

Évaluation des soins pharmaceutiques en obstétrique-gynécologie : satisfaction des patientes

Marino-Martinez C¹, de Prémonville L¹, Morin C^{1,2}, Ferreira E^{1,2}, Lebel D^{1,2}, Bussièrès JF^{1,2}

¹Unité de Recherche en Pratique Pharmaceutique, Département de pharmacie, CHU Sainte-Justine, Montréal, Canada

² Faculté de pharmacie, Université de Montréal, Montréal, Canada

Introduction

- ◆ D'après la définition de l'Ordre des pharmaciens du Québec, les soins pharmaceutiques consistent en « l'ensemble des actes et services que le pharmacien doit procurer à un patient, afin d'améliorer sa qualité de vie par l'atteinte d'objectifs pharmacothérapeutiques de nature préventive, curative ou palliative ».
- ◆ L'optimisation du traitement des patients est une responsabilité partagée entre le pharmacien, les autres professionnels de la santé et le patient.
- ◆ On reconnaît de plus en plus que le point de vue des patients est une composante essentielle pour la réalisation des soins de haute qualité. L'évaluation de la satisfaction des patients est traditionnellement l'un des principaux points d'intérêt dans l'évaluation des services de santé en tant que stratégie d'amélioration continue de la qualité des soins que les établissements de santé fournissent aux utilisateurs.
- ◆ Au CHU Sainte-Justine, les pharmaciennes sont présentes au sein de l'équipe d'obstétrique-gynécologie depuis 1998 à raison de 40 heures par semaine.

Objectifs

- ◆ Évaluer la satisfaction des soins pharmaceutiques en obstétrique-gynécologie chez les patientes hospitalisées aux unités de grossesse à risque élevé
- ◆ Évaluer l'information demandée et reçue sur les médicaments par les patientes lors d'une hospitalisation en obstétrique

Méthode

Devis : étude descriptive transversale

Lieu : CHU Sainte-Justine, 500 lits mère-enfant dont 75 lits d'obstétrique-gynécologie; présence décentralisée d'un pharmacien en ob-gyn à raison de 40 heures/semaine

Critères d'inclusion :

- Femmes âgées de 18 ans ou plus
- Hospitalisation en GARE (grossesse à risque élevé) au CHU Sainte Justine, ou hospitalisation pour *hyperemesis gravidarum*
- Patientes hospitalisées
- Compréhension de la langue française écrite et consentement à participer à l'étude

Critères d'exclusion :

- Femmes chez qui une interruption médicale de grossesse est prévue, hospitalisées aux soins intermédiaires obstétricaux, chez qui une hospitalisation de 24 heures ou moins est prévue ou refus de participer à l'étude.

Variables : sociodémographiques, cliniques, associées à l'information demandée et reçue, associées à la rencontre avec le pharmacien et associées à la satisfaction des patientes

Méthode de collecte des données :

- Questionnaire papier autoadministré; 2 énoncés formulés négativement pour repérer les réponses automatiques/en lot
- Toutes les données obtenues de façon anonyme ont été regroupées dans une feuille de collecte de données (MS Excel, Microsoft, Seattle, WA, États-Unis)
- Le protocole a été approuvé par le comité d'éthique de la recherche du CHU Sainte-Justine

Analyse des données : Des statistiques descriptives ont été réalisées.

Période de l'étude :

- L'enquête a été réalisée du 21/10/2014 au 13/02/2015.

