



New Brunswick College of Pharmacists

Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick

*To protect and promote the health and well-being of New Brunswickers by regulating pharmacy practice.
Protéger et promouvoir la santé et le bien-être des gens du Nouveau-Brunswick en réglementant l'exercice de la pharmacie.*

ÉNONCÉ DE MANDAT

Groupe de travail sur la santé au travail dans les pharmacies

Contexte

Les professionnel.les de la pharmacie sont en train de vivre de l'épuisement et d'autres difficultés liées au bien-être en milieu de travail, encore exacerbées par la pandémie.¹⁻⁷ Par ailleurs, le soutien à l'évolution du rôle et au bien-être des professionnel.les de la pharmacie constitue le Deuxième pilier du [Plan stratégique](#) de l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick.¹⁴ De plus, l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie a souligné l'importance d'un milieu de travail sécuritaire dans son Modèle de normes d'exercice pour les pharmaciens et les techniciens en pharmacie, que le Collège a adopté, ainsi que ses Principes du professionnalisme.^{15,16}

L'Ordre a analysé les pratiques dans les provinces et territoires en matière de bien-être au travail dans les pharmacies et réalisé une recension de la littérature. On constate des variations dans les approches des diverses administrations, les mesures mises en œuvre et les instruments réglementaires employés.

Le bien-être en milieu de travail cadre avec la mission de l'Ordre des pharmaciens du N.-B. de protéger et promouvoir la santé et le bien-être des patients, et il permet de soutenir la viabilité de la profession de pharmacie.¹⁹

Le champ d'action du Groupe de travail sur la santé au travail dans les pharmacies

Le champ d'action du Groupe de travail sur la santé au travail dans les pharmacies (GT) s'énonce comme suit :

1. Proposer des mesures en lien avec le bien-être en milieu de travail, dans les limites du pouvoir réglementaire de l'Ordre et
2. Déterminer quels intervenants seront responsables de chacune de ces mesures.

Une rétroaction sur les mesures proposées sera sollicitée auprès d'autres parties prenantes et examinée par le GT.

Les sujets suivants font partie du champ de discussion du GT :

- Bien-être en milieu de travail
- Charges de travail
- Questions en lien avec la main-d'œuvre
Cela comprend, sans s'y limiter, les exigences du milieu de travail (p. ex la dotation en personnel, les heures de travail, les modèles d'affaire, les indicateurs), le perfectionnement professionnel, la technologie, la responsabilité et la planification de la main-d'œuvre.

Aux termes du mandat du GT, les mesures proposées doivent se situer dans les limites du pouvoir réglementaire de l'Ordre. Aucune réglementation ne vise actuellement les propriétaires d'une pharmacie : donc, toute mesure proposée dont un propriétaire serait responsable tombe à l'extérieur du mandat du GT. Au cours de ses discussions, le GT pourra noter des renseignements ou des mesures ne faisant pas partie de son mandat mais qui pourront être annexés au rapport final aux fins d'information.

Le paragraphe 20.2 du Règlement de l'Ordre énonce les responsabilités du gérant de pharmacie pour s'assurer que la pharmacie dispose des installations, de l'espace et des ressources appropriées et que les systèmes et procédures en place soutiennent la prestation sécuritaire et efficace de services pharmaceutiques.²⁰

Tout au long des discussions, les membres du Groupe de travail sont encouragés à partager leurs propres idées basées sur leur vécu dans le milieu de la pharmacie, en plus d'aborder les renseignements relevant d'autres administrations et les conclusions dans la littérature.

