|  |  |
| --- | --- |
| Date de création | 30/08/2021 |
| Date de dernière modification | 30/08/2021 |
| Structure porteuse du protocole |  |
| Titre du protocole | Odynophagie chez les patients de 6 à 45 ans : protocole de coopération entre médecins généralistes, pharmaciens d’officine et infirmiers diplômés d’état (IDE) |
| Référent |  |
| Liste des professions ou services impliqués dans la prise en charge | Médecins généralistes, pharmaciens d’officine, IDE |
| Objectif général | Réduire le délai de prise en charge d’une odynophagie (avec diminution du risque de complications du fait de cette prise en charge précoce) dans un contexte de démographie médicale déficitaire |
| Objectifs secondaires | * Diminuer le recours à la permanence de soins, notamment en horaires de garde, en s’appuyant sur la compétence d’autres professionnels de santé * Permettre aux pharmaciens d’avoir une réponse adéquate à une demande fréquente * Permettre aux IDE de prendre rapidement en charge cette pathologie * Améliorer la sécurité de la prise en charge par un professionnel ayant accès au dossier médical du patient, en utilisant des algorithmes simples issus de référentiels validés, en améliorant la traçabilité des prises en charge grâce au système d’information partagé |
| Population cible | Patients entre 6 et 45 ans dont le médecin traitant est un médecin délégant et qui n’ont pas refusé l’accès à leur dossier médical au pharmacien d’officine ou à l’infirmier diplômé d’état |
| Évaluation |  |
| Liste des documents associés | *« PR. 01.1 – programme de la formation des pharmaciens et des infirmiers diplômés d’état »*  *« PR. 01.2 – Formulaire de prise en charge patient »*  *« PR. 01.3 – Enquête de satisfaction pharmacien/infirmier »*  *« PR. 01.4 – Enquête de satisfaction patient »*  *« PR. 01.5 – Enquête de satisfaction médecin »*  *« PR. 01.6 – Formulaire de reprise de la prise en charge par le médecin »*  *« PR. 01.7 – Modèle de prescription type »* |
| Liste des sources documentaires ou références | SPILF - SFP - GPIP. Antibiothérapie par voie générale en pratique courante dans les infections respiratoires hautes de l’adulte et de l’enfant. Recommandations de bonne pratique. Novembre 2011  ECNPilly UE N°146 Angines de l’adulte et de l’enfant et rhinopharyngite de l’enfant. Edition 2020  Arrêté du 1er août 2016 déterminant la liste des tests, recueils et traitements de signaux biologiques qui ne constituent pas un examen de biologie médicale, les catégories de personnes pouvant les réaliser et les conditions de réalisation de certains tests, recueils et traitements de signaux biologiques  <http://www.ordre.pharmacien.fr/Les-pharmaciens/Le-metier-du-pharmacien/Les-fiches-professionnelles/Toutes-les-fiches/Les-tests-rapides-d-orientation-diagnostique-TROD-et-d-evaluation-autorises-a-l-officine/(language)/fre-FR>  Unf3s ITEM 146 Campus d’ORL collège français d’ORL et de chirurgie cervoco-faciale : <http://campus.cerimes.fr/orl/enseignement/angine/site/html/>  Arrêté du 6 mars 2020 relatif à l'autorisation du protocole de coopération « Prise en charge de l'odynophagie par l'infirmier diplômé d'Etat ou le pharmacien d'officine dans le cadre d'une structure pluri-professionnelle » |
| Lieu de consultation du protocole |  |
| Liste des professionnels adhérents au protocole |  |
| Liste des professionnels ou structures informés du protocole |  |
| Groupe de travail |  |
| Mode de validation du protocole |  |
| Date prévue d’actualisation |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Principales missions de chaque professionnel** | | | |
| Qui ? | Quoi ? | Où ? | Commentaires/remarques |
| Les IDE | * Élimination des critères d’exclusion (Annexe 1 « critères d’exclusion ») * Vérification des amygdales * Prise de paramètres (FC/FR/TA) * Poser l’indication de la réalisation d’un score de Mac Isaac et son exécution * Poser l’indication, exécuter et interpréter un TROD angine * Décision de la conduite à tenir en fonction du score de Mac Isaac et du TDR * Diagnostic de l’angine après élimination des diagnostics différentiels * Élimination des critères de gravité * Prescription d’un traitement (antalgique de palier 1, antibiotique adapté le cas échéant) * Prescription d’un arrêt de travail initial si nécessaire * Prennent part au groupe d’analyse des pratiques qui se réunit tous les trimestres | Au cabinet infirmier |  |
| Les pharmaciens d’officine | A la pharmacie, dans l’espace de confidentialité |  |
| Les médecins généralistes | * Restent joignables au moins par téléphone pour l’IDE ou le pharmacien d’officine * L’ensemble des médecins généralistes assurent la formation aux infirmiers diplômés d’état et aux pharmaciens d’officine (Cf document associé « *PR. 01.1 –* *Programme de la formation des pharmaciens et des infirmiers diplômés d’état* ») * Reçoivent les patients en consultation en cas d’absence des pharmaciens d’officine et des infirmiers diplômés d’état * Reçoivent les patients en consultation dans les 24h s’ils présentent des critères d’exclusion (Cf. document associé *« PR. 01.6 – Formulaire de reprise de la prise en charge par le médecin »*) * Reçoivent les patients en consultation s’ils présentent de nouveaux symptômes à la suite de leur prise en charge par l’infirmier diplômé d’état ou par le pharmacien d’officine ou si un critère d’exclusion apparait secondairement (Cf. document associé *« PR. 01.6 – Formulaire de reprise de la prise en charge par le médecin »*) * En cas d’absence (< 2 mois), ils désignent un confrère qui sera joignable et susceptible de recevoir les patients dans les mêmes conditions * Prennent part au groupe d’analyse des pratiques qui se réunit tous les trimestres | Au cabinet médical |  |

