



L'INTERACTION

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

Cultiver

le bien-être au travail



Votre

capsule

financière

fdp

profession **pharmacien**

Nouveauté

Simplifiez vos décisions financières avec des conseils d'experts

Tendances et conseils pour l'achat d'une pharmacie

Vendre votre pharmacie : vos points de vigilance

Écouter les capsules



Propulsé par



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.



C'EST LE TEMPS DE PENSER À VOUS

Par Bertrand Bolduc – Président

La vague omicron a été difficile pour tout le monde, et les pharmaciens n'y font pas exception. Avec comme responsabilité additionnelle de distribuer les tests rapides dès le mois de décembre, plusieurs d'entre vous ont souligné avoir trouvé la période difficile. Pression supplémentaire, stress, anxiété. Il faut maintenant penser à vous, et à l'état de votre santé mentale.

Je ne le dirai jamais assez souvent : je suis fier du travail des pharmaciens. À chaque défi qui imposait de déployer des efforts supplémentaires pour aider les Québécois pendant la pandémie, les pharmaciens ont répondu « présent ». Les efforts que vous fournissez pour accomplir votre travail ne passent pas inaperçus. Si vous saviez le nombre de lettres de patients reconnaissants que l'Ordre a reçues depuis le mois de décembre pour souligner votre travail, c'est incroyable.

Il n'en demeure pas moins que la pression est forte sur vos épaules. À l'Ordre, nous en sommes conscients et nous en tenons compte dans nos

décisions. Avant même la pandémie, vous nous avez dit qu'il fallait simplifier les choses. C'est ce qui a mené au développement de l'approche vigie, dont vous avez sûrement eu connaissance.

Récemment, nous avons suspendu temporairement les inspections non urgentes, notamment pour éviter de créer un stress supplémentaire. De plus, une simplification des auto-inspections a été réalisée. Le nombre de questions a diminué de presque le triple si on compare avec 2011, et contrairement au passé où on en demandait trois, un seul plan de prise en charge ou plan de projet est demandé maintenant. Nous tentons toujours de trouver un équilibre dans notre façon d'exercer notre mandat.

Malgré cela, il ne fait aucun doute que cela ne suffira pas à aider toutes et tous ; il faut faire très attention à prendre soin de soi. N'oubliez jamais qu'il existe une multitude de ressources en santé mentale pour vous aider, que ce soit auprès de vos associations comme l'APPSQ ou l'AQPP, ainsi que vos bannières. Si vous avez besoin

d'aide, vous pouvez compter sur leurs programmes pour passer à travers une période difficile.

En dehors de ces programmes, je crois personnellement qu'il est important de parler avec ses pairs. Eux, plus que tout le monde, seront capables de bien comprendre votre réalité. Soyez attentifs à vos collègues si vous soupçonnez que les choses ne vont pas et ne craignez pas d'entamer la discussion, car cela pourrait les aider énormément. Et inversement, si les choses ne vont pas bien, il faut parler !

Comme dans la population, je constate à force de parler avec des pharmaciens que la fatigue pandémique s'amplifie. Je sais que c'est dur, et nous le constatons tous chaque jour. Si vous voulez discuter, je demeure toujours accessible par courriel ou sur les réseaux sociaux ; vous pouvez m'écrire.

Pour le reste de l'hiver et l'arrivée du printemps, faisons attention à nous, soyons attentifs aux autres, et surtout, parlons-en. Prenons soin de nous! ◀



CULTIVER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

▶ ÉDITORIAL

- 3 C'est le temps de penser à vous

▶ ACTUALITÉS

- 6 Maintien de la confidentialité : des décisions disciplinaires rendues
- 6 Bienvenue aux 30 nouveaux pharmaciens!
- 7 COVID-19 : Publication d'un avis conjoint sur la priorisation des hospitalisations
- 7 L'Ordre, maintenant sur LinkedIn

▶ DOSSIER

- 8 Cultiver le bien-être au travail
- 10 Prendre soin de soi
- 13 Santé psychologique : portrait de la situation
- 15 Favoriser un milieu de travail bienveillant

▶ ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

- 19 **Déontologiquement vôtre**
Quelles sont les obligations relatives à la gestion des piluliers?

▶ PRATIQUE PROFESSIONNELLE

- 24 Mettre en pratique l'écoute active
- 26 **Question de pratique**
Comment assurer une livraison sécuritaire des médicaments?
- 29 Le petit monde de Clément



► REGARD SUR LA PHARMACIE

30 Dans les médias

Quand il est question de déontologie

30 Le défi j'arrête, j'y gagne :

un pharmacien comme porte-parole!

31 Une pratique non traditionnelle

Louise-Andrée Marceau, pharmacienne-conseil à la RAMQ

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

Guyline Bertrand, Louise Bouchard, Paul Cérat, Karine Coupal, Guillaume Leduc, Anne-Marie Tremblay, Katia Vo

GRAPHISME

www.gbdesign-studio.com

RÉVISION LINGUISTIQUE

Isabelle Roy

PUBLICITÉ

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

Dépôt légal, 1^{er} trimestre 2022
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN 1918-6789

ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

L'Ordre des pharmaciens du 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 9 700 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.

MAINTIEN DE LA CONFIDENTIALITÉ DES DÉCISIONS DISCIPLINAIRES RENDUES

LE CONSEIL DE DISCIPLINE DE L'ORDRE A RENDU DERNIÈREMENT DES DÉCISIONS DISCIPLINAIRES RAPPELANT L'IMPORTANCE DU MAINTIEN DE LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LES DOSSIERS PATIENTS.

Soixante-quatre (64) pharmaciens ont ainsi été déclarés coupables d'avoir collaboré avec une personne non autorisée, soit un représentant de l'entreprise Angita¹, de leur avoir fourni un accès à des renseignements de nature confidentielle des patients et d'avoir fait usage de ces informations afin d'obtenir un avantage pour soi ou pour autrui. Neuf autres pharmaciens ont été acquittés des infractions reprochées, car la preuve a démontré leur absence de participation et de contribution à l'activité de priorisation.

Rappelons qu'en novembre 2019, le syndicat de l'Ordre a déposé des plaintes disciplinaires à l'encontre de 73 pharmaciens. Les plaintes ont



été réunies en vue d'auditions communes sur culpabilité qui se sont déroulées entre les mois de janvier et juin 2021.

Même si aucune donnée n'est sortie des pharmacies dans les situations décrites, les décisions nous rappellent que le maintien de la confidentialité est au cœur de la relation de confiance entre les pharmaciens et leurs patients. Des audiences sur sanction seront fixées ultérieurement pour les 64 pharmaciens reconnus coupables.

¹ **Angita Pharma inc. (Angita) est un fabricant de médicaments génériques.**

BIENVENUE AUX 30 NOUVEAUX PHARMACIENS!

