



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

*Présent pour vous*

### **Questionnaire de réflexion du pharmacien salarié (communautaire ou établissement) dans le cadre de l'auto-inspection**

En tant que professionnel, le maintien et le perfectionnement des compétences sont essentiels à la pratique. Ceci vous permet d'offrir des soins et services pharmaceutiques de qualité adaptés à vos patients. À ce titre, il est justifié de procéder périodiquement à une réflexion sur votre pratique pour ainsi identifier les éléments nécessitant une amélioration. Le programme de surveillance général de l'exercice de la profession de l'OPQ vous offre un mécanisme d'amélioration continue de votre pratique à l'aide d'un questionnaire mettant en relief les différents éléments des standards de pratique.

Lorsque vous effectuerez cet exercice, faites preuve d'autocritique et d'ouverture à l'amélioration. Sachant que la pratique de la pharmacie évolue rapidement, une réflexion approfondie vous sera utile afin de prioriser vos objectifs personnels. L'auto-inspection est là pour vous aider à vous situer face aux standards de pratique.

Le questionnaire est rédigé en suivant le processus complet du circuit du médicament tel que proposé dans le Guide d'application des standards. Pour chaque énoncé, identifiez si ce dernier est présent dans votre milieu en cochant « MAITRISE » ou si certaines améliorations doivent être apportées, cochez « À CONSOLIDER ». Pour alimenter votre réflexion, des questions accompagnent les énoncés. Si vous le désirez, à chaque bloc d'énoncés, vous avez l'occasion de fournir vos commentaires face à votre pratique, votre plan d'amélioration continue pour ce bloc, des explications additionnelles, des réponses aux questions de réflexion, ou autres.

<b>Surveillance de la thérapie médicamenteuse</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Consentement</b>		
<p>1. J'obtiens le consentement du patient avant de transmettre une information à un tiers ou à un membre de l'équipe traitante.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens que j'utilise pour m'assurer que le consentement du patient est obtenu au moment opportun ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Rédaction, transmission et réception d'une ordonnance</b>		
<p>2. Je favorise l'utilisation de formulaires, d'ordonnances préimprimées, d'outils, etc. ou je fais usage des technologies lors de la rédaction d'une ordonnance.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les outils disponibles dans mon milieu, est-ce que j'optimise leur utilisation, est-ce que je propose des améliorations ?</i></p>		
<p>3. À la rédaction ou lors de la réception d'une ordonnance, je m'assure que celle-ci est complète, authentique et conforme aux lois et règlements.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les mécanismes que j'utilise pour m'assurer du caractère non frauduleux de l'ordonnance et de sa légalité ?</i></p>		
<p>4. À la transmission ou à la réception d'une ordonnance verbale, j'utilise différentes techniques afin d'éviter les erreurs de communication et de prévenir la falsification des renseignements.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les risques identifiés liés à la réception d'une ordonnance verbale et quels sont mes mécanismes pour les minimiser ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Demandes de consultation</b>		
<p>5. J'évalue de façon continue la priorité des demandes en considérant certains critères, dont la nature, la provenance ou l'urgence de la situation afin d'intervenir efficacement.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont mes critères pour évaluer l'urgence de la demande, est-ce que je les partage avec mon équipe ?</i></p>		
<p>6. Je réponds dans un délai raisonnable aux demandes de consultation ou aux questions en considérant la priorité accordée.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : est-ce que les délais observés permettent de répondre de façon satisfaisante aux besoins du patient ? Les délais tiennent-ils compte de l'ensemble des activités nécessaires de surveillance pour répondre aux besoins de ce patient ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Surveillance de la thérapie médicamenteuse</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Collecte des renseignements</b>		
<p>7. Je m'assure d'obtenir les renseignements pertinents concernant mon patient et j'effectue pour ce faire une collecte des renseignements généraux et/ou spécifiques.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens que j'utiliser pour m'assurer d'obtenir les renseignements pertinents à ma prise de décision ? Qui participe à cette collecte ?</i></p>		
<p>8. Je décide du moment le plus opportun pour effectuer cette collecte et je suis en mesure de justifier ma décision.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les critères que j'utilise pour déterminer le meilleur moment pour effectuer une collecte ?</i></p>		
<p>9. Je décide de la fréquence des mises à jour des renseignements chez mon patient et je m'assure qu'elles sont effectuées.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je définis la fréquence des mises à jour du dossier et est-ce que je délègue cette collecte ?</i></p>		

<p>10. Je m'assure que des outils de collecte de renseignements appropriés et adaptés aux différentes situations sont utilisés dans mon milieu.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les outils disponibles dans mon milieu et comment est-ce que je les utilise ou que j'encourage leur utilisation ?</i></p>		
--	--	--

