

Pour assurer l'actualité de ce document, se reporter à sa version électronique www.nbpharmacists.ca/fr/accueil/



National Association of Pharmacy Regulatory Authorities ®
Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie

Modèle de normes de pratique des pharmaciens et des techniciens en pharmacie au Canada



Modèle de normes de pratique des pharmaciens et des techniciens en pharmacie au Canada

Approuvé par le conseil d'administration de l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) en novembre 2021, traduit et publié en février 2022.

© Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie, 2022.

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire le présent document, en tout ou en partie, par quelque procédé que ce soit, photographique, électronique, mécanique ou autre, ou de l'utiliser sur quelque système de stockage et de recherche documentaire, sans l'autorisation écrite de l'auteur.

L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie
130, rue Albert, bureau 1800
Ottawa (Ontario) K1P 5G4
Canada

Courriel : info@napra.ca | Téléphone : 613-569-9658

Table des matières

Introduction.....	4
Format du document.....	5
Glossaire.....	10
Domaine 1 : Prestation de soins.....	12
Domaine 2 : Connaissances et expertise.....	20
Domaine 3 : Communication et collaboration.....	22
Domaine 4 : Leadership et intendance.....	27
Domaine 5 : Professionnalisme.....	29
Références.....	32
Annexe : Guide de référence rapide sur les domaines et normes.....	33

Introduction

Les professionnels de la pharmacie englobent les pharmaciens et les techniciens en pharmacie. Ensemble, ils jouent un rôle essentiel dans le système de santé canadien.

Les pharmaciens collaborent avec les patients, leurs soignants et d'autres professionnels de la santé pour fournir des soins en pharmacie sécuritaires, appropriés et conformes à l'éthique qui s'avèrent bénéfiques pour la santé de la population canadienne. Bien qu'il puisse exister de légères différences dans le champ de pratique des pharmaciens dans chaque province et territoire du Canada, leur rôle principal est sensiblement le même partout au Canada. Les pharmaciens utilisent leur expertise en matière de médicaments pour fournir des soins qui favorisent l'utilisation optimale des médicaments pour atteindre les objectifs de santé globaux des patients. Quelques exemples des soins fournis par les pharmaciens comprennent l'évaluation de la thérapie médicamenteuse, l'individualisation de plans de soins, la prescription de nouveaux médicaments, l'ajustement de la thérapie existante, la distribution et l'administration de médicaments, la préparation de produits en pharmacie, ainsi que la prestation de conseils généraux et d'éducation.

Les techniciens en pharmacie jouent également un rôle essentiel dans les soins en pharmacie. Bien que leur champ de pratique puisse varier légèrement d'une province ou d'un territoire à l'autre, leur rôle principal est d'exécuter les aspects techniques des services en pharmacie en vue d'optimiser les soins en pharmacie offerts aux patients. Quelques exemples des types d'activités effectuées par les techniciens en pharmacie comprennent la vérification des aspects techniques des nouvelles ordonnances et des renouvellements d'ordonnances, la préparation de produits en pharmacie, la collecte de renseignements, la formation des patients sur les techniques d'utilisation des instruments médicaux, la préparation de documents d'information, la documentation des antécédents pharmaceutiques et la réalisation d'autres tâches en vue d'épauler le travail des pharmaciens comme la préparation et l'administration d'injections.

Les éducateurs, les régulateurs en pharmacie, les professionnels de la pharmacie et le public bénéficient tous d'une compréhension commune des normes de pratique professionnelle, lesquelles définissent les attentes à l'égard des professionnels de la pharmacie. À cette fin, l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) a élaboré un modèle de normes de pratique pour les professionnels de la pharmacie qui peut être mis en application dans tous les milieux de pratique à travers le Canada. Comme pour tous les documents de l'ANORP, ces normes de pratique sont un modèle mis à la disposition des organismes de réglementation de la pharmacie dans chaque province ou territoire; ils peuvent les adopter ou adapter comme ils l'entendent en fonction de leurs besoins. Quelle que soit la façon dont chaque province et chaque territoire choisit d'utiliser ce modèle des normes de pratique, l'élaboration d'un document national commun aidera à harmoniser la qualité des soins en pharmacie à l'échelle du Canada afin que les patients reçoivent des soins en pharmacie de qualité, peu importe où ils se trouvent.



Format du document

Organisation du contenu

Le contenu du modèle de normes de pratique est organisé comme suit :

- Fondements de la pratique – fondements qui sous-tendent chaque activité des professionnels de la pharmacie
- Domaines – catégories d'activités
- Normes – énoncés des attentes minimales en matière d'exécution des activités
- Indicateurs – plusieurs exemples sont fournis pour chaque norme comme indicateurs de ce qu'une personne peut s'attendre à observer lorsque la norme est respectée

Ces normes utilisent le terme *patient* ou *patients* pour désigner les personnes avec qui le professionnel de la pharmacie interagit. Dans ce document, ce terme s'applique également aux représentants du patient ou aux décideurs officiellement reconnus.

Fondements de la pratique

Les fondements de la pratique de la pharmacie sont les thèmes qui sous-tendent tous les aspects de cette pratique. Les professionnels de la pharmacie sont tenus d'appliquer ces concepts dans toutes leurs activités quotidiennes.

Soins axés sur le patient

Les besoins de la personne ou du groupe qui demande des soins de santé sont la priorité de toutes les activités des professionnels de la pharmacie. Cela signifie que dans tous les aspects de la prestation des soins en pharmacie, la prise de décisions est partagée avec les patients et les professionnels de la pharmacie tiennent compte des besoins et des attentes globaux des patients, respectent leurs objectifs personnels en matière de santé et les traitent avec respect et dignité.

Amélioration continue de la qualité

Dans tous les aspects de leur pratique, les professionnels de la pharmacie s'engagent à déployer des efforts continus et constants pour obtenir des améliorations mesurables en matière de sécurité, d'efficacité, d'efficacités, de rendement et de résultats pour les patients. Toutes les activités entreprises par un professionnel de la pharmacie font l'objet d'une analyse continue dans le but de cerner les risques, de planifier et de mettre en œuvre des améliorations pour s'assurer que le professionnel fournisse les meilleurs soins possible. De plus amples précisions sont disponibles dans le *Modèle de normes de pratique relatives à l'amélioration continue de la qualité et à la déclaration des incidents médicamenteux* sur le site Web de l'ANORP.

Format du document

Domaines

Les normes de pratique professionnelle en pharmacie peuvent être regroupées par catégorie en fonction des connaissances qu'elles exigent ou des activités elles-mêmes. Dans ce document, ces regroupements sont appelés « domaines ». Cinq domaines fournissent un cadre organisationnel pour ces normes. Cette structure pourra aider le lecteur à trouver les normes qu'il recherche.

Prestation de soins

Les professionnels de la pharmacie travaillent en partenariat avec le patient pour lui fournir des soins sécuritaires et appropriés qui répondent à ses besoins, à ses objectifs et à ses préférences uniques.



Connaissances et expertise

Les professionnels de la pharmacie maintiennent leurs connaissances et leurs habiletés à jour. Ils fournissent des soins de qualité fondés sur les meilleures données probantes disponibles et leur jugement professionnel.



