

Introduction à l'Ontario Pharmacy Patient Care Assessment Tool (OPPCAT)

Le rendement d'un candidat est mesuré selon une échelle d'évaluation à 5 points.

Descripteurs de comportement

Un descripteur de comportement résume le rendement du candidat, selon ce qui a été observé. Chaque note attribuée à un élément de l'OPPCAT est assortie d'un descripteur de comportement. Chaque descripteur comporte trois composantes :

- 1) **Niveau d'encadrement ou de soutien requis.**
- 2) **Efficacité ou qualité.**
- 3) **Constance.**

Niveau 1 - Une note de niveau 1 indique que le candidat n'est pas constant et qu'il ne peut accomplir les tâches liées à cet élément de compétence de façon efficace, même si on l'encadre de près.

Niveau 2 - Une note de niveau 2 indique que le candidat n'est pas constant, mais qu'il commence à accomplir les tâches liées à cet élément de compétence de façon efficace, lorsqu'il est encadré de près (c'est-à-dire qu'il doit être encadré la plupart du temps).

Niveau 3 - Une note de niveau 3 indique que le candidat commence à faire preuve d'une certaine constance et qu'il peut accomplir les tâches liées à cet élément de compétence de façon efficace lorsqu'il est encadré (c'est-à-dire qu'il doit être encadré occasionnellement).

Niveau 4 - Une note de niveau 4 indique que le candidat accomplit systématiquement les tâches liées à cet élément de compétence de façon efficace, avec un minimum d'encadrement (c'est-à-dire qu'il n'a pas à être encadré, ou alors très peu).

Niveau 5 - Une note de niveau 5 indique qu'un candidat accomplit systématiquement les tâches liées à cet élément de compétence de façon efficace sans encadrement. Ces candidats auraient aussi tendance à dépasser systématiquement les attentes de niveau débutant pour mettre en œuvre des changements à l'échelle du système au-delà de la prestation de soins aux patients à titre individuel (c'est-à-dire des changements aux politiques organisationnelles, aux flux de travail et aux processus de la pharmacie). Il est rare qu'une telle note soit attribuée pendant le stage.

Lors de l'évaluation du niveau d'encadrement requis pour un élément particulier, l'évaluateur doit tenir compte des facteurs suivants :

L'initiative : Le candidat s'engage-t-il facilement dans la pratique ou doit-il être incité à agir?

Le besoin d'être orienté : Le candidat recourt-il à un processus de réflexion logique et fait-il preuve de jugement professionnel, ou a-t-il des doutes sur la manière de prendre des décisions?

L'aide requise : Le candidat possède-t-il les connaissances, les compétences et les aptitudes nécessaires pour accomplir les tâches requises ou a-t-il besoin d'aide pour combler les lacunes?

Consultez le document d'[Examen d'évaluation des compétences professionnelles lors de l'entrée en pratique](#)

Un glossaire des activités est fourni à la fin du présent document.

1. Soins aux patients	1	2	3	4	5
1.1 Établit des relations avec les patients	Incapable d'établir des relations professionnelles avec les patients; OU Adopte un rôle paternaliste ou insensible envers les patients; OU Fait passer ses valeurs personnelles avant celles des patients .	À l'aide d'une orientation importante , capable d'établir avec les patients des relations professionnelles superficielles axées sur le patient.	À l'aide d'orientation occasionnelle, établit efficacement et entretient avec les patients des relations professionnelles axées sur le patient.	À l'aide d'une orientation minimale , établit constamment et efficacement et entretient avec les patients des relations professionnelles axées sur le patient.	En autonomie, détermine et établit la relation professionnelle appropriée pour les patients.
1.2 Effectue l'évaluation de patients	Effectue les évaluations de patients avec un minimum de flexibilité ou sans structure , menant à des évaluations inefficaces ou incomplètes .	À l'aide d'une orientation importante , effectue les évaluations de patients de façon efficace et exhaustive .	À l'aide d'orientation occasionnelle, effectue les évaluations de patients de façon efficace et exhaustive.	À l'aide d'une orientation minimale , effectue constamment les évaluations de patients de façon exhaustive et avec concision .	En autonomie, adapte l'approche à l'évaluation de patients selon les besoins du patient.
1.3 Repère des Problèmes reliés à la pharmacothérapie (PRP).	Fait preuve de lacunes critiques dans ses connaissances et son habileté à repérer des PRP.	À l'aide d'une orientation importante , repère des PRP primaires .	À l'aide d'orientation occasionnelle, repère la plupart des PRP . Pourrait ne pas accorder la priorité appropriée aux PRP.	À l'aide d'une orientation minimale , repère efficacement la plupart des PRP et leur accorde la priorité appropriée .	En autonomie, repère efficacement tous les PRP et leur accorde la priorité appropriée, même dans les cas complexes .
1.4 Prend des décisions cliniques	Fait preuve de lacunes dans ses connaissances et se base systématiquement sur une documentation inappropriée menant à l'incapacité de prendre des décisions; OU Fait régulièrement preuve de mauvais jugement.	Évalue et consulte efficacement la documentation appropriée. De façon inconsistante ou à l'aide d'une orientation importante , fait preuve de jugement dans son processus décisionnel et fait des recommandations.	Évalue et consulte efficacement la documentation appropriée. À l'aide d'orientation occasionnelle, fait preuve de jugement dans son processus décisionnel et fait des recommandations.	Évalue et consulte efficacement la documentation appropriée. À l'aide d'une orientation minimale , fait constamment preuve de jugement dans son processus décisionnel et fait des recommandations.	En autonomie , fait preuve de jugement dans son processus décisionnel et fait des recommandations intégrant des facteurs systémiques potentiels .

