



ORDRE DES
PHARMACIENS
DU QUÉBEC

P 06
Patrick Boudreault,
le rassembleur

P 24
Le transfert des
connaissances au
service de l'équipe

P 26
Puis-je déléguer le conseil
au patient à un technicien
en pharmacie?

L'INTERACTION

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



Approche vigie

Petits changements, grands résultats

La gestion privée pour les pharmaciens

Des conseils intègres et objectifs
pour une planification financière réussie.

Achat et vente de pharmacie

Offre exclusive
personnalisée

Solutions d'investissement

Fiscalité

CELIAPP et achat
d'une première propriété

Planification successorale



Contactez un conseiller



Actionnaire de fdp depuis 1988





METTONS NOS EFFORTS AUX BONS ENDROITS

Par Jean-François Desgagné – Président

Le dossier de ce numéro de *L'interaction* explore l'approche vigie, qui nous invite à calibrer nos interventions selon les besoins réels du patient. En somme, elle formalise une pratique intuitive pour beaucoup d'entre nous : consacrer davantage de temps et d'attention aux patients vulnérables qu'à ceux jouissant d'une meilleure santé.

Au moment où je rédige ces lignes, un premier règlement d'application du projet de loi 67 sera présenté au conseil d'administration de l'Ordre pour adoption. Un parallèle s'impose entre l'approche vigie et la posture que nous devons adopter face à ces nouvelles prérogatives professionnelles. L'impératif est clair : concentrer nos efforts là où ils font la plus grande différence.

Je le souligne régulièrement : le premier jour de l'entrée en vigueur des activités découlant du projet de loi 67, notre pratique quotidienne restera fondamentalement la même, mais débarrassée d'entraves administratives. Ces avancées nous permettront de renouveler sans limite de temps

l'ordonnance d'un patient dont la situation est stable. Nous pourrions prescrire un antibiotique à une femme adulte présentant une infection urinaire, même lors d'un premier épisode. Les contraintes qui encadraient ces activités seront levées, laissant à chacun la responsabilité d'évaluer jusqu'où ses compétences l'autorisent à aller.

À l'instar de l'approche vigie, ces élargissements professionnels exigeront une organisation du travail optimisée. L'Ordre a déjà initié une sensibilisation du public à planifier ses visites en pharmacie avec la campagne « Planifier, c'est pharmapratique »¹, mais chaque milieu devra également adapter sa structure.

Actuellement, la prise de rendez-vous en pharmacie communautaire concerne essentiellement la vaccination. Cette pratique devra manifestement s'étendre à d'autres services. Il vous reviendra de prévoir votre offre de soins et déterminer le cadre dans lequel ces soins seront offerts.

Nous devons accepter nos limites et savoir les communiquer lorsqu'une

demande excède notre champ d'expertise, nos compétences ou nos connaissances. L'Ordre prévoit d'ailleurs rappeler au public que les pharmaciens et pharmaciennes ont leurs limitations et ne peuvent prendre en charge l'ensemble des problématiques de santé.

Nous devons repenser nos priorités. Est-il encore pertinent en 2025 de transmettre une télécopie à un prescripteur pour solliciter un renouvellement d'ordonnance quand nous pouvons gérer la situation directement à la pharmacie? Je ne le crois pas.

Poursuivons la voie déjà tracée : déléguons les tâches déléguables à nos assistants et techniciens, structurons notre travail, planifions nos offres de soins. La pharmacie québécoise fait figure d'avant-garde dans le monde. Nous avons le privilège d'exercer à une époque où notre autonomie professionnelle atteint son apogée. À nous maintenant d'investir nos compétences là où notre impact sera maximal. ◀

¹ www.opq.org/pharmapratique



APPROCHE VIGIE : PETITS CHANGEMENTS, GRANDS RÉSULTATS

▶ ÉDITORIAL

- 3** Mettons nos efforts aux bons endroits

▶ ACTUALITÉS

- 6** Patrick Boudreault, le rassembleur

▶ DOSSIER

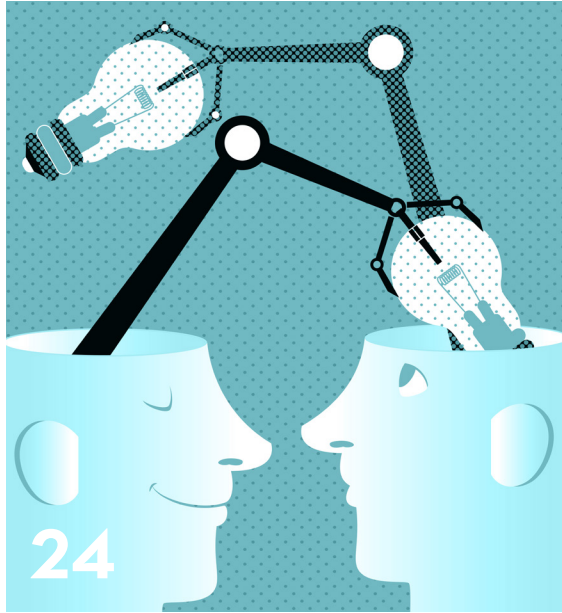
- 14** La révolution tranquille de la pharmacie
- 17** À chaque pharmacie ses solutions
- 20** Mettre la table pour l'avenir

▶ ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

- 22** Retour à la pratique de la pharmacie : que faut-il savoir ?

▶ PRATIQUE PROFESSIONNELLE

- 24** Le transfert des connaissances au service de l'équipe
- 26** **Question de pratique**
Puis-je déléguer le conseil au patient à un technicien en pharmacie ?
- 30** Le petit monde de Clément



► REGARD SUR LA PHARMACIE

31 Dans les médias
Les médias comme vecteur d'influence

L'INTERACTION

ÉDITEUR

Ordre des pharmaciens du Québec
266, rue Notre-Dame Ouest, bureau 301
Montréal (Québec) H2Y 1T6
Téléphone : 514 284-9588
Sans frais : 1 800 363-0324
Courriel : communic@opq.org
www.opq.org

RÉDACTRICE EN CHEF

Julie Villeneuve

COORDONNATRICE

Valérie Verville

COLLABORATEURS À CE NUMÉRO

Guylaine Bertrand, Leïla Jolin-Dahel,
Marie-Ève Martel, Katia Vo

GRAPHISME

www.gbdesign-studio.com

RÉVISION LINGUISTIQUE

Isabelle Roy

PUBLICITÉ

Eve Champagne
450 227-8414, poste 313
echampagne@cpsmedia.ca
Poste publication 40008414

Dépôt légal, 2^e trimestre 2025
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN 1918-6789

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

L'Ordre des pharmaciens du Québec a pour mission de veiller à la protection du public en encourageant les pratiques pharmaceutiques de qualité et en faisant la promotion de l'usage approprié des médicaments au sein de la société. Il regroupe plus de 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 Québec. Près de 900 pharmaciens œuvrent notamment à titre d'enseignant ou pour des organismes publics, associatifs ou communautaires.

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jean-François Desgagné

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



PATRICK BOUDREAU, LE RASSEMBLEUR

EN JUILLET, PATRICK BOUDREAU PRENDRA LA RELÈVE DE MANON LAMBERT À TITRE DE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ORDRE. NOUS NOUS SOMMES ENTRETENUS AVEC LUI QUELQUES SEMAINES AVANT SON ENTRÉE EN POSTE.

D'abord Patrick, qu'est-ce qui t'a motivé à poser ta candidature à la Direction générale de l'Ordre ?

J'ai fait le saut à l'Ordre il y a huit ans après une carrière dans le milieu de la santé. Ce qui m'a initialement attiré, c'est la mission de protection du public, mais aussi mon désir de contribuer à des changements fondamentaux dans la profession. Je souhaitais aider à combler l'écart entre les compétences des pharmaciens et leur mise en pratique au service de la population.

Le développement de partenariats a toujours été mon leitmotiv. C'est ce que j'ai cherché à accomplir à la Direction de la qualité de l'exercice et des relations partenaires. Après huit années à ce poste, j'ai décidé de franchir une nouvelle étape en proposant ma candidature à la Direction générale.

J'ai envie de pousser mon implication encore plus loin, de travailler avec le conseil d'administration. La planification stratégique actuelle m'interpelle particulièrement, et je trouve toujours enrichissant de travailler avec mes collègues du comité de direction. Je sens que les gens sont là pour les bonnes raisons, et j'ai envie de contribuer encore plus étroitement à la mission de cette belle organisation.

