robustes sur les soins à domicile, il est difficile de définir les situations ou les catégories de clients qui bénéficieraient « le plus » du BCM en soins à domicile. La section suivante suggère des sources d'informations pertinentes pour aider à sélectionner ou prioriser des clients pour le BCM.



*« La plus importante découverte de notre équipe lors de ce projet pilote est que tous les clients sont à risque. Nous avons réalisé un MSTP pour tous les clients qui sont sortis des soins aigus et avons déterminé qu'environ 51 % d'entre eux présentaient des divergences. C'est pourquoi nous croyons que tous les clients, et non seulement ceux qui ont été identifiés comme très à risque, pourraient bénéficier d'un MSTP bien fait. »*

Équipe du projet pilote de BCM en soins à domicile, 2010

**Recommandation :** Sélectionner ou prioriser les clients qui ont reçu leur congé de l'hôpital

### Système : Risques liés à certaines transitions de soins

La majorité des clients sont admis en soins à domicile après une hospitalisation.<sup>33</sup> De plus en plus de données probantes indiquent que la transition des soins de l'hôpital à la maison et aux soins à domicile pose aux patients des risques importants de subir des événements indésirables liés à la médication (EIM), peu importe qu'il y ait des conséquences ou non.

Le chercheur canadien Alan Forster a examiné 400 dossiers patients et a déterminé que dans les 30 jours suivant leur congé de l'hôpital, 11 % avaient subi un EIM, dont 60 % ont été jugés évitables ou dont les conséquences auraient pu être moindres. Selon son étude, les risques d'EIM augmentent en fonction du nombre de médicaments.<sup>34</sup> Une étude menée aux États-Unis a donné lieu à des conclusions similaires : 18,7 % des patients ayant récemment eu leur congé de l'hôpital ont subi un EIM, dont 35 % ont été jugés évitables. Par ailleurs, plus de la moitié de ces EIM sont survenus dans les 14 jours suivant la sortie de l'hôpital.<sup>35</sup>

Le BCM à l'admission a été introduit dans beaucoup d'hôpitaux, mais il n'est pas effectué systématiquement à la fin du séjour hospitalier.<sup>36</sup> Sans BCM au congé des soins aigus, les clients en soins à domicile risquent d'avoir des divergences entre les médicaments qu'ils prennent et ceux qu'ils devraient prendre. Selon une étude d'un hôpital canadien qui a défini les divergences de médicaments comme les divergences entre les médicaments sous ordonnance reçus au congé (et ceux listés sur la feuille sommaire au congé) et le meilleur schéma thérapeutique possible au congé, il y avait des divergences non intentionnelles relatives aux médicaments pour 70 % des patients qui ont eu leur congé'. En l'absence d'un processus de BCM fiable, ces divergences perduraient après leur congé.<sup>37</sup>

L'étude pancanadienne sur la sécurité des soins à domicile<sup>9</sup> a révélé des risques accrus de subir un événement indésirable (EI) en soins à domicile pour les clients qui avaient reçu leur congé de l'hôpital au cours des 30 derniers jours. Plus précisément, cela augmentait les risques de 60 %.

Une analyse par agrégat<sup>13</sup> de l'ISMP Canada menée en 2014 sur les accidents liés à la médication en soins à domicile a révélée que 68 % des accidents déclarés avaient eu lieu après le congé de l'hôpital. Les causes de ces accidents étaient dues à des problèmes de communication, à une faible adhésion du patient et à des plans de pharmacothérapie qui manquaient de clarté ou qui contenaient des contradictions.

Dans une étude sur 46 patients âgés de 65 ans ou plus ayant reçu leur congé du service médical ou chirurgical d'un hôpital, les chercheurs ont découvert, par les visites à domicile, que seulement 3 des 46 patients (6,5 %) prenaient leurs médicaments conformément aux directives reçues lors de leur congé.<sup>38</sup>

Les données probantes disponibles suggèrent que les divergences entre les médicaments pris après le congé de l'hôpital et la pharmacothérapie prévue sont fréquentes et que les problèmes de communication en sont l'une des causes. Une meilleure communication et une meilleure collaboration sont donc nécessaires avec les hôpitaux au moment de réaliser un BCM en soins à domicile après un congé. Des processus sont donc requis. Par exemple, les hôpitaux pourraient envoyer le plan de pharmacothérapie au congé afin que le prestataire de soins à domicile puisse aider le client à s'adapter aux changements apportés à son traitement antérieur une fois de retour chez lui. Sans échange d'informations, les prestataires de soins à domicile doivent s'assurer que les clients suivent bien la pharmacothérapie prévue quand ils rentrent à la maison.

**Recommandation : Sélectionner ou prioriser les clients qui présentent un risque accru d'accidents liés à la médication**

**Client : Risque lié à des caractéristiques ou facteurs spécifiques au client**

En se fondant essentiellement sur des consensus d'experts, les chercheurs de l'étude MARQUIS\* ont élaboré une liste de caractéristiques d'un patient type qui est très à risque de subir un EIM causé par des erreurs dans le processus du BCM. Les voici :

- avoir plus de 65 ans
- haut nombre de médicaments ou de changements de médicaments à l'hôpital

- au moins trois médicaments à haut risque\*\* (warfarine, antiplaquettaire oral, digoxine, insuline, agent antidiabétique oral)
- au moins trois facteurs de comorbidité
- être vulnérable, avoir des difficultés avec les activités quotidiennes, des troubles cognitifs, ou ne pas parler anglais/ français ou ne pas bien comprendre la nature des médicaments
- être un utilisateur intensif des soins de santé (vu par plus de deux prestataires en services externes et avoir visité plus de 10 fois un prestataire en services externes dans la dernière année).

\* Les enquêteurs se concentrent en grande partie sur les BCM en soins aigus

\*\* Médicaments à haut risque : ceux qui sont associés à des hospitalisations pour des EIM<sup>39,40</sup>

Bedell et al. ont identifié que, dans un groupe de patients vus par des spécialistes dans des centres médicaux, les deux facteurs permettant de prédire le plus adéquatement les divergences entre l'usage réel et l'usage prévu des médicaments étaient : premièrement, l'âge du patient et, deuxièmement, le nombre de médicaments pris par le patient.<sup>41</sup>

**Recommandation : Sélectionner ou prioriser les clients qui prennent des médicaments susceptibles de causer un préjudice en cas d'accident lié à la médication (soit les médicaments à haut risque)**

#### Client : Risques liés à l'utilisation de certains médicaments

Les divergences entre les médicaments pris par le client et ceux qui sont inscrits à son dossier peuvent être des facteurs contributifs aux préjudices. Certains médicaments, en particulier, risquent de causer plus de préjudices s'ils sont utilisés par erreur (ou différemment de la manière prévue). Ces médicaments sont nommés des médicaments à haut risque. L'ISMP des États-Unis a élaboré deux listes de ce type de médicaments, l'une pour le milieu hospitalier<sup>42</sup> et l'autre pour le contexte des soins ambulatoires ou dans la communauté.<sup>43</sup>

En se basant sur cette deuxième liste\* (soins ambulatoires ou dans la communauté), les organismes et le personnel de soins à domicile peuvent décider de prioriser les BCM des clients qui prennent les médicaments des classes suivantes ou les médicaments suivants :

##### Classes de médicaments :

- anticoagulants (par exemple, warfarine, héparine, y compris non fractionnée ou de faible poids moléculaire)
- antirétroviraux (par exemple, ritonavir, éfavirenz, combinaisons de produits)
- immunosuppresseurs (par exemple, azathioprine, cyclosporine, tacrolimus)
- opioïdes (par exemple, hydromorphone, morphine, méthadone, fentanyl)
- agents chimiothérapeutiques oraux (par exemple, cyclophosphamide, mercaptopurine, temozolomide)

**Médicaments :**

- carbamazépine
- hydrate de chloral ou midazolam pour la sédation pédiatrique
- méthotrexate pour usage non oncologique (par exemple, pour l'arthrite rhumatoïde)
- propylthioruracil

**Autres :**

- tout médicament utilisé en pédiatrie sous forme liquide qui doit être mesuré
- tout médicament pour la grossesse de catégorie X (par exemple, bosentan, isotrétinoïne)

\*La liste ci-dessus est une liste de médicaments à haut risque proposée par l'ISMP des États-Unis. Étant donné la complexité croissante des médicaments utilisés hors du milieu hospitalier, les organismes de soins à domicile pourraient décider de consulter aussi la liste des médicaments à haut risque des soins aigus.

**Recommandation : Sélectionner ou priorisez les clients qui reçoivent des soins à domicile en lien avec l'administration des médicaments ou l'aide à la médication**

**Système et Client : Risque lié aux types de services de soins à domicile en lien avec les médicaments**

Étant donné qu'il existe une forte corrélation entre la possession d'une liste de médicaments BCM et l'administration sécuritaire des médicaments, il serait important de sélectionner ou de prioriser les clients qui reçoivent des services liés à l'administration de médicaments ou l'aide à la médication. Il peut s'agir de médicaments administrés par des infirmières (par exemple, à l'aide d'une sonde gastrique, ou de l'insuline), d'activités de soutien (par exemple, le remplissage hebdomadaire d'un pilulier), de coordination hebdomadaire des emballages favorisant l'adhésion au traitement auprès de la pharmacie communautaire ou, pour les clients qui reçoivent des rappels ou de l'aide de prestataires de soins (par exemple, du personnel de soutien personnel ou de soins à domicile).

**Points à considérer pour l'application d'une approche pour sélectionner ou prioriser des clients**

Comme nous l'avons écrit précédemment, tous les clients en soins à domicile pourraient bénéficier d'un BCM. C'est le but, mais en ce moment, les ressources humaines et technologiques sont insuffisantes. C'est pourquoi les établissements pourraient décider de déterminer les critères d'éligibilité des clients au BCM. De plus, d'un point de vue pratique, le champ d'exercice et la formation des personnes qui réalisent chacune des étapes du BCM doivent être pris en compte. Par exemple, si un prestataire de soins ne peut résoudre les divergences identifiées lui-même ou s'il ne peut compter sur l'aide d'un autre professionnel de la santé pour cela, il pourrait être plus judicieux de recourir à un autre prestataire de soins pour ce type de client. Dans ce cas, les établissements pourraient décider de sélectionner ou de prioriser les clients qui voient ou reçoivent déjà des services de ces prestataires de soins.

Les conseils ci-dessous sont adaptés du [manuel MARQUIS](#).<sup>44</sup> Ils concernent certains aspects pratiques à considérer pour appliquer une approche selon l'évaluation des risques au sein de l'organisme.

- Examinez les sources de données locales pour cerner les caractéristiques de la clientèle qui pourraient guider une approche selon l'évaluation des risques.
- Examinez la littérature pertinente (en vous assurant du mieux possible que les conclusions peuvent s'appliquer aussi à la clientèle de votre établissement).
- Discutez de la capacité à rassembler rapidement des informations sur les caractéristiques liées aux risques (cette information est-elle recueillie en ce moment à l'inscription ou au point d'intervention).
- Obtenez l'adhésion de l'organisme à votre approche selon l'évaluation des risques
- Évaluez s'il sera possible d'avoir suffisamment de ressources pour le nombre de clients identifiés à risque si l'approche approuvée est mise en œuvre.
- Si le nombre de ressources et le nombre de clients à risque ne correspondent pas, relevez ou abaissez les critères de sélection des clients à risque tout en gardant comme but ultime que tous les clients en soins à domicile reçoivent un BCM.

Étant donné le peu de données probantes dans le domaine, les différences entre les clientèles des soins à domicile, les modèles de services et le manque de systèmes normalisés pour identifier rapidement la présence ou l'absence de facteurs risques, une approche uniforme pour sélectionner ou prioriser les clients pour le BCM n'est ni appropriée ni faisable. De plus, aucun outil validé n'existe pour aider à trier les clients et déterminer ceux qui bénéficieraient le plus d'un BCM. Il s'agit d'un domaine où d'autres recherches et l'élaboration d'outils validés seraient très utiles.

« L'étude pancanadienne sur la sécurité des soins à domicile a révélé que, dans les soins à domicile, il n'y a présentement aucune politique normalisée concernant un type, un moment ou un processus habituel d'évaluation des risques. Dans certains cas, aucune politique ne prévoyait un moyen de s'assurer de signaler et résoudre tout changement à l'état de santé identifié dans une évaluation des risques. Des outils de triage fondés sur des données probantes pourraient aider à identifier les clients et les aidants naturels les plus à risque. »<sup>45</sup> [Notre traduction]

## Le BCM et le cercle de la prestation des soins

Le bilan comparatif des médicaments est une responsabilité partagée en interdisciplinarité entre les professionnels de la santé en collaboration avec le client et leurs aidants naturels. Ces individus sont tous membres du cercle de la prestation des soins (figure 7).

Voici les responsabilités des membres du cercle de la prestation des soins :

- s'occuper de la prestation sécuritaire au client pour le volet médicaments
- apporter le soutien pour la mise en place du BCM centré sur le client

Même si le BCM est une responsabilité partagée, il est important que chaque individu comprenne son rôle et ses responsabilités, lesquels sont basés sur son champ d'exercice et ses capacités.

