



ORDRE DES
PHARMACIENS
DU QUÉBEC

150 ANS

VOL. 10 N° 01
AUTOMNE 2020

P 6

Un projet de loi majeur
pour la pharmacie

P 20

Le syndic enquête :
à quoi s'attendre ?

P 26

Que dois-je savoir
sur la vaccination ?

L'INTERACTION

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

La pharmacie

**En temps
de pandémie**





À SITUATION EXCEPTIONNELLE, INTELLIGENCE FINANCIÈRE EXCEPTIONNELLE.

Adaptez votre situation fiscale et financière
à la nouvelle réalité économique grâce
aux stratégies de pointe de nos experts.

Parlons-nous

1 844 866-7257

professionnels.com/exceptionnelle

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.



**FINANCIÈRE DES
PROFESSIONNELS**



UNE CRISE QUI MARQUERA LA PHARMACIE

Par Bertrand Bolduc – Président

Pour faire changement de la citation de Churchill, souvent entendue au cours des derniers mois¹, je citerai plutôt Kissinger : « Il ne peut pas y avoir de crise la semaine prochaine : mon agenda est déjà plein ! ».

Au grand dam de Kissinger, la pandémie de la COVID-19 n'a pas attendu que nos agendas se libèrent pour entrer dans nos vies. Arrivée par surprise en mars dernier, elle a littéralement transformé nos quotidiens, nos milieux de travail, notre mode de fonctionnement.

Évidemment, c'est un réel drame qui a été vécu sur la planète entière et au Québec ces derniers mois, chaque jour emmenant son nombre de nouveaux cas actifs et de décès. Comme François Legault l'a souvent répété : au-delà des chiffres, ce sont de véritables personnes qui sont décédées.

On découvre souvent les leaders en temps de crise, et je dois dire que le monde de la pharmacie a été particulièrement proactif. Bien sûr, l'Ordre a émis des directives, mais avant même

que nous le fassions, plusieurs d'entre vous aviez déjà imaginé des mesures pour limiter la propagation du virus ou conservé les stocks de médicaments utiles en cette période de crise. Moins visibles, mais absolument essentiels aux soins des patients hospitalisés, les pharmaciens en établissement de santé ont dû user d'imagination pour trouver des solutions de rechange aux médicaments en forte demande dans ce nouveau contexte de COVID-19.

Tôt dans la crise, il est devenu évident que chaque professionnel de la santé devait être utilisé à son plein potentiel afin qu'il puisse apporter sa contribution. C'est ainsi que le Collège des médecins a conclu des ententes avec différents ordres professionnels : infirmières, physiothérapeutes, hygiénistes dentaires, diététistes et j'en passe. Les pharmaciens ont également bénéficié d'une plus grande flexibilité dans l'application de la Loi 41, mais mieux encore : le projet de loi 31 a été adopté à minuit moins une, juste avant

la fermeture de l'Assemblée nationale ! Autant dire que cette crise marquera notre profession pour plusieurs décennies.

Au moment d'écrire ces lignes, nous approchons du creux de la vague. Je ne sais pas où nous en serons cet automne, mais j'aimerais saluer votre travail, à vous tous pharmaciennes et pharmaciens de tous les milieux. Grâce à votre résilience, votre dévouement et votre énergie, les services pharmaceutiques ont été maintenus partout au Québec. La population a toujours pu se tourner vers vous en tout temps. Vous avez été extraordinaires !

En terminant, un petit mot pour Madame Danielle McCann : chapeau et merci pour votre détermination à faire en sorte que chaque professionnel exerce sa profession au maximum de sa compétence. Avec l'adoption du PL31, votre passage au ministère de la Santé aura produit des résultats concrets pour améliorer l'accès aux soins. Merci d'avoir fait évoluer notre pratique. ◀

¹ « Il ne faut jamais gaspiller une bonne crise », Winston Churchill.



LA PHARMACIE EN TEMPS DE PANDÉMIE

▶ ÉDITORIAL

- 3** Une crise qui marquera la pharmacie

▶ ACTUALITÉS

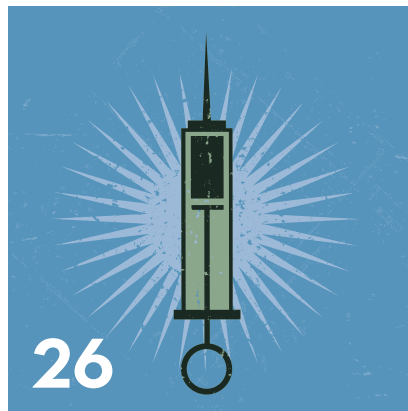
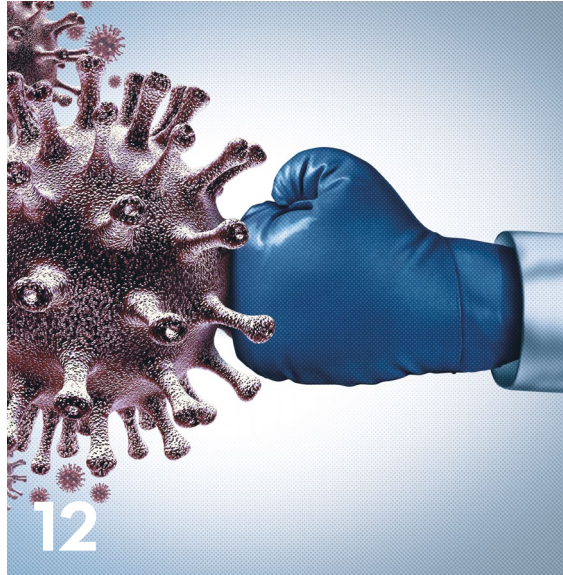
- 6** Une adoption passée quasi inaperçue, mais un projet de loi majeur pour la pharmacie!
- 7** 150 ans, ça se fête!
- 7** Une nouvelle vision et de nouvelles valeurs pour l'Ordre
- 8** Bienvenue aux 322 nouveaux pharmaciens

▶ DOSSIER

- 10** La pharmacie en temps de pandémie
- 12** Du choc à l'action
- 16** L'Ordre : les coulisses d'une gestion de crise
- 18** Merci à tous les pharmaciens du Québec

▶ ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

- 20** **Déontologiquement vôtre**
Le syndic enquête : à quoi s'attendre ?
- 22** **Discutons éthique**
COVID-19 : qu'en est-il des considérations éthiques ?



► PRATIQUE PROFESSIONNELLE

- 24 Patients : comment gérer les personnalités difficiles ?
- 26 **Question de pratique**
Que dois-je savoir sur la vaccination ?
- 29 Le petit monde de Clément

► REGARD SUR LA PHARMACIE

- 30 Dans les médias
- 30 Ailleurs dans le monde
- 30 De l'idée à l'action

L'INTERACTION

ÉDITEUR

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

RÉDACTRICE EN CHEF

Julie Villeneuve

COORDONNATRICE

Valérie Verville

COLLABORATEURS À CE NUMÉRO

Guylaine Bertrand, Louise Bouchard, Michel Caron,
Bernard Deshaies, Éric Folot, Katia Vo

GRAPHISME

GB Design Studio
www.gbdesign-studio.com

RÉVISION LINGUISTIQUE

Isabelle Roy

PUBLICITÉ

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

Dépôt légal, 3^e trimestre 2020
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN 1918-6789

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

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

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Bertrand Bolduc

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



Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100% de fibres recyclées postconsommation, certifié Eco-Logo, procédé sans chlore, FSC® recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

UNE ADOPTION PASSÉE QUASI INAPERÇUE, MAIS UN PROJET DE LOI MAJEUR POUR LA PHARMACIE !

L'ADOPTION D'UN PROJET DE LOI PREND TOUJOURS UNE DIMENSION PARTICULIÈRE. ELLE S'ACCOMPAGNE PARFOIS DE NOMBREUSES RETOMBÉES MÉDIATIVES, PARFOIS PAR L'INTERVENTION DE GROUPES MARQUANT LEUR APPROBATION OU LEUR OPPOSITION. DANS D'AUTRES CAS, C'EST SANS TAMBOUR NI TROMPETTE QUE LA PIÈCE LÉGISLATIVE EST ADOPTÉE. C'EST UN PEU CE QUI S'EST PRODUIT AVEC LE PROJET DE LOI 31.

ADOPTION EN TROMBE

LE 17 MARS

À la veille de la fermeture temporaire de l'Assemblée nationale dans le contexte de crise de COVID-19, les parlementaires ont adopté unanimement le projet de loi 31. Avec la crise sanitaire, il devenait essentiel que les pharmaciens puissent contribuer aux efforts, et notamment vacciner le jour où un vaccin contre la COVID-19 serait disponible sur le marché.

Dès le lendemain de l'adoption, les pharmaciens ont pu exercer de nouvelles activités dont la prescription de médicaments en vente libre ainsi que l'administration d'un médicament en cas d'urgence et aux fins de la vaccination. Ces responsabilités se sont ajoutées aux assouplissements déjà prévus à la Loi 41, afin de permettre aux pharmaciens d'optimiser leurs activités dans ce contexte de crise.

DES RÈGLEMENTS PUBLIÉS LE 10 JUIN

Le 10 juin dernier, deux projets de règlements étaient publiés à la *Gazette officielle du Québec* pour consultation. La population et les groupes qui le désiraient avaient 45 jours pour transmettre leurs commentaires à l'Office des professions. Découlant



du projet de loi 31, les modifications réglementaires permettront, à terme, d'apporter les changements suivants à la pratique professionnelle des pharmaciens :

- Amorce, ajustement ou cessation d'une thérapie médicamenteuse selon de nouvelles modalités, telles qu'une demande de consultation d'un prescripteur ou une entente de partenariat;
- Ajout de nouvelles situations pour la substitution de médicament;
- Assouplissement des conditions et modalités pour la prescription de médicaments liée à des conditions mineures, notamment l'infection urinaire chez la femme;
- Ajout de nouvelles conditions pour la prescription d'un médicament, notamment pour l'influenza, l'herpès zoster ou la contraception hormonale;
- Prescription et interprétation de toute analyse de laboratoire ou test pertinent à l'usage approprié de médicaments.

