

Transmission d'une lettre de transfert d'information au pharmacien communautaire à la suite de l'hospitalisation d'un patient dans une unité de cardiologie

Maude Blanchet¹, B.Pharm., M.Sc., Noémie Devillers²⁻⁴, Pharm.D., Amélie Fournier¹, B.Pharm., M.Sc.

¹Pharmacienne, Centre hospitalier universitaire de Québec – Université Laval, site Hôpital de l'Enfant-Jésus, Québec (Québec) Canada;

²Candidate au diplôme d'état de Doctorat en pharmacie au moment de la rédaction, Faculté de pharmacie, Université de Picardie Jules Verne, Amiens (Picardie) France;

³Stagiaire en pharmacie au moment de la rédaction, Centre hospitalier universitaire de Québec-Université Laval, site Hôpital de l'Enfant-Jésus, Québec (Québec) Canada;

⁴Pharmacienne, adjointe en officine, 12e arrondissement de Paris, France

Reçu le 23 août 2018; Accepté après révision le 9 août 2019

Résumé

Objectifs : Décrire la pertinence de transmettre de l'information supplémentaire au pharmacien communautaire pour favoriser la continuité des soins prodigués aux patients. Évaluer le degré de satisfaction des pharmaciens communautaires.

Mise en contexte : Selon les exigences de l'Ordre des pharmaciens du Québec, l'une des responsabilités du pharmacien d'établissement est de favoriser la continuité des soins en transmettant l'information pertinente au prestataire de soins suivant. Notre étude consiste à décrire l'information transmise au moyen des lettres de transfert remises aux patients quittant l'unité de cardiologie de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus du Centre hospitalier universitaire (CHU) de Québec – Université Laval ainsi que le degré de satisfaction des pharmaciens communautaires, afin de savoir s'il faudrait interrompre cette pratique ou la promouvoir auprès des autres unités de soins.

Résultats : Parmi les 441 lettres de transfert rédigées entre juin 2015 et juin 2016, 58,5 % informaient le pharmacien communautaire que le patient avait reçu des conseils et 76,6 % contenaient au moins une information complémentaire, comme une indication thérapeutique, une justification de changement apporté à la thérapie, une proposition de suivi ou la présence d'effets indésirables. De plus, 384 lettres (87,1 %) présentaient au moins un paramètre biologique. Le taux global de satisfaction des pharmaciens communautaires concernant les lettres de transfert était de 99,2 %. Quant aux suivis cliniques proposés dans 199 lettres (45,1 %), 53,3 % des pharmaciens communautaires ne se sentaient pas dans l'obligation de les appliquer, mais aucun n'a mentionné n'avoir jamais suivi les recommandations suggérées.

Conclusion : Ces lettres de transfert présentent un réel intérêt pour le pharmacien communautaire. Elles apportent des informations supplémentaires aux prescriptions réalisées au moment où les patients quittent l'hôpital. Elles devraient donc être instaurées dans d'autres unités de soins et centres hospitaliers.

Mots clés : Continuité de soins, hôpital, pharmaciens, transfert d'information

Introduction

La prise en charge du patient par les différents professionnels de la santé nécessite une certaine continuité dans le transfert d'information afin d'éviter les risques d'évènements iatrogéniques. Les pharmaciens doivent donc développer des méthodes permettant d'assurer la qualité de ces échanges^{1,2}. Le traitement pharmaceutique d'un patient à la sortie de l'hôpital est souvent différent de celui à son admission, et les patients s'exposent à des risques si la communication de ces changements est déficiente. Selon une étude menée au Canada en 2004, plus d'un patient sur cinq aurait éprouvé un évènement indésirable à domicile après avoir

séjourné dans un hôpital universitaire. Dans 72 % des cas, ces évènements indésirables étaient liés aux médicaments³. Une autre étude de 2010 démontre que 77 % des patients présentaient un problème pharmacothérapeutique à la sortie d'un établissement de soins, et 50 % des divergences décelées étaient directement liées à la faiblesse du transfert d'information sur les médicaments⁴.

Il y a plusieurs années, à la suite des recommandations d'Agrément Canada, une première méthode a été instaurée pour limiter les risques liés au bris de la chaîne d'information lors des transferts de soins. Il s'agissait du bilan comparatif des médicaments (BCM). Implanté à

l'Hôpital de l'Enfant-Jésus (HEJ), comme dans l'ensemble des établissements de soins, ce bilan consiste en un processus formel de comparaison entre la liste des médicaments et produits pris par le patient et ce qui lui est prescrit aux différents points de transfert dans l'établissement de soins⁵. À l'admission du patient, il permet d'établir une liste complète des médicaments et produits pris par la personne et d'assurer une évaluation attentive des ajouts, changements ou interruptions de médicaments. Le BCM optimise donc la communication et favorise la précision de l'information donnée sur les traitements lors du transfert d'un patient à un autre service, mais il permet également de communiquer efficacement les modifications à apporter au moment du congé afin d'éviter des incompréhensions pouvant mener à des réhospitalisations. D'après une étude menée au sein du Département de pharmacie de l'HEJ, le BCM diminue les divergences, c'est-à-dire les différences entre ce que le patient prenait réellement et ce qui lui est maintenant prescrit⁶. En favorisant une meilleure communication entre les divers intervenants, il améliore la qualité des soins offerts aux patients. D'après la même étude, les résultats du sondage réalisés à cette époque démontraient que la très grande majorité des pharmaciens communautaires sondés considéraient que le BCM leur était utile (96,2 %), car il permet une meilleure compréhension de l'état du patient⁶.