Principes directeurs

Une grille de principes directeurs a été établie afin d'orienter l'Ordre et le Groupe de travail en ce qui concerne l'initiative sur le bien-être au travail dans les pharmacies. Ces principes directeurs s'accordent aux valeurs de l'Ordre et s'énoncent comme suit :¹⁹

Amélioration continue de la qualité

- Accueillir les occasions d'apprendre et de s'améliorer

Soutien et autonomisation

- S'engager à mettre en œuvre des milieux de travail qui soutiennent les professionnels de la pharmacie dans la prestation de soins sécuritaires aux patients

Équité et inclusion

- Entendre une variété de points de vue y compris ceux de groupes sous-représentés

Respect et intégrité

- S'assurer de mettre en valeur toutes les expériences, les idées et les contributions qui sont partagées

Collaboration

- Assurer la participation des parties prenantes aux étapes clé du processus

Transparence

- Communiquer avec les professionnels de la pharmacie et les autres intervenants.

Responsabilités des membres du Groupe de travail

En plus de respecter les principes directeurs, les membres du Groupe de travail sont censés :

1. Prendre connaissance des documents de réunion et des renseignements supplémentaires ou contextuels communiqués avant les réunions
2. Contribuer aux discussions avec ouverture et franchise
3. Comprendre que toutes les mesures proposées doivent se situer dans les limites du pouvoir réglementaire de l'Ordre
4. Déterminer quel(s) groupe(s) d'intervenants seront responsables de chacune des mesures proposées et les moyens d'assurer la responsabilisation
5. Examiner les mesures éventuelles à prendre pour surveiller en continu l'efficacité des mesures proposées
6. Examiner et prendre en considération les rétroactions fournies par les parties prenantes au sujet des mesures proposées.

Fréquence des réunions et présence des membres

Les membres du GT doivent s'efforcer d'assister à toutes les réunions, qui pourront se tenir en personne et virtuellement. Lorsqu'un membre ne peut assister à une réunion, il peut fournir une rétroaction par écrit sur le ou les sujets abordés. Il est interdit aux membres d'envoyer un délégué à leur place.

À la discrétion du président du GT, cinq ou six réunions seront prévues entre mars et juin 2023. La durée des réunions est de deux heures. Un avis sera envoyé d'avance pour préciser la date et l'heure des réunions.

Composition du GT

Le GT rassemblera une gamme d'intervenants sélectionnés par leurs établissements ou organismes respectifs et l'Ordre sollicite des déclarations d'intérêt afin de recruter des autres membres à intégrer au groupe. La composition du GT s'énonce comme suit :

Président.e nommé.e

- Un.e représentant.e nommé.e par l'Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick Association
- Un.e représentant.e nommé.e par un programme collégial de technique pharmaceutique du Nouveau-Brunswick
- Un.e représentant.e nommé.e par l'Association des pharmaciens du Canada.
- Deux pharmaciens et deux techniciens en pharmacie exerçant en milieu hospitalier
- Trois pharmaciens subalterne exerçant dans une pharmacie communautaire d'une chaîne
- Deux gérants de pharmacie (qui ne sont pas propriétaires ni actionnaires d'une pharmacie) dont le nom figure sur le certificat d'exploitation pour une pharmacie communautaire indépendante ou de bannière et pour y exercer

- Un.e gérant.e de pharmacie (qui n'est ni propriétaire ni actionnaire d'une pharmacie) dont le nom figure sur le certificat d'exploitation pour une pharmacie communautaire d'une chaîne et pour y exercer.
- Deux technicien.nes en pharmacie exerçant dans une pharmacie communautaire
- Deux membres du public
- Un.e personne associée à l'université Dalhousie

Le personnel de l'Ordre agira en observateur et offrira son soutien au GT.

Une liste des participants est jointe à l'annexe A du mandat.

Prise de décisions

Le GT doit parvenir à un consensus sur les mesures proposées. Si le consensus est impossible à obtenir, un vote majoritaire servira à déterminer si telle ou telle mesure sera proposée. Les membres qui se prononcent contre une mesure proposée peuvent exposer leurs motifs par écrit pour documentation dans un rapport. Les mesures proposées seront présentées au Conseil, qui déterminera quelles mesures pourront être mise en œuvre par l'Ordre.

Conflit d'intérêt

Les membres doivent déclarer tout conflit d'intérêt à la présidence du GT avant que le sujet en question soit abordé dans les discussions. Le.la président.e est responsable de la décision quant aux mesures à prendre pour gérer ce conflit d'intérêt.

