ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC 150 ANS

VOL. 09 N° 03
PRINTEMPS 2020

P 6
Jean-Sébastien Girard répond à nos questions

P 20
La publicité, il faut s'en parler

P 26
La gestion des conflits entre employés

L'INTERACTION

LE MAGAZINE D'INFORMATION DE L'ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

Oser le changement

Par où commencer ?

AQPP
Association québécoise des pharmaciens propriétaires

Actionnaire de Financière des professionnels depuis 1988

PARLEZ-NOUS DE VOS PROJETS ET DE VOS AMBITIONS!

Grâce à notre accompagnement personnalisé, vous pourrez les réaliser.

Confiez la gestion de votre patrimoine à nos experts financiers :

/ qui connaissent votre réalité professionnelle;

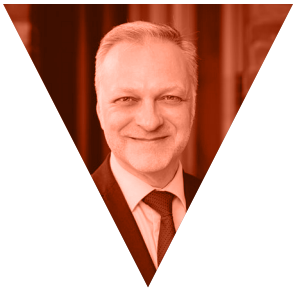
/ qui vous offrent tous les services dont vous avez besoin sous un même toit.

Communiquez avec l'un de nos conseillers
1 844 866-7257

desprojetsdevie.ca

FINANCIÈRE DES PROFESSIONNELS
GESTION DE PATRIMOINE

Financière des professionnels inc. détient la propriété exclusive de Financière des professionnels – Fonds d'investissement inc. et de Financière des professionnels – Gestion privée inc. Financière des professionnels – Fonds d'investissement inc. est un gestionnaire de portefeuille et un gestionnaire de fonds d'investissement, qui gère les fonds de sa famille de fonds et offre des services-conseils en planification financière. Financière des professionnels – Gestion privée inc. est un courtier en placement, membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE), qui offre des services de gestion de portefeuille.



DEVENIR UN ACTEUR DE TRANSFORMATION

Par ***Bertrand Bolduc – Président***

Au fil des ans, j'ai rencontré des dizaines, voire des centaines, de pharmaciens motivés par l'amélioration continue et initiateurs de changements dans leur milieu. Je pense notamment aux membres Fellows de l'Ordre, mais également à plusieurs pharmaciens moins connus qui savent mobiliser leurs collègues, confrères ou équipes autour de transformations bénéfiques pour leurs patients.

Je ne dirais pas que ces pharmaciens sont la norme. Chaque profession a sa personnalité « type ». En pharmacie, le chercheur Zubin Austin a fait un travail fort utile pour nous en apprendre davantage sur le sujet. Ce qu'il nous dit ne surprendra personne : en tant que pharmaciens, nous sommes généralement plus confortables dans la sécurité et la précision que dans l'ambiguïté.

Tout cela n'est pas tellement étonnant. Notre formation nous pousse à craindre le risque et au-delà de la formation, plusieurs d'entre nous avons choisi la pharmacie pour son côté rassurant et contrôlé.

Le changement amène son lot d'inquiétudes, il faut se le dire. Mais maintenant, dans un univers où tout évolue, dans un contexte où les attentes des patients ne sont plus les mêmes qu'il y a 20 ans, comment pouvons-nous, comme pharmaciens, éviter d'avoir à subir le changement ? Pour éviter de subir, il n'y a pas mille solutions, il faut agir. Devenir nous-mêmes des acteurs de transformation. Ne pas seulement s'adapter à la nouvelle réalité, mais mieux encore, contribuer à la façonner.

Façonner la nouvelle réalité, cela ne veut pas nécessairement dire s'impliquer en politique ou se lancer en affaires. Apprendre à devenir un acteur de changement, cela commence d'abord dans son propre milieu.

Comme pharmaciens, nous devrions tous nous demander actuellement si l'organisation de nos laboratoires nous permet d'être efficaces dans notre rôle de suivi ou si nos équipes sont suffisamment formées pour nous suivre dans les défis à venir.

À la lumière des réponses à ces questions, nous devrions prévoir un plan d'action et mettre en œuvre la transformation rendue nécessaire par les nouveaux besoins des patients.

Changer peut parfois être insécurisant. Oui, en cours de route, on peut commettre des erreurs, prendre de mauvaises décisions. Mais en se faisant accompagner lorsque cela est nécessaire, en impliquant nos collègues et nos employés, en planifiant, on minimise les risques.

Avant de conclure cet éditorial, j'aimerais envoyer un message spécial aux pharmaciens salariés des établissements de santé et pharmacies communautaires : n'attendez-pas après vos patrons pour initier les changements ! Soyez des leaders dans vos milieux. Remettez le *statu quo* en question, faites passer vos idées. Et proposez-vous pour gérer un projet.

Maintenant, mon message pour tous : la pharmacie évolue, évitez de subir le changement. Comme Winston Churchill l'a si bien dit : « Mieux vaut prendre le changement par la main avant qu'il ne nous prenne par la gorge. » ◄

OSER LE CHANGEMENT : PAR OÙ COMMENCER ?

ÉDITORIAL

3 Devenir un acteur de transformation

ACTUALITÉS

6 Jean-Sébastien Girard répond à nos questions

7 Assistez à la tournée régionale d'information

7 Bienvenue aux 41 nouveaux pharmaciens

DOSSIER

8 Oser le changement : par où commencer ?

10 Faire tomber les barrières

13 Passer à l'action

16 L'humain derrière le changement

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

18 **Discutons éthique**
Je soupçonne mon patient de faire un mauvais usage de ses stupéfiants d'ordonnance. Que faire ?

20 **Déontologiquement vôtre**
La publicité, il faut s'en parler

PRATIQUE PROFESSIONNELLE

22 Déficience visuelle : personnaliser les soins et services

24 Comment m'identifier en tant que pharmacien sur mon lieu de travail ?

26 La gestion des conflits entre employés : mode d'emploi

29 Le petit monde de Clément

REGARD SUR LA PHARMACIE

30 Dans les médias

30 Ailleurs dans le monde

30 De l'idée à l'action

L'INTERACTION

ÉDITEUR
Ordre des pharmaciens du Québec
266, rue Notre-Dame Ouest, bureau 301
Montréal (Québec) H2Y 1T6
Téléphone : 514 284-9588
Sans frais : 1 800 363-0324
Courriel : **communic@opq.org**
www.opq.org

RÉDACTRICE EN CHEF
Julie Villeneuve

COORDONNATRICE
Valérie Verville

COLLABORATEURS À CE NUMÉRO
Guylaine Bertrand, Céline Breton, Michel Caron, Nathalie Lacasse, Katia Vo

GRAPHISME
GB Design Studio
www.gbdesign-studio.com

RÉVISION LINGUISTIQUE
Isabelle Roy

PUBLICITÉ
Marie-Eve Presseau, CPS Média
Téléphone : 450 227-8414, poste 314
mpresseau@cpsmedia.ca
Poste publication 40008414

Dépôt légal, 1er trimestre 2020
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN 1918-6789

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC
L'Ordre des pharmaciens du Québec a pour mission de veiller à la protection du public en encourageant les pratiques pharmaceutiques de qualité et en faisant la promotion de l'usage approprié des médicaments au sein de la société. Il regroupe plus de 9 500 pharmaciens. Plus de 7 000 d'entre eux exercent à titre de salarié ou de propriétaire dans plus de 1 900 pharmacies communautaires et plus de 1 600 pratiquent au sein des établissements publics de santé du Québec. Près de 900 pharmaciens œuvrent notamment à titre d'enseignant ou pour des organismes publics, associatifs ou communautaires.

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Bertrand Bolduc

Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte. La reproduction d'extraits est autorisée pour usage à l'interne seulement avec mention de la source. Toute reproduction partielle doit être fidèle au texte original. Toute autre demande de reproduction doit être adressée à la Direction des communications de l'Ordre par écrit. Ce document est disponible en ligne au **www.opq.org**

FSC RECYCLÉ Papier FSC® C102546

100%

BIOGAZ ÉNERGIE

Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100% de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, FSC® recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

JEAN-SÉBASTIEN GIRARD
RÉPOND À NOS QUESTIONS

TOUS CEUX QUI ONT ÉCOUTÉ ***LA SOIRÉE EST (ENCORE) JEUNE*** À ICI RADIO-CANADA CONNAISSENT BIEN JEAN-SÉBASTIEN GIRARD, SON HUMOUR ET SA RÉPARTIE HORS DU COMMUN. DANS LE CADRE DE LA ***SEMAINE DE SENSIBILISATION À LA PHARMACIE 2020***, IL A ACCEPTÉ DE COLLABORER AU PROJET ***LES PETITES HISTOIRES***, UN PARTENARIAT ENTRE L'ORDRE ET URBANIA, EN COMPAGNIE DE SON AMI PHARMACIEN, ANIS OUYAHIA. POUR L'OCCASION, NOUS AVIONS ENVIE DE LUI POSER QUELQUES QUESTIONS !

COMMENT VOUS DÉCRIRIEZ-VOUS COMME PATIENT ?

C'est connu, je suis un hypocondriaque, mais pas de ceux qui ont besoin de multiples avis. Quand j'ai un suivi médical ou une réponse claire d'un professionnel de la santé, c'est réglé et je passe à une autre maladie… ! Sans blague, j'ai vraiment foi en la médecine.

POUR QUELLES RAISONS FAITES-VOUS GÉNÉRALEMENT APPEL À UN PHARMACIEN ?

Au cours des dernières années, j'ai vraiment découvert le pharmacien comme une ressource de première ligne, qui répond aux questions en lien avec son champ de compétence, mais aussi, à l'inverse, qui lève le drapeau rouge quand une consultation médicale est nécessaire. J'en ai d'ailleurs été témoin cette année avec ma mère, qui a eu un zona oculaire. Si ce n'était du pharmacien, ma mère aurait peut-être attendu trop longtemps avant de consulter un médecin et n'aurait pas reçu les antiviraux à temps. Le pharmacien l'a aussi aidée lorsqu'elle a eu une pneumonie, pendant et après son traitement. J'ai par ailleurs invité ma mère à le consulter pour en savoir plus sur l'offre vaccinale afin d'éviter que ce type de problème ne survienne à nouveau.

