ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC 150 ANS

VOL. 10 N° 02
HIVER 2021

P 7
Programme de surveillance de l'exercice 2020-2021

P 24
Pandémie et obligations déontologiques : quoi retenir ?

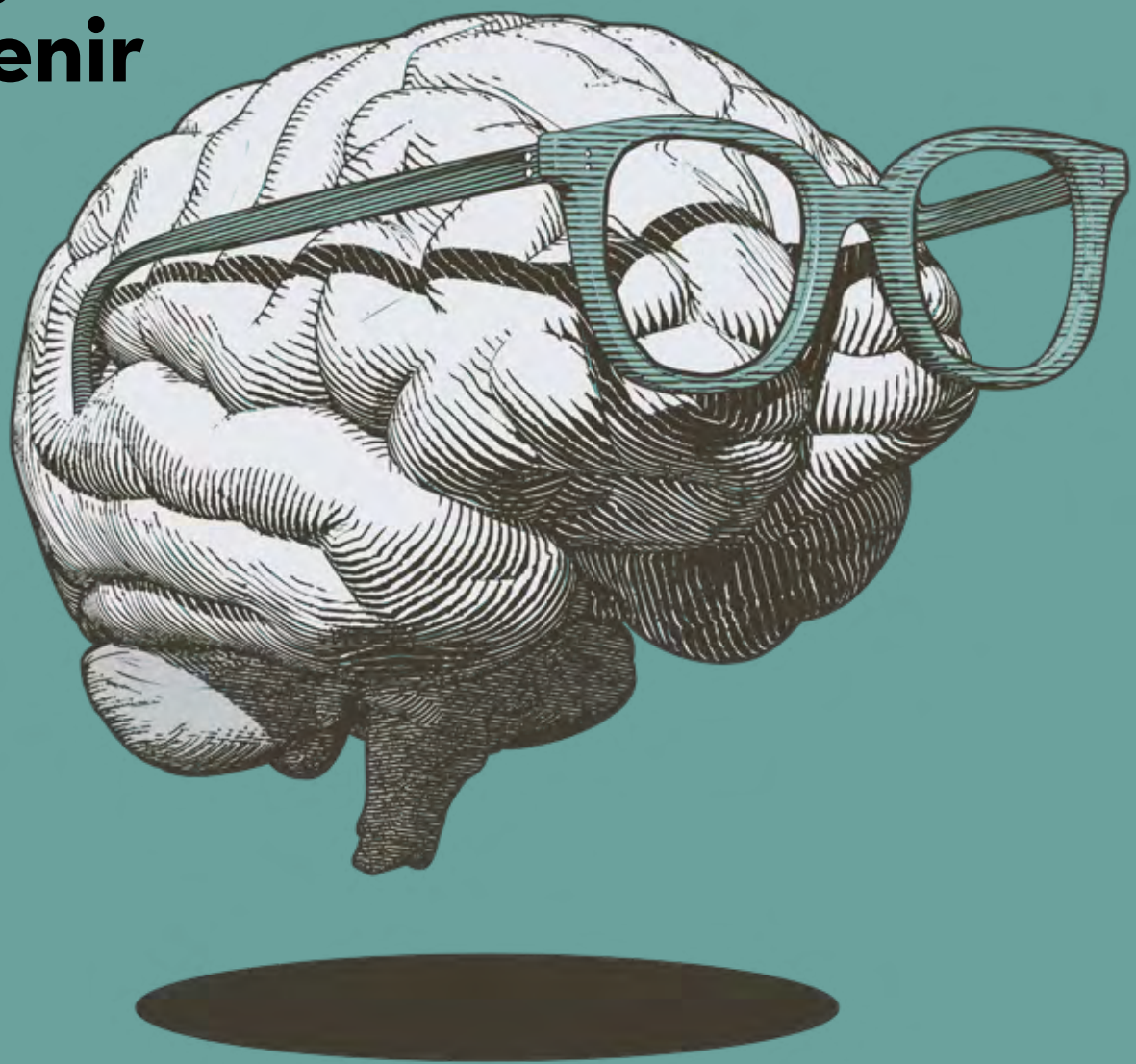
P 28
Développer le plein potentiel de votre équipe

L'INTERACTION

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

Planification stratégique

Regard vers l'avenir



Mettez de l'intelligence dans vos finances.

Nos experts-conseils offrent le plus haut niveau d'accompagnement en gestion financière appliquée à la réalité des pharmaciens.

fdpgp.ca

fdp Intelligence financière

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. **fdp** et les marques de commerce, noms et logos connexes sont la propriété de Financière des professionnels inc. et sont enregistrés ou employés au Canada. Employés en vertu d'une licence de Financière des professionnels inc.

L'ÉCOUTE, POUR ALLER PLUS LOIN

Par ***Bertrand Bolduc – Président***

Vous est-il déjà arrivé de recevoir une réponse ne répondant pas vraiment à votre question ? De réaliser que la personne en face de vous n'avait pas écouté, qu'elle répondait machinalement, sans prendre le temps de comprendre ce qui vous préoccupait ? Je ne voudrais pas entrer dans les relations de couple ici, mais avouons que ce sont des situations vécues plus ou moins occasionnellement lorsqu'on vit à deux !

Le dossier du présent numéro de *L'interaction* porte sur l'exercice de planification stratégique de l'Ordre. Quand on fait référence à un tel exercice, on pense souvent aux orientations, aux stratégies et aux projets qui en découleront. Mais on occulte souvent d'évoquer les « intrants » qui ont mené à ces résultats, et c'est pourtant là, à mon sens, l'élément le plus important.

Pendant plusieurs mois, nous avons réalisé à l'Ordre des consultations – sondages, rencontres individuelles ou de groupe. Cette démarche essentielle nous a permis de saisir le « pouls » des pharmaciens, votre « pouls » : comprendre ce qui vous préoccupe, ce que vous appréciez, ce que vous aimeriez qu'on fasse mieux ou différemment.

Nous avons également consulté nos partenaires : les associations du domaine de la pharmacie, les facultés, d'autres ordres du domaine de la santé, l'Office des professions et le ministère de la Santé. C'est à la lumière de ces rencontres que nous avons pu comprendre leurs enjeux, mais également comment ils voyaient les nôtres.

Puisqu'il est souvent difficile pour les ordres d'obtenir le *feedback* du public – notre principal client, lorsqu'on y pense –, nous avons trouvé un moyen différent pour y arriver. En effet, la réalisation de sondages n'étant pas une option pour cette clientèle (un nombre trop grand de gens ne nous connaissent pas), nous allons bientôt mettre en place une mesure d'évaluation du service à la clientèle à l'Ordre. Cette mesure nous permettra ici encore de mieux comprendre les préoccupations des gens qui entrent en contact avec nous.

Toutes ces consultations terminées, le portrait devient généralement clair. Nos forces, nos faiblesses et les éléments sur lesquels nous devons travailler deviennent, du coup, limpides. Les étapes qui suivent servent essentiellement à déterminer les orientations qui seront prises à la lumière de ces constats, ainsi que les stratégies et les moyens qui seront mis en œuvre afin d'atteindre les objectifs fixés. C'est essentiellement ce qu'on présente dans ce numéro-ci du magazine.

Dans les prochains jours, à l'occasion de notre 150e anniversaire, nous mettrons en ligne le livre sur l'histoire de l'Ordre, rédigé par l'historienne Nancy Marando. Cet ouvrage illustre bien comment l'Ordre a été une organisation apprenante qui s'est questionnée au fil des époques.

Les années 2000 ne font pas exception à notre histoire. La planification stratégique que nous entamons démontre bien, je pense, que nous avons une bonne compréhension de notre univers et la capacité de visualiser le futur. Notre vision est de devenir une organisation agile, axée sur les besoins des patients et mieux adaptée aux défis de la pratique professionnelle.

J'ai confiance que nous y arriverons. ◀

PLANIFICATION STRATÉGIQUE : UN REGARD VERS L'AVENIR

ÉDITORIAL

3 L'écoute, pour aller plus loin

ACTUALITÉS

6 Annonce du programme en techniques de pharmacie : un jour important

7 Programme de surveillance de l'exercice 2020-2021

9 Bienvenue aux 37 nouveaux pharmaciens

10 Retour sur les Conférences de l'Ordre 2020

DOSSIER

14 Planification stratégique : un regard vers l'avenir

16 Plonger au cœur de la démarche

18 Un désir de transformation

21 Quelques projets en chantier

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

24 **Déontologiquement vôtre**
Pandémie et obligations déontologiques : quoi retenir ?

26 **Discutons éthique**
Accès au futur vaccin contre la COVID-19

► PRATIQUE PROFESSIONNELLE

28 Apprendre à développer le plein potentiel de chaque membre de votre équipe

30 **Question de pratique**
Puis-je mettre fin aux soins et services pharmaceutiques offerts à un patient ?

32 Le petit monde de Clément

► REGARD SUR LA PHARMACIE

34 Dans les médias

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, Louise Bouchard, Michel Caron, Laurie Soulière, 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, 4e 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%

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.