Il existe également d'autres types de problèmes qui risquent d'entraîner une discontinuité des soins. Ils peuvent survenir lorsque l'avis du médecin spécialiste diffère de celui du prestataire de soins de première ligne ou être liés au patient et à sa famille lorsqu'il y a une incompréhension ou une non-adhésion au traitement. À la suite de discussions sur l'importance de la communication pour la continuité des soins avec les prestataires de soins de première ligne ainsi que de la consultation des recommandations d'Agrément Canada, les pharmaciens de l'unité de cardiologie de l'HEJ ont pris l'initiative de modifier leur pratique clinique. En effet, en mai 2015, ils ont instauré une deuxième méthode permettant d'améliorer la communication entre le milieu hospitalier et le milieu communautaire, soit la rédaction d'une lettre de transfert personnalisée au moment où le patient quitte l'unité.

Cette lettre de transfert permet de communiquer des informations complémentaires à celles présentes sur les formulaires du BCM :

- la raison principale d'admission du patient à l'HEJ;
- certaines données biologiques et cliniques recueillies pendant l'hospitalisation et jugées pertinentes pour la continuité du suivi;
- les classes de médicaments au sujet desquelles les patients ont reçu des conseils;
- la transmission d'un formulaire de médicaments d'exception;
- l'inscription du patient à une clinique spécialisée, telle que la clinique de maladies cardiaques subaiguës;
- des informations complémentaires concernant les événements survenus pendant l'hospitalisation et le plan thérapeutique à suivre.

L'objectif de la présente étude était de décrire le contenu des lettres de transfert afin d'évaluer la pertinence de maintenir, d'interrompre ou de promouvoir cette méthode dans les autres unités de soins. L'objectif secondaire visait à évaluer si les pharmaciens communautaires appliquaient le plan de suivi suggéré dans cette lettre de transfert. Finalement, l'évaluation a également porté sur la perception qu'ont les pharmaciens communautaires de ces lettres de transfert.

Méthode

Cette étude d'observation rétrospective a été menée au sein du Service de cardiologie de l'HEJ. Elle est constituée de toutes les lettres de transfert des patients qui :

- ont été hospitalisés dans le Service de cardiologie de l'HEJ entre juin 2015 et juin 2016;
- ont quitté l'unité de soins lorsque le pharmacien était présent;
- ont reçu une lettre de transfert rédigée par un pharmacien au moment de leur congé;
- ont une copie de leur lettre de transfert conservée au dossier patient électronique aux fins de collecte de données;
- avaient une pharmacie répertoriée dans leur dossier.

Les pharmaciens d'établissement du Service de cardiologie ont rédigé ces lettres de transfert et les ont transmises à la pharmacie par l'intermédiaire du patient ou directement par télécopie lorsque ce dernier en faisait la demande. Ces lettres, laissées à la discrétion du pharmacien présent, apportaient de l'information complémentaire au BCM lors du congé. Par conséquent, au moment de son congé, le patient était libre de consentir à la transmission de ces informations à son pharmacien communautaire. Si le patient était réhospitalisé ou reconsultait à l'urgence d'un établissement du CHU de Québec – Université Laval, on effectuait une évaluation du nouveau profil provenant de la pharmacie communautaire afin de voir si les propositions mentionnées dans la première lettre de transfert avaient été suivies.

Un questionnaire envoyé à toutes les pharmacies de la région de Québec ciblées pour recevoir au moins une lettre de transfert durant la période étudiée a permis d'évaluer la perception et la satisfaction des pharmaciens communautaires quant aux lettres de transfert. Le questionnaire a été construit sur un modèle de sondage déjà effectué lors d'une évaluation antérieure de la satisfaction des pharmaciens communautaires au sujet des BCM⁶. Tous les pharmaciens ayant reçu une lettre de transfert étaient invités à répondre au sondage. Ainsi, plus d'un pharmacien par pharmacie pouvait y répondre. Le document qu'ils ont reçu les informait de la nature du projet de recherche. En répondant au sondage, les pharmaciens œuvrant dans les pharmacies communautaires ciblées donnaient implicitement leur accord à la publication des données. Ils ont été sondés sur :

- l'utilité de la lettre de transfert;
- leur positionnement par rapport aux suggestions qu'ils ont reçues dans les lettres;

- les démarches qu'ils ont effectuées quand le patient avait reçu ou non des conseils sur sa médication;
- les améliorations pouvant être apportées à la lettre de transfert;
- les caractéristiques propres au pharmacien répondant (sexe, nombre d'années de pratique, etc.).

Les données ont été collectées en juillet et août 2016 à partir des informations se trouvant dans les dossiers patients archivés et informatisés. Elles ont été analysées à l'aide du logiciel Microsoft Excel 2013^{MD}. Des moyennes et des écarts-types ont permis de décrire les variables quantitatives (âge, durée d'hospitalisation, etc.), alors que le calcul des proportions a servi à la description des variables qualitatives (conseils donnés, informations transmises, etc.). La collecte de données a été approuvée par le directeur des services professionnels de l'HEJ.

