

STANDARDS DE PRATIQUE

www.opq.org



normes
législation
QUALITÉ
COMPÉTENCES
santé AIDE évaluation
EXPERTISE soutien RESPECT
INTÉGRITÉ
SURVEILLANCE
professionnels



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous



STANDARDS
DE PRATIQUE

TABLE DES MATIÈRES

Production

Direction des services professionnels
et Direction des communications de
l'Ordre des pharmaciens du Québec

Conception graphique

Oblik.ca

Révision linguistique

Isabelle Roy

Dépôt légal : 4^e trimestre 2016

Bibliothèque et Archives nationales
du Québec

Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN : 978-2-922438-75-8 (imprimé)

ISBN : 978-2-922438-76-5 (en ligne)

INTRODUCTION p. 4

STANDARDS DE PRATIQUE

1

Maintien de la compétence, développement
professionnel et activités de rayonnement
et d'avancement de la profession

p. 6

2

Surveillance de la thérapie médicamenteuse
en partenariat avec le patient

p. 14

3

Gestion des médicaments

p. 22

4

Organisation et sécurité des soins et des
services pharmaceutiques

p. 28

LEXIQUE p. 32

Pour progresser avec vous

Depuis la publication des *Standards de pratique*, en décembre 2010, un document élaboré dans le but d'encadrer la pratique actualisée des pharmaciens au Québec, l'exercice de la pharmacie a évolué, notamment avec l'entrée en vigueur, en juin 2015, de la *Loi modifiant la Loi sur la pharmacie (Loi 41)*. Ainsi, en raison des nouvelles activités accordées aux pharmaciens, une révision des *Standards de pratique* est devenue nécessaire. Cette nouvelle version en est une simplifiée. Un guide d'application des *Standards de pratique*, présenté sous format Web et comprenant différents outils pour aider les pharmaciens, a été conçu en complément et évoluera au fil du temps.

Standards de pratique

Les standards de pratique ont été définis selon quatre volets :

1 **Maintien de la compétence, développement professionnel et activités de rayonnement et d'avancement de la profession**

2 **Surveillance de la thérapie médicamenteuse en partenariat avec le patient**

3 **Gestion des médicaments**

4 **Organisation et sécurité des soins et services pharmaceutiques**

Une série d'énoncés précise chacun des standards. Pour chaque énoncé, les exigences de mise en application sont décrites.

- Énoncé : descriptif général du standard
- Exigence : ce que le pharmacien doit faire dans sa pratique

Le programme de surveillance de l'exercice de la profession est basé sur les standards de pratique

dans le but de protéger le public et de faire avancer la pratique professionnelle de l'ensemble des pharmaciens.

L'Ordre des pharmaciens du Québec est d'avis que l'ensemble des pharmaciens doit mettre en application ces standards afin de participer au rehaussement de la pratique professionnelle et de permettre la prestation de soins et services pharmaceutiques sécuritaires et de qualité.



1

Maintien de la compétence, développement professionnel et activités de rayonnement et d'avancement de la profession

Si elles ne sont pas actualisées, les compétences acquises lors de la formation universitaire ne suffisent pas à l'exercice professionnel. Pour bien exercer sa profession, le pharmacien doit se tenir à jour, s'informer et se perfectionner. Et pour ce faire, plusieurs moyens sont bons. Puisque les données scientifiques et le rôle du pharmacien évoluent rapidement, l'actualisation des compétences est d'autant plus importante.

D'autres compétences sont également nécessaires pour exercer la pharmacie, notamment : habiletés en communication, esprit d'équipe, leadership et professionnalisme.

1

Maintien de la compétence, développement professionnel et activités de rayonnement et d'avancement de la profession

Énoncés

Exigences

1.1 Le pharmacien suit l'évolution de la législation, des données scientifiques et des normes professionnelles reconnues.

Le pharmacien respecte et applique les changements sur le plan :

- de la loi en vigueur, du *Code de déontologie des pharmaciens*, des règlements ;
- des normes, guides et lignes directrices.

1.2 Le pharmacien participe à des activités de formation qui répondent à ses besoins.

Le pharmacien :

- définit ses besoins de formation en déterminant les lacunes qu'il pourrait avoir quant aux connaissances et habiletés requises pour l'exécution d'une tâche ou d'une activité ;
- détermine les méthodes requises pour combler ses besoins de formation ;
- compile les diverses formations auxquelles il participe.

1.3 Le pharmacien sélectionne des sources documentaires pour répondre aux diverses demandes d'information qu'il reçoit.

Le pharmacien :

- connaît les sources documentaires disponibles ;
- consulte les sources documentaires les plus fiables et appropriées en fonction d'un besoin particulier.