Processus de prise en charge du patient

L’IDE et le pharmacien d’officine suivent l’arbre décisionnel suivant dans le processus de prise en charge du patient



L’IDE ou le pharmacien d’officine remplit le formulaire de prise en charge du patient (Cf document associé « *PR. 01.2 – Formulaire de prise en charge patient*») en suivant l’arbre décisionnel ci-dessus. Ce formulaire de prise en charge récapitule :

* Un rappel de l’arbre décisionnel ci-dessus
* Les données à compléter sur le patient et sur le professionnel qui a réalisé la prise en charge
* Les critères d’exclusion à vérifier lors de l’anamnèse
* Les critères d’exclusion à vérifier lors de l’examen clinique
* Le score de Mac Isaac
* Le résultat du TDR angine
* Les prescriptions types élaborées lors de la formation avec les médecins généralistes (Cf. document associé *« PR. 01.7 – Modèle de prescription type »*)

**Remarque** : Le formulaire ainsi que les prescriptions types sont à inclure dans le système d’information partagé. Le formulaire complété ainsi que les prescriptions et les certificats éventuels sont à intégrer dans le dossier patient partagé

A la fin de la prise en charge :

* Le pharmacien d’officine ou l’IDE remplit l’enquête le concernant (Cf. document associé « *PR. 01.3 – Enquête de satisfaction pharmacien / infirmier* »)
* Le pharmacien d’officine ou l’IDE fait remplir au patient une enquête de satisfaction le concernant (Cf document associé « *PR. 01.4 – Enquête de satisfaction patient*»)
* Le pharmacien d’officine ou l’IDE intègre les réponses à ces enquêtes dans le dossier du patient.

Le médecin répondra également à une enquête de satisfaction (Cf. document associé « *PR. 01.4 – enquête de satisfaction médecin* ») lorsqu’il aura connaissance de la prise en charge du patient dans le cadre de ce protocole.