Résultats

L'étude portait sur 441 lettres de transfert rédigées pour 406 patients. L'âge des patients au moment de l'hospitalisation variait entre 24 et 102 ans (âge moyen : 74,6 ans; âge médian : 79,6 ans). Les patients ont été hospitalisés en moyenne neuf jours (écart-type [ET] : 7,9, médiane de sept jours). Les raisons d'admission étaient inscrites dans 99,3 % des lettres de transfert. La fibrillation auriculaire ou l'arythmie ainsi que le syndrome coronarien aigu représentaient les deux principales raisons d'admission. Toutefois, certaines lettres décrivaient plusieurs conditions simultanées, ce qui permettait de clarifier davantage la situation, comme une syncope avec installation d'un cardiostimulateur. Ainsi, la raison d'admission « autre » concernait des syncopes, des œdèmes aigus du poumon, des saignements, etc. Une proportion de 87,1 % des lettres de transfert présentait des paramètres biologiques, dont la créatinine (96,1 %), le poids (84,1 %), la taille (68 %), le rapport normalisé international (RNI) (27,3 %) et d'autres paramètres, tels que l'hémoglobine glyquée ou le dosage de la thyroïdostimuline (TSH) (34,1 %). Des formulaires de médicaments d'exception remplis et portant la mention « acheminé » dans la lettre de transfert ont été relevés à cinq reprises. Le tableau I présente les différentes informations transmises dans les lettres. Un exemple de lettre est disponible en annexe.

Les lettres de transfert permettaient également d'indiquer si des conseils sur la médication cardiaque, comme l'indication thérapeutique, certains effets indésirables ou les cibles spécifiques souhaitées, avaient été donnés au patient en cours d'hospitalisation. Ainsi, si le pharmacien d'établissement avait donné ces conseils, il indiquait les classes thérapeutiques qui avaient été expliquées au patient et, dans le cas contraire, il indiquait au pharmacien communautaire qu'il fallait donner les informations au patient. Le pharmacien d'établissement a indiqué dans 258 lettres de transfert (58,5 %) qu'il avait donné au moins une fois les conseils au patient. Parmi celles-ci, des conseils partiels avaient été donnés dans 11,8 % des cas, c'est-à-dire que certaines informations avaient été mentionnées comme étant données, mais que d'autres restaient à donner. En outre, ces conseils ne s'appliquaient pas à 2,3 % des patients, soit en raison de troubles cognitifs, soit parce que la gestion de

Tableau I : Proportion des informations transmises aux pharmaciens communautaires au moyen des lettres de transfert (n = 441)

Raisons d'admission à l'unité de cardiologie	n (%)
Absence	3 (0,7 %)
Présence	438 (99,3 %)
Fibrillation auriculaire ou autre type d'arythmie	140 (32 %)
Chirurgie pour installation/changement de cardiostimulateur	36 (8,2 %)
Insuffisance cardiaque	107 (24,4 %)
Syndrome coronarien aigu	112 (25,6 %)
Autre	199 (45,4 %)
Paramètres biologiques	n (%)
Absence	57 (12,9 %)
Présence	384 (87,1 %)
Créatinine	369 (96,1 %)
Poids	323 (84,1 %)
Taille	261 (68 %)
RNI	105 (27,3 %)
Autre	131 (34,1 %)
Classes de médicaments expliquées aux patients	n (%)
Non applicable	10 (2,3 %)
À faire	97 (22 %)
Absence d'information	77 (17,5 %)
Enseignement partiel	52 (11,8 %)
Présence d'au moins un enseignement	258 (58,5 %)
Antiplaquetaires	88 (34,1 %)
Anticoagulants	102 (39,5 %)
Antiarythmiques	54 (20,9 %)
Statines	31 (12 %)
Antihypertenseurs	114 (44,2 %)
Antidiabétiques	18 (7 %)
Autres	96 (37,2 %)
Informations complémentaires transmises	n (%)
Absence	103 (23,4 %)
Présence	338 (76,6 %)
Raison d'un changement de traitement	299 (88,5 %)
Inscription à la clinique de cardiologie	83 (29 %)
Information diagnostique	90 (26,6 %)
Transfert PCAT	83 (24,6 %)
Effet secondaire rencontré pendant l'hospitalisation	25 (7,4 %)
Suivis demandés	n (%)
Absence	242 (54,9 %)
Présence	199 (45,1 %)
Suivi de tension artérielle	63 (31,7 %)
Autres suivis (sevrage alcoolique, tabagique, antidépresseur, etc.)	50 (27,6 %)
Suivi d'effet secondaire	43 (21,6 %)
Suivi de l'adhésion	41 (20,6 %)
Suivi des paramètres biologiques	39 (20 %)
Suivi glycémique	29 (14,6 %)
Suggestions proposées	n (%)
Absence	368 (83,4 %)
Présence	73 (16,6 %)
Modification de dosage ou de posologie d'un médicament	24 (32,9 %)
Ajout d'un traitement	15 (20,5 %)
Mise en place d'un pilulier	15 (20,5 %)
Changement d'un traitement	11 (15,1 %)
Arrêt d'un traitement	5 (6,9 %)
Reprise d'un traitement	3 (4,1 %)

Abréviations : PCAT: programme clinique d'anticoagulothérapie; RNI : rapport normalisé international

la médication était effectuée par le personnel des résidences. Ainsi, dans 22 % des lettres transmises, le pharmacien hospitalier demandait au pharmacien communautaire de poursuivre les conseils ou d'en donner de plus complets. Finalement, un peu plus de 15 % des lettres de transfert ne portaient aucune mention des informations données.