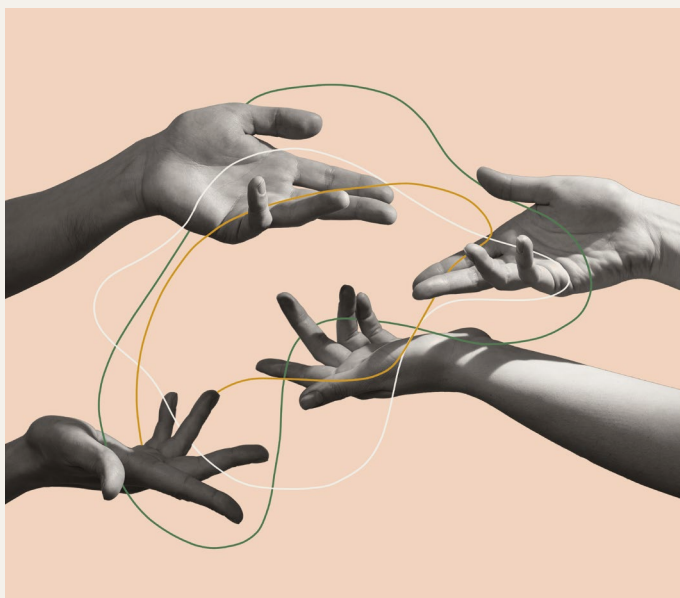
Abou-Hamad, Mary
Abouhassan, Amenah
Abramowicz, Evan
Affane, Souad
Atallah, Elias
Blouin, Cecelia
Bohbot, Melisa
Boisvert-Bonin, Gabrielle
Clermont, Marie Christine
Deslandes, Catherine

Elias, Anthony
El Kassar, Nadia
Ghammam, Safa
Habib, Rania
Haddad, Ronny
Happi, Viviane Sylvie
Ibrahim, Sally
Issak, Neven
Jalinier, Tim
Kachichian, Kevork

Lafar, Amine
Langlois, Kim
Loukili, Khalid
Menelas, Kenny
Nguyen Phuoc, Bao Yannick
Nkansa Agarko, Gwendoline
Saba, Christelle
Shenoda, Salwa
Suarez Ortiz, Emersson Augusto
Wahbi, Mina

COVID-19

PUBLICATION D'UN AVIS CONJOINT SUR LA PRIORISATION DES HOSPITALISATIONS



En janvier dernier, avec l'arrivée de la 5^e vague de la pandémie, les capacités du réseau de la santé ont atteint un point de saturation dans les établissements de santé du Québec. Dans ce contexte de ressources limitées, certains choix ont dû être faits pour répondre de la façon la plus efficace possible aux problèmes de santé graves et urgents de la population.

Dans cette optique, l'Ordre, le Collège des médecins du Québec et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec ont publié un avis conjoint rappelant à leurs membres leur devoir de respecter leurs obligations déontologiques, tout en convenant que l'interprétation des codes de déontologie tiendrait compte de la disponibilité des ressources, au moment où les soins sont prodigués ou les services offerts, pour l'ensemble des prescripteurs canadiens.

Cette publication conjointe peut être consultée sur le site Web de l'Ordre. <https://www.opq.org/materiel-documentation/avis-conjoint-priorisation-des-hospitalisations>

L'ORDRE, MAINTENANT SUR LINKEDIN

L'arrivée de l'année 2022 était une belle occasion pour l'Ordre de lancer sa nouvelle page LinkedIn! Celle-ci sera alimentée par un contenu riche d'une multitude de sujets associés à la pharmacie, à la santé et à notre mission principale de protection du public. Nous y présenterons également une nouvelle facette de l'Ordre : le travail remarquable de nos employés, ce qui nous distingue comme employeur, et bien sûr, nos offres d'emploi.

Suivez-nous dès maintenant si ce n'est déjà fait!

<https://www.linkedin.com/company/ordre-des-pharmaciens-du-quebec>



CULTIVER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Par 37^e avenue

10

PRENDRE SOIN DE SOI

13

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE :
PORTRAIT DE LA SITUATION

15

FAVORISER UN MILIEU
DE TRAVAIL BIENVEILLANT

Par Louise Bouchard, 37^e avenue

Le bien-être. Un mot qui résonne et qui nous interpelle dans tous les milieux de travail. Encore plus peut-être en pharmacie, où les changements s'accumulent depuis quelques années, notamment avec l'ajout d'activités professionnelles et la participation à l'effort de vaccination.

Un sondage mené à l'automne 2021¹ révèle d'ailleurs qu'un peu plus de la moitié des pharmaciens salariés estiment que leur charge de travail est inadéquate et qu'elle s'est alourdie ces derniers mois en raison de la pandémie.

En pareilles circonstances, l'état de contentement et de satisfaction au travail devient fragile. Il est cependant possible, par des actions et des gestes en amont – en prévention plutôt qu'en réaction –, de lutter contre cette précarité. Comment demeurer serein et détendu, tant pour soi-même que pour ses collègues, de surcroît dans un tel contexte en mouvance? Pourquoi le faire? Quels bénéfices apportera la culture du bien-être au travail?

Après avoir dressé un état des lieux, c'est à ces questions que vous convie ce dossier.

Bonne lecture!

¹ Enquête sur la rémunération, les environnements de travail et la santé globale des pharmaciens salariés du Québec, APPSQ, 2021.



PRENDRE SOIN DE SOI

Par Anne-Marie Tremblay, 37^e avenue



Les pharmaciens ne sont pas différents du reste de la population : pour pouvoir aider les autres, ils doivent être en mesure de prendre soin d'eux. Cela n'est pas si simple lorsque la pression augmente. Petit guide de survie à la pandémie et au stress quotidien.



« Habitués, chaque jour, à prendre soin de leurs patients, les pharmaciens doivent aussi prendre soin d’eux et rester à l’affût de leurs propres symptômes liés au stress. »

La crise sanitaire sollicite énormément les capacités d’adaptation de tout le monde, y compris des pharmaciens qui, en plus de réaliser leurs tâches quotidiennes, ont été appelés à vacciner les patients, à distribuer des tests rapides ou encore à travailler en zones chaudes. « C’est un peu comme une épée de Damoclès au-dessus de nos têtes, alors qu’on ne sait jamais ce qui va se passer. À la longue, cela vient puiser dans nos réserves d’énergie », explique Nathalie Parent, psychologue, auteure et conférencière.

D’ailleurs, les résultats d’un sondage réalisé en pleine pandémie par l’Association des pharmaciens du Canada ont révélé que 60 % des pharmaciens interrogés jugeaient leur état de santé mentale mauvais ou moyen : d’où l’importance de recharger ses batteries régulièrement. « Si on ne prend pas de moyens pour décrocher dans le contexte actuel, on peut plus facilement tomber dans l’épuisement professionnel », estime Nathalie Parent. Il faut donc trouver des façons d’ajouter une touche de légèreté au quotidien, en mettant à l’horaire des activités plaisantes, comme du sport ou de l’art.

Bref, les pharmaciens ne doivent pas s’oublier devant les nombreuses responsabilités qui leur incombent. Habitués, chaque jour, à prendre soin de leurs patients, ils doivent aussi prendre soin d’eux et rester à l’affût de leurs propres symptômes liés au stress.

DES SYMPTÔMES À SURVEILLER

Difficulté à se concentrer, irritabilité, manque d’énergie, douleurs musculosquelettiques, envie de s’isoler, augmentation de la consommation d’alcool : les symptômes du stress peuvent prendre différentes formes. « Dès qu’on sent que cela affecte notre sommeil ou notre appétit, c’est le signe qu’il faut agir. Ce sont des symptômes de stress qui montrent qu’une fatigue s’installe et qu’on a de la difficulté à gérer le tout », estime la psychologue. Si on ne s’en préoccupe pas, cela met la table pour des problèmes plus graves comme la dépression ou l’épuisement, ajoute M^{me} Parent. Il est donc essentiel de réagir avant d’être complètement à plat.

C’est pourquoi il vaut mieux consulter dès l’apparition de ces symptômes, de manière préventive. Le simple fait de discuter, que ce soit avec un professionnel ou un proche ou encore un collègue permet de prendre un pas de recul souvent salutaire et de faire le bilan de la situation. « Prendre conscience que quelque chose ne va pas nous fait aussi basculer en mode solution », explique pour sa part Marie-Anne Bougie, conseillère d’orientation organisationnelle, psychothérapeute et directrice des services professionnels en entreprise chez Gestion-Psychologie-Santé.