1

Maintien de la compétence, développement professionnel et activités de rayonnement et d'avancement de la profession

Énoncés	Exigences
1.4 Le pharmacien juge de la valeur des sources documentaires sélectionnées.	<p>Le pharmacien :</p> <ul style="list-style-type: none">● évalue la pertinence de l'information ;● évalue la qualité de l'information ;● analyse de façon critique l'information sélectionnée.
1.5 Le pharmacien utilise et accroît ses connaissances sur les différents outils technologiques disponibles.	<p>Le pharmacien :</p> <ul style="list-style-type: none">● utilise avec efficacité le logiciel de gestion des ordonnances ;● consulte le logiciel d'aide à la décision ;● utilise efficacement Internet ou l'intranet ;● connaît les différentes technologies utilisées dans la préparation et la distribution des médicaments ;● connaît et respecte les normes en vigueur sur l'utilisation des technologies de l'information et des communications ;● détermine et justifie ses besoins sur le plan de l'automatisation pour accroître l'efficacité et la sécurité de ses processus.
1.6 Le pharmacien utilise et perfectionne ses habiletés de communication.	<p>Le pharmacien :</p> <ul style="list-style-type: none">● utilise des techniques de communication afin d'orienter efficacement la consultation pharmaceutique ;● adapte son langage selon son auditoire (patients, étudiants, autres professionnels) ;● utilise adéquatement les différents moyens de communication mis à sa disposition. (p. ex. : courriel, médias sociaux, etc.).

1

Maintien de la compétence, développement professionnel et activités de rayonnement et d'avancement de la profession

Énoncés

Exigences

1.7 Le pharmacien transmet des connaissances, facilite l'acquisition d'habiletés et participe au développement des compétences.

Le pharmacien :

- offre de la formation à son équipe selon les besoins déterminés ;
- supervise les stagiaires et les résidents en pharmacie ;
- donne des conférences et des cours aux pharmaciens, autres professionnels de la santé, étudiants en pharmacie, assistants techniques, etc., le cas échéant ;
- contribue à la formation des stagiaires des autres professions de la santé, le cas échéant.

1.8 Le pharmacien collabore avec les membres de l'équipe dans son milieu d'exercice (travail d'équipe).

Le pharmacien :

- fait preuve de leadership en assurant le bon déroulement des soins et services pharmaceutiques offerts ;
- participe aux réunions d'équipe ;
- sollicite et respecte les opinions des membres de son équipe ;
- respecte les différentes politiques et procédures établies.

1.9 Le pharmacien collabore avec les autres membres de la profession et les autres professionnels de la santé.

Le pharmacien :

- interagit efficacement et avec respect avec les autres membres de la profession et les autres professionnels de la santé ;
- fait preuve de leadership, le cas échéant, dans l'équipe multidisciplinaire ;
- participe, le cas échéant, aux rencontres multidisciplinaires dans sa communauté (ex. : CRSP, GMF, comité de pharmacologie).

1

Maintien de la compétence, développement professionnel et activités de rayonnement et d'avancement de la profession

Énoncés	Exigences
<p>1.10 Le pharmacien fait preuve d'éthique professionnelle.</p>	<p>Le pharmacien :</p> <ul style="list-style-type: none">● est altruiste et transparent dans l'exercice de sa profession ;● s'assure que chacune de ses actions vise à améliorer la qualité et la sécurité des soins et services pharmaceutiques offerts aux patients.
<p>1.11 Le pharmacien fait preuve de respect envers ses patients, ses collègues et la société (professionnalisme).</p>	<p>Le pharmacien :</p> <ul style="list-style-type: none">● reconnaît le droit du patient de choisir son pharmacien ;● respecte le droit à la confidentialité de son patient ;● préserve tout renseignement de nature confidentielle ;● respecte et encourage l'autonomie du patient ;● encourage une saine collaboration avec ses collègues ;● utilise les médias sociaux de façon professionnelle. <p>Les ententes de services conclues avec des tiers respectent les droits du patient (p. ex. : résidences pour personnes âgées, tiers préparateurs de médicaments, chaînes et bannières, etc.).</p>

1

Maintien de la compétence, développement professionnel et activités de rayonnement et d'avancement de la profession

Énoncés

Exigences

1.12 Le pharmacien est actif dans son milieu professionnel.

Le pharmacien :

- participe aux réunions des divers comités dans lesquels il est impliqué ;
- diffuse l'information pertinente à ses collègues ;
- tient des réunions avec d'autres professionnels de son milieu ou de la région ;
- organise des formations, des rencontres avec la communauté ;
- est fréquemment sollicité par ses patients, ses collègues et d'autres professionnels de la santé pour des conseils, des renseignements professionnels et des demandes de consultation ;
- intervient de façon proactive auprès des professionnels de la santé ;
- participe à des programmes de promotion de la santé et de prévention des maladies et éduque divers publics en utilisant des stratégies appropriées.

1.13 Le pharmacien rédige des publications (activité de rayonnement ou d'avancement de la profession).

Si le pharmacien rédige des articles scientifiques, des dépliants d'information, des outils de pratique, des articles dans différents médias, etc., il s'appuie sur des sources d'information fiables et des données probantes.