Pour ceux qui te connaissent peu, comment te décris-tu comme personne et comme gestionnaire ?

Ma philosophie de gestion repose sur l'écoute active et la collaboration. J'aime mobiliser les équipes et



créer un climat de confiance dans les groupes afin d'innover et de cocréer. Je valorise particulièrement la responsabilité tant individuelle que collective, puisque je suis convaincu de l'importance de chacun dans l'accomplissement de nos objectifs communs.

Avec mes équipes, j'adopte une posture de coach. Je pense que chacun devrait avoir la capacité de prendre des décisions dans son travail et avoir une latitude d'action. Je favorise beaucoup l'entraide et le travail d'équipe.

Je suis également quelqu'un qui privilégie la méthode et la structure. Pour générer des changements véritablement significatifs, j'estime qu'il faut s'engager dans un travail de fond plutôt que de se limiter à des actions isolées.

Enfin, je suis profondément convaincu que les meilleurs résultats s'obtiennent dans une ambiance positive et agréable. C'est cette conviction que je m'efforce de mettre en pratique chaque jour avec mon équipe!

Quelles seront tes premières initiatives en tant que directeur général ? Ton plan des 100 jours ?

Ma priorité sera d'établir un dialogue avec l'ensemble des acteurs de l'organisation. Bien que je travaille à l'Ordre depuis plusieurs années, ma nouvelle fonction me donnera accès à des perspectives nouvelles. Je commencerai par rencontrer les membres du conseil d'administration et le président pour clarifier les attentes mutuelles et



Patrick Boudreault

« Comme directeur général, je devrai m'assurer que le travail de l'équipe de la permanence est aligné avec la stratégie apportée par le conseil d'administration. »

— Patrick Boudreault

synthétisera ma vision des enjeux à court, moyen et long terme. Le fait que je connaisse déjà l'organisation est un atout dans mon nouveau poste, mais je ne veux pas que ça devienne un handicap. C'est pourquoi je veux chercher à avoir un regard neuf et à éviter les biais.

La Direction générale est la jonction entre le personnel d'une organisation et le conseil d'administration. Comment vois-tu la collaboration, tant avec le personnel, qu'avec le CA ?

Comme directeur général, je devrai m'assurer que le travail de l'équipe de la permanence est aligné avec la stratégie apportée par le conseil d'administration. Pour y arriver, je devrai avoir une compréhension de la vision du CA, c'est-à-dire un alignement stratégique clair. Parallèlement à cela, il est essentiel que le CA soit bien informé des réalités et des défis opérationnels.

En ce sens, je trouve essentiel de travailler de façon transparente : effectuer des redditions de comptes rigoureuses au CA tout en exposant clairement les enjeux et les besoins de l'équipe permanente pour l'accomplissement de nos mandats.

Je conçois mon rôle comme un appui au conseil d'administration : jouer à la fois un rôle d'expertise et de facilitateur, une personne capable de surmonter les obstacles. Comme dans tout ce que je

définir nos modes de collaboration.

Ensuite, j'organiserai des rencontres avec les membres du comité de direction, tant collectivement qu'individuellement. Ces échanges me permettront d'identifier leurs dossiers prioritaires, de comprendre comment je peux les accompagner efficacement et de cerner nos défis communs.

Je tiens également à être accessible aux employés en instaurant des plages horaires destinées aux rencontres. Je souhaite qu'ils puissent partager leurs aspirations professionnelles, ce qu'ils apprécient dans l'organisation et leurs idées d'amélioration. Par ailleurs, je collaborerai avec la directrice générale du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre. Je m'impliquerai aussi auprès de la personne qui prendra la relève à la Direction de la qualité de l'exercice pour faciliter sa transition.

À l'issue de ces 100 premiers jours, mon but est de produire un rapport d'étonnement qui

*« Pour le futur,
il sera intéressant
d'intégrer des patients-
partenaires et des
pharmaciens en pratique
dans nos groupes de
travail et nos réflexions
pour nous alimenter. »*

— Patrick Boudreault

fais, je vais privilégier une communication ouverte, tant avec l'équipe interne, qu'avec les instances décisionnelles.

Le mandat de l'Ordre est de protéger le public, mais ce sont véritablement les pharmaciens qui donnent vie à ce mandat en exerçant en respect des standards de pratique professionnelle. Comment l'Ordre peut-il mieux soutenir les pharmaciens dans cet objectif ?

Ces dernières années, l'Ordre a opéré une transformation significative, notamment dans son approche d'inspection professionnelle. Nous avons adopté une posture plus mobilisatrice qui tient davantage compte des réalités du terrain. Cette évolution se manifeste tant dans nos interactions que dans nos publications, où nous privilégions désormais la stimulation de l'introspection et du questionnement personnel plutôt que la prescription de directives.

Nous devons tenir compte de la réalité des pharmaciens, mais également de celle de la population, qui a de grands besoins en matière de soins et de services pharmaceutiques. C'est dans cette optique que nous œuvrons au développement du rôle des ATP et des TP et que nous

concevons l'inspection professionnelle comme un levier de mobilisation. Nos formations intègrent désormais le savoir-être et le savoir-faire en complément du savoir théorique, dimensions que nous jugeons essentielles. Nous guidons nos membres tout en valorisant leur autonomie professionnelle et en leur laissant une marge de manœuvre dans leurs méthodes de travail.

Pour progresser davantage, je crois fermement au potentiel des collaborations avec nos partenaires. Souvent, les changements nécessaires dépassent le cadre du mandat de l'Ordre, et c'est là que nos partenaires peuvent prendre le relais.

Pour le futur, il sera intéressant d'intégrer des patients-partenaires et des pharmaciens en pratique dans nos groupes de travail et nos réflexions pour nous alimenter. Plusieurs pharmaciens ont de beaux bagages, agissent comme leaders de la profession. En mettant en place des tables consultatives, nous pourrions bénéficier de leur contribution.

De nouvelles activités sont à venir, mais beaucoup de pharmaciens se disent déjà débordés. Comment l'Ordre compte-t-il faciliter l'adaptation des pharmaciens aux nouvelles réalités de la pratique ?

Pendant longtemps, il y avait un décalage entre les compétences des pharmaciens et leur capacité d'action. L'an dernier, les pharmaciens ont réalisé sept millions d'actes, un résultat remarquable ! Néanmoins, face au vieillissement de la population, il est vrai que la pression est forte.

La prochaine étape consistera à évaluer la pertinence des activités réalisées dans les différents milieux de pratique. Nous devons nous interroger sur la nécessité de certaines tâches et explorer les possibilités de délégation ou d'automatisation.

Les médicaments représentent un poste de dépenses majeur dans notre système de santé. La valeur ajoutée unique du pharmacien réside principalement dans la surveillance. C'est donc vers cette fonction que doit s'orienter prioritairement la pratique. Les pharmaciens doivent

surveiller l'efficacité des traitements, prescrire lorsque nécessaire, intensifier la déprescription et renforcer leur rôle préventif en complément de leur action curative.

En parallèle, nous militons activement pour que les outils technologiques nationaux soutiennent mieux la collaboration entre professionnels. Je pense notamment au dossier santé numérique et au projet Prescription Québec. Trop de temps se perd actuellement dans les pharmacies à chercher l'information et cela freine la collaboration intra et interprofessionnelle, en plus de causer des dédoublements.

Du côté des pharmacies, il faudra penser à l'organisation du travail (par exemple développer la prise de rendez-vous, qui deviendra essentielle avec toutes les activités cliniques qui pourront être réalisées). Il faudra revoir nos façons de travailler, mais ne pas perdre de vue qu'un élément distinctif du pharmacien, en plus de sa compétence, est sa disponibilité. Cela est remarqué et apprécié du public. Maintenant, il faudra regarder les soins et services qui sont prévisibles pour se garder du temps pour ce qui doit être fait en direct ou à court délai.

En même temps, nous déployons divers efforts pour stimuler l'intérêt envers les métiers de la pharmacie (TP et ATP), tout en sensibilisant le ministère de la Santé à l'importance d'une planification rigoureuse des effectifs, tant dans le secteur privé que public.

L'Ordre a développé ces dernières années des relations solides avec le milieu de la pharmacie, de même qu'avec les ordres en santé. Quelle suite vois-tu pour continuer d'asseoir la crédibilité de l'Ordre autant dans le milieu de la pharmacie qu'à l'extérieur ?

Le développement et l'entretien des relations exigent un investissement en temps, mais cet effort est toujours bénéfique. Notre priorité sera désormais de structurer davantage nos actions externes.