POUR VOUS, C'EST QUOI UN BON PHARMACIEN ?

C'est un professionnel à l'écoute, accessible, qui sait se faire rassurant tout en donnant l'information juste. Personnellement, mon pharmacien est toujours disponible pour répondre à mes questions, parfois même avec humour quand je vais dans la démesure avec mon côté hypocondriaque !

EST-CE QUE VOTRE PERCEPTION DE LA PHARMACIE A CHANGÉ AVEC LES ANNÉES ? SI OUI, COMMENT ?

J'exagère un peu, mais avant, je voyais le pharmacien comme un professionnel qui, en gros, connaissait le nom des médicaments et leurs effets secondaires. Je sais maintenant que c'est un spécialiste de la santé sur qui on peut compter dans plusieurs situations. Par exemple, je fais de l'hypertension. À un certain moment, j'ai dû porter un appareil sur moi pour prendre ma pression plusieurs fois par heure. Le pharmacien m'a accompagné dans le processus et a également fait la lecture des résultats, tout en étant en communication directe avec mon médecin. Le suivi est maintenant facilité.

Au cours des dernières années, j'ai aussi remarqué plus d'autonomie de la part des pharmaciens, notamment pour la prolongation d'ordonnances, ou encore pour nous éviter des désagréments en voyage… ! Ils sont aussi proactifs lorsqu'ils considèrent qu'un changement à la médication est nécessaire. Je sens

DÉCOUVREZ *LES PETITES HISTOIRES*

Visionnez dès maintenant la vidéo d'une discussion entre Jean-Sébastien et son ami pharmacien Anis sur **Urbania.ca** ou sur **facebook.com/URBANIA** (section Vidéos).

© photo : John Londono

d'ailleurs une collaboration réelle avec les médecins, et au sein même du système de santé où tout le monde travaille ensemble.

EN TERMINANT, POURQUOI AVOIR ACCEPTÉ DE COLLABORER AVEC L'ORDRE ET URBANIA POUR CE PROJET ?

La santé est réellement au cœur de mes préoccupations. Puisque je connais mieux maintenant le rôle que joue le pharmacien, j'avais envie de le faire connaître aux gens qui pensent encore qu'il est juste un « compteur de pilules ». Pour ma part, le pharmacien a simplifié ma vie à plusieurs reprises. ◀

ASSISTEZ À LA TOURNÉE RÉGIONALE D'INFORMATION

ANNULÉE

Du **30 mars au 25 juin**, Bertrand Bolduc, président de l'Ordre, Manon Lambert, directrice générale, et Patrick Boudreault, directeur des affaires externes et du soutien professionnel, seront sur la route pour vous rencontrer ! Treize villes seront visitées, et deux webdiffusions auront lieu pour ceux et celles qui ne pourraient se déplacer. Parmi les sujets abordés :

- nouvelles orientations de l'Ordre ;
- projet de loi 31 ;
- rehaussement de la formation des ATP ;
- formation continue obligatoire ;
- enjeux professionnels, etc.

Pour tous les détails et vous inscrire, visitez le **www.opq.org/tournee**

BIENVENUE AUX 41 NOUVEAUX PHARMACIENS

Afkhami Zarreh, Fatemeh
Ahmarani, Myriam
Berdugo, Julien
Boisvert-Roy, Noémie
Borisyuk, Svetlana
Budning, Erin
Castro Ruiz, Carlos Alberto
Courseau, Anne-Sophie
De Lorenzo, Samanta
Dupuis, Annie
Ewida, Souzan
Fayad, Hussein
Gaid, Mariam
Gauthier, Christophe
Ghaly, Daniel
Guo, Forest
Jacques, Yannick
Kuekam Madoum, Juvenine Élodie
Lachance, Alexandre
Lazzem, Mohamed Mehdi
Léger, Emmanuelle
Li, Kenny
Majeur, Simon
Major, Rachel
Maradas-Bobo, Marlène
Mostafa, Nehad
Mtaos, Mary
Mukundwa, Diane
Nasri, Ilyas
Noamani, Ranim
Pelletier, Caroline
Petcu, Antonina-Claudia
Pomerleau, Patricia
Rahmeh, Sylvana
Richon, Nathalie
Seifien, Kerollos
Sivapiragasam, Athiththan
Tran, Steven
Wong, Mélodie
Yacoub, Mirrna
Zegarra Erickson, Maira Danizza

OSER LE CHANGEMENT : PAR OÙ COMMENCER ?

Par ***Valérie Verville***
Conseillère en communication

10

FAIRE TOMBER LES BARRIÈRES

13

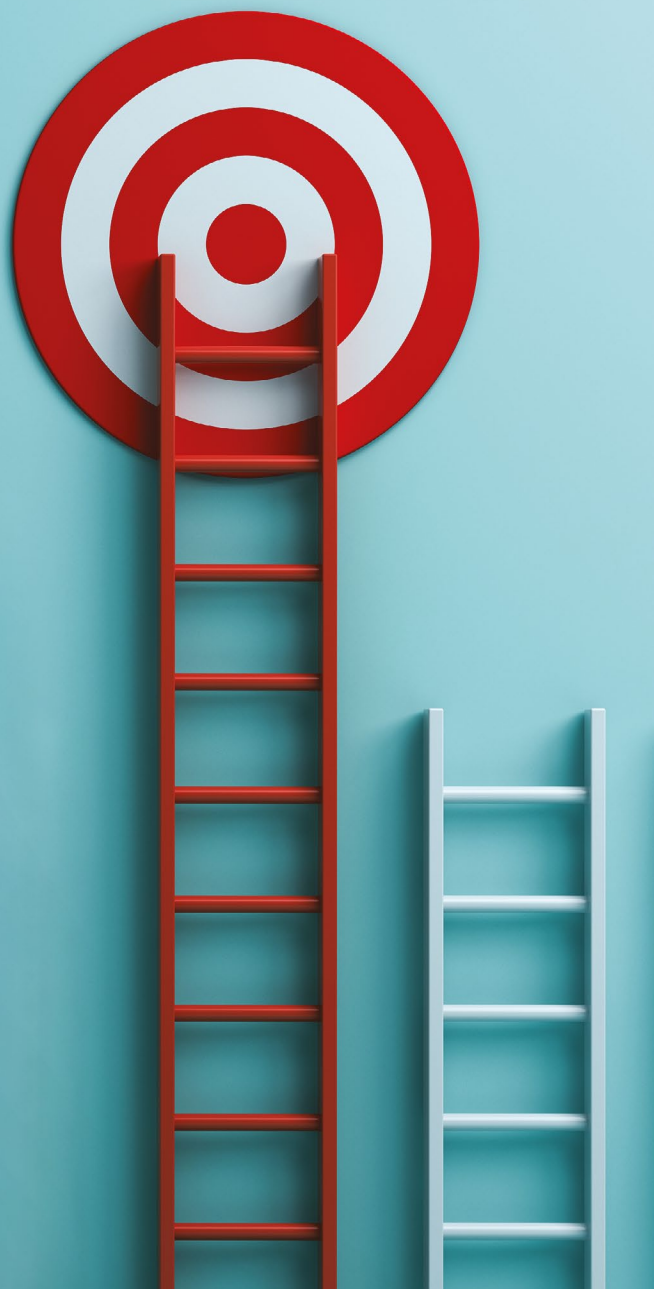
PASSER À L'ACTION

16

L'HUMAIN DERRIÈRE LE CHANGEMENT

Le changement nous fait souvent sortir de notre zone de confort. Pour certains, c'est source de grande motivation, pour d'autres, plutôt anxiogène. Mais où se situent les pharmaciens par rapport au changement ? Pour la plupart, plutôt cartésiens, sortir de la routine du quotidien, avec une charge de travail déjà importante, peut parfois sembler difficile.

Malgré tout, au cours des dernières années, différents éléments ont été des vecteurs de changement pour la profession, que ce soit l'évolution des thérapies médicamenteuses, l'application des standards de pratique de l'Ordre, l'entrée en vigueur de la Loi 41, l'adaptation à de nouvelles technologies, le respect de nouveaux critères d'agrément et plus encore. La population attend aussi davantage des pharmaciens, des professionnels de la santé parmi les plus accessibles. Certains d'entre eux s'adaptent beaucoup plus facilement au changement que d'autres. Pour quelles raisons ? Que font-ils pour faciliter le changement et même aller au-devant de celui-ci ?



FAIRE TOMBER LES BARRIÈRES

Une étude réalisée auprès de pharmaciens d'établissements de santé et d'étudiants en pharmacie a permis de hiérarchiser 35 barrières aux changements[1]. Parmi celles se trouvant en haut de la liste, on retrouve notamment l'absence de leadership, l'absence de vision commune, l'absence de collaboration et l'absence de communication efficace tout au long de l'implantation.

« Les barrières aux changements n'ont pas toutes le même poids. Par contre, les pharmaciens qui ne les reconnaissent pas ou qui n'en sont pas conscients ne sont pas toujours de bons agents de changement. Ils naviguent pour ainsi dire dans une véritable course à obstacles », souligne Jean-François Bussières, chef du Département de pharmacie au Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine et de l'Unité de recherche en pratique pharmaceutique. Il est donc important de tenir compte de ces barrières avant de lancer un processus de changement.

1 Aurélie Guérin, Denis Lebel et Jean-François Bussières, *Barrières relatives aux changements en pharmacie : comparaison entre les perspectives de gestionnaires et d'étudiants en pharmacie canadiens*, Unité de recherche en pratique pharmaceutique au Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine, 28 février 2014, http://pharmactuel.com/pharmactuel/index.php/pharmactuel/article/view/949/610

Dans chaque équipe, il y a des personnes qui sont des leaders naturels et qui ont des aptitudes intéressantes à mettre à profit.

