

SE PRÉPARER À SON **INSPECTION**

Organisation du circuit du
médicament et des soins et
services pharmaceutiques en
pharmacie communautaire



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous

TABLE DES MATIÈRES

3 FAIRE DE L'INSPECTION UNE OPPORTUNITÉ D'AMÉLIORATION

4 COMPRENDRE LE PROGRAMME DE SURVEILLANCE

Objectif du programme

Inspection sur l'organisation du circuit du médicament et des soins et services pharmaceutiques

5 INSPECTION

Documents relatifs à l'inspection

6 DÉROULEMENT

Questionnaire de préinspection et présentation de l'établissement

Journée de l'inspection

Rédaction du rapport et présentation au comité d'inspection professionnelle

Évaluation des constats et décision du comité d'inspection professionnelle

Plan de priorisation

7 COMMENT SE PRÉPARER À L'INSPECTION

7 TRAVAILLONS ENSEMBLE

FAIRE DE L'INSPECTION UNE OPPORTUNITÉ D'AMÉLIORATION

Vous venez de recevoir un courriel de la Direction des services professionnels (DSP) de l'Ordre vous avisant que vous avez été sélectionné pour une inspection sur l'organisation du circuit du médicament et des soins et services pharmaceutiques dans votre pharmacie. Cette inspection a été créée pour les pharmaciens propriétaires dans le cadre du 2^e cycle d'inspection (2018-2023) et vise principalement à évaluer la sécurité du circuit du médicament. Elle met également l'accent sur la surveillance de la thérapie médicamenteuse des patients.

L'inspection se veut une activité de prévention permettant d'améliorer la qualité des soins et services pharmaceutiques. Il s'agit donc d'une opportunité d'amélioration pour vous et votre équipe.

Ce document explique les différentes étapes du processus.

COMPRENDRE LE PROGRAMME DE SURVEILLANCE

Objectif du programme

Tous les mécanismes d'inspection du programme de surveillance de l'Ordre ont une visée préventive. L'objectif de l'inspection est de veiller à ce que la pratique professionnelle des pharmaciens réponde aux standards de pratique et aux besoins des patients, tant en matière de surveillance de la thérapie médicamenteuse que sur le plan de la gestion des médicaments, de l'organisation ou de la sécurité des soins et services pharmaceutiques.

Inspection sur l'organisation du circuit du médicament et des soins et services pharmaceutiques

Comme pharmacien propriétaire, vous avez la responsabilité d'offrir à votre équipe des conditions favorables à l'atteinte des standards de pratique. Cette inspection vise notamment à s'en assurer.

Les aspects suivants seront évalués lors de cette inspection :

- Organisation des soins et services pharmaceutiques : chaîne de travail, ressources, espaces, équipements, etc. ;
- Politiques et procédures ;
- Délégation des tâches techniques ;
- Gestion des risques ;
- Préparations magistrales non stériles ;
- Gestion des médicaments servis à l'aide d'outils d'aide à l'administration ;
- Gestion de l'inventaire (chaîne de froid) ;
- Gestion des médicaments dangereux et matières dangereuses ;
- Stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées ;
- Surveillance de la thérapie médicamenteuse (collecte de renseignements, vérification de l'impact de la thérapie médicamenteuse, consignation des renseignements au dossier, etc.).

L'INSPECTION

Documents relatifs à l'inspection

Vous recevrez bientôt un appel de la DSP dans le but de planifier votre inspection.

Au moins huit semaines avant la date prévue, vous recevrez par courriel un avis présentant les renseignements généraux sur l'inspection (date, heure, lieu, nom de l'inspecteur responsable de votre dossier, etc.), ainsi que la date limite de remise du questionnaire de pré-inspection et du document visant à présenter votre établissement. Ce courriel précisera également la liste des documents à remettre à l'inspecteur ou à rendre disponibles pour consultation le jour de l'inspection.

De plus, l'inspecteur responsable de votre dossier communiquera avec vous dans les jours précédant l'inspection afin de réviser les modalités de celle-ci.

DES QUESTIONS ? VOTRE INSPECTEUR EST PRÉSENT POUR VOUS !

En tout temps, durant le processus d'inspection, vous pouvez prendre un rendez-vous téléphonique avec l'inspecteur assigné à votre dossier afin d'obtenir des renseignements supplémentaires. Pour ce faire, communiquez avec la DSP au **514 312-0227** ou à l'adresse courriel **dsp@opq.org**. Une secrétaire veillera à planifier un rendez-vous téléphonique selon vos disponibilités et celles de l'inspecteur.

MONDOSSIER.OPQ.ORG : VOTRE PORTE D'ENTRÉE

Au cours du processus, des messages vous seront envoyés par courriel, mais vous serez également invité à vous connecter à votre dossier en ligne afin de remplir et soumettre les documents requis, la plateforme d'inspection professionnelle étant maintenant accessible à partir de **mondossier.opq.org**. Pour toute question à ce sujet, écrivez-nous à **mondossier@opq.org**.

DÉROULEMENT

Questionnaire de préinspection et présentation de l'établissement

Le questionnaire de préinspection, que vous devrez remplir, contient plusieurs énoncés à cocher (par « oui » ou « non »). Il permet à l'inspecteur de mieux connaître votre pharmacie et les services que vous offrez.