Ces changements réglementaires permettront notamment aux pharmaciens d'exercer toutes ces activités pour l'ensemble des prescripteurs canadiens.

LA SUITE, À SUIVRE !

Au moment d'écrire ces lignes, la période de consultation vient de se terminer. D'ici la fin de l'automne, nous pouvons espérer l'entrée en vigueur de ces changements réglementaires, qui pourraient évidemment évoluer en fonction des commentaires qui auront été transmis.

L'Ordre sera présent auprès des pharmaciens, tant pour offrir des formations, de l'information que de l'accompagnement dans ces nouvelles responsabilités qui contribueront à améliorer l'accessibilité des soins pour l'ensemble de la population. ◀



150 ANS, ÇA SE FÊTE!

L'année 2020 marque notre 150^e anniversaire. Ce devait être une année de festivités, mais il est indéniable que la pandémie a quelque peu porté ombrage aux célébrations! L'événement mérite tout de même d'être souligné : depuis 150 ans, les pharmaciens sont présents pour la population. Votre ordre a été un moteur de l'évolution de la pratique, ce qui a permis au pharmacien de devenir un acteur indispensable de notre réseau de la santé.

Pour tout savoir sur les activités entourant le 150^e, visitez notre page *Web 150 ans de pharmacie à célébrer*¹. Vidéos de figures marquantes de l'histoire récente de l'Ordre, numéro spécial de *L'interaction* et autres nouvelles concernant le 150^e s'y retrouvent.

Un livre soulignant les 150 ans d'histoire de l'Ordre est aussi en préparation. Restez à l'affût pour en connaître la date de parution.

En attendant, des bribes de notre histoire vous sont révélées chaque mois dans notre bulletin *La Dépêche*.

¹ 150 ans de pharmacie à célébrer, Ordre des pharmaciens du Québec, <https://www.opq.org/fr-CA/l-ordre/historique/150-ans-de-pharmacie>

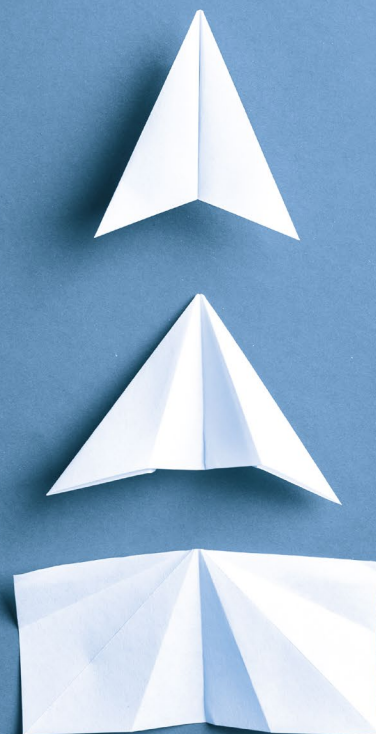
UNE NOUVELLE VISION ET DE NOUVELLES VALEURS POUR L'ORDRE

Au terme de la planification stratégique des derniers mois, l'Ordre s'est doté d'une vision actualisée, soit : « Devenir une organisation *agile*, axée sur les *besoins des patients* et davantage *adaptée* aux défis de la pratique professionnelle. »

En effet, les résultats des recherches réalisées ont permis à l'Ordre de faire certains constats, ce qui a poussé le conseil d'administration à revoir la vision de l'organisation. Cette nouvelle vision est le reflet d'une transformation que nous souhaitons opérer au cours des prochaines années.

Les valeurs de l'Ordre ont également été revues. Les nouvelles valeurs sont les suivantes : esprit d'équipe, courage, pragmatisme, innovation et adaptabilité.

Curieux d'en savoir plus sur les orientations qui guideront l'Ordre au cours des prochaines années? Soyez à l'affût. Un article détaillé sera publié dans le numéro d'hiver de *L'interaction*.



BIENVENUE AUX 322 NOUVEAUX PHARMACIENS

Abas, Dani	Charron-Ligez, François	Gaudreau, Laurie	Laporte, Shawna
Abbaoui, Cyril Adib	Chebbah, Salim	Gaumont Maringer, Gabriel	Larouche, Catherine
Abikhzer, Esther	Chénard-Duchesne, Marie	Gauthier, Sophie	Larouche, Elisabeth
Abi-Nader, Maria	Chiasson-Leblanc, Sarah	Gauthier, Camille	Larouche, Marianne
Abud, Maxime	Chilakos, Jenny	Gauthier, Anthony	Larouche, Kariane
Afanasenko, Dana	Chouinard, Emilie	Gauthier, Caroline	Lavigne-Demers, Mathieu
Albert, Jade	Chrétien, Andrée-Ève	Généreux, Maude	Lavoie, Valérie
Albert, Stéphanie	Chu-Bédard, Y-Kim	Ghorbaniyanamirkhiz, Asma	Le, Quynh-Anh
Amiri, Elham	Cirlan, Mircea Andrei	Giard, Arianne	Le Blanc, Jessica
Assous, Sofia	Clervil, Maggee	Giguère, Valérie	Lebbar, Rim
Attalla, Michael	Cloutier, Katerine	Girard, Clara	Lemay-Potvin, Lysianne
Aubin, MiaKim	Cloutier-Courcelles, Maxime	Gontar, Bogdan	Lemire, ÉlysaBeth
Ayotte, Caroline	Collette, Marie-Louise	Gosselin, Lauriann	Lespérance, Sarah
Babin, Louis-Simon	Côté-Ouellet, Sabria	Gouin-Daigle, Jordan	Léveillé, Sophie
Baciu, Alex	Couture, Jonathan	Grandillo, Sabrina	Lizotte, Sandrine
Baiasian, Maria	Daigle, Sophie	Grid, Yacine	Louli, Mohamed Toufik
Bakhit, Sylvana	Dansereau, Isabelle	Groncin, Anne-Sophie	Ly, Brian
Bareil, Roxanne	Dedes, Evangelina	Guay, Nicolas	Mahdadi, Mohamed Zeneddine
Beaulieu, Marie-Ève	Delattre, Noémie	Guérette, Maxime	Mahendran, Sudeshan
Beaulieu, Marika	Del-Corpo, Tavia	Guilbault, Daphné	Maïga, Halima
Beaulieu, Maxime	Delisle, Elizabeth	Guimond, Laurence	Majeau, Francis
Bédard, Florence	Desharnais, Justine	Habr, Johanne	Malek, Daniel
Belakrouf, Radja	Désilets, Naomie	Harvey, Gabrielle	Mansseri, Moufida Lilia
Bélanger, Anne	Desmarais, Alicia	Hébert, Laurence	Marcelin, Ruth Bernine
Belghache, Yamina	Desormeaux, Laurence	Huot, Denis Daniel	Marcotte, Charles-Antoine
Benabbou, Nacira	Desruisseaux, Emie	Huot, Justine	Marois, Anne-Elisabeth
Benalal, Kevin	Dodier, Kelly	Iacono, Cristina	Marquis, Antoine
Benoit, Alexandre	Doiron, Monica	Ibrahiem, Amaal	Martel, Marianne
Bergonzi Torres, Maria Pia	Doré, Laurence	Ichim, Irina	McLaughlin, Vanessa
Bernier, Gabrielle	Doyle, Elliott	Imbeault, Justine	Méthot, Audrey
Bigé, Pauline	Doyon, Olivier	Isabelle, Catherine	Métivier, François
Bilodeau, Véronique	Ducas, Marie-Pier	Jabbour, Reem	Metwea, Gaber
Bing, Emily	Dufour, Mireille	Jacques, Emmanuelle	Migneault, Amélie
Birca, Doina	Dugré, Marie-Thérèse	Jebailey, Joseph	Migneault, Daniel
Blais-Duzanec, Audrey	Duong, Kim Phuong	Johnston, Caitlin	Mikou, Omar
Blinnikau, Vadzim	Duong, Thuy An	Joseph, Justin	Mofleh, George
Bonin, Karelle	Dusablon, Sophie	Joshi, Anchal	Mohellebi, Fariza
Bouchard, Emie	Duval, Noémie	Juneau, Marc	Mokhtari, Kenzi Wassil
Bouchard, Gabrielle	El Ghomari, Houda	Kamal Sami Gendy, Hany	Monette, Thomas
Boudreau, Isabelle	Elias, Zeina	Kaprielian, Tatiana	Monette, Jean-Michel
Boulet, Catherine	Elkeslassy, Lauren	Karkas, Selma	Mongeon, Carolanne
Boulianne, Marie-Noël	El-Khoury, Jean-Pierre	Kazandjian, Annie	Morasae, Marc-Antoine
Bourassa, Anne-Marie	Ethier, Gabriel	Kdous, Reham	Moreau, Dannick
Bouterfa, Fariza	Ez-Zoubir, Sophia	Khalil, Mina	Morin, Annick
Brodeur, Aleck	Falardeau, Marie-Pier	Kobeissi, Farah	Morin, Sydney
Bureau, Julie	Farag, Emad	Krashevsky, Anton	Morin, Alexandre
Buteau, Marysa	Fortier, Kevin	Krieg, Cynthia	Morissette, Tyler
Buzdugan, Calin Mihail	Fortin, Janie-Claude	Kwon, Hyuk Jin	Mutuliga Cristea, Aurelia
Byer, Joshua	Fortin, Marc-Antoine	Laberge, Sabrina	Nadeau, Geneviève
Cadieux, Amélie	Fortin-Tremblay, Maxime	Labrie, Emmanuelle	Nagati, Sarah
Camiré, Etienne	Frappier, Alexandrine	Lacasse, Gabriel	Nasrah, Carla
Cantin, Elliott	Frenette, Philippe	Ladouceur, Camille	Nasrah, Mirna
Caplette, Pascale	Fu, Melissa	Lafrenière, Catherine	Nasrallah, Ali
Caron, Virginie	Gagnon, Nicolas	Lamarre, Janie	Ngontie Tcheudjio, Danielle Fany
Cartwright, Caroline	Gagnon, Myriam	Lampron, David	Nguyen, Annick
Casault, Philippe	Gagnon, Stéphanie	Landry, Samuel	Nguyen, Cécile Anh-Thu
Chagnon, Joanie	Galaise, Lydia-Maude	Landry Bélanger, Simon	Niculae, Teodora-Stefania
Chalhoub, Antoni	Gamelin, Louis-Philippe	Langlois, Olivier	O, Pascal
Charikhi, Fouad	Gamero, Virginia	Lapalme, Aurélie	Otis, Anne-Sophie

