



ORDRE DES  
**PHARMACIENS**  
DU QUÉBEC

**P 6**  
Nouvelle structure  
organisationnelle

**P 24**  
Assurer la santé  
psychologique au travail

**P 31**  
Quand les décisions  
disciplinaires font  
les manchettes

VOL. 10 N° 04  
ÉTÉ 2021

# L'INTERACTION

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

**La gestion de projet en pharmacie**

## Gagner en efficacité





# Voir encore plus loin



Vous préparez votre avenir minutieusement, pour qu'il s'ajuste à vos besoins et désirs. Votre firme de gestion privée évolue. Plus que jamais, nos solutions d'investissement vous ouvrent une nouvelle perspective pour réaliser vos ambitions.

[fdpgp.ca](http://fdpgp.ca)

Financière des professionnels inc. détient la propriété exclusive de Financière des professionnels – Fonds d'investissement inc. et de Financière des professionnels – Gestion privée inc. Financière des professionnels – Fonds d'investissement inc. est un gestionnaire de portefeuille et un gestionnaire de fonds d'investissement, qui gère les fonds de sa famille de fonds et offre des services-conseils en planification financière. Financière des professionnels – Gestion privée inc. est un courtier en placement, membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE), qui offre des services de gestion de portefeuille. **fdp** et les marques de commerce, noms et logos connexes sont la propriété de Financière des professionnels inc. et sont enregistrés ou employés au Canada. Employés en vertu d'une licence de Financière des professionnels inc.





# ÉVOLUER, UN PROJET À LA FOIS

Par *Bertrand Bolduc* – Président

Selon le *Larousse*, « évoluer », c'est « passer d'un état à un autre, par des phases successives, en progressant ou en s'aggravant ». L'évolution ne se fait donc pas d'un seul coup, elle se vit une étape à la fois.

Pour passer d'une étape d'évolution à une autre, des actions doivent être posées. Elles peuvent prendre de multiples formes : suivre une formation, se faire accompagner par un mentor, planifier un changement, etc. Mais à la base de toute action et de toute décision, il y a d'abord... un projet.

Dans le dossier de ce numéro de *L'interaction*, on parle de gestion de projet. Ce domaine s'est beaucoup spécialisé ces dernières années. Des certifications comme le PMP ont vu le jour et des programmes universitaires entiers sont dédiés à la formation de ces nouveaux praticiens en gestion de projet.

Maintenant, entre planifier les travaux de l'échangeur Turcot et revoir la

configuration de la pharmacie, il y a toute une différence. Réaliser des projets de petite ou moyenne envergure est à la portée de chacun d'entre nous.

Puisqu'on ne peut pas tout changer en même temps, on commence par un projet, puis un autre. Nommer un champion (ou un leader) et impliquer l'équipe sont gages de succès. Au fil du temps, après 2-3-4 projets complétés... on a évolué. Ce sont les patients et l'équipe qui en profitent. Ensuite, on commence une nouvelle ronde!

## GOVERNANCE DE L'ORDRE, UN PROJET TERMINÉ

Depuis l'adoption de la loi 11, les ordres professionnels ont dû revoir leur gouvernance et réduire la taille de leur conseil d'administration (CA). À la suite de l'élection 2021, le CA comptera 11 pharmaciens, 4 administratrices externes et le président, pour un total de 16 membres contre 25 il y a quatre ans. Il s'agissait d'un gros projet pour

l'Ordre qui visait à nous conformer aux meilleures pratiques de gouvernance.

Au moment d'écrire ces lignes, je ne connais pas les résultats des élections en cours. Mais même si les postes d'administrateurs sont ouverts à tous les pharmaciens, je suis très fier de mentionner que le CA sera à parité ou quasi-parité hommes-femmes au terme de ces élections. En plus de compter plusieurs jeunes pharmaciens, ce qui est un bel atout pour l'Ordre, notre CA jouit d'une diversité quant aux milieux de pratique.

Dans un esprit d'inclusion, nous sollicitons régulièrement des pharmaciens issus de communautés culturelles en vue de faire partie des comités de l'Ordre. Même si la représentation n'est pas encore parfaite, nos efforts se poursuivent en ce sens.

Un projet à la fois, nous évoluons vers des instances décisionnelles plus représentatives de l'ensemble des pharmaciens. ◀



# LA GESTION DE PROJET EN PHARMACIE : GAGNER EN EFFICACITÉ

## ► ÉDITORIAL

- 3 Évoluer, un projet à la fois

## ► ACTUALITÉS

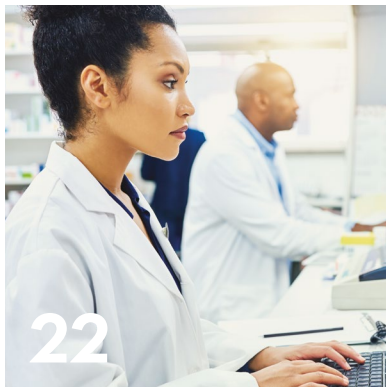
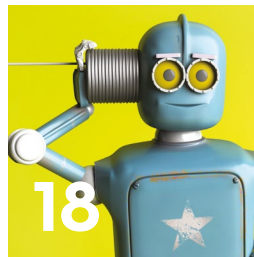
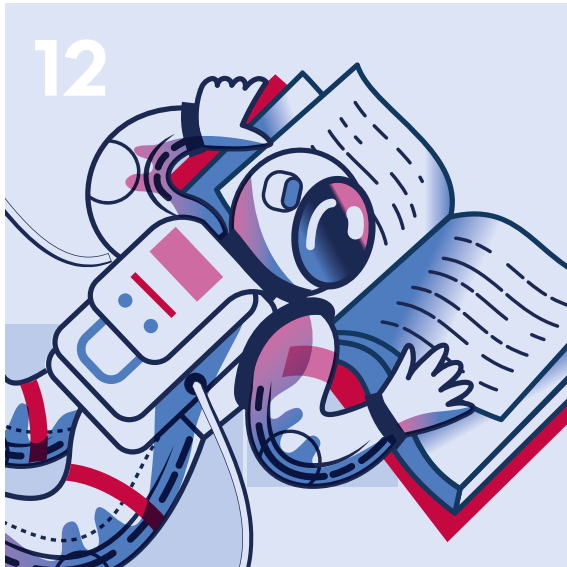
- 6 Nouvelle structure organisationnelle de l'Ordre
- 7 De futurs techniciens en pharmacie bientôt sur les bancs d'école
- 8 Projet collaboratif avec l'APPSQ
- 8 Bienvenue aux 18 nouveaux pharmaciens

## ► DOSSIER

- 10 La gestion de projet en pharmacie : gagner en efficacité
- 12 L'ABC de la gestion de projet
- 16 Mobiliser les employés : la clé d'un projet réussi
- 18 Des pratiques gagnantes

## ► ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

- 22 **Déontologiquement vôtre**  
Évaluer et assurer l'usage approprié de la thérapie médicamenteuse : l'essence même de l'exercice de la pharmacie



## ► PRATIQUE PROFESSIONNELLE

- 25 Assurer la santé psychologique en milieu de travail : comment s'y prendre ?
- 28 **Question de pratique**  
Comment dois-je traiter la réception d'une ordonnance identique à une ordonnance antérieure encore valide au dossier du patient ?
- 30 Le petit monde de Clément

## ► REGARD SUR LA PHARMACIE

- 31 Dans les médias : quand les décisions disciplinaires font les manchettes

# 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](mailto:communic@opq.org)  
[www.opq.org](http://www.opq.org)

## RÉDACTRICE EN CHEF

Julie Villeneuve

## COORDONNATRICE

Valérie Verville

## COLLABORATEURS À CE NUMÉRO

Guylaine Bertrand, Karine Coupal, Louise Bouchard, Anne-Marie Tremblay, Katia Vo

## GRAPHISME

GB Design Studio  
[www.gbdesign-studio.com](http://www.gbdesign-studio.com)

## RÉVISION LINGUISTIQUE

Isabelle Roy

## PUBLICITÉ

Marie-Eve Presseau, CPS Média  
Téléphone : 450 227-8414, poste 314  
[mpresseau@cpsmedia.ca](mailto:mpresseau@cpsmedia.ca)  
Poste publication 40008414

Dépôt légal, 2<sup>e</sup> trimestre 2021  
Bibliothèque et Archives Canada  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISSN 1918-6789

## ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

L'Ordre des pharmaciens du Québec a pour mission de veiller à la protection du public en encourageant les pratiques pharmaceutiques de qualité et en faisant la promotion de l'usage approprié des médicaments au sein de la société. Il regroupe plus de 9 500 pharmaciens. Plus de 7 000 d'entre eux exercent à titre de salarié ou de propriétaire dans plus de 1 900 pharmacies communautaires et plus de 1 600 pratiquent au sein des établissements publics de santé du Québec. Près de 900 pharmaciens œuvrent notamment à titre d'enseignant ou pour des organismes publics, associatifs ou communautaires.

## PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Bertrand Bolduc

Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte. La reproduction d'extraits est autorisée pour usage à l'interne seulement avec mention de la source. Toute reproduction partielle doit être fidèle au texte original. Toute autre demande de reproduction doit être adressée à la Direction des communications de l'Ordre par écrit. Ce document est disponible en ligne au [www.opq.org](http://www.opq.org)



Imprimé sur du papier Rolland Envirotoo, contenant 100% de fibres recyclées postconsommation, certifié Eco-Logo, procédé sans chlore, FSC® recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

# NOUVELLE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE L'ORDRE

LA VISION QUE L'ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC S'EST DONNÉE À LA SUITE DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2020-2023 ÉTAIT DE DEVENIR UNE ORGANISATION AGILE, AXÉE SUR LES BESOINS DES PATIENTS ET MIEUX ADAPTÉE AUX DÉFIS DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE. L'UN DES PREMIERS PROJETS PRÉVUS DANS LE CADRE DE CETTE PLANIFICATION ÉTAIT DE REVOIR LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE AFIN DE NOUS PERMETTRE D'ATTEINDRE CETTE GRANDE VISION.

**C'**est maintenant chose faite et la nouvelle structure est maintenant en vigueur.

**Parmi les grands changements, soulignons la création de deux nouvelles directions :**

- La Direction de la qualité de l'exercice et des relations partenaires, qui combine l'ensemble des activités de soutien professionnel, incluant la formation continue et l'inspection professionnelle.

- La Direction de l'évolution organisationnelle et des talents, qui voit notamment à la réalisation des projets découlant de la planification stratégique et à l'évolution organisationnelle.

**En plus de ces ajouts, certaines directions changent de portée :**

- La Direction des communications devient la Direction des communications et des relations avec les membres et le public. Un centre de service à la clientèle sera mis en place dans la prochaine année et relèvera de cette direction.
- La Direction des affaires juridiques inclut dorénavant une direction adjointe « Registrariat ».
- En ce qui concerne le syndic, le principal changement est la création d'une direction adjointe en prévention et relations internes.
- Finalement, la Direction des services administratifs devient la Direction des finances et des systèmes d'information.

Rappelons que cette nouvelle structure découle de travaux réalisés par un groupe de travail regroupant des cadres et des professionnels provenant de toutes les directions de l'Ordre. ◀



## DES QUESTIONS ?

La liste complète du personnel est disponible sur le site Web de l'Ordre, sous **L'Ordre > Liste du personnel**.

# DE FUTURS TECHNICIENS EN PHARMACIE BIENTÔT SUR LES BANCS D'ÉCOLE

DIX CÉGEPS SONT PRÊTS À ACCUEILLIR DÈS CET AUTOMNE LES PREMIERS ÉTUDIANTS EN TECHNIQUES DE PHARMACIE. LE NOUVEAU PROGRAMME D'ÉTUDES EST BASÉ SUR TROIS AXES DE DÉVELOPPEMENT RATTACHÉS À UNE DIVERSITÉ DE TÂCHES.



## Axe technique

Ex. : rédiger des protocoles de préparation de produits stériles, vérifier l'application des procédures, gérer les difficultés d'approvisionnement, former le personnel à l'utilisation des logiciels et des équipements, etc.



## Axe administratif

Ex. : collaborer à l'embauche du personnel technique, assurer la formation initiale et continue du personnel technique, analyser les rapports périodiques de production et de qualité, assurer la mise à jour des procédures liées au circuit du médicament, etc.



## Axe clinique

Ex. : compléter l'histoire médicale, collaborer au plan de prise en charge, administrer certains médicaments (ex. : vaccination), appliquer les techniques de prélèvement (ex. : nasopharyngé), etc.



Comme la première cohorte terminera en 2024, l'arrivée sur le marché du travail se fera progressivement. Il faut toutefois s'y préparer. L'Ordre travaille de concert avec les acteurs du milieu de la pharmacie et de l'enseignement pour prévoir cette transition sur le terrain et mieux accompagner les pharmaciens.

Rappelons également que le diplôme d'études professionnelles en assistance technique sera lui aussi rehaussé pour mieux s'adapter aux besoins actuels.

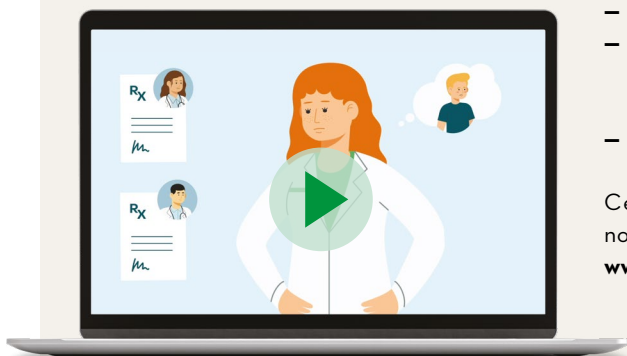
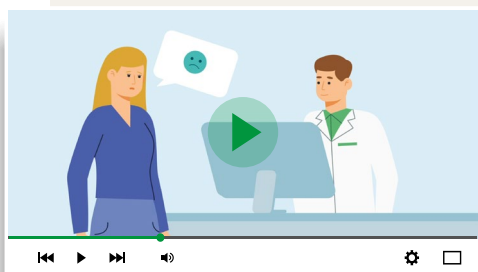
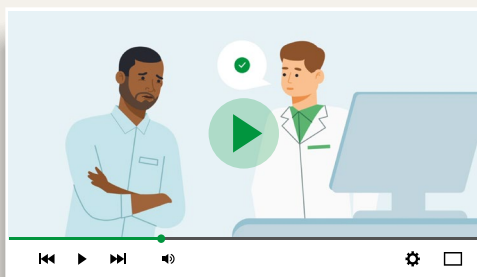
Il n'y a plus lieu d'en rêver... Avoir une équipe composée à la fois d'assistants techniques, de techniciens et de pharmaciens travaillant en complémentarité sera bientôt réalité! ◀

## BIENVENUE AUX 18 NOUVEAUX PHARMACIENS!

El-Mohri, Abdelmalek  
Sudano, Anthony  
Fallouh, Dana  
Baaziz, Dounia  
Moreau, Elsa  
El-Hage, Emelie

Dariva Belisario, Gustavo Junior  
Duong, Jean-Paul  
Haroun, Marian  
Paradis, Marie-Claude  
Alein, Maya  
Weizmann, Maya

Donovan, Natacha  
Consolante, Olivier  
El-Jammal, Raefat  
Botorous, Ramy  
Chammas, Roula  
Salama, Wael



## PROJET COLLABORATIF AVEC L'APPSQ

À la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi 31 (PL 31), l'Association professionnelle des pharmaciens salariés du Québec (APPSQ) et l'Ordre ont travaillé sur un projet commun qui avait pour objectif de rendre plus concrets certains aspects liés aux nouvelles activités des pharmaciens.

Ainsi, plusieurs capsules vidéo ont été produites dans lesquelles sont présentés des exemples de cas cliniques en pharmacie. Ces capsules mettent en parallèle la prise en charge traditionnelle, réalisée depuis des années par les pharmaciens, et celle qui découle de l'adoption du PL 31.

### Les sujets abordés :

- L'ajustement d'ordonnance
- La substitution d'un médicament
- La prise en charge d'un problème de santé simple à l'aide de médicaments en vente libre
- La demande de consultation

Ces vidéos peuvent être consultées sur notre chaîne YouTube ou sur notre site Web : [www.opq.org/nouvelles-activites/pharmaciens](http://www.opq.org/nouvelles-activites/pharmaciens).

# Pssst! Votre portfolio Maestro est-il à jour?



Pour connaître rapidement  
vos exigences reliées au  
règlement sur la formation  
continue obligatoire



Pour voir, en un coup d'œil,  
vos heures complétées et ce  
qu'il vous reste à faire

## FORMATION CONTINUE 80=6=3

80 heures de formation, dont  
6 heures de l'Ordre, à travers  
3 types d'activités différents

À compléter avant le **31 mars 2022**  
Pour en savoir plus, visitez [opq.org/fc](http://opq.org/fc)

L'Ordre des pharmaciens du  
Québec, présent pour votre  
développement professionnel.