Outre les conseils donnés au patient, les lettres de transfert permettaient de fournir des informations cliniques jugées pertinentes pour favoriser la continuité des soins. Ainsi, au moins une information complémentaire, telle que les indications thérapeutiques, la justification d'un changement de thérapie, la présence d'un effet indésirable ou encore une référence à une clinique externe pour faire un suivi particulier, se trouvait dans 338 lettres (76,6 %). Dans près de la moitié des lettres, les pharmaciens de l'unité de cardiologie ont proposé un ou des suivis particuliers à réaliser. Ces suivis pouvaient être en relation avec un arrêt tabagique entrepris pendant l'hospitalisation, des tensions limites, des glycémies mal contrôlées, une intolérance médicamenteuse, etc. Finalement, au moins une proposition de modification de la thérapie possible si la condition du patient le justifiait a été mentionnée dans 58 lettres, soit près de 15 %. Les suggestions formulées ne se limitaient pas uniquement aux problèmes cardiovasculaires, mais pouvaient également porter sur des ajouts de traitement pour la prévention de l'ostéoporose ou des modifications des benzodiazépines par exemple. Les différents types d'informations transmis aux pharmacies communautaires sont mentionnés dans le tableau I.

Entre le moment de la rédaction de la première lettre de transfert et le début de la collecte de données, certains participants à l'étude, soit 48 % ($n = 195$), ont été réhospitalisés ou ont reconsulté à l'urgence dont 27,1 % pour de l'insuffisance cardiaque. Parmi les 195 patients, 19 % ($n = 37$) ont reçu au moins une suggestion de modification du traitement proposée par le pharmacien d'établissement dans leur première lettre de transfert. Des diverses propositions formulées par le pharmacien d'établissement, seule l'instauration de Dispill^{MD} semble avoir été appliquée dans une proportion de 33,3 % (5/15). Aucune autre suggestion de changement médicamenteux mentionné dans les lettres de transfert, comme la modification du dosage ou de la posologie ou encore l'arrêt ou l'ajout d'un traitement, n'a été trouvée dans les nouveaux profils transmis par les pharmacies communautaires.

Cent trente-quatre (134) pharmacies ont accepté de répondre au sondage. Trois d'entre-elles étaient des pharmacies d'établissements et ont donc été exclues de l'étude d'évaluation de la satisfaction des pharmaciens communautaires. Parmi les 131 pharmacies incluses dans l'analyse, cinq pharmaciens répondants ont affirmé ne pas avoir reçu de lettres de transfert et sept n'ont pas souhaité répondre au sondage. Ces répondants travaillaient tous dans des pharmacies différentes, ce qui représente 9,1 % des pharmacies sélectionnées. Finalement, aucune réponse n'a été obtenue de pharmaciens œuvrant dans 24 pharmacies. Ainsi, 114 répondants provenant de 95 pharmacies différentes ont participé au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 72,5 % des pharmacies ciblées. La population des répondants était majoritairement composée de femmes (72,8 %) et plus de 60 % des répondants avaient plus de dix ans de pratique. Les caractéristiques des répondants sont présentées au tableau II.

Tableau II : Descriptions des répondants ($n = 114$)

Sexe		
	Homme	31 (27,2 %)
	Femme	83 (72,8 %)
Nombre d'années de pratique (ans)		
	0 à 5	20 (17,5 %)
	6 à 10	24 (21,1 %)
	11 à 20	37 (32,6 %)
	Plus de 20	33 (29 %)
Titre de d'emploi		
	Pharmacien salarié	71 (62,3 %)
	Pharmacien dépanneur	3 (2,6 %)
	Pharmacien propriétaire	40 (35,1 %)

Les informations recueillies lors du sondage indiquent que près de 90 % des pharmaciens aimeraient voir cette pratique implantée dans les autres unités de soins, car ils considèrent que l'information fournie est très utile à leur pratique (tableau III). En effet, près de 95 % des répondants ont mentionné être favorables à la poursuite de l'utilisation de cet outil de communication. De plus, 99,2 % se sont dits satisfaits ou très satisfaits des lettres de transfert. Un seul pharmacien s'est dit peu satisfait de l'utilisation de la lettre de transfert, sans toutefois expliquer sa position. En outre, bien que la majorité d'entre eux ne se sentent pas obligés d'appliquer les suggestions ou d'effectuer le suivi demandé (53,3 %), aucun n'a mentionné ne jamais suivre les recommandations suggérées. Toutefois, parmi les pharmaciens ayant reçu une lettre présentant des suggestions d'intervention, 18,3 % (17/93) ont mentionné ne pas se sentir du tout ou ne pas se sentir totalement à l'aise de les appliquer. Malgré tout, 71,9 % (46/64) des répondants ayant reçu des suggestions ont indiqué qu'ils appliquaient la majorité d'entre elles. Finalement, bien qu'aucune suggestion d'amélioration spécifique n'ait été émise, certains pharmaciens auraient aimé avoir des précisions sur les endroits prévus pour les prélèvements sanguins, les raisons officielles de l'arrêt ou de la modification de la médication ou encore une clairance rénale.