<p>1.5 Met en œuvre des plans de soins</p>	<p>Incapable d'établir un plan de soins; OU Établit des plans de soins qui sont incomplets, non spécifiques, irréalistes ou ne favorisant pas l'autonomie des patients.</p>	<p>À l'aide d'une orientation importante, établit des plans de soins sécuritaires et efficaces qui respectent l'autonomie des patients. Les plans de soins sont mis en œuvre de manière inefficace et/ou inconstante.</p>	<p>À l'aide d'orientation occasionnelle, établit des plans de soins sécuritaires et efficaces qui respectent l'autonomie des patients. Les plans de soins sont mis en œuvre efficacement la plupart du temps.</p>	<p>À l'aide d'une orientation minimale, établit des plans de soins exhaustifs. Les plans de soins sont constamment mis en œuvre efficacement.</p>	<p>En autonomie, établit des plans de soins exhaustifs et concis. Les plans de soins sont constamment mis en œuvre efficacement.</p>
<p>1.6 Réfère les patients</p>	<p>Fournit des soins ou des services en dehors de son champ de pratique; OU Ne repère pas les patients ayant besoin d'être référés; OU Réfère les patients vers des professionnels de santé inappropriés.</p>	<p>À l'aide d'une orientation importante, repère les patients ayant besoin d'être référés et les réfère vers des professionnels de santé appropriés.</p>	<p>À l'aide d'orientation occasionnelle, repère les patients ayant besoin d'être référés et les réfère vers des professionnels de santé appropriés et fournit une justification élémentaire de cette référence.</p>	<p>À l'aide d'une orientation minimale, repère tous les patients ayant besoin d'être référés et les réfère vers des professionnels de santé appropriés et fournit une justification complète de cet référence.</p>	<p>Fait preuve d'une compréhension claire de la fonction et des responsabilités d'une vaste gamme de professionnels de santé en assurant un référence approprié et justifié.</p>
<p>1.7 Effectue le suivi et évalue les soins</p>	<p>Ne fournit pas des soins de suivi aux patients.</p>	<p>À l'aide d'une orientation importante, fournit des soins de suivi aux patients et évalue occasionnellement l'efficacité et la sécurité des soins dispensés.</p>	<p>À l'aide d'orientation occasionnelle, fournit des soins de suivi complets aux patients et évalue l'efficacité et la sécurité des soins dispensés la plupart du temps.</p>	<p>À l'aide d'une orientation minimale, fournit des soins de suivi complets aux patients et évalue constamment l'efficacité et la sécurité des soins dispensés.</p>	<p>En autonomie, fournit des soins de suivi complets aux patients et en évalue les résultats. Intègre des facteurs systemiques dans l'amélioration des processus de suivi des patients.</p>



Commentaires :

2.Communication et éducation	1	2	3	4	5
2.1 Fait preuve de compétences en communication (verbale et non-verbale)	Se sert de ses compétences en communication de manière mécanique ou non structurée , menant éventuellement à des interventions inefficaces .	À l'aide d'une orientation importante , se sert de compétences en communication appropriées afin de remplir ses responsabilités professionnelles.	À l'aide d'orientation occasionnelle, se sert de compétences en communication appropriées afin de remplir ses responsabilités professionnelles. Incapable d'adapter constamment ses compétences en communication pour répondre à des situations de communication difficiles.	À l'aide d'une orientation minimale , se sert de compétences en communication appropriées afin de remplir ses responsabilités professionnelles et les adapter pour répondre constamment à des situations de communication difficiles.	Fait preuve d'aisance à communiquer et capable de s'adapter à des situations que présentent des patients individuels.
s2.2 Assure la documentation	Rédige une documentation incomplète, peu claire ou inexacte	À l'aide d'une orientation importante , rédige une documentation complète, claire et exacte, dans un format adapté à l'auditoire cible.	À l'aide d'orientation occasionnelle, rédige une documentation complète, claire et exacte, dans un format adapté à l'auditoire cible.	À l'aide d'une orientation minimale , rédige une documentation complète, claire, concise et exacte, dans un format adapté à l'auditoire cible.	En autonomie , rédige une documentation complète, claire, concise et exacte, dans un format adapté à l'auditoire cible.
Commentaires :					