<b>Commentaires :</b>

<b>Surveillance de la thérapie médicamenteuse</b>	<b>MAITRISÉ</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Évaluer les ordonnances et analyser la situation</b>		
<p>11. J'évalue les ordonnances en tenant compte des renseignements recueillis.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelle est la démarche que j'utilise ? Quels sont les éléments que je recherche pour évaluer l'ordonnance de mon patient ?</i></p>		
<p>12. Je m'assure que la thérapie médicamenteuse choisie est sécuritaire et répond aux besoins du patient.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les éléments sur lesquels je me base pour assurer une thérapie sécuritaire et de quelle façon je m'assure que le patient demeure au centre de cette décision ?</i></p>		
<p>13. Je détecte les problèmes liés à la thérapie médicamenteuse, le cas échéant, je m'assure d'aborder le problème avec mon patient et/ou le professionnel prescripteur afin d'y remédier dans le meilleur délai.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les outils que j'utilise pour détecter les problèmes ? Comment est-ce que j'aborde le sujet avec le patient ?</i></p>		
<p>14. Je m'assure de choisir et d'utiliser des références pertinentes et adaptées pour évaluer une ordonnance et analyser une situation avec compétence, de façon critique et selon les données scientifiques actuelles.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les références que j'utilise, sont-elles à jour et adaptées à mes besoins ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Surveillance de la thérapie médicamenteuse</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Effectuer les interventions appropriées</b>		
<p>15. Je suis en mesure de justifier l'ensemble des activités de surveillance nécessaires pour répondre aux besoins d'un patient.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les éléments que je considère pour établir les activités nécessaires et essentielles ?</i></p>		
<p>16. Je suis en mesure de déterminer la meilleure personne pour effectuer l'activité de surveillance retenue que ce soit moi-même comme pharmacien, le patient, un aidant ou un membre de l'équipe soignante.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que j'implique la meilleure personne pour me supporter dans la surveillance de la thérapie d'un patient ?</i></p>		
<p>17. Je suis en mesure de déterminer le meilleur moment pour effectuer le suivi des activités/interventions nécessaire à un patient.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les éléments que je considère pour établir le meilleur moment pour effectuer les suivis ?</i></p>		
<p>18. Je propose aux patients et aux prescripteurs des options et des pistes de solutions claires et précises lorsque je détecte des problèmes (par exemple : proposer une alternative à ce traitement, un ajustement de dose, un suivi plus étroit, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : est-ce que je recherche les différentes alternatives de traitement à proposer ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Surveillance de la thérapie médicamenteuse</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Vérifier l'impact de la thérapie médicamenteuse sur l'état de santé du patient</b>		
<p>19. Je planifie les éléments importants à vérifier pour assurer l'efficacité et la sécurité de la thérapie ainsi que la fréquence à laquelle cette surveillance est requise.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : pour quelle raison dois-je effectuer un suivi ?</i></p>		

<p>20. Je m'assure en collaboration avec mon équipe d'effectuer les suivis essentiels visant l'atteinte des objectifs thérapeutiques convenus avec le patient.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment j'identifie les suivis essentiels à faire ?</i></p>		
<p>21. J'évalue le degré de collaboration interprofessionnelle au niveau des suivis à faire pour le patient. Je définis qui fait les suivis dans l'équipe de soins et je m'assure d'obtenir l'information dont j'ai besoin si je n'effectue pas directement le suivi du patient.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je détermine qui fait quoi auprès du patient ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Surveillance de la thérapie médicamenteuse</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Fournir l'information pertinente</b>		
<p>22. Je transmets l'information appropriée aux patients, aux aidants ou à l'équipe traitante selon leurs besoins afin de faciliter la compréhension des problèmes de santé et l'utilisation optimale de la thérapie médicamenteuse.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je justifie l'information sélectionnée pour faciliter la compréhension ?</i></p>		
<p>23. Je valide la compréhension de l'information transmise afin que le patient, l'aidant ou l'équipe traitante puissent gérer les problèmes de santé de façon optimale et autonome et reconnaître les situations d'urgence.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les techniques que j'utilise pour valider la compréhension de l'information transmise ?</i></p>		
<p>24. Pour assurer un contexte de continuité des soins, je communique avec les pharmaciens de mon équipe et les autres professionnels susceptibles d'intervenir auprès de mon patient à l'aide d'outils de communication efficaces.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les outils de communication utilisés dans mon milieu, comment est-ce que je les utilise et sont-ils efficaces ?</i></p>		
<p>25. J'utilise et j'adapte mes techniques de communication pour me faire comprendre efficacement auprès des</p>		

patients, de mes collègues ou des autres professionnels. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je m'assure que le message a été bien compris ?</i>		
---	--	--

