



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.*

Recommandations du
Groupe de travail sur la santé au travail dans les
pharmacies

Septembre 2023



Groupe de travail sur la santé au travail dans les pharmacies

MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LA SANTÉ AU TRAVAIL DANS LES PHARMACIES

Bhawanjot Bahadur	Technicienne en pharmacie exerçant dans une pharmacie communautaire
Dawn Torpe	Membre du public
Josh Bryant	Gérant de pharmacie exerçant dans une pharmacie communautaire (indépendante/affiliée à une bannière)
Krista Millett-Rocan	Pharmacienne exerçant en milieu hospitalier
Rosemary Wade	Pharmacienne exerçant dans une pharmacie communautaire (chaîne)
Terri Lynn Kingston	Technicienne en pharmacie exerçant en milieu hospitalier
Aimee Kohler	Technicienne en pharmacie exerçant en milieu hospitalier
Bradley Adams	Pharmacien exerçant en milieu hospitalier
Dan Murphy	Membre du public
Jessica Weagle	Pharmacienne exerçant dans une pharmacie communautaire (chaîne)
Stephanie Moulton	Gérante de pharmacie exerçant dans une pharmacie communautaire (indépendante/affiliée à une bannière)
Lisa Rocca	Pharmacienne exerçant dans une pharmacie communautaire (chaîne)
Angela Martin-Dallon	Représentante nommée par un programme collégial de technique pharmaceutique du Nouveau-Brunswick (technicienne en pharmacie)
Janet MacDonnell	Représentante nommée par l'APhC (pharmacienne)
Keith Brunt	Université Dalhousie (membre du public)
Kevin McLaughlin	Représentant nommé par l'APNB (pharmacien)
Sara Walsh	Gérante de pharmacie exerçant dans une pharmacie communautaire (chaîne)

Conseil et personnel de l'OPNB	
Natalie Barry	Président du Conseil de l'OPNB
Anastasia Shiamptanis	Registraire (présidente)
Karen DeGrace	Gérante des communications
Colleen McGarrity	Responsable des opérations

REMERCIEMENTS

L'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick (ci-après l'Ordre) a la chance d'avoir travaillé avec les membres très engagés du Groupe de travail sur la santé au travail dans les pharmacies (ci-après le Groupe de travail ou GT) dans le cadre du Plan stratégique de l'Ordre, axé sur la prestation aux patients de soins sécuritaires et le soutien au bien-être des professionnels de la pharmacie. L'Ordre tient à remercier tous les membres du Groupe de travail pour leur temps et leur dévouement à l'égard de ces travaux, qui visent à créer un environnement de travail plus favorable pour les professionnels de la pharmacie, de sorte qu'ils puissent continuer à dispenser aux patients des soins sécuritaires de qualité. L'Ordre est reconnaissant aux représentants de l'Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick et de l'Association des pharmaciens du Canada, ainsi qu'au Nova Scotia College of Pharmacists, qui lui ont tous fait part de leurs observations respectives et des progrès auxquels ils étaient parvenus en matière d'initiatives de mieux-être en milieu de travail.

INTRODUCTION

Alors que l'ensemble du système de santé s'adapte pour mieux répondre aux besoins des patients, le rôle des professionnels de la pharmacie évolue en vue de satisfaire les besoins de ceux-ci en matière de soins primaires. La pharmacie est considérée comme faisant partie du modèle de soins primaires multidisciplinaire mentionné dans le Plan provincial de la santé⁹. La formation et les connaissances des professionnels de la pharmacie, combinées à l'accessibilité des pharmacies dans de nombreuses régions de la province, contribuent à bien des égards à cette nouvelle orientation qui, en fin de compte, offre aux patients davantage d'options pour recevoir des soins.

Des rapports montrent qu'une charge de travail croissante et changeante compte parmi les facteurs à l'origine de problèmes sur le plan du bien-être et de l'épuisement des professionnels de la pharmacie, deux phénomènes perpétués par la pandémie. De nombreux organismes de réglementation au Canada et aux États-Unis s'intéressent au bien-être des professionnels de la pharmacie et ont commencé à l'aborder selon différentes approches. Lors de l'élaboration du nouveau plan stratégique de l'Ordre, en 2022⁷, les discussions ont porté sur les questions de bien-être en milieu de travail et sur la façon dont l'Ordre pourrait, dans son cadre réglementaire, favoriser la prestation sécuritaire des soins aux patients en mettant l'accent sur le bien-être des professionnels de la pharmacie.

Le Conseil de l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick (le Conseil) a approuvé la création d'un Groupe de travail sur la santé au travail dans les pharmacies afin de permettre à l'Ordre, par l'intermédiaire d'un groupe diversifié, de cerner les facteurs qui influent sur le bien-être des professionnels de la pharmacie en milieu de travail. Les objectifs du Groupe de travail, tels qu'ils sont décrits dans son mandat⁸, consistaient à formuler des recommandations à l'intention du Conseil quant aux approches à adopter en matière de bien-être en milieu de travail, de charge de travail et de questions liées à la main-d'œuvre. Au cours d'une période de quatre mois, les membres du GT se sont réunis, ont mis en commun leurs expériences et ont adopté par consensus les six recommandations présentées ici. Les recommandations sont catégorisées comme à court et à long terme. Il s'agit soit de mesures dont l'application serait dirigée par l'Ordre (relevant de son mandat et de sa compétence), soit d'aspects à l'égard desquels ce dernier pourrait exercer une certaine influence et (ou) apporter son soutien (s'inscrivant hors de son mandat et de sa compétence).

