

---

## Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques - ORGANISATION DES ACTIVITÉS

### 1. Rédaction d'une ordonnance

Que dois-je faire lorsque je rédige une ordonnance?

Lorsque vous rédigez une ordonnance, veuillez, entre autres :

Favoriser l'utilisation de formulaires, d'ordonnances préimprimées ou d'outils (ex. : formulaire de prescription d'une analyse de laboratoire en pharmacie communautaire disponible sur la page Loi 41 (<http://www.opq.org/fr-CA/pharmaciens/application-de-la-loi-41/>) du site Web de l'Ordre);

Utiliser des abréviations reconnues (<http://www.ismp.org/tools/errorproneabbreviations.pdf>) ;

Inscrire le nom des médicaments en majuscules ou utiliser un système pour aider à différencier les médicaments à risque de confusion (ex. : système Tallman Lettering proposé par l'ISMP).

### 2. Transmission et réception d'une ordonnance

Le mode de transmission des ordonnances favorise l'efficacité et la sécurité tout en diminuant le délai de traitement des ordonnances. C'est pourquoi les ordonnances électroniques sont à privilégier.

En milieu communautaire, les ordonnances électroniques doivent être récupérées dans le système de gestion des ordonnances électroniques de médicaments (mis en place avec le DSQ).

N'hésitez pas à consulter l'article suivant publié dans *L'interaction* de l'été 2017 : « Puis-je accepter une ordonnance transmise directement à la pharmacie par le prescripteur électronique du médecin (<http://www.myvirtualpaper.com/doc/odp/linteraction-v6-n4/2017052501/#30>) ? »

Que dois-je faire lors de la réception d'une ordonnance?

Lorsque vous recevez une ordonnance, peu importe le mode de transmission, assurez-vous qu'elle est complète, authentique et conforme aux divers règlements et lois en vigueur. Ainsi :

Validez l'authenticité de l'ordonnance :

- a) Pour vous aider dans cette tâche, n'hésitez pas à consulter le guide d'exercice Les ordonnances individuelles faites par un médecin (<http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2016-10-03-fr-ordonnances-individuelles-faites-par-un-medecin.pdf>) ainsi que le guide Les ordonnances collectives (<http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2017-05-01-fr-ordonnances-collectives.pdf?t=1501167202723>) , tous deux produits par le Collège des médecins du Québec.

Assurez-vous que :

RETOUR VERS LE HAUT

- a) Le prescripteur est autorisé à prescrire un médicament (type de professionnel *versus* liste de médicaments autorisés, méthadone, programme d'accès spécial, etc.). Pour ce faire, les outils suivants peuvent vous être utiles :
- i) Tableau pratique sur les professionnels de la santé habilités à prescrire au Québec ([http://www.opq.org/doc/media/492\\_38\\_fr-ca\\_0\\_tableau\\_prescripteurs\\_qc\\_fev\\_2017.pdf](http://www.opq.org/doc/media/492_38_fr-ca_0_tableau_prescripteurs_qc_fev_2017.pdf))
  - ii) Site Web de l'ordre professionnel du prescripteur
  - iii) Question de pratique suivante : Puis-je exécuter une ordonnance portant sur un stupéfiant, une drogue contrôlée ou une substance ciblée, émise par un prescripteur faisant l'objet d'une restriction par Santé Canada? (<http://www.opq.org/fr-CA/pharmaciens/ma-pratique/foire-aux-questions-pratique-professionnelle/>) (sous l'onglet « Ordonnances » de la FAQ sur la pratique professionnelle de l'Ordre)
  - iv) Base de données des prescripteurs de méthadone accessible à partir de votre dossier en ligne ([mondossier.opq.org](http://mondossier.opq.org))
  - v) Contenu se trouvant sous l'onglet « Méthadone et autres stupéfiants » dans la FAQ sur la pratique professionnelle (<http://www.opq.org/fr-CA/pharmaciens/ma-pratique/foire-aux-questions-pratique-professionnelle/>) de l'Ordre
- b) En établissement, l'ordonnance respecte les règles d'émission et d'exécution des ordonnances.