ANNONCE DU PROGRAMME EN TECHNIQUES DE PHARMACIE : UN JOUR IMPORTANT

DEPUIS PLUS DE 20 ANS, LE DOSSIER DU REHAUSSEMENT DE LA FORMATION DES ASSISTANTS TECHNIQUES EN PHARMACIE (ATP) ÉTAIT SUR LA TABLE À DESSIN. IL EST DEVENU PLUS CONCRET QUE JAMAIS LE 16 OCTOBRE DERNIER, MOMENT OÙ LA MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, MADAME DANIELLE McCANN, A ANNONCÉ LA CRÉATION DU PROGRAMME D'ÉTUDES COLLÉGIALES EN TECHNIQUES DE PHARMACIE. DIX CÉGEPS RÉPARTIS DANS L'ENSEMBLE DU QUÉBEC OFFRIRONT CETTE NOUVELLE FORMATION À PARTIR DE L'AUTOMNE 2021.

L'Ordre, qui a réalisé plusieurs démarches en ce sens au cours des dernières années, en collaboration avec différents acteurs de la pharmacie, ne peut que s'en réjouir.

En plus de la création d'un programme de formation collégiale, un rehaussement du programme d'assistance technique en pharmacie (diplôme d'études professionnelles [DEP]) est en cours dans le but de l'adapter aux besoins de 2020. Chacun de ces programmes aura ses spécificités et assurera une complémentarité entre le travail des ATP et des techniciens en pharmacie (TP) sur le terrain, autant en établissement de santé qu'en pharmacie communautaire. Les diplômés de cette nouvelle mouture du DEP devraient arriver sur le marché du travail en même temps que les nouveaux techniciens, soit vers 2024.

Présentement, le ministère de l'Enseignement supérieur travaille aussi de concert avec les cégeps sur le plan de la reconnaissance des acquis des actuels ATP qui souhaiteraient obtenir une formation technique. L'Ordre suit la démarche de près.

Concernant l'aspect réglementaire pour l'encadrement des ATP et des TP, l'Ordre poursuit ses discussions avec l'Office des professions du Québec.

Comme la pharmacie a vécu une véritable révolution au cours des dernières années, ces changements annoncés sont plus que positifs. En ayant au sein de votre propre équipe des ATP et des TP, vous pourrez mieux adapter la chaîne de travail et l'organisation des tâches selon votre milieu de pratique et vos besoins respectifs. Vous pourrez aussi déléguer davantage de tâches techniques et vous concentrer sur vos activités professionnelles à valeur ajoutée.

ATP, TP et pharmacien, un trio plus que gagnant pour le bien-être des patients! ◄

PROGRAMME DE SURVEILLANCE
DE L'EXERCICE 2020-2021

LES RÉSULTATS DU SONDAGE RÉALISÉ DANS LE CADRE DU RÉCENT EXERCICE DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE NOUS ONT PERMIS DE CONSTATER QUE LE PROGRAMME DE SURVEILLANCE DEVAIT ÊTRE PLUS EN PHASE AVEC VOTRE RÉALITÉ. NOUS PROPOSONS MAINTENANT UN PROGRAMME SIMPLIFIÉ ET S'ADAPTANT DAVANTAGE AUX DIVERS TYPES DE PRATIQUE. UNE PLACE PRÉPONDÉRANTE A ÉGALEMENT ÉTÉ DONNÉE AU RAISONNEMENT CLINIQUE, AU JUGEMENT PROFESSIONNEL AINSI QU'À L'AUTONOMIE PROFESSIONNELLE DES MEMBRES.

QUELQUES NOUVEAUTÉS

AUTO-INSPECTION

Le questionnaire d'auto-inspection (QAI)

- Le QAI est maintenant adapté à votre type de pratique (propriétaire, gestionnaire, salarié, etc.).
- Il est maintenant plus court et vise une réflexion quant à l'application des standards de pratique.

Ce qui doit accompagner le QAI

- Les pharmaciens exerçant auprès du public auront le choix soit de remplir un plan de prise en charge en pharmacie (PPCP), soit de réaliser un plan de projet d'auto-inspection (PPAI). Ceux n'exerçant pas auprès du public devront automatiquement faire le PPAI.
- Le PPCP a été révisé et simplifié afin de mieux tenir compte de votre jugement professionnel et de votre raisonnement clinique. Vous devrez d'ailleurs y préciser et expliquer vos décisions.

- Le PPAI consiste en un projet organisationnel ou de nature clinique et administrative. À titre d'exemple : plan de réaménagement de la pharmacie, installation d'une nouvelle technologie, procédure sur la gestion du cannabis thérapeutique, organisation des services pharmaceutiques dans l'aide médicale à mourir, etc.

Que vous déposiez un PPCP ou un PPAI, l'important sera de démontrer le sérieux et la rigueur de votre démarche clinique ou organisationnelle et la solidité de votre jugement professionnel.

INSPECTION INDIVIDUELLE

L'inspection individuelle vise toujours l'atteinte des standards de pratique, mais le processus d'évaluation a été révisé pour tenir davantage compte du contexte, de votre réalité et des besoins des patients.

L'accent sera mis sur le raisonnement clinique et le jugement professionnel. L'important pour vous sera d'être en mesure d'expliquer vos décisions professionnelles.

- L'inspection individuelle se déroulera maintenant en trois étapes. Ces étapes vous permettront de développer une relation avec l'inspecteur, de participer pleinement à votre évaluation et de vous mobiliser dans l'amélioration continue de votre pratique.
  - **Étape 1 :** Préparation
  - **Étape 2 :** Observation directe
  - **Étape 3 :** Mobilisation pour l'amélioration continue de la pratique
- Le mécanisme d'inspection sera maintenant hybride et combinera des rencontres à distance (via une plateforme électronique) et sur place.
- La grille d'évaluation des activités de surveillance de la thérapie médicamenteuse a également été revue pour mieux refléter votre niveau de pratique. Elle compte dorénavant quatre niveaux, soit : maîtrisé, à consolider, à corriger et à risque.

INSPECTIONS SUR L'ORGANISATION DU CIRCUIT DU MÉDICAMENT ET DES SOINS ET SERVICES PHARMACEUTIQUES

Les inspections sur l'organisation du circuit du médicament et des soins et services pharmaceutiques se concentreront davantage sur les enjeux majeurs constatés depuis la mise en place de ce nouveau mécanisme de surveillance.

Les inspections du circuit du médicament en milieu communautaire visent ultimement à ce que les pharmaciens propriétaires deviennent pleinement autonomes dans l'identification de leurs enjeux et problématiques et soient en mesure d'élaborer leur propre plan d'action afin de les résoudre.

INTÉGRATION GRADUELLE DU NOUVEAU PROGRAMME DE SURVEILLANCE

Comme les changements apportés au programme sont majeurs, ils seront d'abord testés sur le terrain afin d'assurer un bon niveau de standardisation des évaluations réalisées par les inspecteurs. Tenant compte de cette réalité, le nombre d'inspections sera plus restreint cette année.

De plus, l'année 2020-2021 est déjà passablement avancée et la pandémie nous a forcés à interrompre les inspections individuelles depuis mars dernier.

À la reprise des inspections, des mesures sanitaires ont été prévues afin de protéger les inspecteurs, le personnel des pharmacies et des départements de pharmacie, ainsi que les patients et autres professionnels de la santé qui côtoieront les inspecteurs.

Avec la mise en place de ce programme de surveillance, nous sommes d'avis que l'Ordre répondra aux besoins des pharmaciens tout en assumant pleinement sa mission de protection du public. ◄

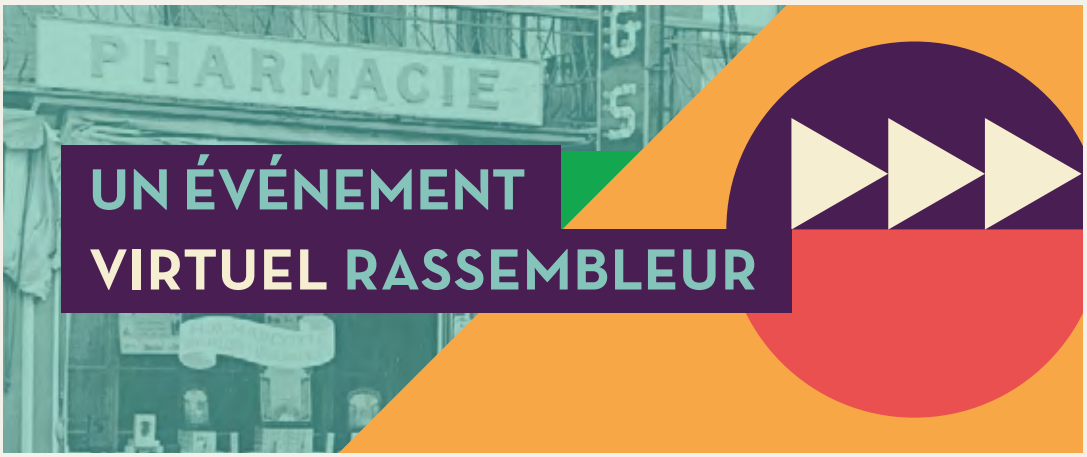
INSPECTIONS 2020-2021

OBJECTIFS	ACTIONS	ÉCHÉANCIER
Procéder aux campagnes d'auto-inspection prévues dans le programme 2020-2021	Nombre de pharmaciens visés : environ 750	Avril 2021
Pour 2020-2021, effectuer les inspections selon les décisions prises par le comité d'inspection professionnelle (CIP) et procéder aux inspections urgentes et liées à la gestion des risques	**Inspections en milieu communautaire** – 100 inspections individuelles liées à gestion des risques – 50 inspections sur l'organisation du circuit du médicament et des soins et services pharmaceutiques en pharmacie communautaire liées à la gestion des risques	Avril 2021
	Inspections en établissement de santé – Poursuivre les inspections des chefs de département de pharmacie – Reprendre les inspections individuelles (environ 10 pour l'année 2020-2021) – Effectuer les inspections sur l'organisation du circuit du médicament et des soins et services pharmaceutiques (CM-ES) découlant des inspections des chefs de département de pharmacie, selon les décisions du CIP si des problématiques sont identifiées dans un milieu ou encore à la demande des chefs de département de pharmacie (environ 5 à 10 au total pour l'année 2020-2021)	Processus en continu – 100 % des chefs engagés dans ce mécanisme d'inspection d'ici 2021 Avril 2021 pour les inspections individuelles et les CM-ES