Le présent rapport fournit un résumé des données et des facteurs clés ayant été pris en compte par le Groupe de travail, du processus et des recommandations avancées pour promouvoir des soins aux patients sécuritaires et le bien-être des professionnels de la pharmacie.

CONTEXTE

La *Loi de 2014 sur les pharmaciens du Nouveau-Brunswick* définit le mandat de l'Ordre, qui consiste à agir dans l'intérêt public et à réglementer la profession de pharmacien afin d'assurer la prestation aux patients de soins sécuritaires de qualité. Le bien-être en milieu de travail cadre avec la mission de l'Ordre, soit de promouvoir et de protéger la santé et le bien-être des patients, relevant plus précisément du deuxième pilier du Plan stratégique, qui vise à faire du bien-être un élément important

de la pratique professionnelle.

Il existe un lien attesté entre une plus grande charge de travail (définie comme l'équilibre entre les besoins et les ressources disponibles pour y répondre) et le stress professionnel, l'augmentation du nombre d'incidents médicamenteux, la diminution du nombre de suggestions de traitements médicamenteux formulées et l'aggravation des préoccupations des patients¹⁷⁻¹⁹. Des patients ont également mentionné que, s'ils constataient que leur pharmacien souffre d'épuisement professionnel, ils s'inquiéteraient des soins qu'ils reçoivent et éviteraient de lui poser des questions¹.

Il ne fait aucun doute que la pandémie de COVID-19 a contribué à l'épuisement professionnel et aux difficultés liées à la charge de travail que connaissent les professionnels de la pharmacie¹⁰⁻¹³. Des études ont néanmoins montré que les pharmaciens en milieu hospitalier et communautaire souffraient déjà d'épuisement professionnel avant le début de la pandémie¹⁴⁻¹⁶. Des données de sondage⁴ révèlent des taux croissants de stress au travail et d'insatisfaction par rapport aux environnements de travail actuels, ainsi que d'épuisement professionnel, et des problèmes pour recruter une main-d'œuvre professionnelle qualifiée, titulaire d'une licence en pharmacie, et l'amener à demeurer en poste.

En vertu du *Règlement* de l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick, les gérants de pharmacie doivent s'assurer que la pharmacie dispose des installations, de l'espace, de l'équipement, des ressources et des systèmes et procédures nécessaires à la prestation efficace des services pharmaceutiques en toute sécurité. L'importance d'un environnement de travail sûr se trouve par ailleurs soulignée dans le *Modèle de normes de pratique des pharmaciens et des techniciens en pharmacie au Canada*, adopté au Nouveau-Brunswick. L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) a publié un document sur les principes du professionnalisme⁶ dans lequel elle fait valoir que la profession devrait voir les intérêts des patients comme une priorité absolue, créer un environnement de travail propice à la prestation de soins aux patients, promouvoir un environnement de travail sûr et favoriser le bien-être. Malgré ces attentes axées sur le patient de la part des professionnels de la pharmacie, l'environnement des pharmacies se révèle plus ou moins propice à des soins et des résultats optimaux pour les patients. Des données de sondage³ montrent que des pressions extérieures telles que les quotas imposés par l'organisation et d'autres influences altèrent la capacité des gérants de pharmacie et des professionnels de la pharmacie à satisfaire les exigences professionnelles à leur égard.

Le Conseil de l'Ordre a chargé un groupe de travail sur la santé au travail dans les pharmacies d'examiner les données disponibles, les commentaires reçus de professionnels de la pharmacie concernant leur environnement de travail et les effets de ce dernier sur leur bien-être, et d'étudier les solutions possibles dans le cadre de l'autorité réglementaire de l'Ordre. Un appel de déclarations d'intérêt a été lancé pour recruter des pharmaciens et des techniciens en pharmacie exerçant dans différents milieux, ainsi que des membres du public possédant différentes expériences avec la pharmacie au Nouveau-Brunswick. Des représentants de l'Association des pharmaciens du Canada, de l'Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick et d'établissements de formation des pharmaciens et des techniciens en pharmacie ont aussi été invités à prendre part au processus.

RÉSUMÉ DES RÉUNIONS DU GROUPE DE TRAVAIL EN 2023

Le Groupe de travail s'est réuni à quatre reprises entre les mois de mars et de juin 2023 (*tableau 1*); les réunions ont notamment consisté en la présentation d'information, dont une analyse de ce qui se fait ailleurs⁵ (ci-après désignée comme l'analyse sectorielle), des données de sondage et des présentations de l'Ordre et d'experts invités. Les réunions ont également été l'occasion de discuter en petits groupes et avec l'ensemble du Groupe de travail. Entre les réunions programmées, l'Ordre a demandé aux membres du Groupe de travail de lui faire part de leurs commentaires individuels, les invitant à réfléchir aux documents distribués lors des réunions et aux discussions auxquelles celles-ci avaient donné lieu, ainsi qu'aux lectures supplémentaires. Les membres du Groupe de travail ont fait connaître leurs propres expériences et formulé d'intéressantes observations, en plus de suggérer des stratégies d'atténuation susceptibles de contribuer au bien-être en milieu de travail dans les pharmacies. Les principes directeurs et le champ d'action décrits dans le mandat du Groupe de travail ont procuré une structure qui permettrait de cerner les thèmes des domaines les plus préoccupants. Ces éléments ont ensuite été intégrés à trois itérations de cadres potentiels et de recommandations, soumis à l'examen du Groupe de travail. Grâce à la progression de ce processus (décrite au tableau 1), ainsi qu'à des discussions ouvertes constructives et aux commentaires formulés, le Groupe de travail en est venu à adopter par consensus les recommandations finales présentées ici. Les recommandations sont catégorisées comme à court et à long terme. Il s'agit soit de mesures dont l'application serait dirigée par l'Ordre (relevant de son mandat et de sa compétence), soit d'aspects à l'égard desquels ce dernier pourrait exercer une certaine influence et (ou) apporter son soutien (s'inscrivant hors de son mandat et de sa compétence). Les recommandations du Groupe de travail ont également permis d'attribuer des responsabilités et de cerner des partenaires potentiels en vue d'une collaboration.

