

Jean-Luc Forni: «Avec e-toile, le travail du pharmacien est revalorisé»

# Plus de sécurité, de qualité et de satisfaction professionnelle

Dans le cadre du projet pilote du dossier médical informatisé e-toile, les hôpitaux universitaires (HUG) ainsi que les médecins, pharmaciens, physiothérapeutes et prestataires de services de soins à domicile du canton de Genève travaillent en réseau pour optimiser la prise en charge des patients. Après avoir rendu visite aux responsables du canton et des HUG ainsi qu'à un médecin et informaticien ayant contribué au développement du «plan de traitement partagé», «clinicum» est allé à la rencontre de Jean-Luc Forni, président de Pharma Genève, une organisation professionnelle représentant 160 pharmaciens du canton. C'est avec enthousiasme qu'il a confirmé: «Avec e-toile, nous sommes tous en train d'accomplir un grand pas en avant!»



Jean-Luc Forni, président Pharma Genève

Six pharmacies d'officine participent actuellement à l'expérience pilote qui est menée tambour battant et avec succès dans quatre communes genevoises. «Ceux de mes collègues qui prennent part à cette démarche sont convaincus de son intérêt et extrêmement enthousiastes, car ils ont la certitude que cette plateforme de données va considérablement améliorer les conditions d'exercice de notre métier», déclare Jean-Luc Forni. Nous lui avons posé quelques questions sur différents aspects du projet.

## Comment êtes-vous impliqué, personnellement, dans e-toile?

**Jean-Luc Forni:** «En tant que président de Pharma Genève, je me suis intéressé au projet dès

le départ, car j'ai estimé que la mise en réseau avec d'autres prestataires, centrée sur le patient, constituait un objectif de première importance pour notre profession. Il s'agit d'un défi majeur car e-toile redéfinit notre collaboration avec d'autres acteurs, en l'occurrence les médecins, en la positionnant à un tout autre niveau.

L'avenir ne peut qu'aller dans le sens d'une gestion véritablement intégrée de la prise en charge, raison pour laquelle je tiens tant à ce que ce projet soit mené à bonne fin.»

## Un gain de temps considérable

### Quels sont les principaux avantages que vos collègues en retirent?

«Un premier constat s'impose: e-toile représentera un gain de temps considérable! Toutes les informations cruciales sur les patients peuvent être appelées à l'écran en un clin d'œil. De plus, tous les professionnels qui travaillent avec e-toile ont à tout moment la possibilité d'accéder aux données recherchées, pour autant que les patients les aient autorisés à le faire. En quelques clics, on peut obtenir l'historique d'une maladie et se connecter avec les autres spécialistes impliqués dans le processus de traitement. C'est là une sécurité qui permet de prendre des décisions importantes à partir de données fiables et clairement structurées.»

### Pourriez-vous nous citer un exemple concret?

«Prenez un patient qui va quitter l'hôpital. Avant sa sortie, le médecin hospitalier peut passer par

e-toile pour établir son ordonnance et informer son pharmacien, qui prépare alors les médicaments, pansements ou autres articles prescrits. Le patient bénéficie ainsi d'un mode de prise en charge parfaitement coordonné. Le pharmacien peut aussi vérifier que la prise des médicaments à délivrer n'entraînera aucun effet indésirable ou secondaire puisqu'il peut consulter l'historique complet de la maladie, ce qui est extrêmement rassurant pour le patient.»

## Relever les défis

### La profession de pharmacien s'en trouvera-t-elle revalorisée?

«Oui, sans aucun doute et c'est là un défi qu'il faut se donner les moyens de relever. Les pharmaciens jouent un rôle de plus en plus important dans le processus de transmission de l'information. En ce sens, ils sont amenés à travailler main dans la main avec les médecins. Autrement dit: ils entendent prendre toute leur place dans la démarche de traitement globale avec la rigueur et le professionnalisme qui s'imposent. Un meilleur échange de données qualifiées entre toutes les parties prenantes – à savoir les hôpitaux, les médecins, les pharmaciens et les prestataires de services de soins à domicile – est le gage d'une qualité et d'une sécurité accrues pour les patients.»

«Autre aspect primordial de la mission du pharmacien: la sécurité des médicaments. Sur ce plan, c'est lui qui intervient en tant que principal spécialiste et qui, à partir de l'historique médical du patient, veille à ce que les risques



d'interactions, d'effets secondaires ou d'incompatibilités soient dûment mesurés et évités. De plus, il importe aujourd'hui de clairement identifier ce que recouvre les noms fantaisistes qui sont encore donnés aux génériques en lieu et place d'une désignation des principes actifs. À cet égard, le futur dossier médical informatisé du patient permettra de porter un jugement sûr et rapide et donc d'accroître la qualité et la sécurité des soins dans le cadre d'un plan de traitement global et coordonné.»