APPRENDRE À PRIORISER

Quand les tâches s’accumulent, il faut aussi fixer ses priorités. Cela est loin d’être évident dans un monde comme la pharmacie, où la performance est très valorisée. « Ce qui aide, c’est de se dire qu’on a fait tout ce qui était possible aujourd’hui, pour ramener nos attentes à une échelle plus réaliste », soutient Marie-Anne Bougie. Elle suggère aussi d’utiliser un outil de gestion du temps, comme la matrice



« En plus du yoga et de la méditation, plusieurs outils permettent de retrouver son calme, comme la technique Jacobson, qui consiste à contracter ses muscles et les relâcher, ou le « tapping », par lequel on tapote certains points du corps. »

d'Eisenhower, qui permet de faire le tri entre l'urgent et l'important.

Dans un contexte de pénurie, il est impossible de tout faire, confirme Patrick Hemery, président de l'Association professionnelle des pharmaciens salariés du Québec (APPSQ). « Il faut donc être capable de respecter ses besoins, quitte à repousser certaines tâches », souligne-t-il. C'est d'autant plus important que les activités du pharmacien exigent de la concentration et qu'avec la fatigue, le risque de commettre des erreurs augmente. S'accorder des pauses n'est donc pas un luxe.

DES OUTILS À DÉCOUVRIR

Le fait de suivre des formations sur la gestion du stress a aussi un gros impact. Pour s'aider à relâcher la pression, les pharmaciens peuvent notamment se tourner vers différentes ressources, comme l'Université Laval, qui a inclus le cours *Mon stress sans détresse* au parcours des étudiants en pharmacie, une option offerte en formation continue.

En plus du yoga et de la méditation, plusieurs outils permettent de retrouver son calme, comme la technique Jacobson, qui consiste à contracter ses muscles et les relâcher, ou le « tapping », par lequel on tapote certains points du corps. De même, se concentrer sur sa respiration peut également aider à reprendre le contrôle sur le stress, souligne Marie-Anne Bougie. Elle suggère d'inspirer quatre secondes, de retenir son souffle sept secondes pour ensuite vider ses poumons pendant huit secondes. Nathalie Parent propose quant à elle de conserver papier et crayon à côté de son lit et de noter les pensées qui nous empêchent de dormir. Une forme d'écriture libératrice pour certains.

Bref, il existe une pléthore d'outils pour gérer son stress et une multitude d'activités pour recharger ses batteries. Il faut donc trouver la formule qui nous convient le mieux, sans s'ajouter de pression. « Penser à soi n'est pas égoïste, mais altruiste », résume Marie-Anne Bougie. À inclure dans son horaire! ◀



Photo : Madison Lavern

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE : PORTRAIT DE LA SITUATION

Par Anne-Marie Tremblay, 37^e avenue



Les pharmaciens vivent beaucoup de pression au quotidien, et la pandémie a accentué celle-ci. Résultat : un haut niveau de stress, un sentiment de surcharge, des répercussions sur la vie personnelle et sur la santé de ces professionnels. État des lieux.

«Après des heures à travailler debout, derrière un masque et un plexiglas, on commence à avoir mal à la gorge. Et ce n'est pas rare de se sentir épuisé à la fin de notre quart de travail», témoigne une chef pharmacienne sous le couvert de l'anonymat. Heureusement, elle bénéficie d'une pause pour manger et n'est jamais la seule de garde. Malgré cela, le sentiment d'être débordée n'est jamais loin. Elle cite en exemple une soirée où une patiente tout juste sortie de l'hôpital après une embolie pulmonaire s'est présentée. La pharmacie n'avait plus le médicament par intraveineuse prescrit à la

patient. La pharmacienne a donc demandé à son assistante technique d'appeler les autres établissements du secteur pour vérifier s'ils pouvaient leur en fournir. «Mais comme elle est nouvelle, il fallait que je l'aide un peu.»

Pendant ce moment de recherche, elle a pris en charge le patient suivant, en sevrage d'opioïde. «Il devait prendre une première dose sublinguale devant moi, alors je lui ai demandé de garder son masque baissé.» L'homme, qui faisait «deux têtes de plus» qu'elle, a manifesté son désaccord, mais a fini par obtempérer. Entre-temps, un client s'est



mis à crier parce qu'il ne portait pas son masque et a porté plainte à la Santé publique. Une situation stressante qui montre bien comment les cas complexes s'accumulent. « Devant gérer cette situation, j'ai finalement revu l'ordonnance après mon quart de travail, afin d'être en mesure de consacrer le temps nécessaire à la vérification du dossier », explique-t-elle.

DES EFFETS SUR LA SANTÉ

Ce genre de situation n'est pas rare, montre une étude menée en 2021 par l'Association professionnelle des pharmaciens salariés du Québec (APPSQ). En effet, 48 % des répondants estiment que leur charge de travail s'est alourdie de plus de 50 % dans la dernière année. Conséquences : beaucoup composent avec un niveau de stress élevé, ressentant les impacts du travail sur leur santé physique et psychologique.

Les pharmaciens en établissement de santé ne sont pas épargnés, alors que 70 % d'entre eux estiment que leur santé mentale s'est dégradée depuis le début de la pandémie, selon un

sondage mené par l'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec. Les professionnels les plus jeunes ainsi que ceux qui ont vu leur charge de travail augmenter ont été particulièrement affectés. « Par ailleurs, la conciliation travail-famille, la somme de travail à effectuer et la peur de transmettre la COVID-19 à leurs collègues ou à leurs proches sont perçues par les pharmaciens comme des charges importantes sur leur santé mentale » montre aussi l'étude.

En plus de la pandémie, plusieurs facteurs comme le vieillissement de la population, qui entraîne une consommation plus grande de médicaments, la pénurie de personnel ainsi que les ruptures d'approvisionnement contribuent à alourdir la charge de travail des pharmaciens, note Patrick Hemery, président de l'APPSQ. Une meilleure organisation du travail, une clarification des rôles et responsabilités des membres de l'équipe et une optimisation des outils utilisés peuvent notamment contribuer à l'amélioration du quotidien des pharmaciens. ◀

ET L'ORDRE DANS TOUT ÇA ?

Les ordres, bien malgré leur volonté, peuvent parfois contribuer à augmenter le niveau de stress ou d'anxiété de leurs membres. Puisque leur mandat les emmène à inspecter ceux-ci et parfois même à enquêter sur eux, ils peuvent parfois sembler être l'une des sources du problème. À l'Ordre des pharmaciens du Québec, nous étions déjà sensibles à cet enjeu, mais l'enquête réalisée lors de la dernière planification stratégique a permis une plus grande prise de conscience.

Dans son éditorial en page 3, le président Bertrand Bolduc aborde d'ailleurs la question. Il donne notamment comme exemple l'approche vigie¹ mise de l'avant par l'Ordre en 2021. Étant conscient qu'il n'est pas possible de tout faire de la même façon pour l'ensemble de vos patients, cette approche favorise plutôt une modulation de vos activités de surveillance en fonction du niveau d'intensité requis. Des changements ont aussi été apportés au programme de surveillance de l'Ordre pour diminuer, entre autres, le stress rattaché à l'inspection et pour vous offrir un meilleur accompagnement pendant tout le processus.

Prendre soins de vous est essentiel. Dans l'encadré de la page 18, nous avons répertorié certaines ressources pour vous aider. N'hésitez surtout pas à les consulter.