Figure 7 - Le cercle de la prestation des soins



« N'oubliez pas, pour que le travail d'équipe soit efficace, le rôle de chacun doit être clairement défini. Il y aura échec au niveau du processus si le rôle d'une personne manque de clarté. Pour illustrer ce point, nous utilisons souvent une histoire sur quatre personnes : Tout le monde, Quelqu'un, N'importe qui et Personne.

Il y avait un important travail à faire et on a demandé à Tout le monde de le faire. N'importe qui aurait pu le faire, mais Personne l'a fait. Quelqu'un s'est fâché, car c'était le travail de Tout le monde, mais Tout le monde pensait que N'importe qui pouvait le faire, mais Personne a réalisé que Tout le monde ne le ferait pas. Au bout du compte, Tout le monde a rejeté la faute sur Quelqu'un alors que Personne a fait ce que N'importe qui aurait pu faire. »<sup>46</sup> [Notre traduction]

Étape  
1

Étape  
2

## Décider à qui confier la réalisation du MSTP et l'identification des divergences

La responsabilité de réaliser le MSTP peut être assignée à n'importe quel professionnel de la santé du cercle de la prestation des soins du client, pourvu que cette personne :

- ait reçu une formation pour recueillir et élaborer le MSTP en utilisant un processus systématique
- est méticuleux et responsable relativement à la collecte des renseignements pour le MSTP.

Les données probantes de d'autres secteurs suggèrent que les pharmaciens et les assistants technique en pharmacie sont particulièrement compétents pour faire le MSTP, car ils connaissent bien les médicaments.<sup>47</sup> Selon l'état des lieux réalisé pour préparer cette deuxième version de la trousse de départ sur le BCM en soins à domicile, habituellement, ce processus est souvent fait par les infirmières.

Étape  
3

## Qui devrait résoudre les divergences?

La responsabilité de résoudre les divergences peut être assignée à n'importe quel professionnel de la santé du cercle de la prestation des soins du client, pourvu que le champ d'exercice de cette personne et ses connaissances relatives aux médicaments soient appropriés.

Les rôles et responsabilités spécifiques de la personne affectée à la résolution des divergences seront différents d'une équipe de BCM et d'un client à l'autre. Mais les facteurs suivants peuvent aider à déterminer qui prendra part à cette étape :

- nature de la divergence (voir des exemples à l'étape 3)
- état cognitif du client ou de son aidant naturel
- champ d'exercice
- ensemble de compétences et formation
- disponibilité et accessibilité

## Outils et conseils



- Les pharmaciens communautaires peuvent contribuer à de nombreux aspects du processus de BCM. Au Canada, de nombreux territoires de compétence financent des programmes de révision de la médication, ce qui peut faciliter la réalisation du MSTP et la résolution des divergences identifiées (par exemple, [MedsCheck](#) en Ontario ou [Medication Review Services](#) en Colombie-Britannique). Selon une étude canadienne, ces programmes ont un effet favorable sur la réalisation du BCM en soins ambulatoires.<sup>48</sup>
- Les pharmaciens peuvent offrir des soins directs aux clients complexes qui ont besoin d'une réévaluation de leur médication, en plus du BCM (par exemple, pour un client avec des antécédents de chutes, un pharmacien pourrait comparer ses médicaments et aussi évaluer si certains sont associés à des risques de chute).

### Étape 4

## Qui devrait communiquer la liste de médicaments BCM?

Pour que la communication des informations sur la médication d'un client soit réussie, son cercle de la prestation des soins doit être tenu au courant. Le professionnel de la santé qui crée la liste de médicaments BCM doit donc s'assurer que le client comprenne tout changement à sa pharmacothérapie (le cas échéant). De même, ce même professionnel de la santé devrait aussi communiquer la liste de médicaments BCM aux membres du cercle de la prestation des soins avec l'aide du gestionnaire de cas ou du coordonnateur des soins.



## Comment mettre en œuvre le BCM en soins à domicile

À première vue, les défis liés au bilan comparatif des médicaments en soins à domicile ne semblent pas si différents de ceux en soins aigus ou de longue durée. Cependant, les facteurs inhérents aux soins à domicile ajoutent un niveau de complexité à ces défis.

Pour planifier la mise en œuvre du BCM, il sera important de tenir compte des facteurs suivants pour élaborer les processus, les outils et les stratégies.

Préparer la mise en œuvre du BCM en soins à domicile

Voici les étapes clés pour préparer la mise en œuvre du BCM :<sup>49</sup>

1. obtenir l'engagement de la haute direction
2. former une équipe
3. utiliser le modèle d'amélioration pour accélérer le changement en :
  - A. établissant des cibles (buts et objectifs)
  - B. établissant des mesures
  - C. choisissant des changements
  - D. mettant les changements à l'essai
4. mettre en œuvre les changements
5. diffuser les changements

*Remarque* : SSPSM recommande d'utiliser une méthode d'amélioration de la qualité pour mettre en œuvre le BCM dans votre établissement. Le terme « amélioration de la qualité » fait référence à une activité systématique fondée sur des données probantes et conçue pour apporter des changements positifs et immédiats au chapitre de la prestation des soins de santé dans des contextes particuliers.<sup>50</sup> Les méthodes d'amélioration de la qualité comprennent notamment le modèle d'amélioration, Six Sigma et Lean.

## Qui devrait être inclus dans l'équipe de mise en œuvre et d'amélioration?

Le succès d'un effort d'amélioration dépend de l'inclusion des bonnes personnes dans l'équipe d'amélioration. Les équipes peuvent varier au niveau de la taille et de la composition. Chaque établissement crée ses équipes selon ses besoins.

Le travail d'équipe est nécessaire pour réussir la mise en œuvre du BCM. Pour diriger l'initiative, nous recommandons que votre établissement forme une équipe multidisciplinaire pour organiser la mise en œuvre et faire les tests de changement appropriés.

Certains établissements peuvent recourir à différentes équipes (par exemple, une équipe de gestion pour guider et appuyer le processus et une équipe de première ligne pour mettre en œuvre et peaufiner le processus).

Voici des exemples de personnes qui pourraient être représentées dans l'équipe de coordination :

- haute direction (parrain)
- leaders cliniques
- coordonnateurs de soins et gestionnaires de cas
- soins directs - cliniciens interdisciplinaires
  - prescripteurs
  - personnel infirmier
  - pharmaciens communautaires et en soins à domicile
- personnel de soutien administratif
- personnel en gestion de la qualité, des risques et de la sécurité des clients
- personnel des organismes qui réfèrent ou qui reçoivent les clients (par exemple, planificateurs des congés de l'hôpital, coordonnateurs de soins en longue durée)
- formateurs cliniciens
- personnel de technologie de l'information
- représentants du client et de ses aidants naturels

## Outils et conseils



- Pour des conseils sur la détermination des rôles et responsabilités des membres de l'équipe de mise en œuvre et de projet, consultez :
  - Le guide [MARQUIS Implementation Manual: A Guide for Medication Reconciliation Quality Improvement](#)<sup>44</sup>
  - La trousse [MATCH Toolkit for Medication Reconciliation](#)<sup>51</sup>
- L'affiche [Medication Communication Failures Impact EVERYONE!](#)<sup>52</sup> a été approuvée par plusieurs établissements de soins de santé, dont certains représentants de professionnels de la santé qui participent au processus du BCM.

Consultez l'[annexe B](#) pour plus de renseignements sur la mise en œuvre du BCM.

## Mesurer pour l'amélioration de la qualité - Le BCM en soins à domicile



Les établissements et équipes qui participent à la mise en œuvre, à la diffusion et à la pérennité du BCM en soins à domicile sont encouragés à utiliser un cadre de travail d'amélioration, comme le modèle d'amélioration afin de documenter leurs efforts. Ce modèle fournit un cadre de travail pour élaborer, tester et mettre en œuvre les changements qui conduisent à des améliorations.

Définition de l'amélioration : action de rendre meilleur

L'amélioration découle de l'application de connaissances. Elle provient aussi de l'action : d'élaborer, de tester et de mettre en œuvre des changements qui modifient le travail ou l'activité qui est effectuée, un produit ou un service. L'amélioration devrait produire des différences positives et visibles dans les résultats relatifs aux normes historiques et avoir un effet durable.<sup>53</sup>

### Outils et conseils



- Vous trouverez, en détail, des informations sur les cadres de travail d'amélioration, dont le modèle d'amélioration dans les ressources suivantes :
  - [Annexe C](#) : section *L'amélioration de la qualité et le BCM en soins à domicile*
  - [La trousse d'information dans le cadre du travail de l'amélioration de la qualité](#)<sup>53</sup>

Le modèle d'amélioration est composé de deux parties, soit une série de trois questions, et un cycle pour apprendre et améliorer (c'est-à-dire le cycle PEÉA pour planifier, exécuter, étudier, agir).

Dans le contexte d'une amélioration, il existe trois questions essentielles à poser peu importe l'ordre, afin de guider le travail. Ces questions aident à fournir l'orientation, l'angle et le contexte de l'amélioration.

Les voici :

1. Que tentons-nous accomplir? (Quel est le but de notre intervention?)
2. Comment savoir si un changement est une amélioration? (Quelles mesures utiliser pour déterminer si nous atteignons notre but?)
3. Que pouvons-nous faire pour obtenir l'amélioration recherchée? (Quels changements pouvons-nous faire pour nous aider à atteindre notre but et nos objectifs quantitatifs?)

La deuxième question (Comment savoir si un changement est une amélioration?) reflète la nécessité d'établir des mesures. Quand cela est fait, l'équipe de projets en soins à domicile peut déterminer, pour chaque mesure, le niveau de base qui servira de point de référence, discuter comment améliorer les mesures, puis réaliser le cycle PEÉA. La partie « étude » du cycle aidera l'équipe à évaluer si les changements mis en œuvre ont permis d'améliorer les mesures préalablement établies.

Que tentons-nous accomplir avec le BCM?

Il est d'abord important de tenir compte du but, car celui-ci permettra la sélection des mesures. Quel que soit le milieu, le but premier du BCM est de prévenir les préjudices et les risques de préjudices qui découleraient d'une mauvaise communication de l'information sur les médicaments aux transitions de soins. Ceci est le résultat de l'application des quatre étapes du processus de BCM (vues en détail dans la section sur le processus) :

- ÉTAPE 1. Collecter le meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP)
- ÉTAPE 2. Comparer pour identifier les divergences
- ÉTAPE 3. Corriger pour résoudre les divergences
- ÉTAPE 4. Communiquer la liste de médicaments BCM

Le BCM comporte plusieurs étapes. Chacune d'entre elles joue un rôle pour aider à prévenir les préjudices dus à l'utilisation des médicaments (en ce qui concerne la communication de l'information sur la médication aux transitions de soins).

Quelles mesures nous aideront à déterminer si un changement mène à une amélioration?

« Les mesures peuvent aider les équipes à mieux comprendre, gérer et améliorer les soins. Ils fournissent également une base commune pour communiquer... Les mesures sont d'une grande utilité pour ceux qui travaillent dans le système et ceux qui sont en mesure d'influencer directement un processus de prestation des soins. »<sup>54</sup> [Notre traduction]

Voici les catégories et les caractéristiques des différentes mesures d'amélioration :

Catégorie	Description
Résultats	Mesures qui reflètent l'impact d'un changement sur le client et le résultat de votre travail d'amélioration. <sup>53</sup>
Processus	Mesures qui reflètent comment vos systèmes et processus fonctionnent pour produire le résultat que vous recherchez. <sup>53</sup>
Équilibrage	Mesures qui reflètent si un changement conçu pour améliorer un aspect du système produit de nouveaux problèmes ailleurs dans le système. <sup>55</sup>

Par exemple, le fait de ne pas réaliser le BCM de manière constante (mesure de processus) peut causer un accident la médication (mesure de résultat) en raison d'un problème de communication de l'information sur la médication. Une mesure d'équilibrage pourrait permettre d'évaluer l'impact d'un programme de BCM en soins à domicile sur le taux de réadmission à l'hôpital.

Choisir le type de mesures pour un projet peut présenter des défis. Le but premier du BCM est de prévenir les préjudices et les risques de préjudices qui découleraient d'une mauvaise communication de l'information sur les médicaments aux transitions de soins. Cependant, certains défis sont inhérents à la mesure de ces préjudices et risques de préjudices, ce qui complique le choix d'une mesure de résultats idéale.

Même si les résultats liés au BCM sont difficiles à mesurer, les mesures de processus peuvent apporter un éclairage important qui favorisera l'apprentissage et l'amélioration. Nous suggérons deux mesures de processus ci-dessous. Elles ont été choisies pour évaluer les trois premières étapes du processus de BCM en soins à domicile en tenant compte du fait que les établissements peuvent mesurer et suivre les progrès dans le temps. Pour évaluer si des changements apportent des améliorations, deux à six mesures sont habituellement suffisantes.<sup>54</sup>

Les organismes peuvent choisir d'autres mesures en fonction des buts de leur programme. L'**annexe D** contient d'autres mesures, à titre d'information seulement, car même si elles sont utiles d'un point de vue statistique ou pour planifier le travail, elles ne peuvent servir à évaluer le processus du BCM.