1

Maintien de la compétence, développement professionnel et activités de rayonnement et d'avancement de la profession

Énoncés

1.14 Le pharmacien participe à des activités de recherche (activité de rayonnement ou d'avancement de la profession).

Exigences

Si le pharmacien participe à des essais cliniques ou des activités de recherche, il s'assure que ceux-ci sont conformes au *Code de déontologie des pharmaciens* ainsi qu'aux principes éthiques, et qu'ils sont fiables sur le plan scientifique.

En plus de son rôle de surveillance de la thérapie médicamenteuse, le pharmacien qui est impliqué dans la distribution des médicaments de recherche s'assure :

- que le projet a été approuvé par un comité d'éthique ;
- qu'aucune information nominale n'est transmise à un tiers en l'absence d'un consentement ;
- de connaître les étapes et les modalités du projet de recherche.

De plus, le pharmacien qui participe activement à un projet de recherche s'assure :

- d'obtenir le protocole et que celui-ci est mis en application ;
- que le mode d'approvisionnement, de distribution des médicaments ainsi que les contrôles nécessaires sont précisés ;
- de fournir aux patients de l'information relative au projet de recherche.





2

Surveillance de la thérapie médicamenteuse en partenariat avec le patient

Le pharmacien effectue une surveillance de la thérapie médicamenteuse en collaboration avec le patient en tenant compte de l'état de santé global de ce dernier. Il possède, pour ce faire, toute l'expertise requise.

Il individualise ses interventions :

- a. **Décolant d'une ordonnance**, notamment lorsqu'il accepte ou refuse de servir une ordonnance, prolonge ou ajuste une ordonnance, substitue ou administre un médicament et initie ou ajuste une thérapie selon une ordonnance collective.
- b. **Décolant d'un processus autonome** lorsqu'il accepte ou refuse de fournir un service lors d'une demande de consultation, de prescrire un médicament pour des conditions mineures ou lorsqu'aucun diagnostic n'est requis, de prescrire une analyse de laboratoire, ou lorsqu'il révisé de façon périodique la thérapie médicamenteuse d'un patient.

La surveillance de la thérapie médicamenteuse s'effectue selon une démarche structurée et systématique, comportant les étapes suivantes :

2.1

PROCÉDER À LA COLLECTE
DES RENSEIGNEMENTS

2.2

ÉVALUER LES ORDONNANCES
ET ANALYSER LA SITUATION

2.3

EFFECTUER LES INTERVENTIONS
APPROPRIÉES

2.4

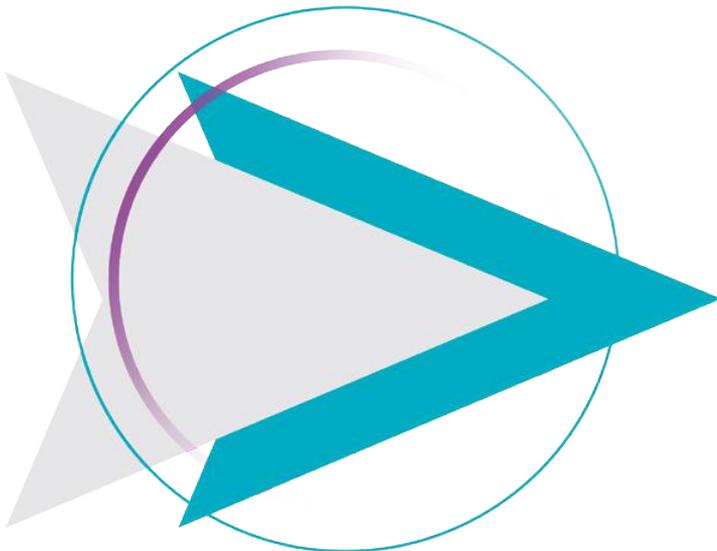
VÉRIFIER L'IMPACT DE LA THÉRAPIE
MÉDICAMENTEUSE SUR L'ÉTAT DE
SANTÉ DU PATIENT

2.5

FOURNIR L'INFORMATION
PERTINENTE

2.6

CONSIGNER LES RENSEIGNEMENTS
AU DOSSIER



2.1 PROCÉDER À LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS

ÉNONCÉ

Le pharmacien recueille l'ensemble des renseignements pour lui permettre d'exercer les activités qui lui sont réservées.

EXIGENCES

- ▶ Le pharmacien s'assure que la collecte des renseignements généraux relatifs au patient est effectuée.
- ▶ Le pharmacien procède à une collecte de renseignements relatifs à l'ordonnance et à la situation, incluant les analyses de laboratoire et les mesures cliniques en lien avec les problèmes de santé du patient et ses besoins, les antécédents pharmacologiques, etc.