Résultats

Tableaux 1 - Satisfaction des patientes vis-à-vis du rôle du pharmacien

Énoncés	Très en accord	En accord	Ni en accord ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Non applicable
Le pharmacien a pris un temps suffisant pour me questionner par rapport aux médicaments que je prenais à la maison (n=88)	63,6%	32,9%	2,27%	1,14%	0%	0%
Le pharmacien m'a clairement expliqué les raisons de la prise de mes médicaments débutés à l'hôpital (n=88)	46,6%	34,1%	5,68%	1,14%	0%	12,5%
Le pharmacien m'a clairement expliqué les effets indésirables de mes médicaments débutés à l'hôpital (n=88)	32,9%	29,5%	17,0%	5,68%	0%	14,8%
Le pharmacien a clairement répondu à toutes mes questions (n=88)	64,8%	27,3%	3,41%	1,14%	0%	3,41%
Le pharmacien s'est assuré que j'aie bien compris toutes les informations qu'il m'a transmises (n=90)	55,5%	40,0%	2,22%	0%	0%	2,22%
Le pharmacien a bien compris mes besoins (n=89)	55,1%	34,8%	4,49%	0%	0%	5,62%
Le pharmacien m'a aidée à mieux comprendre et à être plus autonome par rapport à la gestion de mes médicaments (n=89)	38,2%	27,0%	20,2%	0%	0%	14,6%
Le pharmacien ne m'a apporté rien de plus par rapport au reste de l'équipe de soins (n=85)	9,41%	14,1%	18,8%	25,9%	28,2%	3,53%
Je n'ai pas trouvé que la rencontre avec le pharmacien m'était utile (n=88)	3,41%	5,68%	18,2%	35,2%	36,4%	1,14%
Si je devais être réhospitalisée dans le futur, j'aimerais rencontrer le pharmacien durant mon séjour (n=89)	53,9%	34,8%	7,86%	2,25%	0%	1,12%

Résultats

- 153 patientes ont été approchées et 128 patientes ont participé à l'enquête (19 refus et 6 perdues de vue) et taux de participation de 84%
- 90 patientes ont rencontré une pharmacienne durant leur hospitalisation (tableau 1)
- 73% des patientes sondées avaient une durée d'hospitalisation supérieure à trois jours et 75% d'entre elles en étaient à leur première hospitalisation au cours de cette grossesse
- 59% n'avaient jamais été hospitalisées pour une grossesse précédente et 69% n'avaient jamais été hospitalisées au service d'ob-gyn du CHU Sainte-Justine
- 66% des patientes présentaient au moins l'une des conditions concomitantes suivantes : constipation, HTA et reflux gastro-œsophagien

Discussion

- En ce qui concerne la satisfaction des patientes vis-à-vis du rôle du pharmacien hospitalier par l'entremise de 10 énoncés décrivant son activité/ses retombées, nous notons les éléments suivants :
 - Plus de 80% des patientes interrogées sont très en accord/en accord avec le fait que :
 - le pharmacien prend suffisamment de temps pour poser des questions sur la prise de médicaments à la maison
 - le pharmacien explique clairement les raisons de la prise des médicaments débutés à l'hôpital
 - le pharmacien répond clairement à toutes les questions qui lui sont posées
 - le pharmacien s'assure de la bonne compréhension des informations transmises
 - le pharmacien est à l'écoute des besoins des patientes
 - lors de prochaines hospitalisations, elles souhaiteraient rencontrer un pharmacien
 - D'autre part, plus de 50% des patientes pensent que leur rencontre avec le pharmacien leur a été utile et leur a apporté un plus dans l'ensemble de l'équipe de soins; sachant que la population est généralement non consciente de la présence du pharmacien hospitalier, ce résultat est un bon point de départ
 - 60% des patientes pensent que le pharmacien a clairement expliqué les effets indésirables des médicaments pris durant l'hospitalisation et que le pharmacien les a aidés à être plus autonomes dans la prise de médicament. Des améliorations pourraient être apportées à cet égard.
 - Cette étude comporte des limites : bien que le nombre de répondants soit limité, il s'agit des premiers résultats évaluant la prestation de soins pharmaceutiques en ob-gyn au CHU Sainte-Justine; une étude à plus large échelle pourrait permettre de confirmer ces résultats.

Conclusion

- Les pharmaciennes sont présentes au sein de l'équipe d'obstétrique-gynécologie depuis 1998; bien que le nombre de patientes soit élevé (jusqu'à 75/jour), leur travail est très apprécié par les patientes.
- Il existe relativement peu de données évaluant la satisfaction des patientes par programme de soins; à notre connaissance, il s'agit des premières données en obstétrique-gynécologie au Canada.

Remerciements : Marie-Sophie Brochet et Geneviève Fortin, pharmaciennes en obstétrique-gynécologie.

Contact : jf.bussieres@ssss.gouv.qc.ca.

Conflit d'intérêt : Aucun. **Financement :** Aucun.

Affiche présentée au Congrès de l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec. 14 avril 2016, Trois-Rivières, QC, Canada