Parmi les moyens mentionnés par les pharmaciens ayant répondu à la question portant sur les moyens utilisés pour appliquer les suggestions proposées, une communication téléphonique avec le patient ou une vérification des paramètres biologiques dans le Dossier santé Québec représentaient les options les plus fréquentes. Également, la rédaction d'une opinion pharmaceutique représentait le moyen de communication privilégié de près de la moitié des répondants, soit 44,7 % (38/85) des pharmaciens ayant répondu positivement à la question 7 du sondage, à savoir : Quels sont les moyens utilisés pour appliquer les suggestions proposées ? (tableau III). En ce qui concerne l'utilité de la lettre de transfert pour réorienter les conseils donnés au patient, 78,1 % des pharmaciens communautaires ont répondu qu'ils prenaient le temps de répondre aux questions du patient lorsque la lettre indiquait que les conseils avaient été donnés, alors que 21,1 % ont mentionné qu'ils redonnaient des conseils complets. Finalement, un peu plus de 70 % des pharmaciens communautaires ont indiqué qu'ils donnaient des conseils complets au patient lorsque ce dernier

Tableau III : Réponses au sondage (n =114)**Question 1 : Est-ce que cette information vous est utile pour effectuer votre suivi ?**

Pas du tout	0 (0 %)
Très peu	1 (0,9 %)
Peu	1 (0,9 %)
Moyennement	9 (7,9 %)
Beaucoup	52 (45,6 %)
Énormément	51 (44,7 %)

Question 2 : Entrez-vous l'information dans le dossier du patient ?

Oui	113 (99,1 %)
Non	1 (0,9 %)

Lorsque l'information est inscrite au dossier, s'inscrit-elle sur les profils retransmis aux établissements ?

Oui	30 (26,3 %)
Non	83 (72,8 %)
Ne sait pas	3 (2,6 %)

Question 3 : Que faites-vous ensuite avec la lettre ?

Remise au patient	3 (2,6 %)
Numérisation dans le dossier de la pharmacie	104 (91,2 %)
Classement dans les ordonnances	45 (39,5 %)
Autre	(0 %)

Question 4 : Lorsque des suggestions vous sont proposées, vous sentez-vous à l'aise de les appliquer ?

Oui	78 (68,4 %)
En partie	16 (14 %)
Non	1 (0,9 %)
Non applicable	21 (18,4 %)

Question 5 : Lorsque des suggestions vous sont proposées, vous sentez-vous obligés de les appliquer ?

Oui	21 (18,4 %)
En partie	22 (19,3 %)
Non	49 (53,3 %)
Non applicable	22 (19,3 %)

Question 6 : Lorsque des suggestions vous sont proposées, dans quelle proportion les appliquez-vous ?

Moins du quart	1 (0,9 %)
Près de la moitié	5 (4,4 %)
Plus de la moitié	12 (10,5 %)
La majorité	46 (40,4 %)
Ne les applique jamais	0 (0 %)
Non applicable	(43,9 %)

Question 7 : Quels sont les moyens utilisés pour appliquer les suggestions proposées ?

Suivi téléphonique	67 (58,8 %)
Suivi à la prochaine visite	48 (42,1 %)
Suivi des laboratoires disponibles dans le Dossier santé Québec	51 (44,7 %)
Opinion pharmaceutique	38 (33,3 %)
Autres	8 (7 %)
Non applicable	29 (25,4 %)

Question 8 : Lorsqu'un conseil est indiqué comme ayant été fait, que faites-vous ?

Réponse aux questions du patient seulement	89 (78,1 %)
Conseil complet refait	24 (21,1 %)
Rien de plus	4 (3,5 %)

Question 9 : Lorsqu'un conseil est indiqué comme n'ayant pas été fait, que faites-vous ?

Conseil complet fait en tout temps	82 (71,9 %)
Conseil complet fait si le patient est sur place	16 (14 %)
Réponse aux questions seulement	3 (2,6 %)
Selon le besoin	15 (13,2 %)

Question 10 : Vous manque-t-il des informations ?

Non	92 (80,7 %)
Oui	22 (19,3 %)

Question 11 : En général, comment décririez-vous votre satisfaction quant à l'utilisation de cet outil ?

Pas du tout satisfait	0 (0 %)
Peu satisfait	1 (0,9 %)
Satisfait	55 (48,3 %)
Très satisfait	58 (50,9 %)

Question 12 : Quelle serait votre recommandation ?

Cesser l'utilisation des lettres de transfert	1 (0 %)
Mieux cibler les patients pour qui ce type d'outil devrait être favorisé	5 (4,4 %)
Implanter cette pratique dans d'autres unités de soins	102 (89,5 %)
Pas d'opinion	6 (5,3 %)

se présentait à la pharmacie et que la lettre mentionnait de fournir toutes les informations.

Toutefois, bien que 99,1 % des pharmaciens communautaires aient mentionné informatiser les informations des lettres de transfert dans le profil clinique de leurs patients, la majorité des répondants (72,8 %) ont confirmé que ces informations ne s'inscrivaient pas dans les profils pharmacologiques transmis aux centres hospitaliers lors d'une consultation ou d'une hospitalisation ultérieure. Finalement 91,2 % des pharmaciens communautaires numérisent la lettre de transfert dans le dossier du patient.