Confidentialité

Tous les membres du GT sont tenus de signer un accord de confidentialité. Les documents de réunion et l'information abordée en réunion sont tenus pour confidentiels et ne doivent pas être diffusés à des gens de l'extérieur du groupe. L'avancement et les résultats des travaux du GT ne seront diffusés que par l'Ordre.

Dépenses

Le remboursement des dépenses respectera la politique de l'Ordre relative au remboursement des dépenses.

Soutien administratif

L'Ordre assurera le soutien administratif qui comprend les tâches suivantes :

- Établir le calendrier des réunions et les organiser
- Distribuer les documents de réunion
- Prendre les notes et rédiger les procès-verbaux
- Fournir des informations contextuelles au besoin
- Préparer le rapport final
- Communiquer avec les professionnel.les de la pharmacie sur les mesures à prendre

Révision

L'énoncé de mandat sera révisé au besoin.

Caducité

Le Groupe de travail deviendra caduc dès que ses objectifs auront été atteints.

Références

1. Bakken BK, Winn AN. Clinician burnout during the COVID-19 pandemic before vaccine administration. *J Am Pharm Assoc.* 2021;61(5):e71-e77. doi:10.1016/j.japh.2021.04.009
2. Johnston K, O'Reilly CL, Scholz B, Georgousopoulou EN, Mitchell I. Burnout and the challenges facing pharmacists during COVID-19: results of a national survey. *Int J Clin Pharm.* 2021;43:716-725. doi:10.1007/s11096-021-01268-5
3. Jovičić-Bata J, Pavlović N, Milošević N, Gavarić N, Goločorbin-Kon S, Todorović N, Lalić-Popović M. Coping with the burden of the COVID-19 pandemic: a cross-sectional study of community pharmacists from Serbia. *BMC Health Serv Res.* 2021;21(304). doi:10.1186/s12913-021-06327-1
4. Austin Z, Gregory P. Resilience in the time of pandemic: The experience of community pharmacists during COVID-19. *Res Social Adm Pharm.* 2021;17(1):1867-1875. doi:10.1016/j.sapharm.2020.05.027
5. Raber H, May A, Tingey B, Qeadan F, Morrow E, Mullin S, et al. Burnout, professional fulfillment, sleep impairment, and self-compassion within an academic medical center pharmacy department. *Am J Health Syst Pharm.* 2022;79(18):1551-1561. doi:10.1093/ajhp/zxac172
6. Kang K, Absher R, Granko RP. Evaluation of burnout among hospital and health-system pharmacists in North Carolina. *Am J Health Sys Pharm.* 2020;77(6):441-448. doi:10.1093/ajhp/zxz339
7. Patel SK, Kelm MJ, Bush PW, Lee HJ, Ball AM. Prevalence and risk factors of burnout in community pharmacists. *J Am Pharm Assoc.* 2020;61(2):145-150. doi:10.1016/j.japh.2020.09.022
8. Association des pharmaciens du Canada, Sondage sur la santé mentale des pharmaciens canadiens et le bien-être du personnel en pharmacie. Publié le 4 mai 2022, consulté le 15 septembre 2022. <https://www.pharmacists.ca/representation/bien-etre-en-pharmacie/?lang=fr>
9. Ordre des pharmaciens de l'Ontario Ontario. Community Practice Environment Initiative (Initiative sur le milieu d'exercice communautaire) Environmental Scan Summary, (Sommaire de l'analyse du milieu). Publié en septembre 2020. Consulté le 12 septembre 2022. <https://www.ocpinfo.com/wp-content/uploads/2020/10/community-practice-environment-initiative-environmental-scan-summary.pdf> (en anglais seulement)
10. Bess T, Carter J, DeLoach L, White CL. Pharmacy technician-to-pharmacist ratios: A state-driven safety and quality decision. *J Am Pharm Assoc.* 2014;54(6):648-651. doi:10.1331/JAPhA.2014.14032
11. Shao S, Chan Y, Lin S, Li C, Yang Y, Chen Y, Chen H, Lai E. Workload of pharmacists and the performance of pharmacy services. *PLoS One.* 2020;15(4):e0231482. doi:10.1371/journal.pone.0231482
12. Zhao J, Zhang X, Du S. Factors associated with burnout and job satisfaction in Chinese hospital pharmacists. *Medicine (Baltimore).* 2020;99(35):e21919. doi:10.1097/MD.00000000000021919
13. American Society of Hospital Pharmacists. Three Quarters of Americans Concerned about Burnout Among Healthcare Professionals. Publié le 16 juin 2019, consulté le 12 septembre 2022. <https://www.ashp.org/news/2019/06/17/clinician-wellbeing-survey?loginreturnUrl=SSOCheckOnly>
14. Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick. Plan stratégique 2023. Consulté le 6 septembre 2022. <https://nbpharmacists.ca/fr/au-sujet-de-lordre/plan-strategique/>
15. Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie. Modèle de normes de pratique des pharmaciens et des techniciens en pharmacie au Canada. Mis à jour en février 2022. Consulté le 14 septembre 2022. https://www.napra.ca/sites/default/files/2022-02/NAPRA_MSOP_Feb2022_FR_final.pdf
16. Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie. Principes de professionnalisme pour la profession de la pharmacie (en anglais seulement). Publié en juillet 2022. Consulté le 1^{er} novembre 2022. https://www.napra.ca/sites/default/files/2022-07/NAPRA_Principles_of_Professionalism_Jul2022_EN_Final_0.pdf

