



## New Brunswick College of Pharmacists Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick

Un Programme de gestion de la qualité adéquatement documenté et permanent vient soutenir l'exercice sécuritaire de la pharmacie, pour les praticiens comme pour les patients, et facilite le respect de la conformité aux normes professionnelles et aux exigences réglementaires de la législation pharmaceutique du Nouveau-Brunswick.

### ATTENTES DE L'ORDRE DES PHARMACIENS DU NOUVEAU-BRUNSWICK- PROGRAMME DE GESTION DE LA QUALITÉ

1. Le gérant de pharmacie titulaire du certificat d'exploitation est responsable de la mise en place d'un programme de gestion de la qualité (PGQ) adéquatement documenté et permanent.
2. Le PGQ doit être conforme aux dispositions exposées dans les parties ci-dessous :
  - [Partie XIV – Normes d'exploitation des pharmacies](#) (paragraphe 14.2 du *Règlement*)
  - [Partie XX – Responsabilités et délégation](#) (paragraphe 20.2 du *Règlement*)
3. Le PGQ de chaque pharmacie doit comprendre, au minimum, des dispositions pour la surveillance des éléments ci-dessous :
  - le rendement des employés
  - le matériel
  - les installations
  - le respect des Normes d'exercices dont ce qui suit :
    - a. un mécanisme de documentation et de signalement des erreurs médicamenteuses connues, alléguées et soupçonnées, des divergences, des erreurs évitées de justesse ainsi que des mesures prises pour solutionner chaque problème. (\* Ce mécanisme est considéré comme l'un des éléments clés du PGQ. Voir « [Ressources suggérées](#) », ci-dessous.)
    - b. des mesures de protection de la confidentialité des renseignements relatifs aux clients
4. Si la demande en est faite au cours d'une évaluation ou d'un audit, le PGQ devra être fourni au membre du personnel ou à l'inspecteur mandaté par l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick. On ne s'attend pas à ce que les gérants de pharmacie fassent parvenir leur PGQ au siège de l'Ordre.

## RESSOURCES SUGGÉRÉES

- A. **Le programme de déclaration des incidents et des accidents à l'intention des pharmacies communautaires (CPhIR)** de l'**Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments (ISMP)**. Le signalement des erreurs médicamenteuses est un volet fondamental d'un programme de gestion de la qualité. Le CPhIR est une très bonne ressource qui répond aux exigences de l'alinéa 14.2(a) du *Règlement*.

**Le Système national de déclaration des accidents et incidents (SNDAI)** de l'**Institut canadien d'information sur la santé**. SNAI s'agit d'une très bonne ressource (pour les pharmacies d'hôpitaux), qui répond aux exigences de l'alinéa 14.2(a) du *Règlement*.

- B. L'outil d'auto-évaluation sur l'utilisation sécuritaire des médicaments de **l'ISMP (pour les pharmacies d'hôpitaux et communautaires)**. Cette ressource peut servir de ligne de départ et de référence pour les examens annuels, puisqu'elle permet de suivre la progression des améliorations apportées. Cet outil peut fiabiliser un PGQ efficace.
- C. Le volet **Continuous Quality Assurance Programs in Community Pharmacies** (*anglais seulement*) des Normes d'exercice du **Collège des pharmaciens de la Nouvelle-Écosse**. Ce volet des normes d'exercice constitue une bonne ressource et comprend de l'information fondée sur les faits et des recommandations très pertinentes pour l'exécution d'un bon PGQ. Cette référence est fournie aux membres pour considération à titre de suggestions ou de recommandations de pratiques d'excellence. Certaines sembleront assez proches des exigences au Nouveau-Brunswick.
- D. **Réunions trimestrielles du personnel (dans la pharmacie)** Cet outil de consignation fait partie du programme **CPhIR** (*voir A, ci-dessus*) et soutient bien l'efficacité du PGQ. Des discussions régulières en équipe sur des questions d'assurance qualité sont essentielles au succès de tout programme de gestion de la qualité et peuvent être considérées comme réponse aux exigences de signalement du PGQ.

## RÉSUMÉ

Certaines des dispositions des paragraphes 14.2 et 20.2 du *Règlement* ne sont pas nouvelles pour vous et plusieurs d'entre elles sont probablement déjà en vigueur dans plusieurs des 200 et quelques pharmacies de la province; d'autres figurent parmi les exigences du *Modèle de normes de pratique* de l'ANORP et ont été adoptées au Nouveau-Brunswick il y a longtemps. La surveillance du rendement du personnel, par exemple, a toujours fait partie des attentes, dans le cadre du *Modèle de normes de pratique des pharmaciens et des techniciens en pharmacie au Canada*, mais cette pratique est maintenant enchâssée dans la loi néo-brunswickoise.