Lorsqu’une reprise de la prise en charge du patient par le médecin est nécessaire, le médecin utilisera le formulaire de reprise de la prise en charge (Cf. document associé *« PR. 01.6 – Formulaire de reprise de la prise en charge par le médecin »*)

Analyse des risques inhérents au processus de prise en charge du patient

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Grandes étapes de la prise en charge** | **Risques** | **Causes associées** | **Solutions** |
| Recueil du consentement du patient ou de son représentant légal | Refus du patient | Risque inhérent à l’accord du patient | Orienter vers le médecin pour une consultation sous 24h en cas de refus  Noter le refus du patient ou de son représentant dans son dossier informatisé partagé |
| Interrogatoire dans le but de rechercher des critères d’exclusion | Mauvaise interprétation de certains critères | Manque d’information ou de données dans le dossier patient | Formation et réévaluation des acquis des IDE et des pharmaciens par les médecins à la recherche des critères d’exclusion à l’interrogatoire ou à l’examen clinique  Intégrer l’ensemble des informations concernant le patient dans le dossier informatisé partagé |
| Examen clinique du patient | Mauvaise interprétation d’un signe clinique. Angine non virale ou non streptococcique (bactérie autre notamment germes anaérobies, diphtérie, et les angines des hémopathies).  Complications locales, principalement un phlegmon péri-amygdalien | Manque de formation | Formation et réévaluation des acquis des infirmiers diplômés d’état et des pharmaciens par les médecins à l’identification des formes graves de l’angine et des diagnostics différentiels lors de l’examen des amygdales.  Mise en place d’un formulaire clair intégré au logiciel informatique |
| Réalisation du TROD angine | Mauvaise lecture du test par l’infirmier diplômé d’état ou le pharmacien d’officine | Manque de formation | Réévaluation régulière |
| Prescription de l’antibiotique | Erreur de prescription (Contre-indication, allergie, interaction…) | Manque de formation et/ou manque de connaissance de molécules et/ou manque de données dans le dossier patient | Prescription types et présentées dans le cadre d’une formation des IDE et des pharmaciens par les médecins  Partage du dossier patient contenant les allergies de celui-ci  Relecture de la prescription de l’IDE par le pharmacien de la maison de santé ayant lui aussi accès au dossier médical du patient |
| Changement des recommandations | Remise à jour de l’ordonnance type par le médecin |
| Prescription du traitement symptomatique | Erreur dans la prescription | Manque de formation et risque inhérent à la prescription | Prescription type  Réévaluation régulière des recommandations  Accès au dossier patient |
| Demande du patient pour des médicaments autres | Risque inhérent au patient |
| Prescription d’un arrêt de travail d’un jour | Sur ou sous prescription | Manque de pratique | Faire apparaitre les critères de prescription d’arrêt de travail dans le formulaire de prise en charge |

Suivi du protocole

Les indicateurs d’activité et de qualité sont indiqués dans le tableau en annexe 2 « tableau des indicateurs »

Ces indicateurs doivent être requêtés tous les trimestres par les responsables des requêtes informatiques de la structure et seront analysés en groupe d’analyse de pratique.

Les groupes d’analyse de pratique réunissent les médecins généralistes, les pharmaciens d’officine et les IDE de la structure prenant part au protocole.