Communication et collaboration

Les professionnels de la pharmacie font preuve de sensibilité, de respect, d'empathie et d'inclusion. Ils assurent une communication et une collaboration efficaces avec les patients, l'équipe de la pharmacie, les autres professionnels de la santé et les autres parties intéressées.



Leadership et intendance

Les professionnels de la pharmacie font preuve de leadership conformément à leur rôle particulier en assumant la responsabilité de leurs actes, en offrant un soutien approprié à leurs collègues, en répondant aux exigences de l'organisme de réglementation et en agissant comme modèles. Les professionnels de la pharmacie ont également le devoir de préserver et de soutenir la santé de la population, la santé communautaire, et le système de santé canadien dans son ensemble.



Professionalisme

Les professionnels de la pharmacie travaillent avec les patients pour prioriser leurs besoins et gagnent la confiance du public par leurs actions, quel que soit le milieu de travail. Il est attendu des professionnels de la pharmacie que le professionnalisme imprègne toutes leurs activités quotidiennes et qu'ils s'efforcent continuellement d'harmoniser leur pratique individuelle avec les principes de professionnalisme pour la profession de la pharmacie¹. En outre, il existe des normes précises à respecter pour préserver le professionnalisme.



¹ Au moment de la publication de ce document, l'ANORP dirigeait des travaux visant à élaborer des principes de professionnalisme pour la profession de la pharmacie. Ce document devrait être publié sur le site Web de l'ANORP une fois terminé. Les lecteurs sont invités à consulter ce document pour obtenir une analyse plus approfondie du professionnalisme et des attentes qui y sont associées.

Format du document

Normes

Les normes visant les professionnels de la pharmacie décrivent les attentes minimales afin d'assurer la prestation de soins de qualité en pharmacie. Les normes sont établies en tenant compte de l'intérêt supérieur des patients et du public dans le cadre de ce que les professionnels de la pharmacie sont formés et aptes à faire. De plus amples précisions au sujet de ce que les professionnels de la pharmacie sont formés et aptes à faire sont disponibles dans les documents *Compétences professionnelles des pharmaciens au Canada lors de leur entrée en pratique* et *Compétences professionnelles des techniciens en pharmacie au Canada lors de leur entrée en pratique* sur le site Web de l'ANORP.

Bien que la conformité aux normes soit obligatoire pour toute personne qui exécute les activités visées par ces dernières, tous les professionnels de la pharmacie n'exécutent pas toutes les activités. Certains prennent part à différents éléments de la pratique en fonction de leurs propres compétences, de leur milieu de pratique, de la nature de leur pratique et de leur champ de pratique autorisé. Chaque fois qu'un professionnel de la pharmacie exécute une activité, celle-ci doit être exécutée conformément au niveau établi dans la norme. Si le professionnel de la pharmacie délègue ou confie l'activité à une autre personne, par exemple à un assistant en pharmacie, le professionnel de la pharmacie doit assurer une supervision appropriée conformément aux exigences réglementaires et il demeure responsable de s'assurer que l'activité est exécutée conformément au niveau établi dans la norme.

Lorsque les normes sont mises en œuvre dans une province donnée ou un territoire donné, leur respect est obligatoire. Toutefois, les normes ne sont qu'un élément d'un cadre global qui régit la pratique des professionnels de la pharmacie. De plus, les professionnels de la pharmacie sont assujettis aux lois, aux règlements, aux codes de déontologie et à d'autres règles qui s'appliquent à leur pratique et au fonctionnement des pharmacies. Chaque professionnel de la pharmacie se doit de connaître ses responsabilités. Les lecteurs trouveront de plus amples renseignements au sujet de ces responsabilités sur le site Web de l'organisme de réglementation de la pharmacie de chaque province ou territoire.



Format du document

Indicateurs

Chaque norme comprend des indicateurs correspondant aux attentes à l'égard du respect de cette norme. Il faut noter que les indicateurs ne tiennent pas compte de toutes les situations. Les professionnels de la pharmacie peuvent utiliser les renseignements et les exemples fournis de ce document pour soutenir leur propre jugement professionnel dans la prise de décisions dans toute situation.

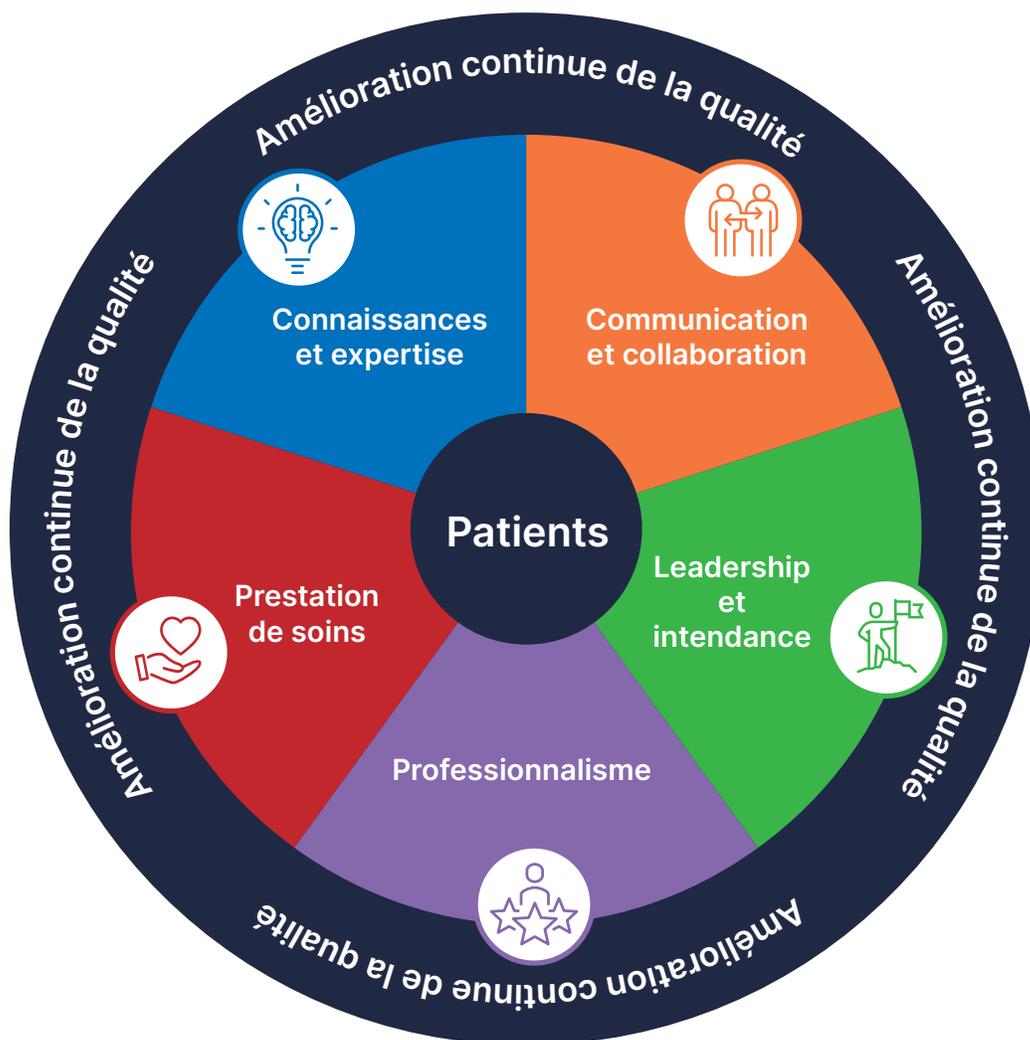
Lorsque le comportement attendu des pharmaciens et des techniciens en pharmacie est généralement le même pour ces deux professions, l'indicateur est indiqué une seule fois dans la catégorie des *professionnels de la pharmacie*. Cela signifie qu'il s'applique aux deux professions. Cependant, les indicateurs doivent toujours être lus dans le contexte du champ de pratique de chaque profession.

