



## Plaintes – Changer la perspective

Titre de l'incident	Professionnalisme et médias sociaux
Résumé de l'incident	<p>L'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick (l'Ordre) a reçu une plainte concernant un membre ayant affiché un contenu inapproprié sur les médias sociaux. Ces messages faisaient référence à l'usage récréatif de drogue par le membre, incluaient des selfies pris dans la pharmacie vantant les mérites de la thérapie médicamenteuse et établissaient, par leur langage et leurs références, un lien entre la distribution de médicaments et la vente illégale de drogues. Le membre en question avait fait connaître l'emplacement de son lieu de travail et il était évident qu'il faisait partie de la profession de pharmacie. Ces renseignements étaient à la disposition du public sur les médias sociaux. Le membre était le gérant de la pharmacie.</p>
Analyse de l'incident	<p>La <i>Loi sur l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick</i> stipule que L'Ordre a le devoir « de sauvegarder l'indépendance, l'intégrité et l'honneur de la profession » et « de promouvoir et de protéger l'intérêt public dans l'exercice de la pharmacie ». En se référant à d'autres documents fondamentaux (mentionnés plus loin) on constate que l'incident ci-dessus constitue une faute professionnelle commise par le membre.</p> <p><b>Les Modèles de normes de pratique de l'ANORP :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• « Peu importe le rôle qu'il remplit, le pharmacien doit faire preuve d'intégrité autant sur le plan personnel que professionnel » et « assumer la responsabilité de ses actes et décisions. »</li><li>• « Peu importe le rôle qu'il remplit, le pharmacien doit donner l'exemple en agissant comme un modèle de pratique. »</li></ul> <p><b>Le Code de déontologie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lorsqu'on fait appel au processus décisionnel fondé sur les valeurs, « tous les conflits de valeurs doivent être résolus en maintenant les valeurs centrales de la promotion et de la protection de l'intérêt public, et de la sauvegarde de l'indépendance, de l'intégrité et de l'honneur de la profession ».</li></ul> <p><b>Le Règlement de l'OPNB :</b></p>

	<p>a) Le Règlement stipule que la faute professionnelle comprend, sans s’y limiter, au fait « d’omettre d’observer les NORMES D’EXERCICE de la profession » et « de tenir une conduite ou commettre un acte, relativement à l’exercice de la pharmacie, qui apparaîtrait plausiblement aux yeux des membres, compte tenu de toutes les circonstances, comme honteux, déshonorant ou indigne d’un professionnel. »</p>
	<p>Le membre en cause convient que son comportement n’avait pas été celui d’un professionnel et a immédiatement retiré ce contenu. De plus, le membre devra cesser d’afficher des images en lien avec la pharmacie qui rabaisent la profession.</p> <p>Le propriétaire de la pharmacie (un membre également) a été mis au courant de la faute professionnelle du gérant et de la nécessité de certains correctifs.</p> <p>Répondant aux directives de l’Ordre, le membre en cause a étudié le module d’apprentissage en ligne « Pause Before You Post » sur le site Web de l’Ordre des pharmaciens de l’Ontario et rédigé un texte de réflexion sur le fait que l’affichage dans les médias sociaux peut s’avérer problématique pour les individus, leur lieu d’exercice et la profession également. Dans son texte le membre a souligné certaines de ses constatations à partir du module en ligne, notamment : « Dans l’esprit du public, les professionnels en soins de santé ne forment qu’un seul personnage ». Le membre a compris que ses actions pourraient avoir sapé la confiance que lui portent d’autres professionnels en santé ainsi que le public. Enfin, le membre a démontré qu’il avait entrepris d’utiliser les médias sociaux en vue d’améliorer la santé de ses patients en leur fournissant des documents éducatifs, des ressources pour vivre en santé et des alertes sur les rappels, en plus de détailler les divers services offerts à la pharmacie.</p> <p>Le membre en cause a reçu de l’Ordre une lettre d’avertissement qui figurera dans le contenu de toute lettre d’attestation émise par l’Ordre au cours des douze prochains mois.</p>
<p>Messages et recommandations à l’intention des professionnels en pharmacie</p>	<p>Les médias sociaux présentent des risques pour les patients comme pour les professionnels. Les risques connus comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le partage d’informations fausses ou de mauvaise qualité</li> <li>• Afficher des contenus indignes d’un professionnel</li> <li>• Porter atteinte à la confidentialité des patients</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter atteinte à la relation fiduciaire entre les patients et les professionnels de la santé (Code de déontologie : concepts et définitions)</li> </ul> <p>En se fondant sur le modèle du processus décisionnel fondé sur les valeurs exposé dans le Code de déontologie, l'Ordre recommande que tous les professionnels en pharmacie (pharmaciens, techniciens en pharmacie et étudiants) se posent deux questions avant de s'exprimer dans les médias sociaux :</p> <p style="padding-left: 40px;">Ce que je m'apprête à faire aura-t-il pour effet de promouvoir et de protéger la santé, le bien-être, la sécurité et les intérêts du public et du patient?</p> <p style="padding-left: 40px;">Ce que je m'apprête à faire aura-t-il pour effet de sauvegarder l'indépendance, l'intégrité et l'honneur de la profession?</p> <p>Si la réponse à l'une ou l'autre de ces questions est « non », il vaut mieux s'abstenir d'afficher ce contenu dans les médias sociaux.</p> <p>Nous encourageons les gérants de pharmacie à discuter avec leur personnel de l'affichage dans les médias sociaux de contenus liés à la profession ou à leur lieu de travail. Les gérants peuvent par exemple leur demander : « Affichez-vous du contenu ayant trait à la pharmacie ou à la santé sur les médias sociaux? », afin d'entamer une conversation constructive sur l'usage approprié des médias sociaux dans le contexte de l'exercice professionnel.</p>
Ressources	<p>Il est fortement recommandé aux professionnels en pharmacie de consulter les documents énumérés ci-dessous et de se montrer proactifs dans leur apprentissage de l'usage approprié des médias sociaux et des dangers d'avoir un comportement constituant une faute professionnelle.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'Ordre des pharmaciens de l'Ontario a mis au point un module d'apprentissage en ligne s'intitulant « Pause Before You Post » (en anglais seulement) à suivre en ligne à <a href="#">LIEN</a>.</li> <li>2. Le Conseil de la pharmacie de Terre-Neuve-et-Labrador a mis en vigueur des directives sur l'usage des médias sociaux par ses inscrits. L'énoncé de politique est disponible à <a href="#">LIEN</a>.</li> <li>3. Politique du CPTNL : <a href="#">Registrant Use of Social Media</a></li> <li>4. Greyson, S.R., Chretien, K.C., Online Professionalism and the Mirror of Social Media. <i>J Gen Intern Med</i>, <b>2010</b>; 1227-1229.</li> <li>5. Ventola, C.L., Social Media and Health Care Professionals: Benefits, Risks, and Best Practices. <i>P&amp;T</i>, <b>2014</b>; 491-520</li> </ol>

Références	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <a href="#">ANORP : Modèles de normes de pratique des pharmaciens au Canada</a></li><li>2. Code de déontologie de l'OPNB</li><li>3. <a href="#">Loi de 2014 sur les pharmaciens du Nouveau-Brunswick</a></li><li>4. <a href="#">Règlement de l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick</a></li><li>5. Module d'apprentissage en ligne de l'OPO sur les médias sociaux « <a href="#">Pause Before You Post</a> »</li></ol>
------------	---