Trois types d’indicateurs seront requêtés :

* Indicateurs d’**activité** :
  + Nombre de consultation pour mal de gorge en hausse chez les pharmaciens d’officine et/ou les IDE et en baisse chez les médecins (hors critères d’exclusion)
  + Nombre de patients inclus dans le protocole de coopération en hausse
* Indicateurs de **qualité**
  + Nombre de reprise par le médecin généraliste par rapport au nombre de patient inclus
  + Nombre de re-consultation après inclusion au protocole
  + Nombre de réunions d’analyse de pratique (au minimum une par trimestre)
* Indicateurs de **satisfaction patient**
  + Nombre de refus par rapport au nombre de patients inclus
  + Enquête de satisfaction (Cf document associé « *PR. 01.4 – Enquête de satisfaction patient*») après la prise en charge, à 3 mois après la mise en place du protocole et puis à 18 mois et 36 mois

Arrêt et suspension du protocole

**L’arrêt** du protocole est envisagé en réunion d’analyse des pratiques si :

* Nombre d’appels au médecin généraliste par les patients inclus devient >50%
* Si l’enquête de satisfaction patient révèle un mécontentement >30%
* Si l’enquête de satisfaction patient révèle un sentiment d’insécurité >30%

Le protocole sera **suspendu** pour les patients d’un médecin généraliste qui est absent plus de deux mois sauf s’il se fait remplacer par un autre médecin généraliste prenant part au protocole.

Retour d’expérience du protocole

# Cas général

Le retour d’expérience s’effectue dans le cadre d’un groupe d’analyse des pratiques qui se réunit tous les trimestres (soit quatre fois par an). Il réunit l’ensemble des médecins généralistes, les pharmaciens d’officine et les IDE de la structure prenant part au protocole.

Au cours de ces groupes d’analyse des pratiques, les médecins généralistes, les pharmaciens d’officine et les IDE échangent autour :

* D’évènements indésirables survenus au cours de la mise en œuvre du protocole (nature, de l’évènement, actions correctives mises en place, suivi de ces actions correctives…)
* De situations tirées au sort
* De la satisfaction des médecins généralistes, des pharmaciens d’officine et des IDE (Cf documents associés « *PR. 01.3 – Enquête de satisfaction pharmacien/infirmier* » et « *PR. 01.5 – Enquête de satisfaction médecin* »)

# Évènements indésirables

Tout évènement indésirable doit être déclaré via la rédaction d’une fiche. La rédaction de cette fiche d’évènement indésirable peut engendrer la tenue d’une séance d’analyse de la pratique si les médecins généralistes le jugent nécessaire.

La fiche de déclaration de l’évènement indésirable est la fiche issue de l’étude PRisM « support d’analyse d’EI »

Lors de l’analyse de l’évènement indésirable, l’équipe utilisera les fiches issues de l’étude PRisM « support de suivi des actions correctives » et le « compte rendu de comité de retour d’expérience »

Annexe 1 : critères d’exclusion

**Critères d’exclusion lors de l’interrogatoire et de l’examen du dossier :**

* Age <6 ans ou >45 ans
* Durée d’évolution des symptômes au-delà de 8 jours
* Retour de voyage avec fièvre dans les 2 à 5 jours
* Statut vaccinal : DTP de plus de 20 ans ou non renseigné
* Toux
* Éruptions cutanées
* Fièvre >39,5°C
* Troubles digestifs importants chez l’enfant (vomissements/diarrhée)
* Grossesse avérée ou non exclue
* Immunodépression : due à une pathologie (VIH) ou à un traitement (corticothérapie, immunosuppresseurs, chimiothérapie…)
* Insuffisance rénale chronique DFG < 30mL/min connue (selon CKD EPI)
* Le patient est vu pour la 2ème fois par un pharmacien d’officine ou un infirmier diplômé d’état dans le cadre de ce protocole dans les 6 mois suivant le premier épisode
* Antibiothérapie en cours pour un autre motif
* Épisode similaire dans les 15 jours précédents

**Critères d’exclusion lors de l’examen clinique**

* Premiers signes cliniques d’exclusion :
  + Angine ulcéro-nécrotique
  + Herpangine
  + Angine pseudo-membraneuse
  + Altération de l’état général, fièvre >39,5°C, trismus
  + Hypersialorrhée
* Signes évocateurs d’un phlegmon de l’amygdale ou d’une complication locorégionale :
  + Déviation médiale de l’amygdale, Œdème ou voussure du voile, Luette déviée du côté sain
  + Difficultés à parler ou respirer
  + Cervicalgie concomitante (torticolis)
* Constantes altérées :
  + Tachycardie >110/min
  + Fréquence respiratoire > 20/min
  + Tension artérielle <90/60 mmHg