<b>Commentaires :</b>

<b>Surveillance de la thérapie médicamenteuse</b>	<b>MAITRISÉ</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Consigner les renseignements au dossier</b>		
26. Je consigne les renseignements pertinents, mes différentes interventions, les justifications de mes décisions et les suivis réalisés ou à faire au dossier des patients. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je détermine la pertinence des informations que j'écris au dossier pour permettre la continuité des soins ?</i>		
27. Je m'assure que l'information consignée respecte une structure de rédaction facilitant la compréhension par tous les intervenants. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : qu'elle est la méthode utilisée dans mon milieu, est-ce que je la maîtrise adéquatement ?</i>		
28. Je m'assure d'utiliser les espaces prévus et convenus avec mon équipe en fonction du type d'information à consigner permettant que ma note soit accessible à la bonne personne au bon moment (par exemple : note à l'ordonnance, note au dossier patient de la pharmacie, note au dossier patient à l'unité de soins, champs spécifiques pour les valeurs de laboratoire, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : est-ce que des espaces spécifiques ont été convenus pour inscrire l'information pertinente ? Est-ce que je les utilise ?</i>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Gestion des médicaments</b>	<b>MAITRISÉ</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Préparation des médicaments</b>		
29. Je m'assure que l'environnement où s'effectue la manipulation des médicaments est propre et respecte		

<p>les normes d'hygiène et de propreté en place, établies par le pharmacien propriétaire ou le chef du département de pharmacie de mon établissement.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les mesures sanitaires en place, sont-elles appropriées, connues et appliquées ?</i></p>		
<p>30. Je m'assure qu'un espace réservé et calme est disponible et utilisé adéquatement.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : est-ce que l'espace est propice et adapté à chacune des étapes de la préparation ? Quels sont les éléments qui gênent l'espace de travail, est-ce que j'interviens pour améliorer l'environnement ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Gestion des médicaments</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Remballage (fiolle, OAA, etc.)/produit stérile/magistral non stérile</b>		
<p>31. Je m'assure que les médicaments sont servis dans un emballage adapté au produit préparé et aux besoins du patient ou de la personne qui l'administre (par exemple : fiolle, sachet, pilulier, etc.) ou que le emballage respecte les règles établies par le chef de département de pharmacie de mon établissement.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les types d'emballage disponible dans mon milieu ? Quelles sont les spécificités de chaque type d'emballage ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Gestion des médicaments</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Étiquetage</b>		
<p>32. Je m'assure que l'étiquetage est clair, précis et complet, notamment qu'il précise le mode de préparation, d'administration, de conservation et la date limite d'utilisation du médicament selon les normes établies par règlements ou par le chef de département de pharmacie de mon établissement.</p>		



<i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens en place pour assurer une bonne compréhension par le patient ou le personnel soignant de l'information inscrite sur l'étiquette ?</i>		
--	--	--

<b>Commentaires :</b>

<b>Gestion des médicaments</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Approvisionnement</b>		
33. J'applique les procédures en cas de rupture d'inventaire ou de problème d'approvisionnement dans le but d'assurer la continuité des soins à mon patient.  <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens que j'utilise pour me tenir à jour quant au statut d'approvisionnement des médicaments ?</i>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Gestion des médicaments</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Entreposage</b>		
34. J'applique les procédures pour que les médicaments soient conservés adéquatement à chaque étape du circuit du médicament afin de préserver leur intégrité, ou de minimiser le risque de détournements.  <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment j'identifie les médicaments à risque de détournement ? Quels sont les critères que je considère pour préserver l'intégrité des médicaments ?</i>		

<b>Commentaires :</b>

Gestion des médicaments	MAITRISE	À CONSOLIDER
<b>Transport</b>		
<p>35. Je m'assure que la confidentialité est préservée lors du transport des médicaments et que des mesures encadrant la remise/livraison sont respectées.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : est-ce que je connais les critères utilisés dans le cadre de la livraison pour respecter la confidentialité des données ? Quels sont les moyens en place pour sensibiliser les employés au secret professionnel et comment sont-ils appliqués ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

Gestion des médicaments	MAITRISE	À CONSOLIDER
<b>Stupéfiant/Drogues contrôlées/Substances ciblées</b>		
<p>36. J'applique les procédures de gestion d'inventaire et encadre le personnel sous ma supervision à chaque étape du circuit du médicament afin de minimiser le risque de détournement et le cas échéant, j'interviens.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place, quel est mon rôle dans le respect de ces moyens, sont-ils suffisants ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