Concrètement, nous devons examiner les activités prévues dans notre planification stratégique et identifier les collaborations potentielles pour atteindre nos objectifs. La question

des nouveaux partenariats à développer sera centrale dans cette démarche.

Actuellement, nous avons des relations solides avec nos partenaires naturels : les associations du domaine de la pharmacie, le ministère de la Santé, les ordres en santé. Nous devons aujourd'hui explorer des avenues qui l'ont moins été jusqu'à maintenant. Je pense par exemple aux comités d'usagers, aux patients-partenaires, aux associations de patients. Je pense également à nos membres. Nous avons en nos rangs des gens qui ont des connaissances et des opinions ; il faut prévoir une façon de les accueillir.

Je soulignerais l'importance de nos liens internationaux, qui nous offrent un autre éclairage. Les discussions avec l'international dans le dossier du PL67 ont été enrichissantes et ont bonifié notre dossier.

Tu arrives à l'année 2 de la planification stratégique 2024-2028. Quels sont les grands chantiers à venir ?

Plusieurs de nos chantiers sont liés au projet de loi 67. Le rôle du pharmacien évolue progressivement d'un rôle de distributeur-conseiller vers

« Pendant longtemps, il y avait un décalage entre les compétences des pharmaciens et leur capacité d'action. L'an dernier, les pharmaciens ont réalisé sept millions d'actes, un résultat remarquable ! »

— Patrick Boudreault

« Nous devons également renforcer notre visibilité publique en adoptant des positions plus affirmées sur les enjeux sociétaux liés aux médicaments et à la santé, tout en consolidant nos partenariats et en nous rapprochant des patients. »

— Patrick Boudreault

celui de prescripteur, ce qui soulève des questions d'identité professionnelle. Nous aborderons cette transition en développant un référentiel de compétences qui définira les domaines essentiels du savoir, du savoir-être et du savoir-faire attendus. Ce référentiel servira de fondement à nos programmes de formation continue et d'inspection.

La rapide évolution de la profession a créé des disparités de pratique entre les différents milieux. Un de nos objectifs est d'harmoniser cette offre de

soins. L'Ordre pourrait promouvoir une offre minimale et accompagner les pharmaciens pour qu'ils atteignent ce standard et communiquent clairement leur offre aux patients.

Nous devons également renforcer notre visibilité publique en adoptant des positions plus affirmées sur les enjeux sociétaux liés aux médicaments et à la santé, tout en consolidant nos partenariats et en nous rapprochant des patients.

À l'interne, nous allons poursuivre notre transformation, c'est-à-dire actualiser notre gouvernance et continuer notre transformation numérique, notamment en vue de gérer à partir de données.

Que peut-on te souhaiter pour ton arrivée en poste ?

Après 20 années sous la direction d'une directrice générale très performante et compétente, mon arrivée représente un changement pour l'ensemble de l'organisation. Mon souhait est que chacun ait envie de collaborer avec moi, partage le désir de participer à l'évolution de cette remarquable institution qu'est l'Ordre et soit heureux et fier de contribuer à la protection du public. Je souhaite que nous gardions constamment à l'esprit ceux pour qui nous travaillons : les patients. ◀

BIENVENUE AUX 21 NOUVEAUX PHARMACIENS!

Abdelmesseah, David
Ahmadi, Behzad
Alkhoury, Rea
Amin, Ayat
Anglo, Julian
Canet, Jim

Daigneault, Anthony
Daoud, Dina
Elias, Hanine
Fazaa, Karim
Ghaly, Remon
Ghobadi, Farnaz

Hamdi, Sirin
Hartman, Brianne
Jazaa, Souzi
Lahjouji, Houda
Lampeene, Enzo
Rigante, Juliana

Taki Eddin, Lynn
Touboul, Eden
Tuccinardi, Julia

UNE BONNE DOSE D'AVENIR!

**Vous connaissez
un(e) jeune à la
recherche d'une
carrière dynamique
en santé ?**

Faites-lui découvrir les
métiers essentiels que
sont les assistant(e)s
techniques et
technicien(ne)s
en pharmacie via
bonnedosedavenir.ca

Partagez la campagne!



APPROCHE VIGIE : PETITS CHANGEMENTS, GRANDS RÉSULTATS

Par Marie-Ève Martel, 37^e AVENUE

14

LA RÉVOLUTION TRANQUILLE DE LA PHARMACIE

17

À CHAQUE PHARMACIE SES SOLUTIONS

20

METTRE LA TABLE POUR L'AVENIR

Une pharmacie a souvent des airs de fourmilière. Entre la gestion des nombreuses ordonnances, des différents services offerts et des suivis à effectuer, comment s'assurer que chaque minute est investie au bon endroit? L'approche vigie, présentée par l'Ordre des pharmaciens du Québec il y a quatre ans, apporte de nombreuses pistes de solution. Bilan.



LA RÉVOLUTION TRANQUILLE DE LA PHARMACIE

Par Marie-Ève Martel, 37^e AVENUE



Déployer ses efforts là où ils font une véritable différence : c'est ainsi qu'on peut résumer l'esprit de l'approche vigie, qui vise à alléger la pratique des pharmaciens tout en la rendant plus efficace.

« Cette approche semblait nouvelle, mais c'est quelque chose que déjà bon nombre de pharmaciens faisaient d'instinct. Il s'agit essentiellement d'offrir à chaque patient les services dont il a besoin au moment où il en a besoin. »

— Karine Patry, inspectrice

Publiés par l'Ordre en 2010 puis mis à jour en 2016, les standards de pratique résumant ce qui est attendu des pharmaciens et les exigences auxquelles ceux-ci doivent répondre pour permettre la prestation de soins et services pharmaceutiques sécuritaires et de qualité.

L'un de ces standards, la démarche de surveillance de la thérapie médicamenteuse, en partenariat avec le patient, compte six étapes : la collecte de renseignements, l'évaluation des ordonnances et l'analyse de la situation, la réalisation des interventions appropriées, la vérification de l'impact de la thérapie sur l'état de santé du patient, la transmission de l'information pertinente et la consignation des renseignements dans le dossier du patient.

Un sondage réalisé auprès de nombreux pharmaciens dans le cadre d'un exercice de planification stratégique a révélé que, même si 85 % d'entre eux jugeaient que les standards de pratique déterminés par l'Ordre étaient utiles et nécessaires, les deux tiers (67 %) les trouvaient également « inatteignables, irréalistes et impossibles à mettre en place », confie Karine Patry, pharmacienne et inspectrice à l'Ordre.

Ce constat a suscité son lot de questions au sein de l'Ordre. « On s'est aperçus que les pharmaciens avaient compris qu'ils devaient appliquer toutes les activités de surveillance pour

chaque patient de manière uniforme, relate M^{me} Patry. Mais ce n'était pas l'intention de l'Ordre derrière les standards de pratique. »

UNE APPROCHE PERSONNALISÉE ET ADAPTÉE

En 2021, l'Ordre a donc présenté l'approche vigie, qui consiste pour ses membres à moduler leurs activités de surveillance de la thérapie médicamenteuse en fonction du niveau d'intensité de soins requis et des besoins des patients. Il s'agit donc de déterminer si les actions sont investies là où elles ont véritablement une valeur ajoutée.

« Cette approche semblait nouvelle, mais c'est quelque chose que déjà bon nombre de pharmaciens faisaient d'instinct, relève Karine Patry. Il s'agit essentiellement d'offrir à chaque patient les services dont il a besoin au moment où il en a besoin. Bref, d'évaluer au cas par cas l'intensité avec laquelle appliquer les activités de surveillance de la thérapie. »

« L'approche vigie, c'est reconnaître que je ne peux pas tout faire : je dois cibler les patients qui nécessitent d'être priorisés ou qui ont besoin d'une attention particulière », reformule la pharmacienne Émilie Chénard, qui a appliqué la méthode et reçu un accompagnement personnalisé dans une pharmacie de L'Épiphanie, dans Lanaudière¹.

Plusieurs facteurs ont une influence sur le niveau de surveillance à adopter pour chaque patient. Non seulement son âge, les facteurs psychosociaux, son niveau d'autonomie, l'atteinte des cibles thérapeutiques ou non, mais aussi la présence, ou non, de proches dans son entourage et le fait d'avoir ou non un médecin de famille détermineront si le pharmacien devra suivre ce patient de plus près.

1 Écoutez la minisérie « L'approche vigie » de notre balado L'interphone : www.opq.org/linterphone



La complexité de son état de santé, la présence de plusieurs maladies ou problématiques dont les traitements sont amenés à interagir et les capacités cognitives du patient entrent aussi en ligne de compte.

