



ORDRE DES  
**PHARMACIENS**  
DU QUÉBEC

**P 6**  
Un moment historique  
en pharmacie

**P 18**  
Tous ensemble, préservons  
notre indépendance  
professionnelle

**P 24**  
Auto-injecteurs d'épiné-  
phrine : comment mieux  
soutenir vos patients ?

VOL. 10 N° 03  
PRINTEMPS 2021

# L'INTERACTION

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

**Le jugement professionnel**

**Réussir à naviguer  
dans le gris**





# Mettez de l'intelligence dans vos finances.

Nos experts-conseils offrent le plus haut niveau d'accompagnement en gestion financière appliquée à la réalité des pharmaciens.

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



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



# FAIRE PREUVE DE JUGEMENT : LE RÔLE DU PROFESSIONNEL

Par *Bertrand Bolduc* – Président

La thématique du dossier de ce numéro de *L'interaction* porte sur le jugement professionnel. C'est une question d'actualité à l'Ordre puisque nous offrons une formation gratuite sur ce même sujet depuis quelques mois ! Pourquoi tant en parler ?

Si le sujet est autant à l'ordre du jour, c'est parce qu'en 2021, la population a plus que jamais besoin que les professionnels poussent leur analyse plus loin et donnent un avis impartial basé sur leurs connaissances, mais également sur leur expérience et leurs compétences.

L'information est dorénavant très accessible. Une recherche sur Google permet d'en savoir plus sur la colchicine, le cancer des os ou le traitement du diabète. La population étant plus scolarisée que jamais, la valeur ajoutée de chacun des professionnels repose dans leur capacité à individualiser leurs conseils.

À l'Ordre des diététistes de l'Ontario, le jugement professionnel est défini comme étant « l'application des connaissances, des compétences et de l'expérience qui prend en compte les normes professionnelles, les lois et les principes éthiques en vue d'établir une opinion ou de prendre une décision sur ce qu'il faudrait faire pour servir

au mieux les clients ». Cette définition m'apparaît très juste.

À la base, être membre d'un ordre professionnel, c'est être capable de faire preuve de jugement. Tout cela peut sembler évident, mais dans les faits, exercer son jugement demande du travail. Le jugement professionnel est comme la forme physique : c'est en s'entraînant qu'on le développe. C'est aussi en pratiquant et en communiquant avec ses collègues et parfois même avec un *coach* ou un mentor. On commence rapidement à y travailler sur les bancs de l'université, et les stages permettent de le développer encore plus au contact des maîtres de stage.

Est-ce à dire qu'un patient qui fait affaire avec un pharmacien de 30 ans d'expérience aura toujours un meilleur service que s'il est servi par un nouveau diplômé ? Si tous les professionnels apprenaient également de leurs expériences et de leurs erreurs, je dirais oui. Mais dans les faits, ce n'est pas le cas... Tous les jours, de nouvelles situations se présentent.

En pharmacie, il faut apprendre à aller plus loin dans nos interventions. À ne pas hésiter à demander des analyses de laboratoire au besoin, à poser des questions plus précises, plus ciblées. Il faut être conscient que nos

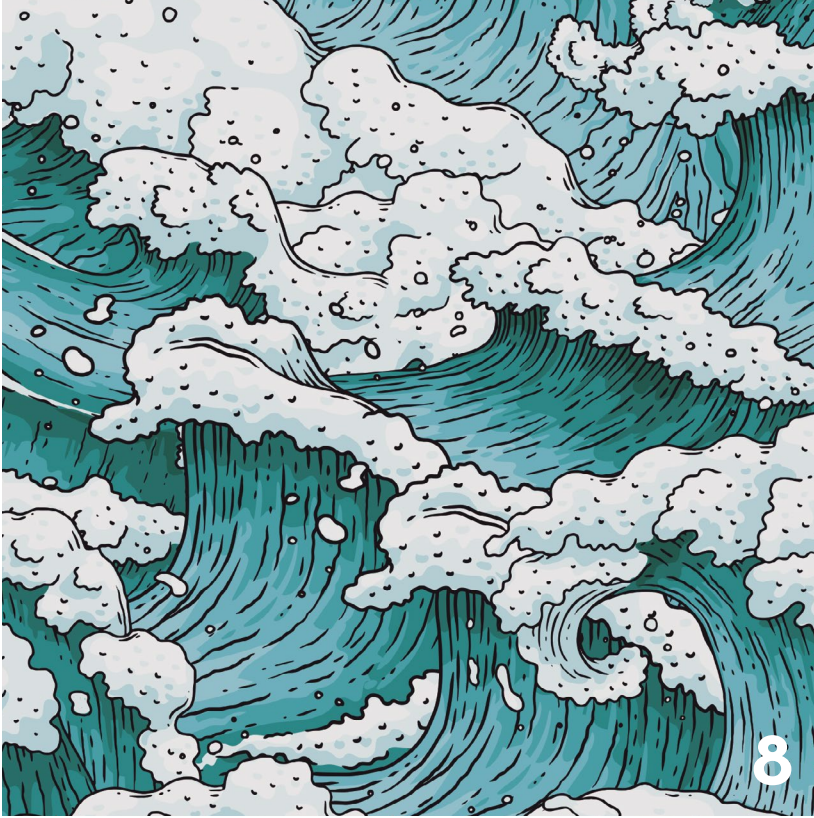
interventions ne seront pas nécessairement parfaites d'emblée, mais que nous aurons toujours la possibilité de rectifier le tir au besoin.

Chaque intervention ne comporte pas le même niveau d'implication et de risque. Faire preuve de jugement, c'est notamment évaluer le risque et le gérer de la meilleure façon possible, avec tous les outils à notre disposition.

Dans notre cas, ces outils peuvent signifier de modifier la dose du traitement, de changer la forme du médicament, de formuler une opinion pharmaceutique au prescripteur, tout cela sur la base de notre évaluation individuelle de la situation.

Je sais qu'il peut être inconfortable de prendre des risques, d'être responsable d'une décision qui aura un impact sur la santé d'un patient. L'idée ne sera jamais ici de prendre des décisions irréflechies ou qui ne se basent sur rien, au contraire. L'idée est plutôt de ne pas seulement utiliser ses connaissances ou les données probantes pour formuler un avis, mais de puiser également dans son expérience et ses compétences.

Pour y arriver, il faut simplement commencer. Le jugement professionnel est comme la confiance, il se bâtit une décision à la fois. ◀



# LE JUGEMENT PROFESSIONNEL : RÉUSSIR À NAVIGUER DANS LE GRIS

## ▶ ÉDITORIAL

- 3 Faire preuve de jugement : le rôle du professionnel

## ▶ ACTUALITÉS

- 6 Un moment historique en pharmacie
- 6 Bienvenue aux 18 nouveaux pharmaciens
- 7 Les pharmaciens, maintenant vaccinateurs

## ▶ DOSSIER

- 8 Le jugement professionnel : réussir à naviguer dans le gris
- 10 Qu'est-ce que le jugement professionnel ?
- 12 Développer son jugement professionnel
- 14 Exercer son jugement au quotidien

## ▶ ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

- 18 **Déontologiquement vôtre**  
Tous ensemble, préservons notre indépendance professionnelle
- 20 **Discutons éthique**  
Dilemmes éthiques en temps de pandémie



## ▶ PRATIQUE PROFESSIONNELLE

- 22 La gestion du temps : une clé pour améliorer son efficacité
- 24 **Question de pratique**  
Auto-injecteurs d'épinéphrine : comment mieux soutenir vos patients ?
- 26 Le petit monde de Clément