3. Professionalisme	1	2	3	4	5
3.1 Met en pratique les règlements et les principes éthiques	Comprend mal les règlements de base et les principes éthiques.	Fait preuve de compréhension des règlements, des normes d'exercice et des principes éthiques. À l'aide d'une orientation importante , repère et règle des situations réelles qui soulèvent des dilemmes éthiques et accepte la responsabilité de ses décisions et actions.	Fait preuve de compréhension des règlements, des normes d'exercice et des principes éthiques. À l'aide d'orientation occasionnelle, repère et règle des situations réelles qui soulèvent des dilemmes éthiques et accepte la responsabilité de ses décisions et actions	Fait preuve de compréhension des règlements, des normes d'exercice et des principes éthiques. À l'aide d'une orientation minimale repère et règle des situations réelles qui soulèvent des dilemmes éthiques et accepte la responsabilité de ses décisions et actions.	En autonomie , repère et règle efficacement toutes les situations réelles et potentielles qui soulèvent des dilemmes éthiques et accepte la responsabilité de ses décisions et actions
3.2 Fait preuve de conscience de ses limites de pratique	N'est pas conscient des lacunes dans ses connaissances et habiletés, ni de ses limites de pratique ni de la nécessité de demander de l'aide.	Est capable de constater occasionnellement quand ses connaissances et son expérience sont insuffisantes pour gérer sa pratique. À l'aide d'une orientation importante , recherche et met en œuvre des stratégies pour exercer efficacement.	Est constamment capable de déceler quand ses connaissances et son expérience sont insuffisantes pour gérer sa pratique. À l'aide d'orientation occasionnelle, recherche et met en œuvre des stratégies pour exercer efficacement.	Est constamment capable de déceler quand ses connaissances et son expérience sont insuffisantes pour gérer sa pratique. À l'aide d'une orientation minimale , recherche et met en œuvre des stratégies pour exercer efficacement.	Intègre systématiquement l'autoréflexion et recherche ouvertement les occasions et les ressources pour perfectionner sa pratique.
3.3 Fait preuve d'un comportement professionnel	Fait preuve d'attitudes et de comportements non professionnels ; OU Lacunes dans les comportements d'autogestion et de discipline.	Inconstance des attitudes et comportements professionnels; OU À l'aide d'une orientation importante , fait preuve de comportements d'autogestion et de discipline.	Fait constamment preuve d'attitudes et de comportements professionnels. À l'aide d'orientation occasionnelle, fait preuve de comportements d'autogestion et de discipline.	Fait constamment preuve d'attitudes et de comportements professionnels. À l'aide d'une orientation minimale , fait preuve de comportements d'autogestion et de discipline.	Fait constamment preuve d'attitudes et de comportements professionnels. En autonomie , fait preuve d'une bonne autogestion.

Commentaires :

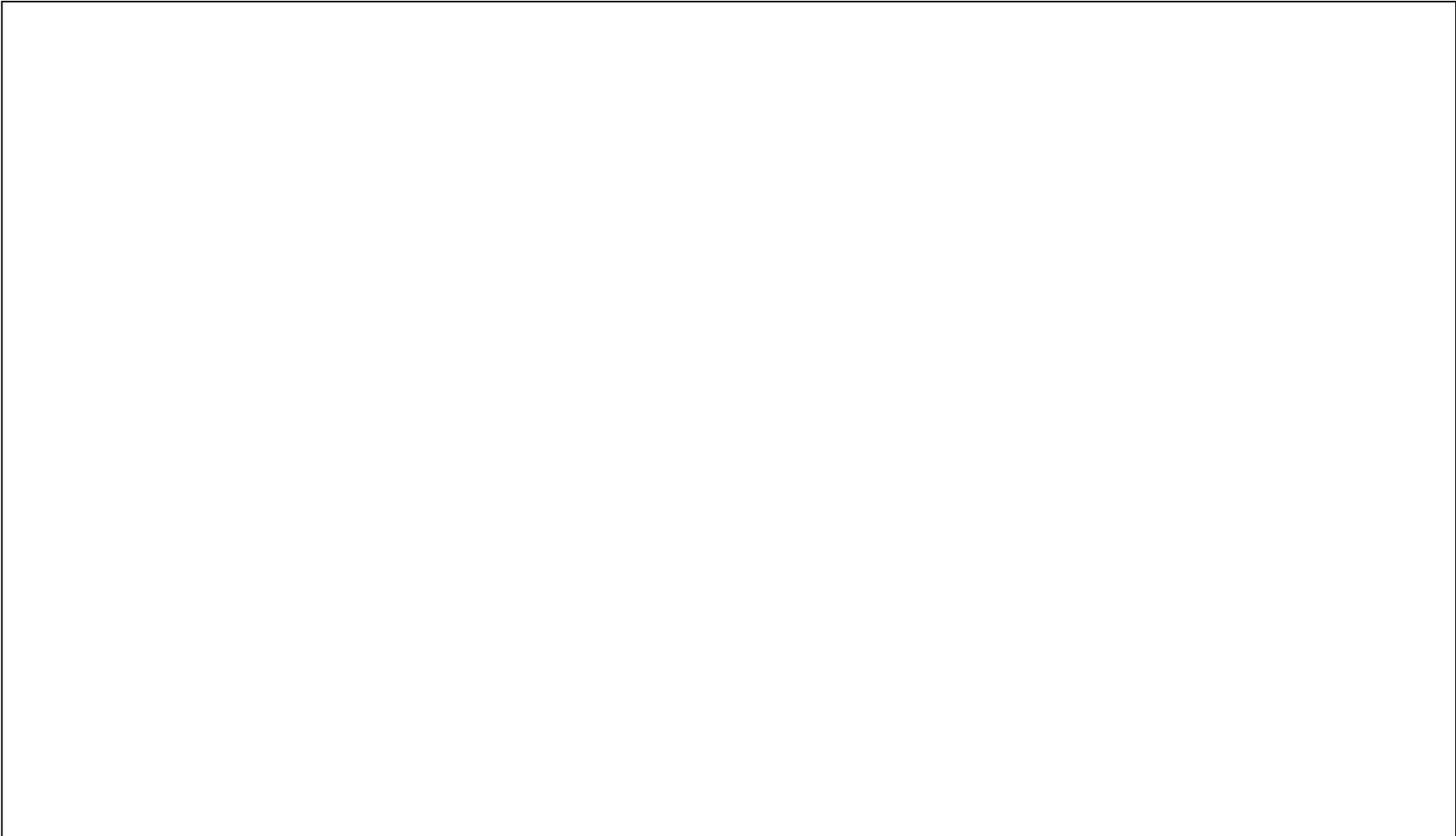


New Brunswick
College of Pharmacists
Ordre des pharmaciens
du Nouveau-Brunswick

Guide d'évaluation des soins aux patients en
pharmacie de l'Ontario (OPPCAT)