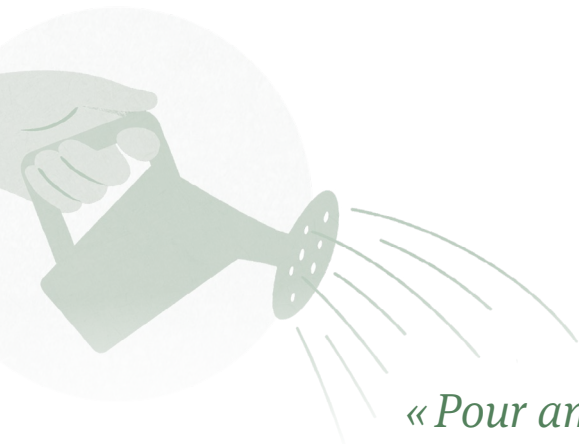
¹ Approche vigie, Ordre des pharmaciens du Québec, <https://www.opq.org/approche-vigie/>

FAVORISER UN MILIEU DE TRAVAIL BIENVEILLANT

Par Anne-Marie Tremblay, 37^e avenue

La gestion du stress au travail n'est pas qu'une question individuelle. Les organisations ont aussi un rôle primordial à jouer à ce chapitre et doivent offrir aux pharmaciens et à leurs équipes les conditions pour favoriser leur bien-être.





« Pour améliorer la santé psychologique des travailleurs, il faut non seulement écouter leurs préoccupations, mais aussi reconnaître ce qu'ils vivent et mettre en place des solutions adaptées à leur réalité. »



Travailler jusqu'à 12 heures consécutives. Ne pas avoir de pause pour manger. Être le seul pharmacien en service. Être constamment interrompu par des appels ou des questions. Utiliser des outils informatiques qui ne sont pas adaptés aux tâches.

Voilà autant d'irritants présents dans le quotidien des pharmaciens. « Le message qui est beaucoup véhiculé dans les médias et en entreprise, c'est qu'il faut s'occuper de soi-même. Mais si le milieu du travail draine toute notre énergie, c'est impossible », souligne Minh-Tâm Trâm, directeur général de l'Association professionnelle des pharmaciens salariés du Québec (APPSQ). L'organisation et les conditions de travail font partie de cette liste, mentionne-t-il. C'est pourquoi il estime qu'il faut s'attaquer à ces questions pour améliorer le bien-être des pharmaciens.

DÉTERMINER LES BESOINS

Pour améliorer la santé psychologique des travailleurs, il faut non seulement écouter leurs préoccupations, mais aussi reconnaître ce qu'ils vivent et mettre en place des solutions adaptées à leur réalité. C'est pourquoi la conseillère en ressources humaines agréée Christèle Gran-Villeneuve, coach et consultante principale chez Humance, suggère d'abord de prendre le pouls de son équipe. « Cela peut avoir l'air simple, mais les contacts humains sont vraiment importants. Est-ce que j'ai réellement pris le temps de demander comment ça va, d'être attentif ? » Cela permet de personnaliser ses interventions, par exemple en offrant un congé ou un horaire allégé, en tenant compte de la réalité de chacun.

« Le fait de moduler ses attentes en fonction du contexte apaise aussi beaucoup les employés », affirme-t-elle. Pour cela, Christèle Gran-Villeneuve suggère d'ailleurs de discuter collectivement des priorités de l'organisation, en réunissant par exemple l'équipe de pharmaciens, mais également tous ceux qui travaillent avec eux. Ce faisant, cela permet à tout le monde de prendre connaissance de la réalité de l'autre. « C'est aussi plus facile, comme équipe, de déterminer ce qui est plus important et ce qu'on peut déléguer », estime-t-elle. Se sentir écouté et prendre part aux décisions font d'ailleurs partie des ingrédients du mieux-être au travail. On favorise ainsi la collaboration, en plus de mieux répartir les responsabilités sur les épaules de tous.

Par exemple, le fait d'avoir plus d'un pharmacien sur un quart de travail favorise l'entraide. De même, cela permet de se centrer sur des tâches qui demandent plus de concentration, comme les suivis, pendant que son collègue s'occupe de répondre aux patients.

MISER SUR LA SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE

Citant les travaux de la professeure à la Harvard Business School Amy C. Edmondson, Christèle Gran-Villeneuve rappelle que les équipes qui performant le mieux bénéficient d'un climat de sécurité psychologique. « Cela veut dire que les travailleurs peuvent montrer leur vulnérabilité, qu'ils savent qu'ils n'ont pas besoin de se cacher s'ils se sentent moins bien. » Pour instaurer

ce climat, les gestionnaires doivent s'intéresser à leur personnel, ne pas juger et « créer un environnement propice aux discussions véritables », mentionne-t-elle. Il faut aussi dire clairement que, quand ça ne va pas, c'est important d'en parler. Et, pour ceux qui seraient embarrassés de s'ouvrir, la conseillère suggère d'afficher bien en évidence toutes les ressources offertes, par exemple le numéro de téléphone du programme d'aide aux employés.

Bref, il n'y a pas de recette unique en matière de santé psychologique. Mais une direction engagée, une bonne dose de bienveillance, de l'écoute et des solutions adaptées font partie des ingrédients essentiels au travail, tout comme une organisation du travail favorable! ◀



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**

RESSOURCES À VOTRE DISPOSITION

Gouvernement du Québec

Info-Social 811

Un soutien psychologique est offert 24 h par jour, 365 jours par année, à partir du 811.
Information : <https://www.quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/info-social-811>

Associations

AQPP

Programme de soutien offert à tous les membres de l'association
Information : 1 844 880-9143 | www.travailsantevie.com

Pour d'autres détails, visitez le site Web de l'AQPP :
<https://www.monpharmacien.ca/espace-pharmaciens/avantages/programme-daide-aux-membres-pam>

A.P.E.S.

L'A.P.E.S. n'offre pas de programme d'aide à ses membres. Toutefois, elle rappelle que les pharmaciens ont automatiquement accès au Programme d'aide aux employés de l'établissement où ils pratiquent. L'information est accessible via les directions de ressources humaines.

APPSQ

Programme de soutien offert aux membres de l'association
Information : appsq.org/programme-de-soutien-aux-membres

Chaînes et bannières

Pharmaprix

Programme d'aide aux pharmaciens et membres du personnel de gestion, ainsi qu'à leur famille
Information : 1 800 363-3872 | www.travailsantevie.com

FamiliPrix

Programme d'aide aux employés Brio
Information : 1 888 799-0303

Jean Coutu

Programme Soutien à la Santé
Information : 1 877 480-2240 | www.optimasanteglobale.com/ssq
 Plateforme de télémédecine Dialogue (confidentielle et 24/7) :
dialogue.co/fr ou application disponible dans Google Store ou App Store.

Proxim et Uniprix

Un accès à la plateforme LifeSpeak est proposé, donnant notamment accès à une multitude de vidéos en santé et bien-être.
Information : <https://lifespeak.com/fr/nos-services/aperçu-de-la-plateforme/>

Accès Pharma

Programme d'aide aux employés | **Information :** 1 877 847-4525

Horizon Santé

Plateforme de télémédecine Dialogue (confidentielle et 24/7) :
dialogue.co/fr ou application disponible dans Google Store ou App Store.

Costco (Pharmacies Grégoire Arakelian)

Programme d'aide aux employés | **Information :** 1 800 361-1707

Facultés de pharmacie

Université de Montréal

Bureau d'aide aux étudiantes et étudiants de la Faculté de pharmacie
Information : <https://pharm.umontreal.ca/faculte/baep>

Université Laval

Centre d'aide aux étudiants
Information : <https://www.aide.ulaval.ca/nous-joindre/>
 Christian Boucher, intervenant de proximité, Centre d'aide aux étudiants
Pour le joindre : christian.boucher@aide.ulaval.ca

DÉONTOLOGIQUEMENT VÔTRE

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA GESTION DES PILULIERS ?

Par la *Direction des enquêtes*



Nous constatons une recrudescence du nombre de demandes d'enquête impliquant la remise de médicaments sous la forme de pilulier hebdomadaire. Les étapes de la gestion des piluliers peuvent être effectuées par des

personnes différentes, d'où l'importance de clarifier les rôles de chacun. La formation et l'encadrement des employés sont très importants, de même que l'utilisation de procédures claires et appliquées en toute circonstance.