LE PHARMACIEN PROCÈDE À LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS

▶ Découlant d'une ordonnance

▶ Découlant d'un processus autonome



2.2 ÉVALUER LES ORDONNANCES ET ANALYSER LA SITUATION

ÉNONCÉ

Le pharmacien évalue les ordonnances et analyse la situation lors de demandes de consultation.

EXIGENCES

- ▶ En tout temps, le pharmacien considère :
 - les besoins, les préférences et les capacités du patient ;
 - les données recueillies ;
 - le dossier du patient.
- ▶ Le pharmacien utilise une démarche structurée et systématique lors de l'évaluation d'une ordonnance ou l'analyse de la situation.

LE PHARMACIEN ÉVALUE ET ANALYSE LA SITUATION

▶ Découlant d'une ordonnance

- 100 % des nouvelles ordonnances font l'objet d'une évaluation au dossier patient par le pharmacien.
- Le pharmacien analyse le choix de la thérapie prescrite en fonction des besoins, préférences et capacités du patient, des données recueillies et du dossier du patient.
- Le pharmacien décèle les problèmes liés à la thérapie, le cas échéant (doses inadéquates, médicament non prescrit, interactions, effets indésirables, non-adhésion, etc.).

▶ Découlant d'un processus autonome

- Lors des demandes de consultation, le pharmacien considère, notamment dans son analyse : les besoins, préférences et capacités du patient, les données recueillies et le dossier du patient.
- Le pharmacien apprécie les signes et symptômes ainsi que les signaux d'alarme (p. ex. : gravité, récurrence ou persistance d'un problème) nécessitant une consultation auprès du professionnel traitant du patient.
- Le pharmacien considère les critères d'inclusion et d'exclusion pour procéder à certaines activités.

2.3 EFFECTUER LES INTERVENTIONS APPROPRIÉES

ÉNONCÉ

Selon la situation ou le problème détecté et en fonction du jugement professionnel, le pharmacien effectue une ou plusieurs interventions.

EXIGENCES

LE PHARMACIEN INDIVIDUALISE SES INTERVENTIONS

► Découlant d'une ordonnance

Le pharmacien :

- accepte d'exécuter une ordonnance ;
- refuse d'exécuter une ordonnance, s'il a des motifs raisonnables de croire que l'intérêt du patient l'exige ;
- suggère des changements et propose des solutions de rechange, le cas échéant ;
- recommande des mesures pharmacologiques et non pharmacologiques ;
- initie une thérapie médicamenteuse, selon une ordonnance ;
- ajuste une thérapie médicamenteuse, selon une ordonnance ;
- prolonge une ordonnance afin de ne pas interrompre un traitement ;
- substitue un médicament prescrit par un autre médicament de la même sous-classe thérapeutique, en cas de rupture d'approvisionnement ;
- ajuste une ordonnance en modifiant la dose, la forme, la quantité ou la posologie ;
- propose un suivi si indiqué.

► Découlant d'un processus autonome

Le pharmacien :

- accepte de fournir un service pharmaceutique ;
- refuse de fournir un service pharmaceutique s'il a des motifs raisonnables de croire que l'intérêt du patient l'exige ;
- suggère des changements et propose des solutions de rechange, le cas échéant ;
- prescrit un médicament pour des conditions mineures (conditions connues, traitement connu) ;
- prescrit un médicament lorsqu'aucun diagnostic n'est requis ;
- prescrit et interprète des analyses de laboratoire ;
- administre un médicament afin d'en démontrer l'usage approprié ;
- propose un suivi si indiqué

2.4 VÉRIFIER L'IMPACT DE LA THÉRAPIE MÉDICAMENTEUSE SUR L'ÉTAT DE SANTÉ DU PATIENT

ÉNONCÉ

En tout temps, le pharmacien surveille la thérapie médicamenteuse de façon autonome et proactive.
Le pharmacien effectue une surveillance de la thérapie médicamenteuse qui lui permet d'en vérifier l'impact sur l'état de santé du patient.

EXIGENCES

- ▶ Le pharmacien détermine les paramètres de suivi de façon claire et précise afin de vérifier l'efficacité de la thérapie, le profil sécuritaire et l'adhésion au traitement.
- ▶ Le pharmacien effectue une surveillance en tenant compte de l'ensemble de la situation du patient.
- ▶ Le pharmacien surveille de façon globale, en tout temps, la thérapie médicamenteuse du patient.
- ▶ Le pharmacien priorise les éléments de surveillance en tenant compte de la probabilité et de la gravité des risques normalement prévisibles en fonction du profil pharmacologique d'un patient.
- ▶ Le pharmacien effectue une surveillance plus étroite des conditions aiguës affectant le patient, en particulier durant ou après l'hospitalisation.
- ▶ Le pharmacien détermine le niveau de surveillance, la fréquence et le type de suivi à effectuer.