FAIRE PREUVE DE LEADERSHIP

Céline Bareil, professeure titulaire à HEC Montréal et psychologue du travail et des organisations, raconte qu'il n'est pas rare que des gestionnaires pensent qu'une fois la décision prise, leur rôle est terminé. La mise en œuvre commence plutôt !

Ainsi, un projet où il n'y a pas de leadership clair et où les personnes concernées ne savent pas vers qui se tourner peut engendrer une situation problématique. C'est pourquoi les leaders du changement ont un rôle important à jouer pour encadrer et soutenir les gens concernés par celui-ci. Pour Germain Chartier, pharmacien propriétaire, cela va de soi. « Quand on lance un projet, un des éléments clés de la réussite, c'est d'en faire réellement partie prenante. Il faut être présent à chaque étape du processus. Sinon, les membres de l'équipe vont avoir l'impression qu'ils sont laissés à eux-mêmes. C'est donc normal après coup qu'ils réagissent mal ou qu'ils aient peur de ce changement. » Le fait de sentir que quelqu'un est là en tout temps pour eux, à l'écoute de leurs besoins et ouvert à entendre leurs appréhensions, facilitera l'intégration du changement.

Le leadership, c'est aussi apprendre à déléguer. Dans chaque équipe, il y a notamment des personnes qui sont des leaders naturels et qui ont des aptitudes intéressantes à mettre à profit. Il ne faut pas hésiter à faire appel à elles. Ces personnes sont aussi des sources de motivation pour les autres membres de l'équipe, ce qui facilitera la transition vers le changement désiré.

AVOIR UNE VISION COMMUNE

« Lors d'un changement, quand le plan de match n'est pas clair ou mal défini, les gens perdent parfois le fil, et cela peut être décourageant pour l'équipe », souligne Jean-François Bussières. Il faut donc que le projet ait un sens, qu'il soit mis en contexte et que tous aient une vision commune pour mieux avancer. Cela permettra aussi de garder les gens mobilisés.

L'exercice peut être fait pour un petit projet, mais aussi dans l'optique d'une planification stratégique. Par exemple, Germain Chartier a réalisé un lac-à-l'épaule avec son équipe. « C'est important de parler le même langage et de se dire les vraies choses. Comme exercice, on a décidé de prendre les standards de pratique de l'Ordre, d'évaluer où on en était rendu et de se fixer des objectifs. On a ensuite défini nos priorités pour les prochains mois. Notre démarche est maintenant plus claire ! Cette retraite fermée a aussi vraiment uni l'équipe, en nous permettant de mieux nous comprendre et de mieux nous connaître. »

VISER LA COLLABORATION

Un changement peut être très déstabilisant. Pour s'assurer que son implantation fonctionne bien, la collaboration entre chaque membre est primordiale. Mais pour obtenir cette collaboration, il est nécessaire de tenir compte des personnes qui vivront ce changement et qui auront à comprendre, à développer et à maîtriser de nouvelles

Une des erreurs les plus fréquentes en gestion du changement : penser qu'informer, c'est communiquer.

façons de faire. Si elles sentent que le changement leur est imposé, qu'elles n'ont pas leur mot à dire et qu'on ne laisse pas place à leur participation, elles n'y adhéreront pas.

De plus, répondre à leurs questions permettra de les mettre plus en confiance pour la suite. Les membres de l'équipe se poseront notamment les questions suivantes : Quel est mon rôle dans ce projet ? Ai-je les connaissances requises ? Aurai-je assez de temps pour effectuer les nouvelles tâches qu'on m'assigne ? Quel sera l'impact sur mon travail ? Serai-je informé tout au long du processus ? Cela pourra générer de belles discussions et soulever des points sur lesquels aucune réflexion n'avait été faite au préalable.

COMMUNIQUER TOUT AU LONG DU CHANGEMENT

« Mon équipe était pourtant au courant. » Voilà une des erreurs les plus fréquentes en gestion du changement : penser qu'informer, c'est communiquer. La communication est beaucoup plus large que cela. Il s'agit de dialoguer à chaque étape du changement pour connaître et comprendre les préoccupations et besoins de chacun, leur niveau de compréhension et ce qui leur manque pour passer à l'action. « Si on ne parle pas du changement en cours de route, les destinataires auront l'impression que ce projet n'est plus important. Il faut donc aborder la question chaque semaine et faire un petit bilan du projet », souligne Céline Bareil.

Pour avoir plus d'impact auprès du personnel, il est préférable que la communication soit brève et fréquente. D'ailleurs, Céline Bareil propose, à l'occasion, de tenir de courtes rencontres debout, parfaites pour un milieu comme la pharmacie où le temps est précieux et l'espace de travail restreint. Il ne faut pas hésiter à demander au personnel ce qu'il a compris de l'échange afin d'améliorer ses communications futures et de réajuster le tir s'il y a lieu.

De son côté, Jean-François Bussières n'hésite pas à utiliser les technologies lors de l'implantation d'un changement. « La technologie offre de belles solutions pour répondre aux besoins en matière de communication, comme les messageries instantanées ou les groupes de discussion en ligne. Cela facilite la discussion en plus de permettre aux gens d'être informés rapidement et en même temps. »

L'idée, tout compte fait, est de permettre un réel dialogue, qui sera riche en apprentissage, d'un côté comme de l'autre ! ◄

DOSSIER

PASSER À L'ACTION

Que ce soit pour améliorer les soins et services aux patients, répondre à un besoin précis, régler une problématique ou encore favoriser un meilleur climat de travail, il y a plusieurs éléments à prendre en considération pour passer de l'idée à l'action !

PROCESSUS DE RÉFLEXION ET PRIORISATION

Apporter un changement, ce n'est pas l'affaire d'une seule personne. Une fois l'idée à l'état brut, il faut mettre à profit l'expertise de certains membres de l'équipe pour la bonifier, mais aussi pour pousser la réflexion encore plus loin. Cela permettra notamment de prévoir les coups et d'ajuster le tir s'il y a lieu. Un projet plus abouti sera aussi plus présentable à l'ensemble de l'équipe et fera plus de sens pour elle.

Germain Chartier, pharmacien propriétaire, a vécu deux projets de rénovation de sa pharmacie. Le premier, réalisé il y a plusieurs années, n'avait pas été un grand succès dans l'implantation. Après les rénovations, l'équipe était un peu désorganisée et donc moins fonctionnelle. Le projet de rénovation suivant a été tout le contraire. Pourquoi ? Parce qu'une réflexion complète a été faite en amont. « J'ai travaillé avec des membres de mon équipe (pharmaciens, ATP, gérant) et on a étudié le plan ensemble selon nos besoins. J'ai continuellement été en interaction avec eux et je

Il faut poser un bon diagnostic de la situation, donc savoir d'où on part et où on veut aller.

leur ai fait part de mes réflexions. Ils m'ont aussi *challengé* et ont soulevé des points auxquels je n'avais même pas pensé au départ. » Ce processus de réflexion a permis au bout du compte d'avoir un résultat concluant puisqu'une fois les rénovations terminées, les employés étaient pratiquement tous très fonctionnels dès le lendemain.

Cet exercice de réflexion peut aussi être réalisé pour des projets à plus grande échelle. Par exemple, comme chef du Département de pharmacie du CHU Sainte-Justine, Jean-François Bussières procède à un exercice de planification stratégique tous les cinq ans environ, qui comprend cinq dimensions : services, soins, enseignement, recherche et gestion. Une réflexion avec toutes les parties prenantes est ainsi faite sur ces différents aspects afin d'être en mesure d'identifier les changements à apporter. « On va produire une longue liste de changements, mais ensuite, on va les prioriser selon leur faisabilité ainsi que les attentes de l'organisation, du milieu professionnel et de la clientèle, tout en évaluant ce qui aura le plus d'impact. »

Tout peut sembler important lorsque vient le temps d'établir une liste de priorités, mais essayer d'en faire trop en même temps peut avoir un effet pervers. Effectivement, il sera souvent impossible de réaliser tous ces changements ou à tout le moins de bien le faire. Le sentiment d'échec n'est pas à négliger. Il faut donc prendre une bouchée à la fois.

Dépendamment du contexte et du milieu de pratique, on pourrait choisir de commencer d'abord par un projet plus simple, générateur de succès, et par la suite pousser un peu plus loin. L'alternance entre des projets simples et complexes peut aussi être une solution pour éviter le découragement.

Le fait d'établir les priorités en équipe renforcera aussi l'adhésion aux changements. Cela peut répondre à une problématique observée depuis un moment. Par exemple, on considère qu'il est vraiment important d'améliorer l'accueil des patients au comptoir ou encore la consignation des notes au dossier. Ainsi, pendant quelques mois, cela deviendra l'objectif principal de l'équipe.

PLANIFICATION ET IMPLANTATION

Certaines personnes aiment improviser ou y aller intuitivement, mais même un petit changement demande d'être planifié. Une bonne pratique pour commencer est de nommer des porteurs de dossier, idéalement au moins un pharmacien et un assistant technique en pharmacie, dépendamment de la teneur du projet. Ensuite, il faut poser un bon diagnostic de la situation, donc savoir d'où on part et où on veut aller, connaître ses objectifs et évaluer les ressources à notre disposition.