ORDRE DES  
PHARMACIENS  
DU QUÉBEC

# LA GESTION DE PROJET EN PHARMACIE : GAGNER EN EFFICACITÉ

*Par 37<sup>e</sup> avenue*

---

12

L'ABC DE LA GESTION DE PROJET

---

16

MOBILISER LES EMPLOYÉS : LA CLÉ D'UN PROJET RÉUSSI

---

18

DES PRATIQUES GAGNANTES

*Par Louise Bouchard, 37<sup>e</sup> avenue*

*La récente campagne de vaccination en pharmacie aura éprouvé les capacités en gestion de projet de nombreux pharmaciens. Mais il ne s'agit que d'un exemple parmi tant d'autres, car en milieu communautaire comme en établissement de santé, les projets ne manquent pas. Quoi qu'il en soit, petits ou grands, fruits d'une démarche personnelle ou découlant d'exigences professionnelles, les projets peuvent provoquer des maux de tête ou, au contraire, souder une équipe autour d'une quête partagée de succès.*

*Connaître l'objectif à atteindre et le terrain de départ est une chose. C'est le parcours entre les deux qui peut se corser si l'improvisation règne : ratés, recommencements, insatisfaction, démobilisation.*

*Une chose est sûre : la gestion ordonnée d'un projet, mené étape par étape, en tout respect de l'équipe et en confiance envers elle, est déjà un gage de réussite. Reste à exécuter la recette idéale : bons ingrédients, bons dosages, mise en œuvre exemplaire. Comment se donner les chances de réussir ou apprendre à rectifier le tir en cas de problème ? Comment mobiliser son équipe, faire un plan et mener le projet à terme sans encombre ?*

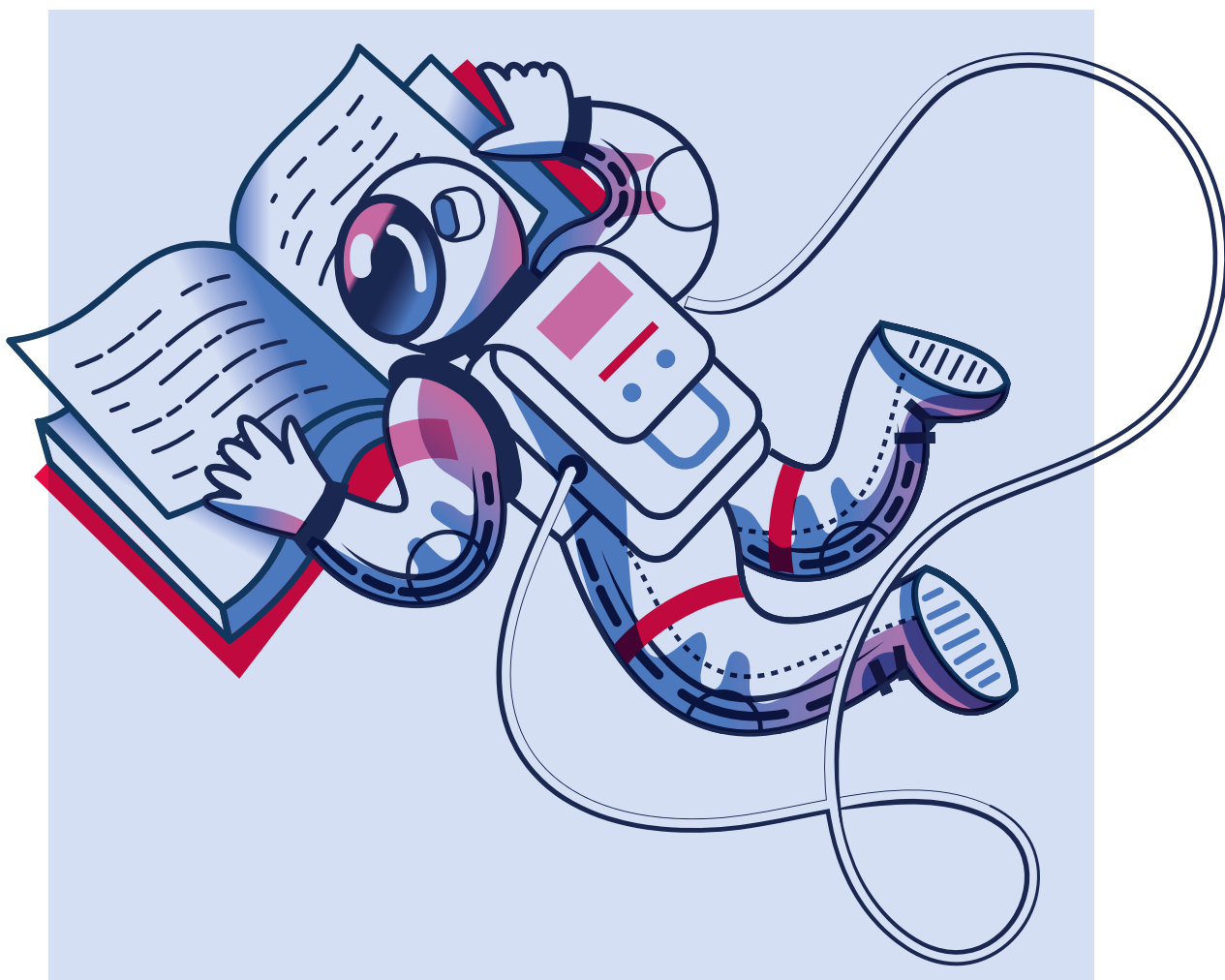
***Plongeons ensemble au cœur de la gestion de projet !***



# L'ABC DE LA GESTION DE PROJET

Par Anne-Marie Tremblay, 3<sup>e</sup> avenue

*Réaménagement du laboratoire, implantation d'une nouvelle technologie, planification d'une offre de soins et de services : les pharmaciens mettent en œuvre différents projets au quotidien. Mais comment s'assurer de mener ces entreprises à bon port? Bienvenue dans le monde de la gestion de projet!*



*« De nombreuses organisations ont l'impression que la gestion de projet ne s'applique qu'aux multinationales qui entreprennent d'immenses projets. Une erreur. »*

Pris dans le feu de l'action, les pharmaciens ont parfois tendance à mûrir rapidement leurs décisions seuls dans leur coin, ce qui peut poser problème. En effet, en plus de démobiliser ses équipes, se lancer tête première dans l'action, sans véritable plan, comporte différents risques : prendre les mauvaises décisions, perdre du temps ou de l'argent, ou tout simplement ne jamais atteindre le fil d'arrivée. « Le fait d'adopter une démarche structurée en gestion de projet permet d'éviter de se disperser, de garder le cap et de se réajuster en cours de route », explique Marc Messier, consultant en gestion de projet et intelligence d'affaires et chargé de cours à HEC Montréal.

Toutefois, de nombreuses organisations ont l'impression que la gestion de projet ne s'applique qu'aux multinationales qui entreprennent d'immenses projets, indique-t-il. Une erreur, selon lui. L'approche la plus courante en gestion de projet, et prônée par le Project Management Institute (PMI), une référence en la matière, se résume en cinq étapes applicables aux petits projets comme à ceux d'envergure, assure Marc Messier.

### LA CONCEPTION

La conception est une étape cruciale, mais souvent escamotée, constate Brian Hobbs, spécialiste de la gestion de projet, professeur retraité de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM et Fellow du PMI. Les gens ont une idée et se lancent sans trop y réfléchir. « Il faut clarifier

l'opportunité ou le problème, bref l'objectif derrière ce projet. Si on ne fait pas cet exercice dès le départ, on risque carrément de passer à côté. On fera beaucoup de choix, mais sans assises pour les ancrer. » Autrement dit, il est indispensable de se demander « pourquoi on a absolument besoin de mettre en place ce projet et à qui cela profitera », résume Marc Messier.

En établissement de santé, c'est plus délicat, puisque les projets émanent souvent d'une directive gouvernementale, mentionne Brian Hobbs. Les pharmaciens doivent donc s'assurer qu'ils ont bien compris les raisons derrière ces changements et leurs liens avec le plan stratégique de l'établissement. Ils pourront ensuite préparer un plan en minimisant le risque d'erreurs, ajoute-t-il. « Comme il s'agit souvent de projets touchant l'organisation du travail, si on change d'idée en cours de route, on risque de démotiver le personnel. »

### LA PLANIFICATION, L'EXÉCUTION ET LE SUIVI

Après la conception, le temps est venu d'entrer dans la portion plus concrète du projet, en découpant le tout en petites étapes. « C'est le moment de détailler toutes les tâches, comme une liste. Pour chacune d'entre elles, on indique qui sera la personne responsable, les coûts et les échéanciers », explique Marc Messier. C'est aussi le moment de déterminer les risques du projet et de réfléchir à un plan B.

