

PROGRAMME DE **SURVEILLANCE**

Se préparer à
son inspection
individuelle



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

4 SE PRÉPARER AVEC SÉRIEUX

5 ORGANISER L'INSPECTION

Rendez-vous

Moment idéal

Déroulement

Observation

Discussion

6 RECUEILLIR LES RÉSULTATS

Rapport préliminaire

Rapport final

7 ALLONS DE L'AVANT !

FAIRE DE L'INSPECTION UNE OPPORTUNITÉ D'AMÉLIORATION

Vous avez été sélectionné pour une inspection individuelle. Prenez un moment pour accueillir la nouvelle et respirez à fond. La venue d'un inspecteur n'est pas une rencontre comme une autre. Bien que l'inspection soit obligatoire, se faire évaluer par un pair peut s'avérer une expérience stimulante et permettant de bonifier votre pratique.

Le présent document vise à vous accompagner pour faire de votre inspection individuelle une opportunité d'amélioration la plus profitable possible, pour vous et pour vos patients.

COMPRENDRE LE PROGRAMME DE SURVEILLANCE

Les différents mécanismes d'inspection du programme de surveillance ont une visée préventive. Le but est de veiller à ce que la pratique professionnelle des pharmaciens réponde aux standards de pratique et aux besoins grandissants des patients.

L'inspection individuelle a pour objectif de vous appuyer dans vos efforts visant l'atteinte des standards et de vous fournir une rétroaction détaillée des observations effectuées. Élément important : cette inspection consiste en une vérification de votre démarche de surveillance de la thérapie médicamenteuse et non pas de vos connaissances cliniques.

SE PRÉPARER AVEC SÉRIEUX

Si vous ne l'avez pas déjà fait, connaître les attentes de l'Ordre en lisant le *Guide d'application des standards de pratique* (guide.standards.opq.org) est la première étape pour vous préparer à votre inspection.

Par la suite, la réflexion qui vous a permis de remplir les outils d'auto-inspection est généralement suffisante pour bien vous préparer à une inspection individuelle. Ces outils visent à vous faire prendre conscience de certains aspects de votre pratique à améliorer et à élaborer un plan d'atteinte des standards (PAS). L'exercice sera d'autant plus profitable si vous avez pris l'habitude de remplir les documents de façon autonome au moins une fois par année plutôt que d'attendre d'être sélectionné pour l'inspection professionnelle.

ORGANISER L'INSPECTION

Rendez-vous

Le moment prévu de l'inspection tient compte de votre horaire, mais également des contraintes de l'inspecteur. En ce sens, les inspections au sein d'un établissement donné ou d'une région éloignée peuvent être regroupées. Le choix de dates qui vous sera proposé pourrait être limité pour cette raison. Advenant des contraintes, un problème personnel ou toute autre situation qui pourrait nuire à l'inspection, vous êtes invité à communiquer avec l'inspecteur responsable de votre dossier afin de discuter de la situation. Une décision sera prise en fonction des éléments soulevés.

Si vous êtes un pharmacien suppléant, le jour de l'inspection sera planifié selon l'horaire de travail connu au moment de la prise de rendez-vous, soit un à trois mois avant l'inspection. Il est donc possible que l'inspection se déroule dans un milieu moins familier pour vous. Dans cette situation, le pharmacien propriétaire ou le chef du département de pharmacie où a lieu l'inspection a aussi l'obligation de collaborer, notamment en fournissant les divers documents requis.

Moment idéal

Afin de mieux profiter de l'inspection, il est important que vous choisissiez l'endroit et l'assignation qui correspondent le plus à votre réalité quotidienne. Il est ainsi recommandé que vous soyez inspecté dans votre lieu d'exercice principal. Augmenter le nombre d'effectifs le jour de l'inspection ne reflète pas votre réalité quotidienne et pourrait limiter l'impact de votre inspection ou masquer des problématiques liées à l'organisation du milieu. Pour cette raison, il est recommandé de ne pas modifier les effectifs pendant la période d'observation.

Par ailleurs, vous ne devriez pas superviser d'étudiants ou de stagiaires le jour de l'inspection puisque l'objectif de la démarche est d'évaluer votre travail et non celui de l'étudiant. Si un étudiant est assigné sur l'unité de soins ou en poste à la pharmacie durant l'inspection, un autre pharmacien devra le superviser durant cette journée.

Pendant l'inspection, si plus d'un pharmacien est en service à la fois, votre positionnement dans la chaîne de travail doit refléter vos activités habituelles. Cependant, il est possible que l'inspecteur vous demande d'échanger certaines tâches avec vos collègues afin qu'il soit en mesure d'évaluer toutes les activités de surveillance de la thérapie médicamenteuse. Malgré tout, il est possible que certaines activités ne puissent pas être évaluées. À titre d'exemple, si aucune demande de consultation n'a lieu durant la période d'observation, cet aspect de votre pratique ne pourra pas être évalué. Selon la situation, l'inspecteur déterminera s'il est nécessaire, ou non, de poursuivre l'inspection à un moment ultérieur.

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** (sans frais: 1 800 363-0324) 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.

— Déroulement

L'inspection dure généralement une journée et se déroule en deux étapes : l'observation et la discussion.

Observation

Durant la période d'observation, l'inspecteur notera les différentes activités que vous effectuez auprès de vos patients afin d'évaluer votre démarche de surveillance de la thérapie médicamenteuse. Pour cette raison, il vous demandera de verbaliser vos actions et vos interventions. Au besoin, afin de clarifier certains aspects, l'inspecteur pourrait également vous poser quelques questions générales sur votre démarche de surveillance. Avec l'obtention du consentement des patients, il assistera également aux rencontres avec ces derniers. Au besoin, il consultera certains dossiers.