Ontario College
of Pharmacists
Putting patients first since 1871



5. Gestion de la pratique	1	2	3	4	5
5.1 Établit des priorités dans les soins aux patients pour gérer l'achalandage	Incapable d'établir des priorités dans les soins aux patients. Se concentre sur les fonctions techniques ou de distribution .	À l'aide d'une orientation importante , établit des priorités dans les soins aux patients et gère l'achalandage prévu en temps raisonnable afin d'assurer que les patients reçoivent des soins optimaux.	À l'aide d'orientation occasionnelle, établit des priorités dans les soins aux patients et gère l'achalandage prévu en temps raisonnable afin d'assurer que les patients reçoivent des soins optimaux.	À l'aide d'une orientation minimale , établit des priorités dans les soins aux patients et gère l'achalandage prévu en temps raisonnable afin d'assurer que les patients reçoivent des soins optimaux.	En autonomie , établit des priorités dans les soins aux patients et gère un plus grand achalandage que prévu en temps raisonnable afin d'assurer que les patients reçoivent des soins optimaux.
5.2 Gère la distribution de médicaments	Endosse des fonctions qui perturbent l'efficacité et la sécurité du système de distribution de médicaments.	À l'aide d'une orientation importante , prend la responsabilité de s'assurer que tous les médicaments sont appropriés, exacts, efficaces et sécuritaires, et que leur distribution est conforme à toutes les exigences légales. Sa pratique se limite aux aspects techniques de la distribution de médicaments.	À l'aide d'orientation occasionnelle, prend la responsabilité de s'assurer que tous les médicaments sont appropriés, exacts, efficaces et sécuritaires, et que leur distribution est conforme à toutes les exigences légales.	À l'aide d'une orientation minimale , prend la responsabilité de s'assurer que tous les médicaments sont appropriés, exacts, efficaces et sécuritaires, et que leur distribution est conforme à toutes les exigences légales.	En autonomie , prend la responsabilité de la sécurité et de l'efficacité du système de distribution des médicaments et intègre des facteurs systémiques pour les améliorer.
5.3 Fait preuve d'une gestion sécuritaire des patients et des médicaments	À recours à des pratiques dangereuses qui pourraient provoquer des incidents médicamenteux ou évités de justesse. Incapable de reconnaître qu'une pratique est non sécuritaire ou sous-optimale; OU Ne reconnaît pas sa responsabilité pour gérer les pratiques dangereuses.	Repère de façon inconsistante les pratiques dangereuses. À l'aide d'une orientation importante , accepte la responsabilité de résoudre des pratiques sous-optimales ou dangereuses et de gérer les incidents médicamenteux et les incidents évités de justesse.	Évalue constamment sa pratique et reconnaît les pratiques sous-optimales ou dangereuses. À l'aide d'orientation occasionnelle, accepte la responsabilité de résoudre des pratiques sous-optimales ou dangereuses et de gérer les incidents médicamenteux et les incidents évités de justesse.	Évalue constamment sa pratique et reconnaît les pratiques sous-optimales ou dangereuses. À l'aide d'une orientation minimale , accepte la responsabilité de résoudre des pratiques sous-optimales ou dangereuses et gère efficacement les incidents médicamenteux et les incidents évités de justesse.	Recherche et dirige des analyses formelles de la pratique en matière de sécurité des patients, d'assurance qualité continue et d'amélioration de la pratique afin d'éviter que des situations semblables se produisent à l'avenir.



Commentaires :



Glossaire 2019

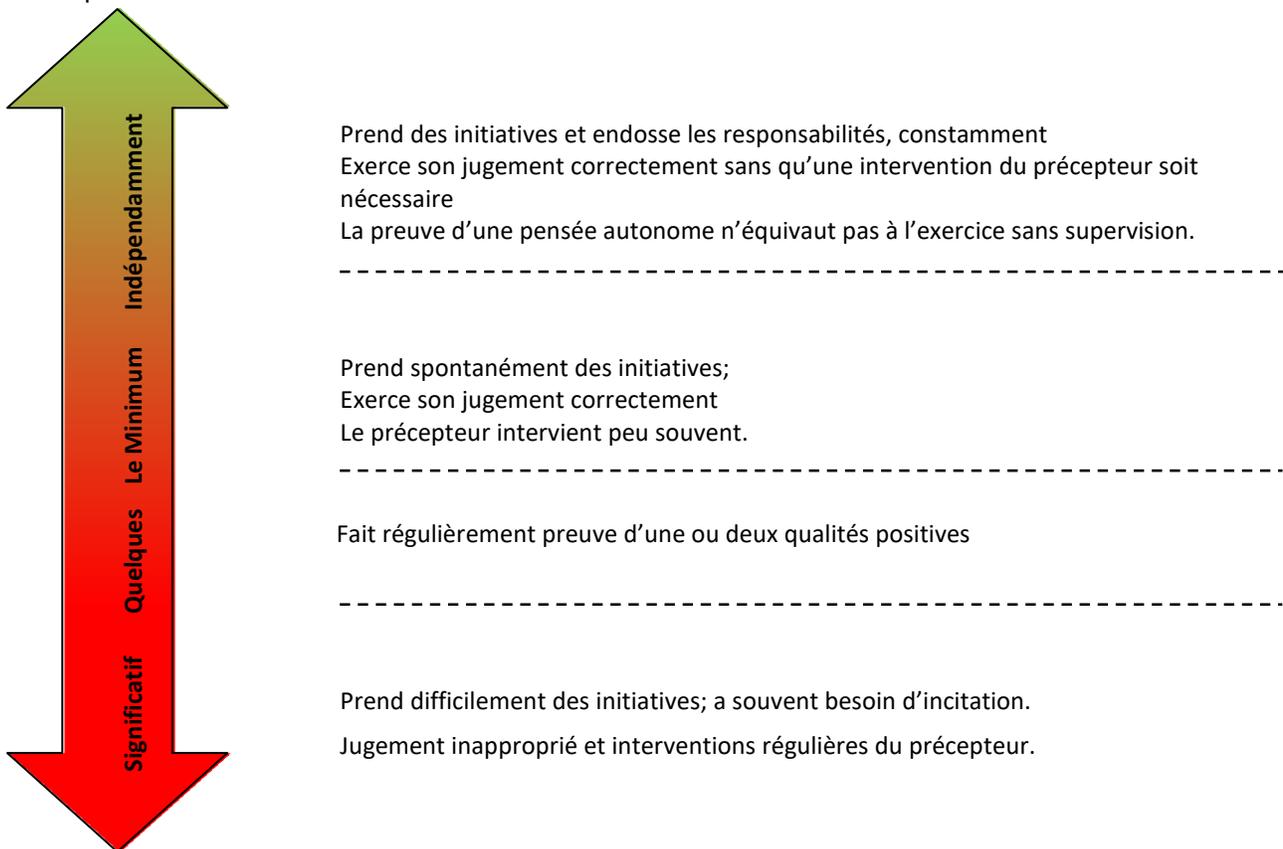
Le glossaire qui suit a été établi par l'équipe de développement et de surveillance du Guide d'évaluation des soins aux patients en pharmacie de l'Ontario et est conçu pour utilisation conjointe avec le guide OPPCAT durant les stages en assistance directe aux patients. L'OPO a accordé à l'OPNB la permission de l'adapter.