Ouellette, Jacynthe
 Ouqfi, Omar
 Pageau, Cédric
 Palus, Jakub
 Paquet, Éloïse
 Paré, Florence
 Paré, Laurence
 Pelletier, Maude
 Pelletier, Alicia
 Péloquin, Charles-Omer
 Pépin, Marie-Anne
 Perreault, Catherine
 Perron, Lydia
 Perron, Stéphanie
 Petti, Nicola
 Pham, Gia Hung
 Pham, The Huy
 Phuong, Caroline
 Pinard, Pascale
 Poisson, Marie-Ève
 Potvin, Judith
 Poulakos, Nickolas
 Poulin, Patricia

Pouliot, Chloé
 Pouliot-Lavoie, Mélynna
 Primeau, Maxime
 Quach, Jearry
 Quignon, Théo
 Racine, Isabelle
 Raquepas, Julien
 Raymond-Béliveau, Mathieu
 Ricard, Alexane
 Rodrigue, Émilie
 Rodrigue, Joey
 Roireau-Minville, Florence
 Ross, Delphine
 Rousseau, Laurence
 Rudaia, Xenia
 Saidi, Said
 Saikali, Gabrielle
 Sakarya, Rami
 Sananikone, Alice Srisouda
 Sarrazin, Charles
 Savich, Andréanne
 Savignac, Sandra
 Saysana, Tiffany

Scott, François-Dominique
 Shakhtur-Alqawasma, Rusaila
 Sirois, Philippe
 Soussanieh, Myriam
 Statie, Andreea-Adelina
 Sturrock, Jennifer
 Subotyak, Ivan
 Syed, Mélina
 Sylla, Mariam
 Tabit, Amine
 Tahir, Soufiane
 Taillefer, Marc-Olivier
 Thivierge, Alexandra
 Thouin, Rosalie
 Tounsi, Mohamed Hassen
 Trachy, Liny Kim
 Tran, Ngoc Gia Han
 Tran Dinh, Raphael
 Traore, Fatoumata
 Tremblay, Zoé
 Tremblay, Gabrielle
 Tremblay, Pierre-Luc
 Triquet, Alexie

Turbide-Landry, William
 Turcotte, Isabelle
 Vachon, Marc-André
 Vaillancourt, Mathilde
 Veilleux, Emilie
 Veilleux, Marie-Hélène
 Viens-Larouche, Gabriel
 Villiard, Frédérique Isabelle
 Vinet, Justine
 Wieland, Sophia
 Wong, Anna
 Yang, Huicheng
 Yannakis, Anna-Maria
 Yu, Jianan
 Zahra, Shaheda
 Zhang, Yizhi
 Zhang, Kerry



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

pharmatransac.com

MARC JARRY

Bur. : 514 529-7370

Cell. : 514 771-7370

PASCAL BOURQUE

Bur. : 418 619-0637

Cell. : 418 254-8350

LA PHARMACIE EN TEMPS DE PANDÉMIE

*Par Valérie Verville
Conseillère en communication*

12

DU CHOC À L'ACTION

16

L'ORDRE : LES COULISSES
D'UNE GESTION DE CRISE

18

MERCI À TOUS LES
PHARMACIENS DU QUÉBEC

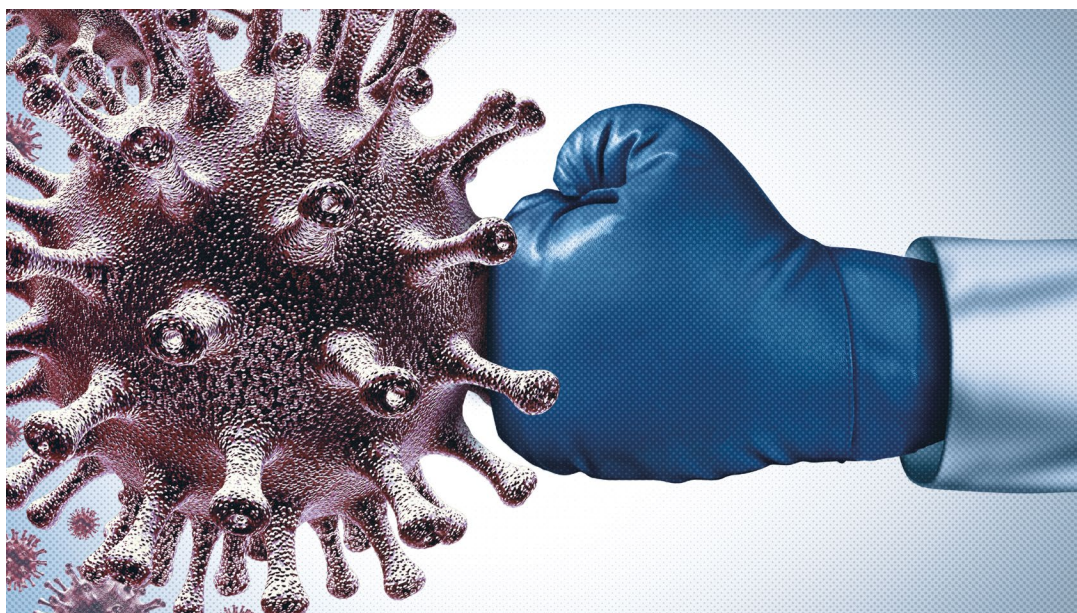
Les avions cloués au sol, la population mondiale confinée à la maison, les restaurants fermés partout sur la planète, les gens marchant à deux mètres de distance. Avant le mois de mars dernier, ces situations nous auraient semblées complètement loufoques. Pourtant... une pandémie nous a bien frappés de plein fouet.

Tout a basculé du jour au lendemain. La situation était dramatique et l'absence de certitudes devant l'avenir, plutôt angoissante.

Pendant cette pandémie de COVID-19, les professionnels de la santé sont devenus les héros de cette crise sans précédent. Les pharmaciens ne font pas exception à la règle. Ils étaient sur la ligne de front dès le début, faisant tout pour continuer à assurer des soins et services pharmaceutiques à la population. Cette crise n'est pas terminée, mais comment l'avons-nous gérée jusqu'à présent ? Quels apprentissages avons-nous faits et quelles leçons pouvons-nous en tirer ?



DU CHOC À L'ACTION



En mars dernier, les yeux étaient tournés vers l'Europe, plus particulièrement vers l'Italie, où un véritable drame se jouait. Les professionnels de la santé italiens étaient épuisés et devaient faire des choix déchirants pour sauver leurs patients. L'inquiétude commençait à poindre au Québec : allait-on se retrouver dans la même situation, et si oui, dans combien de temps ?

Autour du 12 mars, juste après la semaine de relâche, le vent a tourné dans la province. De plus en plus de cas de COVID-19 se sont manifestés. Comment allait-on organiser les soins et services à la population ? Les craintes de pénuries, autant pour les équipements de protection individuelle (ÉPI) que les médicaments, étaient sur toutes les lèvres.

L'Ordre des pharmaciens du Québec était aussi sur le pied de guerre. Chaque jour en lien direct avec les acteurs de la pharmacie et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), il prenait connaissance des informations les plus à jour et

des derniers développements afin de prendre les meilleures décisions possibles. Tout élément essentiel était ensuite communiqué aux pharmaciens, qui devaient assimiler cette information rapidement et passer tout aussi vite à l'action. Les défis ont donc été nombreux pour eux, devant s'adapter à une situation jamais vue, tout en poursuivant leurs activités régulières.

Mélissa Béland, pharmacienne propriétaire à Lévis, a plongé à fond dans cette aventure hors du commun. Elle a réagi très rapidement pour réorganiser l'espace et préparer son équipe. De



Depuis le début de la pandémie, la communication et les moyens utilisés pour communiquer ont permis de bâtir des ponts entre des individus, des groupes, des réseaux et des organisations.

son côté, Anis Ouyahia, pharmacien en médecine interne et en psychiatrie à l'Hôpital Charles-Lemoyne sur la rive sud de Montréal, s'est porté volontaire pour travailler sur l'unité spéciale « covid » aux soins intensifs.

Plutôt que de voir le verre à moitié vide, ces deux pharmaciens ont vu cette expérience comme un défi plus qu'intéressant à relever, vecteur d'une motivation qui allait les tenir tout au long des semaines à venir.

LA COMMUNICATION : UNE DES CLÉS DE LA RÉUSSITE

Dès le début de la pandémie, les points de presse de 13 h du premier ministre François Legault sont devenus des incontournables. Pendant ceux-ci étaient annoncées les décisions importantes du gouvernement, qui avaient un impact à la fois pour la population, mais aussi pour la grande majorité des organisations.

À partir de la mi-mars, l'Ordre a aussi pris l'habitude de communiquer de façon quotidienne avec les pharmaciens. L'idée était notamment que tous aient la même information à jour en même temps, en plus de fournir différents outils pour faciliter les changements dans les différents milieux de pratique. Des cellules régionales regroupant des pharmaciens de partout au Québec ainsi qu'une cellule de vigie hospitalière ont également été créées afin de recueillir de l'information directement sur le terrain et faciliter la gestion des problématiques rencontrées.