Céline Bareil, professeure titulaire à HEC Montréal et psychologue du travail et des organisations, suggère aussi de réaliser une cartographie des parties prenantes et de définir comment elles seront touchées par le changement en question. Ce sera plus simple ensuite de savoir comment répondre aux besoins de chacun et surtout, de ne pas oublier personne au cours du processus. Céline Bareil explique d'ailleurs que lorsqu'on fait cette cartographie, il faut tenir compte de deux variables importantes :

- **Le degré de pouvoir**
  Une personne de l'équipe pourrait avoir une forte influence sur le groupe. Si, par exemple, elle se positionne négativement face au changement et entraîne toute l'équipe avec elle, il serait bon de trouver comment répondre à ses préoccupations et favoriser davantage son adhésion.
- **Le degré d'impact**
  Un changement pourrait avoir un impact beaucoup plus grand qu'on l'envisage pour une personne. Par exemple, une employée qui était reconnue pour son expertise avec une technologie donnée, et vers qui les gens se tournaient naturellement pour obtenir de l'aide, pourrait perdre d'un coup sa notoriété et sa motivation.

Parlant de cartographie des parties prenantes, Germain Chartier a réalisé toute son importance dans le cadre d'un de ses projets. Il a instauré dans sa pharmacie un logiciel de livraison qu'il trouvait, pour sa part, très simple à utiliser. C'était avant qu'il ne réalise que les deux personnes les

plus concernées, soit les livreurs, ne s'étaient jamais servis d'un téléphone intelligent. « Le changement, il faut le voir globalement. C'est facile de prendre pour acquis que les membres de ton équipe ont déjà toutes les connaissances requises. Dans ce cas-ci, j'ai expliqué la nouvelle pratique avec les livreurs, je me suis assuré de leur compréhension seul à seul, et une fois le changement intégré, la transition s'est très bien passée. »

En plus de la cartographie des acteurs, certains projets vont bénéficier d'une cartographie des processus. C'est d'ailleurs le cas pour le projet de déménagement de la pharmacie du CHU Sainte-Justine auquel Jean-François Bussières participe. Un nouveau lieu signifie bien entendu beaucoup de changements à venir, notamment dans l'aménagement des espaces de travail, l'enchaînement des tâches, l'ergonomie, etc. Ce sont beaucoup de détails auxquels il est important de penser en amont afin d'optimiser les processus et d'éviter les mauvaises surprises. « Par exemple, on peut observer un certain nombre de personnes pendant qu'elles travaillent, la quantité de tâches qu'elles exécutent, s'il y a des distances de marche inutiles, etc. Si on se rend compte qu'il est possible d'éviter qu'une personne se déplace trop souvent seulement en modifiant le positionnement des bureaux, on pourra le planifier. »

Bien planifier permettra aussi de définir les besoins de formation de l'équipe, que ce soit par rapport à de nouvelles responsabilités, à une nouvelle technologie utilisée, à un nouveau processus, etc. Il est également important de produire un échéancier. Les porteurs du dossier pourront en faire un plus détaillé, mais il peut être intéressant d'avoir une version simplifiée que les employés pourront consulter à leur convenance, et qui pourra être mis à jour régulièrement si des changements sont apportés en cours de route.

Une fois la planification réalisée et après s'être assuré que tous les fils sont bien attachés, passer à l'action sera beaucoup plus facile !

SUIVI ET ÉVALUATION

Ce serait dommage, après avoir pris le temps de bien planifier et implanter un changement que les efforts fournis ne portent pas leurs fruits. « Un des défis est de maintenir les nouveaux comportements au sein de l'équipe. Il y a en effet un risque que ceux-ci se perdent au fil des semaines. En faisant des suivis réguliers, on peut détecter les problématiques, vérifier si le changement a généré des effets collatéraux non prévus ou encore fournir davantage d'explications et de formations à certains membres de l'équipe », explique Céline Bareil. Si un employé a des difficultés, un plan d'accompagnement peut être fait et des objectifs fixés avec lui. Il est ainsi plus facile de suivre son évolution, mais aussi de lui offrir le soutien dont il a besoin.

Pourquoi ne pas également générer la participation des membres de l'équipe davantage ? Par exemple, du temps peut être alloué pour des périodes d'apprentissage collectif pendant lesquels les pairs vont partager leurs trucs et astuces ou encore échanger sur les meilleures pratiques. Il existe également le principe de fenêtre d'opportunité, c'est-à-dire qu'on « ouvre la fenêtre » à un certain moment précis pendant lequel les membres du personnel sont invités à lancer toute nouvelle idée.

« Il est aussi important de définir des indicateurs clairs dès le départ et de les communiquer à l'équipe. On pourrait n'être rendu qu'à 50 % de notre objectif, mais s'il y a eu une évolution, cela nous permettra de voir où on est rendu et ce qu'il nous reste à faire pour la suite. Le fait d'atteindre un but et de savoir qu'on progresse sera aussi une source de motivation pour le personnel », souligne Céline Bareil. Il est en effet important d'évaluer si les objectifs qu'on s'est donnés lors de la planification du projet sont effectivement en cours de réalisation.

Finalement, pendant le processus, il ne faut surtout pas avoir peur de reconnaître qu'on s'est trompé si c'est le cas, de faire un bilan et de repartir sur de nouvelles bases. ◄

MÉTHODE À GARDER EN TÊTE

Développée par une équipe de HEC Montréal dont fait partie Céline Bareil, la méthode CAPTE est une démarche simple qui facilite l'appropriation du changement par les parties prenantes et qui permet de répondre aux objectifs qu'on s'est donnés.

Comprendre le changement
Adhérer à celui-ci
Participer à sa mise en œuvre
Transférer et modifier ses comportements
Évoluer dans ce changement

L'HUMAIN DERRIÈRE LE CHANGEMENT

La capacité à changer est bien différente d'une personne à l'autre. Aimant relever des défis et cherchant à sortir de la routine, certains perçoivent le changement avec beaucoup d'intérêt. D'autres sont plutôt ambivalents, mais vont généralement suivre celui-ci. D'autres encore semblent résister au changement, mais davantage par crainte et insécurité. Comment gérer le facteur humain en gestion du changement ?

SAVOIR S'ADAPTER AUX DIFFÉRENTES PERSONNALITÉS

Chaque personne a ses forces et faiblesses dont il faut tenir compte lorsqu'on veut implanter un changement. Les personnes les plus motivées par celui-ci ont généralement une bonne capacité de résilience, un plus grand sentiment d'efficacité personnelle et davantage d'optimisme. Elles font donc plus aisément face au changement. Le risque est toutefois que la croyance en leur capacité les pousse à en faire trop, au risque de s'épuiser. Il faut ainsi s'assurer d'un juste milieu.

Pour les plus résistants au changement, ils ont surtout besoin d'être rassurés. Comme le souligne Germain Chartier, pharmacien propriétaire, « une situation nouvelle où un employé n'a pas le contrôle

Il est important de reconnaître les efforts, et pas seulement de l'ensemble de l'équipe, mais aussi de façon individuelle.

risque d'être anxiogène pour lui. Il va peut-être se faire des scénarios catastrophes, et c'est normal. On le sait, en gestion du changement, il peut toujours y avoir des imprévus. Mais si on essaie de les prévoir, de former les employés et de les préparer à la majorité des éventualités, on vient de diminuer l'agent stresseur de beaucoup ». De plus, comme leader d'un projet, il est important de rendre le changement positif. Si on appréhende le pire, on ne peut pas envisager d'avoir un retour positif du personnel face à celui-ci.

Les personnes ambivalentes, quant à elles, peuvent être attirées par le changement, mais sont aussi confortables dans leur routine. De là l'importance pour elles de bien comprendre le sens d'un changement et les impacts qu'il aura sur les tâches qu'elles doivent accomplir au quotidien.

Au bout du compte, il faut faire preuve d'empathie et ne jamais hésiter à demander « Qu'est-ce que je peux faire pour t'aider ? ». La réponse pourrait être plus simple qu'on le pense et faire toute la différence !

SAVOIR RECONNAÎTRE LE TRAVAIL

La reconnaissance peut sembler un élément banal à première vue, mais elle est essentielle. Il est en effet important de reconnaître les efforts, et pas seulement de l'ensemble de l'équipe, mais aussi de façon individuelle. « Ce n'est pas juste le succès ultime, la finalité, qu'il faut souligner. Il y a de bons coups au travers de tout cela qui méritent d'être partagés. Le danger est de venir féliciter la personne en tête, qui a peut-être fait 15 % du travail. Le changement est pourtant une affaire d'équipe ! », souligne Jean-François Bussières, chef du Département de pharmacie du CHU Sainte-Justine.

Une équipe dont on reconnaît le travail sera beaucoup plus motivée et encline à persévérer dans le changement. De petites attentions à l'occasion, comme apporter un plateau de fruits le matin pour remercier le personnel, peuvent sembler simples à la base, mais font toujours du bien pour le moral des troupes.

OFFRIR DES PÉRIODES D'ACCALMIE

Céline Bareil, professeure titulaire à HEC Montréal et psychologue du travail et des organisations, explique que la capacité d'une personne à changer peut atteindre une saturation si les demandes de changement sont trop fréquentes. L'expression *Trop, c'est comme pas assez* prend ici tout son sens. C'est pourquoi elle propose des périodes d'accalmie, où le changement est consolidé avant de passer au prochain.

Jean-François Bussières abonde dans son sens. « C'est important d'atterrir et de communiquer la fin d'un changement afin que le personnel n'ait pas l'impression d'être continuellement dans un processus d'instabilité. L'humain a besoin de routine, de retrouver un certain confort au travail. En étant en changement perpétuel, il y a un risque d'épuiser les gens et par le fait même d'avoir un plus haut taux d'absentéisme et d'erreurs notamment. »

Les leaders du changement doivent donc garder en tête l'importance d'offrir un milieu de travail soucieux du bien-être des employés et prendre des décisions en conséquence, notamment lorsque vient le temps de choisir les priorités.

Au cours des prochaines années, les défis seront nombreux en pharmacie. Dans cette optique, faisons preuve de bienveillance et pensons toujours à l'humain derrière le changement… ! ◄

DISCUTONS ÉTHIQUE

JE SOUPÇONNE MON PATIENT DE FAIRE UN MAUVAIS USAGE DE SES STUPÉFIANTS D'ORDONNANCE. QUE FAIRE ?