## ▶ REGARD SUR LA PHARMACIE

- 27 Dans les médias

# L'INTERACTION

## ÉDITEUR

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

## RÉDACTRICE EN CHEF

Julie Villeneuve

## COORDONNATRICE

Valérie Verville

## COLLABORATEURS À CE NUMÉRO

Guylaine Bertrand, Louise Bouchard, Michel Caron,  
Bernard Deshaies, François Dominic Laramée,  
Anne-Marie Tremblay, Katia Vo

## GRAPHISME

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

## RÉVISION LINGUISTIQUE

Isabelle Roy

## PUBLICITÉ

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

Dépôt légal, 1<sup>er</sup> trimestre 2021  
Bibliothèque et Archives Canada  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISSN 1918-6789

## ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC

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

## PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Bertrand Bolduc

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



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

# UN MOMENT HISTORIQUE EN PHARMACIE

**LE 25 JANVIER 2021 EST UNE DATE À RETENIR DANS L'HISTOIRE DE LA PHARMACIE AU QUÉBEC. C'EST À PARTIR DE CETTE JOURNÉE QUE LES PHARMACIENS ONT PU COMMENCER À EXERCER L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS PRÉVUES AU PROJET DE LOI 31<sup>1</sup>.**

**L**e ministre de la Santé et des Services sociaux, Christian Dubé, a d'ailleurs tenu à remercier personnellement les pharmaciens, notamment dans ce contexte de pandémie mondiale. « Grâce aux nouvelles activités professionnelles, vous contribuez concrètement à améliorer l'accès aux soins de santé pour l'ensemble des Québécois. Je suis très fier de cette avancée pour votre profession ».

Les pharmaciens ont maintenant une plus grande marge de manœuvre pour répondre encore mieux aux besoins de leurs patients. Ils peuvent utiliser pleinement leur expertise et leurs compétences pour favoriser l'usage optimal des médicaments et la continuité des soins.

Tout cela n'aurait pu être possible sans un effort concerté de l'ensemble de la famille pharmaceutique. Merci aux associations de pharmacie (AQPP, A.P.E.S., APPSQ, ABCPQ), aux associations étudiantes (AEPUM, AGEP) et aux facultés de pharmacie pour leur travail. Merci également au Collège des médecins du Québec pour sa grande collaboration dans ce dossier.

**On peut se le dire, la profession a vraiment un bel avenir qui l'attend! ◀**

<sup>1</sup> **Nouvelles activités professionnelles des pharmaciens,**  
<https://www.opq.org/nouvelles-activites>

## UNE PROFESSION QUI ÉVOLUE

- 2021** — Entrée en vigueur des règlements du projet de loi 31 permettant entre autres au pharmacien d'amorcer, d'ajuster ou de cesser un médicament selon de nouvelles modalités.
- 2020** — Adoption du projet de loi 31 à l'Assemblée nationale, qui élargit le champ de pratique des pharmaciens pour inclure notamment la vaccination.
- 2015** — Entrée en vigueur du projet de loi 41 permettant aux pharmaciens d'exercer sept nouvelles activités professionnelles, dont la prescription pour des problèmes de santé simples.
- 2003** — Réforme du *Code des professions* avec le projet de loi 90. Six nouvelles activités professionnelles sont réservées aux pharmaciens.

## BIENVENUE AUX 18 NOUVEAUX PHARMACIENS

|                    |                   |                    |                    |
|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| Alkhoury, Samer    | Bosetti, Manon    | Farhat, Ali        | Lu, Boyi           |
| Azzi, Diane        | Djaafri, Mariem   | Farid Fahim Hanna, | Nawabi, Lemar      |
| Belouadi, Samira   | Do, Dac-Toan      | Nermen             | Robichaud, Mathieu |
| Benslimane, Seddik | Elkaim, Vanessa   | Frengul, Paula     | Séhédic, Delphine  |
| Bisson, Emily      | Elsayyad, Mohamed | Gosselin, Maude    |                    |

# LES PHARMACIENS, MAINTENANT VACCINATEURS

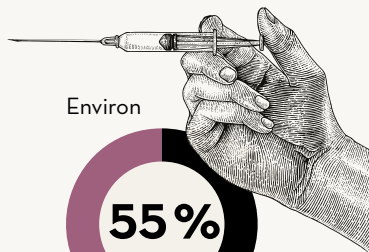
Pour la première fois, les pharmaciens québécois ont participé directement à la campagne de vaccination contre l'influenza. L'adoption du projet de loi 31 par l'Assemblée nationale, le 17 mars dernier, au début de la pandémie mondiale de COVID-19, est venue concrétiser l'exercice de cette nouvelle activité de vaccination par les pharmaciens.

**L'Ordre salue cet engagement de ses membres à se former en un temps record pour pouvoir offrir ce service à la population!**

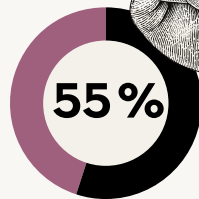
## EN QUELQUES CHIFFRES

Plus de **3 500**  
pharmaciens formés\*

\* Données de l'Ordre  
des pharmaciens du Québec,  
en date du 12 février 2021.



Environ



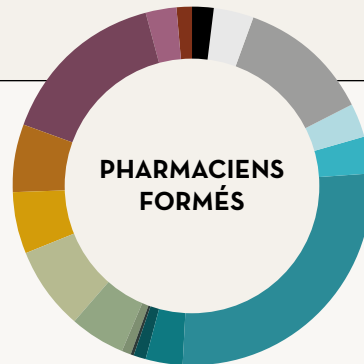
de l'effort global  
de vaccination lors  
de la dernière campagne  
de vaccination



Environ

**700 000**

doses contre  
la grippe administrées  
en pharmacie.



- —Bas-Saint-Laurent (76)
- —Saguenay-Lac-Saint-Jean (121)
- —Capitale-Nationale (424)
- —Mauricie (111)
- —Estrie (118)
- —Montréal (947)
- —Outaouais (120)
- —Abitibi-Témiscamingue (41)
- —Côte-Nord (9)
- —Nord-du-Québec (2)
- —Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (27)
- —Chaudière-Appalaches (178)
- —Laval (261)
- —Lanaudière (197)
- —Laurentides (223)
- —Montérégie (540)
- —Centre-du-Québec (97)
- —Hors-Québec (41)



Autour de **1 710** pharmacies ayant  
offert le service de vaccination, soit  
environ **500 de plus** que l'an dernier<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Données fournies par l'Association québécoise des distributeurs en pharmacie, l'Association des bannières et chaînes de pharmacie du Québec et l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires.

# LE JUGEMENT PROFESSIONNEL : RÉUSSIR À NAVIGUER DANS LE GRIS

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

---

10

QU'EST-CE QUE LE JUGEMENT PROFESSIONNEL ?

---

12

DÉVELOPPER SON JUGEMENT PROFESSIONNEL

---

14

EXERCER SON JUGEMENT AU QUOTIDIEN

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

*« Faculté de l'esprit permettant de bien juger de choses qui ne font pas l'objet d'une connaissance immédiate certaine », lit-on dans Le Petit Robert à l'entrée « jugement ». Voilà une définition que reconnaîtront de nombreux pharmaciens qui disent naviguer souvent en zones grises.*

*Une posture qui sera d'autant plus fréquente avec l'ajout de nouvelles responsabilités faisant dorénavant partie de l'évolution souhaitée de la profession. C'est donc ce jugement que doivent aiguïser les pharmaciens pour les guider dans leurs activités quotidiennes.*

*La prise de décision, dans un contexte où la complexité des thérapies et des cas ne fait qu'augmenter, n'a rien d'une science exacte. Aussi, le droit à l'erreur est inaliénable et fait même partie de l'apprentissage. L'important est de pouvoir examiner la situation et de ramener le gouvernail dans la direction souhaitée.*

*Le jugement professionnel, on le développe et on l'approfondit. Bien ancré dans les connaissances et l'expertise, il se pratique avec confiance. Tel un muscle, il faut l'éprouver pour le rendre meilleur, plus sûr et aguerri !*

# QU'EST-CE QUE LE JUGEMENT PROFESSIONNEL ?

*Par François Dominic Laramée, 37<sup>e</sup> avenue*



*Prendre des décisions dans l'intérêt d'un patient et en assumer la pleine responsabilité, sur la base d'informations incomplètes, fait déjà partie du quotidien des pharmaciens. L'exercice du jugement professionnel n'a donc rien de nouveau. L'adoption du projet de loi 31 a cependant étendu le champ d'action des pharmaciens à de nouvelles activités.*

«Le processus semble parfois plus complexe, mais il reste fondamentalement le même, estime Marie-Laurence Tremblay, pharmacienne, professeure et spécialiste de la pédagogie des sciences de la santé à la Faculté de pharmacie de l'Université Laval. Oui, le nouveau cadre législatif a ajouté des situations cliniques dans lesquelles nous pouvons exercer notre jugement sans consulter d'autres professionnels, mais la capacité de faire plus que suivre un algorithme établi, c'est ce qui distingue le professionnel !»