De plus, si vous recevez une ordonnance verbalement :

Consignez l'heure, la date et indiquez un moyen pour communiquer avec le prescripteur, le cas échéant.

Assurez-vous que le professionnel qui communique l'ordonnance verbalement est un prescripteur autorisé.

Assurez-vous que le médicament peut être prescrit verbalement.

Consultez le dossier du patient simultanément afin de pouvoir intervenir rapidement, le cas échéant.

Utilisez différentes techniques pour éviter les erreurs de communication, notamment :

- a) Utiliser un double identifiant pour confirmer l'identité du patient;
- b) Préciser l'indication du médicament prescrit verbalement;
- c) Relire l'ordonnance au prescripteur;
- d) Porter une vigilance accrue aux médicaments à consonances similaires;
- e) Conserver une copie enregistrée de votre conversation, au besoin.

Signez ou paraphez l'ordonnance reçue verbalement que vous transcrivez.

En établissement de santé, le chef du département de pharmacie est responsable d'établir et de faire approuver les règles d'émission et d'exécution des ordonnances, incluant les ordonnances verbales.

- a) N'oubliez pas de respecter la réglementation fédérale lors de l'établissement de vos modalités.

En pharmacie communautaire, vous détenez l'ordonnance originale. Lorsque l'ordonnance est transmise par télécopieur, elle est considérée comme telle.

Lors de la réception, veuillez :

Vérifier que votre nom ou votre lieu d'exercice, de même que la date et l'heure de la transmission, sont inscrits sur l'ordonnance télécopiée.

RETOUR VERS LE HAUT

Vous assurer de pouvoir confirmer l'endroit d'où provient l'ordonnance (bureau de médecin, hôpital, clinique, etc.).

Placez votre télécopieur dans le laboratoire afin d'assurer la confidentialité des renseignements.

Vous trouverez dans la liste ci-dessous des éléments à considérer pour la saisie et l'évaluation des ordonnances.

Liste – Gestion de l'évaluation des ordonnances ([http://guide.standards.opq.org/files/documents/Liste\\_gestion\\_eval\\_ord\\_VF.pdf](http://guide.standards.opq.org/files/documents/Liste_gestion_eval_ord_VF.pdf))

Quels sont les indices qui devraient vous inciter à être plus vigilant et à faire des vérifications supplémentaires, particulièrement pour les médicaments à potentiel d'abus?

La posologie de l'ordonnance est incomplète ou absurde.

- a) Le choix du médicament n'est pas cohérent ou une dose de départ d'un stupéfiant est particulièrement élevée pour un patient naïf aux opioïdes.

Il y a une présence de stupéfiants et de plusieurs médicaments sur la même ordonnance sans lien logique entre ceux-ci.

- a) Le questionnement du patient ne vous permet pas de déterminer l'indication précise de chacun.

Le patient refuse que vous communiquiez avec son médecin afin de valider l'ordonnance.

L'ordonnance provient d'une clinique médicale ou d'un médecin pratiquant dans une région éloignée de la pharmacie.

La quantité de médicaments n'est pas clairement inscrite.

Des crayons avec des couleurs d'encre différentes ont été utilisés pour rédiger une même ordonnance.

Les noms des médicaments ne sont pas bien écrits.

Que devez-vous faire lorsque vous détectez une ordonnance qui ne satisfait pas aux obligations légales et professionnelles?

Informez-vous à propos du programme Alerte de l'Ordre. Il a d'abord pour objectif de soutenir les pharmaciens qui viennent en aide aux patients présentant un problème d'abus de médicaments obtenus après consultation de multiples prescripteurs et pharmaciens ou obtenus au moyen d'ordonnances fausses ou falsifiées. Le programme vise également à encourager l'usage approprié des médicaments et à contrer le détournement de drogues licites.

