

P 06 L'interphone, nouvelle baladodiffusion de l'Ordre P 20 Le leadership : un savoir-faire et un savoir-être P 24 L'utilisation du placebo dans l'exercice professionnel

## LINTERACTION

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





# Une offre exclusive pour vous\*

- Conseils intègres et indépendants pour vous et votre famille
- Accès à nos fiscalistes et notaires
- Conseils pour l'achat ou la vente de pharmacie

Découvrez votre offre



Signataire de:





Association québécois des pharmaciens propriétaires

Actionnaire de fdp depuis 1988





### ORDONNANCE NON RENOUVELABLE

Par Bertrand Bolduc - Président

Tous les jours, nous servons des médicaments dont l'ordonnance n'est pas renouvelable. Plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi le prescripteur ne désire pas prolonger le traitement. Le plus souvent, c'est parce que le prolongement du traitement n'engendre pas de bénéfice clinique additionnel prouvé ou parce que le risque d'effets secondaires augmente drastiquement. On peut aussi vouloir prévenir l'accoutumance...

En gouvernance des organisations, c'est également une bonne pratique de fixer une limite au nombre de mandats des administrateurs et du président. Cela permet d'attirer de nouvelles candidatures et d'éviter que les relations entre les dirigeants de l'organisation ne deviennent trop intimes et que les administrateurs en viennent à manquer d'indépendance. Pour ces raisons (et plusieurs autres), l'Office des professions a modifié le Code des professions il y a quelques années et impose dorénavant aux administrateurs d'un ordre un maximum de trois mandats. La plupart des ordres ont choisi trois mandats de trois ans ou deux mandats de quatre ans pour leurs administrateurs et leur président. À l'Ordre des pharmaciens du Québec, nous avons choisi deux mandats de quatre ans, sans inclure la portion de mandat attribuée lors d'une nomination pour un poste vacant.

C'est maintenant à mon tour d'être une ordonnance non renouvelable. Après neuf années à la présidence (et cinq ans comme administrateur), il est temps pour moi de passer le flambeau (ou le caducée?) à un ou une collègue. Au moment où vous lirez ce texte, nous serons en processus d'élection. Mon mandat à la présidence se terminera à la fin du mois de mai.

Dire que tirer ma révérence ne me fait rien serait mentir. Présider son ordre professionnel est le privilège d'une vie. Tout au long de mon mandat, dans mes interactions avec les médias, les parties prenantes et le grand public, j'ai pu constater combien notre profession est respectée. Les marques de respect m'étaient adressées à titre de président, mais c'est bien entendu vous, les pharmaciennes et les pharmaciens, qui les méritez. C'est grâce à vous que notre profession jouit d'une réputation enviable.

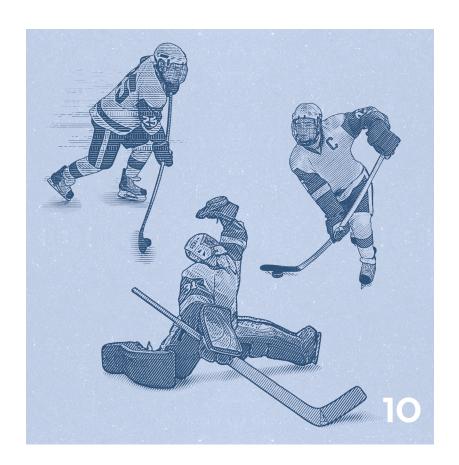
La fonction de président d'un ordre professionnel n'est pas un emploi. Ce poste ne m'appartient pas. Dès le départ, je savais qu'il y aurait un début et une fin. C'est à vous, les pharmaciennes et les pharmaciens, qu'il revient de décider qui vous représentera et parlera au nom de la profession. C'est à vous de décider qui bénéficiera du privilège d'être le représentant d'une

profession qui fait preuve d'un dévouement continuel envers la population.

J'aimerais remercier tous les employés de la permanence de l'Ordre, particulièrement la directrice générale et secrétaire, Manon Lambert, le directeur principal de la Direction de la qualité de l'exercice et des relations partenaires, Patrick Boudreault, la directrice principale de la Direction des communications et des relations avec les membres et le public, Julie Villeneuve, ainsi que les meilleures adjointes au monde, Émilie Poueyto et Sophie Deschans, pour leur indéfectible soutien. J'aimerais aussi remercier les administratrices et administrateurs actuels et passés du CA qui ont partagé avec moi les décisions difficiles et le stress associé au poste.

Enfin, j'aimerais vous dire, à chacun et chacune d'entre vous que, sans le savoir, par votre fabuleux travail quotidien auprès des patients, en officine comme en établissement, vous avez rendu mon travail merveilleux. À mon tour maintenant de retourner servir la population de différentes façons et d'épauler notre nouveau président ou notre nouvelle présidente, comme vous l'avez fait avec moi.

Très sincèrement, merci pour tout! ◀



# PHARMACIENS, TECHNICIENS ET ASSISTANTS TECHNIQUES EN PHARMACIE: UN PREMIER TRIO!

#### ► ÉDITORIAL

3 Ordonnance non renouvelable

#### ACTUALITÉS

- 6 L'interphone, nouvelle baladodiffusion de l'Ordre : Émilie Chénard et Isabelle Marcotte adoptent l'approche vigie!
- **9** Le Rendez-vous de l'Ordre fait son grand retour en présentiel!
- 9 Bienvenue aux 36 nouveaux pharmaciens!

#### **▶** DOSSIER

- 10 Pharmaciens, techniciens et assistants techniques en pharmacie: un premier trio!
- 12 Pourquoi déléguer?
- 16 Déléguer, oui, mais quoi?
- **18** Préparer le terrain

### ► ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

**20** L'utilisation du placebo dans l'exercice professionnel

### ► PRATIQUE PROFESSIONNELLE

22 Le leadership en pharmacie : un savoir-faire et un savoir-être











#### 26 Question de pratique

Quelles sont les bonnes pratiques à prévoir concernant la récupération des médicaments à la suite du décès de mon patient?