### Outils et conseils



Pour plus de renseignements sur l'approche par échantillonnage, la fréquence et le moment des mesures, la présentation des données ou leur interprétation, etc., veuillez consulter [“The How-to Guide for Measurement for Improvement”](#)<sup>54</sup>

### Pourcentage (%) des clients sélectionnés\* avec un MSTP de qualité

(Mesure de processus pour évaluer l'étape 1)

Cette mesure évalue la qualité du MSTP en fonction de :

- i) la réalisation d'une entrevue du client ou de ses aidants naturels selon un processus systématique,
- ii) le recoupement des informations recueillies en entrevue avec au moins une autre source fiable d'informations pour obtenir et vérifier la liste complète des médicaments pris par le client (sous ordonnance et en vente libre) et
- iii) la consignation de toutes ces informations.

$$\text{Pourcentage des clients sélectionnés qui ont un MSTP de qualité} = \frac{\text{Nombre total de clients sélectionnés qui ont un MSTP de qualité}}{\text{Nombre total de clients sélectionnés}} \times 100$$

\*Pour cette mesure, le terme « clients sélectionnés » désigne ceux qui ont été choisis pour recevoir un BCM conformément aux politiques et procédures de l'organisme de soins à domicile (idéalement, conformément aux principes contenus dans la section *Les clients à prioriser pour le BCM*).

Objectif : Quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des clients sélectionnés en soins à domicile recevront un MSTP de qualité.

Remarque : L'objectif ci-dessus est une suggestion, les équipes peuvent établir leurs propres objectifs.

### Pourcentage (%) de clients sélectionnés\* avec la liste de médicaments BCM

(Mesure de processus pour évaluer les étapes 2 et 3)

Cette mesure fournit de l'information sur l'étendue de la réalisation du processus BCM dans sa globalité.

$$\text{Pourcentage de clients sélectionnés qui ont une liste de médicaments BCM} = \frac{\text{Nombre de clients sélectionnés qui ont une liste de médicaments BCM}}{\text{Nombre total de clients sélectionnés}} \times 100$$

\*Pour cette mesure, le terme « clients sélectionnés » désigne ceux qui ont été choisis pour recevoir un BCM conformément aux politiques et procédures de l'organisme de soins à domicile (idéalement, conformément aux principes contenus dans la section « Les clients à prioriser pour le BCM »).

**Objectif :** Quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des clients sélectionnés en soins à domicile recevront une liste comparée de médicaments BCM.

*Remarque :* L'objectif ci-dessus est une suggestion, les équipes peuvent établir leurs propres buts.

### Outils et conseils



Chaque organisme peut décider de créer des mesures plus précises pour évaluer différentes catégories de clients (par exemple, clients ayant reçu leur congé de l'hôpital, clients sur le point d'être admis aux soins de longue durée).

## Conclusion

Cette trousse a été conçue comme un guide pratique et une ressource pour appuyer les équipes qui commencent à mettre en œuvre le BCM dans leur organisme ou qui sont en train d'améliorer leurs processus actuels. Les outils et les informations contenues dans cette trousse sont conçus comme un point de départ et peuvent être adaptés afin de remplir les exigences de l'organisme.

Le concept du BCM n'est pas nouveau dans le secteur des soins à domicile. En raison des spécificités propres à ce milieu, une collaboration étroite entre le client, ses aidants naturels et les prestataires de soins est continuellement nécessaire pour fournir des soins efficaces et sécuritaires. Dans certains organismes, les informations contenues dans cette trousse permettront d'officialiser des activités BCM existantes, alors que dans d'autres organismes, la trousse sera utilisée pour mettre en œuvre le BCM.

*« Le service de soins à domicile effectuait déjà une forme de bilan comparatif des médicaments pour certains patients depuis de nombreuses années. La différence, c'est que nous nous occuperons maintenant de tous les patients en appliquant une approche formelle qui améliorera certainement notre capacité d'aider nos patients en réduisant le potentiel d'accidents liés à la médication et le préjudice qui s'y rattache. »<sup>21</sup>*

## Annexes

Annexe A - Le processus du BCM et le cercle de la prestation des soins du client

Annexe B - Éléments à considérer pour la mise en œuvre le BCM en soins à domicile

Annexe C - L'amélioration de la qualité et le BCM en soins à domicile

Annexe D - Mesures additionnelles

Annexe E - Affiches et guides

Annexe F - Exemples d'outils et de formulaires

## Annexe A – Le processus du BCM et le cercle de la prestation des soins du client

*Adapté de la version de janvier 2011 de la trousse de départ sur le BCM en soins à domicile*

Pour minimiser le changement, un organisme peut mettre en œuvre le BCM en apportant des modifications simples au déroulement habituel du travail. La première étape consiste à schématiser votre processus actuel.

L'élaboration de nouveaux processus ou la modification de processus existants pour permettre le BCM doit tenir compte des points suivants :

- le processus est centré sur le client; il commence et se termine avec le client;
- le processus est simple; il faut penser qu'il existe un risque à chaque étape du processus;
- la mise en œuvre de stratégies pour appuyer la transition et la communication de l'information d'un membre du cercle de la prestation des soins à un autre; par exemple, page couverture normalisée pour les télécopies;
- les outils pour la transition de soins, la communication et la vérification de la liste de médicaments BCM au client et à sa famille qui facilitent leur compréhension; et
- les exigences d'Agrément Canada.

À l'intérieur du cercle de la prestation des soins du client, la transmission de l'information dépend des membres et des ressources disponibles. Des situations à risque sont possibles lorsque l'information est transmise d'un membre à l'autre.

Répondez aux questions suivantes avant de confier le processus de BCM à une autre personne :

1. Quel est le moment pour confier la suite du processus à un autre membre du cercle de la prestation des soins?

Cette décision dépend toujours du client et de la personne responsable du processus à un moment donné. Voici des exemples qui requièrent le passage de la responsabilité du processus d'une personne à une autre au sein du cercle de la prestation des soins :

- l'action requise ne fait pas partie du champ d'exercice du clinicien;
- le clinicien manque d'information, donc il ne peut continuer le processus lui-même;
- le clinicien ou l'organisme ne fait plus partie du cercle de la prestation des soins;
- le BCM requiert maintenant une autre personne pour le poursuivre ou le terminer;

- le client ne veut pas participer au processus.

## 2. À qui confier la responsabilité de la suite du processus?

Le membre le plus approprié du cercle de la prestation des soins du client est la personne à qui confier la suite du processus. Il faut que cette personne puisse transmettre l'information de manière sûre et qu'elle fasse avancer le processus de BCM. La personne à qui confier la responsabilité dépend de certains des facteurs suivants :

- la personne est membre du cercle de la prestation des soins du client;
- l'étape du processus où la transition se produit;
- le degré d'auto-soins du client;
- le nombre d'aidants naturels disponibles;
- la disponibilité des ressources communautaires; et
- les demandes du client.

## 3. Comment se fait la transition du processus à un autre membre du cercle de la prestation des soins?

La communication doit être claire et précise quand il y a passage de la responsabilité du processus d'une personne à une autre afin de réduire les risques d'échec du processus et pour éviter de compromettre la sécurité du client.

La méthode à privilégier pour le changement de responsabilité dépend des points suivants :

- la personne à qui l'on confie maintenant le processus;
- l'urgence de résoudre les divergences;
- les ressources disponibles; et
- les normes de l'organisme et ses processus opérationnels.

## 4. Quelles sont les méthodes habituelles pour faire la transition?

- télécopie
- appel téléphonique
- copie papier remise en personne par le client ou la famille
- copie papier remise en personne par le clinicien
- référence à des ressources communautaires liées à l'utilisation sécuritaire des médicaments;
- discussion en personne avec le client et sa famille pour les encourager à utiliser des ressources communautaires pour s'assurer que le client prend ses médicaments adéquatement.

Comme nous l'avons déjà mentionné, au cours du processus de BCM, la transition et la communication d'informations entre les membres du cercle de la prestation des soins peuvent représenter des risques. Votre organisme doit gérer ces risques par des stratégies garantissant, entre les membres, l'échange d'informations complètes sur la médication.

### Journée typique d'un prestataire de soins à domicile effectuant un BCM

#### *Cheminement de l'information au sein du cercle de la prestation des soins du client*

Le scénario illustré ci-dessous est courant dans les organismes de soins à domicile dont les cliniciens sont surtout des infirmières qui effectuent les visites à domicile. Ce flux d'information inclut le client ou sa famille, le clinicien (l'infirmière en soins à domicile dans ce cas-ci) et le médecin ou l'infirmière praticienne. Dans ce scénario, le flux d'information à travers le processus du BCM est le suivant :

#### Élaborer le MSTP

- L'infirmière en soins à domicile (SAD) commence le MSTP en procédant à l'entrevue avec le client ou de son aidant naturel.
- L'infirmière en SAD recueille des renseignements complémentaires de diverses sources d'informations pour terminer le MSTP.

#### Identifier les divergences

- L'infirmière en SAD identifie les divergences entre le MSTP du client et les sources d'information écrites sur sa médication.

#### Résoudre les divergences

- L'infirmière en SAD ne dispose pas d'informations suffisantes pour résoudre les divergences ou son champ d'exercice ne lui permet pas de les résoudre, donc elle doit décider à qui confier la responsabilité de la suite du processus.
- Le processus est confié au médecin ou à l'infirmière praticienne pour la résolution des divergences. La méthode pour confier le processus et transmettre le MSTP est en fonction des ressources disponibles et de l'urgence de résoudre les divergences.
- La méthode choisie pour confier la suite du processus et transmettre le MSTP et les divergences identifiées est le télécopieur.
- L'infirmière en SAD appliquera des stratégies élaborées par l'organisme de soins à domicile pour assurer la communication sécuritaire du MSTP, par exemple une page couverture de télécopieur indiquant au médecin ou à l'infirmière praticienne l'information de base nécessaire pour poursuivre le processus du BCM.

- L'infirmière en SAD peut aussi joindre le médecin ou l'infirmière praticienne par téléphone pour indiquer que l'information sera envoyée par télécopieur.
- Le médecin ou l'infirmière praticienne examine le MSTP et résout les divergences.

#### Communiquer la liste de médicaments BCM

- Les divergences ayant été résolues, le MSTP devient la liste de médicaments BCM.
- Le médecin ou l'infirmière praticienne confie et communique cette liste à l'organisme par télécopieur pour qu'elle soit communiquée et vérifiée avec le client et sa famille.
- L'organisme ou le clinicien confie et communique la liste de médicaments BCM au client et à sa famille à la prochaine visite à domicile appropriée.
- L'infirmière en SAD utilise des stratégies pour vérifier la liste de médicaments BCM avec le client et sa famille. Les stratégies employées sont en fonction des ressources disponibles, de la capacité du client à l'auto-soins et de la littératie du client et de sa famille en matière de santé.

L'infirmière en SAD n'est pas nécessairement le membre indiqué pour créer le MSTP d'un client identifié à haut risque de subir un événement indésirable liés à la médication. Parfois, il peut être approprié de diriger le client et sa famille au pharmacien communautaire, au médecin ou à l'infirmière praticienne pour l'identification et la résolution des divergences. Cela dépend en grande partie de l'état du patient et des ressources disponibles.

Dans certains cas, l'infirmière en SAD ou l'organisme de soins à domicile ne fait plus partie du cercle de la prestation des soins du client quand vient le temps de « boucler la boucle » du BCM. Dans de telles situations, le médecin, l'infirmière praticienne ou le pharmacien peuvent communiquer et vérifier la liste de médicaments BCM directement avec le client ou la famille.

## Annexe B – Des éléments à considérer pour la mise en œuvre du BCM en soins à domicile

*Adapté de la version de janvier 2011 de la trousse de départ sur le BCM en soins à domicile*

Au cours du projet pilote sur le BCM en soins à domicile des SSPSM, des défis, des réussites ainsi que des leçons ont été identifiés, communiqués, diffusés et mis en application au moment et à l'endroit approprié. Fait à noter, certaines difficultés importantes ont été également considérées comme d'importantes réussites. Voici certaines des leçons clés apprises par les participants au projet :

1. Reconnaître et comprendre les facteurs propres au contexte des soins à domicile est crucial à la mise en œuvre du BCM dans le contexte communautaire. La prise en compte de ces facteurs en amont, pour l'élaboration des stratégies, est nécessaire pour réussir à gérer les défis particuliers aux soins à domicile.
2. Rechercher des ressources communautaires ou professionnelles utiles à la mise en œuvre du BCM, par exemple :
  - les programmes déjà en place dans la communauté qui ont un lien avec le BCM, par exemple le programme *MedsCheck* en Ontario (dans les pharmacies participantes)
  - les bases de données disponibles sur les médicaments en vente libre et les produits naturels
  - les services payants d'information sur les médicaments.
3. Éduquer et former les cliniciens sur :
  - le processus du BCM comme moyen d'accroître la sécurité des clients
  - le rôle du clinicien dans le processus du BCM
  - la création du MSTP au moyen d'un guide, pour mener une entrevue systématique
  - les ressources communautaires ou professionnelles disponibles pour appuyer le processus et, plus précisément, le rôle et les services offerts par la pharmacie communautaire locale
  - le champ d'exercice de chaque joueur clé du cercle de la prestation des soins du client.