Un dépliant d'information sur le programme Alerte ainsi que des fiches d'information complémentaires sont disponibles à partir de la page d'accueil de votre dossier en ligne ([mondossier.opq.org](http://mondossier.opq.org)). Les différents formulaires nécessaires dans le cadre du programme, que ce soit pour transmettre de l'information sur une fausse ordonnance ou une ordonnance falsifiée ou pour effectuer une demande d'enquête, sont également disponibles à cet endroit.

Si vous faites face à une ordonnance de substances contrôlées falsifiée ou fausse, vous pouvez communiquer avec Santé Canada et, dans certains cas, aviser également les policiers de cette fraude.

### 3. Surveillance de la thérapie

Offrez, en temps opportun, des soins et services pharmaceutiques sécuritaires aux patients, répondant à leurs besoins, selon l'urgence de la situation.

RETOUR VERS LE HAUT

Comment me concentrer sur les activités liées à la surveillance de la thérapie médicamenteuse de mon patient?

Définissez clairement les tâches et responsabilités de chacun des membres du personnel.

Délégez le maximum de tâches.

Certaines tâches peuvent être effectuées par des personnes autres que des pharmaciens selon leur formation et leurs compétences. Pour en savoir plus sur les activités qui pourraient être déléguées dans votre milieu, les compétences nécessaires pour effectuer celles-ci, et obtenir un canevas de procédures à mettre en place pour déléguer de façon sécuritaire, consultez les documents suivants :

- a) Standards de pratique du personnel technique et de soutien technique en pharmacie (<http://www.opq.org/fr-CA/pharmaciens/assistants-techniques-en-pharmacie/standards-de-pratique-du-personnel-technique-et-du-personnel-de-soutien-technique/>)
- b) Profils de compétences liés à ces standards de pratique pour mieux cibler les compétences recherchées
- c) Norme sur la délégation en pharmacie ([http://www.opq.org/doc/media/586\\_38\\_fr-ca\\_0\\_normes\\_2010\\_01\\_2010\\_01\\_01\\_delegation.pdf](http://www.opq.org/doc/media/586_38_fr-ca_0_normes_2010_01_2010_01_01_delegation.pdf))

Priorisez les activités de surveillance de la thérapie en partenariat avec le patient, et ce, pour tous vos patients, avant d'offrir des services parallèles ou de promotion de la santé.

Adaptez vos plages horaires (ex. : heures d'ouverture de la pharmacie) afin d'assurer quotidiennement des soins et services pharmaceutiques aux patients ayant des problèmes de santé aigus (voir l'aide-mémoire ci-dessous).

Aménagez vos horaires de travail afin que le personnel professionnel et technique puisse prendre le temps de gérer les problèmes de santé aigus des patients.

Aide-mémoire – Offre de soins et services pharmaceutiques adaptée aux besoins des patients

([http://guide.standards.opq.org/files/documents/Aide\\_memoire\\_offres\\_soins\\_VF.pdf](http://guide.standards.opq.org/files/documents/Aide_memoire_offres_soins_VF.pdf))

Comment favoriser les mesures d'éducation et d'information auprès du public par mes activités de surveillance?

Plusieurs programmes de promotion de la santé peuvent vous être proposés. Avant d'en offrir un à vos patients, veuillez notamment vous assurer que ce programme :

Respecte votre champ de compétences;

Est en lien direct avec l'exercice de la pharmacie;

S'appuie sur des données probantes, des normes, des lignes directrices, etc.;

Respecte les lois et normes en vigueur.

Assurez-vous également que les patients qui auront participé au programme pourront être pris en charge par la suite par d'autres professionnels de la santé, s'il y a lieu.

En complément, nous vous invitons à consulter l'Énoncé de position sur la promotion de la santé, la prévention des maladies et le dépistage de masse en pharmacie ([http://www.opq.org/doc/media/755\\_38\\_fr-ca\\_0\\_enonce\\_position\\_promo\\_sante.pdf](http://www.opq.org/doc/media/755_38_fr-ca_0_enonce_position_promo_sante.pdf)) .