Comme pharmaciens, vous êtes encadrés par un code de déontologie ainsi que des lois et règlements qui vous guident dans votre pratique. Toutefois, vous devez souvent faire face à une multitude de situations qui sortent parfois du cadre réglementaire. Lors de ces situations, il n'est pas rare que vous soyez confrontés à un dilemme éthique, où des valeurs et des principes s'opposent. Pas facile alors de prendre une décision éclairée, rien n'étant tout noir ou tout blanc !

Dans cette nouvelle chronique, nous tenterons d'exposer différents dilemmes éthiques auxquels vous pourriez faire face, tout en vous offrant des pistes de solutions par l'usage d'une analyse éthique succincte.

SITUATION RENCONTRÉE

Un de vos patients réguliers et appréciés de votre pharmacie utilise depuis quelques années des stupéfiants d'ordonnance de façon irrégulière pour soulager des douleurs chroniques causées par un accident de voiture. Depuis environ 16 mois, sa thérapie a fait l'objet de certains changements par son nouveau médecin, notamment l'ajout de timbres de fentanyl, dont l'ordonnance est reconduite périodiquement, fractionnée et servie de manière très régulière. Selon vos notes de suivi, depuis ces changements, le patient se porte bien ; il voyage même plus fréquemment qu'à l'habitude.

Récemment, un membre de votre personnel technique, en qui vous avez vraiment confiance, vous a fait part d'une information selon laquelle le patient en question vendrait peut-être une partie ou la totalité de ses timbres sur des marchés illicites. Cette personne est mécontente à l'idée d'être possiblement impliquée, bien qu'involontairement, dans une situation potentiellement illégale.

Cette situation, en effet délicate, peut être analysée sous divers angles. D'une part, il y a l'aspect légal selon lequel un patient ferait mésusage d'un médicament de manière contraire aux lois fédérales. Déontologiquement, le pharmacien doit prévenir l'utilisation abusive des médicaments. D'autre part, le pharmacien se doit d'établir et de maintenir une relation de confiance avec ses patients. Il doit également aider ses patients à retirer tout le bénéfice (clinique) possible de leur thérapie médicamenteuse. Finalement s'ajoute ici une dimension de relations de travail où le pharmacien doit aussi gérer les attentes de son personnel.

QUELLES SONT LES VALEURS EN CONFLIT ?

Un dilemme éthique origine généralement d'un conflit entre des valeurs qui s'opposent. Dans ce cas-ci, les valeurs de bienveillance, d'empathie et de confiance dans la relation patient-pharmacien pourraient-ils s'opposer au respect des règles de conformité ou aux obligations déontologiques ?

QUELLE SERAIT L'UNE DES FAÇONS DE GÉRER CETTE SITUATION ?

Au cœur de la situation se trouve une information non prouvée, mais dont le pharmacien tient compte dans sa démarche, c'est-à-dire qu'un de ses patients revendrait possiblement des timbres de fentanyl sur des marchés illicites. Dans le cadre d'une relation patient-pharmacien basée sur la confiance, le pharmacien devrait-il tenter de valider directement cette information avec le patient au risque de mettre à mal cette relation ?

Présentement, les pharmaciens doivent, en raison de la crise des opioïdes qui sévit au Canada, fournir des feuillets d'information et appliquer des autocollants

sur les emballages de stupéfiants pour rappeler les dangers liés à leur utilisation. Le pharmacien pourrait profiter de cette exigence fédérale pour en discuter avec le patient dans le cadre d'une consultation sur rendez-vous. Durant celle-ci, il pourrait vérifier l'impact de la thérapie (efficacité, sécurité, adhésion)[1] ; s'il n'a pas déjà offert de naloxone au patient, l'occasion serait tout indiquée pour le faire. Par la suite, le pharmacien pourrait inviter le patient à participer à un programme d'échange de timbres de fentanyl[2].

QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES ENVISAGÉES ET COMMENT Y REMÉDIER ?

La solution choisie pour résoudre un dilemme éthique est susceptible d'avoir des conséquences neutres, positives ou négatives selon les personnes concernées. La recherche de la solution la plus adéquate passe alors par la mise en place de mesures visant à atténuer les conséquences plus négatives.

Dans le cas qui nous préoccupe, la solution trouvée par le pharmacien serait plus acceptable qu'une confrontation directe avec le patient. Si, par la suite, le patient ne retourne pas ses timbres de fentanyl aux fins d'en obtenir d'autres, le pharmacien pourrait alors amorcer une conversation sérieuse sur le sujet dans l'intérêt de la santé du patient. Finalement, en ce qui concerne les attentes des membres du personnel, il serait important d'informer ceux-ci de l'approche choisie afin qu'ils y adhèrent plus facilement. ◄

QUELS SONT VOS DILEMMES ÉTHIQUES ?

Vous avez un dilemme éthique à nous soumettre ? Partagez-le avec nous confidentiellement en nous écrivant à **communic@opq.org**. Il pourrait faire l'objet d'une prochaine chronique !

1 **Ordre des pharmaciens du Québec, *Guide d'application des standards de pratique, http://guide.standards.opq.org/guides/verifier-limpact-de-la-therapie-medicamenteuse-sur-letat-de-sante-du-patient***

2 **Ordre des pharmaciens du Québec, *Énoncé de position – Mise en place d'initiatives d'échange de timbres de fentanyl, www.opq.org/doc/media/2947_38_fr-ca_0_enonce_position_fentanyl_vf.pdf***

CONSOLIDEZ VOS COMPÉTENCES EN SANTÉ-VOYAGE

> **Cours de 45 heures**
- Notions avancées afin de conseiller le voyageur sur les mesures préventives, la vaccination et la médication.
- Approche de gestion individualisée des risques pour le voyageur.
- Possibilité de réaliser un stage.

> **3 crédits universitaires de 2e cycle reconnus et pouvant être transférés au DESS en santé mondiale**

> **Formation offerte par des experts du milieu**

> **Cours et examens offerts entièrement à distance**

INFORMATION
1 877 870-8728 poste 2108
uqat.ca/**santemondiale**
santemondiale@uqat.ca

UQAT
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

DÉONTOLOGIQUEMENT VÔTRE

LA PUBLICITÉ, IL FAUT S'EN PARLER

Par la ***Direction des enquêtes***

Les pharmaciens utilisent différents moyens pour promouvoir leurs services : un encart dans un journal, une circulaire, un site Web, une page Facebook, des affiches publicitaires en pharmacie ou à l'extérieur de celle-ci, des voitures de livraison, etc. Toutefois, cette publicité ne respecte pas toujours la réglementation en vigueur. Ainsi, la Direction des enquêtes de l'Ordre reçoit régulièrement des demandes d'enquête concernant des publicités qui contreviennent au *Code de déontologie des pharmaciens*. Dans bien des cas, il y a confusion entre les services offerts en tant que professionnel ***versus*** ceux offerts en tant que commerçant. Or, la publicité professionnelle doit toujours être distincte de la publicité dite non professionnelle, peu importe le véhicule publicitaire utilisé.

QU'EST-CE QU'UNE PUBLICITÉ PROFESSIONNELLE ?

Il s'agit d'une publicité faite au nom d'un pharmacien ou de la société de pharmaciens au sein de laquelle il exerce la pharmacie, et qui annonce ses services professionnels. Cette publicité doit porter uniquement sur des services offerts en tant que pharmacien et doit respecter en tout temps le *Code de déontologie des pharmaciens*, plus particulièrement les articles 94 à 107.

De plus, sachez que l'utilisation du symbole graphique de l'Ordre dans une publicité est proscrite à moins d'avoir obtenu préalablement une autorisation du secrétaire de l'Ordre[1].

N'oubliez pas que vous êtes responsable de toute publicité émise en votre nom, et ce, peu importe si vous l'avez vous-même conçue ou si vous avez mandaté d'autres personnes pour le faire. Un bon conseil : prenez toutes les mesures nécessaires avant la publication de votre annonce afin de vous assurer qu'elle est conforme en tout point au *Code de déontologie des pharmaciens*.

