



National Association of Pharmacy Regulatory Authorities<sup>®</sup>  
Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie

# Principes de professionnalisme pour la profession de la pharmacie



## Principes de professionnalisme pour la profession de la pharmacie

*Approuvé par le conseil d'administration de l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) en janvier 2022, traduit et publié en avril 2023.*

© Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie, 2023.

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire le présent document, en tout ou en partie, par quelque procédé que ce soit, photographique, électronique, mécanique ou autre, ou de l'utiliser sur quelque système de stockage et de recherche documentaire, sans l'autorisation écrite de l'auteur.

L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie  
130, rue Albert, bureau 1800  
Ottawa (Ontario) K1P 5G4  
Canada

Courriel : [info@napra.ca](mailto:info@napra.ca) | Téléphone : 613-569-9658

# Table des matières

Introduction.....	4
Glossaire.....	8
Principes de professionnalisme .....	9

# Introduction

## Quelle est l'intention de ce document?

L'intention du présent document est de définir les principes de professionnalisme que la profession de la pharmacie accepte de s'efforcer à atteindre ainsi qu'à ouvrir le dialogue au sujet du professionnalisme avec les parties intéressées de l'ensemble de la profession. Ce document constitue la première étape d'un projet plus long destiné à favoriser l'augmentation de la culture du professionnalisme en pharmacie. Les prochaines étapes consisteront, entre autres, à travailler avec les parties intéressées pour trouver des moyens de maintenir ces principes dans chacune de nos activités quotidiennes respectives.

Le professionnalisme est essentiel à la prestation de soins de santé de qualité<sup>1</sup>. Il est multidimensionnel et s'étend bien au-delà des attributs d'un individu. Il imprègne l'ensemble de la profession, des professionnels de la pharmacie individuels et du personnel de soutien aux apprenants, gestionnaires, propriétaires, sociétés d'affaires, entreprises, établissements de soins de santé, établissements éducatifs, chercheurs, éducateurs, examinateurs, accréditeurs, associations et régulateurs dans le secteur de la pharmacie, entre autres.

Une multitude de facteurs façonnent la culture du professionnalisme<sup>2</sup>, il n'est donc pas surprenant que différents individus et parties intéressées, tels que les employeurs, les éducateurs, les régulateurs et le public, aient pu développer différents concepts du professionnalisme. Ainsi, la culture du professionnalisme en pharmacie se retrouve en discordance, les différentes parties s'efforçant d'atteindre des objectifs différents. Cette situation place les professionnels de la pharmacie dans une position difficile, car l'acquisition d'une solide identité professionnelle et d'une bonne compréhension des attentes en matière de comportement professionnel constitue un véritable défi lorsque différents messages proviennent de différentes sources. Pour aller de l'avant, il est important que toutes les parties acquièrent une compréhension commune du professionnalisme dans l'exercice de la pharmacie. Lorsque toutes les parties adoptent le même concept de professionnalisme, les professionnels de la pharmacie peuvent être appuyés pour aller de l'avant et partager pleinement leur expertise afin de bénéficier les patients.

Bien que ce ne soit pas indiqué dans chaque énoncé, il est important de noter que ces principes doivent être appliqués tout en respectant l'ensemble des lois, des règlements, des normes de pratique et des autres exigences officielles en vigueur dans chaque province et territoire.

## Objectif :

Définir les principes de professionnalisme que la profession de la pharmacie accepte de s'efforcer à atteindre et ouvrir le dialogue au sujet du professionnalisme avec les parties intéressées de l'ensemble de la profession.

1 Les lecteurs sont invités à lire le livre blanc sur la culture du professionnalisme en pharmacie pour en savoir davantage.

2 Comme ci-dessus.



# Introduction

## Pourquoi le professionnalisme est-il important?

On reconnaît de plus en plus qu'un environnement où le professionnalisme n'est pas adopté entraîne des erreurs, des événements indésirables et des conditions de travail non sécuritaires<sup>3</sup>. Partout au Canada et à l'étranger, des préoccupations au sujet de la culture du professionnalisme dans les professions de santé réglementées, y compris la pharmacie, ont incité divers organismes à prendre des mesures pour aborder la question du professionnalisme<sup>4</sup>. Par exemple, l'Alberta College of Pharmacy a élaboré un cadre du professionnalisme, le Saskatchewan College of Pharmacy Professionals a élaboré un cadre d'autonomie professionnelle, l'Association des facultés de pharmacie du Canada a mis sur pied un comité sur le professionnalisme, l'Ordre des technologistes de laboratoire médical de l'Ontario a lancé un projet visant à définir les composantes d'un professionnalisme accru et la Professional Standards Authority for Health and Social Care du Royaume-Uni a élaboré et constitué le concept de « *right-touch regulation* ».