Lorsque les piluliers sont préparés par une pharmacie préparatrice, c'est la tenue du dossier qui peut être la cause d'incidents. Comme vous demeurez ultimement responsable du pilulier remis au patient, nous vous proposons ici un survol des situations à risque d'erreurs ainsi que certaines décisions disciplinaires pertinentes.

LA DÉLÉGATION DES TÂCHES : NE PAS NÉGLIGER LE RÔLE DU PHARMACIEN

La vérification contenant-contenu des piluliers est de plus en plus déléguée afin que le pharmacien puisse se consacrer davantage aux tâches cliniques. Des changements doivent bien entendu être apportés dans la chaîne de travail pour bien réaliser cette délégation.

Nous avons constaté que de nouveaux problèmes émergent, notamment le manque de traçabilité des actions réalisées par les divers intervenants, ainsi qu'une gestion et une analyse inadéquate du dossier patient. Par exemple, il arrive qu'une ordonnance soit cessée ou prolongée par erreur, ou encore qu'une ordonnance pour une condition chronique ne soit pas correctement inscrite au dossier et ainsi, omise du pilulier.

Pour ces raisons, rappelons que votre analyse ne peut être centrée sur une ordonnance : vous devez tenir compte de l'ensemble de la situation lorsque vous posez un acte pharmaceutique, qu'il s'agisse de l'impression d'un profil pharmacologique ou du renouvellement d'un médicament hors pilulier. Vous êtes responsable de vous assurer que la thérapie médicamenteuse du patient est appropriée : cela a fait l'objet de notre chronique à l'été 2021¹. Nous vous invitons à la consulter.

Que les piluliers soient préparés à l'interne ou par une pharmacie préparatrice, des procédures doivent être en place afin d'encadrer les différentes étapes, notamment la fréquence et les conditions

« Que les piluliers soient préparés à l'interne ou par une pharmacie préparatrice, des procédures doivent être en place afin d'encadrer les différentes étapes. »

nécessitant l'analyse du dossier par un pharmacien. De plus, la gestion des médicaments hors pilulier doit être prévue, selon les besoins et le niveau d'autonomie du patient.

LE CAS DU MÉTHOTREXATE

Le sujet du méthotrexate a été abordé dans un bulletin du FARPOPQ² en 2013 : on y indiquait qu'il s'agit d'un médicament d'alerte élevée, notamment en raison de sa posologie variable et de sa toxicité. Différentes pistes de solution étaient proposées pour prévenir les erreurs impliquant ce médicament. Une nouvelle publication du FARPOPQ³ nous apprenait en 2019 que la majorité des erreurs touchant le méthotrexate et ayant des préjudices importants pour les patients se produisaient lors de la mise en pilulier.

Entre 2015 et 2021, six décisions^{4,5,6,7,8,9} ont été rendues par le conseil de discipline relativement au méthotrexate servi quotidiennement dans un pilulier, alors que l'ordonnance indiquait une prise hebdomadaire. Dans quatre situations, les piluliers avaient été vérifiés par un pharmacien et des facteurs externes auraient contribué à la survenue de l'erreur : manque de personnel, préparation par un nouvel employé, surcharge de travail ou distraction.

¹ Évaluer et assurer l'usage approprié de la thérapie médicamenteuse : l'essence même de l'exercice de la profession, *L'interaction*, été 2021, <https://console.virtualpaper.com/opq/linteraction-v1On4/#22>

² Le méthotrexate, encore et toujours une source d'inquiétudes, *Bulletin FARPOPQ*, octobre 2013, <https://www.farpopq.com/content/uploads/2016/11/Bulletin-no-15-October-2013-Le-Methotrexate.pdf>

³ L'incident Synthroid, FARPOPQ, <https://console.virtualpaper.com/opq/linteraction.v9n1/#12>

⁴ Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Minier, 2021 QCCDPHA 36 (CanLII), <https://canlii.ca/t/jhmx6>

⁵ Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Jafarzadegan, 2016 CanLII 13424 (QC CDOPQ), <https://canlii.ca/t/gnrncm>

⁶ Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. El-Gharib, 2020 QCCDPHA 5 (CanLII), <https://canlii.ca/t/j52kc>

⁷ Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Lachance, 2016 CanLII 91698 (QC CDOPQ), <https://canlii.ca/t/gwnsq>

⁸ Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Truong, 2015 CanLII 79801 (QC CDOPQ), <https://canlii.ca/t/gmdO9>

⁹ Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Côté, 2016 CanLII 21138 (QC CDOPQ), <https://canlii.ca/t/gpin9>

Le conseil de discipline s'est prononcé ainsi : « Comme professionnel de la santé, le pharmacien doit apporter dans l'exécution de chacune de ses tâches une attention maximale. Cela est particulièrement le cas, lorsqu'il est question d'inclure dans la préparation d'un pilulier un médicament, dont le respect de la posologie, compte tenu de ses effets et ses risques sur la santé, voire la vie du patient, est capital⁷. À cet effet, la section portant sur la sécurité du circuit du médicament¹⁰ dans le *Guide d'application des standards de pratique* aborde la gestion des risques en pharmacie et peut vous être utile.

ERREUR DÉTECTÉE, MAIS GÉRÉE DE FAÇON INCOMPLÈTE

Deux situations particulières ont fait l'objet de décisions disciplinaires récemment. Dans la première¹¹, le pharmacien se rend compte que l'assistante technique a placé des comprimés de topiramate dans un pilulier au lieu de lamotrigine. Comme celle-ci a terminé son quart de travail, le pharmacien lui demande de corriger les piluliers de la première étape seulement, puisqu'il s'agit d'une posologie croissante avec plusieurs étapes. Il vérifie ces piluliers le soir même et remet au lendemain la correction des autres piluliers. Lorsqu'il procède à la vérification de ceux-ci le lendemain, il se fie à l'en-tête du pilulier, qui n'avait pas été corrigé. Il ne détecte pas l'erreur commise la veille et omet de vérifier et de corriger le dossier patient.

Dans une autre situation¹², une ordonnance de levodopa/carbidopa est inscrite dans le mauvais dossier par une employée. La pharmacienne se rend compte de l'erreur et demande à l'employée de corriger la situation. Celle-ci inscrit l'ordonnance dans le bon dossier, mais elle omet de supprimer l'ordonnance du mauvais dossier et cela n'est pas vérifié par la pharmacienne. Les deux patients reçoivent donc l'ordonnance de levodopa/carbidopa.