BIENVENUE AUX 37 NOUVEAUX PHARMACIENS

Al Atassi, Amira
Alissa, Leen
Arencibia Cubas, Sandra
Barile, Amanda Nancy Maria
Boktor, Mina
Bozukova, Maria
Brochu, Dannick
Delaitre, Eliane
Elrais, Ezzeldin
Elsheikh, Hisham
Eshak, Mariam
Fahmy, Mark
Glavan Jaman, Marina
Gratton, Sylvain
Ibrahim, Wail
Kabbara, Yasser
Kavalco, Christian Luiz
Kenne Ndongue, Victoire Aline
Khafaga, Wesam
Khalil, Johny
Kharouf, Julie
Khebizi, Samiha
Kieu, Marc-André
Larochelle-Couture, Ariane
Lavigueur, Mathieu
Leheta, Breanna
Lévesque, Élisabeth
Levesque-Bouchard, Alexandre
Mansouri, Ghizlane
Rakha, Karim
Rezk, Rania
Robert-Lamarre, Mael
Saidi, Hichem
Sayed, Hatem
Sennoun, Razika
Soliman, Sara
Turgeon, Amélie

RETOUR SUR LES CONFÉRENCES DE L'ORDRE 2020



CETTE ANNÉE, PANDÉMIE OBLIGE, LES CONFÉRENCES DE L'ORDRE ONT EU LIEU EN FORMULE VIRTUELLE LE 7 OCTOBRE DERNIER. PLUS DE 600 PHARMACIENS DE PARTOUT AU QUÉBEC ONT PU ASSISTER À L'ÉVÉNEMENT DANS LE CONFORT DE LEUR FOYER.

CONFÉRENCE SUR LES NOUVELLES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

En remplacement d'une formation qui n'a pu être offerte dû à des circonstances exceptionnelles, une conférence sur les nouvelles activités professionnelles propres au projet de loi 31 et aux règlements associés a été présentée par la directrice générale et secrétaire de l'Ordre, Manon Lambert. **Vous n'avez pu y assister ? La vidéo de la présentation est disponible sur notre chaîne YouTube**[1].

1 **https ://www.youtube.com/watch ?v=9aNzybQPC3o&t=2s**

149e ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'Ordre est heureux de la participation en grand nombre de ses membres à cette 149e assemblée générale annuelle (AGA). Ce fut notamment l'occasion de faire un retour sur les dossiers et enjeux de la dernière année, de présenter les résultats de la consultation sur la cotisation et de répondre à certaines questions, entre autres sur le droit de propriété.

Lors de l'AGA, trois résolutions ont été approuvées par les membres. Il a été résolu d'approuver la *Politique de rémunération des administrateurs et membres de comités de l'Ordre des pharmaciens du Québec* ainsi qu'un taux horaire de référence à 70 $ (70,32 $ arrondis à 70 $) en 2021-2022.

Il a aussi été résolu de proposer à l'AGA un ajustement de 2 % de l'échelle salariale du président du conseil d'administration pour l'exercice 2021-2022.

Finalement, l'assemblée a résolu de renommer la firme Pricewaterhouse Coopers, auditeurs de l'Ordre, pour l'exercice financier 2020-2021 avec des honoraires de base de 30 000 $.

Pour tout savoir sur les activités de l'Ordre pour l'année 2019-2020, consultez le **rapport annuel** disponible dans la section « Documentation » de notre site Web[2].

2 **https ://www.opq.org/documentation/rapport-annuels**

REMISE DE PRIX D'EXCELLENCE

D'entrée de jeu, Karina Lehoux, animatrice des Conférences de l'Ordre, a demandé à Bertrand Bolduc, président, la raison pour laquelle il était important de maintenir la remise de prix malgré le contexte actuel de pandémie. « L'année 2020 a été difficile pour tout le monde, on ne pouvait se priver d'un élément aussi positif qui vise à reconnaître l'expertise, le professionnalisme, le dynamisme et la passion de certains d'entre nous. » Même à distance, ce moment a été rempli d'émotions pour les récipiendaires et les participants.

Toutes nos félicitations aux lauréats 2020 !

RACHEL ROULEAU REÇOIT LE PRIX LOUIS-HÉBERT

Rachel Rouleau était la personne toute désignée pour recevoir le prix Louis-Hébert, la plus grande distinction de l'Ordre.

Dès le début de sa carrière, son projet de résidence en pneumologie contribue au développement du Réseau québécois pour l'enseignement sur l'asthme, qui deviendra celui sur l'asthme et la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC), puis récemment sur les soins respiratoires. Plusieurs dizaines de centres d'enseignement sur l'asthme ont vu le jour au Québec depuis et les pharmaciens se sont mis à enseigner les techniques d'administration des médicaments.

Plus récemment, Rachel Rouleau a été l'instigatrice du projet d'évaluation de la personnalisation des soins pharmaceutiques (PEPS) en centre d'hébergement de soins de longue durée au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ce projet consiste à mieux organiser les soins en tirant le meilleur parti des interventions du médecin, du pharmacien et de l'infirmière afin d'améliorer le confort des résidents et d'optimiser l'usage des médicaments. Le réseau québécois de la santé tout entier s'inspire maintenant du projet PEPS, qui a reçu le prix Innovation de l'Ordre en 2018.

UNE VIDÉO EN HOMMAGE À RACHEL ROULEAU

est disponible sur nôtre chaîne **Youtube** (https://www.youtube.com/watch?v=9l457f0z_NI&t=3s).

JEAN-LOUIS AUGER REÇOIT LE PRIX INNOVATION

Jean-Louis Auger a reçu le prix Innovation pour la plateforme RxToolbox. Après une expérience en milieu hospitalier, il a voulu reproduire en pharmacie communautaire le modèle de prestations de soins pharmaceutiques interdisciplinaire connu en hôpital. Le fait que les professionnels de la santé (médecins, pharmaciens, infirmières, etc.) ne travaillent pas dans le même milieu étant un enjeu, il a ainsi développé un outil informatique favorisant la collaboration. C'est ainsi que RxToolbox a vu le jour en 2013.

Disponible en infonuagique, RxToolbox intègre des outils cliniques, de gestion opérationnelle, de communication ainsi qu'une plateforme adaptée pour le service aux résidences pour aînés. Il facilite les communications au sein de l'équipe de la pharmacie, mais également avec les différents professionnels de la santé. L'outil est évolutif et s'est adapté, notamment lors de l'entrée en vigueur des nouvelles activités professionnelles des pharmaciens en facilitant l'exercice de ces actes cliniques. Grâce à RxToolbox, ultimement, ce sont les patients qui obtiennent de meilleurs soins professionnels.

UNE VIDÉO PRÉSENTANT LE PROJET DÉVELOPPÉ PAR JEAN-LOUIS AUGER

est disponible sur nôtre chaîne **Youtube** (https ://www.youtube.com/watch?v=A92XN48XxHI&t=5s).

JÉRÔME LANDRY EST LAURÉAT DU MÉRITE DU CIQ

Le Mérite du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) est décerné sur recommandation d'un ordre professionnel à l'un de ses membres.

Diplômé en 1984 de la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal, Jérôme Landry est fortement engagé dans la vie de la pharmacie à différents niveaux. Que ce soit à titre de maître de stage, de formateur ou encore de conférencier, M. Landry use de ses compétences en communication et de sa capacité à travailler en équipe et multiplie les interventions afin de mettre à profit son expérience de pharmacien et de gestionnaire. Administrateur au sein du conseil d'administration de l'Ordre de 2011 à 2019, M. Landry s'est également impliqué en tant que membre du comité exécutif (2017-2019) et président du comité d'inspection professionnelle (2012-2017). Depuis juin 2019, il est membre du conseil de discipline.

CINQ PHARMACIENNES REÇOIVENT LE TITRE DE FELLOW

Nancy Légaré est devenue une référence en psychopharmacologie et elle est une source d'inspiration pour de nombreux étudiants qui ont suivi ses traces après l'avoir côtoyée pendant un stage. Pionnière dans le développement des soins pharmaceutiques en psychiatrie légale, elle a été la première clinicienne à prodiguer des soins pharmaceutiques à l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel. Sa présence a été une révélation, si bien qu'aujourd'hui, on compte sept pharmaciens dans ce milieu. Elle est aussi la première pharmacienne à détenir le titre de professeure au département de psychiatrie et d'addictologie de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal.