Au cours de son MBA, la pharmacienne et coordonnatrice du bureau de formation continue professionnelle à la Faculté de pharmacie de l'Université Laval, Anne Pelletier-Germain, a travaillé sur l'implantation d'un service de téléconsultation. Selon elle, l'une des premières étapes pourrait être de faire une recherche sur





*« On peut discuter de ce qui a bien fonctionné ou pas et voir comment éviter que ces situations se reproduisent la prochaine fois. »*

les différentes solutions technologiques offertes. « On peut aussi former quelques employés pour qu'ils soient plus à l'aise avec certaines applications mobiles, comme pour la prise de glycémie », suggère-t-elle. Pour un changement de cette ampleur, il peut être intéressant de commencer par un projet-pilote.

Bref, ce plan détaillé doit refléter le déroulement souhaité du projet. Un outil primordial pour la suite. « Chaque semaine, on peut vérifier où on est supposé être rendu, ce qui a été fait et préparer son plan pour la semaine suivante », explique Marc Messier. Des rencontres régulières doivent donc être à l'horaire pour s'assurer que les étapes sont menées à bien. C'est aussi

l'occasion de vérifier si les membres de votre équipe ont besoin d'aide pour y arriver.

Il est également important de mesurer l'effet de ses actions, ajoute Anne Pelletier-Germain. Elle suggère de cibler des objectifs SMART, c'est-à-dire spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et assortis d'un échéancier dans le temps. Ce faisant, on peut réajuster le tir en cours de route.

#### LA CLÔTURE

Au même titre qu'il importe de mettre à contribution le personnel quand on établit les bases d'un projet, il est primordial de prévoir un retour avec son équipe quand tout est bouclé. « Souvent, les employés sont réticents, parce qu'ils ont l'impression qu'on va faire leur procès », indique Marc Messier. C'est pourquoi il suggère de leur expliquer les raisons qui motivent ce bilan, c'est-à-dire tenter de rendre les prochains projets plus agréables. « On peut discuter de ce qui a bien fonctionné ou pas et voir comment éviter que ces situations se reproduisent la prochaine fois. »

Ces étapes permettent d'établir la colonne vertébrale de son projet et de l'évaluer après-coup. Une telle méthode permet d'éviter de se perdre en route et de démotiver ses troupes. À tester à petite ou à grande échelle. ◀

## UNE TENDANCE... AGILE !

*Scrum, Kanban et Scrumban ? Il s'agit des trois méthodes de gestion agile, une approche qui a émergé en 2001 dans le domaine de la conception de logiciels. « Ces méthodes reposent sur un ensemble de pratiques permettant de segmenter un projet et de travailler de façon itérative », explique Marc Messier. Autrement dit, on livre une partie de la solution, on la teste et on la bonifie. Toutefois, même si elle est très populaire, cette approche n'est pas adaptée à tous les milieux.*



## **FOIRE AUX QUESTIONS**

# UNE MINE D'INFORMATIONS !

Vous vous posez des questions sur différents aspects de votre pratique ? Vous désirez valider certains renseignements ou encore savoir comment procéder dans diverses situations ? Visitez notre foire aux questions sur la pratique professionnelle !

**Pour faciliter votre recherche,  
les questions sont présentées par thématique :**

- Vente de médicaments
- Consentement
- Conservation et destruction des produits et médicaments
- Conservation des documents reliés aux patients
- Ordonnances
- Médicaments
- Piluliers
- Tenue de dossier
- Tenue de pharmacie
- Publicité
- Norme sur les préparations magistrales non stériles
- Organisation du travail
- Collaboration avec des tiers
- Méthadone et autres stupéfiants

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



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

*Présent pour vous*

# MOBILISER LES EMPLOYÉS : LA CLÉ D'UN PROJET RÉUSSI

Par Anne-Marie Tremblay, 37<sup>e</sup> avenue

*Pour implanter de nouveaux processus, une technologie ou un service, il est crucial de savoir mobiliser ses équipes, ce qui n'est pas toujours simple dans le flot quotidien. Voici quelques pistes pour consulter et soutenir son personnel et bien communiquer avec lui afin de mener à bien ses différents projets.*



Lorsque la pharmacienne Roxane Therrien planifie un projet, elle invite toute son équipe à une séance de groupe. Ils déterminent ensemble, sur des notes autocollantes, les différentes étapes à venir et en établissent l'ordre. « C'est un des moments que je préfère, puisque tout le monde contribue et est ensuite content de voir le projet se réaliser », explique la chef du Département de pharmacie au CISSS de Laval. Une façon pour les employés de s'appropriier le tout dès le départ.

Pour cette gestionnaire, la participation des employés est essentielle à leur mobilisation. En effet, mettre à contribution le personnel aussitôt que possible dans les étapes d'un projet permet de prendre en considération leurs préoccupations et de faire le plein d'idées. Roxane Therrien cite en exemple l'implantation d'une nouvelle pharmacie spécialisée dans les soins de longue durée, projet qu'elle gère actuellement.

« C'est vraiment intéressant d'avoir le point de vue des personnes sur le terrain, comme les assistantes techniques en pharmacie, puisqu'elles connaissent très bien le circuit du médicament. » Elles sont donc bien placées pour faire des propositions quant à l'aménagement des lieux. De même, quand les travailleurs proposent des solutions, ils sont plus motivés ensuite à ce que ça fonctionne. Ils deviennent en quelque sorte les ambassadeurs du projet sur le terrain.



### TRANSMETTRE UNE VISION CLAIRE

Pour qu'un projet se réalise, il importe de savoir écouter tout autant que communiquer. Quels sont les objectifs que sous-tendent ces changements? Quelle est la vision portée par le gestionnaire? «La seule façon d'exercer du leadership, c'est de donner du sens à ce que l'on fait. Quand les travailleurs comprennent pourquoi l'organisation décide d'aller dans une direction, c'est plus facile de les mobiliser», affirme Marc Messier, consultant en gestion de projet et intelligence d'affaires et chargé de cours à HEC Montréal.

Dès le départ, les objectifs doivent être clairs, et il est essentiel de les communiquer au personnel, mentionne Roxane Therrien. Ceci permet de se concentrer sur un but commun. Par exemple, les équipes du CISSS ont participé activement à la mise sur pied des cliniques de vaccination contre la COVID-19 à Laval, en s'assurant notamment de la qualité du médicament, de son entreposage et de sa préparation. Un défi. «Mais, quand on se rappelle l'objectif, c'est-à-dire vacciner les gens pour sortir de la pandémie, c'est extrêmement mobilisant. Cela permet de prendre un pas de recul quand c'est plus difficile.»

Malgré cela, les pharmaciens ne prennent pas toujours le temps de communiquer, constate Anne Pelletier-Germain, pharmacienne et coordonnatrice du bureau de la formation continue professionnelle à la Faculté de pharmacie de l'Université Laval. «Si on arrive avec un projet de téléconsultation et qu'on n'a pas expliqué nos objectifs, les raisons pour lesquelles on a décidé de se diriger vers cela, les employés ne comprendront pas et risquent d'être réticents.» Il est donc important de présenter rapidement son idée et d'offrir soutien, formation ou encadrement à ceux qui en ont besoin.

### ÉTABLIR UNE FEUILLE DE ROUTE

Pour mobiliser, il est également fondamental de proposer une direction claire à son équipe, constate Roxane Therrien. «Quand les gens

voient qu'on a un plan, un échéancier, ça les encourage à participer.» D'où l'importance d'adopter une démarche structurée qui permet de déterminer les différentes étapes d'un projet, les dates de début et de fin ainsi que les rôles et responsabilités de chacun. «Le fait de confier des tâches, avec des objectifs atteignables et mesurables, est aussi motivant, car cela montre que vous avez confiance», ajoute Anne Pelletier-Germain.