LE PHARMACIEN VÉRIFIE L'IMPACT DE LA THÉRAPIE

▶ Découlant d'une ordonnance

▶ Découlant d'un processus autonome

2.5 FOURNIR L'INFORMATION PERTINENTE

ÉNONCÉ

Selon la situation, le pharmacien doit fournir toute l'information nécessaire au patient ainsi qu'aux divers intervenants impliqués auprès du patient.

EXIGENCES

- ▶ Le pharmacien remet au patient ou à un tiers désigné par celui-ci :
 - ⦿ l'information nécessaire à la compréhension de sa thérapie (avec ou sans médicament) ;
 - ⦿ l'information nécessaire à la compréhension de ses problèmes de santé ;
 - ⦿ des conseils appropriés sur le bon usage de ses médicaments et la gestion des problèmes qui pourraient survenir ;
 - ⦿ un enseignement sur les mesures cliniques (p. ex. : tension artérielle, glycémie, etc.) nécessaires au suivi de son problème de santé ;
 - ⦿ un enseignement sur les mesures non pharmacologiques appropriées.
- ▶ Le pharmacien éduque le patient afin qu'il puisse gérer son problème de santé de la façon la plus autonome possible en fonction de ses capacités.
- ▶ Avec le consentement du patient, le pharmacien transmet aux membres de l'équipe traitante :
 - ⦿ l'information nécessaire au bon usage de la thérapie et à sa surveillance afin d'obtenir des résultats optimaux et une thérapie sécuritaire ;
 - ⦿ l'information nécessaire pour assurer la continuité des soins ;
 - ⦿ l'information nécessaire requise selon la réglementation en vigueur, notamment celle découlant de la *Loi 41*.
- ▶ Avec le consentement du patient, le pharmacien transmet aux autres pharmaciens impliqués auprès du patient, notamment :
 - ⦿ les éléments pertinents de la collecte de renseignements ;
 - ⦿ les changements apportés à la thérapie médicamenteuse du patient ;
 - ⦿ les interventions et les résultats des suivis réalisés auprès du patient ou de l'équipe traitante lorsque cela est pertinent ;
 - ⦿ les suivis à faire ;
 - ⦿ l'information transmise et les enseignements réalisés auprès du patient.
- ▶ Toute autre information pertinente permettant d'assurer la continuité des soins.

LE PHARMACIEN FOURNIT L'INFORMATION

▶ Découlant d'une ordonnance

▶ Découlant d'un processus autonome

2.6 CONSIGNER LES RENSEIGNEMENTS AU DOSSIER

ÉNONCÉ

Le pharmacien consigne, en tout temps, tous les renseignements au dossier du patient.

EXIGENCES

- ▶ Le pharmacien consigne notamment au dossier la collecte des renseignements, les interventions, les suivis et résultats de suivis.
- ▶ Le pharmacien consigne les éléments qui expliquent sa décision (justification clinique).
- ▶ Le pharmacien consigne des informations qui contribuent à assurer la continuité des soins.
- ▶ Le pharmacien consigne au dossier les éléments obligatoires prévus dans la législation.

LE PHARMACIEN CONSIGNE LES RENSEIGNEMENTS

▶ Découlant d'une ordonnance

▶ Découlant d'un processus autonome





3

Gestion des médicaments

Traditionnellement, le pharmacien a toujours été responsable d'assurer l'approvisionnement des médicaments, leur entreposage ainsi qu'une distribution efficace et sécuritaire. Cette tâche, qu'il effectue en collaboration avec son équipe, est toujours essentielle et actuelle.

Énoncés

Exigences

3.1 Le pharmacien s'assure que l'inventaire répond aux besoins de la clientèle.

Le pharmacien met en place une procédure pour la gestion de son inventaire afin :

- d'assurer un minimum d'inventaire pour répondre aux besoins de sa clientèle ;
- de retirer de l'inventaire les médicaments périmés ;
- de gérer les réserves de médicaments sur les unités de soins.

Le pharmacien :

- sélectionne les médicaments qui ont une autorisation de mise en marché afin d'assurer la protection du public ;
- sélectionne les médicaments en tenant compte des besoins des patients, de la sécurité, de l'efficacité et des coûts.

Lorsqu'un médicament n'est pas disponible, le pharmacien :

- évalue l'urgence de la situation ;
- détermine les actions à prendre ;
- effectue un suivi auprès du patient et du prescripteur ;
- substitue au médicament prescrit, en cas de rupture complète d'approvisionnement, un autre médicament de la même sous-classe thérapeutique.

Énoncés

Exigences

3.2 Le pharmacien respecte les obligations légales et professionnelles pour l'emballage, l'étiquetage et l'établissement de dates limites d'utilisation des médicaments.

Le pharmacien s'assure que l'étiquetage de chaque médicament servi est complet et il fournit, s'il y a lieu, toute l'information nécessaire à la bonne préparation, de même qu'à l'utilisation et à la conservation du médicament.

Les médicaments sont distribués dans des contenants appropriés.