Guylaine Rousseau a vécu l'expérience traumatisante d'un vol à main armée en pharmacie. Elle a décidé que l'histoire ne pouvait pas s'arrêter là. Elle mobilise des représentants des milieux policier, communautaire et pharmaceutique de sa région pour créer le Comité Action Prévention Opioïdes en 2017. L'engagement de Guylaine Rousseau remonte toutefois à bien avant. Depuis près de 10 ans, elle s'implique activement dans l'Association des pharmaciens du Saguenay–Lac-Saint-Jean et le Comité conjoint médecins, pharmaciens, infirmières de Jonquière.

Anne Maheu est un modèle de résilience, de détermination et d'engagement. Après avoir œuvré pendant de nombreuses années en industrie pharmaceutique, elle choisit, en 2011, de faire un retour à la pratique. Et c'est avec passion qu'elle s'est investie dans le développement des compétences requises pour assumer pleinement son rôle. Elle est aujourd'hui pharmacienne au CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Par ses actions, elle a grandement contribué à faire reconnaître le rôle du pharmacien en GMF et à développer la pratique pharmaceutique dans ce secteur. Elle coordonne le Réseau québécois des pharmaciens GMF et a joué un rôle de premier plan dans le développement et le déploiement de nombreux outils collaboratifs, comme le Réseau STAT ou Pharmastuce.

Danielle Viens représente l'exemple même de la professionnelle dont la passion ne se tarit pas au fil des années. Occupant des fonctions comme pharmacienne en établissement de santé, en milieu communautaire, au sein de l'industrie pharmaceutique et comme inspectrice à l'Ordre, elle a toujours été reconnue pour sa rigueur et son éthique professionnelle, mais également pour sa volonté de trouver des solutions aux situations les plus complexes. Cette grande débrouillardise a été précieuse lorsqu'elle a été chargée de mission à Haïti après le tremblement de terre de 2010 où elle a apporté un soutien à la gestion des tonnes de médicaments reçus en donation après le séisme.

En plus de ces quatre pharmaciennes, **Rachel Rouleau**, qui a reçu le prestigieux prix Louis-Hébert 2020, se voit également octroyer le titre de Fellow de l'Ordre des pharmaciens du Québec.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE : UN REGARD VERS L'AVENIR

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

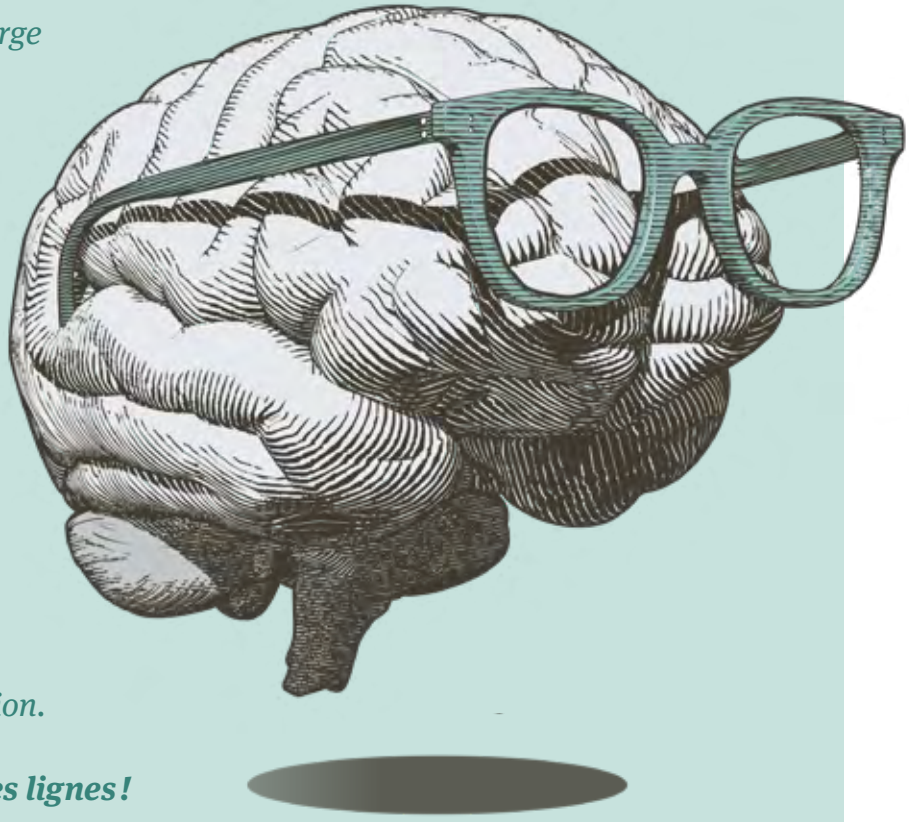
16
PLONGER AU CŒUR DE LA DÉMARCHE

18
UN DÉSIR DE TRANSFORMATION

21
QUELQUES PROJETS EN CHANTIER

Un exercice de planification stratégique peut sembler très théorique à la base. Pourtant, cet exercice permet d'orienter les actions d'une organisation pour plusieurs années et d'unir les efforts de chacun vers un but commun. Sans plan stratégique, une organisation risque de tourner en rond et d'être tout simplement déconnectée de son environnement. Ce n'est surtout pas ce que souhaite l'Ordre des pharmaciens du Québec. Nous désirons plutôt être en phase avec le contexte actuel, notre environnement, les enjeux de la profession et surtout, être proactifs plutôt que réactifs.

L'Ordre a ainsi réalisé des consultations qui l'ont mené à faire une large réflexion. Les activités découlant de cet exercice se dérouleront dans les trois prochaines années. Cette planification stratégique est portée par une vision menant vers une transformation de l'organisation. Pour atteindre cette vision, 6 orientations, 11 objectifs stratégiques et 18 projets ont été identifiés et adoptés par le conseil d'administration.



Découvrons-en les grandes lignes !

PLONGER AU CŒUR DE LA DÉMARCHE

Une démarche de planification stratégique demande d'aller à la source et de recueillir l'information pertinente qui permettra de faire une analyse en profondeur. Les résultats peuvent être positifs ou critiques envers les actions du passé, attendus ou surprenants, mais dans tous les cas, ils permettent de poser un diagnostic clair.

L'Ordre a travaillé avec une firme externe pour réaliser cet exercice. Cette dernière a rencontré le conseil d'administration ainsi que les membres du comité de gestion de l'Ordre. Elle a aussi réalisé des sondages auprès des employés et des pharmaciens, ainsi que plusieurs rencontres individuelles avec des membres de ces mêmes publics. Plusieurs autres parties prenantes, dont des associations du domaine de la pharmacie et des ordres professionnels, ont aussi été rencontrées.

Les résultats peuvent être positifs ou critiques envers les actions du passé, attendus ou surprenants, mais dans tous les cas, ils permettent de poser un diagnostic clair.

« Ce travail d'équipe a été essentiel pour bien définir les défis et les enjeux internes et externes auxquels l'Ordre est confronté. Par exemple, à l'interne, un constat est ressorti à l'effet que nous devions entreprendre deux révolutions culturelles, soit aplanir les différences hiérarchiques et améliorer le travail d'équipe au sein de l'organisation, ainsi que viser une approche plus pragmatique dans la conduite des affaires de l'Ordre. D'un point de vue externe, nous avons réalisé l'importance d'apporter un virage culturel en développant davantage notre rôle-conseil auprès des pharmaciens dans l'ensemble de nos activités , explique Bertrand Bolduc, président de l'Ordre.

En effet, certains pharmaciens ont mentionné le besoin d'être mieux soutenus pour répondre aux attentes de l'Ordre. Ils ont aussi l'impression que l'Ordre n'est pas suffisamment aligné avec la réalité sur le terrain et un peu trop rigide dans ses façons de penser et de faire. Même si la plupart considèrent les standards de pratique comme très utiles, certains les trouvent trop exigeants. De plus, ils souhaitent que l'inspection professionnelle et la formation continue, entre autres, les soutiennent encore plus dans l'évolution et l'amélioration de leur pratique.

Au cours des dernières années, l'Ordre a montré qu'il pouvait faire preuve d'innovation et de flexibilité. Toutefois, il est trop enclin au perfectionnisme à l'instar de beaucoup de pharmaciens. Il s'agit d'un trait de profession et l'Ordre n'y échappe pas Mais dans un domaine en constante évolution, où de nouveaux acteurs font leur entrée, où la charge de travail augmente et où les besoins des patients sont de plus en plus grands et variés, il faut être plus pragmatique. Il faut aussi apprendre à mieux gérer le risque et à faire preuve de créativité et d'ouverture sans avoir peur de sortir des sentiers battus. Ce nouvel exercice de planification stratégique va tout à fait en ce sens. ◄

Parties consultées Planification stratégique 2020-2023

- Employés de l'Ordre (professionnels, cadres et membres du personnel administratif) par un sondage et des entrevues individuelles
- Membres du conseil d'administration par des rencontres individuelles et de l'ensemble du groupe
- Pharmaciens par un sondage (912 répondants) et des entrevues individuelles
- Quinze parties prenantes (instances gouvernementales, associations professionnelles, ordres professionnels de la santé, représentants des patients, FARPOPQ, chaînes, bannières et industrie)

UN DÉSIR DE TRANSFORMATION

Cette planification stratégique, contrairement à la précédente, en est vraiment une de transformation. La nouvelle vision de l'Ordre le reflète bien : devenir une organisation agile, axée sur les besoins des patients et mieux adaptée aux défis de la pratique professionnelle.