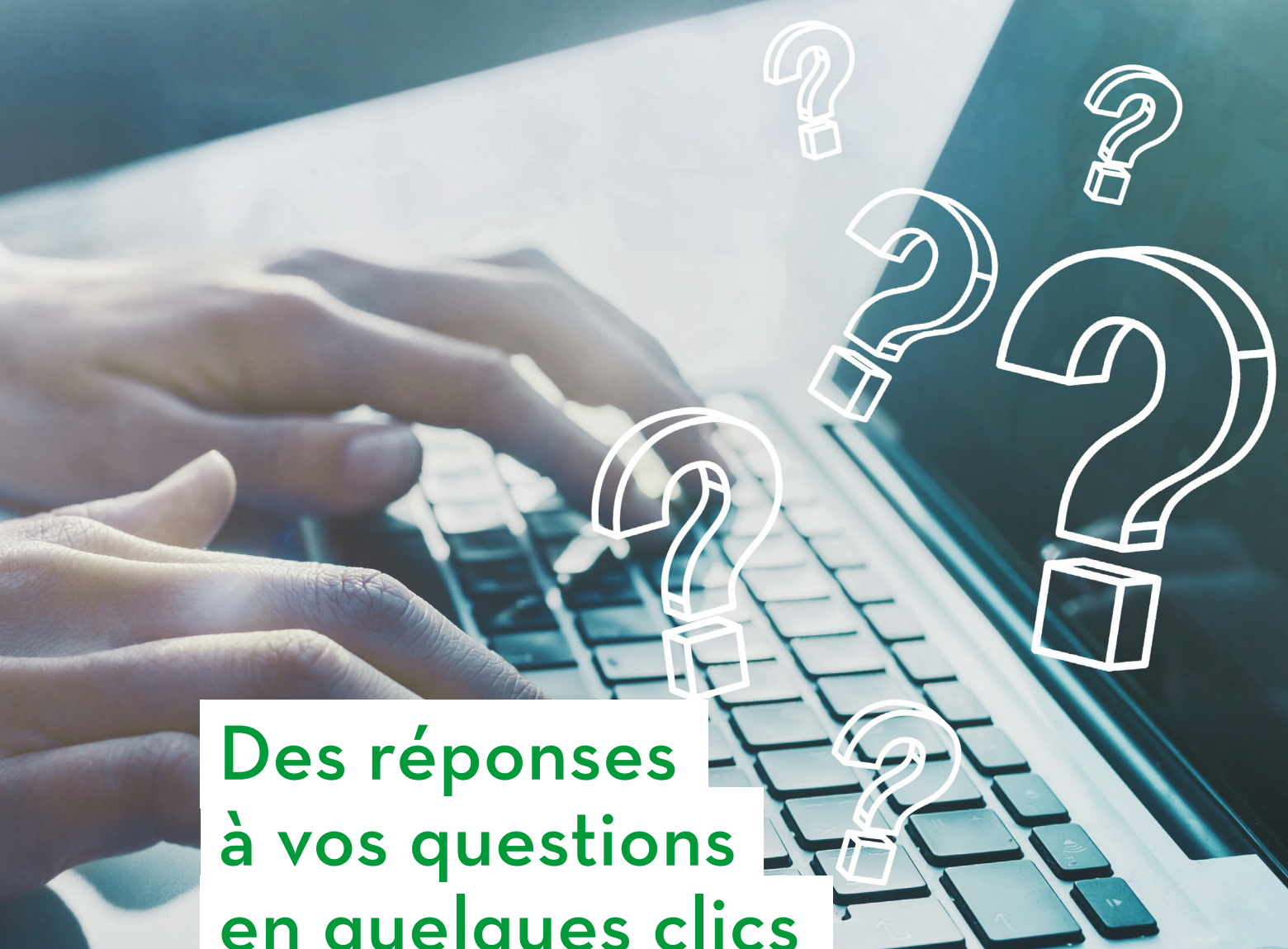


La prévention des erreurs est primordiale. Il s'agit d'une tâche en soi et du temps doit y être consacré.

¹⁰ Sécurité du circuit des médicaments, *Guide d'application des standards de pratique*, Ordre des pharmaciens du Québec, <https://guide.standards.opq.org/guides/securite-du-circuit-du-medicament>

¹¹ Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Boulet, 2020 QCCDPA 26 (CanLII), <https://canlii.ca/t/j7z53>

¹² Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Tremblay, 2019 CanLII 5094 (QC CDOPQ), <https://canlii.ca/t/hx7dn>



Des réponses à vos questions en quelques clics

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

Deux façons simples d'accéder à l'information

1

En cliquant sur une thématique
(projet de loi 31, ordonnances,
organisation du travail, etc.)

2

En cherchant
via le moteur
de recherche



ORDRE DES
PHARMACIENS
DU QUÉBEC

Disponible au **opq.org**

Pratique professionnelle > Questions de pratique

METTRE EN PRATIQUE L'ÉCOUTE ACTIVE

Par Anne-Marie Tremblay, 37^e AVENUE

Empathie, compréhension, présence attentive. Voilà une posture idéale pour les pharmaciens qui visent à répondre aux besoins des patients et de la clientèle. La pratique de l'écoute active est une façon de créer un espace accueillant permettant d'améliorer et d'approfondir la communication, tant au bénéfice des patients que des collègues de travail. Voyons pourquoi et comment faire.



La pratique de l'écoute active a pour but d'accueillir une personne avec ses émotions et son vécu, avec ses mots et aussi son langage non verbal. Le jugement est donc absent de cette façon de faire, plutôt basée sur l'acceptation et le respect.

« C'est une technique qui requiert une écoute attentive de l'autre, jusqu'au bout de ses propos, avec attention et empathie, explique Christèle Gran-Villeneuve, CRHA, consultante principale et coach chez Humance. C'est une démarche qui place l'autre personne au centre du cadre de la discussion. »

COMMENT DÉVELOPPER L'ÉCOUTE ACTIVE : CONSEILS ET ASTUCES

Les éléments les plus importants de l'écoute active sont la présence attentive, l'empathie et la reformulation-validation, selon Christèle Gran-Villeneuve.

La première requiert un regard sur soi-même, une prise de conscience de sa façon d'écouter. « Comment est mon non-verbal dans l'écoute ? Quelle est ma posture physique : est-ce que j'ai les bras croisés ou je hoche la tête ? Lorsque je parle, est-ce que je tente de convaincre, est-ce que j'interromps mon interlocuteur ? Suis-je en train de faire une autre tâche tout en écoutant ? » Les réponses à ces questions permettent de saisir ce qu'il y a à améliorer pour parvenir à une écoute attentive et créer un climat de confiance.

La deuxième, une écoute empathique, est évidemment exempte de jugement. Elle demande

aussi de laisser la personne dire tout ce qu'elle a à dire et d'accueillir ses propos avec intérêt. Il importe aussi de bien observer la personne à qui l'on parle pour percevoir des changements d'attitudes motivés par certaines paroles ou certains sujets. « Il faut aussi savoir garder le silence pour bien faire sentir que l'on prend le temps d'écouter la personne, à son rythme, jusqu'au bout de sa réalité », précise Christèle Gran-Villeneuve.

Enfin, la reformulation-validation est un procédé permettant de clarifier les propos et d'en vérifier à la fois l'exactitude et sa compréhension. « En pharmacie, les patients sont parfois dans un état de vulnérabilité ou de grand stress : la reformulation y est encore plus importante », dit-elle.

DE GRANDS AVANTAGES POUR LES PATIENTS ET L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

En créant un espace et un sentiment de confiance, l'écoute active amène les gens à en dire davantage, à se dévoiler. « C'est là une réaction fort intéressante pour des professionnels de la santé qui veulent bien connaître l'état des patients », mentionne Christèle Gran-Villeneuve.

Plus encore, un patient qui se sent écouté et pour qui le besoin est satisfait en entier n'aura pas à revenir pour une deuxième consultation avec des questions restées sans réponse. Également, il bénéficiera probablement plus rapidement des bienfaits de son traitement, qu'il aura maîtrisé. « C'est un dénouement qui pourrait avoir des répercussions positives sur le volume de consultations en pharmacie et une réduction du stress pour les patients, les pharmaciens et les employés grâce à la baisse des mécontentements et erreurs », ajoute-t-elle.

Il s'agit aussi d'une carte maîtresse dans les relations avec les membres de l'équipe de travail. « Un tel climat bienveillant centré sur l'humain et non sur la performance facilite les bonnes communications avec tous et toutes. La perception des employés envers les patrons pharmaciens

« Un tel climat bienveillant centré sur l'humain et non sur la performance facilite les bonnes communications avec tous et toutes. La perception des employés envers les patrons pharmaciens en est transformée. »

en est transformée : ils font preuve d'ouverture et se montrent attentionnés », affirme Christèle Gran-Villeneuve.