Les pharmaciens sont ainsi appelés à jouer un rôle toujours plus actif en tant que conseillers autonomes auprès des patients. « La profession est en évolution constante et cela en fait partie, commente Guylaine Bertrand, pharmacienne et chef du Service d'accompagnement à la Direction des services professionnels de l'Ordre. Il faut avoir confiance en nos capacités de prendre les bonnes décisions, en fonction des caractéristiques des individus et des données disponibles à un moment spécifique. »

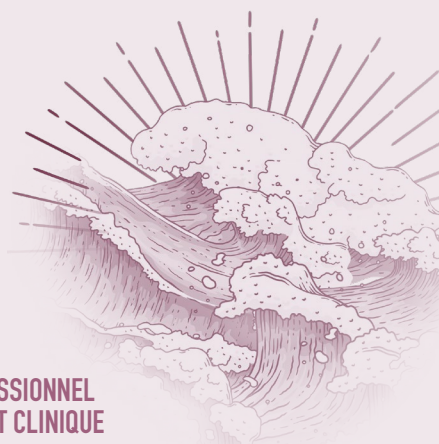
*Concrètement, exercer son jugement professionnel implique de réfléchir aux relations entre les lois, la littérature scientifique, l'expérience personnelle et les informations recueillies auprès des patients.*

### LA RELATION PATIENT-PHARMACIEN

Concrètement, exercer son jugement professionnel implique de réfléchir aux relations entre les lois, la littérature scientifique, l'expérience personnelle et les informations recueillies auprès des patients, afin de poser les gestes les plus appropriés compte tenu des circonstances. « Le jugement professionnel, c'est ce qui nous permet de nuancer l'information qui nous est fournie », selon Guylaine Bertrand. Par exemple, le pharmacien saura lesquels des effets secondaires potentiels d'un médicament sont les plus susceptibles d'apparaître chez un patient spécifique, compte tenu de son profil démographique ou de son état de santé général. Le pharmacien pourra donc décider de lui recommander ou non ce médicament.

Grâce à la fréquence de leurs contacts avec les patients, les pharmaciens sont aussi appelés à jouer un rôle toujours plus important dans le suivi des thérapies. « Au début du traitement d'une dépression, par exemple, nous voyons le patient plus régulièrement que son médecin, dit Marie-Laurence Tremblay. Les effets secondaires apparaissent aussi plus rapidement que les effets cliniques. C'est le pharmacien qui saura le premier s'il faut changer le médicament, ajuster le dosage ou simplement donner à la thérapie le temps de porter ses fruits. »

Et parfois, le jugement professionnel consiste à évaluer le degré d'implication optimal auprès d'un patient. « Quelle valeur ajoutée puis-je apporter à un traitement ? demande Guylaine Bertrand. Si un patient est suivi dans une clinique spécialisée pour le diabète, il sera sans doute relativement autonome dans sa thérapie. » En revanche, un autre patient, qui n'a pas accès à ces services spécialisés, aura peut-être besoin d'une intervention plus soutenue de la part de son pharmacien.



### JUGEMENT PROFESSIONNEL ET RAISONNEMENT CLINIQUE

Lorsque les pharmaciens rencontrent des difficultés dans l'exercice de leur jugement professionnel, c'est rarement en raison d'un manque de connaissances. La crainte de commettre une erreur ou l'impossibilité d'obtenir toute l'information requise de façon systématique seraient des facteurs plus importants. « Le perfectionnisme, c'est classique chez les professionnels de la santé, dit Marie-Laurence Tremblay. Nous ne voulons surtout pas nuire. Mais à la longue, cette prudence peut entraver le développement de l'expertise. »

Marie-Laurence Tremblay pointe aussi le doigt en direction d'une faille dans la littérature scientifique. « Le processus de raisonnement en pharmacie a été moins étudié qu'en médecine ou en soins infirmiers, estime-t-elle. En prendre conscience et mettre des mots sur cette réalité constitue déjà un bon pas. »

### LE JUGEMENT PROFESSIONNEL ET L'EXPERTISE

Les échanges entre professionnels constituent, selon Guylaine Bertrand, la meilleure façon de développer l'expertise et la confiance requises. « En pharmacie communautaire, dit-elle, on travaillait traditionnellement seuls. Mais de nos jours, il y a de plus en plus de chevauchements entre les quarts de travail, ou plus de réunions d'équipe quand ces chevauchements naturels n'existent pas. » Ces rencontres, formelles ou informelles, représentent autant d'occasions d'échanger des études de cas, comme cela se fait couramment dans les établissements de santé où les pharmaciens travaillent en étroite collaboration entre eux et avec d'autres professionnels.

La lecture, la formation continue et la curiosité sont d'autres outils à la disposition des pharmaciens. Mais l'exposition à un grand nombre de cas ne suffit pas, selon Marie-Laurence Tremblay. « Il faut surtout une pratique réflexive, dit-elle. Il y a une nuance à faire entre l'expérience brute et l'expertise : sans la capacité de s'ajuster en fonction de ce à quoi on est exposés, on ne gagne rien », conclut-elle. ◀

# DÉVELOPPER SON JUGEMENT PROFESSIONNEL

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

*Les pharmaciens exercent leur jugement professionnel plusieurs fois par jour, souvent sans même s'en rendre compte. En effet, ils font bien davantage que remplir les exigences des ordonnances des prescripteurs, affirme Guylaine Bertrand, pharmacienne et chef du Service d'accompagnement à la Direction des services professionnels de l'Ordre. « Ils doivent notamment s'assurer qu'il s'agit du bon médicament pour le patient, qu'il n'a pas d'autres problèmes de santé dont il faut tenir compte ou encore qu'il est en état de bien comprendre son plan de traitement. » Et c'est dans cette analyse fine de la réalité que s'exerce le jugement professionnel. Mais comment le développer ?*

## RECUEILLIR ET HIÉRARCHISER L'INFORMATION

Pour cela, il faut avoir une vision globale du cas devant soi, précise Marie-Laurence Tremblay, pharmacienne, professeure et spécialiste de la pédagogie des sciences de la santé à la Faculté de pharmacie de l'Université Laval. « On doit recueillir toutes les données auprès du patient, non seulement en ce qui concerne les aspects cliniques, mais aussi administratifs ou émotionnels, par exemple. » Cela demande de fortes habiletés de communication et d'écoute, mais également de l'empathie. Il ne faut pas non plus négliger les aspects éthiques et la responsabilité professionnelle pour dresser un tableau complet de la situation.