Lorsque les comportements attendus sont considérablement différents pour les techniciens en pharmacie par rapport aux pharmaciens ou lorsqu'un comportement est attendu d'une seule profession, les indicateurs sont répartis entre les deux catégories (*pharmaciens* ou *techniciens en pharmacie*). Il importe de noter que les indicateurs visant les techniciens en pharmacie relèvent techniquement aussi du champ de pratique des pharmaciens. Toutefois, ils sont présentés de façon à être propres au rôle des techniciens en pharmacie. L'indicateur correspondant attribué aux pharmaciens est assorti d'attentes plus larges.

Les normes et les indicateurs sont regroupés pour faciliter la lecture, mais ils ne sont pas énumérés dans un ordre de priorité, une hiérarchie, un flux de travail ou une séquence d'exécution précis.

Format du document

Le diagramme suivant illustre les fondements et les domaines de la pratique professionnelle en pharmacie.



Glossaire

Besoins liés à la thérapie médicamenteuse^{2,3}

Besoins de santé d'un patient qui ont un lien avec la thérapie médicamenteuse et pour lesquels le pharmacien est en mesure d'offrir une aide professionnelle. Les besoins du patient liés à la thérapie médicamenteuse comprennent les circonstances suivantes :

- État non traité : le patient a besoin d'un médicament, mais ne le reçoit pas
- Sélection de médicaments : le patient prend ou reçoit le mauvais médicament
- Posologie sous-thérapeutique : le patient prend ou reçoit une dose trop faible du bon médicament
- Surdose : le patient prend ou reçoit une dose trop élevée du bon médicament
- Non-observance : le patient ne prend pas ou ne reçoit pas un médicament, ou le médicament est pris ou administré de façon inappropriée
- Effets indésirables : réaction indésirable à un médicament
- Interaction médicamenteuse : interaction médicamenteuse entre deux médicaments, un médicament et un aliment, un médicament et une analyse de laboratoire, un médicament et un problème de santé ou un médicament et un produit sanguin
- Aucune indication : le patient prend ou reçoit un médicament sans indication médicale valable ou en raison d'une consommation problématique de substances

(Termes semblables : problème lié à la thérapie médicamenteuse, problème lié aux médicaments).

Cercle de soins⁴

Groupe de professionnels de la santé et de soignants qui ont besoin d'information pour faire en sorte que le patient reçoive des soins optimaux.

Connaissances thérapeutiques

Connaissances requises pour l'évaluation, la sélection, l'utilisation et la surveillance de la thérapie médicamenteuse et pour la prestation de conseils, d'éducation et/ou de recommandations en lien avec la thérapie médicamenteuse qui sont :

- appliqués à la gestion de la santé et du bien-être d'un patient donné, y compris ses problèmes de santé et ses symptômes; et/ou
- appliqués à l'identification, à la gestion et à la résolution des besoins liés à la thérapie médicamenteuse et des autres besoins de santé d'un patient donné.

Données probantes

Information fondée sur des recherches axées sur les patients, provenant de sources crédibles et impartiales et applicable au problème ou à la situation particulière à l'étude.

2 Définition adaptée de *Pharmaceutical care practice: the patient-centered approach to medication management* (Cipolle et autres 2012).

3 Liste des circonstances tirée et adaptée de *Standards of practice for pharmacists and pharmacy technicians* de l'Alberta (Alberta College of Pharmacy 2020).

4 Définition adaptée de celle du rapport du Groupe de travail sur les soins virtuels de l'Association médicale canadienne, du Collège des médecins de famille du Canada et du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada (Groupe de travail sur les soins virtuels 2020).

Glossaire

Fondé sur des données probantes⁵

Processus continu qui intègre les meilleures données probantes disponibles provenant de recherches, l'expertise clinique, les préférences des patients, et les autres ressources disponibles afin de prendre des décisions éclairées au sujet des patients.

Limites professionnelles⁶

Limites qui définissent les paramètres d'une relation professionnelle sécuritaire et efficace entre les professionnels de la pharmacie et les patients.

Ordonnance⁷

Ordre délivré par un prescripteur autorisé, spécifiant une quantité donnée de médicament, de mélange de médicament, d'instrument médical ou d'autre traitement à distribuer à la personne nommée dans ladite ordonnance. (Aussi appelé *prescription*, *ordre* ou *ordre médicale* dans certains contextes.)

Patient

Personne qui reçoit les soins en pharmacie. Aux fins de ce document, le terme *patient* s'applique également aux représentants du patient ou aux décideurs officiellement reconnus.

Professionnel de la pharmacie

Personne autorisée à exercer à titre de pharmacien ou de technicien en pharmacie par l'organisme de réglementation de la pharmacie dans l'une des provinces ou l'un des territoires du Canada.

Thérapie

Aux fins du présent document, le terme *thérapie* désigne à la fois les traitements de problèmes de santé existants et les thérapies préventives; et comprend les thérapies sur ordonnance, sans ordonnance et non pharmacologiques.



5 Définition adaptée d'un énoncé de position de l'Association des infirmières et infirmiers du Canada (Association des infirmières et infirmiers du Canada 2018).

6 Définition adaptée de *Therapeutic relationships resource guide for Alberta physiotherapists* (Physiotherapy Alberta 2017) et du *Glossary of terms* de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (s.d.).

7 Définition adaptée du *Règlement sur les aliments et drogues* (ministère de la Justice).

Domaine 1 :

Prestation de soins



Les professionnels de la pharmacie travaillent en partenariat avec le patient pour lui fournir des soins sécuritaires et appropriés qui répondent à ses besoins, à ses objectifs et à ses préférences uniques.



Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.



1.1 Les professionnels de la pharmacie évaluent continuellement les besoins, les objectifs et les préférences uniques du patient en matière de santé et de bien-être.

Les professionnels de la pharmacie

- 1.1.1 Recueillent tous les renseignements pertinents sur la santé du patient afin d'éclairer l'évaluation par le pharmacien pour déterminer si les soins sont appropriés pour le patient.
- 1.1.2 Créent les meilleurs schémas thérapeutiques possibles pour soutenir la prise de décisions par le professionnel de la pharmacie, le patient et les autres professionnels de la santé sur demande.



Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.



1.1 Les professionnels de la pharmacie évaluent continuellement les besoins, les objectifs et les préférences uniques du patient en matière de santé et de bien-être. (suite)

Les techniciens en pharmacie

Ces indicateurs relèvent aussi du champ de pratique des pharmaciens. Toutefois, ils sont présentés de façon à être propres au rôle du technicien en pharmacie.