Gestion des médicaments	MAITRISE	À CONSOLIDER
<b>Médicament à risque</b>		
<p>37. Je respecte les mécanismes mis en place dans mon milieu pour gérer de façon sécuritaire les médicaments à risque (par exemple : double vérification indépendante, identification des médicaments ou situations à risque, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les mécanismes dans mon milieu, quels sont les moyens en place pour assurer leur application ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Gestion des médicaments</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Médicament dangereux et matière dangereuse</b>		
<p>38. Je m'assure que la manipulation des médicaments est sécuritaire pour le personnel, le patient et les proches aidants.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je sensibilise le personnel, le patient et les proches aidants à une manipulation sécuritaire ? Quels sont les moyens à proposer pour sécuriser la manipulation de ces produits ?</i></p>		
<p>39. Je connais la liste de médicaments dangereux et de matières dangereuses disponibles dans mon milieu et je respecte les procédures en place concernant ces produits.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place, quel est mon rôle dans le respect de ces moyens, sont-ils suffisants ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Gestion des médicaments</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b>Vente/Remise du médicament</b>		
<p>40. Je m'assure que les médicaments, produits, instruments ou substances servis respectent les règlements et normes en vigueur dans mon milieu (par exemple : règlement sur les conditions et modalités de vente des médicaments, règles établies en fonction du règlement sur l'organisation et l'administration des établissements).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je m'assure de la compréhension et du respect du statut des différents médicaments (annexe I, II, III ou hors annexe, réserve au commun, trousse d'urgence) ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b><u>Établir les politiques et procédures pertinentes</u></b>		
41. Je m'implique dans la prise de décisions et je propose des solutions pour optimiser la chaîne de travail. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelle est la dernière décision dans laquelle je me suis impliqué dans mon milieu ?</i>		
42. J'organise ou je participe aux réunions d'équipe, le cas échéant. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels étaient les objectifs de la dernière rencontre ou discussion d'équipe ? De quelle façon je m'implique pour favoriser une amélioration continue de mon milieu de travail ?</i>		
43. J'applique les politiques et procédures en vigueur dans mon milieu et je m'assure du respect de leur application par l'ensemble du personnel sous ma supervision. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les procédures que j'utilise le plus souvent dans mon milieu ? De quelle façon je m'approprie les différentes politiques et procédures et que j'encourage leur respect ?</i>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b><u>Préserver la confidentialité</u></b>		
44. Je préserve tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de ma profession et je m'assure que le personnel sous ma supervision respecte les mêmes principes. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens en place dans mon milieu pour assurer la confidentialité ? Est-ce que les moyens en place sont utilisés ? Comment j'interviens en cas de non-respect des moyens en place ?</i>		

<p>45. Je propose à mes patients un espace de consultation, un bureau ou une salle de rencontre mis à ma disponibilité pour assurer la confidentialité des échanges.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : de quelle façon est-ce que je détermine le besoin du patient quant au respect de la confidentialité ?</i></p>		
<p>46. J'utilise judicieusement les différents moyens de communication en respectant la confidentialité des informations transmises (par exemple : téléphone, vidéoconférence, médias sociaux, courriels, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les techniques de communication avec lesquelles je suis à l'aise ? Est-ce que je connais les limites à respecter propre à chaque moyen de communication que j'utilise ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques</b>	<b>MAITRISÉ</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b><u>Prévenir et gérer les incidents/accidents</u></b>		
<p>47. Je m'assure que les erreurs que je détecte dans mon milieu sont gérées selon le mécanisme mis en place afin d'analyser, corriger et prévenir les incidents/accidents relatifs aux médicaments.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place, quel est mon rôle dans le respect de ces moyens, sont-ils suffisants ?</i></p>		
<p>48. Je m'assure de divulguer toute erreur, et de prendre les mesures nécessaires pour limiter les conséquences pour le patient.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelle serait ma réaction lors de la détection d'une erreur ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>

<b>Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques</b>	<b>MAITRISE</b>	<b>À CONSOLIDER</b>
<b><u>Contrôler la qualité</u></b>		
<p>49. Je contribue à la formation du personnel sous ma supervision en fonction des contrôles de qualité effectués aux différentes étapes du circuit du médicament et je me rends disponible pour répondre à leurs questions et besoins.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION: de quelle façon j'interviens auprès du personnel au quotidien dans un contexte d'amélioration continue ? Quelle est l'étape du circuit du médicament que j'aimerais améliorer dans mon milieu ? Comment j'initie le changement ?</i></p>		

<b>Commentaires :</b>