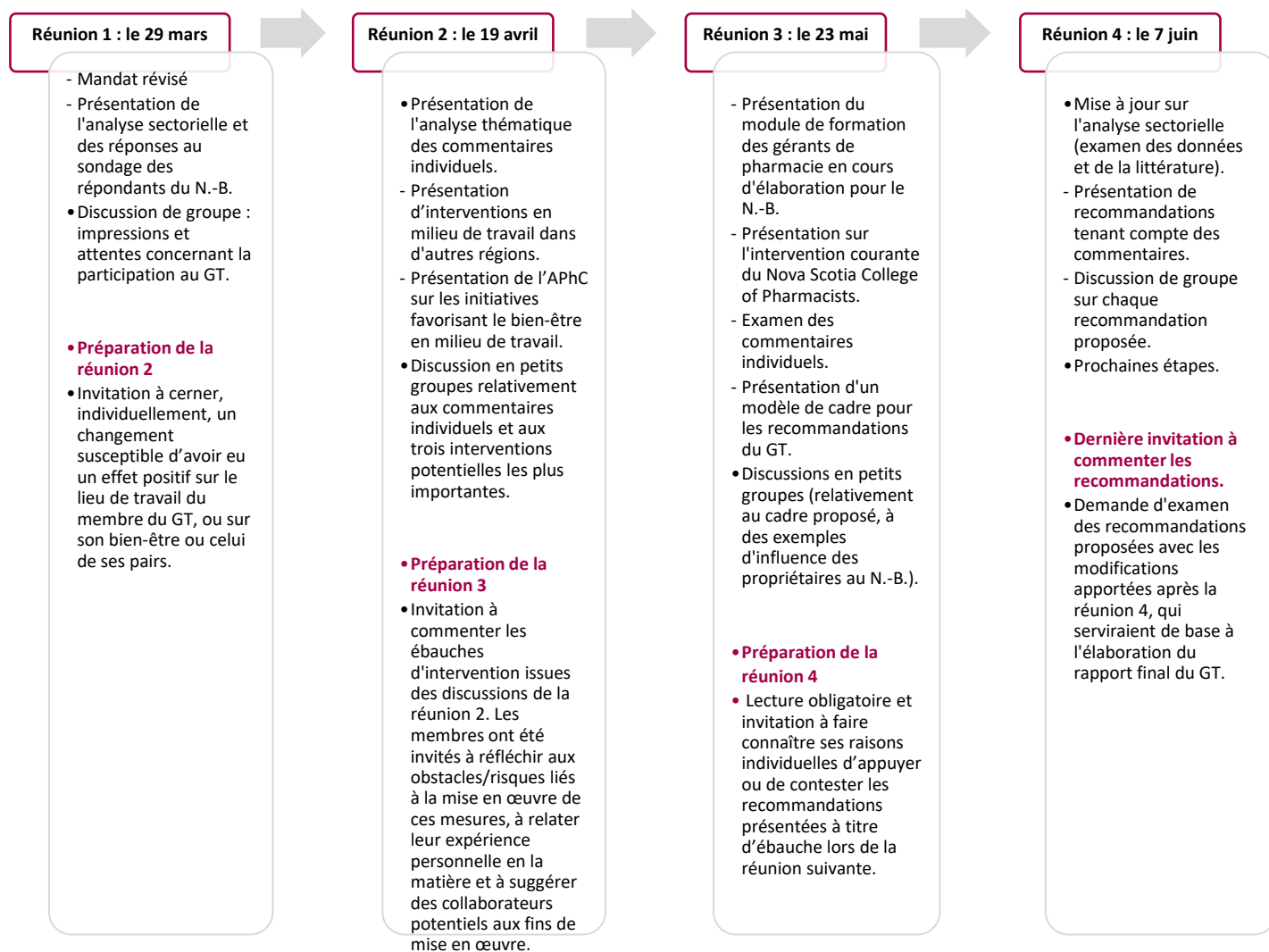


Tableau 1

ANALYSE SECTORIELLE

Au début de l'année 2023, l'Ordre a procédé à une analyse sectorielle et à une revue de la littérature quant aux approches, aux mesures et aux outils réglementaires utilisés dans différentes régions, ainsi qu'aux enseignements globaux tirés de ces initiatives. L'Ordre a fourni aux membres du Groupe de travail un rapport détaillé, et intégré l'information en question dans les réunions 1 et 2 en particulier, mais cette information a également joué un rôle important dans le processus décisionnel en vue de l'élaboration des recommandations finales. Le Groupe de travail a étudié attentivement la façon dont ces autres régions avaient abordé les questions relatives au bien-être en milieu de travail afin de réduire l'épuisement du personnel des pharmacies et d'améliorer la sécurité des patients.