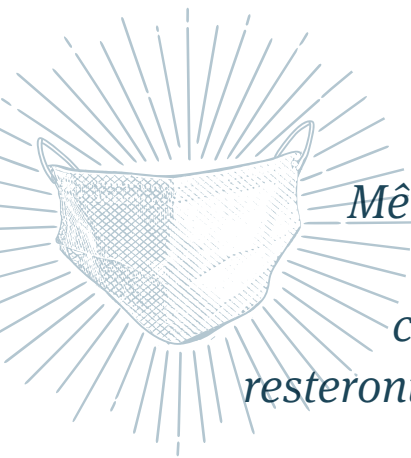
Les chefs de département de pharmacie et les pharmaciens propriétaires ont eu un rôle important à jouer dans la transmission d'informations auprès de leurs équipes respectives. « Chaque jour, à 15 h, nous avons une réunion à distance avec les membres du département de pharmacie, explique Anis Ouyahia. C'était l'occasion pour notre supérieure de nous mettre à jour, autant concernant les décisions de notre établissement que les éléments nous touchant plus spécifiquement. Les enjeux étaient nombreux, notamment concernant le circuit du médicament. Cette réunion quotidienne était un moment propice pour en discuter. »

Mélissa Béland reconnaît aussi que la communication a été un élément essentiel pour elle depuis le début de la pandémie. « À l'aide d'une application utilisée par tous les membres du personnel sur laquelle on retrouve entre autres un fil d'actualité, je faisais régulièrement des mises à jour « covid ». Les gens étaient avisés par une notification. Certains d'entre eux m'ont dit : « c'est comme le point de presse du gouvernement ! ». Ils ont tout de suite apprécié. Cela me permettait entre autres de les préparer aux changements à venir et de susciter des discussions constructives au sein de mon équipe. »

Depuis le début de la pandémie, la communication et les moyens utilisés pour communiquer ont permis de bâtir des ponts entre des individus, des groupes, des réseaux et des organisations. Cela va assurément perdurer et pourra être utile en beaucoup d'autres circonstances.

L'IMPLANTATION DES MESURES SANITAIRES

À la mi-mars, un patient ayant récemment eu une transplantation rénale attend dans la salle d'attente de la pharmacie de Mélissa Béland. Tout près de lui se trouve un couple qui revient tout juste de voyage et qui n'a pas suivi les mesures d'isolement de 14 jours. « Les gens ne réalisaient pas tout à fait ce qui se passait... J'avais un patient à risque à deux pas d'un couple qui pouvait peut-être avoir contracté la COVID-19.



Même lorsque la pandémie sera derrière nous, certaines de ces mesures resteront certainement en place.

Il fallait vite mettre des mesures en place pour éviter ce type de situations, quitte à se réajuster par la suite!», explique-t-elle.

Que ce soit en pharmacie communautaire ou en établissement de santé, différentes mesures sanitaires ont ainsi dû être appliquées rapidement pour assurer des soins et services pharmaceutiques sécuritaires, et protéger le personnel tout comme les patients. C'est dans cette optique que l'Ordre, en partenariat avec le MSSS, l'A.P.E.S., l'AQPP et l'ABCPQ, a publié deux documents présentant les mesures à mettre en place à leurs membres.

Les habitudes sont parfois difficiles à changer, mais la proactivité dans les milieux a été surprenante. « Dans mon département de pharmacie, la distanciation physique s'est faite rapidement, explique Anis Ouyahia. Le télétravail, qui était moins habituel chez nous, a été un franc succès. Par exemple, la validation des ordonnances a pu se faire facilement à distance. Bien entendu, il a fallu s'habituer aux différentes mesures sanitaires. Mais à la longue, l'ensemble des gestes à poser est pratiquement devenu une forme de rituel quotidien. » Il est vrai que travailler avec autant de mesures complexifie la chaîne de travail. Mais même si elles sont contraignantes, ces mesures ont le mérite d'être rassurantes à la fois pour le personnel et la population.

Toutefois, il a fallu gérer à l'occasion la réceptivité par rapport à ces mesures. « Quelques patients ont trouvé qu'on en faisait trop, mais la COVID-19, c'est un peu une loterie, souligne Mélissa Béland. Un de mes patients âgés revenu de croisière a été hospitalisé et intubé pendant trois semaines; il a failli en mourir. Pour d'autres, les symptômes de la COVID-19 ont été moins graves que ceux de

la grippe saisonnière ou même absents. Je considère qu'il vaut mieux en faire plus que pas assez, puisque c'est du moment qu'il y a un relâchement que cela devient risqué. »

Pour assurer une meilleure compréhension de l'application de ces mesures, il a fallu renforcer le message auprès de la population, ce qui a été fait notamment par le président de l'Ordre, Bertrand Bolduc, lors de plusieurs entrevues dans les médias et sur les réseaux sociaux¹. Une vidéo² à laquelle ont participé neuf pharmaciens de partout au Québec, incluant Olivier Bernard, alias « Le Pharmachien », a aussi été lancée afin de rappeler à la population de continuer à respecter les mesures sanitaires en ce temps de déconfinement.

Même lorsque la pandémie sera derrière nous, certaines de ces mesures resteront certainement en place. Le souci d'éviter le plus possible les déplacements en pharmacie communautaire a aussi contribué à l'augmentation des services de commande par téléphone et des renouvellements par Internet et application mobile. La livraison a aussi augmenté de façon exponentielle. Certains patients ne reviendront pas en arrière, ayant pris goût à ces services bien pratiques. La pandémie aura aussi vu le nombre d'ordonnances papier diminuer. Reste à voir si cela perdurera également.

LES DÉFIS DU QUOTIDIEN

Les défis auxquels les pharmaciens ont fait face dès le début de la pandémie ont été nombreux. Comment allait-on réaménager les espaces de travail? Allait-on manquer d'ÉPI? Qu'advierait-il si des collègues tombaient malades? Est-ce qu'il y aurait assez de personnel pour couvrir tous les services? Comment allait-on gérer les cas de COVID-19 au sein de l'équipe ou encore si un patient infecté passait par la pharmacie? Et que dire des médicaments?

« La crainte d'une pénurie de certains médicaments en établissement de santé était bien réelle, par exemple pour le propofol. Il a fallu réfléchir à ce qu'on allait faire si un médicament venait à manquer ou se retrouvait en quantité

¹ Nous continuons de prendre soin de vous... autrement!, Blogue de l'Ordre des pharmaciens du Québec, <http://blogue.opq.org/2020/04/01/mesures-pharmacie>

² Aidez-nous à mieux vous protéger, Ordre des pharmaciens du Québec, <https://www.youtube.com/watch?v=rFo7vj9eHCQ>

réduite. Les pharmaciens, on est un groupe qui réfléchit énormément aux risques, on a été formés de cette manière-là. On a donc été rapidement en mode solutions pour prévoir les différentes alternatives et soutenir les équipes en place», explique Anis Ouyahia.

En prévision de futures pénuries possibles, des directives ont également été données par l'INESSS concernant certains médicaments. Des ordonnances collectives ont vu le jour et le service de 30 jours a été demandé en pharmacie communautaire. Ces situations n'ont bien entendu pas été faciles à gérer pour les pharmaciens, certains patients étant entre autres particulièrement craintifs par rapport à ces différents changements.

Parlant de changements, l'adaptabilité des pharmaciens a souvent été mise à l'épreuve au cours des derniers mois. En l'espace de quelques jours à peine, des assouplissements concernant la Loi 41 ont été annoncés, le projet de loi 31 a été adopté à l'Assemblée nationale et Santé Canada a autorisé temporairement la prolongation et l'ajustement des ordonnances pour des substances désignées.

«C'était bien puisque cela nous donnait plus de latitude, souligne Mélissa Béland. Déjà qu'on avait beaucoup de choses à gérer, on a gagné en autonomie. Mais cela nous a quand même demandé une période d'adaptation. Maintenant, on commence à s'y habituer, ce serait dommage que cela s'arrête!». Au moment d'écrire ces lignes, Santé Canada a d'ailleurs décidé de prolonger l'exemption concernant les substances désignées jusqu'au 30 septembre 2021 afin de faciliter l'accès à des thérapies essentielles pour certains patients. Une bonne nouvelle! Quant aux règlements d'application de la Loi 31 qui permettront au pharmacien d'en faire encore plus, ils devraient connaître leur dénouement à l'automne 2020.

Pendant la pandémie, les pharmaciens ont aussi dû s'adapter rapidement au port d'ÉPI en fonction des recommandations de l'INSPQ pour la levée des mesures d'isolement et l'évaluation du niveau de risque d'exposition à un cas confirmé. Comme les questions étaient nombreuses à ce sujet, une vidéo explicative mettant en vedette Guillaume Leduc, coordonnateur à l'accompagnement à la Direction des services

professionnels de l'Ordre, a été mise en ligne en avril dernier.

TOUJOURS PRÉSENTS

Que ce soit pour les patients ou les autres professionnels de la santé, les pharmaciens ont joué un rôle clé pendant cette pandémie. «Les gens se sont tournés davantage vers nous, souligne Mélissa Béland. J'ai vraiment senti que les patients appréciaient qu'on soit là pour eux. Cela a renforcé encore plus notre présence en première ligne. Et en ce qui concerne la reconnaissance de la profession, cela a assurément eu du positif!»

Dans ce contexte de pandémie, Anis Ouyahia a aussi pu constater l'appréciation des autres professionnels de la santé envers les pharmaciens. «Un véritable travail de collaboration a pris place aux soins intensifs, c'était beau à voir. J'ai eu la chance de mettre à profit mes connaissances pour aider les infirmières. Je pense qu'il y avait quelque chose de rassurant pour elles de pouvoir bénéficier de l'expertise des pharmaciens directement dans la zone «covid» et d'échanger avec nous sur différents aspects liés aux médicaments. Par exemple, afin d'éviter les entrées trop fréquentes dans les chambres des patients infectés, on essayait de regrouper le plus possible les horaires de prise de médicaments.»

