

PROXIMOS :

COORDINATION AVEC LES PARTENAIRES

1. Proximos

1.1 Proximos

Créé en 1992, Proximos est une pharmacie d'hospitalisation à domicile (cf. Règlement sur les institutions de santé K 2 05.06), service de pharmaGenève (société professionnelle des pharmaciens et pharmacies genevoises, sous la forme d'une association à but non lucratif). **Elle se différencie des officines par le fait qu'elle prépare et dispense principalement des médicaments injectables, des solutions de nutrition entérale et parentérale, ainsi que le matériel nécessaire à leur administration, qu'elle est atteignable 7j/7, accessible aux professionnels de la santé, mais pas ouverte au public.**

A partir des médicaments disponibles sur le marché, Proximos prépare des solutions prêtes à l'emploi dans des contenants adaptés à des systèmes de perfusion conçus pour l'administration à domicile ou en ambulatoire. Ces préparations – stériles et injectables - nécessitent des locaux et des équipements prévus à cet effet (flux laminaires), ainsi qu'une mise au point préalable : stabilité physico-chimique, compatibilité, etc. Elles sont effectuées par Proximos pour des raisons de stérilité, de stabilité, de précision et de rationalisation des coûts (fractionnement des doses du commerce).

Proximos intervient sur **tout le canton de Genève** ; il rend possible l'hospitalisation à domicile (HAD) en intervenant dans un réseau de partenaires :

- **Le médecin** – de la ville ou de l'hôpital – prescrit et faxe l'ordonnance à Proximos ou aux infirmières (FSASD, CSI, EMS, infirmières indépendantes, etc.)
- **Proximos** prépare les médicaments injectables, le matériel nécessaire et dispense au domicile du patient.
- **L'infirmière** administre les médicaments et effectue les soins
- **L'officine de quartier**, qui connaît le patient, continue à le suivre quand il est hospitalisé à domicile, notamment pour les traitements oraux.
- **L'équipe** – médecin, pharmacien, infirmière – assure le suivi et adapte ses prestations aux besoins du patient.

C'est un service à but non lucratif, reconnu d'intérêt public par l'Etat de Genève, et qui fait partie des services privés d'aide et de soins à domicile.

2. Début du traitement

2.1 Mandat

Proximos intervient suite à une **prescription médicale** d'hospitalisation à domicile faite par un médecin (hôpital, clinique ou cabinet) : si l'ordonnance contient des médicaments injectables et des médicaments à prendre par la bouche, Proximos ne dispensera que les médicaments injectables ; **les médicaments oraux devront être pris par le patient à son officine**. Proximos collabore donc avec les officines du canton pour améliorer la prise en charge à domicile, en intervenant comme spécialiste de l'hospitalisation à domicile.

Afin de faciliter la planification des interventions et le respect des délais, il est judicieux de transmettre à Proximos les données patients (données administratives, prescription, etc.) **bien avant sa prise en charge** lorsque c'est possible, même s'il subsiste un doute quant à la date du début de traitement ou de sa sortie d'hôpital par exemple ; dans tous les cas,

Proximos attendra une confirmation avant d'intervenir.

2.2 Coordination avec médecin

L'ordonnance peut être transmise par fax à Proximos et/ou aux infirmières et devrait contenir les informations suivantes :

- *Patient* : nom, prénom, date de naissance, (poids), adresse et téléphone
- *Médicament* : nom, dosage, posologie, voie et vitesse (durée) d'admin., dilution
- *Traitement* : début et fin de traitement
- *Médecin* : nom et coordonnées

En plus de l'ordonnance, les renseignements suivants sont très utiles pour une prise en charge optimale :

- *Diagnostic*
- *Objectif du traitement : curatif ou palliatif, poids cible, etc.*
- *Nom du médecin traitant, si le prescripteur est hospitalier*
- *Date et heure du prochain rendez-vous médical*
- *Assurance et No assuré du patient*

Il n'est pas nécessaire de préciser le matériel d'administration sur l'ordonnance, car des listes de matériel communes avec les infirmières seront utilisées selon le type de traitement.

*Une ordonnance est établie à la fin du traitement par Proximos sur la base de ce qui a été dispensé au patient et consommé par lui-même, et est envoyée au prescripteur pour contrôle et signature (**ordonnance post-traitement**). Elle mentionnera donc entre autres le matériel utilisé et c'est cette ordonnance post-traitement qui sera envoyée à l'assureur-maladie avec la facture. Elle a ainsi plusieurs buts : faciliter le remboursement par l'assureur, donner un feedback au médecin sur ce qui a été réellement pris par le patient, limiter les coûts du traitement en ne prenant en compte que ce qui a été utilisé.*

2.3 Organisation de la prise en charge

Un pharmacien de Proximos valide tout d'abord l'ordonnance, adapte le traitement aux particularités du domicile, ouvre un dossier patient, se coordonne avec les différents intervenants au domicile du patient et prend rendez-vous avec celui-ci.

2.4 Coordination avec les infirmières et les médecins

La coordination implique des téléphones et des partages d'informations par fax : Proximos demande systématiquement au patient le droit d'échanger des informations avec les prestataires de soins par le biais d'un formulaire que le patient doit signer (« conditions générales »), car il est primordial que les informations pertinentes soient partagées par les différents intervenants. Si un colloque est organisé pour la prise en charge (sortie d'hôpital, colloque de suivi, débriefing, etc.), Proximos a le devoir d'y participer.