L'information fournie résumait l'approche adoptée par chacune des régions, expliquant de façon approfondie les différents facteurs liés au bien-être en milieu de travail ciblés par la politique, et présentant les documents d'orientation de l'organisme de réglementation de la pharmacie et la documentation pertinente à l'appui. Le tableau 2 ci-dessous décrit les outils réglementaires utilisés ailleurs au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni. Le tableau 3 présente un résumé de haut niveau des interventions en faveur du bien-être en milieu de travail, par région.

Tableau 2 : Résumé des outils réglementaires utilisés en date du 21 novembre 2022

	Outils réglementaires utilisés, par ordre croissant de rigueur																		P Proposé	✓	Mis en œuvre
	Canada											États-Unis						R.-U.			
	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc.	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	YN	T.N.-O.	Nt	OH	IL	FL	TN				
Documents d'orientation	✓	x	x	x	✓	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	✓	
Code de déontologie	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Normes de pratique	x	x	x	✓	x	✓	x	✓	x	✓	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Politique	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	P	x	x	x	x	P	x	
Réglementation/règlements administratifs à l'échelle de l'Ordre	✓	x	P	x	x	x	✓	x	x	x	x	x	x	x	x	x	✓	x	x	x	
Législation étatique	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	✓	✓	x	✓	x	x	x	

Tableau 3 Résumé des interventions en faveur du bien-être en milieu de travail, par région, en date du 21 novembre 2022

Interventions favorisant le bien-être en milieu de travail par région														P	Proposé	A	Abordé	✓	Mis en œuvre	
Canada											États-Unis						R.-U.			
	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc.	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	YN	T.N.-O.	Nt	OH	IL	FL	TN	CA	NABP	
Dotation	✓	✓	P	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	x	P	✓	✓	✓	✓	P	✓
Heures de travail	x	x	P	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	P	✓	x	x	✓	x	x
Champ d'exercice	x	x	x	x	A	x	x	x	x	x	x	x	x	P	x	x	x	x	x	x
Formation et éducation	x	x	✓	✓	✓	x	x	A	x	x	x	x	x	P	✓	x	x	x	x	✓
Technologie	x	x	x	x	A	x	x	x	x	x	x	x	x	P	x	x	x	x	x	x
Amélioration de la qualité	x	x	P	x	✓	x	x	x	x	x	x	x	x	P	x	x	x	x	P	x
Culture organisationnelle	x	x	x	x	✓	x	x	x	x	x	x	x	x	P	x	x	x	x	x	x
Mesures et quotas	x	x	P	x	✓	x	x	x	x	x	x	x	x	P	✓	x	x	✓	x	✓
Production de rapports	x	x	✓	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	P	x	x	x	x	x	x
Conflits d'intérêts	x	x	✓	x	✓	✓	✓	x	x	✓	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

RÉSULTATS DE SONDAGE

L'Ordre a intégré au processus de réunion du Groupe de travail des données issues de sondages commandés par l'Association des pharmaciens du Canada (APhC) et l'Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick (APNB), ce qui a permis aux membres d'examiner les réponses et les commentaires de professionnels de la pharmacie du Nouveau-Brunswick et de l'ensemble du Canada. Le Groupe de travail devait recommander des mesures relevant de la compétence de l'Ordre, mais les questions plus larges de planification de la main-d'œuvre ou de pénurie de personnel n'étaient pas directement de son ressort. Les commentaires dans ces domaines ont néanmoins influé sur les discussions du Groupe de travail.

En fin d'année 2022, l'Ordre a été invité à se joindre à un groupe de travail sur la planification de la main-d'œuvre constitué par l'Association des pharmaciens du Canada (APhC) et l'Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick (APNB). Une partie de cette initiative a consisté à commander le *New Brunswick Pharmacy Workforce Planning Survey* (une étude sur la planification de l'effectif des pharmacies au Nouveau-Brunswick). Dans le cadre de ce sondage mené en 2023, l'Ordre a posé des questions qui lui permettraient de mieux comprendre les activités de soins aux patients pratiquées dans la province et de cerner les obstacles ou les défis potentiels. L'harmonisation du champ d'exercice avec les besoins en matière de soins aux patients constitue une priorité pour l'Ordre, au même titre

que la détermination de l'existence d'une capacité adéquate.

Trois cent huit professionnels de la pharmacie ont répondu au *New Brunswick Pharmacy Workforce Planning Survey*; nous proposons ici un résumé de l'analyse des réponses aux questions fournies par l'Ordre, qui a été présentée au Groupe de travail. Les résultats globaux du sondage seront publiés par l'APhC et l'APNB à une date ultérieure.

Les réponses ont révélé que la majorité des personnes interrogées exerçant dans un cadre communautaire s'adonnent à des activités de soins aux patients, telles que l'évaluation d'affections mineures et la prescription d'un traitement et l'injection de médicaments, bien qu'il y ait une certaine réticence à vacciner les enfants âgés de deux à cinq ans. S'il semble y avoir un intérêt à offrir des activités de soins supplémentaires, les obstacles les plus fréquemment cités sont la lourdeur de la charge de travail, le manque de temps et le manque de personnel. En outre, 52 % des professionnels de la pharmacie interrogés ont déclaré que les pénuries de personnel avaient une incidence sur leur bien-être. Les répondants qui avaient déclaré assumer des responsabilités de gestion ou s'étaient dits propriétaires ont commenté les problèmes actuels de recrutement et de maintien en poste.