Ces informations permettent au pharmacien de trouver la solution optimale et d'ordonner ses interventions, affirme la spécialiste. « Même si on a la meilleure des propositions d'un point de vue clinique, si la personne est bouleversée et n'est pas prête à entamer les démarches qu'on lui propose, il faut revoir son plan de traitement et déterminer ce qui est urgent ou non. » De leur côté, les pharmaciens en établissement de santé doivent aussi sélectionner les patients à rencontrer selon le tableau clinique qu'ils auront dressé. Une analyse

qui, dans les deux cas, doit prendre en compte les aspects réglementaires et déontologiques, ajoute Guylaine Bertrand.

## MATIÈRE À RÉFLEXION

Savoir faire preuve d'ouverture, d'humilité et reconnaître ses limites constituent d'autres éléments cruciaux. « Les pharmaciens ne sont pas obligés d'avoir réponse à tout, tout de suite, affirme Guylaine Bertrand. Ils peuvent demander un délai pour faire une recherche, solliciter l'avis d'un collègue ou simplement prendre du recul pour y voir plus clair. » Plusieurs établissements de santé proposent aussi des réunions entre professionnels pour discuter des cas, permettant aux pharmaciens d'alimenter leur réflexion.

Bien entendu, il n'y a pas d'absolu, précise également Guylaine Bertrand. « Deux pharmaciens avec la même information pourraient en arriver à deux solutions différentes qui seront, pourtant, toutes les deux adéquates », illustre-t-elle. L'important, c'est le raisonnement derrière cette conclusion. Car le jugement professionnel repose sur ses connaissances, certes, mais surtout sur la façon de les utiliser, ajoute Marie-Laurence Tremblay.



## AIGUISER SON JUGEMENT : UN CYCLE D'EXPÉRIENCES

Comme pour toute habileté, il est possible d'aiguiser son jugement professionnel. « En début de carrière, on peut se tourner vers un *coach*, un mentor ou un professeur et le questionner sur la séquence logique menant à ses décisions. Cette personne peut aussi nous aider à mieux décortiquer nos réflexes », explique la spécialiste de la pédagogie des sciences. De plus, il existe des groupes de mentorat et de codéveloppement qui peuvent être fort utiles.

Autrement, le pharmacien doit apprendre de ses expériences. « Lorsqu'on vit une expérience marquante, on doit prendre un temps d'arrêt et réfléchir à ce qui a bien fonctionné ou non. Si c'était à refaire, qu'est-ce que je ferais différemment ? On pose donc un regard critique sur cette situation pour ensuite établir un plan de match », illustre Marie-Laurence Tremblay. « La prochaine fois que je vais être exposé à cette situation, qu'est-ce que je vais essayer de faire différemment ? Et on le met ensuite en application », ajoute-t-elle.

Ce « cycle d'apprentissage expérientiel » permet de bâtir l'expertise, pour ensuite prendre des décisions éclairées. « Certaines personnes ont beaucoup d'expérience, mais en retirent peu de bénéfices parce qu'ils n'ont pas cette réflexion qui nourrit l'expertise, explique Marie-Laurence Tremblay. Mais plus on analyse les moments clés de notre pratique, plus on apprend. Cela devient même inconscient. »

Il s'agit donc d'un processus continu, souligne-t-elle. « Quand c'est la première fois qu'on rencontre un cas, il faut avoir l'humilité de reconnaître qu'on ne s'y connaît pas et questionner le patient, non pas parce qu'on est inquiet pour lui, mais pour en savoir plus. » Faire un suivi serré permet de mieux cerner les enjeux et, avec le temps, de devenir plus à l'aise avec ces nouveautés et de gagner en confiance.

En effet, devant une situation nouvelle, il se crée « un schème dans le cerveau qui encode que c'est ainsi qu'il faut gérer cette situation. Et la prochaine fois qu'on rencontrera un événement semblable, le premier réflexe sera de se référer à ce schéma. » On bâtit ainsi un répertoire qui s'enrichit avec le temps et qui vient à faciliter la prise de décision. Toutefois, il faut faire attention à ses

« Quand on met le patient  
au centre de nos décisions,  
on ne se trompe pas »

automatismes et se montrer attentif aux changements, même minimes. Il faut alors retourner à la base et se mettre en mode analytique, précise Marie-Laurence Tremblay.

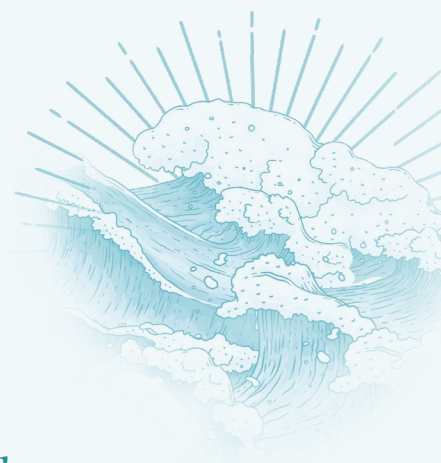
L'essentiel est de ne jamais perdre de vue sa mission première. « Quand on met le patient au centre de nos décisions, on ne se trompe pas », résume Marie-Laurence Tremblay. C'est d'ailleurs ce raisonnement clinique qui se trouve au cœur même du programme de surveillance de l'Ordre. En consignnant les décisions basées sur leur jugement professionnel, les pharmaciens auront ainsi les outils pour augmenter leur autonomie, exercer pleinement leurs fonctions thérapeutiques et assurer un suivi hors pair des patients. ◀



# EXERCER SON JUGEMENT AU QUOTIDIEN

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

*Les pharmaciens doivent apprendre à composer avec une autonomie grandissante, ce qui les amène à exercer encore plus souvent leur jugement professionnel. Un réflexe déjà aiguisé chez plusieurs, comme en témoignent ces exemples tirés du quotidien des pharmaciens.*



## « Les pharmaciens devront apprendre à naviguer davantage en zones grises, car il n’y a rien d’absolu. »

« Le pharmacien est le dernier professionnel que le patient verra avant de rentrer chez lui avec un médicament. Mais dorénavant, on doit jouer le rôle du chef d’orchestre plutôt que celui du gardien de but », illustre Philippe Desmarais, pharmacien propriétaire œuvrant aussi en GMF. Un changement qui crée de l’insécurité chez certains, pense-t-il.

« Le fait d’être plus proactif dans le traitement des patients par rapport à certaines pathologies amènera certainement un changement de paradigme. » Les pharmaciens devront apprendre à naviguer davantage en zones grises, car il n’y a rien d’absolu, ajoute-t-il.

Il cite l’exemple du zona, pour lequel les pharmaciens peuvent dorénavant amorcer une thérapie. Il revient donc au professionnel de juger s’il faut agir ou non. « Il faut être à l’aise, en tant que clinicien, de conclure que les symptômes ressemblent à un zona et de commencer le traitement. » Toutefois, l’erreur est possible. « Il se peut que les boutons du patient ne soient pas liés à ce problème de santé, mais il faut garder en tête que le médecin aussi peut se tromper. »

Il faut donc être en mesure d’évaluer la situation et se questionner, ajoute-t-il. « Est-ce que j’ai les connaissances adéquates pour traiter ce problème? Est-ce la meilleure solution? Est-ce que j’ai le temps de faire cela? » Il ne faut pas hésiter à développer son expertise en consultant différents outils ou guides, par exemple.

### APPRENDRE PAS À PAS

Il est donc possible d’acquérir ce bagage qui permet d’asseoir son jugement professionnel. Pharmacienne et chef du Service d’accompagnement à la Direction des services professionnels de l’Ordre, Guylaine Bertrand cite en exemple la surveillance des anticoagulants, où il faut effectuer un suivi serré, avec des tests et des cibles à atteindre. « Au début, on avait la théorie, mais pas beaucoup d’expérience sur le sujet. Nous traitions surtout les cas plus simples, c’est-à-dire quand la thérapie était lancée et stabilisée. » Après plusieurs années de pratique, les

pharmaciens ont développé leur expertise, ce qui leur permet de prendre sous leur aile une multitude de cas.

