



Bulletin no 2, janvier 2009

## FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DE L'ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC (FARPOPOQ)

À TOUS NOS MEMBRES

### Prévenir et gérer les erreurs dans l'exercice de la pharmacie

C'est un cliché que d'écrire que l'évolution de la pharmacothérapie et le vieillissement de la population augmentent et modifient la demande en soins et services pharmaceutiques. Les pharmaciens, qui sont au premier rang des professionnels de la santé les plus accessibles, sont bien conscients de cette situation.

Pour s'adapter à cette évolution, la profession a changé et elle évolue encore constamment. Ce qui ne change pas cependant, c'est l'engagement des pharmaciens et de leur Ordre à assurer un exercice professionnel de très haute qualité. Dans un contexte où la croissance de la demande se double d'une pénurie de l'effectif professionnel, cet engagement représente tout un défi, dont l'Ordre des pharmaciens est d'ailleurs conscient depuis longtemps.

En effet, le Bureau de l'Ordre adoptait en juin 2000 un guide intitulé « *Prévenir et gérer les erreurs relatives à la médication en pharmacie* ». Ce guide rédigé à partir des informations accessibles alors, constituait pour l'essentiel un recueil de mesures préventives des erreurs susceptibles de se produire dans le processus de distribution des médicaments. Il a été largement distribué depuis sa publication. Toutefois, il est devenu évident qu'il devait être mis à jour, tâche en voie de parachèvement au moment où ces lignes sont écrites. Deux raisons justifient principalement cette mise à jour, à laquelle le Fonds d'assurance a jugé opportun de s'associer.

### Pourquoi un nouveau guide?

La première justification réside dans l'évolution de la profession, concrétisée en 2002 par les modifications apportées à l'article 17 de la *Loi sur la pharmacie*. Comme nous le savons tous, ces modifications réservent plusieurs nouvelles activités aux pharmaciens. Certes, l'exécution des ordonnances représente encore la majorité des actes professionnels. Mais de plus en plus, les pharmaciens vont ajuster, initier et surveiller la thérapie médicamenteuse, ce qui élargit considérablement leur capacité d'influencer favorablement la santé de leurs patients et, par voie de conséquence, leurs responsabilités professionnelles.

D'autre part, la structure et le mode de gestion du programme d'assurance responsabilité professionnelle mis sur place en 1987 ont été modifiés depuis septembre 2000,

par la création du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle (FARPOPOQ) et par la mise en place d'une permanence en assumant toutes les fonctions<sup>1</sup>. Parce qu'il dispose de tous les renseignements relatifs aux réclamations qui lui sont soumises, le FARPOPOQ est en mesure de fournir à l'Ordre (en tout respect de la confidentialité de ces renseignements, il va sans dire), l'information lui permettant de proposer à ses membres les mesures susceptibles de prévenir les erreurs dans la prestation des soins et services pharmaceutiques, et pour les gérer adéquatement, si malgré tout elles surviennent.

### Le nouveau guide

Ce guide, dont le titre sera probablement « *Prévenir et gérer les incidents et accidents dans la prestation des soins et services pharmaceutiques* », comportera une différence de perspective majeure par rapport à la version antérieure : il met d'abord l'accent sur les mesures organisationnelles qui favorisent la prestation de soins et services de qualité. En effet, la qualité et la sécurité ne s'improvisent pas, pas plus qu'elles ne sont le fruit d'un concours de circonstances.

Le guide sera donc constitué pour l'essentiel de trois chapitres qui, à tour de rôle, présenteront les mesures recommandées, premièrement dans l'organisation des soins et services, deuxièmement dans leur prestation, troisièmement dans la gestion des erreurs, réelles ou perçues comme telles. Ces chapitres seront donc intitulés « Avant », « Pendant », « Après », pour refléter cette disposition. Comme il est impossible dans ce court texte d'en aborder en détail le contenu, ceci fera l'objet d'articles dans les bulletins ultérieurs.

### Conclusion

L'Ordre des pharmaciens mettra bientôt à votre disposition ce nouvel outil, qui sera notamment accessible à partir de son site Internet. Nous vous invitons instamment à en prendre connaissance, puis à y référer pour développer les mesures qui, dans votre milieu particulier, peuvent contribuer à assurer à la population du Québec des soins et services pharmaceutiques de haute qualité.

<sup>1</sup> Référer à ce sujet au 1<sup>er</sup> numéro du Bulletin FARPOPOQ, paru en novembre 2008.

## LA QUALITÉ DU SERVICE : UNE PRIORITÉ

Votre Fonds d'assurance est soucieux de la qualité des services qui vous sont rendus. C'est pourquoi nous avons introduit en 2008 un programme de questionnaire-sondage destiné aux pharmaciens qui avaient utilisé nos services lors de réclamations logées contre eux et pour qui nous avons finalisé le dossier au cours de l'année.

Le questionnaire vise à évaluer le niveau de satisfaction de votre relation avec le personnel du Fonds ainsi que les divers experts assignés, à l'évolution du dossier de réclamation de

même qu'à l'information qui était fournie en cours de processus de l'enquête ou du règlement et enfin quant aux documents et formulaires requis pour traiter adéquatement la demande.

Sur les 240 questionnaires transmis au cours de l'année, nous avons reçu 142 réponses, représentant un taux de participation de 59 %. Il s'agit d'un taux particulièrement élevé pour ce type de sondage.

Globalement, vous vous êtes **unaniment** déclarés satisfaits et très satisfaits des services rendus comme en témoigne le tableau suivant :

	TS	S	I	TI
Satisfaction des relations/communications avec :				
> le personnel du Fonds	74%	26%	–	–
> les experts désignés	63%	37%	–	–
> l'avocat assigné au dossier	86%	14%	–	–
Clarté des formulaires de déclaration	51%	48%	1%	–
A-t-on bien répondu à vos questions?	69%	31%	–	–
Avez-vous été assez informé du déroulement?	62%	37%	1%	–
Globalement, l'ensemble des services rendus sont :	68%	32%	–	–
<b>TS</b> : très satisfait <b>S</b> : satisfait <b>I</b> : insatisfait <b>TI</b> : très insatisfait				

### Voici quelques commentaires formulés lors de la réponse de certains pharmaciens :

« J'ai vraiment apprécié la façon dont j'ai été traité. »  
(pharmacien, Montérégie)

« Service rapide. J'ai été très rassurée. Continuez vos bons services. »  
(pharmacienne, Mauricie)

« J'ai reçu un très bon service. Personnes avec lesquelles j'ai dû parler m'ont bien informée et ont bien répondu à mes questions de façon professionnelle. »  
(pharmacienne, Lanaudière)

« Vous avez pris le temps de bien m'informer du processus et aussi me rassurer sur ce qui allait se passer. C'est important car ces situations sont très stressantes pour nous pharmaciens. Merci. »  
(pharmacienne, Capitale Nationale)

Nous sommes particulièrement fiers de constater votre niveau de satisfaction élevé et soyez assurés que nous ferons tous les efforts afin de maintenir ces hauts standards de qualité tout en continuant de contrôler les coûts des réclamations.