

## «Dès qu'il s'agit de prendre une décision, nous sommes au milieu d'un processus éthique»

Selon l'éthicienne et théologienne Ruth Baumann-Hölzle, les réflexions éthiques sont plus que jamais nécessaires dans notre système de santé, y compris en pharmacie. La responsable de l'institut Dialog Ethik, également conseillère au sein du Forum Ethique de pharmaSuisse, s'exprime sur le nouveau rôle des pharmaciens, explique la différence entre un conseil non directif et une recommandation et met en garde contre la tentation d'aborder l'éthique comme une pure élucubration.

*Pourquoi l'éthique est-elle nécessaire dans le système de santé? Les lois ne couvrent-elles pas déjà tout?*

**D<sup>r</sup> Ruth Baumann-Hölzle:** Le rapport entre l'éthique et la loi est complexe. Jusqu'à ce qu'une loi soit fixée, il faut mener de nombreuses réflexions éthiques, surtout dans nos sociétés pluriculturelles. Et pourtant, ces deux domaines ne couvrent pas tout. Le droit est plutôt un mouvement défensif: il définit les limites des activités. Mais il ne dit pas comment il faut agir avec un être humain, en particulier malade, ou qui se trouve dans un rapport de dépendance. L'éthique quant à elle se fonde sur le projet de vie et le bien des êtres humains. C'est plutôt un mouvement vers l'autre. Que faut-il pour qu'une personne aille bien, voilà la question centrale.

*Pourquoi des processus éthiques sont-ils nécessaires en pharmacie?*

Dès qu'il s'agit d'agir ou de décider, nous sommes au milieu d'un processus éthique. Il faut dès lors des réflexions éthiques pour déterminer quelle doit notamment être la décision thérapeutique optimale. L'efficacité d'une mesure médicale à elle seule ne signifie pas toujours qu'on doit prendre absolument cette mesure. Un exemple est la pneumonie qui dans de nombreux cas est traitée par des antibiotiques. En phase terminale, selon les circonstances, un tel traitement peut ne plus être approprié. Parmi les possibilités de traitement encore possibles, la patiente ou son représentant doit pouvoir alors discuter avec le pharmacien de ce qui est pertinent et opportun.

*Les révisions de la LPMéd et de la LPTh ont donné au pharmacien de nouvelles compétences dans les soins de base. Dans quelle mesure cela a-t-il une incidence d'un point de vue éthique?*

Il s'agit d'une étape importante: avec ce nouveau rôle, les pharmaciens endossent aussi une nouvelle responsabilité, notamment dans la décision thérapeutique. Cette responsabilité est nettement plus importante qu'avant: une décision thérapeutique n'est pas seulement une décision qui repose sur l'efficacité d'une mesure médicale, elle est aussi liée au projet de vie de l'être humain ou du patient.

*Quel rôle joue alors l'attitude personnelle?*

Le fait déjà de savoir si la personne qui se tient en face de vous dans la pharmacie est considérée comme un client ou comme un patient est éthiquement pertinent. En effet, face au pharmacien, les patients se trouvent dans un rapport de dépendance particulier, alors que ce n'est pas le cas des clients. À mon avis, il est primordial d'être au clair sur son propre système de valeurs; un pharmacien doit être conscient de ce dont il est responsable, de ce à quoi il peut répondre et quand il doit orienter une personne vers un autre professionnel. L'attitude personnelle joue un rôle central lorsqu'il s'agit par exemple de conseiller au sujet de la pilule du lendemain. La loi en donne certes le cadre, mais le pharmacien dispose d'une marge décisionnelle propre.

*Vous insistez sur le fait qu'il faut clairement distinguer le conseil de la recommandation. Pourquoi cette distinction?*

Une recommandation est directive. En officine, les contacts doivent toutefois avoir lieu sur un pied d'égalité, et la prise de décision commune sur la mesure appropriée à prendre en est au centre. Le patient, à la condition qu'il ait toute sa



La question de la pertinence d'une mesure médicale ou pharmacologique s'accompagne toujours par une pesée des intérêts éthiques dans laquelle interviennent projets et représentations de vie du patient.

© Marc Jacquemet

capacité de discernement, décide dans ce contexte des possibilités d'actions présentées par le pharmacien. Le pharmacien dispose de connaissances bien plus étendues que le patient et a donc une énorme responsabilité à l'égard de l'estimation de l'efficacité de ces mesures. Le devoir du pharmacien est de promouvoir les compétences personnelles du patient et de conseiller ce dernier de façon neutre et non directive.

### *A quel moment l'éthique entre en jeu lors d'un conseil?*

Normalement, les processus de décision sont automatisés et généralement, un consensus est trouvé. Dans toutes les situations où l'on ne sait pas quoi faire, il faut une décision éthique consciente. Mais cela ne signifie pas encore pour autant un conflit. Cela peut par exemple être le cas lorsque l'efficacité d'un médicament n'est pas évidente. Ou quand le pharmacien et le patient ont des points de vue différents sur l'efficacité de certaines mesures, par exemple dans la zone de tension entre médecine classique et médecine alternative.