« Essentiellement, on n'a pas à effectuer la même surveillance auprès d'une personne âgée en perte d'autonomie, qui prend plusieurs médicaments, dont les cibles ne sont pas atteintes, et auprès d'une jeune femme qui prend un anovulant et du Synthroid depuis plusieurs années », illustre Karine Patry.

UNE INTENSITÉ VARIABLE

Les patients alertes et autonomes dont l'état de santé est stable et dont la prise de médicaments est contrôlée, n'ont donc pas besoin d'un suivi aussi étroit. Ce faisant, le pharmacien peut leur confier la tâche de le contacter en cas de besoin, s'ils constatent certains effets indésirables ou une dégradation de leur état, ce qui le libère ainsi et lui permet de s'occuper des cas plus urgents ou complexes.

L'intensité de surveillance est aussi amenée à varier dans le temps, selon l'évolution

« L'approche vigie est venue me déculpabiliser sur les interventions que je devais faire. Si je juge que je n'ai pas de suivi à faire, je l'écris dans le dossier du patient, à qui je dis de me contacter au besoin. »

— *Émilie Chénard*

de la situation de chacun. « Si la même jeune femme prenant des anovulants et du Synthroid développait un épisode dépressif, il faudrait peut-être plusieurs essais thérapeutiques pour trouver le bon traitement, et donc effectuer des suivis plus rapprochés le temps qu'elle se restaibilise », détaille Karine Patry.

« C'est comme si l'Ordre disait à ses membres : " C'est correct de ne pas appliquer la même recette pour chaque patient " », renchérit l'inspectrice.

LE GRAND SOULAGEMENT

L'approche vigie n'est pas une exigence de l'Ordre, mais plutôt une suggestion aux pharmaciens pour mieux organiser leur travail.

Ce message n'est pas tombé dans l'oreille de sourds et a apporté un grand soulagement à de nombreux pharmaciens.

« L'approche vigie est venue me déculpabiliser sur les interventions que je devais faire, souligne Émilie Chénard. Si je juge que je n'ai pas de suivi à faire, je l'écris dans le dossier du patient, à qui je dis de me contacter au besoin. »

« J'avais un peu peur de l'Ordre, mais j'ai finalement rencontré des gens très ouverts et compréhensifs, poursuit-elle. Ça m'a fait réaliser que l'Ordre est là avant tout pour nous aider dans notre pratique. »

« Quand j'ai vu ça, j'ai compris que l'Ordre n'est pas là pour taper sur le clou, mais qu'il cherche à nous faire comprendre qu'on doit se concentrer pour faire la bonne chose pour le bon patient au bon moment, explique Sophie Bonaventure, pharmacienne propriétaire. De le comprendre, ça enlève la pression qui vient avec le fait de croire qu'on n'arrivera pas à tout faire dans notre journée. »

Cette situation fait sourire Karine Patry. « Mon rôle, comme inspectrice, n'est pas de chicaner les membres, mais de les accompagner, nuance-t-elle. À l'Ordre, on est là pour souligner leurs bons coups, qu'on pourra communiquer à d'autres pharmaciens aux prises avec les mêmes problématiques, leur indiquer quoi travailler et leur donner des trucs et astuces. » ◀

À CHAQUE PHARMACIE SES SOLUTIONS

Par Marie-Ève Martel, 37^e AVENUE



L'approche vigie se caractérise par le fait de moduler ses activités de surveillance en fonction de chaque patient : sa mise en application concrète se transpose aussi différemment dans chaque établissement où elle est adoptée. Voici quatre situations dans lesquelles l'approche vigie a permis de faire une différence.

UN MEILLEUR TRI DES TÉLÉCOPIES

Émilie Chénard était pharmacienne à L'Épiphanie lorsqu'elle a fait l'essai de l'approche vigie pour la toute première fois. Venue en renfort, en 2022, pour soutenir l'équipe, elle a fait face à un important défi de roulement de personnel.

Le principal irritant dans la pharmacie qui l'employait alors était la gestion des télécopies d'ordonnance. « On en recevait, des fax ! lance la pharmacienne. C'était énormément de papier à classer, à trier. Il fallait voir lesquels étaient prioritaires... C'était impossible de tous les gérer en même temps. »



*Pour la pharmacienne
Sophie Bonaventure,
l'approche vigie a
apporté «une fluidité dans
le travail, une réponse
plus adéquate aux besoins
de chaque patient».*

« Ça nous arrivait aussi que les patients, en sortant du bureau du médecin, viennent nous voir pour se faire servir leur ordonnance, mais on n'avait même pas encore traité le fax », ajoute M^{me} Chénard.

L'approche vigie a permis de revoir l'organisation du travail et d'affecter une assistante technique en pharmacie à la gestion des télécopies. Celles-ci étaient ensuite classées par ordre de priorité grâce à des pinces de couleur qui permettaient, en un coup d'œil, d'en déceler l'urgence.

« Ça nous a permis d'éviter que des ordonnances prioritaires ou plus urgentes ne soient pas traitées assez rapidement parce qu'elles étaient mêlées dans la pile qu'on recevait, explique Émilie Chénard. Ça a vraiment porté ses fruits. »

Exerçant désormais dans une pharmacie de Berthierville, la professionnelle y a apporté les acquis de l'approche vigie. « Là où je suis, on reçoit les ordonnances dans notre système informatique, mais on les trie encore par codes de couleur, c'est beaucoup plus facile », témoigne-t-elle.

Elle garde aussi en tête l'esprit de l'approche

vigie. « La pharmacienne de l'Ordre qui m'a accompagnée m'avait dit : " Si tu n'as rien à apprendre lors de ton suivi, ne le fais pas ". Ça avait allumé une lumière chez moi », relate M^{me} Chénard.

DES SUIVIS MIEUX RÉPARTIS

Passionnée par son métier, Sophie Bonaventure l'admet elle-même : elle a toujours été une bonne élève, mais, surtout, elle est perfectionniste.

« Les standards de pratique de l'Ordre m'ont beaucoup interpellée ; j'essaie toujours de les viser », confie la pharmacienne propriétaire de Bois-des-Filion, reconnaissant que cela peut être « anxigène ». « Les pharmaciens, on veut toujours le mieux pour notre patient, on veut être parfaits ; la moindre erreur est très grave à nos yeux. On ne les tolère pas ! »

Dans le cas de son établissement, c'est entre autres la gestion de la clientèle utilisant des piluliers qui a été revue. « La plupart des patients avec piluliers ont recours à la livraison, on a moins l'occasion de les voir, relate Sophie Bonaventure. Ça m'interpellait beaucoup, parce qu'il s'agissait de patients vulnérables et moins autonomes. Je ne voulais pas qu'on devienne un service de distribution de médicaments sans interaction. »

La pharmacienne a donc usé de l'approche vigie pour catégoriser ces patients et leur attribuer des suivis planifiés tous les 3, 6 ou 12 mois, selon leur vulnérabilité. Ce calendrier de suivis lui a permis de répondre à ses inquiétudes tout en évitant de stresser sur le besoin de voir tous ses patients aussi régulièrement.

« Ce n'est pas parce que l'intervention ne prend qu'une minute qu'on n'a pas fait preuve de vigilance, allègue M^{me} Bonaventure. Si c'est tout ce qu'il faut pour recueillir l'information dont on a besoin, c'est correct ! »

Pour elle, l'approche vigie a apporté « une fluidité dans le travail, une réponse plus adéquate aux besoins de chaque patient ». « Ça nous apprend à structurer notre travail, mais ça demeure un apprentissage de tous les jours », constate-t-elle, ajoutant que d'appliquer l'approche au quotidien a parfois été un défi.

« C'est comme à l'université, il a fallu apprendre à étudier, parce qu'on ne pouvait pas tout apprendre par cœur ! » affirme Sophie Bonaventure.

SE DONNER UNE MARGE DE MANŒUVRE

À la pharmacie Nicolas Carbonneau, à Laval, les suivis quotidiens se comptaient par dizaines. De quoi décourager l'équipe de pharmaciens, dont fait partie Cédric Lalonde.