L'étape de la planification peut exiger beaucoup de travail, mais elle représente un passage obligatoire pour la mise en œuvre réussie du BCM dans un organisme donné. Si on la néglige, la motivation et le dévouement des cliniciens pourraient se muer en frustration et en résistance. L'organisme et les cliniciens doivent avoir de solides connaissances en matière de BCM pour en faciliter la mise en œuvre.

Le fait de connaître les ressources communautaires disponibles et le champ d'exercice de chaque professionnel permettra aux cliniciens de partager la charge de travail avec les membres appropriés du cercle de la prestation des soins du client.

4. Élaborer des stratégies pour assurer la participation et l'adhésion des médecins. Le degré de participation et d'adhésion des membres du corps médical influencera directement sur le succès du processus du BCM en soins à domicile. La présence de liens officiels entre les médecins et les infirmières praticiennes diffère d'un organisme à un autre. Chaque organisme doit élaborer des stratégies pour susciter la participation des médecins et des infirmières praticiennes en fonction des ressources disponibles.

Voici quelques stratégies pour susciter la participation des médecins et des infirmières praticiennes :

- Élaborez un plan de diffusion, par l'organisme, pour le lancement officiel du BCM comme moyen d'accroître la sécurité des clients. Utilisez tous les outils disponibles pour diffuser le message. Saisissez ces occasions pour convaincre les médecins et les infirmières praticiennes des avantages du BCM, tant pour eux que pour les clients. Si possible, citez des témoignages de réussites et d'échecs en lien avec la participation des médecins et infirmières à un tel processus. Montrez comment la mise en œuvre du BCM peut les aider à remplir leur rôle et accroître la sécurité de leurs clients. Dans tous les cas, demeurez centrés sur le client.
- Recrutez un médecin et une infirmière praticienne champions pour appuyer le projet et diffuser des messages à la communauté médicale et celle des infirmières praticiennes. Réussissez à les convaincre une personne à la fois!
- Assurez-vous que tous les outils sont efficaces et conviviaux. Les médecins et les infirmières praticiennes peuvent déjà connaître des outils BCM en soins aigus ou de longue durée. Évaluez la possibilité d'adapter ces outils provenant de d'autres secteurs au milieu des soins à domicile. Essayez de rendre l'apparence de vos outils semblable à ceux qui sont déjà connus par le médecin ou l'infirmière praticienne. Réduisez la paperasse au maximum.
- Travaillez avec le pharmacien communautaire afin de faciliter la communication avec le médecin ou l'infirmière praticienne, surtout dans des situations où il y a plusieurs prescripteurs.
- Élaborez et utilisez une page couverture normalisée à joindre à chaque formulaire de MSTP télécopié au médecin ou à l'infirmière praticienne qui doit l'examiner et le comparer. Assurez-vous de la brièveté et de la concision de votre page couverture.
- Évaluez la possibilité de rémunérer les médecins et cliniciens pour leurs communications. Le cas échéant, inscrivez le code de facturation sur la page couverture.

- Envisagez la possibilité que le client donne le MSTP au médecin ou à l’infirmière praticienne pendant un rendez-vous si le client est en mesure de se déplacer.
5. Avoir des dirigeants dévoués est également essentiel à la mise en œuvre du BCM. Il est important d’identifier une personne à déléguer à ce projet, sinon il peut s’écrouler aux premiers obstacles. Les priorités concurrentes au chapitre organisationnel et au chapitre des soins constitueront toujours un obstacle potentiel. La pénurie de personnel attribuable aux congés de maladie et aux démissions, de même que des problèmes de relations de travail et la menace d’une pandémie (virus H1N1), sont quelques exemples de priorités concurrentes pendant le projet pilote du BCM en soins à domicile de SSPSM. Les équipes du projet pilote ayant forte adhésion de la direction ont vu leur activité décroître à un certain moment (par exemple, pour la transmission des données), mais la situation s’est rapidement inversée une fois que les priorités ont été revues et ajustées, et une fois que les stratégies ont été mises en œuvre afin d’aller de l’avant. Les autres équipes ont eu des difficultés à respecter leurs engagements par rapport aux mesures et aux attentes sur leurs activités.
  6. Assurez-vous que votre population cible soit relativement petite au début. Avant de commencer, votre organisme doit connaître les normes minimales établies par Agrément Canada. Au début, un projet d’introduction du BCM nécessite beaucoup de travail, donc commencez doucement, avec un programme, un endroit ou une clientèle spécifique. Par exemple, choisissez les clients admis pour des raisons de gestion des médicaments. Augmentez la taille de votre population cible une fois le processus adapté au déroulement du travail, après le développement et le perfectionnement de vos outils et après l’identification et l’utilisation fructueuse de stratégies pour résoudre les défis. Un moyen utile de mettre en œuvre le BCM en soins à domicile est de faire de petits changements et de les tester, selon le [modèle d’amélioration](#). De plus, pour conserver une population cible de taille gérable, il peut être judicieux de mettre en œuvre le BCM dans le cadre d’un projet pilote.
  7. Fixez-vous comme but ultime que tous les clients admis en soins à domicile par votre organisme bénéficient d’un BCM. En effet, les données probantes trouvées par les équipes du projet pilote de BCM en soins à domicile de septembre 2008 des SSPSM suggèrent que même pour les clients qui ne sont pas jugés à haut risque, des divergences existent néanmoins. C’est pourquoi il est important de fixer comme but ultime que tous les clients bénéficient, au minimum, d’un BCM à l’admission et travaillez à atteindre ce but.
  8. Utilisez un guide d’entrevue pour poser des questions systématiquement au client et sa famille et prévoyez des éléments visuels pour les aider à comprendre et pour favoriser la communication entre eux et le clinicien. Des SSPSM et l’ISMP Canada ont élaboré un outil normalisé. Vous pouvez l’adapter pour aider les cliniciens qui font le MSTP.

9. Normalisez les outils, les guides et les processus. Les données probantes issues du projet pilote sur le BCM en soins à domicile des SSPSM indiquent que les outils actuels des organismes de soins à domicile ne sont pas adéquats pour recueillir l'information requise à l'élaboration du MSTP. Il est recommandé d'utiliser des outils centrés sur le client qui sont conçus pour consigner toute l'information nécessaire.

Afin que le processus de BCM réussisse et soit efficace, il doit commencer et se terminer avec le client et sa famille. Des outils devront être élaborés pour « boucler la boucle » du BCM, soit s'assurer que la liste de médicaments BCM soit remise au client et qu'il comprenne tous les changements apportés.

Vous trouverez une gamme d'outils dans les [communautés de pratique](#) de SSPSM.

Examinez vos outils et processus actuels et comparez-les à ceux qui sont recommandés dans le présent document. Sont-ils centrés sur le client? Est-ce que le processus du BCM de votre organisme commence et se termine avec le client? Les outils et processus centrés sur le client sont nécessaires au succès de la mise en œuvre du BCM en soins à domicile.

## Annexe C – L'amélioration de la qualité et le BCM en soins à domicile\*

Adapté de la version de janvier 2011 de la trousse de départ sur le BCM en soins à domicile

\*Exemple d'utilisation du modèle d'amélioration

### 1. Obtenir l'engagement de la haute direction

La mise en œuvre du processus de BCM exige l'adhésion et le soutien de la haute direction. La participation directe de la haute direction peut contribuer à éliminer les obstacles, notamment en allouant des ressources pour rendre les équipes plus aptes à mettre en œuvre le BCM.

On peut obtenir la participation active de la haute direction en établissant un dossier administratif et en démontrant la nécessité de prévenir les événements indésirables liés à la médication, de réduire les tâches associées à la gestion des ordonnances et la duplication du travail; en présentant mensuellement les progrès accomplis à la haute direction et en discutant des défaillances qui ont été évitées grâce au processus du BCM; et, enfin, en identifiant les ressources nécessaires à la réussite de la mise en œuvre. Il est important en outre de parler des succès, surtout pour les équipes provenant d'établissements de taille plus petite, où les nombres sont petits et les données quantitatives sont moins fiables.

### 2. Former une équipe

Réunir les bonnes personnes pour former une équipe d'amélioration des pratiques et des processus est un facteur de réussite essentiel. La taille et la composition des équipes peuvent varier. Chaque organisme doit créer des équipes en fonction de ses besoins.

Un travail d'équipe est nécessaire à la mise en œuvre du BCM. Pour mener le projet correctement, un organisme devrait idéalement mettre sur pied une équipe multidisciplinaire pour coordonner la mise en œuvre du BCM et tester des changements.

Certains établissements peuvent avoir plusieurs équipes différentes (p. ex., une équipe de gestion pour orienter le processus et fournir du soutien; une équipe de première ligne pour mettre en œuvre les changements et peaufiner le processus, etc.).

L'équipe de coordination sur place devrait inclure les personnes suivantes :

- un représentant de la haute direction
- des leaders cliniques
- des coordonnateurs de soins ou des gestionnaires de cas
- des prestataires de soins directs (cliniciens interdisciplinaires)
- des prescripteurs
- des infirmières
- des pharmaciens communautaires et en soins à domicile

- des membres de l'équipe de soutien administratif
- des membres de l'équipe de la gestion de la qualité et des risques ainsi que la sécurité du client
- des membres du personnel de l'organisme qui réfère ou reçoit le client (par exemple, les planificateurs de congé, les coordonnateurs de soins de longue durée)
- des formateurs cliniciens
- du personnel des technologies de l'information
- des représentants du client et/ou son aidant naturel

### 3. Utiliser le modèle d'amélioration pour accélérer le changement

Le modèle d'amélioration élaboré par *Associates in Process Improvement* est un outil simple et efficace qui ne prétend pas remplacer les modèles existants des organismes qui veulent effectuer des changements, mais qui sert plutôt à accélérer la concrétisation des améliorations.

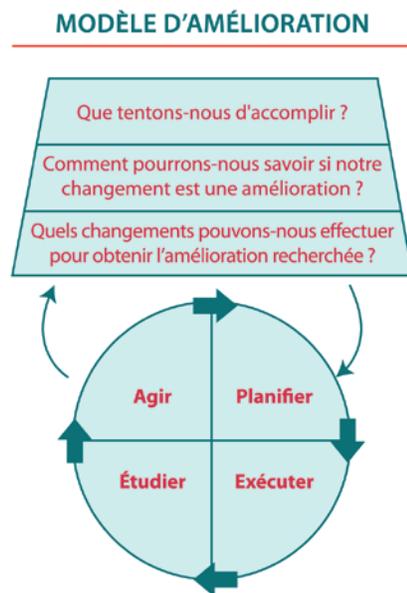
- Établir des objectifs (Que tentons-nous accomplir?)

Pour apporter des améliorations, il faut se fixer un objectif. Un organisme ne peut s'améliorer sans avoir en avoir l'intention claire et ferme. Un objectif doit être défini dans le temps et il doit être mesurable et il doit aussi définir la clientèle cible concernée. Il est crucial de s'entendre sur l'objectif et d'allouer les ressources humaines et matérielles nécessaires pour l'atteindre.

L'objectif peut aider les équipes à se concentrer sur ce qu'elles espèrent accomplir en introduisant le BCM. Il doit être défini dans le temps et doit être mesurable et il doit aussi définir la clientèle cible concernée.

Voici des exemples d'objectifs organisationnels :

- finir la charte d'équipe d'ici décembre 2016
- élaborer et mettre en œuvre un outil d'évaluation des risques de la médication dès janvier 2015
- mettre en œuvre le processus du BCM d'ici décembre 2016
- avoir des réunions d'équipe mensuelles à partir de janvier 2016 pour identifier des points à améliorer



- s'assurer que 100 % des patients sélectionnés recevront un MSTP à partir de mars 2016 au cours de la première visite
- réduire le temps requis pour faire le MSTP de 50 % d'ici avril 2016, comparativement aux données préliminaires.

Au fur et à mesure que les équipes avancent dans le processus, leurs objectifs devraient concerner ce qu'ils essaient d'atteindre à ce moment.

- Établir des mesures (Comment savoir si un changement est une amélioration?)  
Les mesures sont cruciales à la mise en œuvre et l'expérimentation de changements, car elles informent l'équipe sur les améliorations ou l'absence d'amélioration apportées par le changement visé.

Pour la mise en œuvre du BCM, les mesures sur l'amélioration doivent tenir compte des données préliminaires collectées en amont, puis des données collectées régulièrement pour suivre l'efficacité des changements sur une certaine période. Les mesures suggérées sont décrites dans la section *L'amélioration de la qualité et le BCM en soins à domicile*.

- Sélectionner les changements (Quels changements pouvons-nous faire pour obtenir l'amélioration recherchée?)

Même si tous les changements n'entraînent pas une amélioration, toute amélioration exige un changement. La capacité d'élaborer, de tester et de mettre en œuvre des changements est essentielle à tout individu, groupe ou organisme qui veut s'améliorer continuellement. De nombreux types de changements produisent des améliorations, mais ces changements sont élaborés à partir d'un petit nombre de concepts sur le changement.