17. Gabler E. How Chaos at Chain Pharmacies is Putting Patients at Risk. *New York Times*. Publié le 31 janvier 2020. Consulté le 18 octobre 2022. <https://www.nytimes.com/2020/01/31/health/pharmacists-medication-errors.html>
18. Wasney J. Burnout impacting health-care professionals globally, experts tell Kelowna, B.C. event. Publié le 21 octobre 2022. Consulté le 4 novembre 2022. <https://globalnews.ca/news/9218541/burnout-health-care-professionals-kelowna-event/>
19. Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick. Mission et valeurs. Consulté le 14 octobre 2022. <https://nbpharmacists.ca/fr/au-sujet-de-lordre/mission-et-valeurs/>
20. Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick. Règlement de l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick. Mis à jour le 31 août 2022. Consulté le 15 septembre 2022. <https://nbpharmacists.ca/wp-content/uploads/2022/12/2022-REGS-bilingual-Dec-2022-Formatted.pdf?x62363>

Annexe A – Liste des participants au groupe de travail sur la santé au travail dans les pharmacies

Président.e	Anastasia Shiamptanis
Pharmacien.nes exerçant en milieu hospitalier	Krista Millett-Rocan Bradley Adams
Pharmacien.nes exerçant dans une pharmacie communautaire d'une chaîne	Rosemary Wade Jessica Weagle Lisa Rocca
Pharmacien.ne exerçant dans une pharmacie communautaire indépendante ou de bannière	Stephanie Moulton
Gérant.e de pharmacie pour une pharmacie communautaire indépendante ou de bannière	Josh Bryant Stephanie Moulton
Gérant.e de pharmacie pour une pharmacie communautaire d'une chaîne	Sara Walsh
Techniciennes en pharmacie exerçant en milieu hospitalier	Terri Lynn Kingston Amy Koehler
Technicien.ne en pharmacie exerçant dans une pharmacie communautaire	Bhawanjot Bahadur
Membres du public	Dawn Torpe Dan Murphy
Nommé.e par l'Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick	Kevin McLaughlin
l'Université Dalhousie	Keith Brunt
Nommé.e par un programme collégial de technique pharmaceutique du Nouveau-Brunswick	Angela Martin-Dallon
Nommé.e par l'Association des pharmaciens du Canada	Janet MacDonnell