VOIR VENIR LA DEUXIÈME VAGUE

Au moment d'écrire ces lignes, en pleine période estivale et de déconfinement, de nouveaux cas de COVID-19 font leur apparition au Québec. Cela laisse supposer qu'il y aura peut-être une deuxième vague à l'automne, mais rien n'est encore certain.

Un des plus grands défis sera sans doute la cohabitation avec le virus de la grippe saisonnière. En effet, aussitôt qu'une personne aura des symptômes s'apparentant à une grippe, la COVID-19 sera suspectée.

Même s'ils sont heureux de profiter d'un moment d'accalmie après des mois de travail particulièrement intenses, Anis Ouyahia et Mélissa Béland n'anticipent pas négativement cette possible deuxième vague. Forts de leur expérience et de leurs apprentissages, et ayant été témoins du travail remarquable réalisé par leurs collègues et les autres professionnels de la santé, ils ont confiance d'être prêts pour la suite. ◀

L'ORDRE : LES COULISSES D'UNE GESTION DE CRISE



La vitesse à laquelle la pandémie s'est déclenchée en a pris plus d'un par surprise. L'Ordre a dû, comme plusieurs, s'adapter à différentes situations et trouver rapidement des solutions. Voici en bref une incursion dans les coulisses de l'Ordre.

- À la mi-mars, tous les employés ont été transférés en télétravail.
- Deux cellules de crise ont été créées : une « interne » pour la gestion opérationnelle de l'organisation et une autre dite « externe » pour prendre rapidement des décisions par rapport aux enjeux sur la pratique des pharmaciens.
- Chaque semaine, le personnel de l'Ordre participait à une rencontre d'information animée par la directrice générale.

Les inspections professionnelles ont été suspendues. Les inspecteurs ont répondu aux nombreuses questions des pharmaciens sur la pratique professionnelle (une augmentation de 40%), même pendant certains week-ends.

- Un travail a été fait avec différents ordres, dont le Collège des médecins du Québec, pour coordonner certains aspects de la pratique et faciliter le travail des professionnels pendant la pandémie.

Le projet de loi 31 ayant été adopté en mars, des travaux le concernant se sont poursuivis.

- Trois webdiffusions ont été proposées aux pharmaciens; plus de 4000 y ont pris part.
- Le secrétariat du conseil de discipline a dû temporairement suspendre ses activités jusqu'au moment où les audiences disciplinaires ont repris en mode virtuel.
- Des conseillers juridiques de l'Ordre se sont penchés sur des questions éthiques, par exemple le respect du secret professionnel pendant la pandémie.
- La gestion des factures et des paiements a été repensée pour un suivi efficace à distance.
- Un nouveau processus a été établi temporairement pour la gestion et la transmission du courrier postal.
- Plusieurs nouveaux employés s'étant joints dernièrement à l'Ordre, incluant la directrice des services administratifs: un souci encore plus grand de mobilisation a permis de réelement souder l'équipe même en travaillant à distance.

La Direction des services administratifs a soutenu les employés de l'Ordre en matière de technologie afin que tous puissent travailler rapidement et efficacement en télétravail.

- Une page Web regroupant toute l'information pertinente, et s'adressant autant aux pharmaciens qu'au grand public, a été créée rapidement et bonifiée au fil des semaines.
- Le conseil d'administration a pris la décision de prolonger la période de référence du *Règlement sur la formation continue obligatoire des pharmaciens* de deux ans. Cela a nécessité des changements dans la

documentation et le portail de formation Maestro, et accru le service à la clientèle.

- Les activités de formation prévues en salle au printemps ont été annulées. Une réorganisation a eu lieu afin d'offrir davantage de formation en classe virtuelle.
- L'Ordre a collaboré avec les facultés de pharmacie, le MSSS et le MEES pour accélérer la diplomation des finissants et ainsi délivrer les permis plus rapidement.
- Les activités d'enquête se sont poursuivies, tout en assouplissant les délais demandés aux pharmaciens pour fournir certains documents ou informations.
- Les visites en pharmacie dans le cadre d'une enquête ont été réduites au minimum.
- L'Ordre a répondu à un nombre d'appels considérable du public, portant entre autres sur le service de médicaments aux 30 jours. ◀





BIOTECHNOLOGIE

Réfrigérateurs/congérateurs

à vaccins





Med Fridge

- Serrure sur la porte
- Alarmes audibles et visuelles
- Contrôleur de température à microprocesseur



Thermomètre à vaccins

info@geneq.com | WWW.GENEQ.COM | (514) 354-2511
1-800-463-4363



MERCI À TOUS LES PHARMACIENS DU QUÉBEC

Des quatre coins du Québec, vous avez été chaque jour présents pour la population. Vous avez surmonté de nombreux défis, et cela, avec passion, détermination et toujours dans le but d'offrir le meilleur à vos patients. Nous vous en remercions. Le travail n'est pas fini, mais ensemble, nous y parviendrons!





fondsftq.com

- **Des épargnants.**
- **Des entreprises.**
- **Des emplois.**

Merci à vous tous qui nous confiez votre épargne. Le Fonds de solidarité FTQ l'investit dans les entreprises d'ici, ce qui permet aux Québécois de reprendre le travail, et cette solidarité profite à toute la société.

**On a tous
un Fonds
de solidarité.**

DÉONTOLOGIQUEMENT VÔTRE

LE SYNDIC ENQUÊTE : À QUOI S'ATTENDRE ?

Par la **Direction des enquêtes**

Au moment où vous vous y attendiez le moins, vous êtes contacté par un syndic qui désire vous poser des questions au sujet d'une situation. À titre de pharmacien salarié, vous recevez un appel de la Direction des enquêtes de l'Ordre vous demandant de fournir la copie d'un dossier patient. Témoin du comportement inapproprié d'un consœur, vous vous demandez comment procéder pour le signaler à l'Ordre.

Que l'on soit demandeur d'une enquête, pharmacien visé par une enquête ou encore simplement contacté par le syndic au sujet d'une situation, le processus d'enquête demeure méconnu et entouré de toutes sortes de mythes.

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE UNE DEMANDE D'ENQUÊTE, UNE ENQUÊTE ET UNE PLAINTE ?

Une **demande d'enquête** est une information transmise au Bureau du syndic alléguant une possible infraction commise par un pharmacien. Si l'information transmise est crédible, permet d'identifier un pharmacien et allègue une infraction possible, il y aura alors ouverture d'une enquête.

L'**enquête** est un processus qui permet d'appuyer ou de réfuter les allégations soumises dans la demande d'enquête.

La **plainte disciplinaire**, quant à elle, est une procédure possible lorsque le syndic, après avoir complété son enquête, détermine que les infractions reprochées sont suffisamment graves et au cœur même de la profession pour en saisir le conseil de discipline, et ce, dans le but de protéger le public, dissuader le membre de récidiver et être exemplaire pour les autres membres de la profession. Moins de 10% des enquêtes se concluent en plainte disciplinaire.

QUELLES SONT MES OBLIGATIONS LORSQUE JE SUIS CONTACTÉ PAR LE SYNDIC ?

Lorsque vous faites l'objet d'une enquête, vous avez l'obligation d'y collaborer sans réticence et de fournir des réponses complètes et véridiques aux demandes du syndic. Généralement, le délai attendu est précisé lorsqu'une demande est transmise.

Si vous n'êtes pas personnellement visé par l'enquête, le syndic pourrait aussi vous demander de collaborer à celle-ci ; vous êtes alors soumis aux mêmes obligations.

À favoriser

- Répondre dans le délai imparti.
- Si nécessaire, informer le syndic le plus rapidement possible du besoin de délai additionnel.
- Offrir sa collaboration au syndic en répondant de façon complète et véridique.
- Se préparer à l'entrevue (téléphonique ou en personne) en relisant les documents pertinents.
- Transmettre au syndic tous les documents qui lui permettront de comprendre le dossier ainsi que votre point de vue.
- Considérer cette entrevue comme un échange d'informations.



À éviter

- Considérer le syndic comme un adversaire.
- S'entêter à ne pas répondre.
- Discréditer la personne qui s'est adressée au Bureau du syndic.
- Intimider le demandeur de l'enquête.

COMBIEN DE TEMPS DURE UNE ENQUÊTE ?

Une enquête dure en moyenne six mois. Sa durée varie selon plusieurs facteurs dont la nature et la complexité des faits invoqués au soutien de la demande d'enquête, la collaboration des personnes impliquées (demandeur d'enquête, pharmacien, témoins, etc.), la nécessité ou non de requérir aux services d'un expert, etc.

DOIS-JE DEMANDER L'AUTORISATION À MON PATIENT AVANT DE FOURNIR LA COPIE DE SON DOSSIER À UN SYNDIC QUI EN FAIT LA DEMANDE ?

Lorsqu'une enquête est en cours, vous êtes relevé de votre secret professionnel. Vous pouvez donc transmettre au syndic les renseignements ou documents protégés par le secret professionnel tels qu'un dossier patient, sans son autorisation préalable et sans caviarder ses informations personnelles. Vous ne pouvez pas invoquer le secret professionnel pour refuser de fournir une copie du dossier patient au syndic qui en fait la demande.

EST-CE QUE SEUL UN PATIENT PEUT FAIRE UNE DEMANDE D'ENQUÊTE ?

Les demandes d'enquête peuvent provenir d'un patient, d'un membre du public, d'un pharmacien, d'un autre professionnel, du conseil d'administration de l'Ordre ou même à l'initiative du syndic. Il arrive aussi que la Direction des enquêtes reçoive des demandes d'enquête anonymes.