Pour chaque inspection, le contexte particulier du milieu ainsi que votre assignation au moment de l'inspection seront pris en considération. Bien que les exigences quant aux standards de pratique et quant à votre démarche demeurent les mêmes, la façon d'appliquer les standards peut être différente, par exemple lorsqu'un relais entre pharmaciens est nécessaire pour assurer la continuité des soins du patient.

Discussion

Durant la discussion, vous devez vous libérer de toutes vos tâches. Il est préférable de discuter dans un endroit tranquille où un poste informatique donnant accès aux dossiers des patients est installé. Le bureau de consultation ne doit pas être privilégié afin de demeurer disponible pour les patients. La discussion portera notamment sur les constatations de l'inspection, les outils de l'auto-inspection et votre pratique.

a) Entrevue

L'inspecteur vous posera quelques questions générales, que vous retrouvez dans le document « Préparation à l'entrevue » disponible sur le site Web de l'Ordre. Les réponses à ces questions permettent à l'inspecteur de déterminer les leviers et les obstacles qui peuvent aider ou nuire à votre démarche de surveillance.

b) Constatations de l'inspection

Une grande partie de la discussion portera sur les activités que vous avez effectuées au cours de la période d'observation. Cette discussion vous permettra, si besoin, d'expliquer clairement votre démarche à l'inspecteur et, à ce dernier, de présenter des exemples concrets de certains aspects de votre démarche. Il est également possible, si la charge de travail est insuffisante pour évaluer toutes les activités de surveillance, que les discussions portent sur des activités que vous avez réalisées avant l'inspection.

c) Outils d'auto-inspection

Les outils d'auto-inspection ne sont pas évalués par l'inspecteur. Ces derniers lui permettent entre autres d'initier la discussion sur certaines de vos compétences, dites transversales, notamment votre autocritique, votre motivation et votre leadership.

Avant la rencontre, il est toutefois important que vous inscriviez, dans votre PAS, les éléments que vous désirez améliorer et les délais réalistes pour y parvenir. Une bonne autocritique et une motivation à atteindre les standards de pratique confirmée par des changements déjà apportés au moment de l'inspection sont des éléments favorables qui sont pris en considération par le comité d'inspection professionnelle (CIP).

RECUEILLIR LES RÉSULTATS

À la suite de votre inspection, vous recevrez deux rapports : un rapport préliminaire et un rapport final. Ces derniers incluent des exemples de situations survenues durant l'inspection ou confirmées par la consultation de dossiers. Ainsi, l'inspection porte sur ce qui a été vu et non sur ce que vous mentionnez faire habituellement.

— Rapport préliminaire

Ce rapport vous parviendra deux jours ouvrables après votre inspection ; il inclut l'évaluation de votre démarche de surveillance de la thérapie médicamenteuse effectuée par l'inspecteur à partir de critères d'évaluation standardisés. De plus, les exemples concrets appuyant l'évaluation, et qui ont été discutés lors de l'inspection, y sont notés. Vous pourrez ainsi consulter rapidement votre rapport et modifier, si nécessaire, certains aspects de votre pratique dès la réception de ce rapport préliminaire.

Rapport final

Les membres du CIP décident de la suite du processus pour chaque dossier. Un rapport leur est présenté par l'inspecteur lors de leur réunion mensuelle et, par la suite, votre rapport final, semblable au rapport préliminaire mais incluant la décision du CIP, vous est transmis dans un délai de 90 jours suivant l'inspection.

Plusieurs décisions sont possibles :

- Lorsque le pharmacien atteint les standards de pratique ou que le comité croit qu'il mettra en place les changements nécessaires à leur atteinte, le dossier est fermé.
- Lorsque le pharmacien éprouve des difficultés dans l'atteinte des standards de pratique, il est accompagné de façon plus étroite avec un plan de priorisation. Dans ce cas, le Service d'accompagnement de l'Ordre encadre le suivi de la réalisation des éléments inclus au plan.
- Lorsque le pharmacien éprouve des difficultés importantes dans l'atteinte des standards de pratique, il est informé des éléments qu'il doit améliorer, et une inspection de contrôle est demandée dans un délai prédéterminé afin de constater l'amélioration.
- Lorsque le pharmacien éprouve des difficultés majeures dans l'atteinte des standards de pratique, il pourrait se voir imposer une inspection particulière sur la compétence.

En plus des décisions énoncées ci-dessus, le CIP a aussi la possibilité d'informer la Direction des enquêtes d'un manquement grave d'un pharmacien aux lois et règlements et, entre autres, de la non-collaboration à une demande du CIP.

MONDOSSIER.OPQ.ORG : VOTRE PORTE D'ENTRÉE

Le rapport préliminaire, tout comme le rapport final de votre inspection, seront déposés dans votre dossier en ligne et non pas envoyés par courriel. Cependant, un courriel vous parviendra lorsque le dépôt sera fait. En tout temps, si vous avez des difficultés à vous connecter ou à utiliser la plateforme, n'hésitez pas à communiquer avec l'équipe de la DSP.

ALLONS DE L'AVANT !

Vos patients méritent des soins et services pharmaceutiques de qualité et sécuritaires. Comme pharmacien, vous pouvez faire la différence. Ensemble, rehaussons notre niveau de pratique !



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