Discussion

Les résultats de cette étude démontrent que les lettres de transfert rédigées au congé du patient permettent d'améliorer la prise en charge de ce dernier en améliorant la communication entre les divers intervenants lui prodiguant des soins. Elles favorisent une meilleure continuité des soins en indiquant les suivis à faire ainsi que les modifications à envisager dans certaines situations. Finalement, les résultats de cette étude permettent également d'évaluer les avantages et les inconvénients de cet outil et de favoriser son implantation dans les autres unités de soins de l'HEJ.

Une précédente étude, menée en 2010 au sein du Département de pharmacie de l'HEJ, utilisait une lettre de transfert pour transmettre des informations sur les traitements ou les renseignements donnés aux patients de certaines cliniques externes⁶. Toutefois, aucune lettre de transfert n'était réalisée au moment du congé des patients hospitalisés. Malgré tout, 91 % des répondants avaient affirmé que l'outil leur était utile pour la prise en charge des patients. Toutefois, en raison de la charge de travail engendrée par la rédaction d'une lettre de transfert personnalisée, un tel outil n'était pas priorisé pour les patients hospitalisés. Des discussions entre les pharmaciens de l'unité de cardiologie de l'HEJ en mai 2016 ont abouti à la décision de rédiger des lettres de transfert préremplies lors des sorties de l'hôpital, mais plus détaillées et plus personnalisées que celles utilisées dans le projet de 2010. Les résultats de l'étude actuelle sont très similaires à ceux obtenus dans l'étude de 2010 en ce qui concerne

les patients externes, puisque la majorité des pharmaciens ayant répondu au nouveau sondage, soit 90,4 %, trouvent utiles les lettres de transfert personnalisées et rédigées au moment du congé du patient. Depuis plusieurs années, la littérature scientifique fait part de cet intérêt grandissant pour les lettres de transfert. Des études effectuées dans les années 1990 avaient déjà démontré que les pharmaciens désiraient obtenir plus d'informations complémentaires pour effectuer une meilleure prise en charge de leurs patients^{8,9,10}. Une autre étude, conduite en Belgique en 2015, portait sur l'élaboration d'une feuille de transfert pour les pharmaciens communautaires et démontre également que 81 % des pharmaciens communautaires souhaiteraient recevoir ce document pour chaque patient qui quitte l'hôpital¹¹. Ces résultats correspondent à ceux de notre étude, puisque près de 90 % des répondants recommandaient l'implantation de l'outil pour l'ensemble des patients. À ce jour, bien que cet aspect n'ait pas été évalué dans notre étude et malgré le temps requis pour la rédaction des lettres de transfert, les pharmaciens de l'unité de cardiologie sont tous d'avis que cet investissement en temps favorise une meilleure qualité et une plus grande sécurité des soins. Bien qu'aucun questionnaire officiel n'ait été effectué auprès des cardiologues, ces derniers semblent avoir noté une diminution des appels des pharmaciens communautaires depuis l'instauration de cette pratique.

Des informations complémentaires ont été transmises dans la majorité des lettres de transfert rédigées par les pharmaciens de l'unité de cardiologie au moment du congé du patient. Ces informations ont permis aux pharmaciens communautaires de prendre connaissance des raisons d'un changement de traitement ou d'une nouvelle pathologie. Ainsi, cet outil de communication peut prévenir les interactions médicamenteuses et des événements indésirables tout en favorisant la continuité des soins avec un objectif commun mieux défini. En effet, grâce aux données biologiques et cliniques (comme la créatinine, la tension artérielle, l'hémoglobine glyquée, etc.) présentes respectivement dans 87,1 % et 76,6 % des lettres, les pharmaciens communautaires peuvent prévenir certains problèmes liés aux médicaments. La nécessité d'ajuster le dosage de certains médicaments éliminés par voie rénale ou encore de faire le suivi de la tension artérielle d'un patient, dont l'optimisation du traitement a nécessité une augmentation de dosage, mais qui a subi un épisode d'hypotension durant son séjour sont des exemples parmi tant d'autres permettant d'illustrer l'importance de la transmission de certaines données biologiques et cliniques. Bien que certaines d'entre-elles soient également disponibles dans le Dossier santé Québec, l'inscription des dernières valeurs dans les lettres de transfert permet au pharmacien communautaire de gagner du temps pour se concentrer sur les principaux problèmes du patient qui nécessitent un suivi.

Les pharmaciens favorisent l'usage optimal des médicaments par différents moyens, dont les conseils donnés directement au patient ou à un proche. Ils sont les mieux placés pour leur expliquer la thérapie médicamenteuse et répondre à leurs questions. Ainsi, ils les rassurent et renforcent leur adhésion au traitement. Cependant, le pharmacien communautaire doit obtenir les informations cliniques et principalement l'intention thérapeutique pour donner au patient des informations optimales et personnalisées tout en assurant un suivi clinique approprié et concerté. Les