Si la profession dans son ensemble s'efforce d'adopter des principes communs de professionnalisme, on espère que cela renforcera la culture du professionnalisme en pharmacie, permettant ainsi à la profession de fournir pleinement son expertise afin de bénéficier les patients et le système de santé.

Le fait de cadrer le professionnalisme en définissant ce que la profession de la pharmacie dans son ensemble (non seulement les pharmaciens et les techniciens en pharmacie) peut faire collectivement pour favoriser l'augmentation de la culture du professionnalisme donne l'occasion d'intégrer toutes les branches de la profession et de renforcer la qualité des soins que la profession de la pharmacie offre aux Canadiens.

## À qui ces principes s'appliquent-ils?

Les huit Principes de professionnalisme s'appliquent à l'**ensemble de la profession**, peu importe le rôle que chacun joue ou l'endroit où il travaille. Bien que les principes eux-mêmes soient conçus pour être interprétés et appliqués par l'ensemble de la profession, certains des énoncés détaillés du document peuvent être plus pertinents pour un rôle particulier que pour d'autres.

Les lecteurs doivent évaluer la façon dont chaque énoncé peut être interprété en fonction de leur rôle particulier et ne devraient pas supposer immédiatement qu'un énoncé particulier ne s'applique pas à eux.

Les étapes subséquentes du projet donneront aux parties intéressées des occasions de travailler ensemble pour déterminer comment les divers énoncés peuvent être appliqués à leur travail respectif.

---

3 Les lecteurs sont invités à lire le livre blanc sur la culture du professionnalisme en pharmacie pour en savoir davantage.

4 Comme ci-dessus.

# Introduction

## En quoi ce document diffère-t-il d'autres documents de l'ANORP ou d'autres documents d'application de la réglementation en pharmacie?

Le document portant sur les Principes de professionnalisme est distinct des autres documents d'application de la réglementation publiés par l'ANORP et ses membres, les organismes de réglementation de la pharmacie. Ces principes ne sont pas destinés à être des exigences réglementaires qui seront mises en application ou mesurées; il s'agit plutôt de principes que la profession accepte collectivement de s'efforcer à atteindre. Le présent document ne remplace pas un code de déontologie ou n'importe quelle norme de pratique établis par un organisme de réglementation de la pharmacie. Il s'appuie plutôt sur les exigences minimales décrites dans ces documents afin de définir une compréhension commune du professionnalisme.

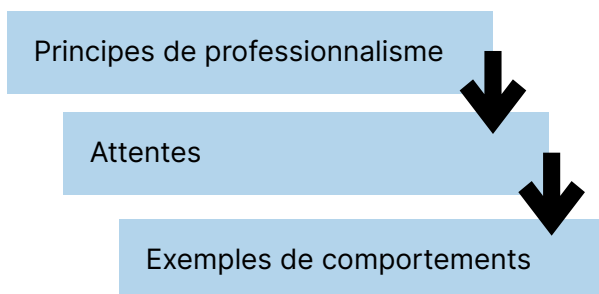
Bien que les concepts d'éthique, de normes et de professionnalisme se recoupent dans une certaine mesure, il existe des différences distinctes. Par exemple, les questions relevant des codes d'éthique ne concernent pas toutes directement le professionnalisme et toutes les questions liées au professionnalisme ne sont pas des questions d'ordre éthique.

Ces principes décrivent les attentes et des exemples de professionnalisme en pharmacie et servent de base aux prochaines étapes pour déterminer comment chaque partie intéressée peut les maintenir dans ses activités quotidiennes, dans le but de renforcer la culture du professionnalisme en pharmacie.

## Comment ce document est-il organisé?

En vue d'aider la profession à maintenir les principes, le document fournit deux niveaux de détail supplémentaires. Le premier niveau expose les attentes relatives à l'application des principes. Le second niveau décrit des exemples de comportement qui démontreraient les attentes et les principes connexes.