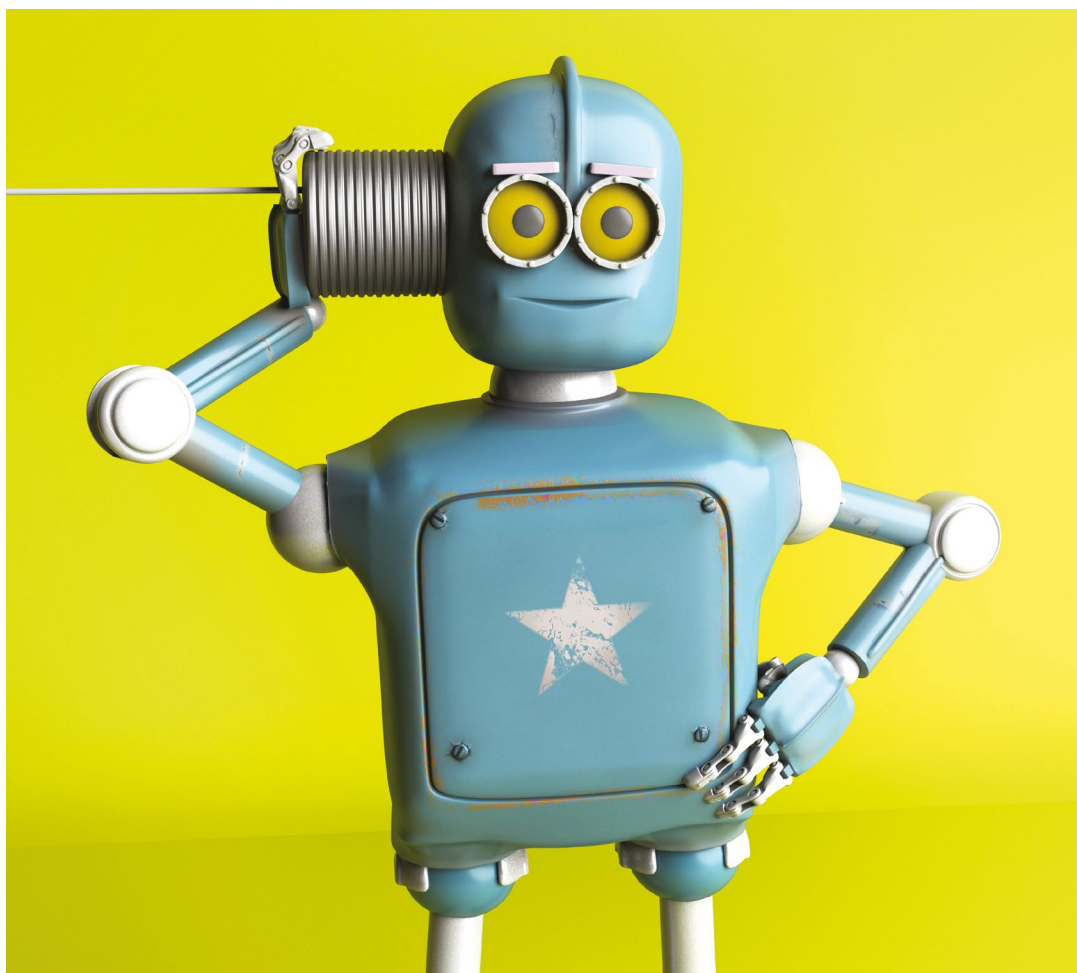
Au-delà du plan, il est vital de suivre l'évolution du projet à l'aide de rencontres régulières. Marc Messier suggère d'ailleurs d'être strict sur les objectifs, mais de laisser une certaine autonomie quant aux moyens utilisés par les responsables. «Quand je gère un projet, j'ai un budget café, illustre-t-il. C'est un prétexte pour jaser avec la personne et faire un suivi informel avec elle. Et, surtout, c'est l'occasion de vérifier si elle a besoin de mon aide, de mon soutien, pour y arriver.»

Réunions sur Zoom ou un logiciel de visio-phonie semblable, rencontres avant ou après l'ouverture de la pharmacie ou discussions rapides peuvent suffire. L'important est de maintenir les canaux de communication ouverts, car les projets, même les mieux ficelés, ne peuvent se réaliser sans l'apport des employés. Écouter, diriger et soutenir constituent donc des ingrédients essentiels pour réussir avec brio! ◀

*« Quand les gens voient qu'on a un plan, un échéancier, ça les encourage à participer. »*

# DES PRATIQUES GAGNANTES

Par Anne-Marie Tremblay, 37<sup>e</sup> avenue



*Yann Gosselin-Gaudreault est pharmacien propriétaire dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Il est aussi titulaire d'un MBA, ce qui lui facilite la tâche dans la gestion de projet. « Le secret de la réussite d'un projet, c'est de lui consacrer du temps en amont, dans les phases de planification et de démarrage », lance-t-il d'entrée de jeu. Facile à dire, et peut-être aussi facile à faire, à condition de savoir bien jouer ses pions. Comment s'y prend-il ?*



*« Tous les mois, on améliore un petit processus, on en automatise un autre ou on crée telle chose. Que ce soit un formulaire de livraison qu'une employée décide de formaliser dans Word ou autre, on fait plusieurs petits pas et on ne s'arrête pas. »*

Dans le cas de la campagne de vaccination contre la COVID-19, Yann Gosselin-Gaudreault a réuni son équipe, puis a dessiné avec elle un plan pour absorber le flot de travail. « On a sorti les chronomètres et les rubans à mesurer, on a placé les chaises, bref, comme dans la vraie vie, et on a expérimenté le tout. » Chaque employé a joué son rôle dans ce théâtre de la vaccination improvisé afin d'opérer de manière optimale.

Quand est venu le temps de rénover la pharmacie entière, il y a quelques années, Yann Gosselin-Gaudreault a invité les membres de son équipe sur un terrain de soccer pour « reproduire » le design de la future pharmacie, grandeur réelle, à l'aide de piquets et de longs rubans. « Les employés ont marché dans la future pharmacie, lui ont apporté des améliorations. On a modifié le plan plusieurs fois pour aménager des bureaux de consultation qui répondent aux nouvelles activités cliniques... et à celles à venir, explique le pharmacien. C'est extrêmement important d'impliquer son équipe dans les étapes du projet. »

### INSTAURER UNE CULTURE DE PROJET

Au fil du temps, cette façon de faire a fini par créer une culture de projet et de l'innovation au sein de la pharmacie. « Tous les mois, on améliore un petit processus, on en automatise un autre ou on crée telle chose, explique Yann Gosselin-Gaudreault. Que ce soit un formulaire de livraison qu'une employée décide de formaliser dans Word ou autre, on fait plusieurs petits pas et on ne s'arrête pas. » Il a de plus développé la polyvalence de ses employés afin qu'ils aient une vue d'ensemble de tous les processus et de toutes les opérations pour pouvoir suggérer des améliorations.

Du côté de Roxane Therrien, chef du Département de pharmacie au CISSS de Laval, la gestion de projet représente plus du tiers des

activités quotidiennes. Elle a, elle aussi, une formation en gestion – une maîtrise en développement stratégique des organisations – et utilise des outils hérités d'une formation reçue à l'hôpital. Elle s'étonne d'ailleurs qu'une très grande proportion de ses collègues gestionnaires en pharmacie n'aient pas de formation en gestion. « J'y ai appris à développer une approche très structurée et planifiée du projet... Je passe de nombreuses heures dans la phase démarrage », dit-elle. C'est d'ailleurs cette phase du projet qu'elle préfère, car tous les membres de l'équipe sont appelés à y contribuer et sont passionnés quant à la réalisation.

Tout comme Yann Gosselin-Gaudreault, elle favorise donc la participation et sélectionne ses joueurs clés selon leur spécialité. « Dans notre projet d'implanter une pharmacie consacrée aux services aux CHSLD, lorsque nous avons eu à installer une ensacheuse, ce sont nos techniciennes terrain qui ont proposé les meilleures idées pour assurer le maximum d'efficacité et d'efficience », dit-elle.

« Les projets font dorénavant partie du quotidien des pharmaciens, qu'ils soient mis en œuvre à l'interne ou imposés comme norme ou exigence professionnelle. »

#### ACCORDER LE DROIT À L'ERREUR

Instaurer une culture de projet, d'innovation et de changement nécessite d'accorder le droit à l'erreur à tous les membres de l'équipe. « Souvent, je leur propose une courte période d'essai de deux semaines avec la possibilité de rectifier le tir, explique Roxane Therrien. C'est moins menaçant, et même, parfois, ça crée un espace pour trouver une autre solution à laquelle on n'avait pas pensé au départ... Et moi aussi, je me donne le droit de me tromper! »

Un tel développement de capacité engage les employés envers leur travail et les motive en phase de projet. « Nous avons des coordonnateurs que l'on a formés en gestion de projet et des pharmaciens variés engagés dans divers projets pour qu'ils découvrent et apprennent la gestion à partir de leur partie à réaliser », ajoute-t-elle.