lettres de transfert, qui mentionnent les conseils à donner aux patients, permettent au pharmacien d'établissement de mieux cibler les patients davantage exposés à des risques d'évènements iatrogéniques et de sécuriser un plus grand nombre de retours à domicile. Elles permettent aussi de fournir aux prestataires de soins de première ligne les informations nécessaires à une prise en charge optimale du patient. Dans le Service de cardiologie, plus de la moitié des patients reçoivent des informations sur leur traitement. En effet, les pharmaciens de l'unité de cardiologie accordent la priorité aux patients nécessitant des conseils personnalisés ou prenant des médicaments à index thérapeutique étroit. Ainsi, au moment du congé, ils ne rencontrent pas les patients dont la médication cardiaque de base est demeurée inchangée ou ceux dont la gestion de la médication est assumée par un tiers. L'information contenue dans ces lettres permet donc aux pharmaciens communautaires d'être mieux à même d'identifier les patients nécessitant des conseils complets, de cibler les médicaments spécifiques nécessitant des clarifications et d'éviter des duplications d'interventions. Les réponses obtenues à la suite du sondage confirment également cette hypothèse, puisque plus de 70 % des pharmaciens ont mentionné qu'ils donnaient des informations complètes lorsque la lettre indiquait qu'aucun conseil n'avait été effectué. En revanche, lorsque des conseils complets avaient été donnés lors du séjour hospitalier, les pharmaciens communautaires n'en redonnaient que dans une proportion de 21,1 % et le reste du temps, ils étaient remplacés par de simples réponses aux questions du patient.

Certaines réhospitalisations peuvent être évitées grâce à des soins primaires complets. Elles peuvent être réduites grâce à une bonne prise en charge des patients après la sortie de l'hôpital. Le fait de prévenir ces réhospitalisations dites évitables va de pair avec une meilleure qualité des soins⁷. Malheureusement, malgré l'utilisation des lettres de transfert, 40,1 % des patients ont été réhospitalisés ou ont reconsulté à l'urgence pendant la période d'évaluation de cette nouvelle pratique. Cependant, près de 30 % de ces patients présentaient de l'insuffisance cardiaque, une population connue pour un taux de réhospitalisations élevé¹². Malgré l'information obtenue au moyen du sondage, aucun changement pharmacologique proposé dans les lettres de transfert n'a été trouvé dans les profils pharmacologiques des patients réhospitalisés. Malgré tout, 40,4 % des pharmaciens ont mentionné appliquer plus de la moitié des interventions suggérées dans les lettres de transfert. Puisque 79,5 % de ces interventions représentaient des modifications directes de la thérapie, les changements auraient dû paraître dans les nouveaux profils. L'absence de mention des modifications apportées à la thérapie des patients, comme le proposaient 73 lettres de transfert, a pu influencer à la hausse le taux de réhospitalisation. Toutefois, la méthodologie de cette étude ne permettait pas de confirmer la participation réelle des pharmaciens communautaires au suivi de ces patients, puisqu'il nous était impossible de retrouver les interventions verbales qu'ils avaient effectuées. En effet, des interventions ont pu être réalisées auprès des médecins des patients sans toutefois entraîner de modification au profil pharmacologique du patient. Par conséquent, puisqu'aucune évaluation directe des interventions et des suivis proposés n'a été réalisée auprès des pharmaciens répondants, il est impossible de conclure à l'absence d'intervention de la part des pharmaciens communautaires. Finalement, le taux de

suivis réellement effectués a également pu être sous-estimé, puisqu'un suivi téléphonique, méthode majoritairement utilisée selon les résultats du sondage, a pu être réalisé sans toutefois engendrer de changement à la thérapie du patient, qui pouvait être observé lors d'une nouvelle consultation.

D'après notre sondage, 89,5 % des pharmaciens communautaires souhaitent voir cet outil implanté dans toutes les unités de soins et une petite proportion (4,4 %) demandait de mieux cibler les patients sans toutefois donner plus de précisions. Toutefois, près de 20 % des pharmaciens ne semblent pas se sentir suffisamment outillés pour faire les suivis proposés. L'application de la Loi 41, telle qu'elle s'énonce actuellement, aurait peut-être amélioré les résultats. Malgré tout, des formations supplémentaires adressées aux pharmaciens communautaires pourraient répondre à leurs besoins visant à favoriser une meilleure continuité dans les soins et suivis offerts aux patients.

La présente étude comporte toutefois plusieurs limites. D'une part, l'étude concernait des patients hospitalisés dans un seul service d'un seul centre hospitalier. Cela peut donc affecter la validité externe des résultats. Cependant le nombre de lettres étudiées est satisfaisant, puisque 114 pharmaciens communautaires œuvrant dans 95 pharmacies de la région ont répondu au sondage, ce qui démontre l'intérêt des pharmaciens communautaires pour un tel outil. D'autre part, nous n'avons pas étudié le taux de transmission des lettres de transfert. Certaines lettres remises au patient n'ont peut-être pas été données aux pharmaciens, ce qui expliquerait certaines réponses « non applicables » ou « aucune lettre reçue » au questionnaire du sondage. L'envoi exclusif par télécopie de ces lettres associées aux BCM au congé serait un moyen d'assurer une bonne transmission des informations. Cependant, rien ne garantit que le patient ira chez son pharmacien habituel. Par ailleurs, la transmission de cette lettre par le patient lui-même est une preuve de son libre consentement. Il existe également un biais de sélection, puisque le sondage a été rempli par les pharmaciens communautaires qui souhaitaient participer à l'étude, ce qui est un facteur pouvant améliorer les résultats liés à l'utilité de cet outil et l'intérêt de l'implanter à plus grande échelle. Des

discordances entre ce qui est réellement fait et les réponses au questionnaire peuvent également avoir influencé les résultats. Par ailleurs, la satisfaction des patients face à cet outil aurait aussi pu faire l'objet de cette étude.