L'écoute active représente donc une véritable valeur ajoutée à adopter, à développer et à nourrir. Non seulement elle sert à vérifier et à élever la qualité de la relation patient-professionnel, mais elle renforce l'engagement des employés envers l'organisation. ◀

7 CONSEILS POUR UNE ÉCOUTE ACTIVE

- Avoir l'esprit ouvert ;
- Être concentré sur les mots de l'autre ;
- Être là pour écouter, non pas pour répondre ;
- Reconnaître ses filtres perceptifs ;
- Reformuler les phrases majeures de son interlocuteur ;
- Demander à son interlocuteur ce qu'il a compris ;
- Oser poser des questions adéquates.

Source : <https://www.psychologies.com/Moi/Moi-et-les-autres/Relationnel/Articles-et-Dossiers/7-conseils-pour-pratiquer-une-ecoute-active>

QUESTION DE PRATIQUE

COMMENT ASSURER UNE LIVRAISON SÉCURITAIRE DES MÉDICAMENTS ?



La livraison d'un médicament est une extension de votre service professionnel. Les obligations déontologiques auxquelles vous êtes tenus se poursuivent donc jusqu'à la remise du médicament au patient ou à la personne désignée par ce dernier. Afin d'assurer une livraison sécuritaire, plusieurs éléments doivent être pris en considération.

MÉTHODE DE TRANSPORT

La méthode de transport doit permettre au patient de recevoir son médicament dans des délais raisonnables (considérez l'urgence de la situation et la clientèle visée). Si, à la demande du patient, vous utilisez un moyen différent de celui prévu habituellement (ex. : par courrier), inscrivez-le à son dossier. Toute autre information permettant de démontrer que le patient a bien reçu ses médicaments devrait également y être indiquée. Par exemple, si vous utilisez un service postal, vous pourriez exiger la signature lors de la réception et conserver la preuve au dossier du patient, ou vous pourriez téléphoner au patient à la suite de la livraison pour vous assurer de la réception du colis et de l'intégrité de son contenu.

SPÉCIFICATIONS CONCERNANT L'EMBAUCHE D'UN LIVREUR

Avant d'embaucher un livreur, des vérifications minimales doivent être effectuées concernant, par exemple, son historique d'emploi, ses dossiers judiciaire, civil ou criminel s'il y a lieu, ainsi que son dossier de conduite.

Qu'il soit à votre emploi, travailleur autonome ou provenant d'une firme de livraison avec qui vous avez une entente, vos obligations restent les mêmes.

Pour un travailleur autonome ou une firme de livraison, un contrat formel est nécessaire. Ce contrat doit notamment prévoir des clauses sur le respect de la confidentialité des renseignements et des règles d'hygiène, la protection des médicaments contre le vol, les mesures pour minimiser les risques d'erreur et l'adhésion à une assurance couvrant la responsabilité.

PROCÉDURE

Assurez-vous d'avoir une procédure claire et bien connue de votre équipe, qui inclut notamment les éléments suivants.

Emballage des médicaments

- Respecter la chaîne de froid, sécuriser l'emballage des médicaments dangereux, éviter l'inversion des fioles dans les sacs.
- Prévoir une zone dédiée pour déposer les livraisons. Ceci permettra de diminuer le risque d'erreurs (passera versus livraison) et d'éviter l'accès à des informations confidentielles non essentielles à la tâche du livreur.
- Limiter les informations disponibles sur l'emballage pour préserver la confidentialité des données personnelles. Inscrive seulement le nom du patient, son adresse et le montant à payer.

Conservation des médicaments durant le transport

- Porter une attention particulière à la température du véhicule. Ne rien laisser dans le véhicule pendant la nuit ou pour une longue période.

Remise du médicament

- Confirmer le moment de livraison lorsque celui-ci a été préprogrammé dans le dossier du patient.
- Éviter de déposer le colis dans un endroit public.
 - ▶ À la demande du patient, le dépôt du colis dans un endroit sécurisé à accès contrôlé peut aussi être considéré (ex. : casier avec un accès électronique).

- ▶ Pour respecter une certaine distance entre le livreur et le patient, le sac peut être accroché à la poignée, mais il est important de s'assurer que le destinataire le récupère avant de quitter les lieux.
- Confirmer l'identité du patient ou de la personne qu'il a désignée pour recevoir ses médicaments (consigner au dossier du patient le nom de la personne désignée). Si le livreur ne reconnaît pas le patient, il ne doit pas hésiter à demander un second identifiant.
- Utiliser un registre de signature (pharmacie-livreur; livreur-patient) ou tout autre moyen permettant de démontrer que le patient a bien reçu ses médicaments.
- Indiquer la conduite à tenir en l'absence du patient, et rapporter les colis non livrés dans un délai raisonnable.

Respect de la confidentialité des renseignements personnels

- Faire signer un formulaire à cet effet au livreur.

Délais de livraison

- Déterminer vos heures de livraison et prévoir la possibilité d'exceptions à l'extérieur de vos

plages horaires.

- Fixer des délais raisonnables.
- Identifier les situations urgentes.

Prévention des pertes et des vols dans le véhicule

- Verrouiller les portes entre les livraisons.
- Éviter de laisser des colis à la vue.
- Conserver les médicaments dans un contenant verrouillé.

Retour des médicaments

- Déterminer l'endroit où déposer les colis en fonction de la raison du retour : patient absent, destruction, etc.

Assurez-vous de bien former les personnes impliquées dans votre service de livraison (ATP, livreur, commis). De plus, le service de livraison s'adressant souvent à une clientèle vulnérable en perte d'autonomie, sensibilisez les membres de votre personnel, et tout particulièrement le livreur, à cette réalité.

Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'application des standards de pratique*¹ et le bulletin OPQ-FARPOPQ suivant : *Livrez bien votre image professionnelle*². ◀

¹ Vente et remise des médicaments, Guide d'application des standards de pratique, Ordre des pharmaciens du Québec, <https://guide.standards.opq.org/guides/vente-et-remise-des-medicaments>

² Livrez bien votre image professionnelle, Prévenir les risques en pharmacie, OPQ-FARPOPQ, <https://www.farpopq.com/content/uploads/2016/11/Volume-3-no-3-December-2016-Livrez-bien-votre-image-professionnelle.pdf>

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 NOTRE SPÉCIALISTE, PIERRE ROY
438-379-9784