Étant donné que les principes sont liés, il peut y avoir chevauchement entre les sections, mais le contexte sera légèrement différent selon le principe sous lequel un énoncé particulier s'inscrit.



# Introduction

## Prochaines étapes

L'augmentation de la culture du professionnalisme ne se limite pas à fournir une liste de principes. Il faut un dialogue et une mobilisation continus dans tous les secteurs de la profession. Le contexte social, systémique, réglementaire et du lieu de travail dans lequel les gens exercent est aussi important que les caractéristiques individuelles qu'ils démontrent pour la définition d'une culture du professionnalisme.

L'ANORP s'est engagée à continuer de faire participer la profession aux prochaines étapes de ce processus, y compris à approfondir certains sujets, comme l'interaction entre l'identité professionnelle, l'autonomie professionnelle et les facteurs externes<sup>5</sup>; à travailler ensemble pour déterminer comment les principes, les attentes et les exemples de comportement peuvent être appliqués au travail de chaque partie intéressée respective; et à déterminer les moyens de maintenir ces principes dans chacune de nos activités quotidiennes respectives. L'ANORP communiquera avec les parties intéressées du secteur de la pharmacie dans un avenir proche pour préparer les prochaines étapes de cet important projet.



5 Les lecteurs sont invités à lire le livre blanc sur la culture du professionnalisme en pharmacie pour en savoir davantage.

# Glossaire

## **Commission de vérité et réconciliation du Canada : Appels à l'action**

En 2015, la Commission de vérité et réconciliation du Canada (CVR) a publié son rapport final décrivant en détail les expériences et les répercussions du système des pensionnats, créant ainsi un dossier historique de ses séquelles et de ses conséquences. L'un des résultats de ce rapport était un document détaillant 94 appels à l'action dans un large éventail de domaines, y compris la protection de l'enfance, l'éducation, la santé, la justice, la langue et la culture. [https://ehprnh2mwo3.exactdn.com/wp-content/uploads/2021/04/4-Appels\\_a\\_l-Action\\_French.pdf](https://ehprnh2mwo3.exactdn.com/wp-content/uploads/2021/04/4-Appels_a_l-Action_French.pdf)

## **Déterminants de la santé**







La vaste gamme de facteurs personnels, sociaux, économiques et environnementaux qui déterminent la santé d'une personne ou d'une population (revenu et statut social; emploi et conditions de travail; éducation et littératie; expériences vécues pendant l'enfance; environnement physique; soutien social et capacité d'adaptation; comportements sains; accès aux services de santé; biologie et patrimoine génétique; genre; culture; race/racisme). Les déterminants sociaux de la santé englobent des facteurs sociaux et économiques particuliers des déterminants généraux de la santé. Ces facteurs sont associés à la place de l'individu dans la société, que ce soit en fonction du revenu, de l'éducation ou de l'emploi. L'expérience de discrimination ou de racisme ou d'un traumatisme historique est un important déterminant social de la santé pour certains groupes comme les peuples autochtones, la communauté LGBTQ et les communautés noires. <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/sante-population/est-determine-sante.html>

## **Fondé sur des données probantes**

Processus continu qui intègre les meilleures données probantes disponibles provenant de recherches, l'expertise clinique, les préférences des patients, et les autres ressources disponibles afin de prendre des décisions éclairées au sujet des patients. [Adapté de [https://hl-prod-ca-oc-download.s3-ca-central-1.amazonaws.com/CNA/66561cd1-45c8-41be-92f6-e34b74e5ef99/UploadedImages/documents/Enonce\\_de\\_position\\_la\\_prise\\_de\\_decisions\\_et\\_la\\_pratique\\_infirmiere\\_eclairées\\_par\\_des\\_donnees\\_probantes\\_Dec\\_2018.pdf](https://hl-prod-ca-oc-download.s3-ca-central-1.amazonaws.com/CNA/66561cd1-45c8-41be-92f6-e34b74e5ef99/UploadedImages/documents/Enonce_de_position_la_prise_de_decisions_et_la_pratique_infirmiere_eclairées_par_des_donnees_probantes_Dec_2018.pdf)]