## 4. Demandes de consultation et questions

[RETOUR VERS LE HAUT](#)

Comment gérer efficacement les demandes de consultation et les questions des patients?

Afin de gérer efficacement les demandes, voici des idées à explorer :

Établir la priorité de celles-ci en tenant compte de certains éléments, notamment :

- a) La présence du patient en pharmacie;
- b) La réception d'un appel téléphonique (identifier le demandeur);
  - i) Implanter un système de triage des appels;
- c) L'urgence de la situation.

Intégrer à la chaîne de travail ou aux plages horaires prévues les demandes de consultation selon la priorité établie (ex. : sur rendez-vous).

Utiliser un système pour définir les consultations jugées prioritaires.

## 5. Utilisation du logiciel informatique

Quels moyens puis-je mettre en place pour sécuriser la saisie informatique au dossier du patient et assurer la traçabilité des utilisateurs?

Choisissez un logiciel répondant à vos besoins (consultez notre document *Les logiciels de gestion au service du pharmacien dans la prise en charge des patients* ([http://www.opq.org/doc/media/1998\\_38\\_fr-ca\\_0\\_phq\\_brochure\\_final.pdf](http://www.opq.org/doc/media/1998_38_fr-ca_0_phq_brochure_final.pdf)) ).

Évitez que la saisie et l'évaluation des ordonnances soient effectuées par la même personne afin de diminuer le risque d'erreurs.

- a) Par exemple, si un pharmacien valide des ordonnances à l'unité de soins, assurez-vous que la saisie dans le logiciel est faite préalablement par une autre personne (ex. : un assistant technique à la pharmacie centrale) OU qu'une vérification de la saisie est effectuée ensuite par une autre personne (ex. : un pharmacien à la pharmacie centrale).

Évitez l'utilisation de dossiers parallèles exigeant une double entrée de données (ex. : lors de l'ajustement de l'anticoagulothérapie, en clinique externe d'oncologie, etc.).

Assurez-vous d'avoir la version la plus à jour des logiciels utilisés.

Assurez-vous que chaque utilisateur a ses droits d'accès (aucun code ou NIP ne doit être partagé), permettant ainsi la traçabilité des actions au dossier du patient.

Assurez-vous que le personnel désigné à la saisie détient les compétences nécessaires.

Assurez-vous que les renseignements et les ordonnances sont saisis au dossier du patient et évalués par le pharmacien dans les plus brefs délais (ex. : un de vos collègues pourrait avoir besoin de cette information rapidement la journée suivante).

### PENSEZ-Y

Effectuez une double vérification de la saisie des ordonnances pour les médicaments à risque.

Voici quelques exemples de situations où une double vérification indépendante p

RETOUR VERS LE HAUT

Saisie des ordonnances de médicaments à risque, en oncologie par exemple, avant l'évaluation par le pharmacien;

Saisie des ordonnances de médicaments administrés par une voie d'administration spécifique (ex. : péridurale);

Saisie de renseignements critiques au dossier (ex. : créatinine sérique, allergies, etc.).

Pour en connaître plus sur la double vérification indépendante, consultez la section Sécurité du circuit du médicament (<http://guide.standards.opq.org/guides/securete-du-circuit-du-medicament>) dans le présent guide.

---

(<http://guide.standards.opq.org/guides/proceder-a-la-collecte-des-renseignements>)

([HTTP://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/GUIDES/APPROVISIONNEMENT-QUALITE-ET-CONTROLE-DE-LINVENTAIRE](http://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/GUIDES/APPROVISIONNEMENT-QUALITE-ET-CONTROLE-DE-LINVENTAIRE))

([HTTP://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/#FLOWCHART](http://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/#FLOWCHART))

CIRCUIT DE MÉDICAMENT