À la question de savoir à quoi ils consacrent l'essentiel de leur temps au cours d'une journée type, les pharmaciens en milieu communautaire ont pour la plupart répondu la distribution des médicaments (64 %) et les services cliniques (31 %). Du côté des pharmaciens en milieu hospitalier, les deux réponses les plus fréquentes ont été la gestion ou les services cliniques/soins aux patients, avec le temps consacré au bilan comparatif des médicaments. Sur le plan de l'épanouissement, c'est dans la prestation de services cliniques et de soins aux patients que les pharmaciens communautaires interrogés se sentent le plus accomplis, tandis que les pharmaciens en milieu hospitalier disent vouloir participer davantage au bilan comparatif des médicaments et à la pratique clinique avancée.

À cette même question, les techniciens en pharmacie en milieu communautaire ont associé la mention « la majeure partie de mon temps » au cours d'une journée type aux soins directs aux patients/au soutien clinique (21 %), ainsi qu'à l'inventaire/la distribution de médicaments (16 %). Les deux principales réponses des techniciens en pharmacie en milieu hospitalier ont été la distribution de médicaments (39 %) et la préparation magistrale (11 %). Les techniciens en pharmacie, tant en milieu communautaire que dans les hôpitaux, tirent essentiellement leur satisfaction de la distribution et de l'inventaire des médicaments, ainsi que – dans une moindre mesure – de la préparation des médicaments. (Voir le tableau 4 pour un résumé.)

Tableau 4

Milieu Communautaire	Milieu hospitalier
<ul style="list-style-type: none">• Les pharmaciens consacrent davantage de temps à la distribution de médicaments qu'aux services cliniques.• Les techniciens en pharmacie ne consacrent pas autant de temps à la distribution de médicaments que les pharmaciens.	<ul style="list-style-type: none">• Les pharmaciens consacrent du temps au bilan comparatif des médicaments.• Intérêt de la part des techniciens en pharmacie à aider au bilan comparatif des médicaments et à d'autres tâches cliniques.

Une analyse thématique des commentaires a révélé des thèmes tels que les pénuries de personnel, les problèmes de flux de travail, l'épuisement professionnel, les ressources cliniques, l'élargissement du champ d'exercice actuel ainsi que le modèle de rémunération/remboursement. Un examen plus approfondi des commentaires relatifs à l'épuisement professionnel a quant à lui fait ressortir des facteurs contributifs courants tels que l'augmentation de la charge de travail, le manque de reconnaissance et la pression accrue pour offrir un service rapide, la pression pour atteindre les quotas imposés par l'organisation et un manque général de soutien (p. ex. dotation en personnel, équipement/espace, ressources cliniques). Il convient de souligner que certains des sujets soulevés ne relèvent pas de la compétence de l'Ordre, et impliquent d'autres parties prenantes.

L'Association des pharmaciens du Canada a interrogé les professionnels de la pharmacie en 2022 et en 2023, dans le cadre du *Sondage sur la santé mentale et le bien-être de la main-d'œuvre en pharmacie au Canada*^{2,3}. Les résultats du sondage 2023 mené auprès de 1 136 professionnels de la pharmacie ont révélé que 79 % d'entre eux présentaient un risque élevé d'épuisement professionnel, ce qui représente une baisse par rapport aux 92 % des répondants interrogés en 2022. Il apparaît également que les cinq principaux facteurs influant négativement sur la santé mentale et le bien-être sont la charge de travail pendant les heures de travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les exigences réglementaires, la santé personnelle et les finances personnelles. L'examen et la prise en compte des données de ce sondage ont conforté les membres du Groupe de travail dans leur détermination à faire en sorte que l'Ordre agisse dans le cadre de ses compétences réglementaires pour favoriser le bien-être des professionnels de la pharmacie.

RECOMMANDATIONS

À l'issue de la quatrième et dernière réunion du Groupe de travail, un consensus s'est dégagé quant aux six recommandations présentées ici. Les recommandations sont accompagnées de mesures potentielles et de suggestions quant aux parties prenantes à mobiliser. Il convient de noter que les délais indiqués et les mesures et parties prenantes potentielles dépendent des travaux requis (qui pourraient comprendre une analyse approfondie, une consultation, des processus tels que des modifications de la législation ou de la réglementation), d'autres ressources précises et de l'approbation du Conseil.

Les recommandations proposées sont catégorisées comme suit :

Influence de l'Ordre :

- Relevant de son mandat/de sa compétence; dont il pourrait assumer la direction
- Hors de son mandat/de sa compétence; qu'il pourrait influencer/soutenir

Mise en œuvre prévue :

- Court terme (moins de 12 mois*)
- Long terme (plus de 12 mois*)

RELEVANT DU MANDAT ET DE LA COMPÉTENCE DE L'ORDRE, QUI EN ASSURERAIT LA DIRECTION – COURT TERME (MOINS DE 12 MOIS)

Recommandation 1. Concevoir un outil réglementaire qui établirait et encouragerait les pauses en tant qu'élément nécessaire au caractère sécuritaire des soins prodigués aux patients dans les pharmacies.