Si des compléments d'information doivent être demandés au médecin, Proximos et les infirmières se mettent d'accord pour savoir qui téléphone au médecin et quelles informations doivent être demandées, de façon à optimiser les appels.

2.5 Installation du traitement à domicile

Avant le début du traitement, un **pharmacien** de Proximos apportera au domicile du patient les médicaments, le matériel et les appareils nécessaires à celui-ci. Le nombre d'unités préparées de médicaments dépend de la stabilité de la préparation médicamenteuse, de l'optimisation des coûts de production et du planning des rendez-vous médicaux du patient. Les quantités de matériel apporté dépendront de la durée du traitement, de la rationalisation du nombre de déplacements à domicile, du volume des marchandises et de la place disponible. **En résumé, les quantités seront optimisées en fonction des coûts engendrés.** Un bulletin de livraison sera remis au patient.

Le pharmacien expliquera au patient le traitement, son rôle et le suivi thérapeutique qui sera mis en place. Il l'informe si un médicament ne fait pas partie de la liste des médicaments obligatoirement à charge des assureurs maladie. S'il y a des appareils, il donnera les recommandations d'usage pour l'entretien et la manipulation ; le cas échéant, il pourra également expliquer leur fonctionnement au patient. Ce dernier peut profiter de la présence d'un pharmacien pour lui poser des questions relatives à son traitement. Le pharmacien peut demander au patient, si nécessaire, des compléments d'information, afin

d'être en mesure d'effectuer un suivi thérapeutique optimal.

- 2.6 *Coordination avec les infirmières* Proximos et les infirmières et/ou les médecins peuvent se donner rendez-vous au domicile du patient quand des points doivent être discutés par tous les partenaires. Si l'infirmière connaît mal un appareil de location, il sera préférable d'agender un rendez-vous ailleurs que chez le patient, afin d'éviter le risque de le déstabiliser.

3. Pendant le traitement

- 3.1 *Commandes* Le patient et/ou l'infirmière peuvent commander du matériel supplémentaire en cours de traitement. Proximos analysera la commande, afin de s'assurer que le matériel commandé est nécessaire, économique et adéquat et qu'il n'y a pas de redondance dans les commandes.
- Proximos peut prévoir du matériel supplémentaire à livrer en cours de traitement en fonction du plan de traitement, afin d'éviter des ruptures de stock chez le patient, synonymes de déplacements supplémentaires, souvent en urgence.
- 3.2 *Livraisons* Les livraisons supplémentaires de médicaments et de matériel en cours de traitement seront effectuées par le livreur de Proximos. S'il y a eu un changement de traitement ou un problème lors du traitement qui nécessite la compétence d'un pharmacien, c'est un pharmacien qui fera le déplacement à domicile.
- Le délai entre commande et livraison sera habituellement de 24 - 48h au moins.
- 3.3 *Reprise de matériel* Si le patient ou les infirmières estiment qu'il y a trop de matériel à domicile, ils peuvent à tout moment nous téléphoner pour nous demander de reprendre le matériel.
- 3.4 *Adaptation du traitement* L'adaptation du traitement aux conditions du domicile et aux caractéristiques du patient – type de pompe, nombre de passages infirmiers, etc. - est une décision commune du patient, du médecin, des infirmières et de Proximos.
- 3.5 *Problèmes avec les appareils médicaux* Le patient ou l'infirmière doivent signaler au plus vite à Proximos tout problème survenu avec un appareil : dysfonctionnement, alarme récurrente, etc. Il en va de même pour tout changement de programmation des appareils, ou modification des administrations (bolus, etc.).
- 3.6 *Changement de traitement* Les changements de traitement ou d'horaire d'administration doivent être signalés **au plus vite** à Proximos. **C'est particulièrement important** dans les cas où les rendez-vous médicaux ont lieu en fin d'après-midi ou juste avant le week-end, dans les cas qui dépendent d'un résultat de laboratoire, ainsi que dans les cas de soins palliatifs (importance de l'anticipation). Si un changement intervient alors que les médicaments correspondant au traitement précédent ont déjà été préparés par Proximos, ceux-ci seront facturés. Il en va de même si le patient doit être hospitalisé d'urgence.
- 3.7 *Suivi des patients* Toute observation concernant un effet indésirable du traitement ou l'évolution de l'état clinique du patient, ou toute demande ou inquiétude de sa part doivent être aussitôt et systématiquement transmises à l'ensemble des intervenants et notamment au médecin traitant. Une prise en charge de qualité nécessite en effet que tous les partenaires disposent de l'information adéquate, afin que chaque prestataire puisse agir de façon appropriée dans son domaine de compétence.

4. Week-end et gardes

La prise en charge et la coordination sont identiques à celles survenant pendant la semaine, à la différence qu'il n'y a qu'une seule personne de garde (un pharmacien) et que ce dernier ne se trouve pas dans les bureaux de Proximos.

Il faut donc absolument l'atteindre sur le mobile de garde pour lui transmettre les informations.