28 Le petit monde de Clément

#### ► REGARD SUR LA PHARMACIE

#### 30 Dans les médias

Ces pharmaciens qui partagent leur savoir avec la population

#### **L'INTERACTION**

#### ÉDITEUR

Ordre des pharmaciens du Québec 266, rue Notre-Dame Quest, bureau 301 Montréal (Québec) HZY 176 Téléphone : 514 284-9588 Sans frais : 1 800 363-0324 Courriel : communic@opq.org

www.opq.org

#### RÉDACTRICE EN CHEF

Julie Villeneuve

#### COORDONNATRICE

Amina Bousbia

#### **COLLABORATEURS À CE NUMÉRO**

Guylaine Bertrand, Michel Caron, Stéphane Desjardins, Guillaume Leduc, Caroline Rodgers, Katia Vo

#### **GRAPHISME**

www.gbdesign-studio.com

#### **RÉVISION LINGUISTIQUE**

Isabelle Roy

#### PUBLICITÉ

Ève Champagne, CPS Média Téléphone : 450 227-8414, poste 313 echampagne@cpsmedia.ca Poste publication 40008414

Dépôt légal, 4° trimestre 2022 Bibliothèque et Archives Canada Bibliothèque et Archives nationales du Québec ISSN 1918-6789

#### ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

L'Ordre des pharmaciens du Ouébec 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 10 000 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 Ouébec. 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

# *L'INTERPHONE*, NOUVELLE BALADODIFFUSION DE L'ORDRE :

### ÉMILIE CHÉNARD ET ISABELLE MARCOTTE ADOPTENT L'APPROCHE VIGIE!

LES DÉFIS EN PHARMACIE ONT AUGMENTÉ CES DERNIÈRES ANNÉES. ENTRE PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE, VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION OU ENCORE L'APPLICATION DE VOS NOUVELLES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES, PLUSIEURS ENJEUX COMPLEXIFIENT VOTRE TRAVAIL AU QUOTIDIEN.

Il y a un peu plus d'un an, l'Ordre lançait « l'approche vigie », une approche proposant d'organiser votre travail de façon à moduler dans le temps vos interventions selon le niveau de soins requis. Cette approche, déjà appliquée par bon nombre d'entre vous, permet ainsi d'optimiser l'utilisation de votre temps.

En juin dernier, nous faisions un appel à tous pour trouver des pharmacies communautaires souhaitant intégrer l'approche vigie dans leur pratique. C'est ainsi que deux milieux ont été choisis. Émilie Chénard et Isabelle Marcotte participent depuis quelques mois au projet; elles bénéficient d'un accompagnement personnalisé par des pharmaciens de l'Ordre, afin d'intégrer les principes de l'approche vigie dans leur milieu.

#### **QUI SONT CES PHARMACIENNES?**

Émilie et Isabelle sont toutes deux pharmaciennes communautaires. Bien qu'elles desservent la même clientèle diversifiée, tout le reste les oppose.

Émilie Chénard est pharmacienne-chef dans une pharmacie de quartier à L'Épiphanie depuis deux ans. Elle tient les rênes de la pharmacie et est responsable d'une équipe constituée d'une dizaine d'assistants techniques (ATP). Elle est la seule pharmacienne qui travaille à temps plein. Durement touchée par la pénurie de main-d'œuvre, la pharmacie a dû faire face à de multiples démissions et bâtir une toute nouvelle équipe pour continuer de répondre aux besoins de la population. En plus du défi lié aux effectifs, le laboratoire de la pharmacie subit des rénovations, ce qui amène des difficultés dans l'organisation du travail. En participant au projet de baladodiffusion, intitulé L'interphone, Émilie a saisi l'occasion pour travailler deux aspects : l'organisation et l'analyse de son travail. «On est dans une période de changement, donc pourquoi ne pas en profiter pour retravailler le tout en même temps!»

Isabelle Marcotte est pharmacienne salariée dans une pharmacie de quartier à Laval-Ouest

#### QU'EST-CE QUE L'APPROCHE VIGIE?

Comme pharmacien, vous êtes l'un des professionnels de la santé les plus accessibles, mais aussi l'un des plus sollicités! L'approche vigie favorise une modulation de vos activités de surveillance en fonction du niveau d'intensité requis. Selon celle-ci, vous n'aurez pas la même intensité d'intervention avec tous vos patients. Un ensemble de facteurs, dont l'état de santé global du patient, vous permettra de déterminer l'intensité de surveillance nécessaire.

depuis 2005. Elle fait partie d'une équipe de 9 pharmaciennes et pharmaciens et de plus d'une vingtaine d'ATP. Malgré sa grande équipe, la pharmacie a tout de même des défis à relever. Avec le vieillissement de la population et un système de santé qui a du mal à répondre aux besoins de celle-ci, Isabelle et son équipe rencontrent des cas de plus en plus complexes. Le nombre de consultations a considérablement augmenté et le nombre de suivis se multiplie. «La profession s'est transformée et le rôle du pharmacien change. Il faut trouver constamment des solutions pour faire face à tous ces changements.» En voyant le nombre de patients s'accroître et intriqués par l'approche vigie, Isabelle et son équipe ont décidé de participer à la baladodiffusion et de partager leur réalité avec vous.

#### **UN VENT DE CHANGEMENT**

Totalement inconnue ou appliquée de manière intuitive, l'approche vigie a permis aux pharmaciennes et à leurs équipes de mieux prioriser les interventions et ainsi de centrer leur énergie sur les patients nécessitant une plus grande surveillance.

Ce fut également une opportunité, comme l'explique Émilie, pour redéfinir le rôle de suivi et se déculpabiliser. «C'est un fait: je ne peux pas appeler tout le monde. Je vois que certains patients ne parviennent pas à naviguer seuls et ont besoin d'un suivi de ma part. Il est de mon devoir de prioriser mes interventions avec ces personnes.» De manière analogue, l'adoption de l'approche vigie a permis à Isabelle de trouver des solutions afin d'assurer de meilleurs suivis. Les demandes de consultations sont dorénavant organisées dans un ordre, selon le motif. «On ne répond plus par ordre d'appel, mais par ordre d'urgence et de priorité.» Les deux pharmaciennes sont d'accord pour dire que cette approche procure un sentiment de sécurité et répond à la réalité pharmaceutique

Cette manière de travailler permet d'établir une relation entre le pharmacien et ses patients. « Les patients comprennent de mieux en mieux lorsqu'on leur explique que nous procédons de



«La profession s'est transformée et le rôle du pharmacien change. Il faut trouver constamment des solutions pour faire face à tous ces changements.»

— Isabelle Marcotte

façon à prioriser les cas les plus urgents. On est plus disponible pour prendre du temps pour eux et on le fait mieux!», précise Isabelle. Appliquer l'approche vigie, c'est aussi se doter d'un levier pour renforcer le travail d'équipe, se questionner, revoir ses stratégies et s'améliorer. C'est s'assurer que toute l'équipe, pharmaciens et ATP, parle le même langage. De la collecte de données jusqu'aux notes au dossier, tout est méthodologiquement mis en place pour garantir la meilleure priorisation et réaliser un travail de qualité.

« Leur observation nous apporte une vision externe que nous n'avons pas forcément dans l'équipe. Quand nous avons le nez dans nos affaires continuellement, il est dur de déceler les problèmes.»

— Émilie Chénard



#### UN ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

Guylaine Bertrand, conseillère-analyste à l'Ordre, ainsi que Guillaume Leduc et Karine Patry, inspecteurs, tous trois pharmaciens, chapeautent le projet de la baladodiffusion. Leur implication dans ce projet d'accompagnement a permis aux pharmaciennes participantes de réaliser un état de leur situation et d'identifier leurs lacunes.