Un tel concept est une notion ou une approche relative au changement qui s'est révélée utile pour élaborer des idées de changements qui produisent des améliorations. Combiner de manière créative ces concepts avec des connaissances sur des sujets spécifiques peut aider à générer des idées à tester. Après l'idéation, les cycles PEÉA servent à tester un ou des changements à petite échelle pour vérifier s'ils produisent une amélioration. Dans l'affirmative, il faut étendre les tests et incorporer graduellement des échantillons de plus en plus grands jusqu'au moment où vous aurez la certitude que les changements seront adoptés de manière générale.

- Testez les changements (Cycle PEÉA)  
Après s'être fixé un objectif, avoir choisi ses membres et élaboré des mesures pour déterminer si un changement apporte une amélioration, l'étape suivante pour l'équipe est de tester le changement sur le terrain, au travail. Voici cette méthode scientifique pour apprendre en action :

### Raisons de tester les changements

- Pour se convaincre que le changement conduira à une amélioration.
- Pour décider quels changements proposés conduiront à l'amélioration désirée.
- Pour évaluer l'ampleur de l'amélioration produite par le changement.
- Pour déterminer si le changement proposé fonctionnera dans des conditions réelles.
- Pour déterminer quelle combinaison de changements auront les effets souhaités sur les principales mesures de la qualité.
- Pour évaluer les coûts, les conséquences sociales et les effets secondaires d'un changement proposé.
- Pour réduire au minimum la résistance à la mise en œuvre.

### Étapes du cycle PEÉA

#### Étape 1 : Planifier

Établir un plan du test ou de l'observation, y compris un plan de collecte de données.

- Énoncer l'objectif du test.
- Prédire ce qui va se produire, avec des raisons à l'appui.
- Élaborer un plan pour tester le changement. (Qui? Quoi? Quand? Où? Quelles données doit-on recueillir?)

#### Étape 2 : Exécuter

Faire l'essai du test à petite échelle.

- Réaliser le test.
- Documenter les problèmes et les observations inattendus.
- Commencer l'analyse des données.

#### Étape 3 : Étudier

Prévoir du temps pour l'analyse des données et l'étude des résultats.

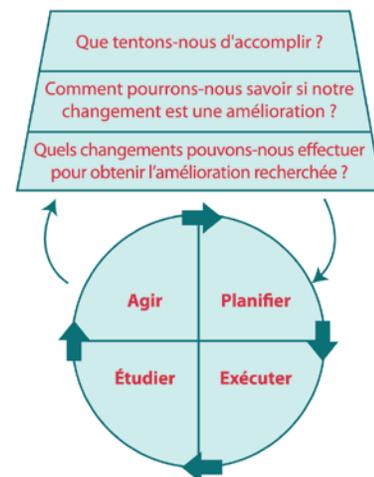
- Terminer l'analyse des données.
- Comparer les données aux prédictions.
- Résumer et réfléchir sur les leçons qui ont été apprises.

#### Étape 4 : Agir

Peaufiner le changement à la lumière des conclusions du test.

- Déterminer quelles modifications devraient être apportées.
- Préparer le plan du prochain test.

### MODÈLE D'AMÉLIORATION



### Exemple d'un test de changement (Cycle PEÉA)

Selon leur objectif, les équipes sélectionnent des changements prometteurs et utilisent des cycles du modèle PEÉA pour mettre à l'essai rapidement un changement à petite échelle et voir s'il fonctionne, avant de le perfectionner et de le mettre en œuvre à plus grande échelle. Voici l'exemple d'une équipe qui a commencé par faire un test à petite échelle.

#### Introduction d'un formulaire pour le BCM en soins à domicile

Planifier :	Tester une ébauche du formulaire BCM utilisé pour établir le MSTP
Étudier :	Demander à deux cliniciens de tester le formulaire sur trois à cinq nouveaux clients
Étudier :	Obtenir la rétroaction des deux cliniciens en leur demandant de répondre à un questionnaire sur le format, la facilité d'utilisation, etc.
Agir :	Modifier le formulaire au besoin

### 4. Mettre en œuvre les changements

Après avoir testé un changement à petite échelle, tiré des leçons de chaque test et perfectionné le changement à l'aide de plusieurs cycles du modèle PEÉA, on est prêt à mettre le changement en œuvre sur une plus grande échelle, par exemple pour l'étendre à l'ensemble d'une population pilote ou d'une clientèle entière. Toute mise en œuvre est un changement permanent dans la façon de travailler et, à ce titre, elle doit être étendue à toute l'organisation. En outre, un changement peut avoir des conséquences sur la documentation, les politiques écrites, la dotation, la formation, la rémunération et certains aspects de la structure d'un organisme qui n'ont aucun lien avec l'étape d'expérimentation. Toute mise en œuvre requiert aussi l'utilisation du cycle PEÉA.

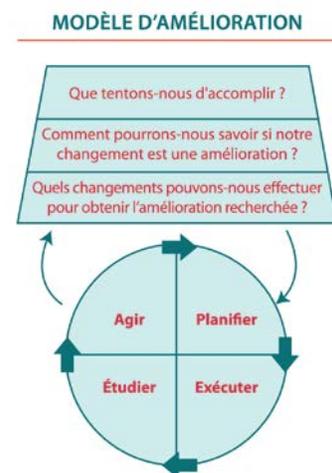
#### Exemple

##### *Tester le changement:*

Trois cliniciens utilisent un nouveau formulaire BCM et obtiennent de la rétroaction sur la convivialité, le format du formulaire, etc.

##### *Mettre en œuvre le changement :*

Les 10 cliniciens du site pilote commencent à utiliser le nouveau formulaire BCM.



### Exemple de mise en œuvre du BCM dans un site sélectionné

- a. Commencer par la mise en œuvre du processus de BCM à petite échelle, par exemple dans un site ou auprès de groupes de clients choisis afin de pouvoir élaborer des formulaires et des outils efficaces et bien se familiariser avec le processus de BCM.
- b. Illustrer le processus actuel à l'aide d'un diagramme simple pour en donner un aperçu. Remarque : il ne faut pas compliquer inutilement le processus; celui-ci a pour but de déterminer la séquence des événements, les responsabilités de chacun, les endroits les plus propices au changement et la façon d'y intégrer le BCM.
- c. Adapter et mettre à l'essai un formulaire BCM. Des exemples de formulaire sont disponibles en annexe de ce document de même que sur les [communautés de pratique](#) des SSPSM.
- d. Ces formulaires sont conçus pour aider à établir le MSTP, communiquer de l'information aux médecins prescripteurs et faciliter les comparaisons (des décisions du prescripteur sur les ordonnances). De nombreux organismes adaptent la feuille d'ordonnance du médecin dans ce but, tandis que d'autres ont élaboré de nouveaux formulaires. Ces formulaires doivent généralement être modifiés avant de pouvoir être utilisés. Comme pour tous les changements, il faut commencer par tester un formulaire à petite échelle pour le modifier au besoin.

### 5. Diffuser les changements

Pour déployer les changements à d'autres unités, on s'inspire de la mise en œuvre réussie d'un processus dans un site pilote ou avec une clientèle et on la reproduit dans d'autres parties de l'organisme de soins à domicile ou dans un autre organisme de soins à domicile. Pendant la mise en œuvre d'un changement, les équipes tirent des leçons essentielles qui leur permettent de propager ce changement à d'autres unités et à d'autres établissements, notamment des leçons concernant des questions de structure, l'optimisation de l'organisation des tâches et l'approche à privilégier pour amener les gens à adopter un changement et s'y adapter.

Le cycle PEÉA peut être utile quand vient le moment de propager les changements. Les sites qui veulent adopter le changement doivent déterminer quelle est la meilleure façon de l'adapter pour qu'il conduise à l'amélioration attendue.

Une fois que l'on a acquis de l'expérience et que l'on a constaté que le processus du BCM constitue une amélioration durable, on peut l'utiliser pour un plus grand nombre de clients dans un plus grand nombre de sites. Il faut procéder à une évaluation à chaque nouvelle étape avant d'étendre le processus à de nouveaux sites. Il faut aussi vérifier de nouveau le processus dans les nouveaux sites pour déterminer si des mesures correctives s'imposent. La mise en œuvre du BCM dans l'ensemble d'une organisation requiert une planification minutieuse à toutes les étapes.

Pour combler l'écart entre la pratique *exemplaire* et la pratique *courante*, la clé consiste à savoir comment diffuser les innovations et les nouvelles idées, ce que doivent faire les professionnels de la santé et leur organisation.

Le document de l'IHI intitulé « [Framework of Spread: From Local Improvements to System-Wide-Change](#) »<sup>56</sup> peut aider les équipes à élaborer, tester et mettre en œuvre un système permettant d'accélérer les améliorations grâce à la propagation des idées au sein des organismes et entre ces derniers. Ce document peut aussi aider les équipes à se préparer à propager un projet, à en définir l'objectif et à établir, exécuter et peaufiner un plan pour déployer l'amélioration. Parmi les éléments qui doivent être abordés lorsqu'on planifie un déploiement, il faut mentionner la formation et le développement des compétences, les mesures de soutien pour aider les individus à adopter de nouveaux comportements qui renforcent les nouvelles pratiques, la résolution des problèmes, la culture actuelle par rapport au changement, l'adhésion du personnel et l'assignation des responsabilités.

Il est recommandé que les organismes de soins à domicile révisent le document [Framework of Spread: From Local Improvements to System-Wide Change](#)<sup>56</sup> pour avoir plus d'informations sur la diffusion et le maintien des changements.

**Exemple :** Si de un à cinq cliniciens réussissent à mettre en œuvre le nouveau formulaire BCM, alors on pourrait reproduire ce changement de manière progressive dans tous les sites en aidant ces sites à adopter le changement et à s'y adapter.

## Annexe D – Des mesures additionnelles

### Temps moyen pour compléter le MSTP

Temps moyen pour faire toutes les étapes du MSTP.

$$\text{Temps moyen pour compléter le MSTP} = \frac{\text{Temps total (en minutes) pour compléter tous les MSTP}}{\text{Nombre total de clients sélectionnés qui ont un MSTP}}$$

Numérateur : Nombre de minutes incluant les étapes suivantes pour compléter le MSTP (c.-à-d. l'étape 1 du BCM)

- temps de préparation suite à la référence du client (révision initiale de ses médicaments)
- entrevue avec le client et sa famille
- collecte de toutes les sources d'informations sur la médication

\*Pour cette mesure, le terme « clients sélectionnés » désigne ceux qui ont été choisis pour recevoir un BCM conformément aux politiques et procédures de l'organisme de soins à domicile (idéalement, conformément aux principes contenus dans la section *Les clients à prioriser pour le BCM*).

### Pourcentage (%) de divergences identifiées, selon le type (A1 - E)

Cette mesure permet de catégoriser les divergences identifiées, puis de déterminer la fréquence d'un type donné de divergence comparativement aux autres types.

Cette mesure peut se révéler utile pour cerner les tendances et peut fournir des opportunités de travail en collaboration pour élaborer de manière proactive des stratégies pour appuyer la sécurité du client aux transitions de soins et d'informations.

$$\text{Pourcentage de divergences identifiées par type (A1 à E)} = \frac{\text{Nombre total de divergences identifiées par type (A1 à E)}}{\text{Nombre total de divergences identifiées}} \times 100$$

Remarque : Les cliniciens peuvent choisir la ou les catégories de divergences applicables qu'ils jugent les plus importantes pour une divergence donnée.

Tableau A : Types d'erreurs de médication nécessitant une clarification

Catégorie de divergence		Type de divergence (Code/Description)
<b>A</b>	<b>Médicament</b>	<p><b>A1- Client prend un médicament sous ordonnance qui n'est pas prescrit</b></p> <p>Médicament sous ordonnance que le client prend mais qui n'est pas prescrit actuellement (incluant les échantillons gratuits et les médicaments sous ordonnance et en vente libre)</p> <p><b>A2- Client a cessé de prendre un médicament prescrit</b></p> <p>Le client a cessé de prendre le médicament qui a été prescrit.</p> <p><b>A3- Médicament en vente libre n'est pas pris tel qu'indiqué</b></p> <p>Le client ne prend pas le médicament en vente libre tel que prescrit.</p> <p><b>A4- Allergie</b></p> <p>Le client a une allergie importante au médicament prescrit.</p> <p><b>A5 - Duplication</b></p> <p>Le client a pris par inadvertance deux médicaments appartenant à la même classe thérapeutique.</p> <p><b>A6 - Interaction de médicament</b></p> <p>Le client subit une interaction importante entre deux médicaments prescrits.</p> <p><b>A7 - Forme pharmaceutique prise différente de l'ordonnance</b></p> <p>Le client prend une forme pharmaceutique différente ou non appropriée en comparaison à ce qui est prescrit. (p.ex., action prolongée versus à action rapide)</p>
<b>B</b>	<b>Dose</b>	<p><b>B1 - Dose</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dose que le client prend est différente de ce qui est prescrit</li> <li>• La dose n'est pas ajustée selon la fonction rénale (seulement si l'information est disponible)</li> </ul>

Catégorie de divergence		Type de divergence (Code/Description)
C	Voie d'administration	<b>C1 - Voie d'administration</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La voie d'administration du médicament que le client utilise est différente de ce qui est prescrit</li> </ul>
D	Fréquence	<b>D1 - Fréquence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La fréquence à laquelle le client prend son médicament est différente de ce qui est prescrit</li> <li>La fréquence n'est pas ajustée selon la fonction rénale (seulement si l'information est disponible)</li> </ul>
E	Autres (préciser)	<b>E1 - Autres divergences non identifiées ci-dessus qui peuvent causer un préjudice au client (incluant les ordonnances illisibles).</b>

### Nombre moyen de divergences identifiées

Mesure du nombre moyen de divergences identifiées par client sélectionné\*.