En terminant, n'hésitez pas à consulter le dépliant *Cheminement d'une demande d'enquête : des réponses à vos questions!*. On y présente les grandes lignes du déroulement d'une enquête et les différentes décisions que peut prendre un syndic en conclusion de son enquête. ◀

RAPPEL DÉONTOLOGIQUE

Le Code de déontologie des pharmaciens stipule que «le pharmacien doit signaler à l'Ordre tout pharmacien, stagiaire, étudiant ou toute autre personne autorisée à exercer la pharmacie qu'il croit inapte à l'exercice, incompetent, malhonnête ou qu'il estime avoir posé un acte en contravention des dispositions, de la Loi sur la pharmacie (chapitre P-10), du Code des professions (chapitre C-26) ou de leurs règlements d'application². »

1 *Cheminement d'une demande d'enquête : des réponses à vos questions!*, Ordre des pharmaciens du Québec, https://www.opq.org/doc/media/2579_38_fr-ca_O_depliant_cheminement_enquete.pdf

2 Article 83, Code de déontologie des pharmaciens



CQSR

Congrès Québécois en Santé Respiratoire

ÉVÉNEMENT VIRTUEL

5 & 6 novembre 2020

5 : Dédié au cancer pulmonaire.

6 : Les dernières découvertes et les traitements des maladies respiratoires telles que l'asthme et les MPOC.



Inscription en ligne avant le 4 octobre pour bénéficier du rabais

congres-cqsr.ca

DISCUTONS ÉTHIQUE

COVID-19 : QU'EN EST-IL DES CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES ?

« **O**n va avoir à faire des choix éthiques. Il va falloir être transparents avec les gens¹. »

C'est dans ces mots que le président de l'Association des anesthésiologistes du Québec s'exprimait aux premiers jours de la pandémie. Faisant référence à la situation qui régnait alors en Italie, où l'on se heurtait à une pénurie de ventilateurs, il ajoutait : « Devoir choisir entre deux patients, ça doit être envisagé. »

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, toutes les couches de la société, que ce soient les gouvernements, les professionnels ou la population, ont eu et doivent encore faire face à de nombreux enjeux éthiques.

Qu'il s'agisse pour un gouvernement de confiner la population à domicile, de mettre toute l'activité économique d'un pays sur pause ou d'interdire les rassemblements, qu'il s'agisse pour le citoyen de décider de s'auto-isoler ou de porter le masque ou encore pour un professionnel de la santé de décider de l'attribution d'équipements ou de médicaments disponibles en nombre ou en quantité limitées, tous ont eu et continueront d'avoir à analyser les enjeux éthiques qui se présentent à eux.

LES VALEURS SOLLICITÉES DURANT LA PANDÉMIE

L'analyse d'enjeux éthiques s'effectue normalement en cherchant à identifier et à concilier les valeurs en jeu, ou lorsque cela n'est pas possible, car les valeurs s'entrechoquent, de choisir celles à privilégier au détriment d'autres. Bref, de faire le choix le plus raisonnable dans les circonstances.

Au Québec, les membres du Comité d'éthique de santé publique et de la Commission de l'éthique en science et en technologie ont défini les valeurs

phares les plus sollicitées durant cette actuelle pandémie². En voici quelques-unes.

Tout d'abord la **bienfaisance**, associée à la *volonté d'agir pour le bien d'autrui* ainsi que la **prudence**, qui, dans le domaine de la santé, guide souvent nos actions lorsque l'information disponible pour prendre une décision est imprécise ou incomplète.

On a aussi beaucoup fait appel au sens de la **responsabilité**, notamment celle de la population, afin d'inciter celle-ci à respecter les règles et à adopter les comportements recommandés par les autorités de santé publique. La responsabilité du pharmacien, non seulement envers son patient, mais également envers le système de soins de santé, intervient également en l'espèce afin, notamment, d'assurer une utilisation judicieuse des ressources consacrées aux soins de santé³. La valeur de **solidarité** rappelle à la population que *le bien-être de chacun est intimement lié à celui des autres*.

La diminution de la transmission du virus dépendant entre autres du degré d'adhésion de la population aux mesures sanitaires recommandées ou exigées, il est donc essentiel que la population fasse **confiance** aux autorités de santé publique. En revanche, ces dernières doivent mériter cette confiance en faisant preuve de **transparence**; les moyens qu'elles proposent doivent aussi refléter la bonne **proportionnalité**, c'est-à-dire qu'ils ne devraient pas être *hors de proportion par rapport à l'ampleur du problème à résoudre ou par rapport aux bénéfices attendus*.

La population ayant notamment la perception de subir des accroc à sa notion de **liberté**, elle doit donc être convaincue de la justesse, de la nécessité et de la proportionnalité des mesures proposées.



C'est d'ailleurs une des particularités des actions et mesures prises par les autorités depuis le début de la crise : les valeurs visant la collectivité ont tendance à avoir préséance sur les valeurs individuelles. Une pandémie est un problème collectif; les moyens à employer pour la résoudre doivent aussi l'être.

Que doit-on attendre dans les mois à venir? Dans l'attente d'un vaccin, le développement de technologies permettant de retracer les contacts viendra probablement mettre en jeu la valeur du **respect de la confidentialité**. De plus, lorsqu'un vaccin sera disponible, comment déterminer à qui sera offert le vaccin en premier? Sera-t-il obligatoire? Dans quelle mesure les impératifs cliniques, professionnels, sociaux ou économiques s'entrechoqueront-ils?

Des choix éthiques, il y en a eu à faire, et il y en aura encore. Dans l'attente, demeurons prudents et solidaires. ◀

QUELS SONT VOS DILEMMES ÉTHIQUES?

Vous avez un dilemme éthique à nous soumettre? Partagez-le avec nous confidentiellement en nous écrivant à communic@opq.org. Il pourrait faire l'objet d'une prochaine chronique!

1 Héloïse Archambault, « Crainte d'une pénurie de ventilateurs mécaniques », *Journal de Montréal*, 13 mars 2020, <https://www.journaldemontreal.com/2020/03/13/crainte-dune-penurie-de-ventilateurs-mecaniques>

2 Comité d'éthique de santé publique et Commission de l'éthique en science et en technologie, *Cadre de réflexion sur les enjeux éthiques liés à la pandémie de COVID-19, 2^e trimestre, 2020*, https://www.ethique.gouv.qc.ca/media/1321/2958_enjeux_ethiques_pandemie_covid19.pdf

3 Article 19 du *Code de déontologie des pharmaciens*

PATIENTS : COMMENT GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES ?

Par Louise Bouchard, 37^e AVENUE

Nul besoin d'une pandémie à la mesure de la COVID-19 pour qu'un professionnel de la santé soit confronté à des situations exigeantes et déstabilisantes. Au quotidien, les pharmaciens doivent composer avec des patients plus « difficiles », avec qui il est parfois complexe d'établir une bonne communication tout en assurant un service de qualité.

« On doit savoir comment réagir pour désamorcer les escalades de tension, se protéger soi-même et répondre aux besoins », dit Marie-Ève Bertrand, pharmacienne et coach clinique en pharmacie. Selon elle, ses collègues sont confrontés principalement à trois situations difficiles : la colère, la manipulation et la détresse.

LA COLÈRE

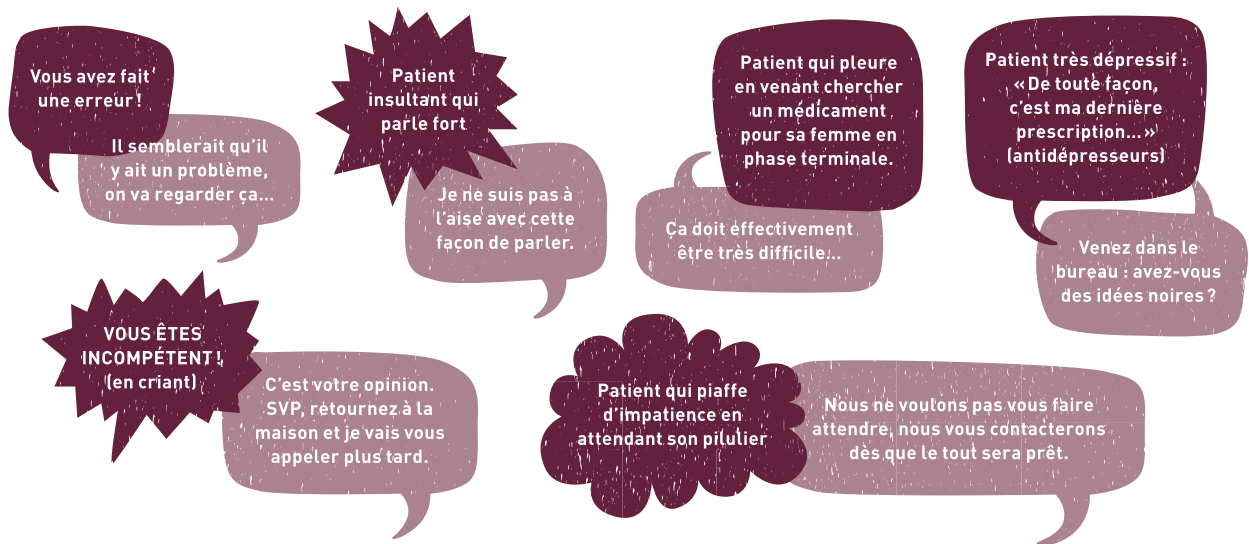
La colère est la situation la plus courante. Des patients s'inquiètent de l'efficacité du traitement qu'on leur a prescrit, sur les possibles effets secondaires, sur leur problème de santé, etc. « À ce moment, la personne a tendance à amplifier les signaux de la réalité, à tout voir à travers un filtre négatif et inflexible, à avoir des attentes irréalistes et à ressentir de la colère et de la peur », explique Ghislaine Labelle, CRHA, psychologue organisationnelle et médiatrice accréditée à la firme Groupe Conseil SCO. La colère est aussi une réaction à un besoin qui n'est pas comblé, comme un montant à payer qui n'était pas prévu ou une prescription qui n'est pas prête au moment où le patient se présente au comptoir. Dans ce dernier cas, « on peut d'emblée dire au patient qu'un fort achalandage nous a donné un peu de retard, mais si la colère persiste, on doit reformuler les invectives du client avec calme et offrir une solution en proposant d'examiner la situation à deux », suggère Marie-Ève Bertrand.