### *À quel moment se dessine un conflit de valeur, appelé dilemme éthique?*

La question de la pertinence d'une mesure médicale ou pharmacologique s'accompagne toujours d'une pesée des intérêts éthiques dans laquelle interviennent projets et représentations de vie. Il s'agit dès lors de l'élaborer avec le patient même, selon les circonstances, si les points de vue ne se recouvrent pas. Cela peut par exemple conduire à un dilemme lorsqu'il faut administrer au patient un médicament ayant des effets secondaires qui vont clairement lui nuire, mais que cette mesure dans son ensemble est tout de même appropriée parce qu'elle maintient en vie ou favorise la qualité de vie du patient. Chez les malades chroniques, la question de savoir s'il faut accepter les effets indésirables ou interrompre un médicament au profit d'une meilleure qualité de vie se pose souvent. Il s'agit d'un dilemme éthique parce que deux valeurs fondamentales se font face:

«Les obligations de vendre ne sont pas compatibles avec un conseil indépendant et non directif. Raison pour laquelle il est si important que les conseils soient rémunérés de façon appropriée.»



Une équipe officinale a besoin d'espaces de réflexion éthique au cours desquels elle peut réfléchir à ses attitudes. La mise au clair des différentes conceptions morales est un processus éthique.

© Caspar Martig

l'obligation de préserver la vie et l'obligation d'améliorer la qualité de vie. Suivant les valeurs et le projet de vie du patient, on tendra pour l'une ou l'autre solution.

### *Que faut-il faire dans une situation si difficile?*

Il faut effectuer une pesée des intérêts éthiques et les actions possibles doivent tout d'abord être analysées d'après leur degré d'intervention. Si des mesures qui touchent moins le patient que d'autres existent, il faut d'abord y avoir recours. Il est important que le pharmacien agisse toujours selon le bien du patient. Celui-ci est influencé d'une part par la situation physique et psychosociale et d'autre part par le projet de vie et les valeurs du patient. Mais ce dernier ne peut pas exiger quelque chose qui est inefficace ou qui est inconciliable avec la conscience du pharmacien. Si la demande du patient évolue dans le cadre légal mais que le pharmacien refuse la remise en raison de son attitude, il doit orienter le patient, à la condition qu'il ait toute sa capacité de discernement, vers une autre pharmacie. C'est différent en cas d'urgence: le pharmacien est alors obligé de prodiguer des soins immédiats.

*Qu'est-il recommandé de faire pour mener un entretien avec un client en cas de dilemme éthique?*

De telles recommandations se trouvent dans le guide que le Forum Éthique de pharmaSuisse est en train d'élaborer. Il s'agit d'abord de créer une atmosphère de dialogue optimale, étant donné qu'une prise de décision éthique a toujours lieu dans le cadre d'un entretien avec le patient, puis d'éclaircir si un entretien confidentiel est absolument nécessaire et quels sont les effets de la demande du patient. Le patient doit également être amené à parler de son estimation de sa situation personnelle médicale et psychosociale. Il incombe en outre au pharmacien de s'exprimer sur sa propre disposition. S'il y a une dissension sur la question de la perti-

### **Forum Éthique de pharmaSuisse**

Le Forum Éthique de pharmaSuisse, qui a commencé ses activités au printemps 2016, a été fondé avec l'objectif de se charger des questions éthiques auxquelles l'association et les pharmaciens sont confrontés. L'institut Dialog Ethik a été consulté pour ce processus. Des pharmaciennes disposant d'une longue expérience professionnelle et des participants ayant des compétences juridiques et en communication ont apporté leur contribution au Forum Éthique. Le code de conduite élaboré par le Forum doit être intégré dans le nouveau code de déontologie sur lequel se penchera l'assemblée générale du 30 mai prochain.

Un guide est également en cours d'élaboration et sa publication est prévue pour l'été 2017. Il s'agit d'une aide avec des conseils pratiques qui doit en particulier soutenir les jeunes diplômés mais sans intervenir trop fortement dans l'autonomie de chacun. Des cas concrets en illustreront les dispositions.

nence des possibilités de traitement, elle doit également être formulée. Il s'agit alors d'une estimation globale de la situation de vie du patient: quelles sont les possibilités d'agir? Que se passe-t-il si aucun traitement n'est entrepris? Ensuite, il convient de fixer l'accord avec le patient de manière obligatoire pour les deux parties. Il est important de bien documenter toutes ces étapes.

*Le Forum Ethique de pharmaSuisse a aussi élaboré un code de comportement pour les pharmaciens. Quelle est la pièce centrale de ce document?*

Les différents rôles du pharmacien sont déterminants; c'est un expert qui connaît les critères EAE (efficacité, adéquation et économicité) d'un produit, les lignes directrices et les lois, mais aussi les limites de ses propres connaissances. Le rôle de partenaire et de conseiller consiste à promouvoir les compétences personnelles du patient et de conseiller ce dernier de manière si possible non directive. En tant que pharmacien traitant, il a aussi auprès des personnes vulnérables un rôle social important. Il prend parfois en charge des personnes qui autrement ne seraient pas incluses dans le système de santé.