**Critères d’exclusion durant la prise en charge**

* Le patient ou son représentant légal refuse le protocole
* Doute de l’IDE ou du pharmacien d’officine au cours de la prise en charge

Annexe 2 : tableau des indicateurs

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Libellé de l’indicateur** | | **Objectif quantifié** | | **Opération à réaliser** | | | **Seuil d’alerte**  **(Si différent de l’objectif)** | | **Commentaire** |
| Activité | Taux d’inclusion des patients éligibles au protocole (dans la période d’étude) | | Tendre vers 100% | |  | | |  | | Analyse les causes de refus pour réduire les non-inclusions pour refus  (le refus initial n’est pas un indicateur de satisfaction |
| Taux de consultation du médecin généraliste | |  | |  | | |  | | Objectif à définir |
| Qualité | Taux de reprise du suivi par le médecin généraliste (hors présence d’un critère d’exclusion initial | | Tendre vers 0% | |  | | |  | | Sortie = reprise du suivi par le médecin généraliste suite à la présence d’un critère d’intervention du médecin généraliste |
| Taux d’évènement indésirable | | Tendre vers 0% | |  | | |  | | Distinguer selon la gravité et selon le type d’évènement |
| Taux de réunion d’analyse des pratiques | | Tendre vers 100% | |  | | |  | | Au minimum 1/trimestre soit 4/an |
| Délai de prise en charge par le pharmacien ou l’infirmier | |  | | Fixer un délai attendu et comparer le taux de patients ayant un RDV en respectant ce délai | | |  | | Indicateur de résultat  Sa réduction = un des objectifs du protocole |
|  | | **Libellé de l’indicateur** | | **Objectif quantifié** | | **Opération à réaliser** | **Seuil d’alerte**  **(Si différent de l’objectif)** | | **Commentaire** | |
| Suivi | | Taux de prescriptions pertinentes d’antibiotiques | | Tendre vers 100% | |  |  | |  | |
| Taux d’arrêts de travail prescrits par les pharmaciens et les infirmiers | |  | |  |  | | Cela suppose que les arrêts de travail sont remis aux patients qui le nécessitent | |
| Durée moyenne des arrêts de travail prescrits | |  | | Comparer avec la durée moyenne des arrêts de travail prescrits chez le médecin généraliste pour une même population |  | | Recueillir également la durée minimum et maximum | |
| Taux de re-consultation après inclusion dans le protocole | | Tendre vers 0% | |  |  | |  | |
| Satisfaction | | Taux de satisfaction des patients inclus au protocole | | Tendre vers 100% | |  |  | |  | |
| Taux de satisfaction des pharmaciens et des infirmiers | | Tendre vers 100% | |  |  | |  | |
| Taux de satisfaction des médecins généralistes | | Tendre vers 100% | |  |  | |  | |

Informations de traçabilité du document

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom de la structure pluriprofessionnelle** |  |
| **Date de rédaction initiale** | 30/08/2021 |
| **Dernière date de révision** | 30/08/2021 |
| **N° de version actuel** | 1 |
| **Nombre de pages** | 13 |
| **Date de validation** | 30/08/2021 |
| **Référence du document** | PR. 01 – Protocole de coopération « Odynophagie chez les patients de 6 à 45 ans : protocole de coopération entre médecins généralistes, pharmaciens d’officine et infirmiers diplômés d’état (IDE) » |
| **Rédigé par** | Gaillard Thibault |
| **Accepté par** |  |

# Historique

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° de version** | **Date de modification** | **Modifications apportée** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |