



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous

Questionnaire de réflexion du pharmacien propriétaire dans le cadre de l'auto-inspection

Au Québec, seul un pharmacien peut être propriétaire d'une pharmacie. C'est un privilège que le législateur a octroyé à la profession, car seul un pharmacien est en mesure de saisir davantage l'importance d'offrir des soins et services pharmaceutiques sécuritaires à ses patients et ainsi de fournir à son personnel professionnel et technique tous les outils, équipements et ressources pour le faire.

Le pharmacien propriétaire est un visionnaire apte à saisir toutes les opportunités permettant à son équipe de se distinguer au niveau de la qualité des soins et services pharmaceutiques. Les attentes sont de plus en plus exigeantes envers le pharmacien propriétaire qui en plus d'acquiescer des compétences managériales doit mettre en place un circuit du médicament sécuritaire, développer des pratiques collaboratives et implanter des standards de pratique de haute qualité.

À ce titre, il est justifié de procéder périodiquement à une réflexion sur votre pratique pour ainsi identifier les éléments nécessitant de l'amélioration. Le programme de surveillance général de l'exercice de la profession de l'OPQ vous offre un mécanisme d'amélioration continue de votre pratique à l'aide d'un questionnaire mettant en relief les différents éléments des standards de pratique.

Lorsque vous effectuerez cet exercice, faites preuve d'autocritique et d'ouverture à l'amélioration. Sachant que la pratique de la pharmacie évolue rapidement, une réflexion approfondie vous sera utile afin de prioriser vos objectifs personnels. L'auto-inspection est là pour vous aider à vous situer face aux standards de pratique.

Le questionnaire est rédigé en suivant le processus complet du circuit du médicament tel que proposé dans le Guide d'application des standards. Pour chaque énoncé, identifiez si ce dernier est présent dans votre milieu en cochant « MAITRISE » ou si certaines améliorations doivent être apportées, cochez « À CONSOLIDER ». Pour alimenter votre réflexion, des questions accompagnent les énoncés. Si vous le désirez, à chaque bloc d'énoncés, vous avez l'occasion de fournir vos commentaires face à votre pratique, votre plan d'amélioration continue pour ce bloc, des explications additionnelles, des réponses aux questions de réflexion, ou autres.

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Consentement		
<p>1. Je sensibilise mon équipe concernant le consentement du patient avant de transmettre une information à un tiers ou aux membres de l'équipe traitante.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place pour sensibiliser mon équipe et valider le respect de ces mesures ?</i></p>		
<p>2. Je m'assure que mes employés comprennent et respectent le secret de tout renseignement de nature confidentielle. À cette fin, une politique sur la confidentialité des renseignements est prévue afin d'assurer leur engagement.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place pour sensibiliser mon équipe et valider le respect de ces mesures ?</i></p>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Rédaction d'une ordonnance		
<p>3. Je rends disponibles tous les outils nécessaires permettant la rédaction d'une ordonnance (ex. : formulaires, ordonnances préimprimées, outils technologiques, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je m'assure que les outils fournis sont utiles et utilisés ?</i></p>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Transmission et réception d'une ordonnance		
<p>4. Je mets en place les outils technologiques afin de permettre la transmission, la réception et la conservation des ordonnances (ex. : numériseur, logiciel, DSQ, etc.).</p>		

<i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les outils mis à la disposition de mon équipe et comment est-ce que je m'assure de leur bonne utilisation ?</i>		
<p>5. Une procédure de gestion des ordonnances reçues est mise en place afin de déterminer la priorité de la demande et d'assurer la vérification, la saisie et l'évaluation des ordonnances dans les meilleurs délais.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place pour assurer un traitement efficace des ordonnances reçues, comment puis-je améliorer ce processus ?</i></p>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Demandes de consultation		
<p>6. Les ressources humaines allouées permettent de répondre aux besoins des patients et sont réévaluées périodiquement.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je détermine les ressources nécessaires ?</i></p>		
<p>7. Je mets en place des moyens suffisants permettant à l'équipe de pharmaciens de répondre aux demandes de consultation (ex. : plages horaires, chevauchement, espace confidentiel, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les besoins de mon équipe de pharmacien pour répondre aux demandes ?</i></p>		

Commentaires :

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Collecte des renseignements		
<p>8. Je m'assure que les outils et les documents nécessaires à la collecte des renseignements sont disponibles et que celle-ci est réalisée auprès des patients selon la procédure mise en place.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les directives en place pour assurer une collecte de renseignements adéquate et efficace ?</i></p>		

Commentaires :

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Évaluer les ordonnances et analyser la situation		
9. J'organise l'espace de travail afin d'offrir un environnement propice à l'évaluation des ordonnances et l'analyse de la situation par le pharmacien (ex. : bruit, confidentialité, charge de travail, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : qu'est-ce que j'ai mis en place pour offrir un environnement de travail propice et à quelle fréquence j'évalue cet environnement ?</i>		
10. Je rends disponibles différents outils facilitant l'évaluation des ordonnances et l'analyse de la situation par le pharmacien en service (ex. : logiciel d'aide à la décision, références, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les outils, comment sont-ils choisis et utilisés ?</i>		

Commentaires :

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Effectuer les interventions appropriées		
11. Je mets en place des moyens suffisants permettant à mon équipe d'effectuer des interventions complètes, qui répondent aux besoins du patient et d'effectuer les suivis qui en découlent (ex. : plages horaires, plan d'effectifs adapté, outils technologiques, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment les moyens sont-ils choisis et comment est-ce que je m'assure qu'ils sont appliqués ?</i>		

Commentaires :

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Fournir l'information pertinente		
<p>12. Je supporte mon équipe dans l'intégration de bonnes techniques de communication et j'interviens selon les besoins de perfectionnement.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je m'assure que mon équipe communique de façon appropriée et adaptée à la situation ?</i></p>		
<p>13. Je mets en place des moyens pour maintenir la continuité des soins entre les pharmaciens, les différents membres de l'équipe de soins et les patients (par exemple : cahier de communication, agenda électronique, plan de transferts pour la continuité des soins, profil pharmacologique à jour, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que les moyens sont choisis et intégrés au quotidien ?</i></p>		

Commentaires :

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Consigner les renseignements au dossier		
<p>14. Je détermine, en collaboration avec l'ensemble de mon équipe, les principes encadrant la consignation au dossier et je m'assure de leur application.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les directives en matière de consignation au dossier, comment sont-elles appliquées, quelles sont les problématiques identifiées ?</i></p>		
<p>15. Je mets en place différents moyens pour assurer la traçabilité de chaque action au dossier du patient.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens en place pour assurer la traçabilité, comment est-ce que je m'assure que les moyens sont appliqués et respectés ?</i></p>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Surveillance de la thérapie médicamenteuse		
<p>16. En tant que propriétaire, j'ai une vision globale de mon milieu et je partage avec mon équipe mes objectifs pour répondre aux besoins des patients et exercer selon les standards de pratique.</p> <p>J'attribue les ressources judicieuses (matérielles, humaines, financières) pour atteindre ces objectifs.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelle est la mission que je souhaite donner à mon milieu ? Quelles sont les stratégies que j'utilise pour la partager ?</i></p>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Préparation des médicaments		
<p>17. Je m'assure que l'environnement où s'effectue la manipulation des médicaments est propre et respecte les normes sanitaires appropriées (ex. : calendrier d'entretien, produits nettoyants, contrôle de qualité, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les mesures sanitaires en place, sont-elles appropriées, connues et appliquées ?</i></p>		
<p>18. Je rends disponible un espace dédié et calme pour chacune des étapes de la préparation des médicaments (ex. : comptage, déballage, préparation des piluliers, etc.) et je m'assure de la bonne utilisation de celui-ci.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : est-ce que l'espace est propice et adapté à chacune des étapes de la préparation ?</i></p>		
<p>19. Je mets en place les moyens nécessaires pour permettre une préparation de qualité (ex. : plan d'effectifs, DVCC, plages horaires, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens en place pour assurer une préparation de qualité et des manipulations sécuritaires ?</i></p>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	A CONSOLIDER
Remballage/préparation stérile/préparation magistrale non stérile		
<p>20. Je m'assure d'avoir en tout temps le matériel, les outils, et les procédures nécessaires afin que les médicaments soient servis dans un emballage adapté aux besoins du patient ou de la personne qui les administre (ex. : fiole, sachet, pilulier, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place pour évaluer le type d'emballage répondant aux besoins du patient ?</i></p>		
<p>21. Pour les préparations stériles ou magistrales, je m'assure que les normes relatives à leur préparation dans le but d'assurer la sécurité du personnel impliqué et de garantir la qualité du produit final sont appliquées.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : est-ce que la préparation est faite dans mon établissement ou une pharmacie préparatrice, comment puis-je m'assurer du respect des normes, de la sécurité du personnel, de la qualité des produits, etc. ?</i></p>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	A CONSOLIDER
Étiquetage		
<p>22. Je rends disponibles l'équipement et le matériel nécessaire afin de permettre l'étiquetage approprié de chaque médicament (ex. : stupéfiant, cytotoxique, étiquettes auxiliaires, pilulier, profil, FADM, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les mécanismes en place pour détecter les besoins en équipement et matériel par l'équipe de travail concernant l'étiquetage ?</i></p>		
<p>23. Je mets en application les règlements et normes sur l'étiquetage des médicaments et je m'assure de leur respect (ex. : date limite d'utilisation).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens en place pour assurer une bonne compréhension de l'information inscrite sur l'étiquette ?</i></p>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Approvisionnement		
24. J'élabore les stratégies à mettre en place afin que l'inventaire disponible réponde aux besoins du patient. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les stratégies en place pour une gestion efficace de l'inventaire de médicaments ?</i>		
25. Je mets en place les stratégies entourant la gestion des ruptures d'approvisionnement et des rappels de médicaments. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que j'établis mes stratégies pour la gestion des ruptures de stock et des rappels ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Entreposage		
26. J'établis les conditions à respecter pour un entreposage adéquat des médicaments afin de protéger leur intégrité, d'assurer la sécurité du personnel lors de la manipulation et de prévenir les détournements. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les conditions en place et comment est-ce que je m'assure de leur efficacité ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Transport		
27. Je mets en place des procédures pour le transport des médicaments afin de protéger leur intégrité de même que la sécurité des intervenants impliqués, et je m'assure de leur respect (ex. : chaîne de froid, détournement, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les directives concernant le transport, comment sont-elles appliquées, quelles sont les problématiques potentielles ?</i>		
28. Je m'assure que la confidentialité des renseignements personnels est préservée lors du transport des médicaments (ex. : identification du patient lors de la		

remise, conduite à tenir en l'absence du patient, mode de livraison autorisé, personnes impliquées, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens en place pour sensibiliser mes employés au secret professionnel et comment sont-ils appliqués ?</i>		
--	--	--

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Destruction		
29. Je mets en place des moyens afin que les médicaments périmés ou faisant l'objet d'un rappel soient retirés de l'inventaire, entreposés dans un endroit qui leur est réservé dont l'accès est restreint et qu'ils sont détruits dans un délai raisonnable, selon les normes légales et environnementales. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je m'assure que les moyens mis en place sont appliqués ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Stupéfiants/drogues contrôlées/substances ciblées		
30. J'évalue le risque lié à ces substances et je planifie une fréquence de prise d'inventaire complète (minimalement tous les 6 mois). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les règles qui régissent la gestion et la protection de ce type de médicaments dans mon milieu ?</i>		
31. Je m'assure que l'analyse des écarts lorsqu'il y a non-concordance entre les achats, les ventes et l'inventaire est effectuée et résolue. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment sont gérés les écarts observés ? Quelle est la démarche proposée pour identifier les causes et mettre en place des solutions ?</i>		
32. Je m'assure que les produits à détruire sont conservés dans un endroit séparé de mon inventaire régulier et que la destruction soit exécutée conformément à la réglementation de Santé Canada.		

<i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : à quel endroit sont conservés ces médicaments à détruire et comment sont-ils détruits ?</i>		
33. Je mets en place des moyens suffisants afin de protéger l'inventaire et les produits à détruire contre les pertes et le vol (ex. : caméra, armoires barrées, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place et comment sont-ils appliqués ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Médicaments à risque		
34. J'instaure des mécanismes pour gérer de façon sécuritaire les médicaments à risque (ex. : identification des médicaments à risque, double vérification, procédure de manipulation des médicaments dangereux, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment sont identifiés les médicaments à risque dans mon milieu ? Comment est-ce que je m'assure que les mécanismes prévus pour assurer la sécurité sont compris et respectés ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Vente/remise du médicament		
35. Je m'assure que mon personnel comprenne et respecte les exigences du règlement sur les conditions et modalités de vente des médicaments. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens utilisés pour faciliter la compréhension du statut des différents médicaments (annexe I, II, III ou hors annexe) ?</i>		
36. J'établis des procédures encadrant la remise des médicaments incluant le respect des données personnelles des patients. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je m'assure que les procédures prévues sont respectées ?</i>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Établir les politiques et procédures pertinentes		
37. J'établis de façon claire et précise la définition des tâches et activités de mon milieu. Je m'assure que celles-ci sont révisées régulièrement. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelle est la façon utilisée pour définir chacun des postes et quels sont les déclencheurs pour réviser ces descriptions ?</i>		
38. Je m'assure que les procédures pertinentes pour assurer la qualité et la sécurité du circuit du médicament sont adaptées, connues, appliquées et mises à jour. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les procédures les plus utiles pour mon milieu et pourquoi ?</i>		
39. J'évalue périodiquement le circuit du médicament afin de maximiser la délégation des tâches et de favoriser les activités liées à la surveillance de la thérapie médicamenteuse par le pharmacien. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les méthodes d'évaluation que j'utilise pour assurer un circuit du médicament efficient ?</i>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Préserver la confidentialité		
40. Je m'assure que l'espace de travail permet de garantir la confidentialité des échanges à chaque étape du circuit du médicament (ex. : collecte de renseignements, consultation, fournir l'information, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : de quelle façon puis-je améliorer la confidentialité des échanges ?</i>		
41. Je m'assure que la destruction des documents se fait de façon à assurer la confidentialité des informations personnelles. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : de quelle façon est-ce que je m'assure que la destruction des documents se déroule en respect de la confidentialité ?</i>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Prévenir et gérer les incidents/accidents		
<p>42. Je m'assure que mon équipe utilise les différents outils fournis pour déclarer les incidents et accidents concernant les médicaments.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les incidents et accidents les plus probables dans mon milieu ?</i></p>		
<p>43. Je m'assure qu'une analyse du registre des incidents et accidents est réalisée périodiquement et que des mesures correctives sont implantées.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelle est la démarche proposée dans mon milieu pour que les erreurs me soient rapportées ? Comment est-ce que je m'assure que les mesures correctives sont implantées ?</i></p>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Contrôler la qualité		
<p>44. Je mets en place des moyens pour effectuer un contrôle de la qualité des différentes étapes du circuit du médicament.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les étapes critiques du circuit du médicament dans ma pharmacie ? Comment est-ce que je m'assure qu'il est sécuritaire et efficace ?</i></p>		
<p>45. Je m'assure qu'une évaluation du personnel est effectuée de façon périodique.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quel est le processus en place pour effectuer l'évaluation du personnel ? Qu'en est-il du suivi à la suite de l'évaluation ?</i></p>		
<p>46. Je m'assure qu'un plan de formation du personnel est prévu, afin de développer leurs compétences et assurer leur engagement.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelle est la façon utilisée pour déterminer les besoins de formation du personnel ?</i></p>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Aménagement		
<p>47. Je rends disponibles l'équipement, le matériel et les outils nécessaires à l'accomplissement des tâches et activités par chaque employé afin qu'il s'en acquitte avec efficacité (ex. : postes informatiques, imprimantes, numériseurs, téléphones, logiciels spécialisés, accès internet, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION</i> : de quelle façon est-ce que j'évalue les besoins de mon équipe ?</p>		

Commentaires :