- Les pharmacies où il n'y a pas de chevauchement entre les pharmaciens pourraient fermer pour la pause dîner.
- Celles où il y a chevauchement permettent à chaque membre de l'équipe de faire une pause.

Potentiel (comment)	Parties prenantes à mobiliser (qui pourraient apporter leur aide)
<ul style="list-style-type: none"> - Par des communications et l'élaboration d'une politique, clarifier et promouvoir les attentes de l'Ordre en cas de fermeture de la pharmacie pour les pauses (p. ex. installer des panneaux informatifs, fermer à clé avant de quitter). - Clarifier l'intention du <i>Règlement</i> qui exige la présence d'un pharmacien lorsque la pharmacie est ouverte. Tenir compte du contexte de la pratique actuelle et future. 	Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick Propriétaires de pharmacie Travail sécuritaire NB (ou propriétaire/administrateur de la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i>)

Recommandation 2. Communication ciblée au public – clarifier les attentes de l'Ordre à l'égard des pharmaciens et des techniciens en pharmacie.

Potentiel (comment)	Parties prenantes à mobiliser (qui pourraient apporter leur aide)
<ul style="list-style-type: none"> - Donner accès à des outils permettant d'expliquer les normes et les attentes à l'égard des professionnels de la pharmacie (p. ex. sous la forme d'un résumé graphique). 	Gouvernement Régies régionales de la santé Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick

<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser les relations interprofessionnelles et collaborer avec d'autres organismes de réglementation des professions de la santé relativement à des questions communes axées sur le patient et à l'apprentissage mutuel au sein du système de santé dans son ensemble. - Stratégie de communication tenant compte des commentaires du GT (et d'autres sources de données) en continu/intégrés au plan de communications annuel de l'Ordre. - Se concentrer sur les domaines relevant du mandat de l'Ordre (p. ex. ce à quoi il faut s'attendre, ce qui est courant ou autorisé, pourquoi un autre membre de l'équipe pharmaceutique pourrait être qualifié pour répondre à certaines questions/télécopier des ordonnances, etc.) 	<p>Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick et Infirmières praticiennes du Nouveau-Brunswick</p> <p>Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick</p> <p>Collège des médecins de famille du Nouveau-Brunswick</p> <p>Groupes communautaires</p> <p>À l'échelle nationale – partenaires s'attaquant à des problèmes similaires</p> <p>811</p> <p>Public</p> <p>Ressources mises en commun par le GT</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://pans.ns.ca/help - Résultats de sondage de l'APhC pour 2023
--	---

Recommandation 3. Promouvoir des outils pour remédier aux causes et aux symptômes de l'épuisement professionnel.

Potentiel (comment)	Parties prenantes à mobiliser (qui pourraient apporter leur aide)
<ul style="list-style-type: none"> - Organiser des séances de débriefage virtuelles relatives à la gestion d'une crise (erreur de médication, vol ou mise en danger du personnel, etc.), ou fournir aux gérants de pharmacie des outils à utiliser dans leur établissement. - Promouvoir les différents services disponibles dans le cadre des ressources existantes de TELUS Santé et de partenaires. - Formation liée aux orientations et à la législation actuelles de l'Ordre. Exemples : <ul style="list-style-type: none"> o Attentes en matière de fermeture des pharmacies. o Présence dans une pharmacie lorsque celle-ci est fermée au public – clarifier le <i>Règlement</i> d'abord, éduquer ensuite. 	<p>Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick</p> <p>TELUS Santé/Solutions Mieux-être LifeWorks</p> <p>Ressources mises en commun par le GT</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://www.pharmacists.ca/advocacy/pharmacy-workforce-wellness/wellness-toolkit/#teams (en anglais seulement) - https://togetherall.com/en-ca/accessing-mental-health-support/nova-scotia/ (en anglais seulement) <p>Affiche : Promouvoir les soins, la dignité et le respect (APhC)</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Intégration de temps d'attente raisonnables pour les patients. 	
--	--

Recommandation 4. Mobiliser et soutenir les gérants et les professionnels de la pharmacie

Potentiel (comment)	Parties prenantes à mobiliser (qui pourraient apporter leur aide)
<ul style="list-style-type: none"> - Ajouter au module de formation des gérants de pharmacie (en cours d'élaboration) du contenu sur des domaines leur permettant de faire valoir leur point de vue auprès des décideurs de la pharmacie (p. ex. l'affirmation de soi/la gestion des conflits, le blocage du temps pour les responsabilités de gérant). - L'Ordre doit sensibiliser les parties prenantes à la formation de gérant de pharmacie en mettant l'accent sur le rôle de l'Ordre et la sécurité des patients. - Surveiller l'intervention menée par le Nova Scotia College of Pharmacists et étudier la possibilité de l'appliquer au Nouveau-Brunswick. - Mobiliser les gérants de pharmacie (organiser un forum avec l'Ordre aux fins de soutien/discussion). - Explorer les possibilités de mentorat (réinvestissement dans la profession par les professionnels de la pharmacie, p. ex. par le mentorat ou la prestation de conseils à l'équipe de la pharmacie une fois à la retraite, sans pour autant qu'ils ne deviennent des pharmaciens remplaçants pour combler les lacunes). 	<p>Régies régionales de la santé</p> <p>Collège de pharmacie de l'Université Dalhousie</p> <p>Nova Scotia College of Pharmacists</p> <p>Représentants d'entreprise</p> <p>Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick</p> <p>Association des pharmaciens du Canada</p>

RELEVANT DU MANDAT ET DE LA COMPÉTENCE DE L'ORDRE, QUI EN ASSURERAIT LA DIRECTION – LONG TERME (PLUS DE 12 MOIS)

Recommandation 5. Éviter les activités dans le cadre desquelles les intérêts commerciaux ou financiers se voient priorités au détriment des soins aux patients (p. ex. l'imposition de quotas et de mesures).