- 1.1.3a Révisent les renseignements contenus dans tous les dossiers médicaux disponibles du patient lorsque qu'on leur demande de le faire, afin d'éclairer l'évaluation du pharmacien.
- 1.1.4a Détectent une utilisation potentiellement inappropriée de médicaments et d'autres substances en fonction de l'historique des médicaments distribués au patient, afin d'éclairer l'évaluation du pharmacien.
- 1.1.5a Respectent les objectifs de santé du patient en tenant compte de sa connaissance de sa condition de santé, des facteurs culturels, sociaux ou religieux pertinents et de ses préférences de traitement.
- 1.1.6a Recueillent et consignent au dossier du patient les résultats des analyses de laboratoire, des dépistages au point de service et des tests diagnostiques pertinents, ainsi que les autres évaluations cliniques pertinents, afin d'éclairer l'évaluation du pharmacien.

Les pharmaciens

Ces indicateurs sont attendus des pharmaciens seulement et ne font pas partie du champ de pratique des techniciens en pharmacie.

- 1.1.3b Révisent les renseignements contenus dans tous les dossiers médicaux disponibles du patient lorsque cela est nécessaire pour optimiser les soins.
- 1.1.4b Déterminent si le patient prend les médicaments ou les autres substances de façon appropriée.
- 1.1.5b Déterminent et respectent les objectifs de santé du patient en tenant compte de sa connaissance de sa condition de santé, des facteurs culturels, sociaux ou religieux pertinents et de ses préférences de traitement.
- 1.1.6b Prescrivent et/ou interprètent les analyses de laboratoire, les dépistages au point de service et les tests diagnostiques pertinents, ainsi que les autres évaluations cliniques pertinents, lorsque cela est nécessaire pour optimiser la gestion de la thérapie médicamenteuse.
- 1.1.7 Recherchent des renseignements cliniques fondés sur des données probantes, y compris des lignes directrices ou des protocoles, qui sont pertinents à la situation du patient.
- 1.1.8 Évaluent l'état de santé du patient et sa situation particulière, y compris une évaluation pour déterminer si la thérapie est appropriée pour le patient, afin de déterminer et de prioriser ses besoins liés à la thérapie médicamenteuse et ses autres besoins de santé.



1.2 En collaboration avec le patient et son cercle de soins, les professionnels de la pharmacie utilisent leur jugement professionnel pour prendre des décisions fondées sur des données probantes et sur les besoins, les objectifs et les préférences uniques du patient.

Les professionnels de la pharmacie

- 1.2.1 Évaluent et concilient tous les renseignements disponibles pour former un jugement professionnel, y compris en présence de renseignements divergents, contradictoires ou insuffisants.
- 1.2.2 Acceptent et appuient le droit du patient de prendre des décisions éclairées et autonomes.
- 1.2.3 Cherchent à impliquer le patient, le prestataire de soins de première ligne, le prescripteur initial et toute autre membre du cercle de soins lorsque cela permet d'améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Les techniciens en pharmacie

Ces indicateurs relèvent aussi du champ de pratique des pharmaciens. Toutefois, ils sont présentés de façon à être propres au rôle du technicien en pharmacie.

- 1.2.4a Aident les patients à choisir le produit le plus approprié lorsqu'un test diagnostique ou un test de surveillance a été recommandé par le pharmacien ou par un autre professionnel de la santé, et leur offrent une formation sur les techniques d'utilisation du produit.

Les pharmaciens

Ces indicateurs sont attendus des pharmaciens seulement et ne font pas partie du champ de pratique des techniciens en pharmacie.

- 1.2.4b Déterminent si les tests et la thérapie sont appropriés pour le patient, y compris les thérapies non pharmacologiques, les thérapies sur ordonnance, les thérapies sans ordonnance, les tests diagnostiques et les tests de surveillance.
- 1.2.5 Utilisent leur jugement professionnel pour déterminer si une thérapie supplémentaire ou un changement de thérapie est nécessaire pour répondre aux besoins du patient liés à la thérapie médicamenteuse ou à ses autres besoins de santé et pour en améliorer la sécurité, l'efficacité ou l'observance.
- 1.2.6 Travaillent avec le patient pour élaborer un plan de soins qui répond à ses besoins liés à la thérapie médicamenteuse et à ses autres besoins de santé.



1.3 Les professionnels de la pharmacie fournissent des soins et des services qui favorisent l'atteinte de résultats optimaux qui répondent aux besoins, aux objectifs et aux préférences uniques du patient.

Les professionnels de la pharmacie

- 1.3.1 Supervisent ou effectuent la préparation des ordonnances, y compris le traitement informatique, la sélection des médicaments, le comptage, la mesure, l'emballage et l'étiquetage, afin d'assurer l'exactitude des ordonnances distribuées.
- 1.3.2 Respectent les normes de pratique supplémentaires⁸ et les autres exigences lors de la préparation de produits en pharmacie pour répondre aux besoins uniques des patients liés à la thérapie médicamenteuse.
- 1.3.3 Vérifient les aspects techniques des ordonnances distribuées pour en assurer l'authenticité, la légalité, l'intégrité et l'exactitude.
- 1.3.4 Remettent les ordonnances aux patients seulement après avoir vérifié leur identité et s'être assurés que les vérifications techniques et cliniques ainsi que toutes les consultations requises ont été effectuées afin que le bon patient reçoive les bonnes ordonnances et les bons renseignements.
- 1.3.5 Recommandent des soins par un autre professionnel de la pharmacie, un autre professionnel de la santé, ou un autre service dans la communauté lorsque le patient a besoin de soins ou de services qui se situent au-delà des compétences ou de l'autorisation du professionnel de la pharmacie, ou lorsque la personne pourrait autrement bénéficier d'une telle recommandation.
- 1.3.6 Réagissent de façon appropriée aux urgences médicales conformément à leur formation et à leur environnement.
- 1.3.7 Signalent les effets indésirables des médicaments qui sont moins fréquents ou qui sont graves au Programme canadien de surveillance des effets indésirables des médicaments (PCSEIM)⁹ et appliquent les connaissances acquises sur les effets indésirables des médicaments pour améliorer les soins.

Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.

8 Des exemples de normes de pratique supplémentaires sont le *Modèle de normes relatives à la préparation de produits stériles non dangereux en pharmacie*, le *Modèle de normes relatives à la préparation de produits non stériles en pharmacie* et le *Modèle de normes relatives à la préparation de produits stériles dangereux en pharmacie* de l'ANORP ou les normes de pratique en vigueur dans la province ou le territoire où exerce le professionnel de la pharmacie.

9 De plus amples renseignements figurent dans la section du PCSEIM du site Web de Santé Canada.



1.3 Les professionnels de la pharmacie fournissent des soins et des services qui favorisent l'atteinte de résultats optimaux qui répondent aux besoins, aux objectifs et aux préférences uniques du patient. (suite)

Les techniciens en pharmacie

Ces indicateurs relèvent aussi du champ de pratique des pharmaciens. Toutefois, ils sont présentés de façon à être propres au rôle du technicien en pharmacie.

- 1.3.8a Administrent les médicaments de façon sécuritaire et efficace dans un environnement approprié une fois que le pharmacien a confirmé qu'il est approprié de le faire.
- 1.3.9a Effectuent des dépistages au point de service de façon sécuritaire et efficace dans un environnement approprié une fois que le pharmacien a confirmé qu'il est approprié de le faire.

