

CATÉGORIE DE POLITIQUE :	Politique
NOM DE LA POLITIQUE :	Casier d'ordonnances
NUMÉRO DE LA POLITIQUE :	GR-PL-PLO-01
AUTORISÉ EN VERTU DE :	Conseil
DATE D'APPROBATION ORIGINALE :	5 avril 2024
NUMÉRO DE LA MOTION ORIGINALE :	C-24-04-07
DERNIÈRE RÉVISION :	
DERNIER NUMÉRO DE MOTION :	

Pour assurer l'actualité de ce document, veuillez en consulter la version électronique. [www.nbpharmacists.ca](http://www.nbpharmacists.ca)



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

---

---

# Politique relative aux casiers pour ordonnances

---

## TABLE DES MATIÈRES

Définitions .....	3
Raison d'être .....	3
Introduction .....	3
Exigences relatives aux systèmes de casiers .....	4
Procédures .....	4
Vie Privée .....	5
Exclusions .....	5
Assurance Qualité .....	6

## DÉFINITIONS

Casier d'ordonnances : un système mécanique d'entreposage sécuritaire de médicaments d'ordonnance et en vente libre, de dispositifs et de fournitures propres aux patients, aux fins de ramassage.

Casier électronique : un casier à verrouillage électronique ou à piles, accessible sans clé matérielle.

Casier intelligent : casier à verrou électromécanique qui exécute les fonctions de verrouillage et de déverrouillage de la porte sur réception d'un signal envoyé par clavier numérique, capteur biométrique, carte d'accès, Bluetooth ou appareil mobile enregistré.

## RAISON D'ÊTRE

La présente politique renseigne sur l'utilisation de casiers d'ordonnances dans les pharmacies de manière à assurer la conformité aux exigences de sûreté, d'exactitude, de sécurité et de confidentialité des patients.

## INTRODUCTION

La mise en service de casiers d'ordonnances pourrait permettre d'offrir aux patients un accès amélioré à leurs médicaments. Cependant leur utilisation présente des risques potentiels, y compris la violation de la confidentialité et les enjeux associés à la diminution des interactions entre pharmacien et patient. La présente politique a pour but de permettre aux pharmacies d'utiliser un système de casiers d'ordonnances tout en atténuant ces risques. Dans leur décision d'instaurer un système de casiers d'ordonnances dans leur pratique, les équipes de pharmacie doivent évaluer par quels moyens elles continueront de préserver la confidentialité des patients et de se conformer à toutes les lois applicables, aux Règlements ainsi qu'au Modèle de normes de pratique<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://www.napra.ca/fr/publication/modele-de-normes-de-pratique-des-pharmaciens-et-des-techniciens-en-pharmacie-au-canada/>

## Politique

### EXIGENCES RELATIVES AUX SYSTÈMES DE CASIERS

Le système de casiers mis en service doit répondre aux exigences ci-dessous :

- Être situé dans la pharmacie.<sup>2</sup>
- Être accessible par les patients.
- Être sécurisé de manière à empêcher l'enlèvement de l'unité et le vol de son contenu.
  - Dans le cas de casiers électroniques ou intelligents, une méthode permettant au personnel de la pharmacie d'accéder au contenu en cas de panne de courant ou de défaillance du système.

### PROCÉDURES

Un manuel de politique et de procédures exposant le processus entourant les casiers d'ordonnances doit être créé et mis à jour. Le manuel doit comporter les éléments suivants :

- Un aperçu de toutes les étapes du processus.
- Un modèle de notification à envoyer au patient (par courriel, message vocal ou texto).
  - La notification doit comporter des directives claires concernant le ramassage de l'ordonnance et le moment pour la ramasser.
  - Une procédure de dépôt dans le casier qui comprend ce qui suit :
    - La documentation du dépôt de l'ordonnance par un membre identifié de l'équipe de pharmacie et du moment de ce dépôt.
    - Les étapes permettant d'assurer l'exactitude du processus de dépôt.
    - Les considérations de sécurité des contenus et du personnel.
- Un processus de vérification de l'identité du patient ou de son représentant au moment du ramassage de l'ordonnance.
- Un processus de confirmation de réception de l'ordonnance par le destinataire.
- Un processus de documentation (sur papier ou électronique) et la conservation subséquente des preuves de réception pour toutes les ordonnances ramassées.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> <https://nbpharmacists.ca/wp-content/uploads/2023/07/2023-REGS-bilingual-July-19-2023-Formatted.pdf>; article 17.34(1) du Règlement

<sup>3</sup> [2023-REGS-bilingual-July-19-2023-Formatted.pdf \(nbpharmacists.ca\)](https://nbpharmacists.ca/wp-content/uploads/2023/07/2023-REGS-bilingual-July-19-2023-Formatted.pdf); article 17.33(2) du Règlement

© NBCP/OPNB 2024

Practice Directive: Politique relative aux casiers pour ordonnances

- Des renseignements sur les dimensions des casiers afin d'aider le personnel de la pharmacie dans ses décisions concernant des ordonnances volumineuses.
- Une procédure de retour ou d'élimination de médicaments qui n'ont pas été ramassés.
- Un processus de confirmation que le patient a reçu l'ordonnance. Il pourrait s'agir d'une notification électronique envoyée par le patient ou d'un contact direct avec le patient établi par un membre de l'équipe de pharmacie le jour ouvrable suivant.

## VIE PRIVÉE

- Dans le cas des casiers intelligents, le logiciel du fournisseur doit comporter des mesures de cybersécurité qui protègent les renseignements des patients.
- Le contenu du casier doit être scellé de manière à respecter la vie privée du patient.
- Les messages de notification envoyés aux patients ne doivent pas contenir de renseignements permettant d'identifier le patient ou mentionnant le contenu du casier.

## EXCLUSIONS

- Les ordonnances suivantes ne doivent pas être déposées dans les casiers :
  - Les médicaments qui requièrent le maintien de la chaîne de froid.
  - Les ordonnances qui exigent une éducation par le pharmacien<sup>4</sup> ou son intervention.
  - Les ordonnances qui répondent à d'autres critères établis par l'équipe de pharmacie
  - Les médicaments servant au traitement des troubles de consommation d'opioïdes<sup>5</sup>
- Les critères d'exclusion doivent être communiqués clairement aux patients avant l'utilisation du système.

---

<sup>4</sup> <https://nbpharmacists.ca/wp-content/uploads/2023/07/2023-REGS-bilingual-July-19-2023-Formatted.pdf>, article 17.16 du Règlement

<sup>5</sup> <https://nbpharmacists.ca/fr/directive-professionnelle-sur-le-traitement-par-agonistes-opioids-tao/>

## **ASSURANCE QUALITÉ**

- Des mesures doivent être instaurées pour la surveillance des incidents, y compris les erreurs évitées de justesse, les erreurs qui se rendent jusqu'au patient ainsi que les violations de la vie privée en lien avec l'utilisation de casiers.
- Les données d'incidents recueillies doivent être utilisées dans le cadre du programme global de gestion de la qualité de la pharmacie.