Si rien n'y fait, il faut offrir une porte de sortie au pharmacien et au patient : « Je crois qu'aujourd'hui, nous ne parviendrons pas à un consensus. Alors, reportons cette discussion à plus tard », suggère de dire M^{me} Bertrand, en ajoutant qu'il faut inviter la personne à quitter, et surtout, ne pas oublier de fixer un rendez-vous téléphonique ou à la pharmacie.

En fait, il est important d'ancrer la réaction dans la réalité, notamment auprès des hypochondriaques : « Les professionnels doivent ramener



QUELQUES RÉACTIONS DE PATIENTS (ET LA RÉPONSE APPROPRIÉE DU PHARMACIEN)...



la situation sur des faits, sur la réalité telle qu'elle est plutôt que la réalité amplifiée ou imaginée, dit Ghislaine Labelle, et offrir un suivi et une solution, même si elle arrivera plus tard». « Le ton utilisé doit être calme et rassurant », ajoute-t-elle.

LA MANIPULATION

Tous les pharmaciens feront face à la manipulation à un moment dans leur carrière : des patients dont la grand-mère dont ils prennent soin est décédée cinq fois durant l'année, ou d'autres qui ont « encore » laissé tomber leur bouteille de calmants dans le lavabo de la salle de bain.

« Ils nous présentent différents scénarios, parfois touchants, ils tentent de jouer avec nos émotions et s'offrent même en spectacle devant les autres patients », explique Marie-Ève Bertrand. « Mais pour avoir un manipulateur, il faut un manipulé », ajoute-t-elle.

La meilleure façon de prévenir ce genre de manipulation, c'est d'avoir des règles strictes encadrant les actes professionnels et de répondre calmement au patient en invoquant ces règles et leurs limites. « Si le patient insiste, il faut rester ferme, ne pas argumenter, répéter les règles et l'inviter à se mettre à l'écart s'il est trop volubile », dit la pharmacienne.

LA DÉTRESSE

La détresse vient le plus souvent des personnes vulnérables avec lesquelles les pharmaciens ont souvent des relations de proximité propices à la confiance. « C'est difficile d'y réagir, mais on ne peut pas ne rien faire », lance Marie-Ève Bertrand.

Selon elle, il faut écouter et saisir les situations critiques et les nuances des messages que livrent ces patients. « Il faut les inviter dans le bureau, leur poser des questions et les référer au bon endroit avec les bons services : cela peut être un travailleur social ou un psychologue. »

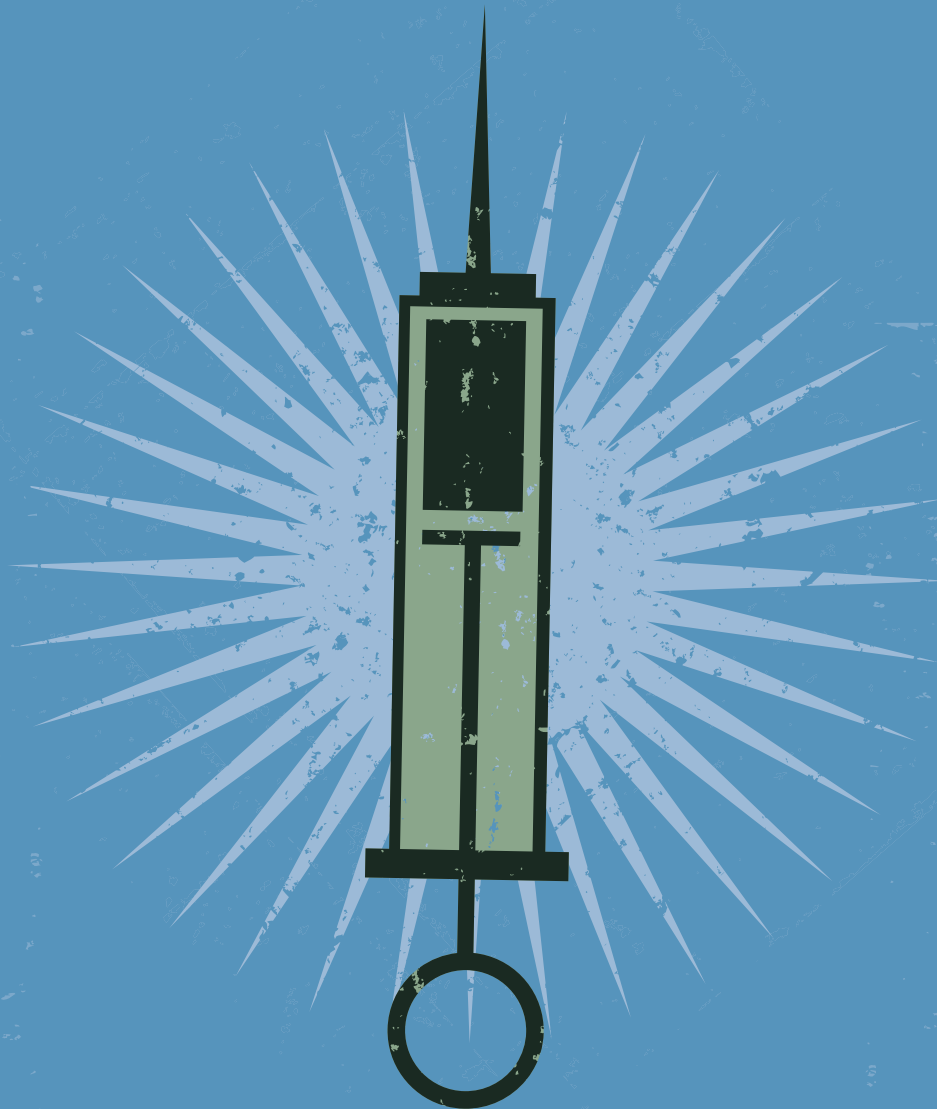
Elle explique également que le pharmacien doit être empathique, reconnaître et nommer l'émotion et offrir un certain réconfort au patient. Mais parfois, les réponses ne viennent pas facilement. « Les professionnels peuvent alors chercher des réponses et offrir de revenir plus tard, parce que toute question sans réponse causera chez le patient encore plus de détresse et d'anxiété », dit Ghislaine Labelle.

Enfin, ces situations provoquent aussi toutes sortes d'émotions chez le pharmacien, qui peuvent affecter la qualité de son travail. « Il faut savoir se retirer quelques minutes, s'accorder le droit d'être touché et ému par des situations avant de revenir remplir la prochaine prescription », conclut Marie-Ève Bertrand. ◀

QUESTION DE PRATIQUE

QUE DOIS-JE SAVOIR SUR LA VACCINATION ?

Par la Direction des services professionnels



Vous nous avez posé plusieurs questions concernant l'activité de vaccination autorisée au pharmacien depuis mars 2020. Nous avons regroupé ici les plus fréquentes.

Vous pouvez aussi consulter le *Protocole d'immunisation du Québec* (PIQ), qui a inspiré plusieurs des réponses à ces questions, ainsi que le *Guide d'exercice – La vaccination par le pharmacien*¹.

Pour toute information concernant la facturation de la vaccination, consultez la foire aux questions du site Web de l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires.

COMMENT CONSULTER LE REGISTRE DE VACCINATION DU QUÉBEC OU Y CONSIGNER DES INFORMATIONS ?

Pour consulter le Registre de vaccination du Québec ou y consigner des informations, vous devez posséder le dispositif SecurSanté et avoir suivi la formation sur la consignation des informations au registre.

Le dispositif SecurSanté, souvent appelé « clé DSQ », est le moyen utilisé pour authentifier les utilisateurs du registre. **Le registre de vaccination n'est toutefois pas accessible via le Dossier santé Québec (DSQ).**

Si vous détenez déjà le dispositif SecurSanté, vous n'avez pas à faire une nouvelle demande puisque vous pouvez déjà accéder au registre.

L'adresse URL pour accéder à l'interface Web du registre est indiquée dans le guide de saisie disponible sur l'environnement de formation.

PUIS-JE PRESCRIRE ET ADMINISTRER TOUS LES VACCINS ?

Tous les vaccins inscrits au PIQ peuvent être prescrits et administrés par un pharmacien qui a suivi les formations requises. Cela inclut la prescription du vaccin contre la diarrhée du voyageur (par ex. : Dukoral^{MD}, Typh-O^{MD}, Chol-Ecol-O^{MD}).

En vertu des lois qui les concernent, les vaccinateurs peuvent procéder à la vaccination de façon autonome (par ex. : pharmacien, infirmière) ou sur ordonnance (par ex. : infirmière auxiliaire) pour les produits qui sont inclus dans le PIQ, qu'ils soient gratuits, recommandés ou autorisés.

Pour les vaccins oraux utilisés en santé voyage, qui peuvent être auto administrés ou administrés par les parents à la maison, la surveillance par le vaccinateur n'est pas requise.

PUIS-JE ADMINISTRER UN VACCIN LORSQUE LA PRESCRIPTION EST NON CONFORME AU PIQ ?

Lorsqu'une prescription semble non conforme au PIQ, il est recommandé d'en discuter avec le professionnel qui a émis celle-ci. Par la suite, vous pouvez décider d'administrer le produit immunisant ou non. Si vous décidez de ne pas le faire, informez-en le professionnel qui a émis la prescription et inscrivez-le dans le dossier de l'utilisateur.

Le professionnel qui émet la prescription et celui qui l'administre engagent individuellement leur responsabilité professionnelle quant aux décisions qu'ils prennent et aux actes qu'ils posent.

VACCINATEURS

Sont appelés vaccinateurs les professionnels de la santé qui peuvent initier la vaccination et y procéder, c'est à dire ceux qui sont habilités à poser un diagnostic ou à évaluer la condition de santé d'une personne en lien avec le produit immunisant à administrer.

¹ *Guide d'exercice - La vaccination par le pharmacien, Ordre des pharmaciens du Québec, https://www.opq.org/doc/media/5282_38_fr-ca_o_guide_vacc_vf.pdf*

DOIS-JE RENOUVELER RÉGULIÈREMENT MA FORMATION POUR VACCINER ?