### L'un des rouages du système

#### Le pharmacien devient en quelque sorte un manager de la santé...

«Oui, on peut le dire ainsi. Mais il n'est que l'un des rouages du système, un professionnel de la santé travaillant en étroite collaboration et en toute confiance avec d'autres spécialistes pour assurer un traitement optimal du patient. Mais je tiens aussi à souligner une chose: il n'est pas intéressant de marchander et de polémiquer sur des questions de rabais ou de régulation des volumes, comme cela est malheureusement de plus en plus souvent le cas sur le terrain politique. Pour réaliser des économies, il vaudrait bien mieux accroître l'efficacité des processus. Le patient ne doit pas avoir à subir de diminution ou de perte de la qualité mais bénéficier au contraire d'une prise en charge à la fois plus efficace et plus économique. Et c'est là que se situe justement l'intérêt du projet e-toile et de son plan de traitement partagé (qui a fait l'objet d'un article de «clinicum» dans le numéro 3/2012). Pour moi, il y a là un véritable esprit de méthode qui s'inscrit dans une démarche de développement durable.»

#### Le pharmacien est souvent le premier tiers de confiance auquel le patient s'adresse. Ce rôle est-il vraiment important?

«Oui, et de plus en plus, ne serait-ce qu'au niveau de la fonction de pré-triage qu'il assume dans ce cadre et qui fait que la télé-médecine occupe une place centrale. Je pense ici notamment au projet netCare de pharmaSuisse. Une normalisation de cette fonction de pré-triage par un ensemble de règles bien définies est indispensable pour garantir une prise en charge directe et efficace des cas bagatelles et une identification claire de ceux qui nécessitent un traitement médical.»

#### Sommes-nous bien armés pour l'avenir?

#### L'avenir nous réserve néanmoins encore bien des problèmes majeurs à résoudre, notamment quand on songe au vieillissement croissant de la population et à son corollaire, la polymorbidité. Le projet e-toile peut-il apporter, là aussi, une solution?

«Il s'agit en effet d'une problématique qu'il faut prendre au sérieux et s'efforcer de maîtriser. Dans cette optique, le dossier médical informatisé et le plan de traitement partagé constituent une solide base de départ. Face à des patients polymorbides, il s'agit avant tout de bien appréhender la situation particulière dans laquelle ils se trouvent.»

«En outre, il faut savoir que ces patients en particulier, mais aussi des sujets plus jeunes, cherchent assez souvent à consulter plusieurs médecins, par exemple un généraliste, un gynécologue, un dermatologue, un orthopédiste ou d'autres spécialistes. Il ont aussi tendance à chan-

ger de médecin. Dans ces cas, il est essentiel que le pharmacien puisse garder un œil sur les prescriptions de médicaments. Il peut alors réagir immédiatement en cas d'incompatibilités et de posologies ou de formes galéniques inadéquates mais aussi d'un manque de prise en compte des conditions de vie des patients concernés.»

#### Passons à un tout autre aspect: e-toile permet de gagner en temps, en qualité et en sécurité, mais l'officine en retire-t-elle aussi des avantages sur le plan économique?

«Absolument, et c'est là aussi la résultante d'une collaboration étroitement coordonnée via une plateforme de données numériques extrêmement bien conçue. Nous constatons que nous avons beaucoup moins de demandes de renseignements à formuler que par le passé mais aussi moins de vérifications à effectuer à des moments critiques, ce qui nous évite d'avoir à nous précipiter ou à nous interrompre dans d'autres tâches. En clair, nos processus de travail deviennent plus efficaces, notre consommation téléphonique en baisse et, plutôt que d'avoir à gérer par nous-mêmes une infrastructure informatique coûteuse, nous pouvons utiliser la plateforme centralisée e-toile. Au final, nous réalisons des économies tangibles et quantifiables en ayant moins d'investissements à consentir et en réduisant nos frais d'exploitation et d'entretien.»

### Une bonne orchestration

#### Quel est selon vous l'avantage le plus réjouissant de cette plateforme de données numériques?

«Sans aucun doute le renforcement du réseau des différents partenaires engagés dans le projet e-toile. Il a permis à l'ensemble des acteurs de développer une bien meilleure compréhension mutuelle, ce qui se traduit aussi par une reconnaissance accrue du travail de chacun et donc par un enthousiasme partagé, avec un véritable esprit d'équipe. Il est d'ailleurs intéressant de noter que les médecins, qui avaient auparavant tendance à se percevoir comme les seuls décideurs, jouent aujourd'hui le jeu collectif. Ils n'en demeurent pas moins les principaux interlocuteurs des patients mais exercent désormais une fonction qui s'apparente plus à l'orchestration d'un ensemble jouant à l'unisson. Le projet e-toile et son plan de traitement partagé ont donc permis d'instaurer une approche radicalement différente. Pour conclure, je dirais que les principaux avantages dont bénéficient ainsi les prestataires et les patients se traduisent par un niveau bien supérieur de satisfaction professionnelle.»

Interview: Dr Hans Balmer