L'intervention des pharmaciens de l'Ordre permet de déclencher des discussions et de fournir des stratégies et des outils pour aider les pharmaciennes et leur équipe à mieux prioriser les interventions. Pour Émilie, leurs conseils et leur accompagnement les ont aidés à se défaire de leur vision tunnel. «Leur observation nous apporte une vision externe que nous n'avons pas forcément dans l'équipe. Quand nous avons le nez dans nos affaires continuellement, il est dur de déceler les problèmes. Ils nous apportent des commentaires et évaluent ce qui fonctionne et ce qui est à améliorer. » Isabelle explique que la présence des accompagnateurs lui a permis d'être mieux préparée face au changement. Ce projet a mobilisé l'ensemble de son équipe qui, elle aussi, a pu bénéficier des conseils des pharmaciens de l'Ordre. «C'était très motivant de les avoir avec nous. En équipe, ils nous ont amenés à nous questionner et à embrasser le changement.»

Les deux pharmaciennes ont participé à l'enregistrement des trois épisodes. Aux yeux des deux participantes, ce projet fut enrichissant et utile. Émilie Chénard encourage ses confrères et consœurs à adopter l'approche vigie, pour l'apprentissage qui en ressort et pour les retombées positives générées. Isabelle Marcotte retient quant à elle les beaux changements que l'approche a engendrés dans sa pratique.



Le lancement de la baladodiffusion prévu lors du Rendez-vous de l'Ordre!

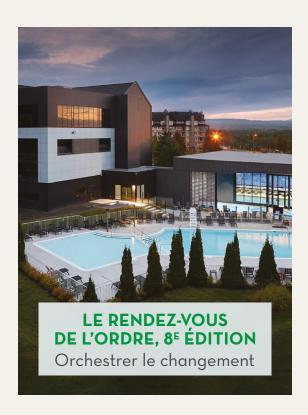
À surveiller également : lors du prochain Rendez-vous de l'Ordre (25 au 27 mai), un atelier intitulé *Implanter un changement dans son milieu : une démarche* à mettre en pratique sera animé par Guylaine Bertrand et Guillaume Leduc.

#### LE RENDEZ-VOUS DE L'ORDRE **FAIT SON GRAND RETOUR EN PRÉSENTIEL!**

Qu'il soit de nature personnelle ou professionnelle, le changement est inévitable. La profession évolue, de nouvelles activités vous sont confiées, et votre équipe se transforme. Même avec beaucoup d'ambition, il peut être difficile de naviguer à travers tous ces changements et de mobiliser vos équipes à y prendre part.

Cette 8º édition du RVO vous donnera des pistes de solution concrètes afin que vous deveniez le maître d'orchestre du changement! Nos conférenciers vous feront part de leurs expériences et vous donneront accès à des outils ainsi qu'à des conseils faciles à appliquer dans votre milieu de travail. Nous aborderons également certaines pistes de réflexion éthiques et déontologiques qui vous quideront tout au long de votre vie professionnelle.

Nous vous donnons rendez-vous les 25, 26 et 27 mai 2023 au Delta Mont-Sainte-Anne à Beaupré pour orchestrer le changement dans votre milieu! La participation à l'ensemble de l'événement ajoutera à votre portfolio 3 heures de formation continue offertes par l'Ordre!



#### PROFITEZ DU COMBO!

L'Association des pharmaciens salariés du Québec tiendra son congrès annuel les 27 et 28 mai 2023, tout de suite après l'événement de l'Ordre. Assistez à des conférences sous le thème «Interagir avec confiance» et à d'autres activités adaptées à votre quotidien et à vos réalités.

Pour vous inscrire, rendez-vous sur la page Web de l'Ordre : https://www.opq.org/rvo/ C'est un rendez-vous à ne pas manquer!

#### **BIENVENUE AUX 36 NOUVEAUX PHARMACIENS!**

Heidi-Jane Adams

Christian Turimwabagabo

Erica Evangelista Tanva Stella Fotakis

Yannick André Tala Talom

Demiana Kerolous

Sean Tabarah

Alexandre Bouillot

Sulaiman Darwish

Parinaz Shahrezaei Lamiss Kassem

Fady Gayed

Catherine Michaud-Tremblay

Yahya Kasmi

Maryane Thach

John Max Mongkhon

Julia D'Adamo

Nathalie Albert

Jean-Jacques Mbwakongo

Laurence Cohen

Myriam Pellerin

Samuel Boutet-Pérée

Omar Rihan

Samy Boudi

Marc Tinawi

William Ng Hung Hee

Mohammed-El Mahdi Zakaryaa

Celina Trinh Chang

Marina Adolf Adly Nos

Chaza Alhagel

Amal Nassif Makki

Vinh Vu

Armen Slikhanian

Sissy Jade Lee Yam Seng

Josbert Nyirimigabo

Hany Gerguis

# PHARMACIENS, TECHNICIENS ET ASSISTANTS TECHNIQUES EN PHARMACIE: UN PREMIER TRIO!

Par Stéphane Desjardins, 37° AVENUE

POURQUOI DÉLÉGUER?

16

DÉLÉGUER, OUI, MAIS QUOI?

PRÉPARER I E TERRAIN

Le Québec compte plus de 10 000 pharmaciennes et pharmaciens... qui pour la plupart manquent cruellement de temps! Ça tombe bien : les premières cohortes de techniciens en pharmacie (TP) sortiront des cégeps au printemps 2024.

Il faut toutefois se préparer dès maintenant à les accueillir. D'autant plus que leur venue bouleverse non seulement l'organisation du travail, mais aussi le rôle des assistants techniques en pharmacie (ATP). TP et ATP deviendront, tout naturellement, des alliés précieux dans la prise en charge d'une multitude de tâches techniques.

Il s'agit d'un virage attendu de longue date, qui implique de revoir les habitudes et de penser la pharmacie différemment. Explications et témoignages de gens de terrain.



### POURQUOI DÉLÉGUER?

En juillet 2022, un nouveau règlement est entré en vigueur, venant définir les activités professionnelles qui peuvent être exercées par un assistant technique, un technicien ou un étudiant en pharmacie sous la surveillance du pharmacien. À ces activités s'ajoutent toutes celles de nature technique.



« Avec les années, on a constamment ajouté des activités sur les épaules des pharmaciens. Au début des années 2010, la profession s'est penchée sur les différentes manières de confier les tâches qui ne nécessitent pas l'exercice du jugement professionnel du pharmacien. L'idée des TP, avec une formation collégiale, s'est imposée.»

— Guylaine Bertrand

L'automne dernier, l'Ordre a publié un guide précisant de quelle façon procéder à cette délégation. Parmi les activités réservées, on parle spécifiquement des prélèvements dans le pharynx, de l'administration de médicaments par voie orale, topique, sous-cutanée, intranasale, intradermique, intramusculaire ou par inhalation, notamment dans un contexte de démonstration, de vaccination ou de situations d'urgence dans le règlement. Mais la liste des tâches que les pharmaciens peuvent confier aux TP et ATP est beaucoup plus longue, comme on le constate déjà dans certaines pharmacies d'établissement ou communautaires qui sont déjà en mode « délégation ».