Orientation

Dans l'ensemble du guide, l'orientation constitue l'un des indicateurs critiques du rendement. Elle comporte trois aspects, dans la mesure où les stagiaires ...

- Prennent des initiatives
 - S'engagent spontanément dans la pratique ou ont besoin de l'incitation du précepteur?
- Ont besoin de directives du précepteurs dans leur réflexion et leurs prises de décisions
 - Semblent posséder un mode de pensée logique et se servir de leur jugement professionnel de manière appropriée ou sont incertains quant à la manière de prendre des décisions?
- Ont besoin de l'aide du précepteur pour combler leurs lacunes
 - Besoin d'aide pour combler leurs lacunes ou possèdent toutes les connaissances, les habiletés et les capacités pour entrer en pratique?

À l'aide de ces descriptions, le graphique ci-dessous décrit la gamme de possibilités entre orientation importante et autonomie.





Définitions générales

Ci-dessous, le masculin est utilisé au sens neutre par souci de concision.

En autonomie

L'expression "en autonomie" désigne le stagiaire qui prend constamment des initiatives ET en endosse les responsabilités, en exerçant correctement son jugement sans qu'une intervention du précepteur soit nécessaire. Cette démonstration d'une pensée indépendante n'équivaut pas à l'exercice sans supervision.

L'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick a mis au point un document qui aidera les stagiaires et les précepteurs à mieux comprendre leurs responsabilités : **Responsabilités des précepteurs et des stagiaires**. Les précepteurs et les stagiaires doivent prendre connaissance de ce document. Le stagiaire a l'obligation de soumettre les renseignements requis à l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick. Ce n'est pas la responsabilité du précepteur.

Systemique

Au niveau supérieur de rendement, l'adjectif « systémique » revient quelques fois pour indiquer que la pratique du stagiaire évolue au-delà des soins individuels aux patients pour s'orienter vers la structure et le fonctionnement du milieu de pratique dans son ensemble (p. ex. les systèmes d'utilisation des médicaments). Cela comprend les politiques de l'organisation, le flux de travail et les processus qui assurent la prestation sécuritaire et efficace de soins aux patients.

Patients = Clients

Toute personne ou tout représentant d'une personne qui reçoit un produit ou un service compris dans le champ d'exercice de la pharmacie.

Axés sur le patient

Qualifie les soins qui centrent le travail des cliniciens sur les besoins du patient, qui traitent les patients en êtres « holistiques », sans les fragmenter en les assimilant à des groupes de maladies, des systèmes d'organes ou des catégories de médicaments.

II. Définition des domaines

1.1 Établit des relations avec les patients

Le stagiaire établit des relations bienveillantes et professionnelles avec le patient, relations axées sur les besoins du patients, et fait passer les besoins du patients devant ses besoins personnels.



Parmi les éléments de telles relations, le stagiaire se présente correctement, établit sa crédibilité et la confiance du patient, favorise la relation en répondant de manière réfléchie, rapide et courtoise aux besoins des patients; au besoin, il donne son congé au patient de manière appropriée.

La raison d'être de cette relation est avant tout de permettre une évaluation correcte du patient et la prestation des soins appropriés.

1.2 Effectue l'évaluation de patients

Le stagiaire rassemble l'information appropriée ou nécessaire à la prestation de soins au patient. Pour rassembler les données, il examine le dossier, consulte les bases de données cliniques, s'entretient avec le patient ou lui fait subir un examen physique. Il lui faut aussi déterminer à quel point les données rassemblées sont utiles et s'il est nécessaire obtenir d'autres données.

Évaluation des patients – évaluation des paramètres du patient dont les suivants sans s'y limiter : meilleure recension possible des antécédents pharmaceutiques, antécédents médicaux, tests de laboratoire et de diagnostic, données de l'examen physique, diagnostic médical, antécédents familiaux, situation sociale et facteurs connexes.