*Quelle est l'importance de ce code pour la propre compréhension de la profession?*

L'image du pharmacien en tant que vendeur continue d'être présente dans le public. À cela s'ajoutent l'énorme responsabilité et le changement de rôle qui se déroule en ce moment et qui demandent des clarifications fondamentales. Vers quoi tend la profession? Qui veut-on être soi-même? Qu'est-ce que l'intégrité? Quels sont le sens et le but de ma profession? Quelle fonction m'est attribuée dans la société?

L'intégration des pharmaciens dans les soins médicaux de base est une grande chance pour eux et pour les patients. Personnellement, j'ai la vision de pharmaciens coaches de la santé qui guident les patients à travers le système de santé et proposent des offres de dépistage ou des examens de prévention. Mais en clarifiant les rôles incombant à la profession, il ne faut bien sûr pas perdre les conditions-cadres de vue: l'obligation de vendre n'est pas ou peu compatible avec un conseil indépendant et non directif. Raison pour

laquelle il est si important que les conseils soient rémunérés de façon appropriée.

*Quelle est donc la place de l'éthique dans une situation économique tendue?*

Le patient ne doit en aucun cas être le moyen pour arriver au but, comme c'est aujourd'hui malheureusement souvent le cas dans le système de santé, avec la surmédicalisation et l'augmentation du volume des prestations. À l'officine, le patient ne doit pas non plus être instrumentalisé pour garder l'entreprise en vie. Les pharmaciens doivent se demander s'ils veulent suivre la spirale actuelle d'économisation ou s'engager dans une fonction et dans un rôle qu'ils peuvent exercer en toute bonne conscience et dans lesquels l'être humain se trouve au premier plan. Mais la société et la politique portent aussi une grande responsabilité; il faut d'urgence des spécialistes informés qui peuvent donner des conseils de façon indépendante. Je vois aussi ce rôle pour les pharmaciens. Il est regrettable que dans les discussions sur le système de santé, les aspects financiers dominent alors même qu'il y a de nombreuses questions éthiques à éclaircir d'urgence.

*Quelle est l'importance de l'influence de l'éthique dans la formation pharmaceutique de base, continue et postgrade?*

Un pharmacien doit être conscient du moment où il estime une mesure en fonction de son efficacité et quand il commence à l'évaluer en fonction de son propre intérêt. Les formations de base et postgrade sensibilisent à différents types d'argumentation dans une décision et apprennent à estimer correctement une action aussi par rapport à ses nombreuses conséquences. Les aspects importants d'une décision éthique peuvent être en fait facilement appris.

*Avec l'expérience, est-il plus facile de prendre des décisions fondées?*

Une certaine expérience de vie résulte sûrement de la «confrontation» avec des situations et des personnes très différentes. Mais cela n'est pas automatiquement lié avec plus de réflexion éthique. La réflexion éthique demande aussi des compétences spécifiques. Il s'agit aussi de distinguer les représentations morales

#### Au service de l'éthique



La Dr theol. Ruth Baumann-Hölzle est co-fondatrice et responsable de la fondation Dialog Ethik, l'institut interdisciplinaire d'éthique en santé publique. Elle a plusieurs publications à son actif et participe à

de nombreux projets de recherche du Fonds national dans les domaines de la médecine, des soins et de l'éthique et s'occupe surtout de prises de décision éthiques interdisciplinaires en éthique clinique appliquée. De 2001 à 2013, elle a été membre de la Commission nationale d'éthique dans le domaine de la médecine humaine et est membre de la Commission cantonale de Zurich depuis 1998.

Dialog Ethik se compose d'une équipe interprofessionnelle d'experts de différentes professions. L'institut se consacre en particulier à la meilleure manière d'agir dans le domaine de la santé et du social et est spécialisé dans les conseils et la formation éthiques d'individus, de groupes et d'organisations du système de santé et du système social.

Site: [www.dialog-ethik.ch](http://www.dialog-ethik.ch)

Tél. +41 (0)44 252 42 01

E-Mail: [info@dialog-ethik.ch](mailto:info@dialog-ethik.ch)

personnelles de la réflexion éthique. Les expériences à elles seules suffisent de moins en moins pour agir de manière responsable. Les experts de la santé doivent continuellement se confronter à de nouvelles possibilités d'agir et les mettre en rapport avec leur profession, par exemple avec la digitalisation.

*Comment faut-il procéder lorsque les valeurs divergent au sein de l'équipe officinale?*

Une équipe officinale a besoin d'espaces de réflexion éthique au cours desquels elle peut réfléchir à l'attitude à avoir et aux expériences face aux questions récurrentes et définir le cadre dans lequel elle veut évoluer. Il est en outre utile de discuter de situations complexes, à l'exemple de la remise des psychotropes. La mise au clair des différentes conceptions morales est aussi un processus éthique. Plus on réfléchit à de telles situations, moins il y a de conflits. ■

Interview: Tanja Aebli