Le but de cette mesure est de déterminer l'état actuel du problème et de montrer la nécessité du BCM en soins à domicile.

$$\text{Nombre moyen de divergences identifiées} = \frac{\text{Nombre total de divergences identifiées}}{\text{Nombre total de clients sélectionnés qui ont un MSTP}}$$

\*Pour cette mesure, le terme « clients sélectionnés » désigne ceux qui ont été choisis pour recevoir un BCM conformément aux politiques et procédures de l'organisme de soins à domicile (idéalement, conformément aux principes contenus dans la section *Les clients à prioriser pour le BCM*).

## Pourcentage de clients sélectionnés ayant au moins une divergence

Mesure du pourcentage des clients en soins à domicile sélectionnés\* pour lesquels on a identifié au moins une divergence.

Le but de cette mesure est de déterminer l'état actuel du problème et montrer la nécessité du BCM en soins à domicile.

$$\text{Pourcentage de clients sélectionnés pour lesquels on a trouvé une divergence} = \frac{\text{Nombre total de clients sélectionnés pour lesquels on a trouvé une divergence}}{\text{Nombre total de clients sélectionnés qui ont un MSTP}} \times 100$$

Numérateur : Clients sélectionnés pour lesquels on a identifié au moins une divergence (qu'il y ait une ou 20 erreurs, s'il y en a une, il faut inclure le client au numérateur).

\*Pour cette mesure, le terme « clients sélectionnés » désigne ceux qui ont été choisis pour recevoir un BCM conformément aux politiques et procédures de l'organisme de soins à domicile (idéalement, conformément aux principes contenus dans la section *Les clients à prioriser pour le BCM*).

## **Annexe E - Affiches et guides**

- Gestation des médicaments
- Bilan comparative des médicaments
- Processus d'admission aux soins à domiciles
- Opportunités à saisir lors du processus de transition en soins à domicile
- Guide d'entrevue pour obtenir le Meilleur schéma thérapeutique possible
- Le Top 10 des Conseils Pratiques

## Gestion des médicaments

Prestation de soins axés sur le patient en vue d'optimiser l'innocuité, l'efficacité et le caractère adéquat du traitement médicamenteux; assurée conjointement par le patient et son équipe soignante<sup>1</sup>

### Revue clinique de la médication

Moyen de surveiller l'utilisation que fait le patient des médicaments compte tenu de son état de santé, afin d'améliorer les résultats cliniques<sup>2</sup>

### Bilan comparatif des médicaments

Processus formel au cours duquel les professionnels de la santé travaillent de concert avec les patients afin que des renseignements exacts et exhaustifs soient communiqués à tous les points de transition du système de soins de santé<sup>3</sup>

### Meilleur schéma thérapeutique possible

Liste complète et exacte de tous les médicaments pris par le patient obtenue par le biais d'au moins 2 sources d'information, y compris une entrevue avec le patient ou la famille<sup>4</sup>

1. En collaboration avec l'Association des pharmaciens du Canada, la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux, l'Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada et la Faculté de pharmacie de l'Université de Toronto, 2012

2. [www.health.gov.bc.ca/pharmacare](http://www.health.gov.bc.ca/pharmacare)

3. ISMP Canada. « Le bilan comparatif des médicaments en soins de courte durée. Trousse En avant! », 2011.

4. ISMP Canada. « Le bilan comparatif des médicaments en soins de courte durée. Trousse En avant! », 2011.

# Bilan comparatif des médicaments

## Soins de santé primaires

### Étape 1

#### **Recueillez** - *Recueillez le meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP)*

- Rassemblez diverses sources d'information (p. ex., liste de la pharmacie communautaire, sommaire de congé de l'hôpital, fioles de médicaments, liste informatisée de renseignements sur les médicaments).
- Effectuez une entrevue auprès du patient en suivant un processus systématique pour déterminer les médicaments qu'il prend réellement.
- Documentez le MSTP.

### Étape 2

#### **Comparez** - *Identifiez les divergences*

- Comparez les renseignements du MSTP avec ceux qui sont consignés dans le dossier du patient.
- Documentez les écarts (divergences) qui nécessitent une intervention.

### Étape 3

#### **Corrigez** - *Résolvez les divergences*

- Rectifiez les divergences en discutant avec le prestataire de soins primaires et le patient.
- Mettez à jour le MSTP pour indiquer la solution apportée aux divergences identifiées, créant ainsi une liste actualisée. Versez cette liste au dossier du patient.

### Étape 4

#### **Communiquez** - *Assurez la transmission des renseignements sur les médicaments à toutes les parties concernées*

- Communiquez tout changement apporté à la médication au patient et vérifiez sa compréhension du traitement médicamenteux.
- Informez le patient de l'importance de tenir une liste à jour de ses médicaments.
- Communiquez la liste actualisée au pharmacien communautaire et aux autres membres de l'équipe soignante



## Processus d'admission aux soins à domicile

**Étape 1** **Collecter** - Effectuer le meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP)

**Étape 2** **Comparer** - Identifier les divergences

Aucune divergence

Divergences

Identifier les causes de la divergence

Si la divergence ne fait **pas** partie du champ d'exercice du prestataire, il doit la diriger vers le prestataire de soins ou le médecin traitant pour qu'elle soit résolue

**Étape 3** **Corriger** - Résoudre les divergences

Si la divergence fait partie du champ d'exercice du prestataire de soins, il résout la divergence

**Étape 3** **Corriger** - Résoudre les divergences  
Mettre à jour le MSTP pour mieux refléter la pharmacothérapie actuelle une fois que les divergences sont résolues (au besoin) – **LISTE DE MÉDICAMENTS BCM**

**Étape 4** **Communiquer** - la liste de médicaments BCM à l'intérieur du cercle de la prestation des soins du client

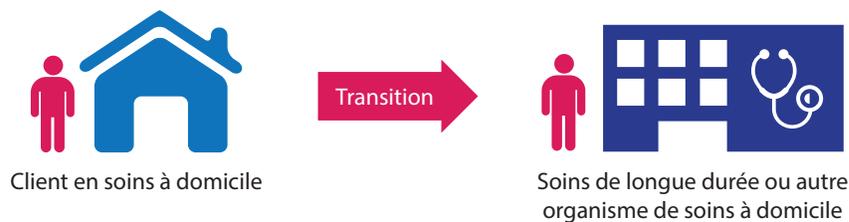
# Opportunités à saisir lors du processus de transition en soins à domicile

Au moment de la transition d'un patient en soins à domicile à d'autres soins



ET

Au moment de la planification d'une transition d'un client actuel à un autre établissement ou auto-soins (fin du service)



Obtenir LISTE DE MÉDICAMENTS BCM la plus récente du client

Évaluer/valider l'exactitude de la LISTE DE MÉDICAMENTS BCM, par exemple tenir compte de la date et demander au client ou à son aidant naturel s'ils ont maintenu la liste à jour

La LISTE DE MÉDICAMENTS BCM est à jour

La LISTE DE MÉDICAMENTS BCM n'est pas à jour

Terminer le processus du BCM en commençant à l'étape 2\* (comparer les renseignements aux informations consignées sur les médicaments au congé)

Recommencer le processus du BCM à l'étape 1\*

\*Fait référence au processus de l'admission aux soins à domicile

## Les médicaments : C'est plus que des pilules

### Médicaments avec ordonnance

Cela comprend tout ce qui peut être obtenu avec une ordonnance du médecin, p.ex., médicaments pour les problèmes cardiaques, les inhalateurs et les pilules pour dormir.

### Médicaments en vente libre

Cela comprend tout ce qui peut être acheté à la pharmacie sans une ordonnance du médecin, p.ex., aspirine, acétaminophène, laxatifs, les produits naturels comme l'échinacée ou les vitamines et les minéraux comme le calcium, la vitamine B12 ou le fer.

## N'OUBLIEZ PAS CES FORMES DE MÉDICAMENTS



Gouttes pour les yeux/oreilles



Inhalateurs



Vaporisateur pour le nez



Timbres



Liquides



Injections



Onguents/Crèmes

Posez des questions au patient afin d'inclure non seulement les médicaments qu'il prend **quotidiennement** mais aussi ceux qu'il prend à **l'occasion** comme ceux pour le rhume, les maux de ventre et les maux de tête.

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*



Adapté et traduit du Vancouver Island Health Authority

[www.SaferHealthcareNow.ca/FR/Pages/default.aspx](http://www.SaferHealthcareNow.ca/FR/Pages/default.aspx)

# Guide d'entrevue pour obtenir le Meilleur schéma thérapeutique possible

des soins de santé plus sécuritaires  
*Maintenant!*



Prévention des événements iatrogènes médicamenteux

[www.SaferHealthcareNow.ca/FR/Pages/default.aspx](http://www.SaferHealthcareNow.ca/FR/Pages/default.aspx)

## Introduction

- Se présenter (nom, profession).
- J'aimerais prendre quelques minutes afin de réviser les médicaments que vous prenez à la maison.
- J'ai une liste de médicaments dans votre dossier et je veux m'assurer qu'elle soit exacte et à mise à jour.
- Est-ce que nous pouvons discuter des médicaments que vous prenez (ou avec un membre de la famille) en ce moment?
  - Est-ce que le moment vous convient? Y'a-t-il un membre de la famille qui connaît bien votre médication et est-ce qu'il devrait se joindre à nous? Comment pouvons-nous le rejoindre?

## Allergies aux médicaments

- Avez-vous des allergies à certains médicaments? Si oui, qu'est-ce qui se produit lorsque vous prenez (nom du médicament)?

## Collecte de données

- Avez-vous votre liste de médicaments ou vos bouteilles de pilules (flacons) avec vous?
- *Utiliser la technique de démonstration lorsque le patient apporte ses pilules avec lui*
  - Comment vous prenez (nom du médicament)?
  - Quand ou à quelle fréquence vous prenez (nom du médicament)?
- *Faire la collecte de données sur la dose, la voie d'administration et la fréquence pour chaque médicament. Si le patient prend un médicament d'une manière différente de ce qui est prescrit, documenter comment il le prend réellement et documenter la divergence.*
- Est-ce qu'il y a des médicaments sous ordonnance que vous (ou votre médecin) avez récemment cessé ou modifié?
- Quelle est la raison de ce changement?

## Pharmacie communautaire

- Quel est le nom et le lieu de la pharmacie que vous allez habituellement? (*attendez-vous à ce qu'il y en ait plus qu'une*).
  - Si cela s'avère nécessaire, pouvons-nous contacter votre pharmacie pour obtenir quelques précisions sur vos médicaments?

## Médicaments en vente libre

- Est-ce qu'il y a des médicaments que vous prenez qui ne nécessitent pas une ordonnance du médecin? (*Donner des exemples, p.ex. Aspirine*). Si oui, comment vous prenez (nom du médicament en vente libre)?

## Vitamines/Minéraux/Suppléments

- Est-ce que vous prenez des vitamines (p.ex., multivitamines)? Si oui, comment vous prenez (nom de la vitamine)?
- Est-ce que vous prenez des minéraux (p.ex., calcium, fer)? Si oui, comment vous prenez (nom du minéral)?
- Est-ce que vous prenez des suppléments (p.ex., glucosamine)? Si oui, comment vous prenez (nom du supplément)?

## Gouttes pour les yeux/les oreilles/le nez

- Est-ce que vous utilisez des gouttes pour les yeux? Si oui, quelle est la marque, la fréquence et le nombre de gouttes que vous utilisez? Dans quel oeil?
- Est-ce que vous utilisez des gouttes pour les oreilles? Si oui, quelle est la marque, la fréquence et le nombre de gouttes que vous utilisez? Dans quelle oreille?
- Est-ce que vous utilisez des vaporisateurs ou des gouttes pour le nez? Si oui, quelle est la marque, la fréquence? Comment vous les utilisez?

## Inhalateurs/Timbres/Crèmes/Onguents/Injectables/Échantillons

- Est-ce que vous utilisez des inhalateurs? Des timbres médicamenteux? Des crèmes médicamenteuses ou des onguents? Des médicaments injectables (p.ex. insuline)? Pour chacun: Si oui, comment vous prenez (nom du médicament)? *Inclure aussi le nom, la concentration et la fréquence.*
- Est-ce que votre médecin vous a donné des échantillons de médicaments au courant des derniers mois? Si oui, pouvez-vous les nommer?

## Antibiotiques

- Est-ce que vous avez pris des antibiotiques depuis les 3 derniers mois? Si oui, pouvez-vous les nommer?

## Conclusion

Ceci conclut notre entrevue. Merci de nous avoir accordé du temps. Avez-vous des questions?

Si jamais vous vous rappelez de quelque chose à la suite de notre discussion, veuillez me contacter pour faire la mise à jour de l'information.

**Note:** *Les histoires médicale et sociale, si elles ne sont pas décrites spécifiquement dans le dossier, pourraient avoir besoin d'être clarifiées avec le patient.*

# Le Top 10 des Conseils Pratiques

## Pour obtenir un MSTP efficace, exhaustif et précis

- 1** **Soyez proactif** . Cumulez le plus d'information possible avant de voir le patient. Ceci peut inclure, l'historique de la médication, l'information provenant des bases de données des pharmacies communautaires et les flacons ou la liste des médicaments.
- 2** **Posez des questions sur les médicaments sans ordonnances**: les médicaments en vente libre, les vitamines, les drogues à usage récréatif, les médicaments traditionnels ou les produits naturels.
- 3** **Posez des questions sur des médicaments particuliers** : gouttes pour les yeux, inhalateurs, timbres et vaporisateurs.
- 4** **Ne présumez pas que les patients prennent les médicaments selon la prescription** : demandez si des changements ont été récemment initiés par le patient ou le prescripteur.
- 5** **Posez des questions ouvertes** («Dites-moi comment vous prenez ce médicament ?», «Est-ce que vous les prenez régulièrement ?»)
- 6** **Utilisez la condition médicale comme point de départ** pour tenir compte des médicaments appropriés.
- 7** **Tenir compte de l'observance du patient par rapport aux médicaments prescrits** («Est-ce que le médicament a été renouvelé récemment ?»)
- 8** **Vérifier la précision** : Valider avec deux sources d'information au minimum.
- 9** **Obtenez les coordonnées de la pharmacie communautaire** : Anticipez et posez des questions pour savoir si le patient va à plusieurs pharmacies.
- 10** **Utilisez un questionnaire pour faire un MSTP** (ou un guide d'entrevue/ processus systématique). Pensez : à ordonnancer vos questions, à formuler vos questions de manière optimale et de poser des questions sur des médicaments qui sont fréquemment omis.

## Annexe F – Exemples d’outils et de formulaires

*Les documents ci-après sont fournis uniquement à titre d’information et pour votre commodité, afin d’expliquer et transmettre les connaissances relatives aux sujets traités. Il est impératif d’obtenir les conseils avisés d’un professionnel qualifié avant d’appliquer toute information contenue dans ce guide à un milieu ou un établissement de soins de santé.*

*Le fait de vous fier uniquement aux informations ci-après est à vos propres risques.*

*L’ISMP Canada et les organismes ayant apporté leur contribution ne sont aucunement responsables de l’exactitude ou de l’exhaustivité des informations fournies.*

- Medication Reconciliation Form - disponible en anglais seulement
- Best Possible Medication History Discharge Form - disponible en anglais seulement
- Conseils pour la documentation du bilan comparatif des médicaments
- Eastern Health Fax Transition - disponible en anglais seulement



# MEDICATION RECONCILIATION FORM



Voici un modèle de formulaire de BCM; il peut être utilisé dans les dossiers imprimés ou électroniques.

## BEST POSSIBLE MEDICATION HISTORY

### Sources of Information Use to Complete History:

- (please check all that apply)
- Patient interview
- Caregiver interview
- Medication vials / boxes
- Blister packs
- Patient's own list
- Community pharmacy profile
- MedsCheck
- Ontario Drug Benefits Drug Profile Viewer
- Specialist letter
- Hospital Discharge Summary
- Best Possible Medication Discharge Plan
- Rapid Response Nurse BPMH
- Ontario Telemedicine Network BPMH
- Other: \_\_\_\_\_

PATIENT'S NAME:

COMMUNITY PHARMACY NAME:

Phone Number:

Medication Management:

- Self-administration
- Caregiver administration

Compliance packs:

- No
- Yes If yes,  Pharmacy filled blister pack  Personal dosette

Medication Allergies:

Reaction:

Date:

Medication Name	Dose	Route	Frequency	Indication	Start Date	Prescriber	Comments
<p>Établissez des normes de documentation (emploi du nom commercial ou générique du médicament, produits d'association, etc.)</p>				<p>Ajoutez tout renseignement pertinent pour documenter le traitement médicamenteux du patient.</p>			
<p>Y a-t-il des différences entre le MSTP et ce qui est consigné au dossier du patient?</p>				<p>Recommandations d'intervention de l'infirmière ou du pharmacien à l'attention du PSP pour résoudre les divergences.</p>			
<p>▶ BPMH completed by:</p>							

## RECONCILIATION PLAN

Discrepancies Identified	Suggested Resolution Plan	Reconciliation Decision

▶ Reconciliation completed by:





## Conseils pour la documentation du bilan comparatif des médicaments

Afin d'assurer que la documentation soit à la fois complète et uniforme, il importe d'établir des lignes directrices, tant pour la documentation électronique que papier, qui seront mises en application par les professionnels œuvrant au sein d'un même milieu d'exercice.

Tableau. Recommandations pour la documentation du bilan comparatif des médicaments (BCM)

Section du MSTP	Section comparative
Date à laquelle l'historique de la médication est obtenu	Relevé des divergences
Renseignements sur toute allergie ou réaction aux médicaments	Mesures prises pour rectifier les divergences
Nom et téléphone du pharmacien communautaire	Liste actualisée à jour (nom du médicament, dose, voie et fréquence d'administration, date de début, date de fin, raison, nom du prescripteur)
Renseignements liés à la gestion des médicaments (p. ex., auto-administration ou administration par le soignant; emploi d'une plaquette calendrier)	Nom de la personne qui a dressé la liste actualisée
Sources d'information utilisées pour le MSTP	
Nom (générique de préférence)	
Dose	
Voie d'administration	
Fréquence	
Date de début	
Indication	
Nom du prescripteur	
Commentaires (renseignements supplémentaires pertinents tels que le nombre moyen de médicaments pris au besoin par semaine et l'utilisation réelle des médicaments, si elle diffère de l'usage prescrit)	
Nom de la personne qui a rempli le MSTP	

La figure montre comment ces renseignements peuvent être intégrés dans un formulaire de BCM, qu'il s'agisse de la version papier ou électronique.



# FAX TRANSMISSION

**This is an URGENT REQUEST required for care today**

**ATTENTION:** \_\_\_\_\_  
*Pharmacy Name*

**Please provide the most recent medication profile for the following patient/client/resident:**

**Name:** \_\_\_\_\_ **MCP:** \_\_\_\_\_  
*Patient/Client/Resident*

**DOB:** \_\_\_\_\_  
*DD/MM/YYYY*

=====

**Requesting Site:** \_\_\_\_\_ **Unit:** \_\_\_\_\_  
*Care Facility (Hospital/LTC facility/H&CC location)*

**Unit Phone Number:** \_\_\_\_\_ **Unit Fax Number** \_\_\_\_\_

**Unit Manager:** \_\_\_\_\_

**From:** \_\_\_\_\_ **Date of Request:** \_\_\_\_\_  
*Requestor (RN/Pharmacist/physician)* *DD/MM/YYYY*

**NOTE: To Eastern Health Requestor**  
**Please save and submit this faxed request to the unit manager.**

**Confidentiality Warning**

This is a confidential transmission containing information for a specific individual and purpose. This information is private and meant only for the intended recipient. If you are not the intended recipient, you are notified that any disclosure, copying, distribution or any action in reference to the contents is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please notify us immediately by the telephone number provided above and return the original to us by mail.

## Références

- <sup>1</sup> *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!*, ISMP Canada, Vancouver Island Health Authority, University Health Network. Guide d'entrevue pour obtenir le Meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP), 2009. URL : <http://cpsl.canpromo.com/Products.htm?NL=2&CD=530&ID=21281>; consulté le 12 avril 2015
- <sup>2</sup> Registered Nurses' Association of Ontario (Mars 2009) Nursing Best Practice Guidelines Shaping the future of Nursing: Client Centered Care Supplemental, Toronto Canada. Original resource no longer available; updated content URL : <http://rno.ca/policy/position-statements/position-statement-strengthening-client-centred-care-home-care>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>3</sup> Family caregiver (définition). Canadian Caregiver Coalition. URL : <http://www.ccc-can.ca/>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>4</sup> *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!* La trousse d'information dans le cadre du travail de l'amélioration de la qualité. Institut canadien pour la sécurité des patients 2011. URL : <http://www.patientsafetyinstitute.ca/french/toolsresources/improvementframework/pages/default.aspx>, consulté le 12 avril 2015
- <sup>5</sup> Organisation mondiale de la Santé, High 5's Project Implementation Guide: Assuring Medication Accuracy at Transitions in care: Medication Reconciliation, Octobre 2014. URL : <http://www.who.int/patientsafety/implementation/solutions/high5s/h5s-guide.pdf?ua=1>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>6</sup> Fernandes O, Shojania,KG. Medication reconciliation in the hospital: what, why, where, when, who and how? *Healthcare Quarterly* 2012;15(Special issue):42-49. URL : <http://www.longwoods.com/content/22842>; consulté le 22 mars 2015
- <sup>7</sup> Association canadienne des soins et services à domicile, CMA National Report Card on Healthcare Reinforces Need for National Strategy on Healthcare for Seniors, 2013. URL <http://www.cdnhomecare.ca/media.php?mid=3491>; consulté le 12 mars 2015
- <sup>8</sup> Institut canadien d'information sur la santé. Home Care Reporting System Profile of Clients in Home Care 2013-2014. Ottawa : Institut canadien d'information sur la santé, 2014. URL : [http://www.cihi.ca/CIHI-ext-portal/internet/EN/Quick\\_Stats/quick+stats/quick\\_stats\\_main?xTopic=Community%20Care&pageNumber=1&resultCount=10&filterTypeBy=undefined&filterTopicBy=2&autorefresh=1#](http://www.cihi.ca/CIHI-ext-portal/internet/EN/Quick_Stats/quick+stats/quick_stats_main?xTopic=Community%20Care&pageNumber=1&resultCount=10&filterTypeBy=undefined&filterTopicBy=2&autorefresh=1#); consulté le 12 mars 2015
- <sup>9</sup> Institut canadien pour la sécurité des patients, Fondation canadienne pour l'amélioration de services de santé. Sécurité à domicile. Une étude pancanadienne sur la sécurité des soins à domicile. 2013. URL : <http://www.patientsafetyinstitute.ca/French/research/commissionedResearch/SafetyatHome/Documents/s%C3%A9curit%C3%A9%20%C3%A0%20domicile.pdf>; consulté le 12 avril 2015

- 10 Conrad D, Butler C. *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!* Medication Reconciliation in Home Care Pilot Project. Mars 2010. URL : [http://www.ismp-canada.org/download/MedRec/SHN\\_Medication\\_Reconciliation\\_in\\_Homecare\\_Pilot\\_Project\\_Report\\_Final\\_Feb\\_2010.pdf](http://www.ismp-canada.org/download/MedRec/SHN_Medication_Reconciliation_in_Homecare_Pilot_Project_Report_Final_Feb_2010.pdf); consulté le 12 mars 2015
- 11 Aherns, J. Combating medication errors in home health. *Caring* 2003; 22(1), 56-57. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12557467>; consulté le 12 mars 2015
- 12 Hughes RG, ed. *Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses*. AHRQ Publication No. 08-0043. Agency for Healthcare Research and Quality; 2008, Rockville, MD. Original resource no longer available; version mise à jour URL : <http://www.ahrq.gov/professionals/systems/monahrq/myqi/nursing.html>; consulté le 9 mars 2015
- 13 Analyse par agrégat des incident et accidents liés à la médication en soins à domicile. Bulletin del'ISMP Canada 2014: 14(8). [http://ismp-canada.org/fr/dossiers/bulletins/2014/BISMPC2014-08\\_AgregatDomicile.pdf](http://ismp-canada.org/fr/dossiers/bulletins/2014/BISMPC2014-08_AgregatDomicile.pdf) consulté le 12 mars 2015
- 14 Mulhem E, Lick D, Varughese J, Barton E, Ripley T, Haveman J. Adherence to medications after hospital discharge in the elderly. *Int J Family Med*. 2013. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23589775>; consulté le 30 mars 2015
- 15 Lang, A. Editorial: There's no place like home: research, practice and policy perspectives regarding safety in homecare. *International Journal for Quality in Healthcare* 2010; 1-3. URL : <http://intqhc.oxfordjournals.org/content/22/2/75>; consulté le 30 mars 2015
- 16 Forster AJ, Clark HD, Menard A, et al. Adverse events among medical patients after discharge from hospital [published correction appears in *CMAJ* 2004;170(5)] *CMAJ* 2004;170(3):345-349. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14757670>; consulté le 10 mars 2015
- 17 Wong JD, Jajcar JM, wong GG, Alibhai SM, Huh JH, Cesta A, Pond GR, Fernandes OA. Medication reconciliation at hospital discharge: evaluating discrepancies. *Ann Pharmacother*. 2008 Oct; 42(10): 1373-9. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18780806>; consulté le 9 mars 2015
- 18 Corbett CF, Setter SM, Daratha KB, Neumiller JJ, Wood LD. Nurse identified hospital to home medication discrepancies: implications for improving transitional care. *Geriatr Nurs*. 2010;31(3):188-196. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20525523>; consulté le 30 mars 2015
- 19 Ellenbecker CH, Frazier SC, Verney S. Nurses' observations and experiences of problems and adverse effects of medication management in home healthcare. *Geriatr Nurs*. 2004;25(3):164-70. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15197376>; consulté le 12 mars 2015
- 20 Northern Ontario Medical Journal, Tolinsky N. Nurses ease transition from hospital, June 21, 2013. URL : <http://www.nomj.ca/2013/06/21/rapid-response-nurses-ease-transition-from-hospital.html>; consulté le 15 mars 2015