« Il se peut qu’au début, on prescrive un test après deux semaines pour réaliser, après coup, que c’est plus utile après quatre semaines », observe Marie-Laurence Tremblay pharmacienne et responsable pédagogique des activités de simulation à la Faculté de pharmacie de l’Université Laval. Un processus tout à fait normal dans l’apprentissage, selon cette spécialiste de la pédagogie des sciences. « Il faut se mettre dans un état d’ouverture, être conscient qu’il y a des choses qu’on ne sait pas... encore. » De même, si le pharmacien n’est pas à l’aise automatiquement, il pourrait se familiariser avec deux ou trois tests seulement et élargir sa palette au fil du temps, propose Philippe Desmarais. La somme des connaissances, des expériences et des situations vécues permet au jugement professionnel d’évoluer, ajoute Guylaine Bertrand.

### REVENIR À L’ESSENTIEL

Le jugement professionnel permet aussi, lorsqu’un problème est détecté dans une prescription, de prendre une décision en fonction de l’état du patient. Par exemple, si le pharmacien constate qu’il y a une erreur de dosage de médicaments et que le médecin ne peut être joint, il pourrait la modifier et l’informer ensuite pour assurer le suivi. « Il y a la loi et l’essence de la loi, note Philippe Desmarais. Il faut donc mettre son expertise au profit de la santé des patients et non à la solde d’un règlement. » Et, poursuit-il, dans 97 % des cas, les prescripteurs sont d’accord avec les changements apportés.



*« La somme  
des connaissances,  
des expériences et  
des situations vécues  
permet au jugement  
professionnel d'évoluer. »*

« Bien entendu, si je n'ai pas les connaissances pour prendre une décision, je ne le fais pas », nuance Philippe Desmarais. Mais il faut se rappeler que les pharmaciens sont les experts du médicament, ajoute-t-il, et ne pas avoir peur de s'affirmer comme tel. « On se met beaucoup de limites dans notre profession, mais si on garde en tête le bien du patient, si on comprend l'intention du prescripteur, cela nous permet d'avoir un œil macro sur la situation. » Il faut donc se faire confiance! ◀

## QUELQUES CONSEILS EN BREF

- Recueillir toutes les données pertinentes sur un patient (cliniques, administratives, émotionnelles, etc.).
- Garder en tête la littérature scientifique, les lois et règlements ainsi que les aspects éthiques.
- Avoir confiance en ses capacités de prendre les bonnes décisions.
- Faire preuve d'ouverture, d'humilité et reconnaître ses limites.
- Apprendre de ses expériences en les mettant à profit lors de situations similaires.
- Échanger des études de cas avec les membres de son équipe et d'autres professionnels.
- Être en mesure d'expliquer le raisonnement derrière une décision.
- Mettre toujours le patient au centre de ses décisions.

**PHARMA TRANSAC**  
INC.  
COURTIER EN PHARMACIE  
LES SPÉCIALISTES DE LA  
PHARMACIE INDÉPENDANTE



## ÊTRE BIEN REPRÉSENTÉ FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE!

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

### PHARMACIEN(NE) PROPRIÉTAIRE

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

### POUR LES PHARMACIENS(NES) QUI SOUHAITENT DEVENIR PROPRIÉTAIRES

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

**pharmatransac.com**

**MARC JARRY**

Bur. : 514 529-7370 • Cell. : 514 771-7370

**PASCAL BOURQUE**

Bur. : 418 619-0637 • Cell. : 418 254-8350



# FOIRE AUX QUESTIONS UNE MINE D'INFORMATIONS !

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

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

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

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



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

*Présent pour vous*

## DÉONTOLOGIQUEMENT VÔTRE

TOUS ENSEMBLE, PRÉSERVONS NOTRE  
INDÉPENDANCE PROFESSIONNELLEPar la **Direction des enquêtes**

**E**n cette période où il est de plus en plus question d'indépendance professionnelle et de l'importance de la place qu'occupe le pharmacien comme prestataire de soins de santé, la Direction des enquêtes croit opportun d'aborder avec vous ce sujet à la suite de récentes décisions prises par le conseil de discipline de l'Ordre.

En effet, le Conseil a rendu des décisions dans les affaires Monarque, Manseau et Assaraf<sup>1</sup> dans lesquelles les pharmaciens ont subordonné les intérêts de leurs patients aux leurs ou à ceux d'autres intervenants. Le Conseil est sans équivoque et condamne ces comportements.

**Affaire Monarque<sup>2</sup>**

Dans ce dossier, M. Monarque a notamment permis que les médicaments Eylea<sup>®</sup> et Lucentis<sup>MD</sup> soient conservés dans diverses cliniques médicales avant même qu'une ordonnance ne soit émise, d'avoir

illégalement versé aux prescripteurs des avantages relatifs à l'exercice de sa profession et d'avoir pratiqué la pharmacie de façon impersonnelle.

Le conseil de discipline s'exprime ainsi dans cette décision : « L'intimé, par son manque de probité et sa cupidité, élude son rôle de pharmacien en transformant sa pharmacie en simple guichet à médicaments, esquivant ainsi le rôle pivot du pharmacien comme professionnel du médicament devant évaluer et assurer l'usage approprié des médicaments. »

**Affaire Manseau<sup>3,4</sup>,**

Le conseil de discipline a reconnu M. Manseau coupable d'avoir conclu des ententes d'exclusivité de distribution pour certains médicaments dont le Darzalex<sup>®</sup>, le Xiaflex<sup>®</sup>, l'Esbriet<sup>®</sup> et le Tysabri<sup>®</sup>, privant ainsi les patients de choisir librement leur pharmacien.

Dans la même décision, pour les médicaments Eylea<sup>®</sup> et Lucentis<sup>MD</sup>, le Conseil a aussi jugé que

M. Manseau avait fait défaut d'obtenir le consentement libre et éclairé de patients ainsi que de s'être entendu avec des prescripteurs afin que les ordonnances lui soient transmises directement.

Comme M. Monarque, M. Manseau a laissé en consigne dans des cliniques médicales des médicaments, a versé des avantages à des prescripteurs et a pratiqué de façon impersonnelle. De plus, ce dernier a repris des doses de médicaments afin de les réutiliser pour d'autres patients.

#### Affaire Assaraf<sup>5</sup>

Tout comme dans les décisions précédentes, le conseil de discipline a blâmé M. Assaraf pour des pratiques répréhensibles en lien avec les médicaments Eylea® et Lucentis<sup>MD</sup>, notamment quant à la reprise de doses, la remise d'avantages à des prescripteurs et pour avoir adopté une pratique impersonnelle.

À la différence des deux autres affaires, les médicaments laissés initialement en consigne dans les cliniques médicales appartenaient à un grossiste. M. Assaraf les remplaçait au fur et à mesure de leur utilisation par les médecins à même son propre inventaire.

Dans sa décision, le Conseil mentionne que M. Assaraf « [...] a mis en danger les patients en fournissant des médicaments sans constituer un profil pharmacologique ». Il précise aussi que d'« accepter que de tels médicaments soient retournés autrement que pour être détruits constitue une faute très grave, car elle met en danger la protection du public. Le fait que de tels médicaments soient très dispendieux ne doit en aucun temps être considéré comme une justification pour poser de tels gestes ».

#### SANCTIONS

De l'avis du conseil de discipline, la sécurité des patients a été compromise et les sanctions imposées se doivent d'être exemplaires afin que le public soit protégé à l'encontre de pharmaciens qui seraient tentés d'adopter des pratiques similaires.

Dans ces trois décisions, les différents manquements ont donné lieu à des sanctions monétaires sévères avec de longues périodes de radiation.