1.3 Repère des problèmes reliés à la pharmacothérapie

Le stagiaire est en mesure d'évaluer les données et les médicaments du patient afin de repérer tout problème de traitement médicamenteux, y compris d'évaluer la sécurité et l'efficacité des médicaments du patient. Il doit mettre les problèmes reliés à la pharmacothérapie en ordre de priorité selon les besoins cliniques du patient. Le stagiaire possède déjà une base de connaissances raisonnable en matière de médicaments et de thérapies (ou est capable d'aller chercher efficacement les renseignements nécessaires).

1.4 Prend des décisions cliniques

Le stagiaire est en mesure d'appliquer correctement les données probantes de la littérature aux soins des patients pour l'aider à prendre des décisions cliniques. Cela implique que le stagiaire est déjà en mesure de chercher, extraire et évaluer correctement les données de la littérature.

Le stagiaire est en mesure de produire une liste d'options thérapeutiques qui s'appliqueraient aux problèmes reliés à la pharmacothérapie du patient. Le stagiaire compare les options entre elles, en pesant les données probantes pour chaque option et mettant les options en priorité selon ces faits. Le stagiaire possède déjà une base de connaissances raisonnable en matière de médicaments et de thérapies (ou est capable d'aller chercher efficacement les



renseignements nécessaires).

Le stagiaire prend une décision en tenant compte des valeurs/préférences/facteurs particuliers du patient, en pesant les données probantes pertinentes et les questions pratiques afin de formuler une recommandation pour gérer le ou les problèmes reliés à la pharmacothérapie du patient.

Le stagiaire est en mesure de décider d'un plan d'action en lien avec cette recommandation.

Facteurs particuliers du patient – comprennent des éléments tels que la commodité, le coût, les assurances, etc. qui ont une incidence sur les décisions cliniques.

1.5 Met en œuvre des plans de soins

Plan de soins – un programme détaillé indiquant les activités et responsabilités du patient et du praticien; conçu pour l'atteinte des objectifs du traitement et pour régler et prévenir les problèmes reliés à la pharmacothérapie.

Le stagiaire pèse et fixe les résultats cliniques qui conviennent au patient (**axé sur le patient**).

Le stagiaire effectue des recherches, analyse l'information et décide des résultats thérapeutiques et des mesures sécuritaires et efficaces dans ses recommandations, en précisant le calendrier.

Le stagiaire intègre dans ces décisions des mesures d'autogestion de la santé et d'éducation du patient et de sa famille ainsi que les souhaits du patient.

Le stagiaire pose des gestes spécifiques pour mettre en œuvre le plan de soins et la ou les décisions cliniques. Le stagiaire **recommande** un plan de suivi, explique la nécessité de ce suivi, la nature du suivi, la sécurité et l'évaluation de ces soins de suivi, le calendrier et la fréquence des contacts pour ce suivi, les responsabilités du stagiaire dans ce suivi et la cessation de ces soins de suivi au moment approprié.

1.6 Réfère les patients (formellement ou non)

Le stagiaire reconnaît la présence du besoin de soins de santé, ou le moment où les stratégies de gestion tombent à l'extérieur de son champ de pratique et où les intérêts du patient seraient mieux servis par un autre professionnel de santé. Le stagiaire oriente le patient de façon appropriée, de manière officielle ou non, vers ces autres professionnels de santé (p. ex. médecins, autres professionnels de la santé, centres d'accès communautaire, etc.) en indiquant la raison appropriée pour cette consultation. Par exemple, le stagiaire identifie le besoin pour le patient de consulter un diététicien et réfère le patient par écrit (officiel) vers ce professionnel ou transmet oralement (non officiel) une recommandation à son précepteur ou à un autre professionnel de santé approprié. Au moment opportun, le stagiaire fournit



également aux autres professionnels traitants du patient l'information et les soins qu'il a dispensés au patient.

1.7 Effectue le suivi et évalue les soins

Le stagiaire **met en œuvre** les soins de suivi du patient tel que déterminé au point 1.5 en indiquant la nécessité de ce suivi, les modalités du suivi, l'évaluation de la sécurité et de l'efficacité du suivi, le calendrier et la fréquence des contacts nécessaires au suivi, les responsabilités du stagiaire dans ces soins et la cessation appropriée de ces soins.

Le stagiaire effectue une **évaluation concernant de nouveaux problèmes reliés à la pharmacothérapie** et autres problèmes de santé et **les prend en charge** dans le cadre des soins de suivi.

Suivi complet – évalue toutes les valeurs pertinentes d'efficacité et de sécurité dans le cadre d'un plan de suivi en cours. Réévalue les soins aux patients advenant de nouveaux renseignements et repère tout nouveaux problèmes reliés à la pharmacothérapie.

2.1 Fait preuve de compétences en communication (verbale et non-verbale)

À l'oral, le stagiaire parle de manière organisée et articulée, à l'aide d'expressions et d'un vocabulaire précis afin de pouvoir prodiguer des soins aux patients et de faciliter la prestation de soins efficaces. Il doit tenir compte des aspects verbaux (p. ex. ton, volume, intonation) et non-verbaux (p. ex. contact visuel, posture, expression du visage) dans la communication avec les patients et les autres professionnels de santé. Les compétences en communication comprennent l'écoute active, la réponse empathique, le tact et le respect en situation interculturelle ou interprofessionnelle.

Le stagiaire est capable d'ajuster sa communication au contexte et aux situations de soins aux patients.

Les communications difficiles pourraient inclure les cas où le patient ne parle ni l'anglais ni le français (intervention d'un interprète ou d'un membre de la famille), quand il possède un faible niveau de littératie, quand il y a des obstacles à la communication qui ne peuvent être modifiés (absence de lieu privé, etc.) ou quand le patient résiste à la communication, répond évasivement ou refuse de fournir des détails en réponse à des questions.

2.2 Assure la documentation

Le stagiaire rédige clairement, de manière organisée en utilisant le vocabulaire, la syntaxe et la grammaire appropriés. Les notes et la documentation sont utiles pour soigner les patients et permettent au stagiaire de remplir ses responsabilités professionnelles. Si cela est approprié, cette documentation doit suivre le modèle de documentation accepté localement dans le



dossier légal du patient.

Le stagiaire est en mesure d'adapter ses notes et sa documentation au contexte spécifique et aux destinataires.

Remarque : la documentation ne constitue pas une communication non-verbale.

2.3 *Fait preuve de compétences de présentation*

Le stagiaire évalue les besoins des destinataires et formule des objectifs d'apprentissage appropriés. Le stagiaire rédige des outils éducatifs appropriés et bien organisés qui transmettent clairement l'information. Le stagiaire fait des présentations organisées, bien énoncées et articulées, en se servant du vocabulaire, des expressions, d'un ton de voix et d'une cadence appropriée, de manière à engager son auditoire.

Le stagiaire répond aux questions et commentaires de l'auditoire de manière réfléchie, claire et concise.

3.1 *Met en pratique les règlements et les principes éthiques*

Le stagiaire exerce en conformité avec les exigences légales et les normes de pratique, selon les situations particulières de soins aux patients, en prenant sous sa responsabilité les besoins de soins des patients et en évitant l'abandon. Le stagiaire n'exerce pas en dehors de son champ d'exercice.

Le stagiaire est en mesure d'analyser les enjeux d'un dilemme éthique et de tenir compte des principes éthiques (bienfaisance, non-malfaisance, respect des personnes/justice et responsabilité ou fidélité) pour décider des actions éthiques en contexte de soin d'un patient. Les souhaits des patients entrent en ligne de compte dans le processus décisionnel, son consentement est obtenu si nécessaire, et les besoins des patients ont priorité sur la commodité et les besoins personnels du stagiaire. Il faut consulter le [Code de déontologie de l'OPNB](#) ainsi que les codes de conduite en vigueur dans chaque établissement en particulier.

Parmi les exemples d'enjeux éthiques : confidentialité et vie privée des patients (cercle de soins), préoccupations quant aux pratiques de prescription d'opioïdes (quantité, durée), conflits d'intérêts (accepter des cadeaux des patients), limites professionnelles (réseaux sociaux).

3.2 *Fait preuve de conscience de ses limites de pratiques*

Le stagiaire repère les situations où ses connaissances et ses compétences sont insuffisantes pour gérer sa pratique (p. ex. auprès de patients ou de praticiens, etc.). Le stagiaire se sert de stratégies ou cherche des solutions pour gérer des situations exigeant davantage de connaissances et de compétences.



Le stagiaire est en mesure d'exercer une autoréflexion sur sa pratique, ses connaissances, ses habiletés, ses attitudes et ses limites. Son autoréflexion porte aussi sur les solutions possibles pour parer à ses limites.

3.3. Fait preuve d'un comportement professionnel

Le stagiaire fait preuve d'un comportement professionnel en conformité avec les politiques et les normes professionnelles de l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick et celles d'autres établissements appropriés.

Le stagiaire adopte les caractéristiques de son identité professionnelle y compris l'engagement envers les patients, la société, la profession et soi-même.

L'autogestion ou la discipline, c'est l'engagement envers soi-même du stagiaire qui assume la responsabilité de son comportement et de son bien-être.

Parmi les exemples cités dans l'ouvrage de l'AFPC *Professionalism User Guide 2018* :

Engagement envers les patients (p.ex. compassion, bienveillance, empathie, respect de la diversité)

Engagement envers soi-même (p. ex. intégrité académique, règles au travail (assiduité, code vestimentaire), conscient des règles d'utilisation du courriel, du téléphone et des réseaux sociaux dans ses activités professionnelles et personnelles, plan d'apprentissage personnel, conscience de soi, soin de sa personne, rétroaction, apprentissage tout au long de la vie, etc.)

4.1 Établit et favorise les relations inter et intra professionnelles

Le stagiaire est capable de naviguer entre les soins, les tâches et responsabilités des pharmaciens et des autres membres de l'équipe de soins. Le stagiaire offre activement son expertise, partage volontiers avec les autres membres de l'équipe et contribue activement au soin du patient.

4.2 Remplit ses fonctions et responsabilités professionnelles au sein d'une équipe de soins

Le stagiaire comprend son rôle professionnel et ses responsabilités et les explique aux autres membres de l'équipe de soins. Par exemple, le stagiaire exerce en collaboration avec les autres membres de l'équipe en respectant leur champ d'exerce, sans l'empiéter. De plus le stagiaire reconnaît comment les différentes professions exercent de concert afin de fournir les soins à un patient et faire le suivi.

4.3 Fait preuve de leadership

Le stagiaire fait preuve d'initiative dans la prise en charge des patients qui lui sont assignés au sein de l'équipe de soins, en harmonie avec le rôle du pharmacien et les objectifs de l'équipe. Le stagiaire comprend son rôle de pharmacien et d'expert en gestion des thérapies



médicamenteuses au sein de l'équipe de soins et l'adapte selon les circonstances afin de fournir des soins aux patients.

Le stagiaire participe à la prise en charge des patients en se basant sur un contexte systémique. Par exemple, si certains PRP sont récurrents chez un groupe de patients, y aurait-il des considérations systémiques qui pourraient servir à aider ces patients?