Consacrer des ressources à l'examen et à l'évaluation.

Potentiel (comment)	Parties prenantes à mobiliser (qui pourraient apporter leur aide)
<ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser les propriétaires aux attentes en matière de réglementation et de normes de pratique pharmaceutique. <p>ET (OU)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre au point un mécanisme qui garantirait que les propriétaires s'acquittent de leurs responsabilités professionnelles, en vertu duquel ils seraient tenus responsables des décisions influant négativement sur les soins aux patients et le bien-être professionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> Propriétaires et exploitants Chaînes de pharmacies et bannières Régies régionales de la santé Gérants de pharmacie Professionnels de la pharmacie Établissements d'enseignement Médecine du travail et ressources Conseiller juridique

HORS DU MANDAT ET DE LA COMPÉTENCE DE L'ORDRE, QUI POURRAIT EXERCER UNE INFLUENCE/APPORTER SON SOUTIEN

La recommandation suivante est incluse pour examen, mais ne relève pas du mandat direct de l'Ordre. Le Groupe de travail a recommandé que ce point soit présenté dans le rapport, car il est considéré comme un facteur contribuant de façon significative à la capacité d'un professionnel de la pharmacie d'offrir aux patients des soins sûrs et efficaces, et aux questions de bien-être sur le lieu de travail.

Recommandation 6. Recrutement et maintien en poste : S'engager à collaborer avec des partenaires et à contribuer aux travaux visant à remédier à la pénurie de professionnels de la pharmacie et à inciter les professionnels existants à demeurer en poste.

Potentiel (comment)	Parties prenantes à mobiliser (qui pourraient apporter leur aide)
<ul style="list-style-type: none"> - Continuer à collaborer avec l'APNB et l'APhC à la planification de la main-d'œuvre, pour aider à faire face aux effets (sur les soins aux patients et le bien-être des professionnels de la pharmacie) de la pénurie prévue. 	<ul style="list-style-type: none"> Régies régionales de la santé Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick GNB (Éducation postsecondaire, Formation et Travail, Santé, Finances)
<ul style="list-style-type: none"> - Procéder à un examen des exigences d'inscription. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Publier un livre blanc (rassembler des données probantes et communiquer les préoccupations; quantifier). - Explorer les possibilités de mentorat (réinvestissement dans la profession par les professionnels de la pharmacie, p. ex. par le mentorat ou la prestation de conseils à l'équipe de la pharmacie une fois à la retraite, sans pour autant qu'ils ne deviennent des pharmaciens remplaçants pour combler les lacunes). - Maintien en poste : examiner de nouveaux moyens d'alléger le fardeau, comme travailler à temps partiel au lieu de délaisser la profession; faire revenir des professionnels de la pharmacie, comme les retraités, dans d'autres fonctions. - Examiner les moyens d'intégrer davantage la technologie dans les processus. 	<p>Établissements d'enseignement (programmes de formation des techniciens en pharmacie et des pharmaciens)</p> <p>Fédéral (Affaires autochtones et Immigration)</p>
---	---

CONCLUSION ET PROCHAINES ÉTAPES

La revue de la littérature, l'analyse sectorielle et les données issues de multiples sondages indiquent que les problèmes touchant le bien-être au travail sont répandus au Nouveau-Brunswick, dans tout le Canada, aux États-Unis et dans d'autres pays. Le fait de mobiliser les membres du Groupe de travail à titre individuel a permis des discussions approfondies et la prise en compte de multiples sources d'information. Les recommandations figurant dans le présent rapport aideront le Conseil à prendre des décisions sur l'approche de l'Ordre pour favoriser le mieux-être en milieu de travail et le bien-être des professionnels de la pharmacie.

La revue de la littérature et les discussions ont montré que les questions relatives au bien-être en milieu de travail sont multifactorielles et qu'elles nécessitent une réponse concertée comportant de multiples facettes, assortie d'un cadre réglementaire adapté. La collaboration continue avec les partenaires de l'Ordre, qu'ils soient réglementaires, gouvernementaux, éducatifs ou publics, est primordiale pour déterminer les mesures à prendre afin de promouvoir la sécurité des patients et contribuer au bien-être des professionnels de la pharmacie.