« Une journée donnée, il pouvait y avoir plus de 60 suivis à l'agenda, commente-t-il. Ça augmentait énormément notre niveau de stress, et on ne savait plus toujours si on en faisait trop ou pas assez avec chaque patient. »

L'approche vigie a permis à l'équipe de réfléchir à la valeur de chaque suivi et de déterminer lesquels étaient à valeur ajoutée pour le patient. « On se fie davantage à notre jugement clinique, résume Cédric Lalonde. Après cette réflexion-là, on cible mieux quels suivis faire et lesquels espacer. Ça a beaucoup diminué le stress de chacun. »

D'une cinquantaine à une soixantaine de suivis par jour, l'équipe pharmacie en est passée à une dizaine. Les pharmaciens ont aussi leurs propres suivis à effectuer, ce qui leur permet d'être mieux au fait du dossier de chaque patient.

« La question n'est donc pas de dire qu'on fait moins de suivis, mais d'en faire de meilleurs et en déléguer d'autres aux patients eux-mêmes, indique-t-il. Maintenant, pour certains patients, je leur transmets les éléments à surveiller, dont les signaux d'alarme, et c'est à eux de revenir vers moi. »

La pharmacie a également décidé d'utiliser une plateforme qui automatise certains suivis, par courriel ou par message texte ; le patient peut remplir un formulaire qui est géré dans le logiciel, permettant une fois de plus aux pharmaciens d'économiser du temps.

UN TRAVAIL D'ÉQUIPE PLUS EFFICACE

L'approche vigie s'est aussi avérée efficace à la pharmacie de Carole Cyr, à Montréal, où œuvrent quatre pharmaciennes.

« En y pensant, on a réalisé qu'on avait déjà appliqué des changements avec cette

approche-là, naturellement, sans savoir qu'il s'agissait de l'approche vigie », explique Manon Veri, l'une d'entre elles.

« Effectivement, quand j'ai ouvert ma pharmacie, cette approche n'avait pas encore été présentée par l'Ordre, mais je me rends compte aujourd'hui que c'était le même fondement que j'avais appliqué : faire moins et faire mieux pour mieux accompagner la population », complète Carole Cyr.

Avec son équipe, celle-ci a réévalué l'ensemble des tâches du personnel et réorganisé la gestion du travail et l'offre de services pour tenir compte des besoins propres à sa clientèle et du manque de personnel.

Comme les pharmaciennes ne se côtoient pas toujours, les notes consignées dans les dossiers ont été standardisées afin d'éviter toute ambiguïté et de faire en sorte que chaque professionnelle soit au courant de la situation d'un patient qu'elle n'aurait pas rencontré auparavant.

Il demeure cependant des défis, notamment auprès des plus jeunes patients, qui sont difficiles à joindre. « C'est une génération qui ne veut pas répondre au téléphone, constate Carole Cyr. On a recours à des suivis par texto via une plateforme informatique, mais il faut quand même leur dire de venir nous voir s'ils ont un problème. » ◀

« On se fie davantage à notre jugement clinique. Après cette réflexion-là, on cible mieux quels suivis faire et lesquels espacer. Ça a beaucoup diminué le stress de chacun. »

— Cédric Lalonde

METTRE LA TABLE POUR L'AVENIR

Par Marie-Ève Martel, 37^e AVENUE



Les pharmaciens qui ont adopté l'approche vigie ont appris à moduler leurs activités de surveillance auprès des patients qui en ont le plus besoin. Ils ont aussi appris à réorganiser leur travail pour prioriser les tâches les plus importantes et urgentes. Une bonne manière de préparer l'avenir de la profession, alors que plusieurs bouleversements sont à venir.

Un sondage maison réalisé en avril dernier par l'Ordre et auquel 87 pharmaciens ont répondu indique que 98 % d'entre eux ont eu recours à l'approche vigie. Du nombre, 43,7 % des répondants ont indiqué l'appliquer « tout le temps » et 41,3 % le font « souvent ».

Les deux tiers des professionnels sondés ont d'ailleurs conféré une note parfaite à l'approche vigie lorsqu'ils ont été questionnés sur sa pertinence.

Celle-ci s'avère fort utile dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, aussi bien en pharmacie qu'en médecine familiale, jumelée à une population vieillissante nécessitant plus de soins.

EN VUE DU PROJET DE LOI 67

L'entrée en vigueur du projet de loi n° 67, qui élargira les activités professionnelles des pharmaciens, changera aussi la donne. La profession sera plus névralgique que jamais. L'approche vigie

« Avec le projet de loi 67 qui s'en vient, on craint de ne pas avoir le temps de tout faire, mais avec l'approche vigie, ce n'est pas vrai : ça va nous permettre de cibler les actions importantes et urgentes. »

— *Sophie Bonaventure*



pourra alors aider les pharmaciens à déterminer quoi prioriser à l'avenir, le tout sans négliger la surveillance des patients qui en ont le plus besoin.

« Notre ADN va demeurer la surveillance. Il faut être capable de se réorganiser en gardant en tête le maintien des activités essentielles pour tous les patients », relève l'inspectrice Karine Patry, qui rappelle qu'en 10 ans, 3 projets de loi – 41, 31 et maintenant 67 – ont été adoptés et sont venus bouleverser l'exercice de la pharmacie.

Il est donc tout à fait envisageable que certains pharmaciens choisissent de ne pas offrir certains services qu'ils pourraient proposer grâce à la nouvelle loi, ou bien de les offrir dans certaines plages horaires seulement. « Ils devront être organisés, et il faut prévoir un temps d'adaptation, souligne M^{me} Patry. Il faut être capable de faire les bons choix en fonction des effectifs en place et en adéquation avec les soins et services déjà offerts. »

« Avec le projet de loi 67 qui s'en vient, on craint de ne pas avoir le temps de tout faire, mais avec l'approche vigie, ce n'est pas vrai : ça va nous permettre de cibler les actions importantes et urgentes », relativise la pharmacienne propriétaire Sophie Bonaventure. « Il y aura des urgences qu'il faudra gérer tout de suite sans qu'elles soient importantes, et il y aura des actions importantes qui ne seront pas urgentes. »

OPTIMISTES POUR LA SUITE

« La bonne nouvelle, c'est qu'on va libérer du temps, prévoit Carole Cyr, pharmacienne propriétaire d'un établissement de Montréal. Une grande partie du PL 67, ce sont des actes qu'on faisait déjà, mais en étant surchargés, on n'y arrivait pas. Avec l'approche vigie, on va se libérer du temps. »

Il faudra y aller par étapes, renchérit sa consœur Manon Veri. « Selon notre degré de confort vis-à-vis de certaines tâches, on va se rendre à un certain niveau [de services], précise-t-elle. Ensuite, on pourra ajouter d'autres cordes à notre arc en temps et lieu. Ça ne nous fait pas peur. »

Les patients en seront gagnants. « C'est sûr que certains suivis vont prendre quelques minutes de plus, mais je pourrai faire quelques tâches moi-même au lieu de dire à mon patient d'aller voir son médecin ou de faire faxer quelque chose », ajoute M^{me} Veri.

L'équipe entend se diviser le travail afin d'offrir un éventail de services à sa clientèle sans pour autant être surchargée. « Les pharmaciens vont faire des choix et se diviser les spécialités : moi, j'ai choisi le voyage, note Carole Cyr. Cette approche collaborative va faire en sorte qu'on va y aller en fonction de nos intérêts et être complémentaires. Le PL 67 va démontrer toute la pertinence de notre profession. »

Sophie Bonaventure, qui exerce à Bois-des-Filion, est aussi enthousiasmée par l'avenir. « Avec le manque de médecins de famille, les patients orphelins et les plus vulnérables vont bénéficier de l'approche vigie, fois mille, parce qu'on pourra être là pour eux quand ça comptera. » ◀

RETOUR À LA PRATIQUE DE LA PHARMACIE : QUE FAUT-IL SAVOIR ?

Par la Direction des services juridiques et secrétariat de l'Ordre



Saviez-vous qu'il existe plusieurs situations où vous pourriez avoir à faire un retour à la pratique en complétant avec succès un stage et/ou un cours de perfectionnement? Ces situations sont prévues au *Règlement sur les stages et les cours de perfectionnement de l'Ordre des pharmaciens du Québec*.

Parmi les situations que nous souhaitons porter à votre attention, il y a notamment celles où :

- Une personne demande sa réinscription au tableau après avoir fait défaut de s'y inscrire pendant plus de 5 ans;
- Une personne demande sa réinscription au tableau après en avoir été radiée pendant plus de 5 ans;

- Un(e) pharmacien(ne) revient à la pratique en pharmacie communautaire ou en établissement de santé après s'être abstenu(e) pendant plus de 5 ans de pratiquer dans un tel milieu.