## À RETENIR

Comme le mentionne le conseil de discipline, le pharmacien qui :

- obtient de la clientèle par l'entremise d'un intermédiaire;
- conclut des ententes d'exclusivité de distribution;
- conclut des ententes afin de constituer des réserves de médicaments (consignation), notamment, dans des cliniques médicales ou d'ophtalmologie (souvent à l'insu des patients);
- conclut des ententes d'exclusivité de distribution de certains médicaments;
- conclut des ententes avec des prescripteurs;
- fait défaut d'obtenir le consentement libre et éclairé du patient;
- remet aux prescripteurs des formulaires d'ordonnances préimprimés au nom de la pharmacie;
- remet des avantages matériels ou monétaires; et
- reprend et réutilise des médicaments « [...] réduit son rôle de pharmacien à celui d'un distributeur ou de manutentionnaire. Un tel comportement est de nature à compromettre la protection du public et la perception de ce dernier à l'égard de la profession de pharmacien<sup>6</sup> ».

Pour la Direction des enquêtes, il est essentiel que ces décisions disciplinaires lancent un message clair et exemplaire aux membres de la profession qui seraient tentés d'adopter de telles pratiques ou de participer à de semblables ententes. La liberté de choix du patient ne peut être compromise en aucun temps et l'intérêt de celui-ci doit primer en tout temps. Cette indépendance professionnelle est notre dernier rempart contre les pratiques commerciales qui mettent à mal notre profession et qui minent la confiance du public. ◀

1 Au moment d'écrire ces lignes, l'affaire Assaraf est en appel sur sanction devant le Tribunal des professions.

2 Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Monarque, 2018 CanLII 33492 (QC CDOPQ), <https://canlii.ca/t/hrkwwq>

3 Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Manseau, 2019 CanLII 126385 (QC CDOPQ), <https://canlii.ca/t/j4hoh>

4 Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Manseau, 2020 QCCDPHA 48 (CanLII), <https://canlii.ca/t/jc2gj>

5 Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Assaraf, 2020 QCCDPHA 7 (CanLII), <https://canlii.ca/t/j5ctw>

6 Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Manseau, 2020 QCCDPHA 48 (CanLII), <https://canlii.ca/t/jc2gj>

## DISCUTONS ÉTHIQUE

DILEMMES ÉTHIQUES EN  
TEMPS DE PANDÉMIE

**D**epuis déjà un an, la COVID-19 a engendré au Canada et ailleurs dans le monde sa part de problématiques de nature sociale, économique, politique, sanitaire, médicale et, plus près de nous, pharmaceutique.

La population, les autorités de santé et le pouvoir politique réagissent à leur manière face à un ennemi invisible, contagieux et virulent, puisant chacun dans certaines valeurs qui les guident et, dans certains cas, qui les opposent. Les nombreuses décisions prises individuellement ou collectivement ont entraîné leur lot de succès et d'échecs.

Pour le lecteur désireux d'en savoir plus sur les dimensions éthiques liées à présente crise sanitaire, la Commission de l'éthique en science et en technologie du Québec<sup>1</sup> a produit des vignettes d'information intitulées «Éthique Hebdo<sup>2</sup>». Elles permettent d'explorer en profondeur les enjeux éthiques soulevés par les dernières avancées liées à la science et à la technologie.

Parmi la quinzaine de vignettes réalisées sur la COVID-19, voici un court résumé de quelques dilemmes d'intérêt qui ont été traités :

– **L'accès aux connaissances sur la COVID-19.**

Dans le contexte d'une pandémie, l'accès à des connaissances scientifiques de qualité et à jour joue un rôle crucial, permettant aux autorités de santé et au pouvoir politique de mieux préparer leurs réponses face à la présente menace. Dans ce contexte, est-il moralement acceptable de limiter l'accès aux connaissances scientifiques sur le sujet? Est-il normal et juste pour les grandes maisons d'édition scientifique de «marchandiser» ces connaissances?

- **La responsabilité des plateformes de médias sociaux.** Le phénomène des fausses nouvelles ne date pas d'hier, mais l'efficacité et le taux d'utilisation des médias sociaux a contribué à accentuer la dissémination fulgurante de celles-ci. Comment les détenteurs de ces réseaux sociaux ont-ils réagi afin de limiter la transmission de fausses informations potentiellement très néfastes pour les citoyens?
- **Les diverses approches visant à endiguer la COVID-19.** Approche de suppression (adoptée par la plupart des pays) ou approche de mitigation (ex. : Suède)? Quels en sont les avantages et les inconvénients? Quelles sont les valeurs qui s'entrechoquent pour chacune des options? Y a-t-il des facteurs propres à un peuple ou une organisation sociétale qui se prêtent plus à une option qu'à une autre?
- **Les libertés individuelles et la solidarité sociale.** Un sujet d'intérêt quotidien lorsque l'on exige certains comportements tels que le port du masque obligatoire dans les lieux publics intérieurs ou lorsque l'on impose un couvre-feu, limitant la liberté de déplacement de la population. Ainsi, comment concilier liberté et solidarité? Un équilibre qu'il semble difficile d'atteindre encore un an après le début de la pandémie.
- **La place à donner au consentement et à l'autonomie dans un contexte de crise sanitaire.** Qu'en est-il des situations où une personne ne peut exercer son autonomie dû aux restrictions imposées par l'État? Ce serait le cas, par exemple, si la vaccination contre la COVID-19 devenait obligatoire et que tout refus d'être

1 <https://www.ethique.gouv.qc.ca/fr>

2 *Série spéciale sur la crise sanitaire due à la pandémie de COVID-19*, Commission de l'éthique en science et en technologie du Québec, <https://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/ethique-hebdo/eh-serie-speciale-covid19>



vacciné était accompagné de pénalités importantes. Pour évaluer les limites qui peuvent être imposées au consentement et à l'autonomie des individus, il s'avère essentiel de faire une distinction entre des torts causés à soi-même et des torts causés à autrui.

- **L'utilisation des technologies pour venir à la rescousse.** Bien que faisant partie intégrante des technologies de communication actuelles, les technologies de géolocalisation ne figurent pas parmi les principaux outils utilisés par les autorités sanitaires pour tracer efficacement les cas et les contacts COVID-19. Plus de 6 mois après le lancement de l'application « Alerte COVID » au pays, seulement 1 Canadien sur 4 l'avait téléchargée. Pourquoi partageons-nous si facilement des informations sur nos comportements avec les GAFAs<sup>3</sup>, mais semblons-nous frileux de le faire pour des raisons de santé publique ? Comment établir la confiance afin de favoriser l'utilisation de technologies dans la lutte à la COVID-19 dans le respect des valeurs affichées dans les pays démocratiques ?

3 GAFAs : Google, Apple, Facebook, Amazon

Que penser également de la possibilité pour un pays du G7 d'utiliser à ses fins des vaccins destinés à des pays en voie de développement ? Est-il éthique d'utiliser la livraison de vaccins par un pays vers un autre dans un but diplomatique ? Devrait-on doter les gens vaccinés d'un passeport vaccinal et limiter certains déplacements et activités aux seules personnes vaccinées ?

Bref, comme nous l'avons vu dans les dernières chroniques, le nombre d'enjeux éthiques liés à la lutte contre la COVID-19 sont et continueront d'être très présents, autant dans l'actualité que dans les centres de décisions des décideurs publics. Éthiquement parlant, ce dossier sera des plus intéressants à suivre! ◀

## 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](mailto:communic@opq.org). Il pourrait faire l'objet d'une prochaine chronique!