Les pharmaciens

Ces indicateurs sont attendus des pharmaciens seulement et ne font pas partie du champ de pratique des techniciens en pharmacie.

- 1.3.8b Déterminent s'il est approprié d'administrer un médicament à un patient, et l'administrent de façon sécuritaire et efficace dans un environnement approprié.
- 1.3.9b Déterminent s'il est approprié d'effectuer un dépistage au point de service chez un patient, et l'effectuent de façon sécuritaire et efficace dans un environnement approprié.
- 1.3.10 S'assurent que les ordonnances sont appropriées sur les plans thérapeutique et clinique en fonction des besoins, des objectifs et des préférences uniques du patient avant de les lui remettre.
- 1.3.11 Modifient, adaptent ou prolongent de façon appropriée la thérapie médicamenteuse existante ou prescrivent de nouveaux médicaments lorsque cela est nécessaire pour assurer une thérapie médicamenteuse optimale, ou émettent de telles recommandations à un autre professionnel de la santé lorsque le pharmacien n'est pas autorisé à le faire de manière indépendante.
- 1.3.12 Déprescrivent ou cessent la thérapie médicamenteuse lorsque cela est nécessaire pour assurer une thérapie médicamenteuse optimale, ou émettent de telles recommandations à un autre professionnel de la santé lorsque le pharmacien n'est pas autorisé à le faire de manière indépendante.



1.3 Les professionnels de la pharmacie fournissent des soins et des services qui favorisent l'atteinte de résultats optimaux qui répondent aux besoins, aux objectifs et aux préférences uniques du patient. (suite)

Les techniciens en pharmacie

Ces indicateurs relèvent aussi du champ de pratique des pharmaciens. Toutefois, ils sont présentés de façon à être propres au rôle du technicien en pharmacie.

- 1.3.13a Aident le pharmacien à documenter et à communiquer à d'autres professionnels de la santé les changements apportés à la thérapie médicamenteuse.
- 1.3.14a Fournissent des renseignements qui ne nécessitent pas d'évaluation clinique, d'analyse clinique ou d'application des connaissances thérapeutiques et réfèrent le patient au pharmacien ou à un autre professionnel de la santé dans les autres circonstances.

Les pharmaciens

Ces indicateurs sont attendus des pharmaciens seulement et ne font pas partie du champ de pratique des techniciens en pharmacie.

- 1.3.13b Communiquent les changements apportés à la thérapie médicamenteuse au patient, à son prestataire de soins de première ligne, au prescripteur et aux autres membres du cercle de soins, le cas échéant.
- 1.3.14b Fournissent des conseils et des renseignements appropriés et fondés sur des données probantes qui sont adaptés aux besoins de santé individuels du patient en ce qui concerne les thérapies appropriées, la santé et le bien-être en général.

Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.



1.4 Les professionnels de la pharmacie effectuent des suivis et s'engagent à la surveillance des patients pour s'assurer que la thérapie continue d'être optimale.

Les professionnels de la pharmacie

1.4.1 Effectuent un suivi auprès des patients qu'ils ont référés à d'autres services lorsque c'est possible et que c'est dans l'intérêt supérieur du patient.

Les techniciens en pharmacie

Ces indicateurs relèvent aussi du champ de pratique des pharmaciens. Toutefois, ils sont présentés de façon à être propres au rôle du technicien en pharmacie.

1.4.2a Passent en revue l'historique de distribution des médicaments au patient à chaque consultation et partagent toute préoccupation au sujet de l'utilisation inappropriée avec le pharmacien afin d'éclairer son évaluation.

1.4.3a Recueillent et documentent les résultats des paramètres de surveillance pertinents dans le dossier du patient afin d'éclairer l'évaluation du pharmacien.

Les pharmaciens

Ces indicateurs sont attendus des pharmaciens seulement et ne font pas partie du champ de pratique des techniciens en pharmacie.

1.4.2b Réévaluent continuellement le patient et sa situation particulière.

1.4.3b Déterminent et analysent les paramètres de surveillance pour soutenir la thérapie médicamenteuse continue du patient.

1.4.4 Modifient la thérapie médicamenteuse ou suggèrent d'y apporter des modifications, lorsque cela est nécessaire en fonction des résultats de surveillance du patient, de sa réponse à la thérapie, de son plan de suivi personnalisé et de ses objectifs généraux en matière de santé.

Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.

Domaine 2 :

Connaissances et expertise



Les professionnels de la pharmacie maintiennent leurs connaissances et leurs habiletés à jour. Ils fournissent des soins de qualité fondés sur les meilleures données probantes disponibles et leur jugement professionnel.



Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.



2.1 Les professionnels de la pharmacie acquièrent et maintiennent à jour leurs connaissances et leurs habiletés professionnelles et exercent dans leur propre champ de pratique et de compétence.

Les professionnels de la pharmacie

- 2.1.1 Favorisent la continuité des soins en référant les patients ou en veillant à ce qu'ils reçoivent des soins d'un autre professionnel de la pharmacie, d'un autre professionnel de la santé ou d'un autre service lorsque leurs besoins dépassent le niveau personnel de compétence ou le champ de pratique du professionnel de la pharmacie.
- 2.1.2 Assurent une utilisation optimale des ressources de santé en fournissant des soins qui correspondent à leur niveau personnel de compétence et à leur champ de pratique afin d'éviter les références inutiles.
- 2.1.3 Entreprennent régulièrement une autoévaluation pour éclairer l'élaboration et le maintien d'un plan d'apprentissage continu et cherchent des occasions d'améliorer continuellement leur pratique personnelle et de maintenir leurs connaissances et leurs habiletés à jour.
- 2.1.4 Maintiennent leur formation à jour et s'entraînent à effectuer les techniques nécessaires pour fournir des soins dans les situations d'urgence qui pourraient survenir dans le cadre de leur pratique.

2.2 Les professionnels de la pharmacie intègrent la pratique fondée sur des données probantes dans tous les aspects des soins professionnels.

Les professionnels de la pharmacie

- 2.2.1 Analysent de façon critique l'information pour s'assurer que les meilleures données probantes disponibles servent en tout temps à prendre les décisions ou à formuler les recommandations.
- 2.2.2 Utilisent leur jugement professionnel pour se servir des données probantes dans le contexte de la situation unique et des objectifs uniques de chaque patient afin d'offrir des soins optimaux qui sont fondés sur les données probantes.

Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.

Domaine 3 :

Communication et collaboration



Les professionnels de la pharmacie font preuve de sensibilité, de respect, d'empathie et d'inclusion. Ils assurent une communication et une collaboration efficaces avec les patients, l'équipe de la pharmacie, les autres professionnels de la santé et les autres parties intéressées.



Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.



3.1 Les professionnels de la pharmacie communiquent efficacement.

Les professionnels de la pharmacie

- 3.1.1 Fournissent des renseignements au sujet des médicaments et d'autres renseignements pertinents de manière compréhensible au destinataire prévu (p. ex. en utilisant des éléments visuels ou des démonstrations selon les besoins).
- 3.1.2 Font preuve de sensibilité, de respect, d'empathie et d'inclusion dans toutes les communications et interactions.
- 3.1.3 Gèrent les conflits avec respect et en collaboration.

Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.



3.2 Les professionnels de la pharmacie travaillent en partenariat avec les patients.

Les professionnels de la pharmacie

- 3.2.1 Établissent et maintiennent une relation professionnelle efficace avec chaque patient, peu importe le modèle utilisé pour fournir les soins (en personne, en mode virtuel, etc.).
- 3.2.2 Reconnaissent et appuient le droit des patients d'avoir des croyances et des pratiques en santé différentes des leurs.
- 3.2.3 Facilitent ou coordonnent une transition efficace des soins lorsqu'il est jugé nécessaire et approprié de mettre fin à la relation avec un patient.

Les techniciens en pharmacie

Ces indicateurs relèvent aussi du champ de pratique des pharmaciens. Toutefois, ils sont présentés de façon à être propres au rôle du technicien en pharmacie.

- 3.2.4a Aident les patients à faire des choix éclairés et à donner un consentement éclairé au sujet du choix le plus approprié d'un produit lorsqu'un test diagnostique ou un test de surveillance a été recommandé par le pharmacien ou un autre professionnel de la santé, en identifiant les choix possibles et en expliquant les avantages et les risques de chacun d'eux.
- 3.2.5a Veillent à ce que les patients aient l'occasion de discuter de leur état de santé, de leur plan de soins, de leur thérapie et du suivi requis avec le pharmacien.

Les pharmaciens

Ces indicateurs sont attendus des pharmaciens seulement et ne font pas partie du champ de pratique des techniciens en pharmacie.

- 3.2.4b Conseillent et aident les patients à faire des choix éclairés et à donner un consentement éclairé en énumérant les tests et les thérapies possibles et en expliquant les avantages et les risques de chacun d'eux.
- 3.2.5b Confirment que le patient comprend son état de santé, son plan de soins, sa thérapie et le suivi requis et lui fournissent des renseignements supplémentaires ou le réfèrent au besoin.

Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.



3.3 Les professionnels de la pharmacie travaillent en partenariat avec leurs collègues de la pharmacie, les autres professionnels de la santé et les autres parties intéressées.

Les professionnels de la pharmacie

- 3.3.1 Communiquent de l'information de façon claire et objective aux autres professionnels de la pharmacie, aux autres professionnels de la santé, aux membres du public et aux autres parties intéressées.
- 3.3.2 Collaborent pour assurer une utilisation appropriée des ressources de santé et pour tirer parti de l'expertise et de la disponibilité des autres professionnels de la pharmacie et des autres professionnels de la santé.
- 3.3.3 Établissent et maintiennent des relations professionnelles avec les autres professionnels de la pharmacie et les autres professionnels de la santé pour favoriser la collaboration et la continuité dans la prestation de soins.
- 3.3.4 Transfèrent de façon précise et sécuritaire la prestation de soins, y compris les ordonnances, à d'autres professionnels de la pharmacie à la demande du patient ou lorsque la pharmacie ne peut fournir les soins requis.
- 3.3.5 Réfèrent, délèguent ou attribuent des tâches, ou acceptent des références, des délégations ou des assignations de tâches en tout respect des lois, des règlements, du milieu de pratique, des politiques et des autres lignes directrices pertinents.

3.4 Les professionnels de la pharmacie documentent leurs actions, leurs décisions et les soins fournis pour faciliter la collaboration et la continuité des soins.

Les professionnels de la pharmacie

- 3.4.1 Documentent efficacement et en temps opportun les activités suivantes en utilisant des formats reconnus qui sont facilement compris par les professionnels de la pharmacie et les autres professionnels de la santé, notamment :
 - a) les décisions, recommandations et justifications
 - b) les interactions avec les patients ainsi que les soins fournis à ces derniers
 - c) les interactions avec les autres professionnels de la santé



3.5 Les professionnels de la pharmacie tiennent à jour les dossiers appropriés pour faciliter la collaboration et la continuité des soins.

Les professionnels de la pharmacie

- 3.5.1 S'assurent que les documentations de leurs actions, de leurs décisions et des soins fournis soient consignées dans le dossier du patient et qu'elles indiquent les professionnels de la pharmacie concernés, la nature des soins, des actions et des décisions, la justification fondée sur des données probantes, l'heure et la date ainsi que le lieu, le cas échéant.
- 3.5.2 Maintiennent un dossier unique pour chaque patient à qui des soins sont fournis qui comprend entre autres ses caractéristiques, ses antécédents médicaux, son état de santé, ses plans de soins, ses paramètres de surveillance, ainsi que les produits, les soins et les services qui lui sont fournis.
- 3.5.3 Mettent à jour ou fournissent des renseignements destinés aux dossiers médicaux des patients, lorsque cela est nécessaire pour faciliter la continuité des soins.
- 3.5.4 Maintiennent les autres dossiers et registres de la pharmacie selon les exigences, afin d'assurer la sécurité et la qualité des soins (inventaire, incidents médicamenteux, événements évités de justesse, etc.).
- 3.5.5 S'assurent que tous les dossiers et registres de la pharmacie sont précis, lisibles, complets, facilement accessibles et conservés pendant la période appropriée.

Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

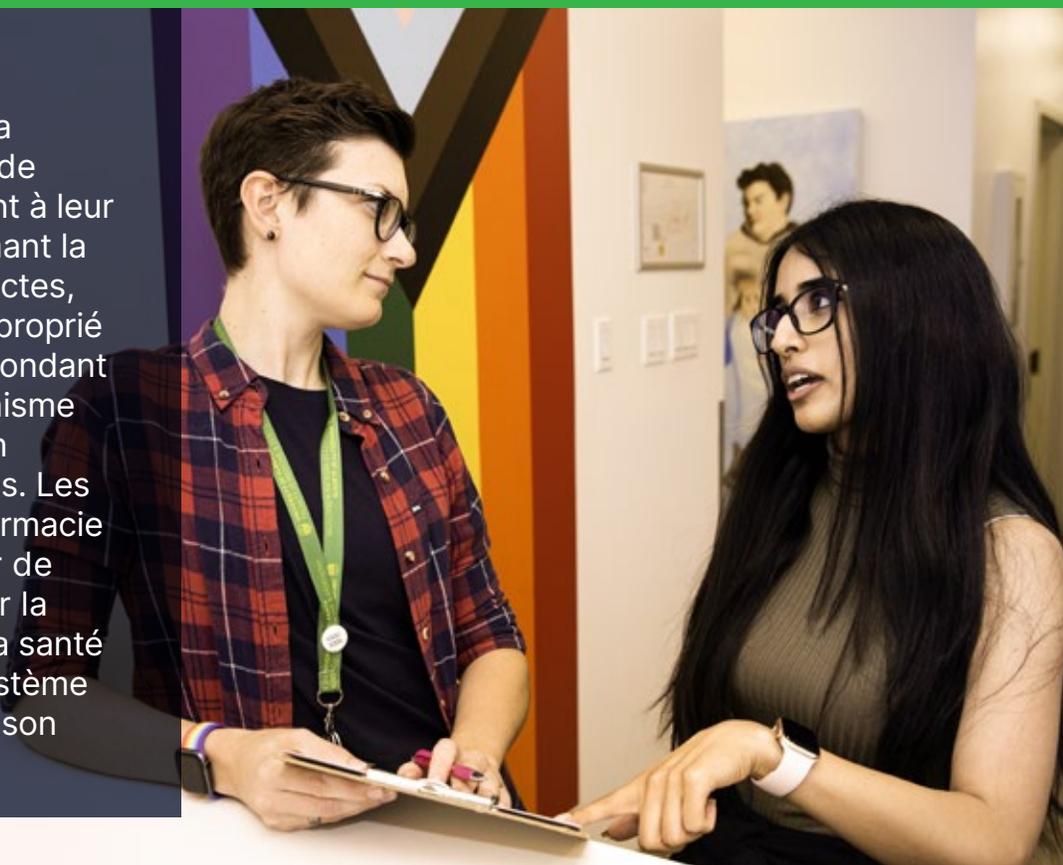
Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.