«On manque de temps et de bras», constate Guylaine Bertrand, pharmacienne-conseillère et analyste à la direction de la qualité de l'exercice et des relations partenaires à l'Ordre des pharmaciens du Québec. Le manque de temps remonte à loin. Elle rappelle qu'à la fin des années 1990, on a introduit un diplôme d'études professionnelles (DEP) en assistance technique en pharmacie: près de 99 % des ATP travaillant en établissement le possèdent, puisque l'organisation du travail l'exige. Parallèlement, ce sont les pharmaciens qui assument une bonne part de la formation des ATP œuvrant en pharmacie communautaire.

« Avec les années, on a constamment ajouté des activités sur les épaules des pharmaciens,

reprend-elle. Au début des années 2010, la profession s'est penchée sur les différentes manières de confier les tâches qui ne nécessitent pas l'exercice du jugement professionnel du pharmacien. L'idée des TP, avec une formation collégiale, s'est imposée.»

La première cohorte de TP a été recrutée en septembre 2021 et les premiers diplômés commenceront à travailler au printemps 2024. Le programme est actuellement offert dans 11 cégeps, partout au Québec. Les derniers chiffres disponibles font état de 300 inscriptions, le ministère de l'Enseignement supérieur prévoyant autour de 150 finissants à la fin du processus, une attrition jugée normale.

L'arrivée des TP a suscité l'intérêt chez les ATP désirant rehausser leurs compétences. Un peu plus de 370 personnes, dont 65 % sont des ATP du réseau public de la santé, sont retournées sur les bancs d'école pour obtenir leur DEC en réalisant une démarche de reconnaissance des acquis (RAC).

Rappelons que la RAC est un processus possible tant pour la formation professionnelle (DEP) que collégiale (DEC). Certaines connaissances sont reconnues par des experts de contenu, c'està-dire des pharmaciens accompagnés d'experts en milieu scolaire. Mais pour certaines compétences du collégial, notamment les médicaments et les pathologies, les connaissances sont

déficientes malgré l'expérience acquise. Il a donc fallu développer certains cours qui seront utilisés spécifiquement dans le cadre de la RAC au collégial pour combler ce manque à gagner. Certains volets du programme collégial sont toujours en développement, notamment les stages pour la 3° année, qui seront effectués en pharmacie communautaire ou en établissement de santé. « Ces stages vont démontrer le potentiel des TP et leur apport au milieu de travail, j'en suis convaincue, poursuit Guylaine Bertrand. Je pense qu'on va s'arracher les premières cohortes. Déjà qu'on s'arrache les ATP!»

#### DE PLUS EN PLUS COMPLIQUÉ

Marie-Hélène Pilon, pharmacienne adjointe au chef du département de pharmacie de l'hôpital Charles-Lemoyne, s'enthousiasme de l'arrivée des TP et de la reconnaissance des acquis des ATP. « Il y a plusieurs raisons de se réjouir de leur contribution éventuelle. Dans les dernières années, notre travail est devenu de plus en plus complexe. Les médicaments et leur préparation ont évolué. De nouvelles technologies, comme l'informatisation et la robotisation, sont apparues. Les besoins augmentent sans cesse et le pharmacien en est responsable. S'il n'est pas bien entouré, il risque de ne faire que de la gestion. Avec cette réforme, on veut le libérer le plus possible des tâches techniques, pour qu'il se concentre sur celles qu'il a été formé à réaliser. »

Elle y voit une continuité dans l'évolution de

«Il y a plusieurs raisons de se réjouir de leur contribution éventuelle. Dans les dernières années, notre travail est devenu de plus en plus complexe.»

- Guylaine Bertrand

la pharmacie. Avec les ATP et les TP, on pourra donc miser davantage sur les compétences technologiques. «Jusqu'à maintenant, on mettait à profit les aptitudes et les qualités individuelles des ATP, dit-elle. On a désormais besoin d'expertises supplémentaires que seuls une formation et un nouveau titre d'emploi permettent d'assurer. Car les TP pourront aussi agir comme de futurs chefs d'équipe; ils seront impliqués dans la gestion du personnel, le contrôle de qualité, la supervision des équipes. Leur présence rehausse le niveau de connaissances pharmaceutiques: les TP seront donc imbriqués directement dans les unités de soins. En milieu communautaire, ils pourront effectuer des examens ou administrer certains médicaments.»

Dans le cadre actuel, le pharmacien effectue énormément de suivis cliniques. « Ça demande de rencontrer des patients et de consacrer plus de temps à leurs dossiers. Il doit s'assurer quel médicament est le plus approprié et en surveiller le dosage ou les interactions avec les autres médicaments, par exemple. C'est illusoire de s'attendre à ce que le pharmacien s'implique tout au long de la chaîne technique, comme la saisie informatique des ordonnances et leur double vérification. Dans les faits, ces changements se font dans la continuité, car les pharmaciens se tournent déjà de plus en plus vers nous pour organiser le travail », explique Marylène Lévesque, ATP expérimentée dans le réseau de la santé publique et présidente de l'Association québécoise des assistantes techniques en pharmacie.

« Depuis une quinzaine d'années, je constate l'évolution des mentalités, poursuit-elle. Les plus jeunes pharmaciens sont davantage préparés et n'hésitent plus à déléguer. Certains hésitent davantage, car ils ont certaines craintes sur le plan de leurs responsabilités professionnelles, mais elles s'atténuent avec le temps. »

#### **TOUT A CHANGÉ**

Marylène Lévesque illustre que, du point de vue de l'organisation de la chaîne de travail, de la gestion des médicaments, de la vérification contenant-contenu et du personnel, la pharmacie d'aujourd'hui n'a plus rien à voir avec la pratique d'il y a 20 ans. « J'irais même jusqu'à dire que faire les choses en solo, c'est moins sécuritaire », ajoute-t-elle.

En 2023, le monde du travail a appris à responsabiliser les employés. «La délégation fidélise et valorise le personnel», analyse Nicolas Sève, associé fondateur de C3pH et enseignant à HEC Montréal. Ce dernier est l'un des deux spécialistes en ressources humaines qui ont livré la formation Bâtir une équipe confiante et engagée en tirant profit de la délégation en pharmacie pour l'Ordre.

Il constate que le besoin de développer des compétences est généralisé. Une personne qui a la confiance de son supérieur se sent plus épanouie et davantage mobilisée. Les gestionnaires ont alors plus de temps pour se concentrer sur des tâches qui leur sont propres, comme le jugement clinique. Le pharmacien retourne ainsi à l'essence de sa profession. Le patient en bénéficie aussi, car il a un meilleur service.