Pour ce **dernier cas**, il s'agit du pharmacien inscrit au tableau de l'Ordre, **mais qui ne travaille pas auprès du public** – il ne sert pas de patients. Ce pharmacien peut travailler, par exemple, en industrie, à la RAMQ ou au ministère de la Santé et des Services sociaux.

UN PROCESSUS INDIVIDUALISÉ

Si vous êtes dans l'une des situations mentionnées précédemment, vous devez présenter une demande à l'Ordre qui évaluera vos compétences à la lumière de votre dossier.

Des mesures, prévues par le *Code des professions*, pourraient vous être imposées selon cette évaluation. Il peut s'agir d'un stage en milieu communautaire ou en établissement et/ou de cours de perfectionnement, comme un ou plusieurs cours universitaires. ◀

DES QUESTIONS ?

Si vous avez des questions concernant le retour à la pratique, nous vous invitons à communiquer avec nous :

www.opq.org/nous-joindre

Nous sommes à la recherche de PHARMACIENS

Ce que nous offrons

- Plusieurs postes disponibles;
- Affectations à la carte. OUI, nous avons cette flexibilité!;
- Emplois étudiants;
- Stages communautaires non traditionnels.

Quelques avantages

- Découverte de la nation Crie et de sa culture;
- Accès à presque tous les secteurs de la pharmacie dans un seul milieu de travail;
- Participation à la création et au développement de services en plein essor;
- Travail interdisciplinaire avec des professionnels de la santé et des services sociaux expérimentés.

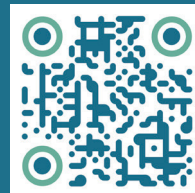


Eeyou Istchee

Venez pour l'aventure
Restez pour les gens



CONSEIL CRI DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE JAMES
CREE BOARD OF HEALTH AND SOCIAL SERVICES OF JAMES BAY



LE TRANSFERT DES CONNAISSANCES AU SERVICE DE L'ÉQUIPE

Par Leïla Jolin-Dahel – 37^e AVENUE

Lorsque les employés d'une organisation partagent efficacement leur expertise, leur savoir-faire et leurs expériences, tous en récoltent des bénéfices. Dans le contexte de l'entrée en vigueur prochaine du projet de loi 67, ainsi qu'à l'heure où les départs à la retraite s'accroissent et où la mobilité professionnelle s'intensifie, quelles stratégies privilégier afin de favoriser le transfert des connaissances entre collègues? Voici quelques trucs et astuces.

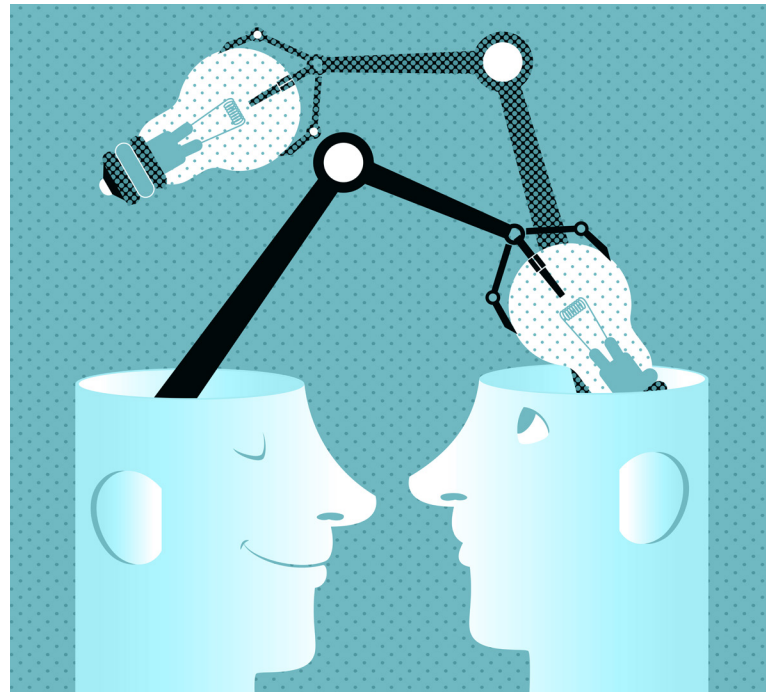
DÉTERMINER LES BESOINS

Une démarche structurée en premier lieu permet de mieux organiser le développement et la transmission de connaissances, croit Pamela Bérubé, cofondatrice et vice-présidente de Go RH et présidente de Huni PAE.

La première étape consiste notamment à dresser l'inventaire des expertises requises et les connaissances à transférer. « On va être en mesure de visualiser toutes les compétences possédées et les besoins d'apprentissage de chacune des personnes en place. » Un tel portrait facilite ainsi la prise de décision quant aux compétences et savoirs à développer.

Cette vue d'ensemble, adaptée à chaque milieu, peut prendre la forme d'un tableau de bord sur lequel chaque compétence est assortie de comportements ou de notions à acquérir. « Ça va faciliter le transfert de connaissances, parce que ce sera plus tangible pour les personnes qui forment et celles qui apprennent », continue M^{me} Bérubé.

Theodora Zikos, pharmacienne et conseillère-analyste à l'Ordre des pharmaciens du



Québec, abonde en ce sens. « Cette introspection peut être faite en solo ou en équipe, pour voir ce qui nous manque et prioriser les points à considérer dans notre perfectionnement. » Cette vision globale sert ensuite à dresser plus aisément un plan de match pour le transfert des connaissances et à déterminer les outils les plus adaptés pour y parvenir.

DIALOGUER AVEC DES PAIRS

La transmission de connaissances entre collègues permet de faciliter le transfert des compétences, résume Paméla Bérubé. Par exemple, certains pharmaciens ont acquis un certain savoir-faire au contact de leur clientèle, qu'il s'agisse de femmes enceintes ou de personnes diabétiques. Ces pharmaciens peuvent donc faire du coaching et du mentorat auprès de leurs pairs.

Cela peut également passer par des discussions avec des membres d'autres ordres professionnels en santé. « Je peux obtenir des conseils auprès d'un médecin ou d'une infirmière et ainsi aller chercher de l'expertise », illustre Theodora Zikos.

S'INSTRUIRE GRÂCE À LA FORMATION CONTINUE

De la formation continue en ligne ou en présentiel peut aussi permettre un transfert de connaissances, fait valoir Paméla Bérubé. Les gens formés peuvent ensuite présenter un résumé des apprentissages acquis aux collègues concernés en détaillant les informations les plus pertinentes.

La formation générale classique n'est pas le seul moyen d'acquérir de nouvelles connaissances, ajoute de son côté Theodora Zikos. « On peut faire partie d'une communauté de pratique où s'échangent des informations, des cas vécus. On peut organiser des clubs de lecture en discutant des limites des données d'une étude et de leur transposabilité en pratique. »

ALLOUER DU TEMPS AUX FORMATIONS

Le manque de temps reste cependant le nerf de la guerre, observe Theodora Zikos. « Souvent, on n'a pas le temps de se parler. Il faut donc prendre des moments pour se rencontrer et discuter du perfectionnement. Ce n'est pas tellement dans notre culture, en pharmacie communautaire,

« On peut faire partie d'une communauté de pratique où s'échangent des informations, des cas vécus. On peut organiser des clubs de lecture en discutant des limites des données d'une étude et de leur transposabilité en pratique. »

— Theodora Zikos

mais l'élargissement à venir des activités professionnelles des pharmaciens est une belle occasion pour le faire. »

POUR LE BIEN DE TOUT LE MONDE

Le transfert de connaissances permet non seulement aux pharmaciens d'acquérir de nouvelles compétences, mais également aux collègues qui leur communiquent leur savoir de voir potentiellement évoluer leur propre pratique. « Quelqu'un qui a beaucoup d'expertise va s'assurer de se tenir à jour lorsqu'il se fait mettre au défi. C'est une façon de garantir le perfectionnement d'une équipe complète, et non une formation qui repose sur un seul individu », fait valoir M^{me} Zikos.

De tels échanges ont aussi pour effet d'améliorer la répartition des tâches et la prestation de travail globale des effectifs, constate Paméla Bérubé.

Finalement, développer une culture de partage des connaissances au sein de son organisation est un réel atout pour l'ensemble de l'équipe. Cela constitue un aspect non négligeable dans un environnement aussi évolutif que la pharmacie! ◀

QUESTION DE PRATIQUE

**PUIS-JE DÉLÉGUER
LE CONSEIL AU PATIENT À
UN TECHNICIEN
EN PHARMACIE ?**



Les techniciens en pharmacie sont arrivés récemment sur le marché du travail. Ils sont de précieux alliés, réalisant des tâches complémentaires à celles de leurs collègues assistants techniques et pharmaciens. Mais qu'en est-il des conseils donnés aux patients? Pouvez-vous comme pharmacien(ne) leur déléguer cette tâche? Penchons-nous sur la question.