Un autre outil cher à Roxane Therrien : un plan de projets nourri aux idées des membres de son équipe. « On y écrit nos idées sur des processus à améliorer ou des points précis à optimiser, puis on catégorise selon des paramètres que l'on découvre en voyant les idées des autres; on ajoute, on recatégorise et on organise ainsi la matière pour dégager ce qui deviendra un projet. » Elle confie ensuite ces précieuses notes à une pharmacienne, qui agira comme porteuse de projet, elle-même étant la promotrice.

Les projets font dorénavant partie du quotidien des pharmaciens, qu'ils soient mis en œuvre à l'interne ou imposés comme norme ou exigence professionnelle. Il revient aux pharmaciens d'assurer un leadership fort et rassembleur pour entraîner leur équipe avec confiance et enthousiasme. ◀



**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.

# Le syndic enquête : à quoi s'attendre?



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

*Présent pour vous*



Qui peut demander  
une enquête ?



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



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



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



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

Consultez-le au **opq.org** !

## DÉONTOLOGIQUEMENT VÔTRE

# ÉVALUER ET ASSURER L'USAGE APPROPRIÉ DE LA THÉRAPIE MÉDICAMENTEUSE : L'ESSENCE MÊME DE L'EXERCICE DE LA PHARMACIE

Par la *Direction des enquêtes*

**É**valuer et assurer l'usage approprié de la thérapie médicamenteuse est au cœur même de l'exercice de notre profession. Cela s'applique dans toutes les situations, que l'on soit responsable de la saisie initiale de l'ordonnance ou des services subséquents. De récentes décisions du conseil de discipline de l'Ordre ont porté sur le non-respect de ces obligations.

## DURÉE DE TRAITEMENT INAPPROPRIÉE

En février 2021, six pharmaciens ont été reconnus coupables par le conseil de discipline pour avoir omis, à tour de rôle, d'effectuer les vérifications et le suivi requis au dossier d'un patient. Ce dernier a ainsi reçu l'antibiotique Clavulin<sup>md</sup> 875 mg bid durant 11 mois dans son pilulier sans qu'aucun pharmacien n'effectue d'intervention complète à cet effet<sup>1</sup>.

À la sortie d'hôpital du patient, une ordonnance portant sur plusieurs médicaments est reçue par télécopieur à la pharmacie. La durée de traitement de l'antibiotique prescrit semble inhabituelle. Une communication est effectuée avec le prescripteur afin de valider si son intention est bel et bien de prescrire l'antibiotique pour une durée de 11 mois. Ce dernier ne rectifie pas la durée de traitement et répond qu'un suivi est prévu en médecine interne. La pharmacienne est toutefois informée du fait que le patient souffre d'une pneumonie. Cette information n'est pas consignée au dossier du patient, de même que l'intervention effectuée auprès du médecin. L'antibiotique est servi dans le pilulier du patient pendant plusieurs mois au lieu des cinq jours prévus.

Plusieurs pharmaciens interviennent dans le dossier du patient dans les mois suivants, sans qu'aucun ne se demande si cette thérapie est appropriée ou n'effectue les vérifications nécessaires. De plus, il n'y avait aucune note au dossier justifiant une telle durée de traitement. Le conseil de discipline est d'avis que «le suivi fait tout autant partie de la surveillance de la thérapie médicamenteuse. Il s'agit d'un acte se situant au cœur de la profession qui requiert toute la vigilance du pharmacien<sup>2</sup>».

## DOSE INHABITUELLE TROP ÉLEVÉE

Dans une autre décision<sup>3</sup>, trois pharmaciens ont été sanctionnés pour avoir servi de la méthadone à une dose trop élevée. Ils n'avaient pas recueilli les renseignements nécessaires lors de l'initiation de la méthadone chez une nouvelle patiente, notamment sur ses antécédents de consommation. Le conseil de discipline leur reproche de ne pas avoir évalué les effets indésirables rapportés par cette dernière, ce qui leur aurait permis de constater que la dose servie était trop élevée. Les pharmaciens ont présumé à tort que la dose avait été évaluée par le centre spécialisé et que l'ordonnance avait été validée adéquatement au départ par la pharmacienne responsable de sa saisie au dossier.

Dans ces situations où plusieurs pharmaciens sont impliqués, le conseil de discipline est clair : «L'obligation d'évaluer et d'assurer l'usage approprié de la thérapie médicamenteuse n'est pas atténuée du fait que les pharmaciens travaillent en équipe dans une pharmacie. Chaque pharmacien est



responsable de chaque acte qu'il pose nonobstant les interventions effectuées par les autres pharmaciens de l'équipe dans le même dossier patient<sup>4</sup>.»

### SITUATIONS À RISQUE NÉCESSITANT UN SUIVI ÉTROIT

Les patients vulnérables sont particulièrement à risque en cas d'erreur. Par exemple, pour un patient ayant subi une greffe rénale, une ordonnance de prednisonne à dose décroissante a été servie pour une période de quatre semaines; toutefois, l'ordonnance de maintien n'a jamais été servie<sup>5</sup>. En effet, lors des divers services pharmaceutiques subséquents, trois pharmaciens n'auraient pas constaté l'ordonnance de prednisonne en attente au dossier. Un quatrième aurait vu cette ordonnance, mais ne

serait pas intervenu auprès du patient ou du médecin. Le conseil de discipline considère qu'il y a eu négligence répétée dans cette situation. De plus, il a considéré comme facteurs aggravants le fait que le patient était polymédicamenté, se trouvait dans un état de vulnérabilité et dont la situation clinique était complexe en raison d'une greffe rénale.

Dans une autre décision<sup>6</sup> du conseil de discipline, pour un patient atteint de VIH dont l'ordonnance a été transmise par télécopieur à la pharmacie, la pharmacienne ayant évalué l'ordonnance au départ n'a pas vu la note à l'effet que le Genvoya<sup>md</sup> devait être poursuivi. Elle a cru qu'il était remplacé par le darunavir nouvellement prescrit. Elle le cesse donc au dossier et ne fait pas de vérifications supplémentaires, considérant que l'ordonnance émane

1, 2, 4, 7 Décisions disciplinaires, Ordre des pharmaciens du Québec : 30-20-02089 (<https://canlii.ca/t/jd40n>), 30-20-02090 (<https://canlii.ca/t/jd6j2>), 30-20-02091 (<https://canlii.ca/t/jd6hz>), 30-20-02092 (<https://canlii.ca/t/jd6ji>), 30-20-02093 (<https://canlii.ca/t/jd6js>), 30-20-02094 (<https://canlii.ca/t/jd6j3>)

3 Décisions disciplinaires, Ordre des pharmaciens du Québec : 30-20-02086 (<https://canlii.ca/t/j9v8b>), 30-20-02087 (<https://canlii.ca/t/j9v88>), 30-20-02088 (<https://canlii.ca/t/j9v89>)

5 Décisions disciplinaires, Ordre des pharmaciens du Québec : 30-17-01921 (<https://canlii.ca/t/hv40b>), 30-17-01922 (<https://canlii.ca/t/hv40c>), 30-17-01923 (<https://canlii.ca/t/hv408>), 30-17-01924 (<https://canlii.ca/t/hv409>)

6 Décisions disciplinaires, Ordre des pharmaciens du Québec : 30-19-01987 (<https://canlii.ca/t/j9tt1>), 30-19-01988 (<https://canlii.ca/t/j9tt2>), 30-19-01989 (<https://canlii.ca/t/j9tt3>)

*« Rappelons que le pharmacien est le spécialiste du médicament et que son travail ne peut se limiter à exécuter machinalement des tâches techniques. Il doit en tout temps utiliser son jugement professionnel et faire une analyse complète du dossier quand il pose un acte professionnel. »*

— CONSEIL DE DISCIPLINE  
DE L'ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

d'un centre hospitalier. Les deux autres pharmaciens impliqués subséquemment lors des renouvellements ont présumé que l'évaluation initiale de l'ordonnance effectuée par leur collègue était adéquate. Ils n'ont pas effectué d'intervention, et ce, même s'ils savaient que le darunavir ne devait pas être utilisé en monothérapie. Les trois pharmaciens ont été sanctionnés dans cette situation et le conseil de discipline, dans sa décision, s'exprime ainsi : « Le pharmacien est le spécialiste des médicaments. Il ne doit pas poser des gestes sans réflexion ni jugement professionnel comme ce fut le cas ici. De plus, la situation de ce patient militait pour une vigilance accrue. L'intimé se devait d'utiliser tous les moyens à sa disposition pour s'assurer de l'exécution correcte de l'ordonnance et du caractère adéquat de la thérapie médicamenteuse. »

#### EN CONCLUSION

Le message du conseil de discipline est sans équivoque : « Il est du devoir du pharmacien de vérifier l'indication pour laquelle un médicament est prescrit au patient, et ce, autant lors de l'exécution de l'ordonnance initiale que lors de tout renouvellement. [...] Lorsque l'ordonnance suscite des questionnements, le pharmacien se doit de faire toutes les vérifications nécessaires afin de s'assurer de l'efficacité et de la sécurité de l'ordonnance à l'égard du patient<sup>7</sup>. » ◀



## LE SAVIEZ-VOUS?

La Caisse Desjardins du Réseau de la santé est la seule institution financière EXCLUSIVE aux professionnels de la santé!