Conclusion

Ces lettres de transfert présentent un réel intérêt pour le pharmacien communautaire. Elles apportent des informations supplémentaires aux prescriptions réalisées lorsque les patients quittent l'hôpital. Ceci répond également à une demande de l'Ordre des pharmaciens du Québec qui demande à ses membres de transmettre, au prestataire de soins suivant, l'information requise afin d'assurer le suivi nécessaire et ainsi bien répondre aux besoins de la population québécoise. Elles devraient être instaurées dans d'autres unités de soins et centres hospitaliers à titre d'outil complémentaire au bilan comparatif des médicaments afin de répondre à un besoin d'information des pharmaciens et ainsi sécuriser le départ des patients d'un centre de soins tertiaire vers la maison ou une autre institution.

Annexe

Cet article comporte une annexe; elle est disponible sur le site de *Pharmactuel* (www.pharmactuel.com).

Financement

Aucun financement en relation avec le présent article n'a été déclaré par les auteurs.

Conflits d'intérêts

Tous les auteurs ont rempli et soumis le formulaire de l'ICMJE pour la divulgation de conflits d'intérêts potentiels. Les auteurs n'ont déclaré aucun conflit d'intérêts en relation avec le présent article.

Références

1. Ordre des pharmaciens du Québec. Pharmacien en établissement de santé. [en ligne] <http://www.opq.org/fr-CA/grand-public/le-pharmacien-pharmacien-en-etablissements-de-sante/> (site visité le 12 août 2016).
2. Brown G. Améliorer le transfert des soins. The Canadian Journal of Hospital Pharmacy. [en ligne] <http://www.cjhp-online.ca/index.php/cjhp/article/view/1368/1975> (site visité le 16 août 2016).
3. Forster AJ, Clark HJ, Mesnard A, Dupuis N, Chernish R, Chandok N et coll. Adverse events among medical patients after discharge from hospital. *CMAJ* 2004;170:345-9.
4. Cameron K, Siu V, Marr P, Hamandi B, Fernandes O. Post-hospital discharge; medication discrepancies and drug therapy problems in primary care [résumé]. *Can J Hosp Pharm* 2010;63:72.
5. Groupe de travail sur le bilan comparatif des médicaments. Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec. Réalisation du bilan comparatif des médicaments dans les établissements de santé québécois, 2009.
6. Marcoux C, Blanchet M. Utilisation des bilans comparatifs des médicaments en tant que prescription de départ. *Pharmactuel* 2012;45:192-201.
7. Rapport du Comité consultatif concernant les hospitalisations évitables. Améliorer le continuum des soins, 2011.
8. Cameron B. The impact of pharmacy discharge planning on continuity of care. *Can J Hosp Pharm* 1994;47:101-9.
9. Mallet L, Bergeron J, Laprise R. Plan de soins pharmaceutiques au congé de l'hôpital. *Québec Pharmacie* 1997;3:16-8.
10. Grand R, Mallet L. Improving communication between hospitals and community providers: the role of a pharmacy discharge letter. *Can J Hosp Pharm* 1998;51:23-5.
11. Claeys C, Dufrasme M, De Vriese C, Nève J, Tulkens PM, Spinewine A. Transmission d'information au pharmacien d'officine après hospitalisation du patient : élaboration d'une feuille de transfert, évaluation prospective de son effet et enquête sur les besoins d'information des pharmaciens. *Journal de pharmacie de Belgique* 2015;1:42-54.
12. Gheorghiadé M, Abraham WT, Albert NM, Greenberg BH, O'Connor CM, She L et coll. Systolic blood pressure at admission, clinical characteristics, and outcomes in patients hospitalized with acute heart failure. *JAMA* 2006;296:2217-26.

Abstract

Objectives: To describe the relevance of providing additional information to community pharmacists to promote the continuity of patient care. To determine community pharmacists' level of satisfaction.

Background: According to the requirements of the Ordre des pharmaciens du Québec, one of the responsibilities of the institutional pharmacist is to promote continuity of care by providing relevant information to the next health care provider. Our study consists in describing the information provided by means of transfer letters given to patients leaving the cardiology unit of the Hôpital Enfant-Jésus, Centre hospitalier universitaire (CHU) de Québec - Université Laval, and community pharmacists' level of satisfaction to determine if this practice should be discontinued or promoted among the other care units.

Results: Of the 441 transfer letters written between June 2015 and June 2016, 58.5% informed the community pharmacist that the patient had received advice, and 76.6% contained at least one additional item of information, such as a therapeutic indication, justification for a change made to the treatment, a follow-up proposal or the presence of adverse effects. In addition, 384 letters (87.1%) indicated at least one laboratory parameter. The community pharmacists' overall satisfaction rate with transfer letters was 99.2%. As for the clinical follow-ups proposed in 199 letters (45.1%), 53.3% of the community pharmacists did not feel obliged to execute them, but none mentioned that they had never followed the suggested recommendations.

Conclusion: These transfer letters are very useful to the community pharmacist. They provide information that serves as a supplement to discharge prescriptions. They should therefore be implemented in other care units and hospitals.

Keywords: Continuity of care, hospital, information transfer, pharmacists