« Nos parents ont fait le même métier toute leur vie, reprend-il. Les jeunes générations réorientent leur carrière au moins une fois dans leur vie. Ils ont soif d'apprendre. Si leurs



«La gestion du changement dépend, comme partout dans la société, de la culture organisationnelle, reprend-il. Le pharmacien propriétaire ou gestionnaire doit réaliser la valeur du principe de délégation.»

— Nicolas Sève

gestionnaires n'embarquent pas dans le train, les jeunes iront ailleurs.»

Dans sa tournée des pharmacies publiques et privées, Nicolas Sève a constaté l'intérêt des ATP pour se voir confier de nouvelles responsabilités. Il a aussi remarqué que si certaines pharmacies en sont au stade initial d'une transformation qu'il juge inévitable, d'autres sont clairement en retard. Mais plusieurs caracolent en avant de la parade et font même preuve d'avant-gardisme, notamment dans la gestion ou l'administration des médicaments. «La gestion du changement dépend, comme partout dans la société, de la culture organisationnelle, reprend-il. Le pharmacien propriétaire ou gestionnaire doit réaliser la valeur du principe de délégation.»

Heureusement, constate-t-il, que le Québec, avec sa société moins hiérarchisée qu'ailleurs, facilite la délégation: les patrons font davantage confiance aux employés que dans d'autres cultures. Les relations basées sur la confiance ont aussi l'avantage d'améliorer la qualité des rapports humains en milieu de travail, surtout si les gestionnaires font preuve de cohérence (tenir ses promesses) et de jugement (être une référence et répondre aux questions). « Un patron qui agit comme facilitateur va avoir plus de légitimité», conclut Nicolas Sève.  $\blacktriangleleft$ 

# DÉLÉGUER, OUI, MAIS QUOI?



Les pharmaciens devront s'approprier rapidement le virage de la délégation, car le temps presse.

« À l'heure actuelle, les pharmaciens peinent à effectuer un suivi clinique. Avec la délégation, ils pourront identifier et mesurer leurs interventions pour chaque patient. Par exemple, pour les médicaments donnés en gradation, ils pourront faire un suivi plus serré », analyse Marylène Lévesque, qui s'attend à une certaine période de transformation et d'adaptation.

Chaque pharmacie a sa culture et fonctionne selon la nature de son milieu. Les technologies ne sont pas uniformisées. Et on ne gère pas une pharmacie dans un centre hospitalier universitaire de la même manière que celle d'un hôpital en région. La réalité des pharmacies d'établissement et communautaires présente d'énormes contrastes, et il y a tout un monde entre Kuujjuaq, Sainte-Foy, Montréal-Nord, Gaspé et Outremont.

D'autant plus que la typologie des clientèles varie selon le territoire. Certaines pharmacies servent davantage d'hypertendus que de diabétiques. Les délais de livraison des médicaments diffèrent selon l'éloignement, ce qui entraîne des procédures de commandes adaptées. Évidemment, le nombre d'employés infère une gestion conséquente.

Les pharmaciens devront toutefois accompagner les ATP et de futurs TP. Ils devront offrir de la formation appropriée à la réalité de leur pharmacie, par eux-mêmes ou avec de l'aide extérieure. «Les pharmaciens devront y aller progressivement et décider des limites de confier des activités, reprend Marylène Lévesque. Il y a une différence entre une personne d'expérience et une autre qui sort de l'école. Par contre, les ATP et TP expérimentés peuvent aider à former le personnel. »

#### **NIVEAUX DE DÉLÉGATION**

Il y a une distinction entre un délégataire vu comme un exécutant et celui qui effectue une tâche de façon complètement autonome, après consultation. Chaque pharmacien devra y aller en fonction de sa zone de confort, mais il aura aussi à exprimer clairement ses attentes envers le personnel.

Le carré de sable est tout de même bien défini. La délégation doit être de nature technique. Tout jugement clinique tombe, par défaut, dans la cour du pharmacien. La santé et l'intérêt du patient doivent primer en tout temps. «Le carré de sable est tout de même bien défini. La délégation doit être de nature technique. Tout jugement clinique tombe, par défaut, dans la cour du pharmacien.»



Certains processus seront mieux encadrés grâce à la délégation. «La vérification de toutes ces tâches peut aussi être déléguée », ajoute Marylène Lévesque.

En revanche, certaines tâches sont réservées aux pharmaciens, comme évaluer une ordonnance, modifier la dose d'un médicament, prescrire un médicament ou un vaccin, analyser le dossier patient ou approuver une procédure encadrant le milieu de pratique.

### QUELQUES EXEMPLES DE TÂCHES POUVANT ÊTRE DÉLÉGUÉES:

- accueil des patients
- vérification des paniers en pharmacie
- informatisation des données des ordonnances
- administration de médicaments donnés en couches simples pendant plusieurs heures
- préparation de doses injectables d'insuline
- manipulation de comprimés pour préparer un sirop
- comptage et préparation de dosettes ou de piluliers
- vérifications contenant-contenu

- manipulation du robot
- gestion des inventaires de médicaments
- réception des ordonnances
- saisie des données ou recherche de paramètres au DSQ
- organisation du travail
- analyse des registres
- administration de certains questionnaires validés par le pharmacien
- surveillance de la thérapie médicamenteuse pour aider l'analyse du pharmacien



Les premiers TP arriveront au printemps 2024. D'ici là, les pharmaciens doivent préparer le terrain, et cela passe par une planification accrue.

« Les pharmaciens doivent initialement comprendre dans quoi ils s'embarquent, établit Marie-Hélène Pilon, pharmacienne adjointe au chef du département de pharmacie de l'hôpital Charles-Lemoyne. Ils doivent suivre la formation offerte par l'Ordre, consulter des sites comme celui de l'Ordre ou de l'Association des pharmaciens des établissements de santé (APES), qui regorgent d'outils, de guides et de références. Avant d'intégrer les TP, ils devront maîtriser l'étendue de ce qu'ils entendent déléguer.»

Comme chaque milieu est différent, il faudra que le pharmacien décortique les pratiques de l'organisation, les façons de faire, les aptitudes et les connaissances actuelles des membres de l'équipe, tout en tenant compte de la culture du milieu. Tous les secteurs et les actes devront être passés au peigne fin. « Il faudra diluer les

tâches actuelles et redistribuer les cartes en fonction des nouvelles compétences, reprendelle. Et, surtout, du niveau de supervision et de contrôle souhaité. C'est un travail minutieux, mais nécessaire, pour bien comprendre où on voudra envoyer les futurs TP.»