Vous pourriez bénéficier dès aujourd'hui de notre offre aux pharmaciens.

#### CONTACTEZ-NOUS!

1 877 522-4773, poste : 7006887

[WWW.CAISSESANTE.CA](http://WWW.CAISSESANTE.CA)



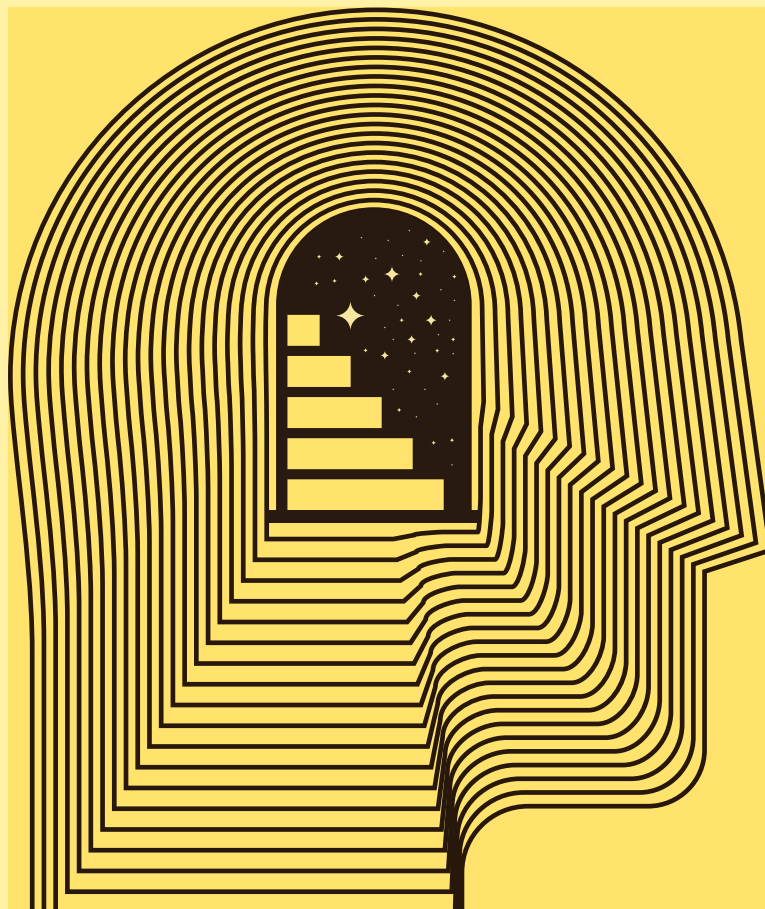
**Desjardins**

Caisse du Réseau de la santé



# ASSURER LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE EN MILIEU DE TRAVAIL : COMMENT S'Y PRENDRE ?

*Par Anne-Marie Tremblay, 37<sup>e</sup> AVENUE*



*Les équipes en pharmacie se retrouvent dans l'œil de la tempête provoquée par la pandémie de COVID-19. En contact direct avec la population ou les patients, elles ont dû apprendre à naviguer dans ce contexte anxiogène et en constante évolution. Comment s'assurer de maintenir la santé psychologique des employés en période de turbulences ?*



## Miser sur les facteurs de protection

Si les employés ont besoin d'être entendus, il existe également plusieurs facteurs liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales qui jouent sur la santé psychologique au travail.

En voici quelques-uns :

- **Le soutien moral de son supérieur et de ses collègues :** un employé doit savoir qu'il peut compter sur son patron et sur le soutien de ses collègues quand il en a besoin.
- **La charge de travail :** si un employé est surchargé - ou a l'impression de l'être -, cela augmente son stress et affecte son moral.
- **L'autonomie décisionnelle :** les employés doivent exercer un certain contrôle sur leur travail et participer aux décisions. Ce facteur influence la motivation et le bien-être.
- **La reconnaissance :** les patrons ont tout avantage à reconnaître non seulement les bons coups, mais aussi les efforts. Une condition *sine qua non* pour être heureux au travail. Reconnaître la valeur des employés en leur offrant la possibilité de développer leurs talents est une autre avenue à explorer.

Problèmes de concentration, baisse de motivation, augmentation des erreurs, apparition de différents maux (de dos, de tête), tendance à s'isoler ou irritabilité : le stress a des effets directs sur les employés. « Ce sont autant de signes précurseurs de la détresse psychologique. Et s'ils persistent dans le temps, cela peut se transformer en épuisement professionnel », explique Ghislaine Labelle, conseillère en ressources humaines agréée (CRHA) et psychologue organisationnelle au Groupe Conseil SCO.

Malgré la charge de travail importante, les gestionnaires doivent être à l'écoute de leurs employés. Cela commence par de simples « Comment ça va ? » réguliers et sincères, soutient Julie Carignan, CRHA, psychologue organisationnelle et associée chez Humance. « Si les gens ne vont pas bien et ne peuvent pas l'exprimer, on risque de s'en rendre compte trop tard, quand ils seront en épuisement. La pente sera alors plus difficile à remonter. »

Il ne faut pas non plus hésiter à rappeler régulièrement à ses employés quelles sont les ressources disponibles, dans l'organisation ou ailleurs, pour les soutenir. Par exemple, beaucoup de chaînes de pharmacies et d'établissements de santé proposent un service d'aide aux employés. C'est le moment d'en afficher le numéro de téléphone.

Il est aussi recommandé de multiplier les rencontres, individuelles ou en groupe, pour tenir le moral des troupes à l'œil. « Il faut que les gens se sentent à l'aise de discuter de leurs préoccupations », estime Ghislaine Labelle.

En période de tourmente, il faut aussi resserrer les communications pour s'assurer que

*Il est aussi recommandé de multiplier les rencontres, individuelles ou en groupe, pour tenir le moral des troupes à l'œil.*

tout le monde est sur la même longueur d'onde, indique Julie Carignan. Cela est d'autant plus important pour les employés en contact direct avec les patients, qui doivent être au fait de ce qui se passe du côté de la santé publique. La psychologue conseille alors de mettre à l'horaire des rencontres brèves, mais fréquentes.

### ÊTRE PRÊT À AGIR

En plus d'écouter, il faut aussi agir quand c'est nécessaire. Par exemple, une assistante technique en pharmacie semble fatiguée ou anxieuse ? Pouvez-vous lui offrir quelques jours de vacances ou alléger ses tâches temporairement ? Si un employé trouve qu'il y a trop de monde derrière le comptoir, peut-on délimiter un périmètre seulement pour lui, pour respecter sa bulle ? Est-ce que les travailleurs ont besoin d'être formés pour savoir comment réagir devant l'impatience ou la colère de certains patients ? « Il faut se montrer accommodant et respecter les différences de chacun », note Ghislaine Labelle.

*« Il faut se montrer accommodant et respecter les différences de chacun ».*

Dans la même veine, il ne faut pas non plus surcharger les employés. « Quand on sait que cela va durer quelques jours, on peut se récompenser ensuite en prenant un congé. Mais cela fonctionne moins bien si cette période intense s'étire sur des mois », soutient Julie Carignan. Il faut donc évaluer s'il s'agira d'un sprint ou d'un marathon et ajuster ses activités et ses ressources jusqu'au bout. ◀

**NOUVEAU**

THERMOMÈTRE ÉVOLUÉ POUR RÉFRIGÉRATEURS À VACCINS



GE4648ENR

CAPTEUR ISOLÉ DES CHANGEMENTS RAPIDES DE TEMPÉRATURE

ENREGISTREUR DE TEMPÉRATURE WIFI POUR VACCINS AVEC ALARMES À DISTANCE

CC6500-000



RÉFRIGÉRATEURS / CONGÉLATEURS À VACCINS





**GENEQ inc.**  
INSTRUMENTS SCIENTIFIQUES

(514) 354-2511 • 1 800 463-4363 • [www.geneq.com](http://www.geneq.com)

QUESTION DE PRATIQUE

# COMMENT

DOIS-JE TRAITER LA RÉCEPTION  
D'UNE ORDONNANCE IDENTIQUE  
À UNE ORDONNANCE ANTÉRIEURE  
ENCORE VALIDE AU DOSSIER DU PATIENT ?