RÉFÉRENCES

1. AMERICAN SOCIETY OF HOSPITAL PHARMACISTS. *Three Quarters of Americans Concerned about burnout Amongst Health-care Professionals* (en ligne), consulté le 12-09-2022. Sur Internet : <URL:<https://www.ashp.org/news/2019/06/17/clinician-wellbeing-survey?loginreturnUrl=SSOCheckOnly>>.
2. ASSOCIATION DES PHARMACIENS DU CANADA. *Sondage sur la santé mentale et le bien-être de la main-d'œuvre en pharmacie* (en ligne), consulté le 07-09-2023. Sur Internet : <URL:<https://www.pharmacists.ca/actualites-et-evenements/actualites/le-sondage-national-montre-que-la-sante-mentale-des-professionnels-de-la-pharmacie-s-ameliore-mais-que-plus-de-soutien-et-d-investissements-sont-necessaires-pour-regler-des-problemes-continus/?lang=fr>>.
3. ASSOCIATION DES PHARMACIENS DU CANADA. *Canadian Pharmacy Mental Health and Workforce Wellness Survey Conducted for the Canadian Pharmacists Association* (en ligne), consulté le 07-09-2023. Sur Internet : <URL:https://www.pharmacists.ca/cpha-ca/assets/File/cpha-on-the-issues/CPhA_MHSurvey-2023-EN.pdf>. (en anglais seulement)
4. ASSOCIATION DES PHARMACIENS DU CANADA. *The Canadian Pharmacy Mental Health and Workforce Wellness Survey 2022* (en ligne), consulté le 05-09-2023. Sur Internet : <URL:https://www.pharmacists.ca/cpha-fr/function/utilities/pdf-server.cfm?thefile=/cpha-on-the-issues/CPhA_Mental_Health_Survey_2022_FR.pdf>.
5. BAROWITZ, Dana, et A. S. *Pharmacy Workplace Wellness Policy Scan and Literature Review*, Moncton, NBCP, 2023.
6. ASSOCIATION NATIONALE DES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION DE LA PHARMACIE. *Publications* (en ligne), consulté le 13-07-2023. Sur Internet : <URL:<https://www.napra.ca/fr/publication/principes-de-professionnalisme-pour-la-profession-de-la-pharmacie/>>.
7. ORDRE DES PHARMACIENS DU NOUVEAU-BRUNSWICK. *Plan stratégique* (en ligne), consulté le 04-07-2023. Sur Internet : <URL:<https://nbpharmacists.ca/fr/au-sujet-de-lordre/plan-strategique/>>.
8. ORDRE DES PHARMACIENS DU NOUVEAU-BRUNSWICK. *ÉNONCÉ DE MANDAT, Groupe de travail sur la santé au travail dans les pharmacies* (en ligne), consulté le 04-07-2023. Sur Internet : <URL:<https://nbpharmacists.ca/wp-content/uploads/2023/03/1.0-Pharmacy-workplace-wellness-TF-Terms-of-Reference-FR.pdf?x59019>>.
9. Ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick. *Stabilisation des soins de santé : Un appel à l'action urgent* (en ligne), consulté le 05-09-2023). Sur Internet : <URL:<https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/h-s/pdf/Stabilisation-soins-sante.pdf>>.
10. BAKKEN, B.K., et A.N. WINN. « Clinician burnout during the COVID-19 pandemic before vaccine administration. », *Journal of American Pharmacists Association*, vol. 61, no 5 (2021), p. e71 à e77. doi:10.1016/j.japh.2021.04.009
11. JOHNSTON, K., et coll. « Burnout and the challenges facing pharmacists during COVID-19: results of a national survey », *International Journal of Clinical Pharmacy*, vol. 43 (2021), p. 716 à 725. doi:10.1007/s11096-021-01268-5
12. JOVIČIĆ-BATA, J., et coll. « Coping with the burden of the COVID-19 pandemic: a cross-sectional study of community pharmacists from Serbia », *BMC Health Services Research*, vol. 21, n° 304 (2021). doi:10.1186/s12913-021-06327-1

13. AUSTIN, Z., et P. GREGORY. « Resilience in the time of pandemic: The experience of community pharmacists during COVID-19. », *Research in Social and Administrative Pharmacy*, vol. 17, n° 1 (2021), p. 1867 à 1875. doi:10.1016/j.sapharm.2020.05.027
14. RABER, H., et coll. « Burnout, professional fulfillment, sleep impairment, and self-compassion within an academic medical center pharmacy department », *American Journal of Health-System Pharmacy*, vol. 79, n° 18 (2022), p. 1551 à 1561. doi:10.1093/ajhp/zxac172
15. KANG, K., R. ABSHER et R.P. GRANKO. « Evaluation of burnout among hospital and health-system pharmacists in North Carolina. », *American Journal of Health-System Pharmacy*, vol. 77, n° 6 (2020), p. 441 à 448. doi:10.1093/ajhp/zxz339
16. PATEL ,S.K., et coll. « Prevalence and risk factors of burnout in community pharmacists. », *Journal of the American Pharmacy Association*, vol. 61, n° 2 (2020), p. 145 à 150. doi:10.1016/j.japh.2020.09.022
17. BESS, T., et coll. « Pharmacy technician-to-pharmacist ratios: A state-driven safety and quality decision. », *Journal of the American Pharmacy Association*, vol. 54, n° 6 (2014), p. 648 à 651. doi:10.1331/JAPhA.2014.14032
18. SHAO, S., et coll. « Workload of pharmacists and the performance of pharmacy services », *PLoS One*, vol. 15, n° 4 (2020). e0231482. doi:10.1371/journal.pone.0231482
19. ZHAO, J., X. ZHANG et S. DU. « Factors associated with burnout and job satisfaction in Chinese hospital pharmacists. », *Medicine (Baltimore)*, vol. 99, n° 35 (2020). e21919. doi:10.1097/MD.00000000000021919