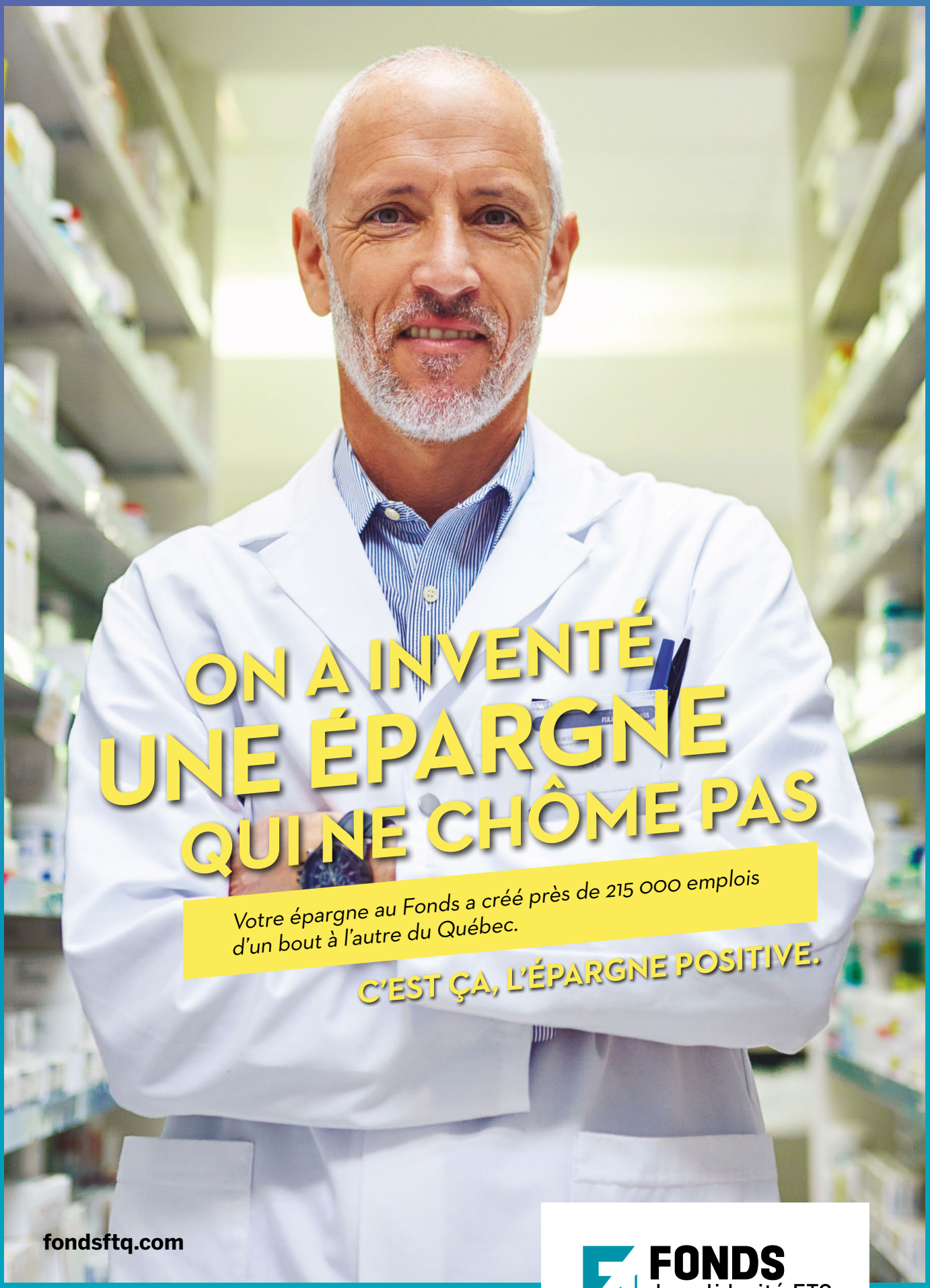
La prudence est de mise !

Ce qu'il faut éviter

De façon non exhaustive, votre publicité professionnelle **ne doit pas** :

- faire référence à des services offerts dans un commerce adjacent à votre pharmacie (ex. : ventes de produits cosmétiques ou alimentaires, services d'un comptoir postal, services offerts par une personne qui n'est pas membre d'un ordre professionnel, etc.) ;
- laisser croire que les services professionnels sont rendus par un non-pharmacien (ex. : une publicité professionnelle ne peut être publiée sur la page Facebook créée pour le commerce adjacent de votre pharmacie) ;
- contenir des témoignages d'appui ou de reconnaissance, même sur la page Facebook de votre pharmacie ;
- faire la promotion d'un concours ou d'un tirage ;
- porter sur un médicament visé à l'une des annexes I, II et IV du *Règlement sur les conditions et modalités de vente des médicaments* **même si c'est dans le but d'informer votre clientèle de la disponibilité d'un médicament en rupture d'approvisionnement** ;
- contenir des termes comparatifs ou superlatifs comme : « ici, on vous offre un service personnalisé », « ici, on ne vous traite pas comme un numéro », « nous sommes spécialisés en… » ;
- induire le public en erreur, en laissant croire que les services offerts s'adressent à toutes les situations ou à tous les patients alors que ce n'est pas le cas, sans y ajouter une mention telle que « certaines conditions s'appliquent », et ce, de façon lisible.

1 ***Utilisation du logotype par les pharmaciens – Normes d'utilisation*, www.opq.org/doc/media/459_38_fr-ca_0_normes_graphiques_opq.pdf**


ON A INVENTÉ
UNE ÉPARGNE
QUI NE CHÔME PAS
Votre épargne au Fonds a créé près de 215 000 emplois
d'un bout à l'autre du Québec.
C'EST ÇA, L'ÉPARGNE POSITIVE.
fondsftq.com
FONDS
de solidarité FTQ

DÉFICIENCE VISUELLE : PERSONNALISER LES SOINS ET SERVICES

Une pharmacienne reçoit un appel d'une patiente lui mentionnant que depuis la dernière augmentation de dose de son traitement, elle éprouve énormément de somnolence. Cette dernière s'inquiète à savoir si c'est normal puisqu'elle peut difficilement vaquer à ses occupations. La patiente ayant récemment reçu un diagnostic de nystagmus acquis essaie un nouveau traitement, soit la gabapentine à dose progressive. Toutefois, à la quatrième semaine de traitement, une erreur survient : elle reçoit de la prégabaline au lieu de la gabapentine.

Après avoir pris en charge la situation avec la patiente, la pharmacienne en a analysé les détails pour détecter ce qui aurait pu être fait différemment. En plus de l'erreur survenue lors de la remise du médicament, le cas a ceci de particulier que la patiente souffre d'une importante déficience visuelle et qu'en plus, le nystagmus nuit à l'usage de sa vision résiduelle. Ainsi, cette dernière n'a pas remarqué que les capsules reçues étaient de couleur différente.

Nous avons eu la chance de rencontrer cette patiente qui a accepté de nous faire part de ses constatations et du fruit de ses recherches sur les différents outils qui apportent une aide supplémentaire aux personnes souffrant à divers degrés de déficience visuelle.

UNE SITUATION LOIN D'ÊTRE BANALE

Au Québec, selon l'enquête sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement (2010-2011), 13,1 % de la population des 15-64 ans présente une incapacité visuelle à divers degrés. Ce nombre augmente à 15,1 % pour les 65 ans et plus et à 26,4 % pour les 85 ans et plus[1]. Il est donc important de se questionner sur les risques potentiels accrus lors de la prise de médicaments par une personne aveugle ou malvoyante.

Par conséquent, à la création du dossier, il est essentiel de rechercher toute situation particulière, notamment les handicaps. La déficience visuelle et le degré d'assistance requis devraient être mis en évidence dans le dossier du patient. Ainsi, le personnel du laboratoire aura rapidement accès à l'information nécessaire pour servir le patient de manière sécuritaire. À cet effet, un formulaire de collecte de renseignements devrait être utilisé avec tout nouveau patient, mais aussi lorsque cette information n'a pas été recueillie.

1 *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 – Utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité*, volume 2, www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/services/incapacites/limitation-maladies-chroniques-utilisation.pdf

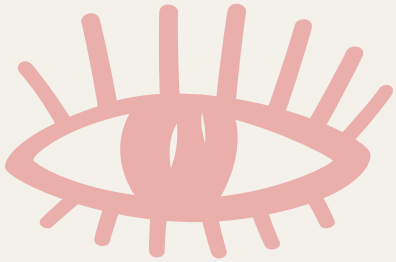
PLUSIEURS SOLUTIONS POSSIBLES

Une fois les déficiences visuelles identifiées chez les patients, diverses mesures sont disponibles pour sécuriser les services pharmaceutiques. Certains pays, dont la France et les États-Unis, offrent déjà d'autres options pour la lecture des ordonnances. Par exemple, il existe des appareils de radio-identification (RFID) qui lisent des puces installées sur les fioles de médicaments. Ces puces contiennent tous les renseignements inscrits sur les étiquettes : nom du patient, nom du médicament, posologie, date d'expiration, etc. Une voix électronique lit les informations à voix haute pour le patient. Différentes applications mobiles sont aussi disponibles pour aider un patient ayant une déficience visuelle. En France, on impose que tous les produits en pharmacie soient étiquetés en braille[2], le braille étant imprimé par le fabricant sur l'emballage de chaque boîte remise au patient. Aucune obligation de la sorte n'est imposée au Canada.

Les outils technologiques et l'utilisation du braille sont des moyens utiles et adaptés pour certains des patients ayant une déficience visuelle. D'autres mesures préventives peuvent également être utilisées. Chacune d'entre elles doit être discutée avec le patient et répondre à ses besoins. Par exemple, certains patients devenus malvoyants à un âge avancé n'ont jamais appris à lire le braille. De plus, il est faux de penser que l'utilisation d'outils d'aide à l'administration, comme des piluliers ou des sachets, est la solution idéale pour tous. Dans le cas où un patient utilise la texture pour identifier ses médicaments, il sera plus difficile pour lui d'utiliser ce moyen, si ses médicaments sont servis dans un sachet ou une cellule de pilulier.

Il y a la possibilité de rendre disponible, au comptoir de service, des loupes ou d'autres outils grossissants pour qu'un patient malvoyant puisse lire les informations dont il aura besoin. Si le patient peut encore distinguer certains caractères, on pourrait se mettre d'accord sur un code de couleur ou encore imprimer une étiquette avec des caractères plus gros. L'utilisation d'étiquettes de couleurs contrastantes ou de pictogrammes élargis peut aussi faciliter la lecture.

Au Québec,
13,1 % *de la population des* ***15-64 ans*** *présente une incapacité visuelle à divers degrés. Ce nombre augmente à* **15,1 %** *pour les* ***65 ans*** *et plus et à* **26,4 %** *pour les* ***85 ans*** *et plus.*



Certains patients préféreront se fier au toucher ; il serait alors possible de mettre en place un système individualisé. Par exemple, choisir des fioles de différentes grosseurs pour les médicaments, certaines sécurisées, d'autres non, ou enrouler des élastiques de textures différentes sur les fioles.

Finalement, en plus, il est possible de prévoir des mesures de vérification supplémentaires à la pharmacie, notamment :

- Procéder à une double vérification avant de remettre le médicament au patient ;
- Verbaliser avec le patient le nom de chaque médicament remis et, au besoin, décrire sa forme et sa couleur.

On doit prêter une attention particulière à ces patients vulnérables. Des mesures simples et concrètes peuvent prévenir les erreurs ; il faut aussi être attentif aux besoins du patient. Des demandes peuvent être adressées aux différents partenaires pour faciliter l'accès à certains outils, notamment les fabricants, les grossistes ainsi que les chaînes et bannières. ◄

2 *Médicament : notice en braille ou en caractères agrandis*, www.e-sante.fr/medicament-notice-en-braille-ou-en-caracteres-agrandis/actualite/1600

QUESTION DE PRATIQUE

COMMENT M'IDENTIFIER EN TANT QUE PHARMACIEN

SUR MON LIEU DE TRAVAIL ?

Par la Direction des services professionnels

LE PERMIS D'EXERCICE : AFFICHEZ-LE BIEN À LA VUE

Si vous travaillez en **milieu communautaire**, vous êtes tenu d'afficher votre permis d'exercice (ou un duplicata) à l'intérieur de la pharmacie, bien à la vue du public[1]. Si vous travaillez en **milieu hospitalier**, l'affichage du permis est nécessaire si le public a accès aux locaux de la pharmacie.

Le permis doit être affiché en permanence, sur un support électronique ou papier, dans tous les lieux où vous travaillez sur une base régulière, peu importe le nombre d'heures travaillées à cet endroit.

Dans le cadre de votre emploi, vous pourriez être appelé à vous identifier comme pharmacien. Votre carte de membre, disponible dans votre dossier en ligne, est également un bon outil pour ce faire.

LA COMMUNICATION : PRÉSENTEZ-VOUS À VOTRE INTERLOCUTEUR

Outre la preuve de la validité de votre titre par l'affichage de votre permis de pratique et votre inscription au tableau de l'Ordre, il est de mise que votre interlocuteur sache à qui il s'adresse lorsqu'il vous parle.

- N'hésitez pas à porter l'**étiquette d'identification** (épinglette ou écusson) comportant votre nom complet (prénom et nom de famille) ainsi que votre titre (pharmacien ou pharmacienne).

1 *Règlement sur la tenue des pharmacies, article 11*

- Dans vos **communications verbales**, assurez-vous de mentionner votre nom complet suivi de votre titre. Assurez-vous également que les autres membres du personnel en font tout autant.
- Dans vos **communications écrites**, accompagnez toujours votre signature de votre nom complet en lettres moulées suivi de votre numéro de membre.
- Dans les **signatures de courriel ou documents officiels**, le titre « pharmacien » sous-entend que le signataire détient une formation de premier cycle en pharmacie. Il n'est donc pas nécessaire d'accompagner cette signature par B. Pharm. ou Pharm. D. Cependant, si une formation de deuxième ou de troisième cycle a été complétée, elle peut être indiquée dans la signature (ex. : M.B.A., M. Sc., etc.).

Le ***Code des professions*** mentionne que les détenteurs d'un doctorat de premier cycle en pharmacie (Pharm. D) peuvent s'identifier de la façon suivante :

- Docteur(e) Prénom Nom, pharmacien(ne)
- D$^{r(e)}$ Prénom Nom, pharmacien(ne)

L'image de la profession commence par vous !

LE *RÈGLEMENT SUR LA TENUE DES PHARMACIES*

Article 11. Le pharmacien propriétaire d'une pharmacie, de même que les pharmaciens exerçant régulièrement dans cette pharmacie doivent afficher, à la vue du public, à l'intérieur de celle-ci, leur permis d'exercice.

LE *CODE DES PROFESSIONS*

Un pharmacien peut utiliser le titre de « docteur » ou le préfixe « D^{r} » uniquement dans les conditions prévues au paragraphe *a* du premier alinéa de l'article 58.1 du *Code des professions*, c'est-à-dire immédiatement avant son nom et s'il indique immédiatement après son nom son titre de pharmacien[2].

2 www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Ordres_professionnels/Tableau_des_titres_professionnels/2018_Avril-Tab-titres-professionnels-abreviations.pdf

PARLEZ-NOUS DE VOS PROJETS ET DE VOS AMBITIONS!

Grâce à notre accompagnement personnalisé, vous pourrez les réaliser.

Confiez la gestion de votre patrimoine à nos experts financiers :

/ qui connaissent votre réalité professionnelle;

/ qui vous offrent tous les services dont vous avez besoin sous un même toit.

Communiquez avec l'un de nos conseillers

1 844 866-7257

desprojetsdevie.ca

FINANCIÈRE DES PROFESSIONNELS

Financière des professionnels inc. détient la propriété exclusive de Financière des professionnels – Fonds d'investissement inc. et de Financière des professionnels – Gestion privée inc. Financière des professionnels – Fonds d'investissement inc. est un gestionnaire de portefeuille et un gestionnaire de fonds d'investissement, qui gère les fonds de sa famille de fonds et offre des services-conseils en planification financière. Financière des professionnels – Gestion privée inc. est un courtier en placement, membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE), qui offre des services de gestion de portefeuille.

LA GESTION DES CONFLITS

ENTRE EMPLOYÉS : MODE D'EMPLOI

En pharmacie communautaire comme en établissement de santé, les exigences élevées et le travail sous pression peuvent mener certains employés à craquer, ce qui peut envenimer les relations de travail. Comment le pharmacien peut-il efficacement modérer les conflits ?

Tantôt, c'est une affaire de surmenage ou un ras-le-bol devant le manque de ressources. Tantôt, ce sont les patients qui font voir rouge : une colère que l'employé transpose dans ses interactions avec ses pairs. Dans d'autres cas, ce sont les collègues qui se jugent durement entre eux, et parfois jusqu'à dépasser les bornes…

LA PREMIÈRE ÉTAPE : PRÉVENIR LES CONFLITS

Il n'est pas facile d'éviter les conflits, la nature humaine étant imprévisible. Le pharmacien peut néanmoins anticiper les plus évidents, en commençant par éliminer les irritants dans l'environnement physique. « Aussi improbable que cela puisse paraître, une simple porte qui coince peut devenir une grosse source de frustration et engendrer des conflits », rappelle Simon Craig, consultant en ressources humaines.

Le consultant insiste aussi sur l'importance de tâches diversifiées pour chacun et invite à réviser souvent les procédures pour valider leur efficacité. Autrement, la clé, c'est la communication ! On peut déjà éviter les tensions liées aux procédures de travail en expliquant ses décisions pour éviter la résistance au changement.

« Et dans chacune des situations de changement, il faut faire sentir que l'employé a de l'impact, que ses suggestions ont été prises en compte et que le gestionnaire a bel et bien pris des décisions en fonction de son bien-être et celui des patients », explique Carl Desparois, chef adjoint du département de pharmacie au CISSS de l'Outaouais.

CRÉER UN ENVIRONNEMENT RESPECTUEUX

La prévention passe aussi par la mise en place d'une ambiance propice à la discussion ouverte, où les employés se sentiront à l'aise de communiquer leurs irritants. « Le pharmacien gestionnaire a la responsabilité d'entretenir constamment la conversation avec son équipe, ajoute Simon Craig. Il doit aussi profiter des rencontres d'évaluation pour créer un moment d'échange qui va dans les deux sens, où l'employé peut aussi exprimer ses préoccupations et faire ses demandes. Si le canal de communication est ouvert en tout temps, la discussion risque d'être plus facile et plus naturelle lorsqu'un conflit surviendra. »

Carl Desparois suggère quant à lui de profiter des réunions d'équipe hebdomadaires pour définir les irritants du quotidien et adopter des mesures pour améliorer le bien-être au travail. « Tout ce qui peut ajouter un supplément d'humanité dans le travail est aussi utile, comme l'organisation d'activités sociales. Les idées les plus simples sont souvent les plus efficaces. »

IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES CONFLITS

Malgré les précautions, aucune pharmacie n'est à l'abri d'un conflit entre deux collègues. Si une dispute s'installe, ne perdez pas de temps et rencontrez séparément les deux parties pour

entendre leurs versions, sans jugement. Vous avez le devoir de connaître les tenants et les aboutissants de la situation pour en faire une analyse impartiale et éclairée.

Le plus important est de rester neutre et de laisser à chacun son droit de parole. « J'essaie de rester vraiment ouverte à chacune des perceptions », dit Judith Choquette, propriétaire d'une pharmacie communautaire à Longueuil.

C'est aussi le moment de montrer à l'employé que vous prenez sa perspective au sérieux. « Il faut comprendre ce qui anime les gens et ce qui motive leurs réactions, souligne Carl Desparois. Cette étape est souvent proche de la relation d'aide, il faut se soucier de l'état d'esprit de la personne et se montrer empathique. »

TROUVER DES SOLUTIONS DIRECTEMENT AVEC LES PERSONNES CONCERNÉES

Les employés eux-mêmes sont la plupart du temps détenteurs de la solution : n'oubliez pas qu'ils sont les experts de leur travail et qu'ils connaissent intimement leur environnement. « Je tente toujours d'amener l'employé à comprendre la position de l'autre et à proposer lui-même des pistes de solution qui tiendront compte de tous les éléments en jeu, expose Judith Choquette.

Les employés eux-mêmes sont la plupart du temps détenteurs de la solution.

Et si les solutions ne viennent pas parce que la situation est trop complexe, l'employé se rend alors souvent compte par lui-même qu'il doit mettre plus d'eau dans son vin ! »

Simon Craig ajoute : « Si le patron s'intéresse aux solutions proposées par les employés, il parviendra généralement à une résolution, et, en plus, cela améliorera la relation de confiance en général. »

Les conflits sont certes un frein à la bonne conduite de la pharmacie au quotidien, mais quand ils sont bien modérés et dénoués rapidement, ils peuvent parfois mener à une amélioration généralisée des relations de travail ! Voilà une excellente raison de ne pas les laisser s'envenimer... ◄

PHARMA TRANSAC INC.
COURTIER EN PHARMACIE
LES SPÉCIALISTES DE LA
PHARMACIE INDÉPENDANTE

ÊTRE BIEN REPRÉSENTÉ FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE!

AVEC TOUT PRÈS DE 300 TRANSACTIONS DE PHARMACIE RÉALISÉES PARTOUT AU QUÉBEC ET PLUS DE 20 ANS D'EXPÉRIENCE COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR VOUS FAIRE CONSEILLER.

PHARMACIEN(NE) PROPRIÉTAIRE
Vous songez vendre? Laissez-nous, confidentiellement, vous donner notre opinion sur la valeur marchande de votre pharmacie. Avant d'accepter une offre, surtout si peu d'acheteurs ont été sollicités, n'hésitez pas à nous consulter, sans engagement et sans frais, afin d'être certain de vendre à un prix raisonnable. Avec l'expérience que nous cumulons, nous avons presque tout vu. Nous travaillons avec toutes les bannières et nous sommes en mesure de bien vous conseiller AVANT et PENDANT le processus de vente. Être représenté par une personne qui s'occupe seulement de vos intérêts et qui n'a pas de conflit d'intérêt parce qu'elle représente en même temps, soit l'acheteur, soit la bannière, fait toute la différence.

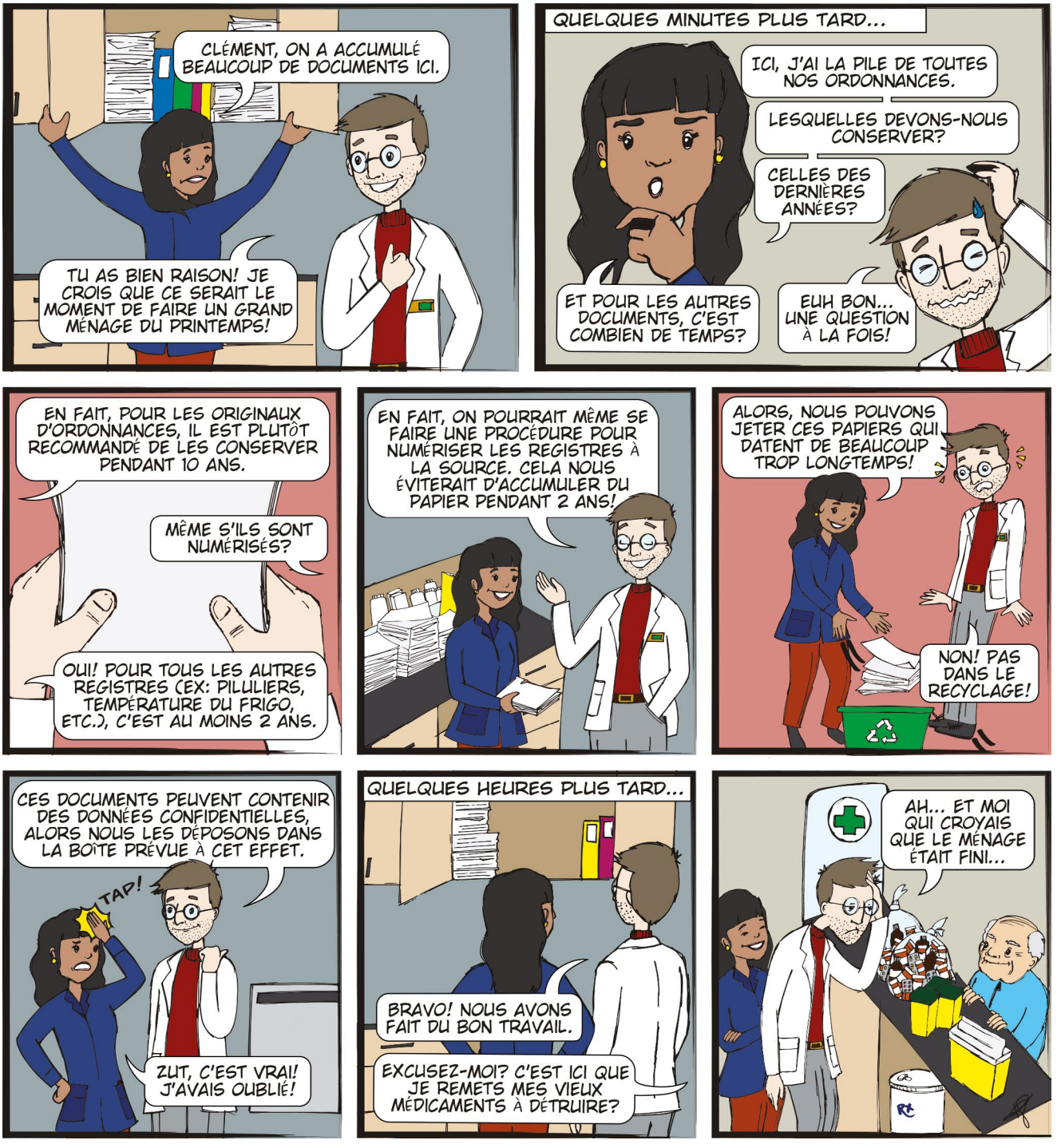
POUR LES PHARMACIENS(NES) QUI SOUHAITENT DEVENIR PROPRIÉTAIRES
Puisque les dossiers de vente demeurent confidentiels, communiquez avec nous et toutes les bannières et intervenants de l'industrie afin de vous faire connaître. Faire savoir à l'industrie que vous êtes à la recherche est primordial. Vous ne savez pas qui vous présentera le BON dossier. Vous avez des questions concernant l'acquisition d'une pharmacie, appelez-nous! C'est gratuit et confidentiel.

pharmatransac.com

MARC JARRY
Bur. : 514 529-7370
Cell. : 514 771-7370

PASCAL BOURQUE
Bur. : 418 619-0637
Cell. : 418 254-8350

LE PETIT MONDE DE CLÉMENT



Pour plus de détails, consultez la section « Conservation des documents reliés aux patients » dans notre **FAQ – Pratique professionnelle.**

DANS LES MÉDIAS

***Le Journal de Québec*, 20 janvier 2020**

UN NOUVEAU PROGRAMME TECHNIQUE EN PHARMACIE POURRAIT ÊTRE OFFERT DÈS 2021

C'était annoncé, un programme technique en pharmacie verra le jour sous peu, après des années d'attente et de demandes de la part de l'Ordre des pharmaciens et de ses partenaires. Pierre-Paul Biron a traité du sujet dans un article du *Journal de Québec*. « On a des sondages sur les intentions des pharmaciens et au moins 30 % des pharmacies qui attendent avec impatience. Ils seront sur la ligne de départ, dès que les techniciens vont diplômer, ils embauchent. Ils sont clairement attendus », a mentionné Manon Lambert, dans cet article.

SAVIEZ-VOUS QUE… ?

L'Ordre reçoit chaque année plusieurs centaines d'appels des représentants des médias. En 2019, nous avons répondu à 335 demandes de journalistes ou recherchistes sur une multitude de sujets. Parmi les plus populaires en 2019 : le projet de loi 31, la volonté du gouvernement Trump d'importer des médicaments canadiens, la vaccination par les pharmaciens et la Semaine de sensibilisation à la pharmacie (rôle du pharmacien).

AILLEURS DANS LE MONDE

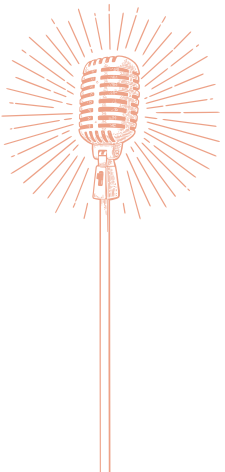
En **Australie**, 19 % des pharmacies ont désormais un pharmacien salarié dédié majoritairement aux services cliniques (et non à la dispensation).

En **France**, l'agence du médicament envisage de ne plus autoriser le libre accès des patients aux médicaments contenant du paracétamol, de l'aspirine et de l'ibuprofène. Depuis 2013, les pharmaciens français pouvaient mettre ces médicaments devant le comptoir.

En **Angleterre**, le NHS envisage de permettre aux pharmaciens de réaliser un bilan de risque cardiovasculaire et si le taux de cholestérol est trop élevé, ils pourront initier un traitement par statines sans prescription médicale.

L'implication des pharmacies dans la vaccination antigrippale est de plus en plus importante. Aux **États-Unis**, les pharmacies ont effectué 42 % de l'ensemble des vaccinations contre la grippe en 2018.

Merci à *Pharmacy and Consulting* de nous permettre de publier intégralement des extraits de leur infolettre « La pharmacie dans le monde ».



DE L'IDÉE À L'ACTION

Une belle initiative a été mise en place dans votre milieu de travail ? Votre équipe a réglé une problématique et est fière du résultat ? Un projet, petit ou grand, a vu le jour et vous souhaiteriez le partager avec nous ? On veut vous entendre !

Faites-nous parvenir de l'information à **communic@opq.org**. Vous pourriez peut-être faire partie d'un prochain numéro de *L'interaction* !

FOIRE AUX QUESTIONS
UNE MINE D'INFORMATIONS !

Vous vous posez des questions sur différents aspects de votre pratique ? Vous désirez valider certains renseignements ou encore savoir comment procéder dans diverses situations ? Visitez notre foire aux questions sur la pratique professionnelle !

Pour faciliter votre recherche,
les questions sont présentées par thématique :

- Vente de médicaments
- Consentement
- Conservation et destruction des produits et médicaments
- Conservation des documents reliés aux patients
- Ordonnances
- Médicaments
- Piluliers
- Tenue de dossier
- Tenue de pharmacie
- Publicité
- Norme sur les préparations magistrales non stériles
- Organisation du travail
- Collaboration avec des tiers
- Méthadone et autres stupéfiants

Pour accéder à la FAQ, rendez-vous sur notre site Web (www.opq.org) sous « Pharmaciens/Ma pratique/Foire aux questions ».

ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous

Une offre conçue pour les pharmaciens*

Une offre complète, ça fait du bien.

bnc.ca/sante

* Certaines conditions s'appliquent. Pour plus de détails, visitez le bnc.ca/sante. © 2020 Banque Nationale du Canada. Tous droits réservés.