QUELQUES RAPPELS SUR LA DÉLÉGATION

Lorsque vous désirez déléguer une tâche à du personnel technique, la première étape consiste à déterminer si cette tâche est de nature technique ou si, lors de son exécution, elle nécessite l'exercice de votre jugement professionnel.

Si vous déterminez que la tâche est de nature technique, la délégation est possible. Il suffit, ensuite, de respecter les 5 étapes identifiées dans le guide d'exercice sur la délégation en pharmacie¹ pour assurer la surveillance adéquate de cette tâche :

- 1- Mettre en place une procédure écrite.
- 2- S'assurer que le personnel possède la formation, les compétences et l'expérience appropriées.
- 3- Mettre en place des mesures de contrôle.
- 4- Être disponible pour intervenir dans un court délai.
- 5- S'assurer de la traçabilité de la tâche.

DÉTERMINONS SI « DONNER UN CONSEIL » EST UNE TÂCHE DE NATURE TECHNIQUE

Tout d'abord, il y a une différence entre donner un conseil au patient et lui donner de l'information.

Prodiguer un **conseil** ou un avis implique une suggestion, souvent basée sur une expertise, une expérience, des opinions ou des recommandations personnelles. Ce conseil est orienté vers l'action, et il a pour but d'influencer ou de guider quelqu'un dans une prise de décision ou dans la gestion d'une situation.

Donner une **information** consiste à partager des faits ou des données sans intention particulière de guider ou d'influencer une décision. L'objectif est de fournir des éléments factuels sans émettre d'opinion ou de suggestion. ►

¹ <https://www.opq.org/materiel-documentation/guide-dexercice-la-delegation-en-pharmacie>

QUELQUES DIFFÉRENCES ENTRE UN CONSEIL ET UNE INFORMATION²

Les conseils

- Ils sont adaptés à la situation particulière de la personne.
- Ils prennent en compte les circonstances particulières d'une personne. Un conseil peut donc être différent, même si le problème est le même.
- Ils interprètent les données de la science, la loi et appliquent les règles et principes à une situation donnée.
- Ils offrent des recommandations sur les options offertes à la personne selon sa situation.

Les informations générales

- Elles ne sont pas adaptées à une situation particulière d'une personne.
- Elles peuvent aider une personne à comprendre qu'elle a un problème.
- Elles peuvent aider à définir un terme et comprendre un processus.
- Elles peuvent aider à trouver les ressources supplémentaires pour obtenir des conseils.

² Adapté du Portail juridique, section « Conseils et info », <https://portailjuridique.ca/conseils-et-info> (consulté le 26 mars 2025)

Exemple simplifié:

- **Conseil :** Pour faire bouillir de l'eau plus rapidement, utilisez une bouilloire plutôt qu'une casserole.
- **Information :** L'eau bout à 100 °C à pression atmosphérique.

Exemple en pharmacie :

- **Conseil :** Je vous suggère de prendre ce médicament en vente libre pour atténuer vos symptômes d'allergie.
- **Information :**
 - ▶ Lire l'information sur l'étiquette d'une boîte d'acétaminophène.
 - ▶ Enseigner au patient comment utiliser un glucomètre ou un tensiomètre.

On peut donc conclure que le personnel technique **peut donner de l'information** aux patients. Toutefois, il **ne peut pas donner un conseil pharmaceutique** puisque cette tâche

n'est pas de nature technique et nécessite le jugement professionnel d'un pharmacien.

EN CONCLUSION

Par sa formation, un membre du personnel technique peut transmettre de l'information au patient, mais surtout recueillir les renseignements nécessaires au travail du pharmacien. À partir de ces informations, le pharmacien pourra plus facilement effectuer son analyse et donner son conseil.

Le personnel technique ne peut toutefois pas sélectionner dans une liste prédéfinie, tel un feuillet d'information, des renseignements à transmettre par rapport à d'autres, puisque ceci se fait à la suite d'une évaluation et est réservé au pharmacien. De plus, il ne peut pas proposer un produit à la suite de sa collecte d'informations puisque l'amorce d'une thérapie est une activité réservée au pharmacien. ◀



PHARMA TRANSAC
INC.
COURTIER EN PHARMACIE

LES SPÉCIALISTES DE LA
PHARMACIE INDÉPENDANTE



ÊTRE BIEN REPRÉSENTÉ FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE!

AVEC TOUT PRÈS DE 300 TRANSACTIONS DE PHARMACIE RÉALISÉES PARTOUT AU QUÉBEC ET PLUS DE 20 ANS D'EXPÉRIENCE COMMUNIQUEZ AVEC NOUS POUR VOUS FAIRE CONSEILLER.

PHARMACIEN(NE) PROPRIÉTAIRE

Vous songez vendre? Laissez-nous, confidentiellement, vous donner notre opinion sur la valeur marchande de votre pharmacie. Avant d'accepter une offre, surtout si peu d'acheteurs ont été sollicités, n'hésitez pas à nous consulter, sans engagement et sans frais, afin d'être certain de vendre à un prix raisonnable. Avec l'expérience que nous cumulons, nous avons presque tout vu. Nous travaillons avec toutes les bannières et nous sommes en mesure de bien vous conseiller AVANT et PENDANT le processus de vente. Être représenté par une personne qui s'occupe seulement de vos intérêts et qui n'a pas de conflit d'intérêt parce qu'elle représente en même temps, soit l'acheteur, soit la bannière, fait toute la différence.

POUR LES PHARMACIENS(NES) QUI SOUHAITENT DEVENIR PROPRIÉTAIRES

Puisque les dossiers de vente demeurent confidentiels, communiquez avec nous et toutes les bannières et intervenants de l'industrie afin de vous faire connaître. Faire savoir à l'industrie que vous êtes à la recherche est primordial. Vous ne savez pas qui vous présentera le BON dossier. Vous avez des questions concernant l'acquisition d'une pharmacie, appelez-nous! C'est gratuit et confidentiel.

Planifier, c'est pharmapratique!

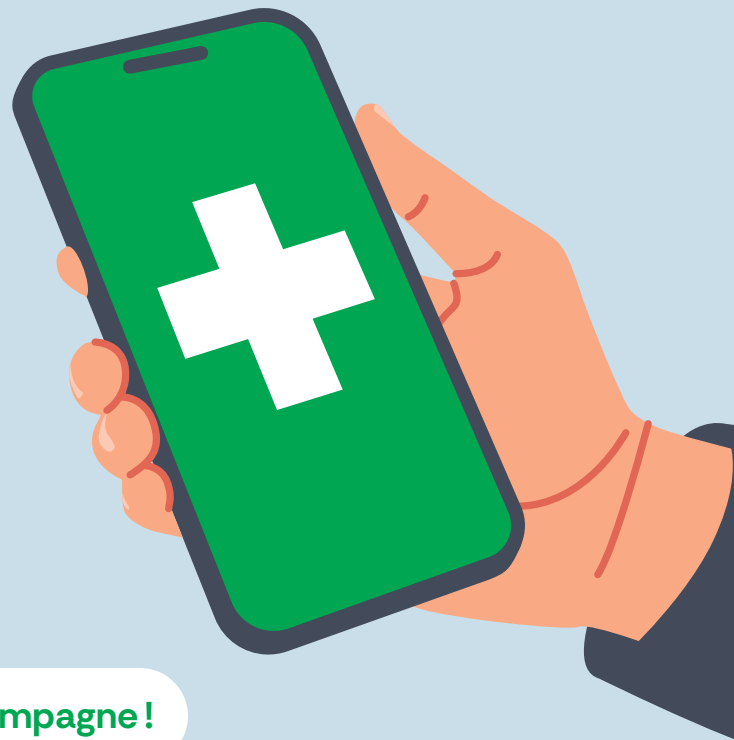


Pharmaplanifié

Les équipes en pharmacie ont modifié leurs façons de faire et élargi leur offre de services. Mais pour en profiter pleinement, les patients doivent ajuster leurs habitudes.

Découvrez les **5 conseils** que nous leur proposons pour mieux planifier leurs visites en pharmacie!

www.opq.org/pharmapratique



Partagez la campagne!

Pour mieux combler les besoins des patients, la pharmacie a évolué.