L'emballage utilisé tient compte :

- des propriétés physico-chimiques du médicament ;
- des besoins du patient (fiolle, bouteille, pilulier, sachet, seringue, sac, etc.) ou de la personne qui l'administre.

Les médicaments précomptés et les préparations en lot affichent une identification conforme à la réglementation.

Une date limite d'utilisation est inscrite sur chacune des étiquettes identifiant le médicament remis au patient, et ce, conformément aux normes établies.

3.3 Le pharmacien s'assure que les médicaments sont entreposés et transportés dans des conditions nécessaires à leur stabilité et à leur intégrité.

- Entreposage des médicaments

Le pharmacien :

- met en place des moyens afin de contrôler la température et le taux d'humidité aux endroits où sont entreposés les médicaments et s'assure du respect du maintien de la chaîne de froid ;
- met en place des procédures à suivre par le personnel si les températures se situent hors des écarts recommandés (p. ex. : panne d'électricité, défectuosité d'un appareil, etc.).

Énoncés

Exigences

- Transport

Le pharmacien :

- utilise des contenants permettant de maintenir l'intégrité des médicaments lors des transports ;
- adapte la méthode de transport utilisée selon les circonstances (température extérieure, médicament dangereux, livraison par un tiers, etc.) ;
- met en place une procédure pour effectuer la livraison des médicaments dans un délai raisonnable et assurer la traçabilité de cette dernière.

3.4 Le pharmacien gère de façon sécuritaire les médicaments dangereux et les matières dangereuses.

Le pharmacien a une liste personnalisée des médicaments et produits dangereux disponibles dans son milieu.

Les médicaments dangereux et les matières dangereuses sont :

- entreposés dans des conditions qui assurent la sécurité du personnel ;
- manipulés dans des conditions qui assurent la sécurité du personnel, du patient ou des aidants.

3

Gestion des médicaments

Énoncés	Exigences
<p>3.5 Le pharmacien met en place des mécanismes de contrôle pour éviter les diversions.</p>	<p>Le pharmacien :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● met en place les mesures nécessaires pour protéger les stupéfiants, drogues contrôlées, substances ciblées et l'alcool contre la perte ou le vol ; ● met en place une gestion serrée de ses inventaires afin de pouvoir démontrer à tout moment, preuves à l'appui, la quantité réelle de stupéfiants, de drogues contrôlées, de substances ciblées ou d'alcool sous sa responsabilité ; ● maintient à jour les registres d'achat, de vente et de distribution des stupéfiants (incluant le cannabis, le cas échéant), des drogues contrôlées et de l'alcool à usage médical ; ● déclare toute fausse ordonnance, toute perte ou tout vol à Santé Canada pour les stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées.
<p>3.6 Le pharmacien prépare des produits stériles dangereux et non dangereux et réalise des préparations magistrales non stériles.</p>	<p>Le pharmacien s'assure que les préparations de produits stériles (dangereux et non dangereux) et les préparations magistrales non stériles sont effectuées conformément aux normes établies.</p>
<p>3.7 Le pharmacien s'assure que les ordonnances satisfont aux obligations légales et professionnelles.</p>	<p>Les ordonnances sont complètes, authentiques et conformes aux divers règlements et lois en vigueur.</p>
<p>3.8 Le pharmacien respecte les conditions et modalités de vente des médicaments.</p>	<p>Lors de la vente d'un médicament, le pharmacien respecte les exigences réglementaires selon le statut du médicament servi (annexe I, II, III, IV ou V).</p>

Énoncés

3.9 Le pharmacien s'assure que la destruction des médicaments et des instruments est sécuritaire et respecte les normes légales et environnementales.

Exigences

Les médicaments à détruire doivent être conservés dans la pharmacie de façon sécuritaire et sont séparés des autres médicaments.

Le pharmacien met en place les procédures nécessaires à la destruction :

- des médicaments ;
- des instruments tranchants ou piquants ;
- des médicaments dangereux et des matières dangereuses.





4

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques

Afin d'optimiser son rôle et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et services pharmaceutiques qu'il offre à ses patients, le pharmacien doit organiser son environnement de travail et se doter de moyens et d'outils efficaces. À cette fin, qu'il soit propriétaire, chef de département, adjoint ou salarié (incluant le pharmacien suppléant), il doit agir de façon proactive en proposant des solutions à son équipe de travail.

Énoncés

Exigences

4.1 Le pharmacien s'assure que l'organisation du travail et des ressources disponibles soutient le plan de développement des soins et services pharmaceutiques.

Le plan de développement des soins et services pharmaceutiques doit inclure :

- les activités liées directement à la surveillance de la thérapie médicamenteuse ;
- les activités de gestion de la distribution des médicaments (chaîne de travail, circuit du médicament) ;
- les activités de soutien de nature opérationnelle (gestion des risques, contrôle de la qualité, délégation, etc.) ;
- les activités de soutien de nature administrative ;
- les soins et services pharmaceutiques spéciaux offerts aux patients (piluliers, préparations magistrales, méthadone, etc.) ;
- les activités de soutien apportées à d'autres établissements (télépharmacie, centralisation, préparation de produits stériles, etc.).