« La pandémie de COVID-19 est arrivée dans un moment où on commençait à s'approprier cette vision. Il n'y avait pas de meilleur test ! L'Ordre a dû réagir rapidement comme organisation, s'adapter à cette nouvelle réalité, prendre des décisions pas toujours simples en un très court laps de temps, communiquer pratiquement chaque jour… Cela nous a fait réaliser l'importance d'être plus souples dans nos façons de faire et notre structure, sans essayer de viser la perfection chaque fois. C'est un changement de culture qu'il faut s'approprier pour l'ensemble de nos activités », souligne le président de l'Ordre, Bertrand Bolduc. Ce changement n'est pas simple, ni pour l'Ordre ni pour les membres, mais il est nécessaire pour mieux évoluer dans le temps.

Les **cinq nouvelles valeurs** de l'Ordre vont aussi dans l'optique de cette transformation et de ce désir d'être plus flexible pour mieux répondre à un environnement en constante évolution : adaptabilité, pragmatisme, esprit d'équipe, innovation et courage. Avec ces valeurs, l'Ordre s'est donné

Il faut que l'Ordre soit capable d'anticiper les besoins des patients et de préparer et accompagner les pharmaciens en conséquence.

des définitions qui s'adaptent à sa réalité et qui guideront ses actions au cours des prochaines années (voir en page 20).

De plus, il ne faut pas oublier qu'à la base, tout part de la mission de l'Ordre qui est 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. Par le fait même, il faut que l'Ordre soit capable d'anticiper les besoins des patients et de préparer et accompagner les pharmaciens en conséquence. Ces besoins actuels et futurs représentent pour eux des opportunités.

Beaucoup de travail a été fait en ce sens au cours des dernières années, mais il est possible de faire encore mieux et encore plus !

SIX GRANDES ORIENTATIONS

Le travail d'analyse réalisé dans le cadre de l'exercice de planification stratégique a permis de faire ressortir plusieurs défis et enjeux, mais aussi de déterminer les éléments les plus pertinents pour l'avenir de l'organisation, en adéquation avec la nouvelle vision.

Ainsi, 6 grandes orientations ont été établies ; de celles-ci découlent 11 stratégies.

1 Livrer la transformation à même les ressources disponibles à l'Ordre.

- Réaliser le plan stratégique dans le cadre des budgets alloués.

2 Accroître la performance organisationnelle de l'Ordre en développant une culture de pragmatisme.

- Valoriser le travail d'équipe et le pragmatisme à tous les niveaux.
- Optimiser un processus clé.
- Rehausser l'expérience des clients et utilisateurs internes des technologies de l'information.

3 Améliorer la réponse aux besoins de soutien des membres en vue de respecter leurs obligations professionnelles, et des patients en contact avec l'Ordre.

- Développer le panier de services pour les différents publics à qui il s'adresse.

CRESCENDO PHARMA
Pour une officine performante | efficace | rentable

AVIS DE NOMINATION

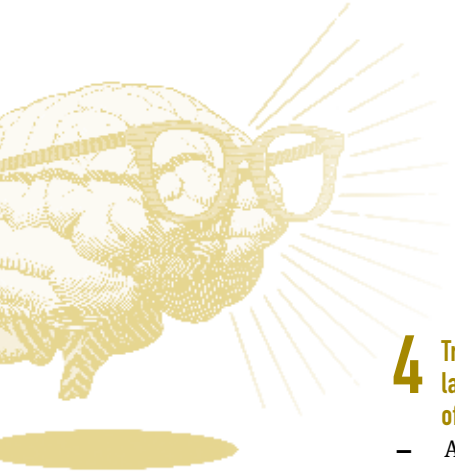
Crescendo Pharma est fière d'annoncer la nomination de Monsieur Philip Morgan à titre de vice-président.

Monsieur Morgan s'est joint à l'équipe en 2018 comme conseiller auprès de nos clients, avec qui il a eu l'occasion de démontrer ses compétences exceptionnelles. Ses nombreuses années d'expérience comme pharmacien propriétaire et son passage au conseil d'administration de l'Ordre des Pharmaciens du Québec témoignent d'un enthousiasme contagieux pour la profession. Passionné de pharmacie, il sait allier savoir, pédagogie et humour afin de transmettre ses connaissances aux gens qui l'entourent.

Sa formation, son expérience dans le domaine de l'amélioration continue et son engagement envers Crescendo Pharma depuis son arrivée sont autant d'éléments qui contribueront à assurer la croissance de l'entreprise.

Crescendo Pharma est une entreprise-conseil fondée en 1998, spécialisée en amélioration des processus, optimisation des opérations en pharmacie et formation du personnel.

crescendopharma.com



4 Transformer la profession pour maximiser la pertinence des soins pharmaceutiques offerts aux patients.

- Accroître l'offre de services cognitifs en pharmacie.
- Favoriser l'intégration harmonieuse des techniciens en pharmacie.
- Soutenir la transformation de façon coordonnée avec l'écosystème de la pharmacie.

5 Actualiser l'encadrement de la profession en développant une approche simplifiée et efficace favorisant l'amélioration de la qualité des soins et la confiance du public.

- Favoriser l'appropriation de l'amélioration continue par les pharmaciens et une gestion proactive des risques.
- Favoriser l'exercice du jugement professionnel des pharmaciens.

6 Favoriser l'indépendance professionnelle des pharmaciens.

- Revoir l'environnement réglementaire.

De plus, le conseil d'administration a donné comme directive à la permanence de considérer le virage numérique comme un enjeu transversal et d'en tenir compte à la fois dans les six orientations stratégiques retenues et les collaborations à privilégier avec les partenaires.

Cela va sans dire, l'Ordre a beaucoup de pain sur la planche ! Il est toutefois très motivant pour l'organisation de se lancer dans cette transformation et dans la réalisation des nombreux projets qui en découlent. ◄

NOTRE MISSION

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.

NOTRE VISION

Devenir une organisation agile, axée sur les besoins des patients et mieux adaptée aux défis de la pratique professionnelle.

LES VALEURS QUI NOUS ANIMENT

Adaptabilité
Faire preuve d'ouverture et de flexibilité face à différentes idées et perspectives, dans un environnement en constante évolution.

Pragmatisme
Être orienté vers l'action pratique et efficace, tout en valorisant l'apprentissage par l'expérience.

Esprit d'équipe
Travailler ensemble, d'égal à égal, en utilisant les compétences et les forces de chacun, afin d'atteindre un but commun.

Innovation
Explorer les approches et les idées créatives afin d'améliorer nos façons de faire pour répondre aux défis de l'organisation et de la pratique professionnelle.

Courage
Agir dans des situations difficiles, malgré les incertitudes, les risques et les pressions.

QUELQUES PROJETS EN CHANTIER

En tenant compte des nouvelles orientations et des stratégies établies lors du dernier exercice de planification stratégique, une dizaine de projets ont été priorisés. En voici quelques-uns.

L'Ordre a pris une voie innovante pour revoir sa structure en réalisant une démarche qui s'appuie sur l'intelligence collective.

REFONTE DU PROGRAMME DE SURVEILLANCE

Une réflexion a été réalisée afin de simplifier le programme de surveillance générale de l'exercice de la profession, selon la nouvelle vision et les nouvelles valeurs de l'Ordre, en plus d'intégrer la dimension d'accompagnement dans les mécanismes d'inspection. Des travaux ont permis de revoir le processus d'auto-inspection et les outils à fournir lors de cette démarche, afin de les simplifier. Les étapes et la grille d'évaluation de l'inspection individuelle et le processus d'inspection sur l'organisation du circuit du médicament et des soins et services pharmaceutiques ont également été allégés (voir l'article en page 7 pour plus de détails). L'objectif visé : des outils et processus plus simples, mais menant à une même réflexion du pharmacien sur sa pratique professionnelle.

IMPLANTATION DES NOUVELLES ACTIVITÉS ET DE LA PRATIQUE COLLABORATIVE

Depuis quelques années, les pharmaciens sont amenés à réaliser de nouvelles activités professionnelles. Cette évolution considérable de la profession est une étape essentielle pour répondre encore mieux aux besoins de la population. Elle nécessite toutefois un transfert des connaissances et une habilitation des pharmaciens à exercer ces activités. En ce sens, l'Ordre s'est donné comme mandat de communiquer et expliquer la portée des activités aux pharmaciens et au personnel de soutien technique, d'offrir des activités de formation pertinentes permettant aux pharmaciens d'exercer celles-ci, d'identifier les obstacles à l'implantation et de prendre des mesures autant que possible, ainsi que de communiquer et de promouvoir les nouvelles activités auprès des autres professionnels de la santé et du public. Finalement, ce projet inclut de suivre l'évolution de l'implantation des nouvelles activités sur une période de trois ans à la suite de l'adoption complète du projet de loi et des modifications réglementaires.