*Vous recevez une nouvelle ordonnance et vous constatez que le dossier patient contient une autre ordonnance active pour le même traitement.*

Après une évaluation de la situation, vous pouvez inactiver l'ordonnance existante et la remplacer par la nouvelle pour prévenir les risques d'erreurs dans le service des médicaments, la production d'un profil ou l'analyse du dossier du patient. Une note consignée au dossier permettra de justifier votre décision.

### UNE BONNE TENUE DE DOSSIER

Pour éviter tout risque de confusion liée à la duplication d'ordonnances, il est important de bien tenir à jour le dossier, particulièrement lors de la réception d'une ordonnance en vue d'une continuité de traitement. Dans certaines situations, une collecte de renseignements pour mieux connaître les besoins du patient et l'intention du prescripteur seront nécessaires.

Assurez-vous que les médicaments consommés actuellement par le patient ou en attente de l'être sont bien identifiés au dossier. Une bonne tenue de dossier a aussi un impact direct sur les informations disponibles au Dossier Santé Québec (DSQ). La duplication devrait donc être évitée.

Vous pouvez discuter en équipe d'une ligne de conduite à mettre en place dans votre milieu à cet effet.

### CONTINUITÉ DU TRAITEMENT

Lorsque la durée du traitement est terminée ou que l'ordonnance n'est plus valide, vous avez toujours la possibilité de prolonger l'ordonnance afin que le traitement ne soit pas interrompu.

Chaque professionnel qui consulte le dossier du patient (local ou DSQ) devrait être en mesure de statuer clairement sur les médicaments réellement consommés par le patient, sans ambiguïté. ◀

*Assurez-vous que les médicaments consommés actuellement par le patient ou en attente de l'être sont bien identifiés au dossier.*

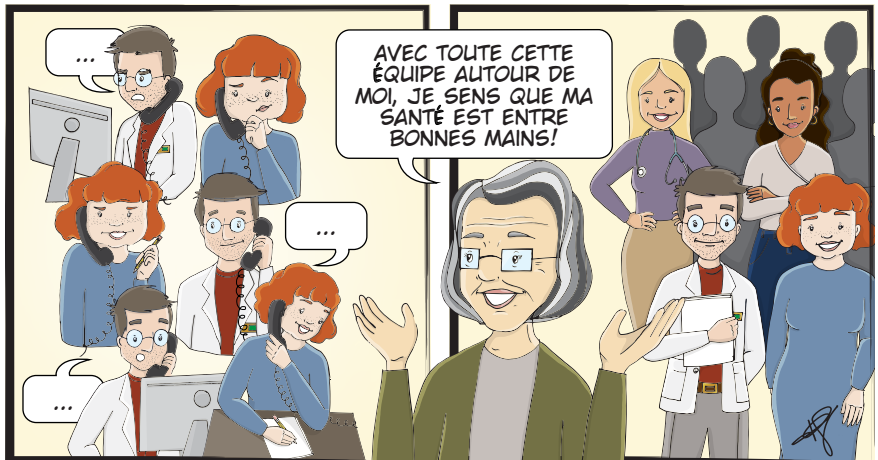
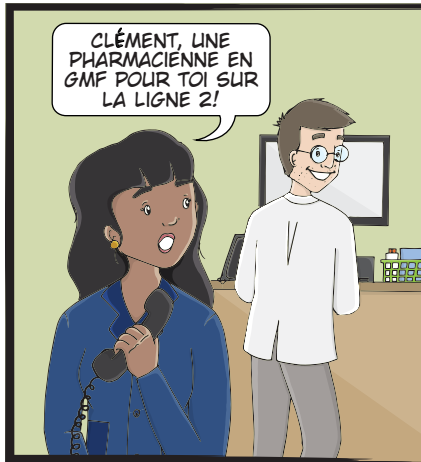
Découvrez  
notre nouveau  
site Web



Un site moderne et fonctionnel qui répond encore mieux à vos besoins. **Consultez-le!**

[www.opq.org](http://www.opq.org)

# LE PETIT MONDE DE CLÉMENT



## DANS LES MÉDIAS

### QUAND LES DÉCISIONS DISCIPLINAIRES FONT LES MANCHETTES

Il arrive à l'occasion que des dossiers liés à la discipline fassent les manchettes. C'est le cas pour plusieurs professions, mais les médecins, pharmaciens, psychologues et autres professionnels de la santé sont particulièrement touchés par cette pratique. Ceci s'explique certainement par le lien de confiance qui les unit aux patients. Mais comment les journalistes sont-ils informés de la tenue d'audiences disciplinaires et des décisions qui en découlent ?

Lorsque des dossiers en lien avec la discipline sont traités par des organes médiatiques, comme c'était le cas récemment<sup>1</sup> dans le *Journal de Montréal*, c'est généralement à la suite d'une recherche réalisée de la propre initiative du journaliste.

Le rôle qui annonce les dates des audiences disciplinaires à venir est de nature publique. Il est disponible en ligne<sup>2</sup> et est consulté par les médias, car plusieurs journalistes couvrent ce type de dossier.

Le conseil de discipline étant un tribunal administratif, les audiences elles-mêmes sont publiques, c'est-à-dire que chaque personne qui désire y assister peut le faire, et ce, en vertu du principe de publicité des débats. Il s'agit d'un principe qui s'applique à tous les tribunaux et qui a pour objectif d'assurer une transparence des débats pour maintenir la confiance du public envers la justice. Imaginons seulement quel niveau de méfiance pourrait entraîner une justice administrée derrière des portes closes où seuls quelques initiés pourraient intervenir !

Depuis le début de la pandémie, les audiences disciplinaires se déroulent principalement en ligne par visioconférence ; un lien est donc transmis à ceux qui en font la demande. De plus, les documents déposés lors des audiences peuvent être consultés sauf lorsqu'ils sont visés par des ordonnances de non-publication. De même, les décisions rendues par ces tribunaux sont également disponibles en ligne sur des sites spécialisés d'information juridique tels que CanLII.

Donc, pour répondre à la question de départ, la plupart des ordres, incluant l'Ordre des pharmaciens du Québec, ne publient pas de communiqué ou d'avis à propos des audiences à venir ou des décisions rendues par le conseil de discipline – sauf lors de situations exceptionnelles. Les informations étant de nature publique, les médias y ont accès d'eux-mêmes en consultant les sites Web appropriés.

Maintenant, lorsque des demandes d'entrevues sont formulées à propos de décisions disciplinaires, l'Ordre suit la ligne de conduite suivante : aucune entrevue

n'est accordée à propos d'un dossier individuel. Il s'agit ici de faire preuve de déférence envers le conseil de discipline pour éviter d'affecter son indépendance. Par contre, des explications générales sont données sur les lois et les règlements encadrant la pratique de la pharmacie, et sur les raisons qui expliquent pourquoi un comportement ou un geste constitue une infraction au sens du *Code de déontologie des pharmaciens*, par exemple.

Dans un souci de transparence et de vulgarisation, des entrevues sont accordées sur le sujet lorsque des médias en formulent la demande. ◀



- 1 « L'Ordre sévit contre 20 pharmaciens », *Journal de Montréal*, <https://www.journaldemontreal.com/2021/05/12/lordre-sevit-contre-20-pharmaciens>
- 2 Rôle d'audiences disciplinaires, *Ordre des pharmaciens du Québec*, <https://www.opq.org/protection-du-public/roles-dauidiences-et-decisions>

# Expertise universitaire en mode diversifié

## Formation continue avec crédits universitaires

- Cours
- Microprogrammes

## Formation continue sans crédit universitaire

- Webconférences en direct
- Autoapprentissage en ligne

Visitez le  
[focus.umontreal.ca](http://focus.umontreal.ca) et  
trouvez votre formation

Centre de formation continue  
universitaire en soins  
et sciences pharmaceutiques



Accédez à des connaissances  
d'avant-garde et une docuthèque  
exclusive aux membres.

Faculté de pharmacie

Université   
de Montréal et du monde.