Seules les **qualifications en réanimation cardiorespiratoire** (RCR) doivent être renouvelées périodiquement. La durée de validité de votre formation devrait être inscrite sur le certificat reçu lors de la réussite du cours.

De plus, comme membre d'un ordre professionnel, vous avez des devoirs et des obligations envers vos patients. Vous devez :

- Faire preuve de compétence, c'est à dire pratiquer selon les données de la science actuelle et tenir vos connaissances à jour ;
- Faire preuve d'habileté, c'est à dire bien maîtriser les techniques et les pratiquer avec adresse ;
- Tenir compte des limites de vos connaissances et de vos habiletés ;
- Faire preuve de diligence, c'est à dire agir au bon moment. Par exemple, tous les vaccins requis doivent être administrés à l'âge prévu.

Il est important pour le patient de conserver son carnet de vaccination et celui de ses enfants et de les tenir à jour.

EST-CE QU'UNE INFIRMIÈRE AUXILIAIRE PEUT ADMINISTRER UN VACCIN PRESCRIT PAR UN PHARMACIEN ?

Oui, l'infirmière auxiliaire peut administrer un vaccin prescrit par un pharmacien. Comme tout professionnel, elle doit respecter les lignes directrices du PIQ.

L'infirmière auxiliaire peut également :

- Collecter l'information pré-vaccination à l'aide d'un questionnaire et consulter le registre de vaccination pour vérifier l'histoire vaccinale d'une personne avant de lui administrer un vaccin ;

- Préparer et administrer les vaccins ;
- Noter les vaccinations dans le dossier, le registre de vaccination et le carnet de vaccination ;
- Contribuer à la surveillance après la vaccination ;
- Appliquer les mesures d'urgence décidées par les vaccinateurs en cas de réactions immédiates à la suite de la vaccination.

À QUEL ENDROIT DOIS-JE CONSIGNER LES VACCINS QUE J'AI ADMINISTRÉS À UN PATIENT ?

Toute vaccination, qu'elle soit couverte ou non par le régime public, doit obligatoirement être saisie au Registre de vaccination du Québec. Il est impossible de refuser cette inscription une fois que le patient a reçu le vaccin. Ce registre n'enlève pas l'obligation légale de maintenir à jour le dossier de l'usager.

Il est important pour le patient de conserver son carnet de vaccination et celui de ses enfants et de les tenir à jour. Le registre de vaccination ne remplace pas ces documents. De plus, les vaccins d'un patient ayant précédé la mise en place du Registre de vaccination du Québec peuvent être ajoutés à celui-ci lorsqu'un professionnel de la santé en est informé et après avoir validé l'information.

Pour connaître les éléments à inscrire lors de l'administration d'un vaccin, consultez la page « Documentation de la vaccination »² du PIQ et la portion du tableau sur les données de vaccination à inscrire au registre.

LE PATIENT PEUT-IL AVOIR ACCÈS AU REGISTRE DE VACCINATION ?

Le Registre de vaccination du Québec n'est pas directement accessible au patient. Toutefois, toute personne peut obtenir une copie des renseignements la concernant contenus dans le registre en suivant la procédure établie³.

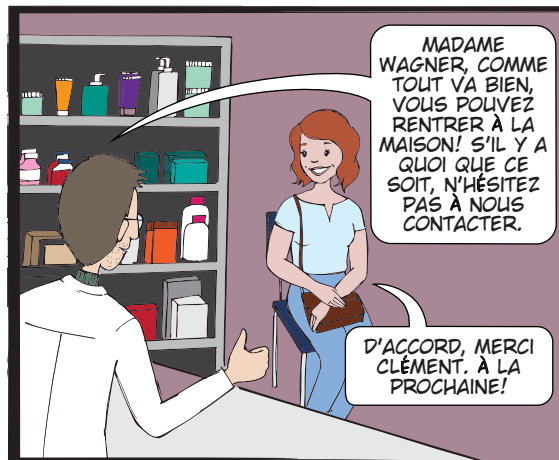
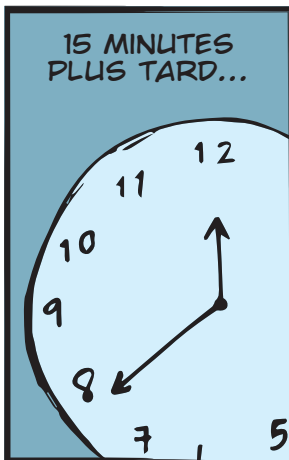
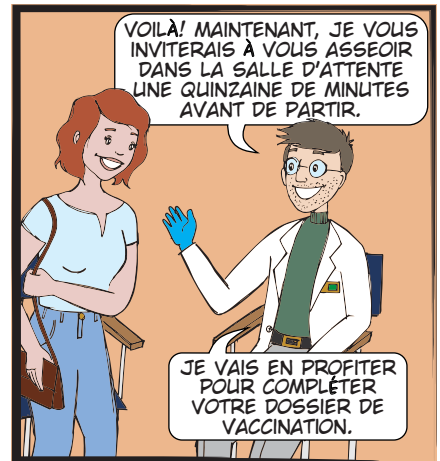
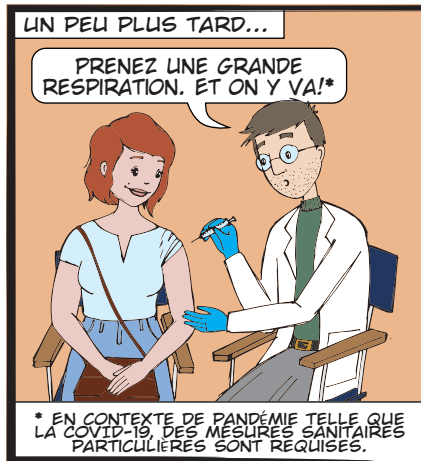
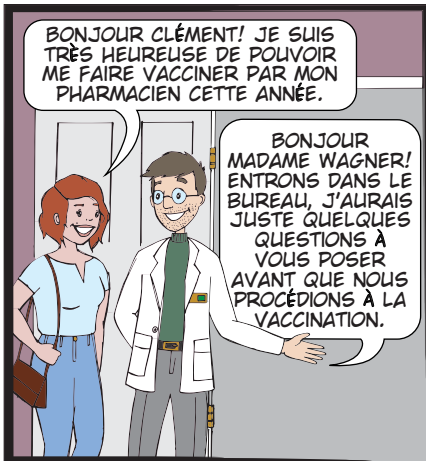
PUIS-JE SAISIR MES PROPRES VACCINS AU REGISTRE DE VACCINATION DU QUÉBEC MÊME SI JE NE SUIS PAS AUTORISÉ À CONSULTER MON PROPRE DOSSIER DSQ ?

Oui, vous pouvez saisir vos propres vaccins puisque le registre de vaccination n'est pas accessible par le biais du DSQ. ◀

² Administration des produits immunisants - Documentation de la vaccination, Protocole d'immunisation du Québec, <https://msss.gouv.qc.ca/professionnels/vaccination/piq-administration-des-produits-immunisants/documentation-de-la-vaccination>

³ Procédure pour obtenir une copie des renseignements vous concernant, Registre de vaccination du Québec, <https://www.quebec.ca/sante/vos-informations-de-sante/registre-de-vaccination-du-quebec/procedure-pour-obtenir-copie-des-renseignements-vous-concernant>

LE PETIT MONDE DE CLÉMENT



Vous désirez en savoir plus sur la vaccination ?
Consultez la « **Question de pratique** » en page 26.

DANS LES MÉDIAS

La Presse, 18 juillet 2020

L'ORDRE DES PHARMACIENS DÉNONCE UNE FAUSSE NOUVELLE

Le 17 juillet dernier, après avoir pris connaissance d'une publication circulant sur les médias sociaux, véhiculant des messages contraires à la santé publique et affichant frauduleusement son logo, l'Ordre a dénoncé la situation sur son compte Facebook. Dès le lendemain, *La Presse* relayait la nouvelle. « L'Ordre des pharmaciens du Québec a signalé qu'une publication circulant sur les réseaux sociaux avec son logo ne provenait pas de l'organisation », pouvait-on lire dans l'article.

Que les adeptes des théories du complot se le tiennent pour dit!



AILLEURS DANS LE MONDE

En **Espagne**, des pharmaciens experts en santé publique effectuent des enquêtes épidémiologiques de traçage de la COVID-19, aidant ainsi à empêcher la propagation du virus.

En **France**, le gouvernement envisage des amendes pour sanctionner les laboratoires dans des situations particulières liées à des ruptures d'approvisionnement : lorsque l'information sur la rupture a été partagée trop tardivement ou lorsque le laboratoire ne dispose pas d'un stock suffisant au regard des exigences légales et réglementaires*.

Aux **États-Unis**, une étude a montré que les membres du personnel des hôpitaux passent chaque année 8,6 millions d'heures à gérer les pénuries de médicaments, soit un coût estimé à 359 millions \$US*.

Merci à *Pharmacy and Consulting de nous permettre de publier des extraits de leur infolettre « La pharmacie dans le monde ».

DE L'IDÉE À L'ACTION

Une belle initiative a été mise en place dans votre milieu de travail? Votre équipe a réglé une problématique et est fière du résultat? Un projet, petit ou grand, a vu le jour et vous souhaiteriez le partager avec nous?

On veut vous entendre!

Faites-nous parvenir de l'information à communic@opq.org. Vous pourriez peut-être faire partie d'un prochain numéro de *L'interaction*!



FOIRE AUX QUESTIONS UNE MINE D'INFORMATIONS !

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

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

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

**Pour accéder à la FAQ, rendez-vous sur notre site Web (www.opq.org)
sous « Pharmaciens/Ma pratique/Foire aux questions ».**



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous



150 ANS

DE PHARMACIE
AU SERVICE
DES PATIENTS

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



ORDRE DES
PHARMACIENS
DU QUÉBEC