DÉVELOPPEMENT ET DIFFUSION D'UNE FORMATION SUR LE JUGEMENT PROFESSIONNEL

Les pharmaciens doivent souvent prendre des décisions dans un contexte où tout n'est ni noir, ni blanc, ce qui arrive encore plus fréquemment avec l'élargissement de leurs activités professionnelles (Loi 41, projet de loi 31). Toutefois, certains sont moins à l'aise de naviguer dans le gris. Afin de favoriser l'exercice du jugement professionnel, nécessaire dans de telles situations, l'Ordre a conçu pour ses membres une formation gratuite à cet effet.

RÉVISION DE LA STRUCTURE DE L'ORGANISATION POUR AMÉLIORER L'EFFICIENCE

La structure organisationnelle de l'Ordre est pratiquement la même depuis plus de 20 ans, à quelques exceptions près. Cette année, l'Ordre a pris une voie innovante pour revoir sa structure en réalisant une démarche qui s'appuie sur l'intelligence collective de tous les membres d'un groupe qui travaille en co-construction. Ce dernier est composé de cadres et de professionnels provenant de toutes les directions de l'Ordre, qui sont amenés à poser un regard critique sur les différents domaines d'activités de l'organisation. Cela nécessite entre autres une bonne capacité d'introspection et une volonté à devenir plus agile. À la suite de ces travaux, un modèle organisationnel optimal (structure, mandats des équipes à haut niveau, rôles et responsabilités, cadre de gestion) sera défini et mis en œuvre par l'équipe de gestion.

IMPLANTATION D'UN OUTIL DE MESURE DE SATISFACTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Les consultations réalisées dans le cadre de l'exercice de la planification stratégique ont

permis de constater que la réponse aux besoins de soutien des différents publics devait être améliorée. De plus, dans le cadre du plan de développement des ressources informationnelles de l'Ordre, il a été prévu de se doter d'un logiciel de gestion du service à la clientèle. L'Ordre a donc entamé une démarche afin d'évaluer le niveau de satisfaction des différentes clientèles et d'obtenir des recommandations en vue d'améliorer cette expérience client.

ENCADREMENT DE L'INDÉPENDANCE PROFESSIONNELLE

Dans le précédent exercice de planification stratégique, l'une des quatre grandes orientations était de favoriser le maintien de l'indépendance professionnelle du pharmacien. Même si des actions ont été entreprises pour mieux comprendre et améliorer la situation, cette dernière a continué d'être un enjeu important pour la profession. La pandémie de COVID-19 a d'ailleurs agi comme un miroir grossissant des problèmes existants en la matière. Même si l'enjeu concerne tous les pharmaciens, le présent projet vise essentiellement les problèmes d'indépendance professionnelle des pharmaciens propriétaires. Pour le présent exercice de planification stratégique, l'un des objectifs est donc de revoir et de faire adopter une révision du *Règlement sur certains contrats que peuvent conclure les pharmaciens dans l'exercice de leur profession*. L'élaboration du projet de révision réglementaire inclura notamment la réalisation d'une matrice des parties prenantes. ◄

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**

DÉONTOLOGIQUEMENT VÔTRE

PANDÉMIE ET OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES : QUOI RETENIR ?

Par la ***Direction des enquêtes***

En cette période de pandémie où les pharmaciens sont confrontés à une multitude de situations exceptionnelles, plusieurs questions se posent. La Direction des enquêtes tient à vous rappeler certaines de vos obligations.

UTILISATION DU DOSSIER SANTÉ QUÉBEC (DSQ) ?

Le DSQ est une source d'information fort utile permettant d'améliorer vos interventions cliniques. C'est un privilège d'avoir accès à ces données, mais son utilisation doit se faire dans le respect le plus strict des règles qui l'encadrent.

Le DSQ doit être consulté uniquement dans le cadre d'une relation pharmacien-patient à l'occasion de la prestation de soins ou de services pharmaceutiques. La préservation des renseignements confidentiels qui s'y retrouvent doit être respectée. Il en va de la confiance du public envers la profession. Ainsi, n'entrent pas dans la relation pharmacien-patient :

- la consultation de votre propre dossier ou celui d'un membre de votre famille ;
- la divulgation du résultat d'un test médical à un patient si vous n'êtes pas le prescripteur de ce test. De cette façon, il ne revient pas au pharmacien de transmettre ou de consulter le résultat d'un test de dépistage pour la COVID-19.

RÉCUPÉRATION DES MÉDICAMENTS PÉRIMÉS OU INUTILISÉS

Le contexte actuel de pandémie suscite certaines craintes quant à l'obligation de récupérer en pharmacie les médicaments périmés ou inutilisés par les patients. Étant donné les risques d'accroître la quantité de ces médicaments en circulation et ainsi de mettre en péril la sécurité du public, il convient de maintenir la récupération sécuritaire des médicaments, mais d'en adapter les conditions afin de préserver la sécurité des membres du personnel de la pharmacie.

Un document produit par l'Ordre précise certains ajustements pouvant être mis en place dans vos milieux de pratique[1]. N'hésitez pas à le consulter.

MESURES SANITAIRES REQUISES POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS EN PHARMACIE

Le pharmacien se doit d'appuyer toutes les mesures favorisant la santé du public et de collaborer à promouvoir celles-ci. Pour ce faire, il est impératif de faire respecter les mesures sanitaires requises en pharmacie et d'être à l'affût des modifications qui peuvent y être apportées selon l'évolution de la situation afin de vous y conformer rapidement[2]. Il est également de votre devoir de promouvoir auprès de vos collègues les recommandations qui doivent être respectées à l'extérieur du milieu de travail pour freiner la propagation de la COVID-19. ◄

DES QUESTIONS ?

La Direction des enquêtes est consciente que la situation actuelle continuera de susciter des questions d'ordre déontologique chez les pharmaciens. N'hésitez pas à communiquer avec l'Ordre (**covid@opq.org**) si vous avez besoin d'être guidé sur certains aspects en lien avec votre pratique et la pandémie.

1 ***COVID-19 : Dois-je reprendre les médicaments périmés ou non utilisés pour destruction le temps de la pandémie ?*, Ordre des pharmaciens du Québec, https://www.opq.org/materiel-documentation/covid-retour-des-medicaments-perimes-pour-destruction-en-temps-de-pandemie/**

2 **Les informations les plus à jour se trouvent sur la page « Info COVID-19 » du site Web de l'Ordre : https ://www.opq.org/info-covid-19/pharmaciens**

DISCUTONS ÉTHIQUE

ACCÈS AU FUTUR VACCIN CONTRE LA COVID-19

Dès le début de la pandémie, il est rapidement devenu clair que la planète entière ne pourrait retourner à la vie « normale » sans la disponibilité d'un vaccin permettant d'acquérir une immunité contre le virus. La course contre la montre est bien amorcée : déjà près d'une cinquantaine de candidats vaccins font l'objet d'études cliniques, laissant espérer que des campagnes de vaccination contre la COVID-19 pourraient débuter un peu partout dans le monde au cours de l'année 2021. La Russie est même le premier pays à avoir mis sur le marché un vaccin en août dernier.

Or, il est probablement illusoire de penser qu'au moment où plusieurs vaccins seront approuvés, ils seront par le fait même disponibles en quantité suffisante pour tous. Pensons seulement à la difficulté qu'avaient nos gouvernements, le printemps dernier, à obtenir suffisamment de masques N95 pour satisfaire aux besoins opérationnels des établissements de santé canadiens.

Les autorités sanitaires fédérales et provinciales doivent donc se doter de plans pour organiser l'attribution efficace, utile et équitable d'un nouveau vaccin contre la COVID-19 une fois que son utilisation aura été autorisée au Canada, car il semble acquis que l'approvisionnement initial et limité de doses nécessitera d'immuniser en priorité certaines populations avant d'autres.

Au Canada, le Comité consultatif national de l'immunisation (CCNI) conseille l'Agence de santé publique du Canada sur cette question. En novembre dernier ont été rendues publiques ses orientations préliminaires[1], guidées non seulement par des considérations scientifiques et cliniques, mais aussi éthiques.

Les orientations du CCNI s'appuient sur quatre valeurs principales.

1. LE RESPECT DES PERSONNES ET DES COMMUNAUTÉS

Avant de prévoir une stratégie de vaccination contre la COVID-19, il est important de savoir comment la population et les communautés qui la composent perçoivent celle-ci. Selon les sondages effectués par le gouvernement fédéral, un pourcentage non négligeable de la population émet encore des réserves quant à la décision de se faire vacciner ou non lorsqu'un vaccin sera disponible. Ces réserves pourraient notamment être motivées par la nouveauté de ces vaccins et l'extrême rapidité des travaux menant à leur développement. Cet enjeu ne peut être ignoré, car chaque individu aura ultimement le choix ou non de se faire vacciner.

2. LA BIENFAISANCE ET LA NON-MALFAISANCE

Comme toute mesure préventive et thérapeutique, la vaccination contre la COVID-19 devra démontrer la meilleure efficacité et sécurité possible, et ce, pour toutes les populations visées. Cependant, avant de pouvoir juger de l'atteinte de ces valeurs, il faudra d'abord en savoir plus sur les caractéristiques des vaccins dont l'efficacité et l'innocuité pourraient varier selon les populations.