# LA GESTION DU TEMPS : UNE CLÉ POUR AMÉLIORER SON EFFICACITÉ

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

*Le rôle et les responsabilités des pharmaciens ont considérablement évolué au cours des dernières années, notamment avec l'entrée en vigueur des projets de loi 41 et 31 venant modifier la Loi sur la pharmacie. La population fait d'ailleurs davantage appel aux pharmaciens, et encore plus dans un contexte de pandémie mondiale. Mais comment ces derniers peuvent-ils mieux gérer leur temps, gagner en efficacité et se concentrer davantage sur les activités à valeur ajoutée? Témoignages et conseils.*

« Les nouveautés concernant notre profession sont vraiment les bienvenues, souligne François P. Turgeon, pharmacien et chargé de cours à la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal, mais elles nécessitent une réorganisation des tâches par les équipes en pharmacie. » Pour Danielle Viens, pharmacienne et Fellow de l'Ordre des pharmaciens du Québec, une réflexion s'impose. « Il faut prendre un pas de recul et évaluer les pertes de temps, les actions chronophages et les tâches pouvant être déléguées », souligne-t-elle.

## DÉLÉGUER DAVANTAGE AUX ATP

Les deux pharmaciens mentionnent d'emblée que le rôle des assistants techniques en pharmacie (ATP) gagnerait à être élargi. Au quotidien, les ATP pourraient, par exemple, s'occuper davantage de la vérification contenant-contenu, une responsabilité qui leur incombe souvent dans la préparation des piluliers, mais plus rarement pour les autres types d'ordonnances. « Cette tâche représente environ 50 % de mon temps de travail, estime François P. Turgeon. Si je pouvais réduire cette proportion à 10 % ou 20 % en supervisant le processus, cela ferait une énorme différence. »



Toutefois, comme il y a une pénurie d'ATP actuellement, ces changements sont plus difficiles à instaurer à brève échéance, selon les deux professionnels. Mais la situation devrait s'améliorer d'ici quelques années, puisqu'un nouveau programme au collégial sera lancé cet automne afin de former de futurs techniciens en pharmacie.

Les ATP peuvent également donner un coup de pouce dans d'autres aspects du travail, comme le triage, explique Danielle Viens. « À notre pharmacie, nous recevons autour de 200 télécopies par jour. C'est un défi de départager ce qui est important de ce qui est urgent. Par exemple, un patient qui renouvelle ses médicaments pour le mois suivant, ce n'est pas urgent. Mais quelqu'un qui sort de l'hôpital après une opération et qui a besoin d'analgésiques, cela, c'est urgent ! » Un tel tri permet aux pharmaciens de mieux gérer leur horaire.

Le document *Standards de pratique du personnel technique et personnel de soutien technique*<sup>1</sup> est un bon outil pour en savoir plus sur les activités qui pourraient être déléguées aux ATP.

## DES TÂCHES CIBLÉES

Il faut par ailleurs s'assurer de distribuer les tâches selon les forces et les compétences de chacun, ajoute Danielle Viens. Pour chaque poste, elle suggère de vérifier si les tâches exécutées sont essentielles, trop complexes ou, au contraire, trop simples, puis de revoir le fonctionnement en tenant compte des constats afin, entre autres, de déterminer la meilleure personne pour occuper ce poste. « Par exemple, nous avons embauché une téléphoniste à la pharmacie où je travaille, car notre personnel technique était constamment dérangé et que cela occasionnait des bris de services. »

En établissement de santé, des processus peuvent être mis en place afin que les pharmaciens puissent, par exemple, valider les ordonnances ou encore encadrer la délégation de la vérification contenu-contenu à distance, gagnant ainsi en efficacité et pouvant être encore plus présents sur les unités de soins.

*« On peut établir des objectifs, sans que le canevas soit trop serré. Il faut se laisser de la flexibilité. Mais si on ne se fixe aucun objectif, on n'avancera jamais »*

## L'IMPORTANCE DE RÉFLÉCHIR À SA PRATIQUE

Est-ce que je suis généralement en mode action ou réaction ? Suis-je souvent interrompu ? Est-ce que je me concentre vraiment sur mes tâches à valeur ajoutée ?

Pour mieux gérer son temps, il faut donc non seulement réfléchir à l'organisation du travail, aux modes de prestation et au degré d'urgence des demandes, mais aussi aux méthodes utilisées ainsi qu'aux outils pour y arriver.

Il existe plusieurs technologies permettant de poser un regard critique et éclairé sur sa façon de travailler, comme des calendriers ou des logiciels de gestion. Les ressources spécialisées, comme des consultants en organisation du travail, peuvent également épauler les pharmaciens. « Ils peuvent nous aider à voir les choses autrement et à éliminer les gestes inutiles », souligne Danielle Viens. Elle donne en exemple l'archivage informatique des ordonnances, que certaines pharmacies n'utilisent pas à leur plein potentiel.

Afin de minimiser le surplus de travail en période de pointe, certaines tâches peuvent être planifiées, comme le renouvellement d'ordonnances préautorisées.

François P. Turgeon invite néanmoins à une certaine indulgence envers soi-même et son équipe. « On peut établir des objectifs, sans que le canevas soit trop serré. Il faut se laisser de la flexibilité. Mais si on ne se fixe aucun objectif, on n'avancera jamais. »

L'exercice en vaut la peine, puisque les pharmaciens y gagneront en efficacité, se dégageant ainsi plus de temps à consacrer aux patients. ◀

<sup>1</sup> <https://www.opq.org/materiel-documentation/standards-de-pratique-personnel-technique-pt-et-personnel-de-soutien-technique-pst>

QUESTION DE PRATIQUE

# AUTO-INJECTEURS D'ÉPINÉPHRINE : COMMENT MIEUX SOUTENIR VOS PATIENTS ?

*Par la Direction des services professionnels*



*L'allergie d'une femme aux piqûres d'insectes était connue ; elle portait en tout temps sur elle un auto-injecteur EpiPen<sup>MD</sup>. Ayant habituellement une piqûre par année, elle s'injectait son EpiPen<sup>MD</sup> avant de se rendre à l'hôpital où son état était stabilisé. Cependant, elle n'a pas pu être sauvée cette fois-ci. Que s'est-il passé ? Quel rôle doit jouer le pharmacien quant à l'utilisation de ce type de médicament d'urgence ?*

Après avoir réalisé une investigation concernant le décès de cette femme des suites d'un choc anaphylactique, un coroner a émis des recommandations à l'Ordre afin de prévenir toute situation similaire. Certaines causes ont été mises en évidence :

- Il y a eu un délai de quelques minutes avant l'injection d'épinéphrine ;
- L'auto-injecteur utilisé était expiré depuis 21 mois ;
- Elle avait un seul auto-injecteur en sa possession.

Pour les patients souffrant d'allergies, vous et votre équipe pouvez faire une différence en renseignant le patient sur les différentes précautions à prendre en cas de réactions. Dans le cas d'allergies graves qui menacent potentiellement la vie du patient, ce dernier doit être sensibilisé à l'importance d'avoir un ou plusieurs auto-injecteurs en sa possession et de vérifier la date d'expiration régulièrement.

Différents moyens peuvent aider à soutenir le patient, notamment :

- Les fabricants d'auto-injecteurs d'épinéphrine offrent la possibilité au patient de s'inscrire (via leur site Web) à un rappel automatisé en

lien avec la date d'expiration de leur auto-injecteur. Ils fournissent aussi plusieurs renseignements et outils à l'intention des patients et des professionnels de la santé.

- Vous pouvez inscrire un rappel dans le dossier du patient ou dans un registre afin de communiquer avec ce dernier avant la date d'expiration de son auto-injecteur. Ce moment privilégié permet de réviser l'utilisation et la conservation du produit avec le patient.
- Vous pouvez inviter le patient à inscrire à son agenda électronique le moment pour se procurer un nouvel auto-injecteur.