- <sup>21</sup> *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant!* Album de témoignages des participants au projet pilote sur le bilan comparatif des médicaments en soins à domicile 2008-2009. URL : <http://www.saferhealthcarenow.ca/FR/Interventions/medrec/Documents/%28en%20soins%20%C3%A0%20domicile%29/Album%20de%20t%C3%A9moignages%20%20Collimage%20des%20t%C3%A9moignages%20issus%20des%20membres%20du%20projet%20pilote%20sur%20le%20BCM%20en%20soins%20%C3%A0%20domicile.pdf>; consulté le 12 avril 2015
- <sup>22</sup> Pherson EC, Shermock KM, Efird LE, et al. Development and implementation of a postdischarge home-based medication management service. *Am J Health Syst Pharm.* 2014;71(18):1576-1583. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25174018>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>23</sup> Kilcup M, Schultz D, Carlson J, Wilson B. Postdischarge pharmacist medication reconciliation: impact on readmission rates and financial savings. *J Am Pharm Assoc* (2003). 2013 Jan-Feb;53(1):78-84. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23636160>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>24</sup> Novak CJ, Hastanan S, Moradi M, Terry DF. Reducing unnecessary hospital readmissions: the pharmacist's role in care transitions. *Consult Pharm.* 2012 Mar;27(3):174-9.
- <sup>25</sup> Myrka A, Butterfield S, B GJ, Amin P, Ambrosy S, Woellmer C, Glock S. A systems-based medication reconciliation process: with implications for home healthcare. *Home Healthc Nurse.* 2011 Nov-Dec;29(10):624-35. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22067504>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>26</sup> Setter SM, Corbett CF, Neumiller JJ, Gates BJ, Sclar DA, Sonnett TE. 2009. Effectiveness of a pharmacist - nurse intervention on resolving medication discrepancies for patients transitioning from hospital to home health care. *Am J Health-Syst Pharm* 2009; 66:2027-2031. Résumé URL : <http://www.ajhp.org/content/66/22/2027.Résumé>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>27</sup> Delate T, Chester EA, Stubbings TW, Barnes CA. Clinical outcomes of a home-based medication reconciliation program after discharge from a skilled nursing facility. *Pharmacotherapy.* 2008;28. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18363528>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>28</sup> Hsia DE, Rubenstein LZ, Choy GS. The benefits of in- home pharmacy evaluation for older persons. *J Am Geriatr Soc.* 1997; 45: 211-4. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9033522>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>29</sup> *Des soins de santé plus sécuritaires maintenant*, ISMP Canada, University Health Network, Le top 10 des conseils pratiques pour obtenir un MSTP efficace, exhaustif et précis. URL : [http://www.saferhealthcarenow.ca/FR/Interventions/medrec/Documents/\(en%20soins%20%C3%A0%20domicile\)/Le%20Top%2010%20des%20Conseils%20Pratiques.pdf](http://www.saferhealthcarenow.ca/FR/Interventions/medrec/Documents/(en%20soins%20%C3%A0%20domicile)/Le%20Top%2010%20des%20Conseils%20Pratiques.pdf); consulté le 12 avril 2015
- <sup>30</sup> The Care Transitions Program, Medication Discrepancy Tool, URL : <http://www.caretransitions.org/documents/MDT.pdf>; consulté le 30 mars 2015

- <sup>31</sup> L'information est la meilleure prescription - Tools to Help Patients Keep Track of Their Medications. MyMedRec iPhone app and website. Adresses URL : <http://itunes.apple.com/ca/app/mymedrec/id534377850> consulté le 30 mars 2015 et <http://www.knowledgeisthebestmedicine.org/index.php/fr/>; consulté le 12 avril 2015
- <sup>32</sup> Institut canadien pour la sécurité des patients; Association canadienne des soins et services à domicile. Brochure : Using Your Medications Safely. URL : [http://www.patientsafetyinstitute.ca/English/toolsResources/HomeCareSafety/Documents/CPSI\\_safetyathome\\_medrec\\_brochure\\_Electronic%20copy%20EN\\_Feb10\\_2014\\_FINAL.pdf](http://www.patientsafetyinstitute.ca/English/toolsResources/HomeCareSafety/Documents/CPSI_safetyathome_medrec_brochure_Electronic%20copy%20EN_Feb10_2014_FINAL.pdf); consulté le 27 mars 2015
- <sup>33</sup> Institut canadien d'information sur la santé. Home Care Reporting System Profile of Clients in Home Care 2013-2014. Ottawa: Institut canadien d'information sur la santé, 2014. URL : [http://www.cihi.ca/CIHI-ext-portal/internet/EN/Quick\\_Stats/quick+stats/quick\\_stats\\_main?xTopic=Community%20Care&pageNumber=1&resultCount=10&filterTypeBy=undefined&filterTopicBy=2&autorefresh=1](http://www.cihi.ca/CIHI-ext-portal/internet/EN/Quick_Stats/quick+stats/quick_stats_main?xTopic=Community%20Care&pageNumber=1&resultCount=10&filterTypeBy=undefined&filterTopicBy=2&autorefresh=1); consulté le 30 mars 2015
- <sup>34</sup> Forster AJ, Murff HJ, Bates DW. Adverse Drug Events Occurring Following Hospital Discharge J Gen Intern Med. 2005 Apr; 20(4): 317-323. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15857487>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>35</sup> Kanaan AO, Donovan JL, Duchin NP, Field TS, Tjia J, Cutrona SL, Gagne SJ, Garber L, Preusse P, Harrold LR, Gurwitz JH. Adverse drug events after hospital discharge in older adults: types, severity, and involvement of Beers Criteria Medications. J Am Geriatr Soc. 2013 Oct;61(11):1894-9. doi: 10.1111/jgs.12504. Résumé URL : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24116689>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>36</sup> Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux, CSHP 2015 National Progress Update: Goals & Objectives, 2013. URL : [http://www.cshp.ca/dms/dmsView/1\\_CSHP-2015-Goals-and-Objectives-Status-Report-May-2013-National-Summary.pdf](http://www.cshp.ca/dms/dmsView/1_CSHP-2015-Goals-and-Objectives-Status-Report-May-2013-National-Summary.pdf); consulté le 30 mars 2015
- <sup>37</sup> Wong JD, Bajcar JM, Wong GG, Alibhai SMH, et al. Medication reconciliation at hospital discharge: evaluating discrepancies. Ann Pharmacother 2008 Oct;42(10):1373-9. Résumé URL : <http://aop.sagepub.com/content/42/10/1373.short>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>38</sup> Mulhem E, Lick D, Varughese J, Barton E et al. Adherence to Medications after Hospital Discharge in the Elderly. International J Fam Med 2013; Vol. 2013. Article ID 901845, 6 pages, 2013. doi:10.1155/2013/901845. URL : <http://www.hindawi.com/journals/ijfm/2013/901845/cta/>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>39</sup> MacKinnon, N, Kaiser R, Griswold P, Bonner A, Medication Reconciliation and Seamless Care in the Long-Term Care Setting. Annals of Long Term Care 2009. URL : <http://www.annalsoflongtermcare.com/content/medication-reconciliation-and-seamless-care-long-term-care-setting>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>40</sup> Budnitz DS, Lovegrove MC, Shehab N, Richards CL. Emergency Hospitalizations for Adverse Drug Events in Older Americans. N Engl J Med 2011; 365: 2002-2012. URL : <http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMsa1103053>; consulté le 30 mars 2015

- <sup>41</sup> Bedell SE, Jabbour S, Goldberg R, Glaser H, et al. Discrepancies in the use of medications: their extent and predictors in an outpatient practice. *Arch Intern Med.* 2000 Jul 24;160(14):2129-34.
- <sup>42</sup> Institute for Safe Medication Practices. ISMP List of High-Alert Medications in Acute Care Settings 2015. URL : <http://ismp.org/Tools/institutionalhighAlert.asp>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>43</sup> Institute for Safe Medication Practices. ISMP List of High-Alert Medications in Community/Ambulatory Healthcare 2011. URL : <https://www.ismp.org/communityRx/tools/ambulatoryhighalert.asp>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>44</sup> Marquis Investigators. MARQUIS Implementation Manual: A Guide for Medication Reconciliation Quality Improvement. October 2014. URL : <http://www.hospitalmedicine.org/MARQUIS>
- <sup>45</sup> Doran D, Blais, R, Baker GR, Harrison MB et al. The Safety at Home Study: An Evidence Base for Policy and Practice Change. *Healthcare Quarterly* 2014; 17(3): 42-47. Résumé URL : <https://www.longwoods.com/content/24019>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>46</sup> Anonymous. Everybody Somebody Anybody and Nobody. URL : <http://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/patient-safety-resources/resources/match/>; consulté le 16 mars 2015.
- <sup>47</sup> Hennen CR, Jorgenson JA. Importance of Medication Reconciliation in the Continuum of Care. *Am J Pharm Benefits.* 2014; 6(2): 71-75. URL : [http://www.ajmc.com/publications/ajpb/2014/ajpb\\_marapr2014/Importance-of-Medication-Reconciliation-in-the-Continuum-of-Care](http://www.ajmc.com/publications/ajpb/2014/ajpb_marapr2014/Importance-of-Medication-Reconciliation-in-the-Continuum-of-Care); consulté le 31 mars 2015
- <sup>48</sup> Tomas M, Crown N, Borschel D, McCarthy L. MedIntegrate: Incorporating provincially funded community pharmacist services into an ambulatory internal medicine clinic to enhance medication reconciliation. *Can Pharm J (Ott).* 2014 Sep;147(5):300-6. doi: 10.1177/1715163514544902. Résumé URL : <http://cph.sagepub.com/content/147/5/300>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>49</sup> Reconciling Medications Collaborative of the Massachusetts Coalition for the Prevention of Medical Errors and the Massachusetts Hospital Association. Reconciling Medications Safe Practice Recommendations. 2011. The Collaborative was funded by a cooperative agreement between the Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) and the Massachusetts Department of Public Health (Grant #U18 HS11928). URL : <http://www.macoalition.org/Initiatives/RecMeds/SafePractices.pdf>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>50</sup> Baily, M, Bottrell M, Lynn J, Jennings B, eds. The Ethics of Using QI Methods to Improve Health Care Quality and Safety. *Hastings Center Special Report* 2006 July-August. URL : [http://www.thehastingscenter.org/Publications/HCR/Detail.aspx?id=2578&terms=Baily+++2006+and+%23filename+\\*.html](http://www.thehastingscenter.org/Publications/HCR/Detail.aspx?id=2578&terms=Baily+++2006+and+%23filename+*.html); consulté le 30 mars 2015

- <sup>51</sup> Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). Medications at Transitions and Clinical Handoffs (MATCH) Toolkit for Medication Reconciliation Publication # 11(12)-0059. URL : <http://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/patient-safety-resources/resources/match/>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>52</sup> Medication Communication Failures Impact EVERYONE! Affiche. URL : [http://www.ismp-canada.org/download/MedRec/MedRec\\_Communication\\_Failures\\_Impact\\_English\\_2012.pdf](http://www.ismp-canada.org/download/MedRec/MedRec_Communication_Failures_Impact_English_2012.pdf); consulté le 31 mars 2015
- <sup>53</sup> *Soins de santé plus sécuritaires maintenant!* La trousse d'information dans le cadre du travail de l'amélioration de la qualité. Institut canadien pour la sécurité des patients 2011. [cité le 16 mars 2015] URL : <http://www.patientsafetyinstitute.ca/french/toolsresources/improvementframework/pages/default.aspx>, p. 5
- <sup>54</sup> Clarke J, Davidge M, James L. Patient Safety First: The How-to Guide for Measurement for Improvement. [www.patientsafetyfirst.nhs.uk](http://www.patientsafetyfirst.nhs.uk). Version 1.2 - 2009.03.05. URL : <http://www.patientsafetyfirst.nhs.uk/ashx/Asset.ashx?path=/How-to-guides-2008-09-19/External%20-%20How%20to%20guide%20-%20measurement%20for%20improvement%20v1.2.pdf>, p. 7; consulté le 16 mars 2015
- <sup>55</sup> Institute for Healthcare Improvement. Science of Improvement. Establishing Measures. URL : <http://www.ihl.org/resources/Pages/HowtoImprove/ScienceofImprovementEstablishingMeasures.aspx>; consulté le 30 mars 2015
- <sup>56</sup> Massoud MR, Nielsen GA, Nolan K, Schall MW, Sevin C. *A Framework for Spread: From Local Improvements to System-Wide Change*. IHI Innovation Series white paper. Cambridge, MA: Institute for Healthcare Improvement; 2006. URL : <http://www.ihl.org/resources/Pages/IHIWhitePapers/AFrameworkforSpreadWhitePaper.aspx>; consulté le 31 mars 2015