Lorsque ce sera le cas, il sera possible de décider si l'administration du vaccin chez une population donnée respecte les principes de **proportionnalité** (les mesures doivent être proportionnelles au niveau de risque et aux avantages obtenus), d'**efficacité** (la probabilité raisonnable que l'action atteigne les objectifs et soit réalisable) et de **précaution** (l'action demeure assez prudente devant l'incertitude scientifique).

3. LA JUSTICE

Traiter les personnes et les groupes avec le même souci et le même respect implique de déterminer les priorités de manière équitable, de tenir compte des besoins des personnes les plus à risque d'être exposées ou de

développer une forme grave de la maladie, mais aussi de soupeser les risques d'aggravation des inégalités, de la stigmatisation et de la discrimination.

4. CONFIANCE

Une fois que les orientations seront bien établies, il sera important de ne pas trop les modifier afin de conserver la confiance dans le programme d'immunisation qui aura été annoncé. Cependant, elles pourraient varier si, par exemple, la nature ou le nombre de vaccins disponibles venait à changer.

LES POPULATIONS CIBLÉES PRIORITAIREMENT

De façon préliminaire, le CCNI a identifié en priorité pour l'immunisation contre la COVID-19 :

- les personnes risquant fortement de développer une forme grave de la COVID-19 (âge avancé ou autres affections à haut risque) ;
- les personnes susceptibles de transmettre la COVID-19 aux personnes à risque de développer une forme grave de la maladie (personnel en CHSLD ou en RPA, travailleurs essentiels de la santé en première ligne) ;
- les membres d'un foyer où l'on retrouve des personnes risquant fortement de développer une forme grave de la COVID-19 ;
- les personnes contribuant au maintien d'autres services essentiels au fonctionnement de la société (policiers, pompiers, travailleurs de services essentiels non médicaux, etc.) ;
- les personnes avec un risque élevé d'infection du fait de leurs conditions de vie ou de travail et chez lesquelles l'infection pourrait avoir des conséquences disproportionnées (par exemple dans les communautés autochtones).

Nul doute que vos patients commencent à se poser des questions à ce sujet. Nous espérons que ces quelques pistes de réflexion et éléments d'information vous aideront à mieux y répondre. ◄

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 **Sommaire de l'information contenue dans la présente déclaration du CCNI, Gouvernement du Canada, https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/immunisation/comite-consultatif-national-immunisation-ccni/orientations-principales-populations-immuniser-priorite-covid-19.html#a2**

APPRENDRE À DÉVELOPPER LE PLEIN POTENTIEL DE CHAQUE MEMBRE DE VOTRE ÉQUIPE

Par Louise Bouchard, 37e AVENUE

Une organisation du travail misant sur les forces des employés améliore la prestation des soins et services pharmaceutiques. Comment développer et maximiser le plein potentiel des membres de votre équipe ?

Le pharmacien propriétaire Jean Provost, de Granby, a trouvé une façon originale d'assurer à la fois l'engagement de ses employés envers la pharmacie et le développement de leur potentiel : il les fait participer aux décisions qui touchent la pharmacie et le commerce adjacent.

C'est dans cet esprit qu'il a développé la question « THEME-tu ? », pour Trouver l'Honnêteté et l'Équité pour le Magasin et les Employés. « Chaque employé est invité à se poser cette question facile à retenir lorsqu'il doit prendre une décision ou suggérer une amélioration dans le cadre de son travail », ajoute celui qui a reçu en 2019 le prix Louis-Hébert en reconnaissance de son humanisme et de son rayonnement pour la profession et au sein de la communauté.

« JEAN… J'AI UNE IDÉE THEME »

L'implantation d'un tel processus de consultation a rapidement eu des effets positifs sur la motivation et l'ambiance dans l'équipe. « Des employés et des cadres viennent me voir avec des idées, plutôt que des critiques, et me disent qu'elles sont conformes au THEME », dit le pharmacien avec enthousiasme. « En acceptant d'introduire des parties de leurs solutions à la gestion de la pharmacie, je valorise ces personnes et je crée une énergie positive qui rejaillit sur toute l'équipe », ajoute-t-il.

Il a aussi pu observer que les employés ont développé un « sens » qui leur permet de faire progresser les protocoles et les processus.

« Il faut reconnaître les forces de chacun, leurs territoires professionnels, et développer une confiance en tant que membre d'une équipe »

« Ils sont plus rapides que moi pour observer et parvenir à une qualité supérieure à celle qui avait été projetée. Ils ne sont pas là pour accomplir des tâches, mais pour atteindre des objectifs dans le respect d'une mission et de valeurs », dit-il.

La pandémie a par ailleurs permis aux employés de montrer leur degré d'autonomie développé grâce à cette méthode. Par exemple, des assistants techniques en pharmacie attitrés à la préparation des piluliers ont proposé de travailler selon des horaires différents, et par équipe indépendante, dans le but de limiter la contamination à un petit groupe si une éclosion survenait à la pharmacie. « En fin de compte, l'efficience est meilleure, ainsi que la protection anti-COVID », constate Jean Provost.

COMPLÉMENTARITÉ, CONFIANCE ET ÉQUIPE

Selon Louise Charette, CRHA, fondatrice de Multi Aspects Groupe, une entreprise en développement organisationnel et formation, ce type de méthode de gestion de résolution de problèmes est l'une des compétences collectives importantes à acquérir en entreprise.

À l'instar de Jean Provost, elle estime que le fait de donner de la liberté de réflexion aux employés les pousse à s'engager auprès de l'organisation et stimule leur créativité ainsi que leur esprit d'initiative.

Dans un milieu de travail comme une pharmacie communautaire, le succès de l'équipe s'ancre dans la complémentarité des compétences. Le parcours du patient, de l'entrée jusqu'à la réception des médicaments, est teinté par des interactions potentielles avec différents employés et professionnels.

L'entreprise présente en outre un contexte particulier, avec sa partie commerciale puis sa pharmacie. Chacune a son organigramme, mais tous les employés ont un objectif commun : assurer la satisfaction et les services – hautement personnels – à la clientèle. « Il faut reconnaître les forces de chacun, leurs territoires professionnels, et développer une confiance en tant que membre d'une équipe », dit Louise Charette. « Les gestionnaires doivent donner de la rétroaction et des marques de reconnaissance au quotidien s'ils veulent que leurs employés soient bien et s'améliorent », ajoute-t-elle, en précisant qu'un seul commentaire négatif peut anéantir 10 paroles positives.

LE BON EMPLOYÉ + LE BON ENDROIT = UNE ZONE DE CONFORT

Facile ? Pas tant que ça. « Il faut tester, oser, savoir solliciter des idées auprès des personnes créatives et s'assurer de confier l'accueil aux personnes ayant de fortes habiletés relationnelles, même si elles sont affectées ailleurs », dit Louise Charette.

Un employé à qui l'on confie des mandats correspondant à ses habiletés naturelles et à ses compétences sera performant, et sa contribution en sera bonifiée. D'où l'importance de bien les identifier, idéalement à l'embauche, afin d'enrichir le bassin de compétences de l'équipe de travail.

Et surtout, « la vie d'une équipe de travail est basée sur la communication, la confiance et le respect… bref, c'est comme une vie de couple ! » conclut Louise Charette. ◄

QUESTION DE PRATIQUE

PUIS-JE METTRE FIN AUX SOINS ET SERVICES PHARMACEUTIQUES OFFERTS À UN PATIENT ?

Par la Direction des services professionnels

Votre patient refuse de passer certains tests vous permettant d'assurer la surveillance de sa thérapie médicamenteuse et n'est pas réceptif à vos recommandations. Vous sentez que cette relation est de plus en plus difficile à gérer et ne savez pas comment assurer des soins et services pharmaceutiques adéquats avec ce dernier. Vous songez alors à la possibilité de mettre fin à cette relation. Mais comment évaluer cette possibilité en fonction de vos obligations déontologiques ? Quels sont les éléments à considérer avant de prendre cette décision ?

Tout d'abord, le *Code de déontologie des pharmaciens*[1] est clair à ce sujet ; vous pouvez seulement mettre fin aux services pharmaceutiques fournis à un patient pour des motifs justes et raisonnables, soit :

- la perte de la confiance du patient ;
- le manque de collaboration de la part du patient à participer à son traitement ;
- le fait que vous êtes en conflit d'intérêts ou dans un contexte tel que votre indépendance professionnelle pourrait être mise en péril ;
- l'incitation de la part du patient à l'accomplissement d'actes que vous savez illégaux, injustes ou frauduleux ;
- le comportement abusif du patient, exprimé par des menaces ou des actes agressifs.

De plus, avant de cesser de fournir des services pharmaceutiques à un patient, vous devez l'en informer et vous assurer qu'il pourra continuer à obtenir les services d'un autre pharmacien.

Rappelons également que le fait qu'un patient ait un compte en souffrance ne constitue pas à elle seule une raison valable pour mettre fin aux services à un patient. Pour en savoir plus, consulter notre question de pratique à ce sujet[2].

QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION

Afin de prendre une décision éclairée, voici quelques points pouvant guider votre réflexion.