Domaine 4 :

Leadership et intendance



Les professionnels de la pharmacie font preuve de leadership conformément à leur rôle particulier en assumant la responsabilité de leurs actes, en offrant un soutien approprié à leurs collègues, en répondant aux exigences de l'organisme de réglementation et en agissant comme modèles. Les professionnels de la pharmacie ont également le devoir de préserver et de soutenir la santé de la population, la santé communautaire, et le système de santé canadien dans son ensemble.



Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.



Domaine 4 : Leadership et intendance

4.1 Les professionnels de la pharmacie soutiennent les collègues et les étudiants et assurent une surveillance, une supervision et un leadership appropriés.

Les professionnels de la pharmacie

- 4.1.1 Contribuent aux possibilités d'apprentissage et d'amélioration et les appuyent.
- 4.1.2 Supervisent d'autres personnes, surveillent leur rendement et contribuent à l'évaluation de leur rendement, le cas échéant.
- 4.1.3 S'assurent que les personnes à qui des tâches sont attribués ont reçu la formation appropriée et qu'elles sont adéquatement supervisées.
- 4.1.4 Acceptent la responsabilité de la sécurité et de la qualité des soins et des services fournis par eux-mêmes et par les personnes qu'ils supervisent ou à qui ils ont délégué ou attribué des tâches.

4.2 Les professionnels de la pharmacie contribuent à la santé et à la sécurité publiques et communautaires.

Les professionnels de la pharmacie

- 4.2.1 Aident les patients à accéder à des soins et à des services de qualité et à les recevoir conformément à leurs objectifs de santé.
- 4.2.2 Utilisent les ressources de santé de façon responsable et appropriée.
- 4.2.3 Fournissent des conseils cohérents, fondés sur des données probantes, sur les avantages et les risques des activités de prévention en matière de santé.
- 4.2.4 Informent et conseillent les patients au sujet des ressources pertinentes en matière de santé et de médicaments.
- 4.2.5 S'engagent dans des initiatives de santé publique et communautaire dans la mesure du possible.
- 4.2.6 Reconnaissent et considèrent les effets des déterminants sociaux de la santé sur la santé et la sécurité publiques et communautaires.

Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.

Domaine 5 :

Professionalisme



Les professionnels de la pharmacie travaillent avec les patients pour prioriser leurs besoins et gagnent la confiance du public par leurs actions, quel que soit le milieu de travail. Il est attendu des professionnels de la pharmacie que le professionnalisme imprègne toutes leurs activités quotidiennes et qu'ils s'efforcent continuellement d'harmoniser leur pratique individuelle avec les principes de professionnalisme pour la profession de la pharmacie¹⁰. En outre, il existe des normes précises à respecter pour préserver le professionnalisme.



Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.

¹⁰ Au moment de la publication de ce document, l'ANORP dirigeait des travaux visant à élaborer des principes de professionnalisme pour la profession de la pharmacie. Ce document devrait être publié sur le site Web de l'ANORP une fois terminé. Les lecteurs sont invités à consulter ce document pour obtenir une analyse plus approfondie du professionnalisme et des attentes qui y sont associées.



5.1 Les professionnels de la pharmacie exercent leur profession conformément au code de déontologie applicable dans leur province ou territoire et à toutes les exigences législatives et réglementaires pertinentes.

Les professionnels de la pharmacie

- 5.1.1 Respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.
- 5.1.2 Respectent le code de déontologie applicable dans leur province ou territoire.
- 5.1.3 Se tiennent au courant des changements apportés aux lois, aux règlements, aux politiques et aux autres exigences et adaptent leur pratique tel que requis pour demeurer à jour.
- 5.1.4 Évitent ou gèrent tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu.

5.2 Les professionnels de la pharmacie respectent les limites professionnelles.

Les professionnels de la pharmacie

- 5.2.1 N'ont aucune relation inappropriée avec des patients, des collègues, des étudiants ou d'autres personnes liées à leur pratique.
- 5.2.2 Respectent les lois, les règlements, les politiques, les codes de déontologie et les autres exigences liées au respect des limites professionnelles.
- 5.2.3 Ne fournissent pas de soins ou de services de pharmacie à eux-mêmes ou aux membres de leur famille, sauf en cas d'urgence ou lorsqu'il n'y a pas d'autre professionnel de la pharmacie facilement accessible.

Les règles et les champs de pratique spécifiques varient selon l'endroit où les soins sont fournis. Chacune des normes et chacun des indicateurs fournis doivent être pris en compte dans le contexte des dispositions législatives, du champ de pratique et des autres règles qui s'appliquent à la province ou au territoire et au milieu de travail concernés.

Voir aussi 5.1.1. Les professionnels de la pharmacie respectent l'esprit et la lettre des lois, des règlements, des politiques et des autres exigences qui se rapportent à la pratique dans leur province ou territoire.



5.3 Les professionnels de la pharmacie respectent et protègent la confidentialité, l'intimité et la vie privée des patients.

Les professionnels de la pharmacie

- 5.3.1 Veillent à ce que l'accès aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé n'est disponible qu'aux personnes autorisées à les consulter et qu'on y accède seulement quand cela est nécessaire pour fournir des soins ou les améliorer.
- 5.3.2 Fournissent tous les soins et services dans un environnement approprié, minimisant les interruptions, préservant la confidentialité auditive et personnelle et protégeant l'intimité des patients.
- 5.3.3 Respectent les lois, les règlements, les politiques et les autres exigences liées au respect de la confidentialité, de l'intimité et de la vie privée.

5.4 Les professionnels de la pharmacie favorisent et maintiennent la sécurité du milieu de travail.

Les professionnels de la pharmacie

- 5.4.1 S'assurent que des politiques et des procédures documentées et accessibles sont en place pour assurer la prestation sécuritaire des soins et des services¹¹.
- 5.4.2 Respectent les politiques, les procédures, les normes de pratique et les autres exigences relatives à la prestation de soins de qualité.
- 5.4.3 Respectent les politiques, les procédures, les normes de pratique et les autres exigences pour les professionnels de la pharmacie liées à l'amélioration continue de la qualité et à la déclaration des incidents médicamenteux¹².
- 5.4.4 Font de leur mieux pour assurer un environnement de travail qui favorise la sécurité physique, culturelle et affective des patients, des membres de l'équipe de la pharmacie et des autres personnes qui utilisent l'espace.

11 Les gestionnaires de pharmacie ont la responsabilité supplémentaire d'élaborer, de maintenir et d'appliquer ces politiques.