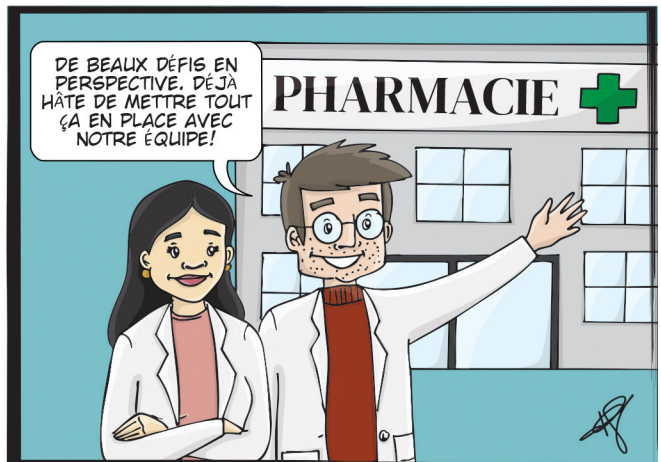
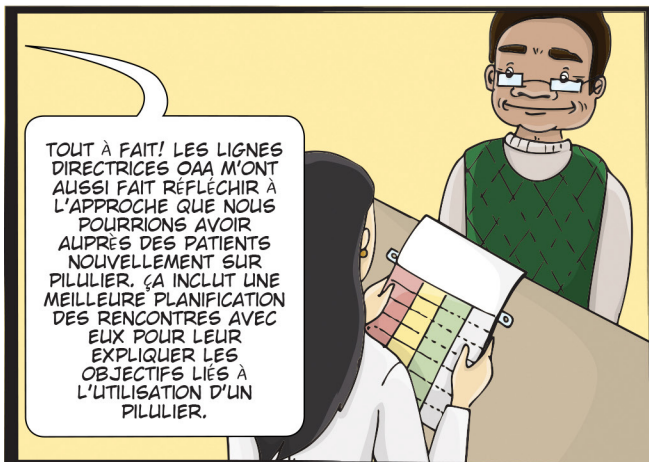
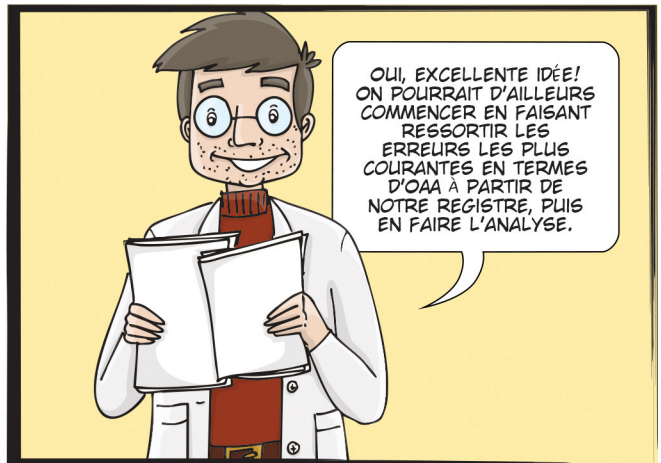
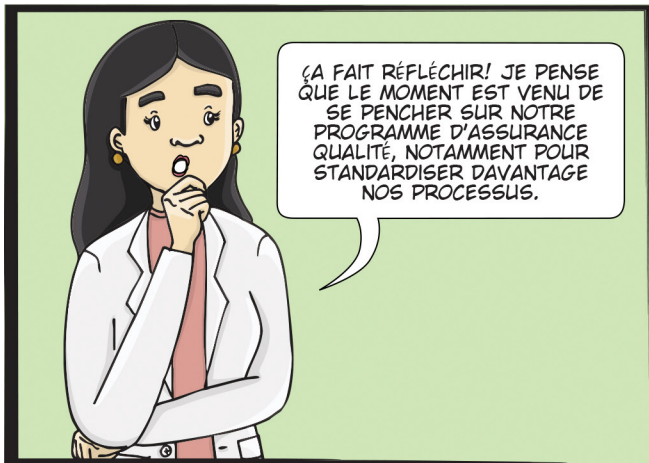
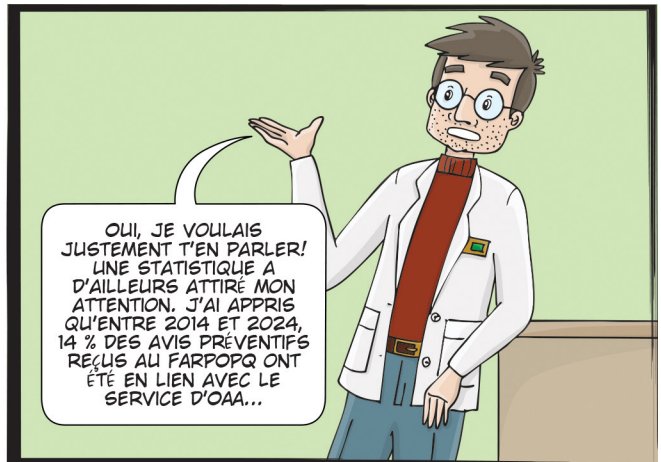
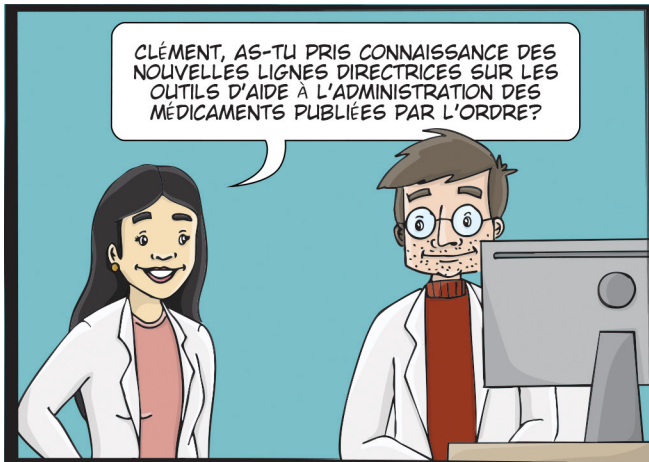
Ajustons nos habitudes, évoluons ensemble!



ORDRE DES
PHARMACIENS
DU QUÉBEC

et ses partenaires

LE PETIT MONDE DE CLÉMENT



Consultez dès maintenant nos nouvelles lignes directrices sur les outils d'aide à l'administration des médicaments :

<https://www.opq.org/materiel-documentation/lignes-directrices-utilisation-des-outils-daide-a-ladministration-des-medicaments/>

DANS LES MÉDIAS

LES MÉDIAS COMME VECTEURS D'INFLUENCE



Lors d'un récent exercice de planification stratégique, des pharmaciens ont déploré dans leur réponse au sondage le manque de visibilité de l'Ordre sur le plan médiatique. On pouvait deviner de leurs commentaires qu'une telle présence aurait contribué à leur avis à augmenter l'influence de l'organisation et sa crédibilité.

Les pharmaciens qui ont émis ce souhait seront heureux d'apprendre que l'Ordre s'est fixé comme objectif stratégique de « se positionner dans l'espace public comme une référence incontournable concernant les enjeux sociétaux associés aux médicaments et à la santé » au cours des prochaines années. Il s'agit de la deuxième orientation du plan stratégique 2024-2028 que nous avons intitulée « Assumer son leadership ».

Peu d'organisations prennent publiquement position sur des sujets liés aux médicaments et l'Ordre est probablement l'une des mieux placées pour le faire. Contrairement à d'autres, nous

n'avons rien à vendre, seuls les intérêts de la population à défendre. Et nous avons en nos rangs des professionnels crédibles, experts des médicaments et de leurs patients.

C'est pourquoi nous entamerons une démarche au cours des prochains mois pour réfléchir aux sujets sur lesquels nous désirons nous positionner, et ensuite pour développer des dossiers sur ces différentes thématiques. C'est à partir des constats que nous ferons dans ces recherches que nous prendrons des positions que nous souhaitons à la fois réfléchies et crédibles. Dans le cadre de ce projet, nous prévoyons intégrer des pharmaciens en pratique – qui sont bien placés pour voir venir des enjeux, de même que des patients – les premiers concernés par les positions que nous prendrons.

C'est un projet qui vous interpelle ? N'hésitez pas à communiquer avec nous par courriel (communic@opq.org) afin de nous faire part de votre intérêt! ◀



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous



**AFFICHEZ UNE
OFFRE D'EMPLOI**
et trouvez le pharmacien
qu'il vous faut!

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