Un plan d'effectifs :

- est élaboré afin que le personnel professionnel et technique soit en nombre suffisant pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services pharmaceutiques offerts ;
- permet aux pharmaciens d'effectuer toutes les étapes de la surveillance de la thérapie médicamenteuse des patients et d'agir dans les secteurs où leurs interventions sont le plus susceptible de répondre aux besoins des patients ;
- tient compte de l'utilisation des nouvelles technologies et des nouvelles activités et doit s'arrimer avec le plan de développement des soins et services pharmaceutiques ;
- inclut un programme d'orientation qui est appliqué lors de l'embauche de nouveaux employés ;
- inclut un programme de formation et d'évaluation de la performance afin que le personnel technique et professionnel soit qualifié en fonction des tâches à effectuer, des outils disponibles et des services offerts.

Énoncés	Exigences
<p>4.2 Le pharmacien s'assure que l'organisation de la pharmacie satisfait aux obligations légales et professionnelles.</p>	<p>Le pharmacien s'assure que l'aménagement de la pharmacie répond à toutes les exigences réglementaires.</p> <p>Le pharmacien s'assure que des mesures sont mises en place auprès du personnel et au sein de la pharmacie afin de préserver tout renseignement de nature confidentielle. Notamment, des espaces sont prévus pour permettre les échanges confidentiels avec les patients.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Un bureau fermé est disponible pour les consultations pharmaceutiques. ● Un ou plusieurs espaces permettant d'isoler le patient sont aménagés afin d'assurer la confidentialité de tous les échanges.
<p>4.3 Le pharmacien s'assure de l'efficacité et de la sécurité du circuit du médicament.</p>	<p>Le pharmacien met en place des processus sécuritaires et efficaces pour chacune des étapes du circuit du médicament, de la réception de l'ordonnance jusqu'à la remise du médicament au patient ou à la personne devant l'administrer.</p>
<p>4.4 Le pharmacien s'assure que l'espace de travail permet la qualité et la sécurité des services offerts.</p>	<p>L'espace de travail est adapté aux activités quotidiennes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Chaque membre du personnel dispose d'une aire de travail qui lui est propre. ● L'aire de travail est fonctionnelle, libre de tout accessoire inutile et propice à la concentration. <p>Des espaces distincts sont aménagés pour offrir des services particuliers ou effectuer certaines tâches.</p> <p>L'environnement de travail et tous les équipements utilisés pour la prestation des services pharmaceutiques doivent être tenus conformément aux règles de la propreté et de l'hygiène et faits de matériaux qui résistent aux lavages fréquents.</p> <p>Le pharmacien s'assure que le nombre de postes informatiques est suffisant et que chaque pharmacien en service a minimalement un poste qui lui est réservé.</p>

Énoncés	Exigences
<p>4.5 Le pharmacien s'assure que les outils pour accomplir un travail professionnel et clinique sont disponibles dans son milieu de travail et répondent aux besoins.</p>	<p>Le pharmacien a recours aux différents outils disponibles pour répondre aux besoins de sa clientèle.</p> <p>Le pharmacien assure l'accès en tout temps au logiciel de la pharmacie à l'ensemble de son équipe.</p> <p>Le pharmacien s'assure que les outils choisis (p. ex. : logiciel, documents de référence, etc.) répondent aux besoins de l'équipe de la pharmacie.</p>
<p>4.6 Le pharmacien met en place les mesures nécessaires pour assurer la qualité des services offerts.</p>	<p>Le pharmacien établit la description des tâches du personnel technique et professionnel.</p> <p>Le pharmacien met en place des politiques et procédures pour chacun des services offerts qui incluent notamment un programme d'assurance de la qualité. De plus, il s'assure du respect des procédures par l'ensemble du personnel et d'une formation additionnelle du personnel, le cas échéant.</p> <p>Le pharmacien s'implique dans le processus de rédaction et de mise à jour des divers documents, en collaboration avec les personnes concernées, s'il y a lieu (p. ex. : protocoles, règles d'utilisation, ordonnances collectives, etc.).</p>
<p>4.7 Le pharmacien concentre son travail sur les activités liées à la surveillance de la thérapie médicamenteuse.</p>	<p>Afin de favoriser l'application des soins et services pharmaceutiques, un maximum de tâches techniques est délégué au personnel en fonction d'une procédure.</p>
<p>4.8 Le pharmacien met en place des mesures efficaces afin de détecter, prévenir et gérer tout événement (incidents/accidents) lié aux médicaments.</p>	<p>Le pharmacien rédige une procédure qui inclut toutes les étapes de prévention et de gestion des événements et s'assure qu'elle est appliquée par l'ensemble du personnel.</p>



Lexique

Accident

Action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un patient, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers.