Quand le programme de stage le permet, le stagiaire profite des occasions de déployer son leadership au sein de l'équipe de soins.

5.1 Établit des priorités dans les soins aux patients pour gérer l'achalandage

Le stagiaire détermine les priorités quant aux responsabilités de soins aux patients selon les besoins des patients et les urgences. Le stagiaire s'occupe de ces responsabilités en temps raisonnable (p.ex. en fin de journée ou selon l'entente avec le précepteur).

Achalandage prévu de patients – Une entente quant aux attentes en matière de soins aux patients (p. ex. le nombre de patients à suivre, le nombre d'activités à terminer, etc.) entre le précepteur et le stagiaire ou tel que défini dans les documents d'exigences d'un programme

5.2 Gère la distribution de médicaments

Le stagiaire connaît bien les éléments techniques de la distribution (étiquetage, décompte, etc.). Il peut assumer la responsabilité de s'assurer que les médicaments sont « appropriés, exacts, efficaces et sécuritaires, et distribués en conformité avec les exigences légales ». Selon le lieu de pratique, le stagiaire pourrait ou non contribuer directement aux fonctions de distribution. (Remarque : Les stagiaires ne sont pas en formation comme gérants de pharmacie.)

Exemples:

- Pour les soins à des patients hospitalisés ou en Établissement de Soins de Longue Durée (ESLD), il faudrait évaluer à quel point le stagiaire comprend bien comment le médicament A est acheminé au patient X et l'efficacité du stagiaire dans son intervention après avoir repéré une difficulté dans tel flux de travail pouvant compromettre le soin des patients.
- Dans une pratique en équipe de soins de santé primaires il faudrait évaluer l'efficacité du stagiaire dans sa collaboration avec le prescripteur du patient et avec la pharmacie communautaire (il s'agit parfois de multiples de chacun) pour s'assurer que le patient reçoit la thérapie médicamenteuse approprié au moment opportun. Les patients ayant reçu leur congé de l'hôpital ou ayant fait appel à Accès Patients NB offrent des occasions exemplaires pour que le stagiaire participe à la coordination de l'accès aux médicaments (« appropriés, exacts, efficaces et de façon sécuritaire ») sans avoir à manipuler eux-mêmes les produits médicamenteux.



5.3 *Fait preuve d'une gestion sécuritaire des patients et des médicaments*

Le stagiaire repère l'occurrence d'un incident médicamenteuse ou d'un incident évité de justesse. Le stagiaire gère cette situation auprès de son patient, en prenant les mesures voulues pour l'annoncer, présenter des excuses et faire une déclaration.

Le stagiaire comprend les étapes à suivre pour prévenir les incidents médicamenteux et repère les pratiques non sécuritaires ou sous-optimales. Le stagiaire s'occupe de régler les situations qui présentent la possibilité d'incidents médicamenteuses dans sa propre pratique ou dans le système.

Incident évité de justesse– Événement qui pourrait avoir eu des conséquences indésirables mais qui ont été évitées soit par chance ou parce qu'une intervention en temps utile n'a pas permis à l'événement d'atteindre le patient. (ISMP <https://www.ismp-canada.org/definitions.htm>)

Incident médicamenteuse tout événement évitable pouvant causer une utilisation inappropriée de médicaments ou causer des préjudices à un patient ou entraîner ceux-ci lorsque le médicament est sous la responsabilité du professionnel de la santé, du patient ou du consommateur. Les incidents médicamenteux peuvent être liés à la pratique professionnelle, aux produits médicamenteux, aux procédures ou aux systèmes et peuvent relever de la prescription, la transmission des renseignements relatifs à l'ordonnance, l'étiquetage, l'emballage ou la nomenclature du produit; la préparation; la délivrance; la distribution; l'administration; l'éducation; la surveillance et l'utilisation. <https://www.ismp-canada.org/fr/definitions.htm>



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



Ontario College
of Pharmacists
Putting patients first since 1871

Guide d'évaluation des soins aux patients en pharmacie de l'Ontario (OPPCAT)

RÉFÉRENCES

Association des facultés de pharmacie du Canada (AFPC). Résultats scolaires de l'AFPC pour les programmes de premier diplôme professionnel en pharmacie au Canada 2017.

https://www.afpc.info/system/files/public/AFPC-Educational%20Outcomes%202017-Executive%20Summary_final%20Jun2017.pdf

AFPC User Guide for the Professional Role 2017 (Guide de l'utilisateur dans un rôle professionnel)
http://www.afpc.info/system/files/public/AFPC%20Educational%20Outcomes%202017_User%20Manual%20Section%20E_User%20Guide%20for%20PROFESSIONAL%20ROLE_final%20Jun2018.pdf

Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (2014) Compétences professionnelles des pharmaciens au Canada lors de leur entrée en pratique. pp. 8-23.

<https://www.napra.ca/fr/publication/competences-professionnelles-des-pharmaciens-au-canada-lors-de-leur-entree-en-pratique/>

Conseil canadien de la résidence en pharmacie Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux, Normes s'agrément, pp.15 -17.

[F_CCRP_NormesD'agrément_2eAnnée_mai2016_modificationsjuillet2021\(1\).pdf](F_CCRP_NormesD'agrément_2eAnnée_mai2016_modificationsjuillet2021(1).pdf)

Cipolle RJ, Strand LM, Morley PC. (2004). Pharmaceutical Care Practice: The Clinician's Guide. McGraw-Hill: New York.

Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada

<https://www.ismp-canada.org/fr/definitions.htm>

Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick, Code de déontologie

<https://nbpharmacists.ca/fr/legislation/code-de-deontologie/>