Certains pharmaciens savent déjà dans quelle direction ils s'engagent, car la délégation ne date pas d'hier. Marie-Hélène Pilon signale cependant que les nouvelles règles exigent que les politiques et les procédures qui encadrent délégation et formation doivent être écrites, claires et efficaces. «Les pharmaciens devront les maintenir à jour, dit-elle. Et ils devront préciser davantage les règles de formation (qui doit-on former, selon quels délais) et de contrôle de la qualité; ce qui ne m'inquiète guère, car ces réalités font déjà partie du quotidien d'une pharmacie. »

#### **DÉLÉGUER ET SURVEILLER**

Pour Nicolas Sève, le fait de confier des activités s'accompagne d'un principe de surveillance accrue, qui exige l'adoption de procédures et de suivis écrits, ainsi qu'une validation systématique (check list). Les gestionnaires devront aussi s'assurer que le personnel dispose de la formation, des expériences et des compétences appropriées aux tâches et activités qu'on leur aura confiées, et que celles-ci soient clairement définies (l'Ordre propose d'ailleurs guides et canevas).

« Les mesures de contrôle prennent beaucoup d'importance, dit-il. On ne peut améliorer ce qu'on ne mesure pas adéquatement. Le taux d'erreur est ici primordial, tout autant que l'instauration de mesures de rétroaction, qui doivent être constructives et efficaces. La communication doit être limpide et courtoise: on doit pouvoir se dire les vraies affaires. Le pharmacien ne délègue pas non plus pour disparaître: il doit intervenir rapidement en cas d'urgence, dont le niveau varie selon les réalités de chaque pharmacie.»

Ce dernier insiste sur l'utilisation de la technologie pour améliorer la traçabilité des activités. La délégation doit donc être mesurée. L'instauration de registres et de contrôles informatisés de qualité en continu pour tous les actes s'impose. Normalement, les pharmacies disposent déjà de cette technologie, qui produira des données tangibles. Ces statistiques bonifieront

«Le plus grand défi pour les équipes, c'est de déterminer par où commencer avant que les premiers TP intègrent le marché du travail. Et de déterminer les limites de la délégation. Il faudra s'assurer qu'il n'y a pas d'affrontement entre ATP et TP, qui sont avant tout complémentaires.»

— Marie-Hélène Pilon



la délégation seulement si elles contribuent au sentiment de sécurité et à l'amélioration des pratiques. Mais il faut savoir les analyser...

Pour Guylaine Bertrand, le virage actuel est une occasion pour les pharmaciens de prendre un pas de recul, afin de mieux cerner ce qui peut être amélioré. De fait, dans la formation sur la délégation offerte par l'Ordre, on fait état d'études qui, par exemple, révèlent que les activités confiées diminuent la fréquence de certaines erreurs, notamment dans la vérification contenant-contenu. De quoi rassurer ceux qui hésitent encore pour des raisons déontologiques.

#### PAS DE RETOUR EN ARRIÈRE

Marie-Hélène Pilon est convaincue que même si les obligations déontologiques ne changeront pas, la façon de faire de la pharmacie sera bouleversée à jamais par le virage de la délégation. Pour le mieux. «Le plus grand défi pour les équipes, c'est de déterminer par où commencer avant que les premiers TP intègrent le marché du travail, dit-elle. Et de déterminer les limites de la délégation. Il faudra s'assurer qu'il n'y a pas d'affrontement entre ATP et TP, qui sont avant tout complémentaires.»

Quel conseil offre-t-elle aux pharmaciens qui prennent ou accélèrent aujourd'hui le virage de la délégation? «Prenez le temps de lire et de réfléchir, répond-elle. La planification initiale peut sembler longue et laborieuse, mais l'effort que vous fournissez aujourd'hui, surtout pour décortiquer les besoins, vous sera rendu au centuple quand les TP arriveront... » Préparer le terrain en amont, permettra une intégration harmonieuse pour le pharmacien, le technicien et l'assistant technique. <

### L'UTILISATION DU PLACEBO DANS L'EXERCICE PROFESSIONNEL

Par Michel Caron, pharmacien, conseiller-analyste à la Direction de la qualité de l'exercice et des relations partenaires

L'Ordre répond tous les jours à des questions portant sur divers aspects de votre exercice professionnel. Parmi celles-ci, nous recevons périodiquement des questions sur l'exécution d'une ordonnance visant un placebo.



Tout d'abord, notons que l'utilisation des placebos en recherche clinique est bien encadrée et ne sera pas discutée ici.

L'usage du placebo dans l'exercice professionnel n'est pas formellement interdit, mais est-il couramment utilisé? Aux États-Unis, certaines spécialités médicales comme la psychiatrie et la rhumatologie sembleraient en faire un usage plus fréquent. Dans d'autres cas, l'utilisation d'un placebo semblerait plus convenable aux yeux de certains lorsqu'il existe peu d'options de traitement efficaces pour traiter un problème de santé particulier.

Dans ce court texte, nous survolerons les principaux éléments à considérer afin d'amorcer une réflexion sur la question en examinant certaines limites légales, déontologiques et éthiques.

#### L'AUTONOMIE DU PATIENT

Par autonomie, on entend ici le droit du patient à son intégrité. C'est un principe fondamental enchâssé dans les chartes canadiennes et québécoises des droits et libertés.

Avant l'administration de tout médicament, la personne doit d'abord et avant tout consentir au soin proposé par le professionnel puisque ce soin peut porter atteinte à son intégrité. Par exemple, une personne peut refuser de recevoir un vaccin, même dans le contexte d'une crise de santé publique.

« Tout consentement doit être libre et éclairé. La personne doit avoir en sa possession toutes les informations qui lui permettent d'exercer son choix de manière éclairée et sans contraintes.»

Tout consentement doit être libre et éclairé. La personne doit avoir en sa possession toutes les informations qui lui permettent d'exercer son choix de manière éclairée et sans contraintes.

#### LE DEVOIR D'INFORMATION DU PHARMACIEN

Comme nous venons de le mentionner, un patient doit être informé pour consentir à un soin. Fournir cette information est votre rôle! Selon le code de déontologie, vous devez respecter les droits et libertés fondamentaux des personnes¹.

De plus, en termes d'information et d'explications, le pharmacien doit :

«Fournir à son patient les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services pharmaceutiques qu'il lui fournit.

En outre, lorsqu'il remet un médicament à son patient, il doit lui donner les avis et conseils appropriés.

Dans tous les cas, il doit s'assurer d'avoir obtenu l'information nécessaire à ces fins<sup>2</sup>.»

Il importe ici de bien questionner le patient sur la nature de l'information qui lui a été fournie, en amont, par les autres professionnels. Cela vous permet de moduler adéquatement votre intervention auprès du patient. Cette obligation d'information se reflète aussi dans l'étiquetage du produit prescrit et préparé. L'étiquette doit mentionner le nom commun ou commercial et ne jamais tromper le patient.

Ces éléments sont à la base d'une saine relation thérapeutique.

#### DES VALEURS QUI S'ENTRECHOQUENT

Un dilemme éthique émane toujours de valeurs qui s'opposent, par exemple ici :

#### 1- La transparence (dans la transmission des informations soumises)

Lorsque le pharmacien prépare et remet un placebo à un patient, ce dernier doit être pleinement informé de ce qu'il reçoit et consentir à son utilisation. D'ailleurs, les autres professionnels impliqués ont aussi les mêmes obligations d'informer le patient de la nature exacte du soin offert. Cette transparence s'avère primordiale à une saine relation thérapeutique.

#### 2- La recherche d'un résultat (au prix d'une possible rupture de confiance)

Si, pour la même situation, le pharmacien décidait de ne pas informer son patient du contenu du produit fourni, cela pourrait s'apparenter à ce qu'il est convenu d'appeler un « mensonge thérapeutique ». Ne pas fournir la bonne information pourrait sérieusement affecter la relation de confiance entre le pharmacien et son patient.

En conclusion, l'usage thérapeutique d'un placebo n'est pas simple. Les éléments discutés dans ce texte ne sont qu'une amorce de réflexion sur le sujet.

Tout usage d'un placebo dans un contexte thérapeutique devrait faire l'objet de discussions entre les membres de l'équipe traitante afin de s'assurer d'une compréhension commune, de respecter les droits du patient et vos obligations déontologiques.

Code de déontologie des pharmaciens, art. 8

Code de déontologie des pharmaciens, art. 38

### LE LEADERSHIP EN PHARMACIE : UN SAVOIR-FAIRE ET UN SAVOIR-ÊTRE

Par Caroline Rodgers, 37° AVENUE

Dans un monde de la pharmacie en pleine transformation, le leadership est plus important que jamais. Mais quelles sont les compétences et les qualités d'un ou d'une leader en pharmacie?

Le leadership passe par le savoir-faire et le savoirêtre. Et que l'on se rassure : il se cultive et se nourrit. Une multitude de livres et de programmes de formation sur le sujet sont offerts sur le marché. Au-delà des connaissances et des compétences à acquérir, cependant, il est souhaitable de développer certaines qualités personnelles pour exercer un style de leadership à la fois efficace, pertinent et adapté aux exigences de notre époque, devenue allergique aux leaders autoritaires.

«En 2023, le leadership pertinent est plus axé sur l'humilité, la participation et la collaboration, dit Anaïs McKay, consultante et facilitatrice en innovation pour McKay & Co, qui travaille avec le milieu de la santé communautaire depuis de nombreuses années.

«Un bon leader est avant tout présent et engagé dans son travail, ajoute-t-elle. Il donne l'exemple tout en sachant faire preuve d'empathie, d'écoute et de bienveillance, ce qui inclut la bienveillance envers soi-même, ainsi qu'une capacité d'introspection. Il est aussi capable de donner la parole aux autres.»

Depuis la pandémie, on a vu les taux de roulement et le désengagement grimper en flèche. Plus que jamais, les équipes ont besoin d'être motivées et inspirées.

«Les qualités importantes, en ce moment, sont la capacité d'avoir une vision et des objectifs clairs, et de savoir bien les communiquer pour pouvoir inspirer les gens, en étant conscient que le leadership, c'est avant tout faire partie d'une équipe, pas de la dominer », ajoute Anaïs McKay.

Ces principes jouent un rôle d'autant plus crucial avec les jeunes générations, qui préfèrent les valeurs égalitaires à la hiérarchie, et qui ressentent le besoin de faire partie d'une mission. Des atouts à faire valoir pour le recrutement et la fidélisation en ces temps de pénurie de main-d'œuvre!

#### SAVOIR-FAIRE : S'ORGANISER Et planifier pour mieux gérer

Le savoir-faire essentiel au leadership en pharmacie implique un excellent sens de l'organisation, selon Nathalie Plante, vice-présidente, Pharmacie et soins de santé, du Groupe Jean Coutu.

«La pratique a tellement changé qu'on n'a pas le choix de prendre du recul et de faire des exercices de planification réguliers, indique-t-elle. Il faut être en mesure d'élaborer des plans et de bien les expliquer à l'équipe, avec laquelle on va réfléchir sur les projets à développer. Il faut travailler tous ensemble pour faire face aux défis actuels.»

Sur le terrain, au quotidien, la capacité de prendre des décisions rapidement, de faire preuve de flexibilité, de saisir les opportunités et



« Un bon leader est avant tout présent et engagé dans son travail. Il donne l'exemple tout en sachant faire preuve d'empathie, d'écoute et de bienveillance, ce qui inclut la bienveillance envers soi-même [...].»

— Anaïs McKay

de s'adapter au changement sont indispensables pour relever les défis de notre époque.

#### UN LEADER PRÉSENT... MAIS QUI SAIT DÉLÉGUER

Comme le pharmacien n'est pas un superhéros, il a besoin d'être entouré d'une équipe fidèle et performante pour mener à bien toutes les activités de la pharmacie, tant en laboratoire que du côté commercial. Pour ce faire, un leader efficace rendra le personnel autonome, tout en mettant en place un climat de travail sain.

« Plus on leur donne d'autonomie, plus les gens sont mobilisés. Et plus le climat de travail est sain, plus les équipes se sentent en confiance et savent faire preuve de transparence. Elles communiquent lorsque des problèmes surviennent, pour que l'on trouve collectivement des solutions », dit Nathalie Plante.

#### **DE LA RIGUEUR. SANS MICROGESTION**

Si la capacité à déléguer et à faire confiance à ses collègues et à ses subalternes représente un défi en soi pour tout gestionnaire, c'est d'autant plus le cas pour le pharmacien. En tant que professionnel de la santé, vous êtes formé à une grande rigueur et tendez à être perfectionniste. On vous apprend

«Les pharmaciens ont un grand sens des responsabilités et une tendance à vouloir tout faire eux-mêmes. Il faut apprendre à déléguer et mettre en place un processus de suivi et d'assurance qualité.»

— Anaïs McKay

qu'en pharmacie, la rigueur d'exécution est primordiale, tant sur le plan de l'administration que des actes techniques ou professionnels. Dans ce contexte, le risque est grand de tomber dans la microgestion. Un piège à éviter.

«Les pharmaciens ont un grand sens des responsabilités et une tendance à vouloir tout faire eux-mêmes, dit Nathalie Plante. Il faut apprendre à déléguer et mettre en place un processus de suivi et d'assurance qualité.»

Après avoir délégué, on fait des suivis et on donne des rétroactions de façon régulière, mais pas de manière continue. «Sinon, on se retrouve à faire tout le travail nous-même, poursuit Nathalie Plante. Il faut mettre son énergie au bon endroit. Il ne faut pas l'oublier: c'est en mettant toujours le patient au centre de nos décisions et de nos actions que l'on deviendra le leader dont la pharmacie a besoin. ».



### **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, <u>communiquez avec nous</u> 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.

**MARC JARRY** Bur.: **514 529-7370** Cell.: **514 771-7370**  PASCAL BOURQUE Bur.: 418 619-0637 Cell.: 418 254-8350



Vous désirez valider certains renseignements ou encore savoir comment procéder dans diverses situation? Visitez notre foire aux questions sur la pratique professionnelle.