Circuit du médicament

Ensemble du processus imputable au pharmacien quant au cheminement du médicament, de la réception de l'ordonnance jusqu'à la remise du médicament au patient ou à la personne devant l'administrer ou jusqu'à l'administration du médicament par le pharmacien au sens du paragraphe 9^o du deuxième alinéa de l'article 17 de la *Loi sur la pharmacie*.

Consignation

Inscription au dossier de toute information influençant l'évaluation pharmacothérapeutique des dossiers patients.

Date limite d'utilisation

Date au-delà de laquelle le produit ne peut plus être utilisé. Elle est déterminée à partir de la date où le produit est conditionné. Elle correspond à la date de la fin de l'utilisation par le patient.

Développement professionnel

Action de formation qui vise à parfaire la compétence professionnelle déjà acquise par une personne et à suivre l'évolution qui s'est produite dans son secteur d'activité. (Source : *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française)

Éthique

L'examen des principes moraux au regard de ce qui est jugé souhaitable et qui sont à la base de la conduite d'un individu ou d'un groupe. Lorsqu'elle est appliquée à un domaine d'activité, l'éthique est un processus de réflexion continu sur le sens et les conséquences multiples des actions. L'éthique est de l'ordre du questionnement sur les grands principes de vie ; elle oblige à faire des choix et à savoir les expliciter. (Source : *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française)

L'approche de l'éthique professionnelle doit reposer à la fois sur la dimension morale (il ne peut s'agir d'ignorer les principes) et sur la dimension éthique (quelle décision est la meilleure dans le cas présent ?), c'est-à-dire la recherche de la décision juste dans une situation donnée. L'éthique professionnelle ne devrait pas se limiter à l'application d'un code législatif, mais représenter une opportunité d'éveil aux responsabilités inhérentes à la profession de pharmacien et à son épanouissement. (Source : *Bulletin d'informations professionnelles*, n^o 158, de l'Ordre des pharmaciens du Québec)

Événement

Situation ou fait qui a ou aurait pu causer des dommages à la santé d'un patient.

Incident

Action ou situation qui n'entraîne pas de conséquence sur l'état de santé ou le bien-être d'un patient, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers, mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences.

Intervention

Toute action initiée par le pharmacien dans le cadre de l'exercice de sa profession.

Maintien de la compétence

Capacité continue d'intégrer et d'appliquer le savoir, le savoir-faire, le jugement et les qualités personnelles nécessaires pour pratiquer de façon sûre et conforme à l'éthique dans un rôle et un cadre désignés. (Source : *Énoncé de position commun : Appui au maintien de la compétence infirmière*, Association des infirmières et infirmiers du Canada)

Mesure clinique

Données sur l'état physique obtenues notamment à l'aide de techniques ou d'appareils munis d'un moniteur afin de surveiller l'impact de la thérapie médicamenteuse sur la santé du patient.

Plan de prise en charge en pharmacie (PPCP)

Ensemble des éléments permettant au pharmacien de surveiller de façon globale la thérapie médicamenteuse du patient et de l'accompagner dans cette démarche.

Politique

Ensemble de principes généraux adoptés par une organisation privée ou publique pour l'exercice de ses activités. Par extension, le terme *politique* désigne également le texte ou le document qui présente la politique. (Source : *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française)

Procédure

Ensemble des étapes à franchir, des moyens à prendre et des méthodes à suivre dans l'exécution d'une tâche. (Source : *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française)

Professionalisme

Faire preuve d'altruisme, d'excellence, d'honnêteté et d'intégrité, de sens du devoir et de respect des autres pour projeter une image positive et axée sur les besoins des patients. (Adapté de : *Compétences visées par le programme de doctorat professionnel en pharmacie (Pharm. D.)*, Université de Montréal)

Profil pharmacologique

Liste qui comprend les médicaments consignés au dossier d'un patient par la ou les pharmacies communautaires de ce dernier ou le département de pharmacie d'un établissement. Elle représente un historique des ordonnances d'un minimum de trois mois et comprend notamment les allergies, les intolérances, la médication prescrite non servie ainsi que l'adhésion thérapeutique du patient et tout autre renseignement pertinent à la continuité des soins.

Protocole

Document décrivant en détail l'ensemble des étapes à suivre ou des conduites à tenir dans des circonstances cliniques précises. (Source : *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française)

Surveillance de la thérapie médicamenteuse

Tout acte effectué par un pharmacien dans le but de s'assurer que la thérapie médicamenteuse de son patient est appropriée, c'est-à-dire qu'elle est efficace, sécuritaire, qu'elle répond aux objectifs thérapeutiques visés et est conforme aux données actuelles de la science. (*Lignes directrices sur la surveillance de la thérapie médicamenteuse* de l'Ordre des pharmaciens du Québec)





ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous



STANDARDS DE PRATIQUE

www.opq.org

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

ordrepharm@opq.org

WWW.OPQ.ORG