Un deuxième document vous sera également transmis et visera plus précisément à présenter votre milieu de travail. Il s'agit d'un questionnaire portant notamment sur votre charge de travail et l'organisation de votre milieu en matière de ressources humaines et technologiques.

Vous êtes responsable de remplir ces documents. Nous vous recommandons fortement de consulter les [standards de pratique](#) et le [guide d'application des standards](#) pour ce faire. N'hésitez pas à impliquer votre équipe pour vous aider à répondre à tous les énoncés du questionnaire.

Journée de l'inspection

Le processus d'inspection et l'approche des inspecteurs sont les mêmes pour tous les pharmaciens propriétaires. L'inspection se déroule sur une journée complète et peut être prolongée au besoin.

À son arrivée, l'inspecteur discutera quelques minutes avec vous afin de connaître vos attentes, comprendre votre situation et vos enjeux. Par la suite, il procédera à une période d'observation et prendra des photos de vos espaces de travail et de consultation. Au besoin, il posera des questions aux pharmaciens en service ainsi qu'aux assistants techniques, sans toutefois nuire au travail en cours.

Afin de faciliter le travail de l'inspecteur, vous êtes invité à regrouper tous les documents précisés dans le courriel envoyé initialement à un seul endroit.

Tout au long de la période d'observation, l'inspecteur vous présentera son évaluation du circuit du médicament et des soins et services pharmaceutiques rendus au sein de votre milieu de pratique. Il vous exposera vos points forts et vous expliquera ce qui est attendu ou à améliorer relativement aux standards de pratique. Puisqu'il s'agit de votre inspection, cette activité ne peut être déléguée. Il est cependant possible de consulter les membres de votre équipe à tout moment durant la démarche.

En fin de journée, une période de discussion aura lieu avec l'inspecteur, notamment dans le but d'échanger sur les principales problématiques observées et les améliorations à apporter à votre milieu. Un endroit confidentiel est à prévoir en vue de cet échange.

Rédaction du rapport et présentation au comité d'inspection professionnelle

Dans les jours suivant votre rencontre d'inspection, l'inspecteur rédigera un rapport présentant les constatations qu'il a faites, dans lequel le questionnaire d'inspection que vous aurez rempli apparaîtra également. Ce rapport sera ensuite présenté au comité d'inspection professionnelle (CIP) dans les 90 jours suivant l'inspection. Le CIP aura à prendre une décision sur la suite à donner à votre dossier.

Évaluation des constats et décision du comité d'inspection professionnelle

Votre rapport d'inspection et la décision des membres du CIP sur le suivi à donner à votre dossier seront affichés sur la plateforme d'inspection professionnelle dans les dix jours ouvrables suivant la réunion des membres du CIP. Un courriel vous sera transmis lors de l'ajout de ces renseignements.

Le CIP peut prendre plusieurs décisions. Il peut décider de fermer votre dossier d'inspection et vous demander de mettre en application les recommandations du rapport ou, si plusieurs lacunes sont constatées, il peut exiger un suivi de votre part qui prendra la forme d'un plan de priorisation (voir le point suivant). Des inspections spécifiques peuvent également être demandées, notamment en ce qui concerne la gestion des stupéfiants, les outils d'aide à l'administration et les préparations magistrales non stériles.

Votre dossier d'inspection est confidentiel. Cependant, nous vous recommandons de le partager avec vos associés (si vous en avez), votre équipe de gestion, votre équipe de pharmaciens et, si vous le jugez opportun, avec vos assistants techniques. Il sera ainsi plus facile de mobiliser votre équipe autour d'objectifs communs.

À la suite de cette inspection, vous serez mieux outillés, vous et vos associés s'il y a lieu, pour appliquer les recommandations dans vos autres pharmacies. Vous serez également en mesure de présenter l'état d'avancement de l'atteinte des standards de pratique lorsqu'un inspecteur se rendra dans l'une de vos pharmacies.

Plan de priorisation

Un plan de priorisation peut être demandé par le CIP à la suite de votre inspection. Ce plan contient des actions à réaliser afin de corriger les lacunes identifiées, avec un échéancier. Vous devrez répondre au plan en ligne, en respectant les délais indiqués.

COMMENT SE PRÉPARER À L'INSPECTION ?

Vous pouvez vous préparer et commencer votre processus d'inspection dès maintenant. Pour ce faire, nous vous invitons à consulter :

- les [standards de pratique](#) ;
- la section [Inspection professionnelle](#) du site Web de l'Ordre, qui contient notamment le questionnaire de préinspection. Ce questionnaire vous permet de consigner vos constats et de prioriser les changements que vous désirez implanter dans votre pharmacie dès maintenant ou selon un échéancier précis ;
- le [guide d'application des standards](#) pour alimenter votre réflexion.

TRAVAILLONS ENSEMBLE

À l'instar de tous les mécanismes d'inspection mis en place par l'Ordre, l'inspection du pharmacien propriétaire vise l'atteinte des standards de pratique sur le plan organisationnel, notamment en vue de sécuriser le circuit du médicament. L'Ordre est là pour vous aider afin que l'environnement, l'encadrement et les outils offerts dans chaque milieu permettent d'assurer une offre de soins et services pharmaceutiques en adéquation avec les standards de pratique.

Ensemble, rehaussons notre niveau de pratique et offrons des soins et services pharmaceutiques sécuritaires et de qualité qui répondent aux besoins des patients !



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC
Présent pour vous