- Avez-vous perdu la confiance de votre patient ? Pouvez-vous la regagner et si oui, de quelle façon ?
- Pour quelles raisons votre patient ne collabore-t-il plus à son traitement ? Avez-vous tenté de bien comprendre ses besoins ? Pouvez-vous y remédier ou l'accompagner dans ses démarches ?
- De quelle façon communiquez-vous avec votre patient ? Plusieurs techniques peuvent être mises à profit pour bien expliquer à ce dernier les risques encourus selon la problématique rencontrée, de même que vos préoccupations et inquiétudes. N'hésitez pas, au fil du temps, à reprendre vos explications en tout ou en partie et soyez à l'écoute des signaux que vous lance le patient. Cela facilitera la recherche de solutions afin d'obtenir une meilleure collaboration de sa part.
- Devant une situation complexe où il semble difficile d'impliquer le patient malgré vos interventions, avez-vous pensé à inclure son équipe traitante ou ses proches aidants, tout en respectant évidemment le consentement de celui-ci au préalable ?

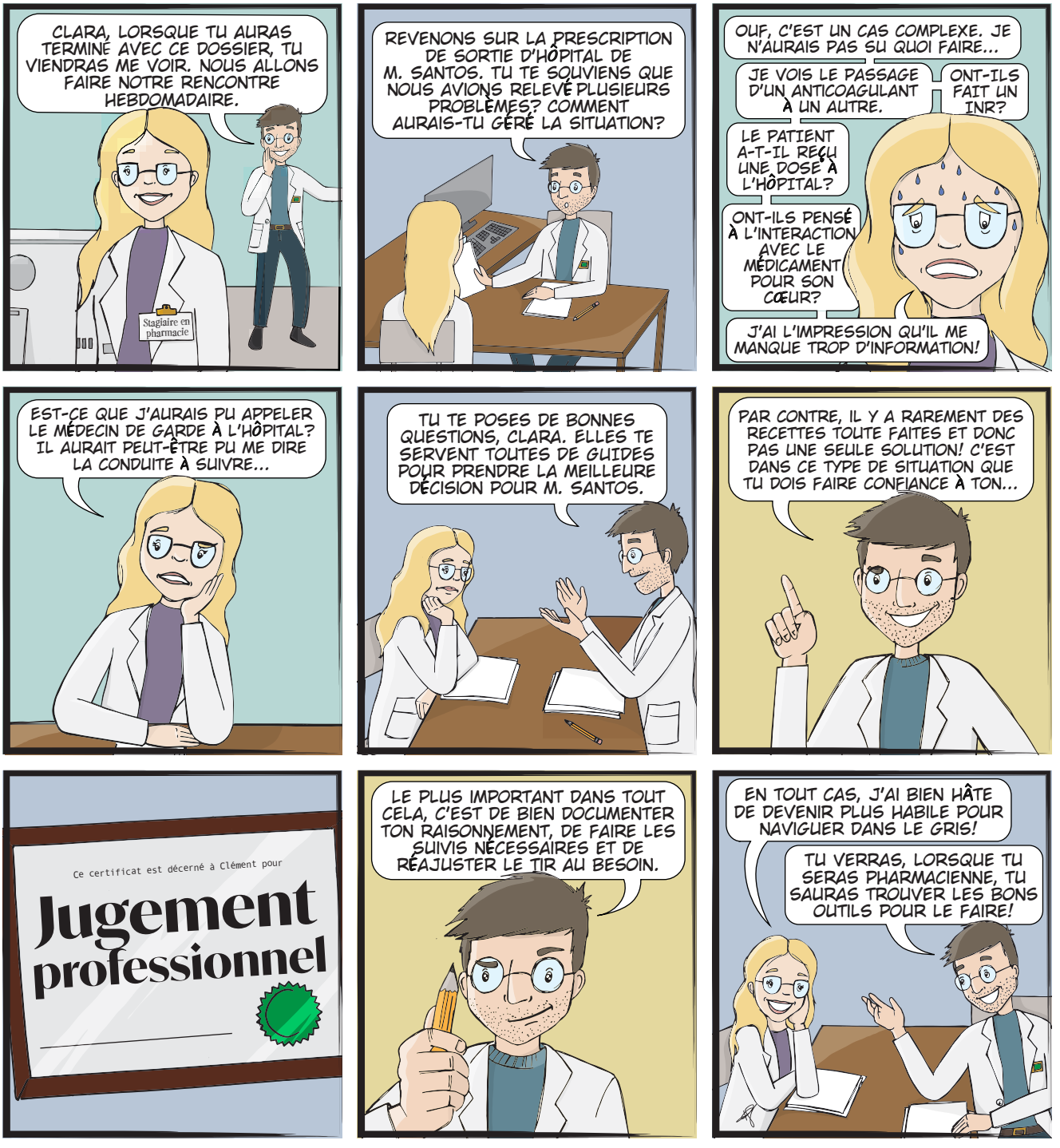
Rappelons que comme professionnel de la santé, votre objectif principal est toujours de répondre aux besoins de vos patients pour maintenir leur santé et leur bien-être.

Après votre analyse de la situation, si la seule option demeure de mettre fin à l'ensemble des services offerts à ce patient, il est important de documenter les différentes interventions effectuées et votre démarche à son dossier, tout au long de celle-ci. Votre patient ne doit pas se sentir jugé et doit être pris en charge. Il est important de lui donner l'assurance qu'il pourra obtenir les soins et services auxquels il a droit, d'une façon ou d'une autre. ◄

1 **Articles 31 et 32, *Code de déontologie des pharmaciens*, http ://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/P-10, %20r. %207 %20**

2 ***L'un de vos patients a un compte en souffrance. Que pouvez-vous faire ?*, Questions de pratique, https ://www.opq.org/pratique-professionnelle/questions-de-pratique/lun-de-vos-patients-a-un-compte-en-souffrance-que-pouvez-vous-faire**

LE PETIT MONDE DE CLÉMENT



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

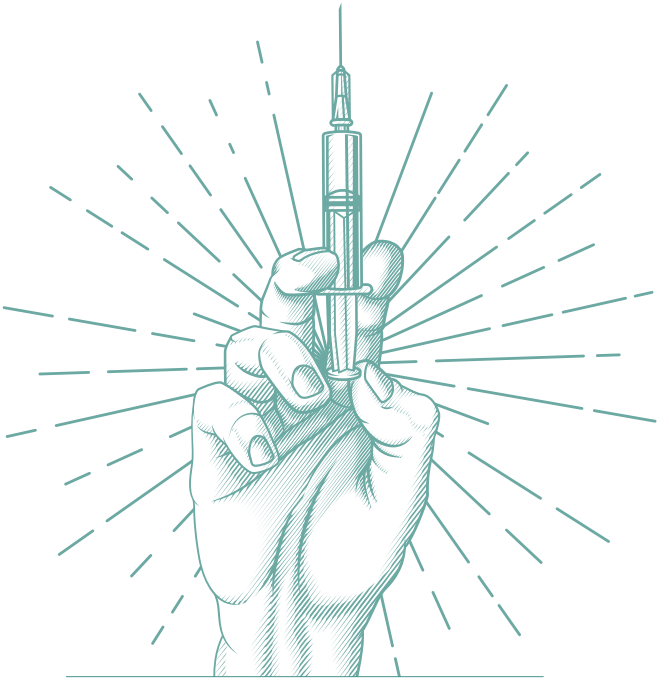
Pour accéder à la FAQ, rendez-vous sur notre site Web **(www.opq.org)** sous « **Pratique professionnelle/Questions de pratique** ».

ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous

DANS LES MÉDIAS

LA VACCINATION EN PHARMACIE SUR TOUTES LES TRIBUNES



En 2020, la campagne de vaccination contre l'influenza au Québec était toute particulière. Non seulement elle se déroulait en contexte de pandémie, mais pour une première fois, les pharmaciens y ont pris part. Vous êtes plus de 2 600 à avoir suivi la formation afin de pouvoir prescrire et administrer des vaccins. Une mini-révolution dans le secteur de la pharmacie !

Plusieurs médias ont parlé de cette campagne de vaccination et des enjeux l'entourant, notamment la difficulté à avoir des rendez-vous en pharmacie, qui s'expliquait par le nombre de vaccins limités. Le président de l'Ordre, Bertrand Bolduc, a fait plusieurs entrevues sur le sujet.

Extraits de la couverture médiatique :

- « Vaccination contre la grippe : les rendez-vous s'envolent » *Journal Métro*, 3 novembre 2020
- « Vaccin contre la grippe : plus de 2 millions de doses commandées par Québec » *La Presse canadienne*, 28 octobre 2020
- « Vaccination saisonnière : 72 % des plages horaires déjà comblées à Québec » *Radio-Canada*, 27 octobre 2020
- « Vaccins grippaux » *RDI Matin*, 15 octobre 2020
- « Demand for flu shot surges at Quebec pharmacies, clinics » *CBC News*, 14 octobre 2020 ◀

L'ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC
150 ans d'histoire

Un ouvrage spécial pour le 150e de l'Ordre

Plus de détails à venir
Restez à l'affût!

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC 150 ANS

150 ANS DE PHARMACIE AU SERVICE DES PATIENTS

Découvrez-en plus sur l'histoire de l'Ordre au www.opq.org

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC