



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous

Critères d'évaluation de la pratique du pharmacien

Direction des services professionnels

Introduction

C'est en 2011, afin d'assurer la prestation de soins et services pharmaceutiques de qualité, sécuritaire et optimale que l'Ordre des pharmaciens a élaboré un encadrement représentatif de la pratique pharmaceutique d'aujourd'hui : « Les Standards de pratique ».

Ce document représente la pratique actualisée et attendue pour tous les pharmaciens œuvrant auprès du public. En fonction de ces standards, des critères d'évaluation de la pratique du pharmacien ont été établis.

Lors de l'inspection individuelle, les critères d'évaluation permettent aux inspecteurs de déterminer le niveau de pratique du pharmacien pour chacune des différentes étapes de la prise en charge des patients, et ce, en fonction des observations effectuées et des données recueillies avant et lors de l'inspection. D'autres facteurs pouvant favoriser ou nuire à l'atteinte des standards de pratique sont également pris en considération lors de cette analyse.

Lorsque la pratique du pharmacien atteint les standards pour plusieurs éléments de la prise en charge du patient ou que le pharmacien est sur la bonne voie pour améliorer les différents éléments de la prise en charge qui n'atteignent pas les standards de pratique, le CIP ferme le dossier.

Lorsque le pharmacien éprouve des difficultés dans plusieurs aspects de la prise en charge des patients, le CIP décide de l'accompagner vers l'atteinte des standards de pratique.

Lorsque le pharmacien n'assure pas la prise en charge des patients et qu'il risque de compromettre la qualité et la sécurité des soins et services pharmaceutiques offerts, le CIP demande de procéder à une inspection particulière sur la compétence afin d'identifier plus précisément les forces et les lacunes du pharmacien et imposer des mesures adaptés, le cas échéant, pour amener ce dernier à atteindre les standards de pratique.

Procéder à la collecte des renseignements

Pratique attendue

Collecte les renseignements généraux.

Recherche l'intention thérapeutique des médicaments inclus au profil pharmacologique des patients.

Recherche les renseignements spécifiques aux problèmes de santé et à la situation du patient.

Effectue une collecte de renseignements complète pour les patients selon une priorité établie.

Met à jour les renseignements au dossier du patient.

Recherche les mesures cliniques lui permettant de prendre une décision éclairée concernant la thérapie médicamenteuse du patient.

Recherche les résultats d'analyse de laboratoire lui permettant de prendre une décision éclairée concernant la thérapie médicamenteuse du patient.

À la validation des ordonnances, dans un contexte où aucun pharmacien n'est disponible sur les unités de soins pour faire le relais : priorise les patients pour lesquels il/elle recherche les besoins, les symptômes et les mesures cliniques selon des critères définis.

Pratique à améliorer

Ne collecte pas systématiquement les renseignements généraux, n'effectue pas de collecte de renseignements complète auprès des patients.

Ne recherche pas toujours l'intention thérapeutique des médicaments inclus au profil pharmacologique des patients.

Ne recherche pas toujours les renseignements spécifiques aux problèmes de santé, notamment les signes et symptômes des patients.

Les éléments recherchés ne sont pas toujours pertinents à la situation.

Ne met pas systématiquement à jour les renseignements au dossier du patient.

Ne recherche pas les mesures cliniques en lien avec la thérapie médicamenteuse des patients.

Recherche des mesures cliniques pour certains patients, sans avoir de critères définis pour prioriser les patients ou les mesures cliniques à rechercher.

Ne recherche pas les résultats d'analyse de laboratoire en lien avec la thérapie médicamenteuse pour des patients : recherche des résultats d'analyse de laboratoire pour certains patients, sans avoir de critères définis pour prioriser les patients ou les résultats d'analyse de laboratoire à rechercher.

À la validation des ordonnances, dans un contexte où aucun pharmacien n'est disponible sur les unités de soins pour faire le relais : recherche les besoins, les symptômes et les mesures cliniques pour certains patients, sans avoir de critères définis pour prioriser les patients.

Pratique à risque

Ne recherche pas les renseignements généraux et/ou spécifiques lui permettant d'évaluer la situation du patient et de prendre une décision éclairée concernant la thérapie médicamenteuse du patient.

Ne met pas à jour les renseignements au dossier du patient.

Ne recherche pas de mesures cliniques et/ou de résultats d'analyse de laboratoire.

Évaluer les ordonnances et analyser la situation

Pratique attendue

Utilise une démarche systématique et complète lors de l'évaluation des ordonnances et de l'analyse de la situation.

Tient compte des renseignements recueillis et de l'ensemble de la situation lors de l'évaluation des ordonnances et de l'analyse du dossier.

Cerne les éléments nécessaires permettant de déterminer les problèmes, notamment les interactions médicamenteuses et les interventions à prioriser.

Cerne les problèmes liés à la thérapie médicamenteuse dans une perspective globale de prise en charge.

Pratique à améliorer

N'utilise pas une démarche systématique et complète lors de l'évaluation des ordonnances et de l'analyse de la situation.

Ne tient pas compte de certains renseignements recueillis et de l'ensemble de la situation qui pourraient l'aider à prendre une décision éclairée lors de l'évaluation des ordonnances et de l'analyse du dossier.

Ne cerne pas toujours les problèmes liés à la thérapie médicamenteuse.

Pratique à risque

Ne procède pas à l'analyse de la situation.

Ne procède pas à l'évaluation des ordonnances.

Ne cerne pas les éléments nécessaires permettant de déterminer les problèmes à prioriser.

Ne cerne pas les problèmes liés à la thérapie médicamenteuse.

Effectuer les interventions

Pratique attendue

Intervient lorsque des problèmes liés à la thérapie médicamenteuse sont cernés.
Planifie la réalisation de ses interventions.
Par ses interventions, répond aux besoins des patients.
Propose des options et des pistes de solutions.
Planifie le suivi de ses interventions.
Réalise ses interventions dans un délai approprié.

Pratique à améliorer

Intervient sur certains problèmes détectés. Par contre, l'intervention est incomplète et ne permet pas d'atteindre l'objectif visé par cette intervention.
Intervient sans répondre aux besoins exprimés par le patient.
Ne propose pas toujours d'options et des pistes de solutions.
Ne planifie pas le suivi de ses interventions.
Ne réalise pas les interventions dans un délai approprié.
Réfère parfois le patient au médecin et le laisse à lui-même dans des situations où il lui était possible d'intervenir.
Effectue des interventions inappropriées ou non pertinentes.

Pratique à risque

Ne réalise et ne planifie aucune intervention même lorsque des problèmes liés à la thérapie médicamenteuse ont été détectés.
Intervient sur certains problèmes sans avoir tous les renseignements qui permettent de prendre une décision éclairée.
N'intervient pas dans des situations où le fait de ne pas intervenir pourrait s'avérer nuisible ou dangereux pour le patient.
Intervient dans un délai qui pourrait s'avérer nuisible ou dangereux pour le patient.

Vérifier l'impact de la thérapie médicamenteuse sur l'état de santé du patient

Pratique attendue

Vérifie l'impact de la thérapie médicamenteuse sur l'état de santé des patients de façon périodique et proactive en incluant les patients vulnérables et ceux prenant des médicaments à risque.

La fréquence et les délais des suivis effectués sont déterminés en fonction des changements et des risques de développer des problèmes liés à la thérapie médicamenteuse.

Planifie la révision périodique de l'ensemble de la thérapie médicamenteuse des patients.

À la validation des ordonnances, vérifie l'impact de la thérapie médicamenteuse sur l'état de santé des patients en fonction des critères déterminés ou fait un relais à un collègue.

Pratique à améliorer

Vérifie de façon proactive l'impact de la thérapie médicamenteuse sur l'état de santé de certains patients, mais ne priorise pas les patients vulnérables ou ceux prenant des médicaments à haut risque.

Ne planifie pas la fréquence et les délais des suivis en fonction des risques de développer des problèmes liés à la pharmacothérapie.

La surveillance effectuée n'est pas constante ou structurée sur au moins un des éléments de la surveillance de la thérapie (profil sécuritaire, adhésion ou efficacité).

Réalise ou planifie la surveillance uniquement lorsqu'un problème a été détecté.

Vérifie l'impact de la thérapie médicamenteuse sans impliquer ou rencontrer le patient.

À la validation des ordonnances, vérifie l'impact de la thérapie médicamenteuse sur l'état de santé des patients sans critères de priorisation établis (patients vulnérables et médicaments à risque).

Identifie des patients pour lesquels l'impact de la thérapie médicamenteuse doit être vérifié. Par contre, ne planifie pas, ne réalise pas toujours ou ne fait pas toujours un relais à un collègue.

Pratique à risque

Ne vérifie pas l'impact de la thérapie médicamenteuse sur l'état de santé des patients.

N'identifie pas de patients pour lesquels l'impact de la thérapie médicamenteuse doit être vérifié.

En établissement de santé : Ne vérifie pas l'impact de la thérapie médicamenteuse sur l'état de santé des patients en fonction des conditions aiguës du patient.

**Fournir l'information aux patients, à l'équipe traitante,
aux pharmaciens impliqués dans la prise en charge des patients**

Pratique attendue

Fournit l'information au patient en tout temps.

L'information fournie permet au patient d'utiliser efficacement et de façon sécuritaire sa thérapie médicamenteuse.

L'information fournie est appropriée, complète et adaptée et tient compte des besoins du patient lorsqu'il/elle fournit l'information.

Communique régulièrement avec les autres professionnels de l'équipe pour assurer la continuité des soins.

Communique régulièrement avec les autres pharmaciens de son équipe pour assurer la continuité des soins.

Communique régulièrement avec les autres pharmaciens impliqués dans la prise en charge du patient pour assurer la continuité des soins.

Pratique à améliorer

L'information fournie aux patients est parfois incomplète.

L'information fournie aux patients est parfois erronée.

L'information fournie aux patients n'est pas toujours adaptée.

Ne tient pas compte des besoins du patient lorsqu'il/elle fournit l'information.

L'information fournie aux autres pharmaciens de l'équipe/aux autres pharmaciens impliqués auprès du patient/aux autres professionnels de l'équipe est incomplète.

Communique de façon sporadique avec les autres professionnels de l'équipe traitante, la continuité des soins n'est pas toujours assurée.

Communique de façon sporadique avec les autres pharmaciens de son équipe, la continuité des soins n'est pas toujours assurée.

Communique de façon sporadique avec les autres pharmaciens impliqués auprès du patient, la continuité des soins n'est pas toujours assurée.

Pratique à risque

Ne fournit pas l'information au patient alors qu'il/elle aurait dû le faire.

L'information fournie ne permet pas au patient d'utiliser efficacement et de façon sécuritaire sa thérapie médicamenteuse.

L'information fournie au patient est erronée et peut représenter un risque pour le patient.

Ne communique pas avec les autres professionnels de l'équipe traitante alors qu'il/elle aurait dû le faire, la continuité des soins n'est pas assurée.

Ne communique pas avec les autres pharmaciens de son équipe alors qu'il/elle aurait dû le faire, la continuité des soins n'est pas assurée.

Ne communique pas avec les autres pharmaciens impliqués auprès du patient alors qu'il/elle aurait dû le faire, la continuité des soins n'est pas assurée.

Procéder à des activités liées au processus décisionnel de la thérapie médicamenteuse

Pratique attendue

Recherche les renseignements généraux, spécifiques et pertinents à la situation du patient.
Tient compte des renseignements recueillis et de l'ensemble de la situation.
Utilise une démarche structurée et complète.
Répond aux besoins des patients.
Planifie le suivi de ses interventions.
Recommande des mesures pharmacologiques en fonction de la situation et transmet les informations appropriées.
Recommande des mesures non pharmacologiques.
Oriente le patient vers une consultation médicale ou les intervenants appropriés.

Pratique à améliorer

La collecte des renseignements généraux est incomplète. Par contre, les renseignements recueillis l'aident à prendre une décision.
La collecte des renseignements spécifiques au problème de santé est incomplète. Par contre, les renseignements recueillis l'aident à prendre une décision.
Les éléments recherchés ne sont pas toujours pertinents à la situation.
Ne tient pas toujours compte des renseignements recueillis et de l'ensemble de la situation.
Ne répond pas toujours aux besoins des patients.
N'utilise pas toujours une démarche structurée et complète.
Ne fait pas toujours des recommandations précises et complètes et ne propose pas toujours d'alternatives de traitements.
Effectue des interventions inappropriées ou non pertinentes pour le patient.
Réfère parfois le patient au médecin et laisse le patient à lui-même dans des situations où il lui était possible d'intervenir.

Pratique à risque

Ne recherche pas les renseignements lui permettant d'évaluer la situation du patient et de prendre une décision éclairée.
Effectue des interventions potentiellement nuisibles ou dangereuses pour le patient.
N'intervient pas dans des situations où le fait de ne pas intervenir pourrait s'avérer nuisible ou dangereux pour le patient.
Ne détecte pas toujours les situations urgentes où il est impératif d'intervenir et de diriger le patient vers une consultation médicale.

Consigner les informations et les interventions aux dossiers

Pratique attendue

Consigne les renseignements recueillis, les interventions et les suivis réalisés de même que ceux planifiés dans les dossiers informatiques de la pharmacie.

Consigne les données, les interventions et les suivis réalisés de même que ceux planifiés dans les dossiers médicaux.

La consignation effectuée est structurée.

L'information consignée est facilement accessible pour les autres pharmaciens impliqués dans la prise en charge des patients.

Consigne dans le dossier du patient selon une approche par problème de santé.

Met à jour les renseignements au dossier informatique de la pharmacie.

Pratique à améliorer

Ne consigne pas de façon régulière au dossier informatique de la pharmacie les renseignements recueillis ou la mise à jour des renseignements.

Ne consigne pas de façon régulière au dossier informatique de la pharmacie les interventions.

Ne consigne pas de façon régulière au dossier informatique de la pharmacie les suivis réalisés.

Ne consigne pas de façon régulière au dossier informatique de la pharmacie les suivis planifiés.

Ne consigne pas de façon régulière au dossier médical les interventions.

Ne consigne pas de façon régulière au dossier médical les suivis réalisés.

Ne consigne pas de façon régulière au dossier médical les suivis planifiés.

L'information consignée n'est pas facilement accessible pour les autres pharmaciens impliqués dans la prise en charge des patients.

La consignation effectuée n'est pas toujours structurée.

Ne consigne pas dans le dossier du patient selon une approche par problème de santé.

Pratique à risque

Consigne peu ou pas les renseignements recueillis, les interventions et les suivis réalisés et les suivis planifiés au dossier informatique de la pharmacie.

Consigne peu ou pas les renseignements recueillis, les interventions et les suivis réalisés et les suivis planifiés au dossier informatique au dossier médical.

L'information consignée est imprécise, incohérente ou erronée.