WWW.CAISSESANTE.CA

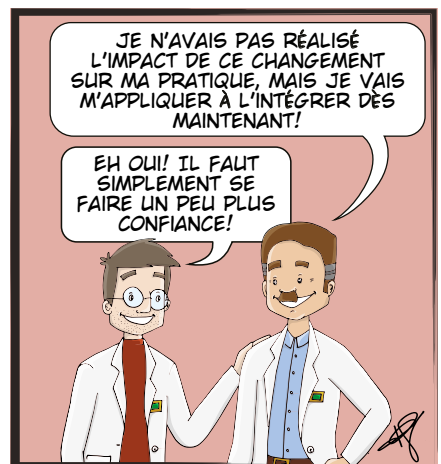
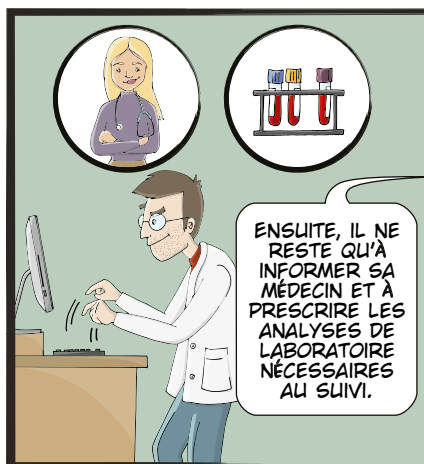
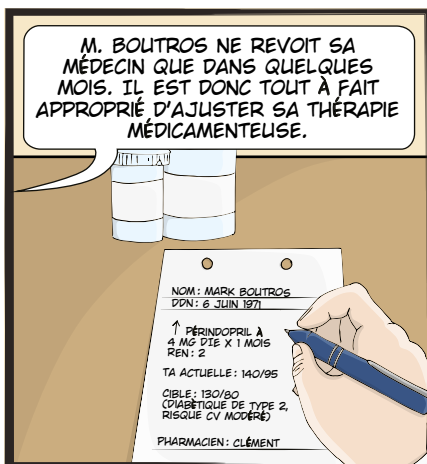
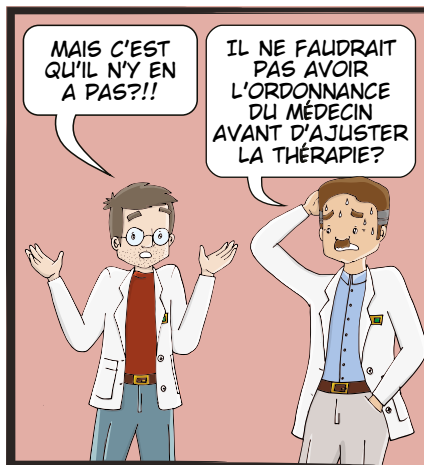
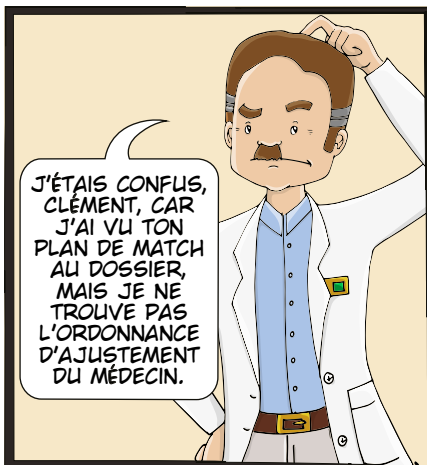
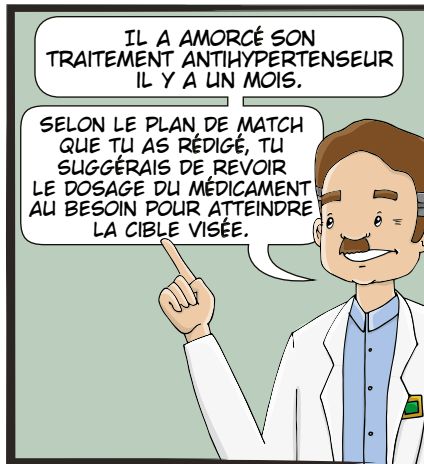


Desjardins

Caisse du Réseau de la santé



LE PETIT MONDE DE CLÉMENT



Vous désirez en savoir plus sur vos nouvelles activités professionnelles ? Visitez notre site Web !

<https://www.opq.org/nouvelles-activites/pharmaciens/>

DANS LES MÉDIAS

QUAND IL EST QUESTION DE DÉONTOLOGIE

Par **Julie Villeneuve, directrice des communications**

Il n'est pas rare que des médias communiquent avec l'Ordre pour savoir si le comportement d'un pharmacien respecte ses obligations déontologiques, l'Ordre étant la principale référence en cette matière.

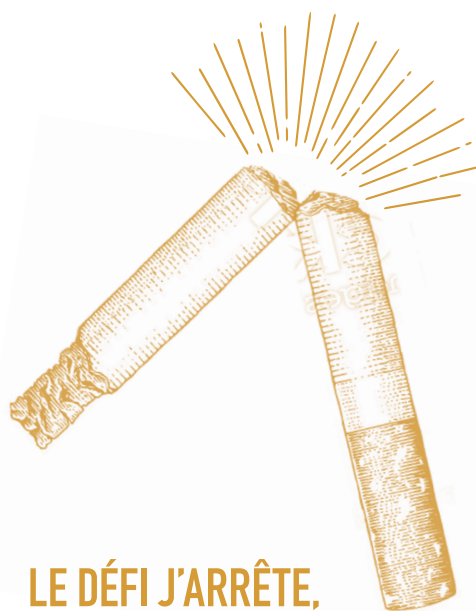
Récemment, avec la distribution des tests rapides en pharmacie, les questions de nature déontologique ont fait l'objet de plusieurs demandes de la part des médias. La principale : « Le pharmacien peut-il prioriser ses patients dans sa distribution de tests ? »

Lorsque nous devons répondre à ce type de question, la référence en cette matière est, bien sûr, votre code de déontologie ! À titre d'exemple, lorsqu'on nous a demandé dernièrement si un pharmacien pouvait faire des déclarations publiques contraires aux données de la science, c'est l'article 18 qui a été cité¹. Sur la question de la priorisation des patients pour la distribution des tests rapides, ce sont les devoirs et les obligations envers le public (article 16) et les obligations de disponibilité envers le patient (article 28) qui ont été mentionnés.

Dans ses déclarations aux médias, l'Ordre réfère ainsi aux articles du *Code de déontologie des pharmaciens*, mais ne tranche jamais sur une situation spécifique. C'est au syndic qu'il revient d'évaluer la situation lorsqu'une demande d'enquête lui est adressée et ultimement au conseil de discipline lorsqu'une plainte est déposée.



¹ Dans ses déclarations publiques traitant de l'exercice de la pharmacie, le pharmacien doit s'appuyer sur des données scientifiquement acceptables et des normes professionnelles reconnues; il doit éviter le recours à l'exagération.



LE DÉFI J'ARRÊTE, J'Y GAGNE : UN PHARMACIEN COMME PORTE-PAROLE !

Pour une 23^e année, le Défi J'arrête, j'y gagne! est de retour. Cette vaste campagne québécoise, qui invite les fumeurs souhaitant arrêter de fumer à passer à l'action, avait pour la première fois un pharmacien comme porte-parole. Félicitations à Alexandre Chagnon (notre récipiendaire du prix Innovation 2017) qui a accepté de relever ce beau défi ! Cette campagne est, par le fait même, une belle occasion pour rappeler à la population que les pharmaciens peuvent maintenant prescrire tous les traitements en cessation tabagique.

Une ressource précieuse !



UNE PRATIQUE NON TRADITIONNELLE

LOUISE-ANDRÉE MARCEAU,
pharmacienne-conseil à la RAMQ

Louise-Andrée Marceau est une pharmacienne des plus polyvalentes. Très attachée à la pratique communautaire, cette pharmacienne d'expérience ne craint pas les défis. En 2017, elle s'est jointe à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) comme pharmacienne-conseil. Son poste, très axé sur les questions de réglementation et de l'Entente entre l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires et le ministre de la Santé et des Services sociaux, représente une facette souvent méconnue d'une pratique de la pharmacie pourtant indispensable pour assurer le bon fonctionnement du système de rémunération et de réglementation pour les pharmaciens du Québec.

Lisez la suite sur notre site Web :
https://bit.ly/portrait_LAM

NOUVEAU

THERMOMÈTRE ENREGISTREUR
POUR RÉFRIGÉRATEURS
À VACCINS



GE4648ENR

Captur isolé
des changements
rapides de
température

ENREGISTREUR DE TEMPÉRATURE
WIFI POUR VACCINS AVEC
ALARMS À DISTANCE

GE6500-000



RÉFRIGÉRATEURS / CONGÉLATEURS

À VACCINS



GENEQ inc.
INSTRUMENTS SCIENTIFIQUES

(514) 354-2511 1 800 463-4363 www.geneq.com



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous



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

Nous vous proposons un forfait qui inclut :

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

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

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