Il n'y a pas toujours une 2<sup>e</sup> chance. Agir rapidement et avoir en sa possession un auto-injecteur conservé adéquatement peut sauver des vies. Prenez le temps d'informer vos patients! ◀

1 <https://www.opq.org/materiel-documentation/guide-exercice-activites-prof-pharm>

2 [https://www.opq.org/pratique-professionnelle/questions-de-pratique/?fwp\\_blog\\_tags=projet-de-loi-31](https://www.opq.org/pratique-professionnelle/questions-de-pratique/?fwp_blog_tags=projet-de-loi-31)

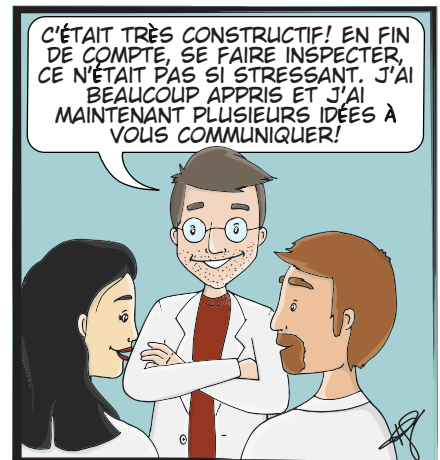
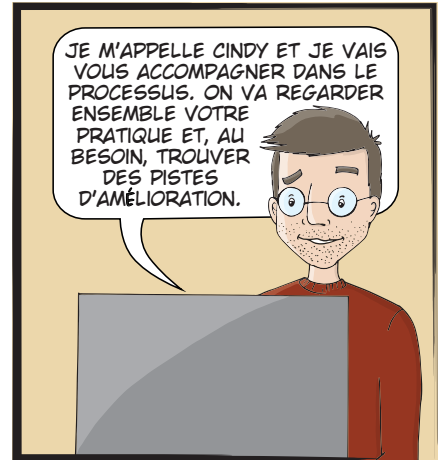
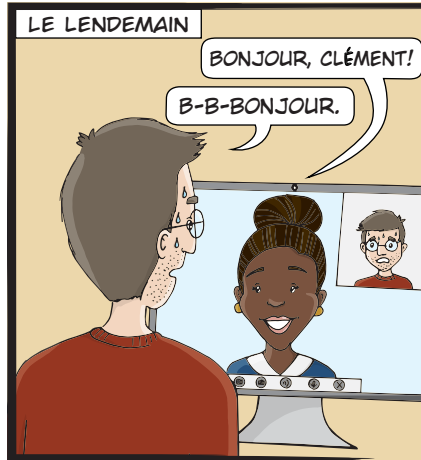
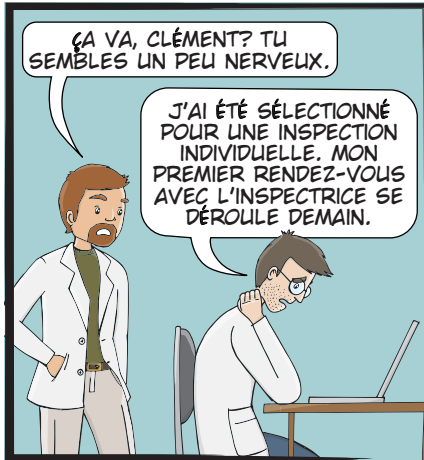
## RAPPEL CONCERNANT CERTAINES DE VOS ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Rappelons que vous pouvez :

- Prescrire et administrer un médicament pour traiter une situation urgente, lorsque vous jugez qu'une personne en détresse pourrait bénéficier de l'administration d'un médicament.
- Prescrire un MVL lorsque la situation clinique l'exige, c'est-à-dire lorsque vous jugez qu'il est utile pour le patient que le médicament soit prescrit et indiqué au dossier.
- Prolonger une ordonnance pour un patient lorsque celle-ci arrive à échéance avant qu'il ne puisse en obtenir une nouvelle et si vous jugez que cette ordonnance ne devrait pas être interrompue. Pour ce faire, il n'est pas nécessaire que la thérapie soit utilisée de façon continue par le patient.

Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'exercice - Les activités professionnelles du pharmacien*<sup>1</sup> et les questions de pratique<sup>2</sup> liées à l'adoption du projet de loi 31.

# LE PETIT MONDE DE CLÉMENT



Pour en savoir plus sur l'inspection professionnelle et accéder à nos différents outils, visitez notre site Web!

<https://www.opq.org/pratique-professionnelle/inspection-professionnelle/>

## DANS LES MÉDIAS

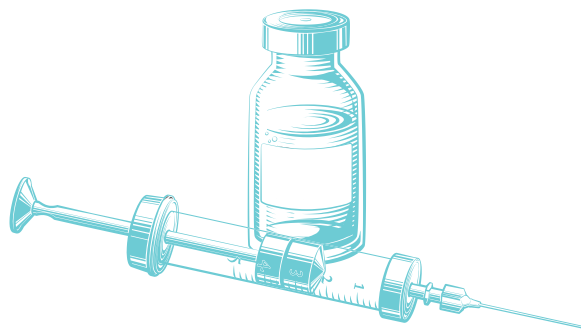
### LA COVID-19, ENCORE...

La COVID-19 continue de faire la nouvelle. La Direction des communications de l'Ordre répond annuellement à environ 250 appels de journalistes. Au cours des derniers mois, les sujets en lien avec la COVID sont ceux qui ont généré le plus d'appels. Le projet de loi 31 a fort heureusement également fait l'objet d'entrevues au cours des dernières semaines.

### Vaccination COVID-19 : « Les pharmaciens sont prêts à aider », affirme le président de l'Ordre des pharmaciens du Québec, Bertrand Bolduc

Dans le *Journal de Québec* du 7 janvier dernier, Bertrand Bolduc rappelait que les pharmaciens du Québec étaient prêts à participer aux efforts de vaccination contre la COVID-19. Au 29 janvier, 3394 pharmaciens québécois avaient suivi les formations leur permettant de vacciner. Dans l'article du *Journal de Québec*, on rappelait que des centaines de milliers de Québécois avaient été vaccinés contre la grippe en pharmacie à l'automne 2020.

Au moment d'écrire ces lignes, les vaccins se font attendre, et nous ne connaissons pas les plans précis du gouvernement en matière de vaccination grand public contre la COVID-19. L'Ordre et ses partenaires ont toutefois réitéré aux autorités gouvernementales la disponibilité et l'intérêt des pharmaciens pour participer à cet important effort à venir.



### Colchicine : médecins et pharmaciens appelés à la prudence

Dans ce reportage de Radio-Canada du 26 janvier dernier, les journalistes Jérôme Labbé et Thomas Gerbet soulignaient l'appel à la prudence lancé par le Collège des médecins et l'Ordre des pharmaciens du Québec concernant l'usage de la colchicine. Quelques jours plus tôt, l'Institut de cardiologie de Montréal avait publié un communiqué de presse annonçant des résultats préliminaires encourageants. Au moment où ce communiqué a été envoyé aux professionnels, l'étude n'avait fait l'objet d'aucune publication scientifique ou analyse par les autorités concernées.

Le 5 février, l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) publiait sa position préliminaire à la suite de l'analyse de l'étude COLCORONA en prépublication. À la lumière des conclusions de l'INESSS, les deux ordres professionnels ont réitéré l'appel à la prudence à leurs membres. ◀

Découvrez  
notre nouveau  
site Web



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

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

# Expertise universitaire en mode diversifié

## Formation continue avec crédits universitaires

- Cours
- Microprogrammes

## Formation continue sans crédit universitaire

- Webconférences en direct
- Autoapprentissage en ligne

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

Centre de formation continue  
universitaire en soins  
et sciences pharmaceutiques



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

Faculté de pharmacie

Université   
de Montréal et du monde.