Deux façons simples d'accéder à l'information

- En cliquant sur une thématique (projet de loi 31, ordonnances, organisation du travail, etc.)
- En cherchant via le moteur de recherche



Disponible au opq.org
Pratique professionnelle > Questions de pratique

**QUESTION DE PRATIQUE** 

# QUELLES SONT LES BONNES PRATIQUES

À PRÉVOIR CONCERNANT LA RÉCUPÉRATION DES MÉDICAMENTS À LA SUITE DU DÉCÈS DE MON PATIENT?



L'accumulation de médicaments à la suite du décès d'un patient augmente le risque d'intoxication volontaire ou involontaire et d'abus pour l'entourage, particulièrement lorsqu'il s'agit d'opioïdes ou de substances psychoactives.

Selon l'INSPQ¹, le taux de mortalité attribuable aux intoxications liées aux médicaments et aux drogues a augmenté significativement depuis les années 2000; reflet principalement de l'augmentation des intoxications suivant la prise d'opioïdes. Plusieurs rapports de coroner font état de cas d'intoxication volontaire ou non, autant avec les propres médicaments des patients qu'avec les médicaments d'un proche. Comme pharmacien, nous pouvons être proactifs et contribuer à prévenir ce risque.

#### PARTICULARITÉS DANS LES CAS D'UN DÉCÈS ET MARCHE À SUIVRE

Il nous revient de conscientiser nos patients à l'importance de rapporter à la pharmacie les médicaments rendus inutilisables lors de la cessation d'un traitement ou d'un changement de dosage. Il est d'autant plus important de les sensibiliser au fait que les médicaments

«La famille est souvent démunie face à tout ce qu'il y a à accomplir lors du décès d'un proche. La gestion des médicaments que ce dernier avait en sa possession ne doit pas être négligée.» destinés à une personne ne peuvent être utilisés par une autre, puisque le choix du produit et sa dose doivent toujours être adaptés à la situation spécifique du patient.

À l'annonce du décès d'un patient, informez ses proches :

- des risques de mésusage des médicaments accumulés à domicile;
- de la façon de procéder pour rapporter les médicaments à la pharmacie.

La famille est souvent démunie face à tout ce qu'il y a à accomplir lors du décès d'un proche. La gestion des médicaments que ce dernier avait en sa possession ne doit pas être négligée. Impliquez votre personnel dans la promotion d'une bonne gestion des médicaments inutilisés lors du décès d'un patient ou lors d'un changement de thérapie.

Un feuillet explicatif destiné aux proches d'un patient décédé est disponible sur le site de l'AQPP.

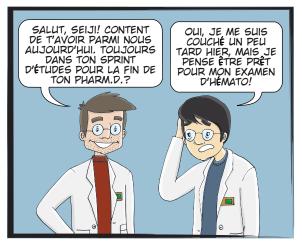
#### **EN RAPPEL**

Les médicaments retournés par les patients ou un membre de leur famille doivent être gardés dans la section non accessible au public de la pharmacie. Plusieurs documents sur la destruction des médicaments sont disponibles dans le guide d'application des standards. Retrouvezles dans :

- La section « Destruction des médicaments »
- Le document Inspections des pharmacies produit par Santé Canada dans la section «Stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées»

<sup>1</sup> https://www.inspq.qc.ca/toxicologie-clinique

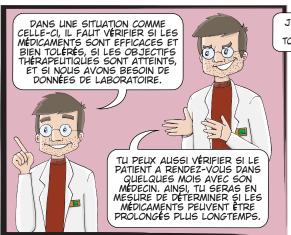
### LE PETIT MONDE DE CLÉMENT













Vous désirez en savoir plus? Consultez le guide d'exercice sur vos nouvelles activités professionnelles disponible dans la section documentation du site web de l'Ordre.



Présent pour vous



#### Nous vous proposons un forfait qui inclut :

- → L'affichage en ligne de votre offre d'emploi pendant 30 jours
- → La diffusion de votre offre dans La Dépêche

Un service simple, rapide, qui permet de joindre les 10 000 pharmaciens du Québec!

Pour en savoir plus : opq.org/offres-demploi

#### DANS LES MÉDIAS

### QUAND LE *SPIN* PART DANS LA MAUVAISE DIRECTION

Par Julie Villeneuve, directrice des communications et des relations avec les membres et le public

Dans le domaine des communications, il n'est pas rare qu'on parle du spin. Cette expression anglaise fait référence au message que des organisations tentent de mettre de l'avant, afin d'influencer l'opinion publique. Le spin est souvent vu négativement. Selon Wikipedia<sup>1</sup>, ce serait même une forme de propagande...

Quoi qu'il en soit, il arrive que ce spin parte dans une direction imprévue ou inattendue. C'est ce qui est arrivé en début d'année lorsque les médias ont commencé à relayer la nouvelle selon laquelle les pharmaciens ontariens étaient désormais autorisés à prescrire certains médicaments. À la suite de la publication de cette nouvelle, plusieurs médias ont communiqué avec l'Ordre pour comprendre pourquoi ce n'était pas le cas au Québec. En effet: pourquoi les pharmaciens québécois n'auraient-ils pas la même autonomie que leurs confrères de la province voisine?

Cette information est tombée en début d'année, à un moment où les médias étaient à la recherche de nouvelles, à un moment où les cliniques médicales et salles d'urgence étaient plus que bondées. Lors de ses entrevues, Bertrand Bolduc a réussi à défaire le spin:

non, la pharmacie québécoise n'est pas en retard sur celle de l'Ontario. Au contraire, les pharmaciens québécois en font beaucoup. C'est plutôt l'Ontario qui était en retard...

Maintenant, malgré toute la bonne volonté des organisations, c'est toujours un défi de faire changer la direction d'une nouvelle. La personne qui lit un article sur un sujet se fait une idée. Elle n'aura pas toujours l'occasion d'entendre l'entrevue de celui ou celle qui remettra en question le contenu de l'article qu'elle aura lu.

C'est là tout le défi des organisations, aidées de leurs conseillers en relations publiques.

1 https://en.wikipedia.org/wiki/Spin\_(propaganda)



# Le syndic enquête : à quoi s'attendre?



#### ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

Présent pour vous



Qui peut demander une enquête?



Qu'est-ce qui détermine si elle est recevable?



Qui est au courant qu'une enquête est en cours?



Si je suis visé par une enquête, serai-je informé de ce qu'on me reproche?



Que vous soyez visé par une enquête ou encore simplement contacté par le syndic au sujet d'une situation, ce dépliant répond aux questions fréquentes en vous présentant brièvement chacune des étapes du déroulement d'une enquête.

Consultez-le au opq.org!



Ne manquez pas cette 8° édition du RVO qui vous donnera des pistes de solution concrètes afin que vous deveniez le maître d'orchestre du changement!

Delta Mont-Sainte-Anne, Beaupré 25, 26 et 27 mai 2023

Inscrivez-vous dès maintenant!