12 Il peut s'agir entre autres du *Modèle de normes de pratique relatives à l'amélioration continue de la qualité et à la déclaration des incidents médicamenteux par les professionnels de la pharmacie* de l'ANORP ou d'autres normes et exigences en vigueur dans la province ou le territoire où exerce le professionnel de la pharmacie.

Références

Alberta College of Pharmacy. (2020). *Standards of practice for pharmacists and pharmacy technicians*. Edmonton (Alb.) : Alberta College of Pharmacy. (en ligne) Disponible : https://abpharmacy.ca/sites/default/files/ACP_SPPPT.pdf (consulté le 2021 jul 29).

Association des infirmières et infirmiers du Canada. (2018). *Énoncé de position : la prise de décisions et la pratique infirmière éclairées par des données probantes*. (en ligne) Disponible : https://hl-prod-ca-oc-download.s3-ca-central-1.amazonaws.com/CNA/66561cd1-45c8-41be-92f6-e34b74e5ef99/UploadedImages/documents/Enonce_de_position_la_prise_de_decisions_et_la_pratique_infirmiere_eclairees_par_des_donnees_probantes_Dec_2018.pdf (consulté le 2021 jul 29).

Cipolle RJ, Strand LM, Morley P. (2012). *Pharmaceutical care practice: the patient-centered approach to medication management*. 3^e éd. New York (NY) : McGraw-Hill Medical.

Groupe de travail sur les soins virtuels. (2020 fév). *Soins virtuels : recommandations pour la création d'un cadre pancanadien*. Ottawa (Ont.) : Association médicale canadienne, Le collège des médecins de famille du Canada, Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada. (en ligne) Disponible (en anglais) : <https://www.cma.ca/sites/default/files/pdf/virtual-care/ReportoftheVirtualCareTaskForce.pdf> (consulté le 2021 avr 1).

Ministère de la Justice. *Règlement sur les aliments et drogues*, ch. 870 C.R.C. C.01.001. (en ligne) Disponible : https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/c.r.c.,_ch._870/ (consulté le 2021 avr 1).

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario. (s.d.). *Glossary of terms*. Ottawa (Ont.) : Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario. (en ligne) Disponible : [https://www.cpso.on.ca/Public/Services/Find-a-Doctor-\(1\)/Glossary-of-Terms](https://www.cpso.on.ca/Public/Services/Find-a-Doctor-(1)/Glossary-of-Terms) (consulté le 2021 jul 29).

Physiotherapy Alberta. (2017 jul). *Therapeutic relationships resource guide for Alberta physiotherapists*. Edmonton (Alb.) : Physiotherapy Alberta College + Association. (en ligne) Disponible : https://www.physiotherapyalberta.ca/files/guide_therapeutic_relations.pdf (consulté le 2021 jul 29).

Modèle de normes de pratique des pharmaciens et des techniciens en pharmacie au Canada : Guide de référence rapide sur les domaines et normes

Domaine 1 : Prestation de soins

Les professionnels de la pharmacie travaillent en partenariat avec le patient pour lui fournir des soins sécuritaires et appropriés qui répondent à ses besoins, à ses objectifs et à ses préférences uniques.

- 1.1 Les professionnels de la pharmacie évaluent continuellement les besoins, les objectifs et les préférences uniques du patient en matière de santé et de bien-être.
- 1.2 En collaboration avec le patient et son cercle de soins, les professionnels de la pharmacie utilisent leur jugement professionnel pour prendre des décisions fondées sur des données probantes et sur les besoins, les objectifs et les préférences uniques du patient.
- 1.3 Les professionnels de la pharmacie fournissent des soins et des services qui favorisent l'atteinte de résultats optimaux qui répondent aux besoins, aux objectifs et aux préférences uniques du patient.
- 1.4 Les professionnels de la pharmacie effectuent des suivis et s'engagent à la surveillance des patients pour s'assurer que la thérapie continue d'être optimale.



Domaine 2 : Connaissances et expertise

Les professionnels de la pharmacie maintiennent leurs connaissances et leurs habiletés à jour. Ils fournissent des soins de qualité fondés sur les meilleures données probantes disponibles et leur jugement professionnel.

- 2.1 Les professionnels de la pharmacie acquièrent et maintiennent à jour leurs connaissances et leurs habiletés professionnelles et exercent dans leur propre champ de pratique et de compétence.
- 2.2 Les professionnels de la pharmacie intègrent la pratique fondée sur des données probantes dans tous les aspects des soins professionnels.



Domaine 3 : Communication et collaboration

Les professionnels de la pharmacie font preuve de sensibilité, de respect, d'empathie et d'inclusion. Ils assurent une communication et une collaboration efficaces avec les patients, l'équipe de la pharmacie, les autres professionnels de la santé et les autres parties intéressées.

- 3.1 Les professionnels de la pharmacie communiquent efficacement.
- 3.2 Les professionnels de la pharmacie travaillent en partenariat avec les patients.
- 3.3 Les professionnels de la pharmacie travaillent en partenariat avec leurs collègues de la pharmacie, les autres professionnels de la santé et les autres parties intéressées.
- 3.4 Les professionnels de la pharmacie documentent leurs actions, leurs décisions et les soins fournis pour faciliter la collaboration et la continuité des soins.
- 3.5 Les professionnels de la pharmacie tiennent à jour les dossiers appropriés pour faciliter la collaboration et la continuité des soins.



Domaine 4 : Leadership et intendance

Les professionnels de la pharmacie font preuve de leadership conformément à leur rôle particulier en assumant la responsabilité de leurs actes, en offrant un soutien approprié à leurs collègues, en répondant aux exigences de l'organisme de réglementation et en agissant comme modèles. Les professionnels de la pharmacie ont également le devoir de préserver et de soutenir la santé de la population, la santé communautaire, et le système de santé canadien dans son ensemble.

- 4.1 Les professionnels de la pharmacie soutiennent les collègues et les étudiants et assurent une surveillance, une supervision et un leadership appropriés.
- 4.2 Les professionnels de la pharmacie contribuent à la santé et à la sécurité publiques et communautaires.



Domaine 5 : Professionalisme

Les professionnels de la pharmacie travaillent avec les patients pour prioriser leurs besoins et gagnent la confiance du public par leurs actions, quel que soit le milieu de travail. Il est attendu des professionnels de la pharmacie que le professionnalisme imprègne toutes leurs activités quotidiennes et qu'ils s'efforcent continuellement d'harmoniser leur pratique individuelle avec les principes de professionnalisme pour la profession de la pharmacie. En outre, il existe des normes précises à respecter pour préserver le professionnalisme.

- 5.1 Les professionnels de la pharmacie exercent leur profession conformément au code de déontologie applicable dans leur province ou territoire et à toutes les exigences législatives et réglementaires pertinentes.
- 5.2 Les professionnels de la pharmacie respectent les limites professionnelles.
- 5.3 Les professionnels de la pharmacie respectent et protègent la confidentialité, l'intimité et la vie privée des patients.
- 5.4 Les professionnels de la pharmacie favorisent et maintiennent la sécurité du milieu de travail.





National Association of Pharmacy Regulatory Authorities [®]
Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie

L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie
130, rue Albert, bureau 1800
Ottawa (Ontario) K1P 5G4
Canada