# Principes de professionnalisme

## La profession de la pharmacie\* :

-  1. **Prend soin** des patients et de leurs réseaux de soutien comme motivation principale
-  2. **Se soucie** de la communauté et du système de santé
-  3. **Collabore** avec d'autres professions de la santé d'une manière axée sur le patient
-  4. **Se soucie** de la qualité et de l'intégrité de la profession
-  5. **Gère** les ressources de façon responsable afin de soutenir un système de santé durable
-  6. **Est responsable** envers les patients, les communautés et la société des décisions et des mesures prises
-  7. **Est digne de confiance** et fait preuve d'équité et d'honnêteté lors de toutes les interactions
-  8. **Est consciencieuse** dans l'exercice de ses fonctions au meilleur de sa capacité collective

\* Aux fins du présent document, la profession de la pharmacie comprend toutes les parties intéressées liées à l'exercice de la pharmacie, notamment, sans toutefois s'y limiter, les professionnels de la pharmacie réglementés, le personnel de soutien en pharmacie, les apprenants en pharmacie, les gestionnaires de pharmacies, les propriétaires de pharmacies, les sociétés d'affaires et les entreprises de pharmacie, les établissements de soins de santé (hôpitaux, cliniques multidisciplinaires, établissements de préparation de produits en pharmacie, etc.), les établissements éducatifs, les chercheurs en pharmacie, les éducateurs en pharmacie, les examinateurs et les accréditeurs en pharmacie, les associations de pharmacie et les régulateurs de la pharmacie.





## Prend soin des patients et de leurs réseaux de soutien comme motivation principale

### La profession de la pharmacie :

#### Fait de l'intérêt supérieur du patient la principale priorité

*Exemples de comportements :*

- Accorder la priorité aux intérêts supérieurs du patient plutôt qu'aux intérêts personnels, commerciaux ou financiers
- Accorder la priorité aux besoins et à la sécurité des patients dans la formulation des pratiques et des politiques commerciales
- Créer un environnement positif qui permet aux professionnels de la pharmacie d'exercer un jugement professionnel indépendant pour s'assurer que les besoins individuels des patients sont satisfaits
- Exercer la totalité des fonctions de son champ de pratique<sup>6</sup> et faire preuve d'un jugement professionnel approprié pour veiller à ce que les besoins individuels des patients soient satisfaits
- Trouver un équilibre respectueux entre les préférences, les besoins, la culture et les valeurs des patients, les soins en pharmacie requis et les contraintes du système de santé afin d'optimiser les soins aux patients

#### Pratique et favorise l'inclusion et l'équité dans le cadre des soins aux patients

*Exemples de comportements :*

- Participer à l'éducation et à la formation sur le racisme systémique, la sécurisation culturelle et le savoir-faire culturel
- Connaître et intégrer les recommandations de la *Commission de vérité et réconciliation du Canada : Appels à l'action*, particulièrement en ce qui concerne les questions de santé et l'éducation des professionnels de la santé
- Créer des espaces où tous les patients se sentent en sécurité sur les plans culturel et émotionnel lorsqu'ils reçoivent des soins
- S'assurer que les personnes sont protégées contre les préjugés physiques lorsqu'elles reçoivent des soins, y compris en réduisant au minimum le risque de transmission de maladies et de violence physique
- Reconnaître et admettre ses préjugés personnels et prendre des mesures pour les surmonter

#### Établit des relations professionnelles de confiance avec les patients et leurs réseaux de soutien

*Exemples de comportements :*

- Respecter les limites professionnelles avec les patients et leurs réseaux de soutien
- Faire participer les patients et leurs réseaux de soutien à la prise de décisions partagées
- Respecter et maintenir la confidentialité des patients
- Habilitier les patients et leur donner les moyens de se prendre en charge en tant que partenaires pour la prestation de leurs soins de santé
- Communiquer avec les patients et leurs réseaux de soutien de façon respectueuse, claire et efficace
- Aider les patients et leurs réseaux de soutien à se sentir à l'aise de communiquer de l'information aux professionnels de la pharmacie

#### Favorise l'accès des patients aux soins requis indépendamment de leurs valeurs personnelles

*Exemples de comportements :*

- Mettre en œuvre des politiques et des procédures qui traitent de l'accès des patients aux soins et de l'objection de conscience
- Fournir une référence sans jugement, respectueuse, efficace et en temps opportun en cas d'objection de conscience
- Reconnaître les préjugés personnels et prendre des mesures pour s'assurer qu'ils n'affectent pas l'accès juste et équitable des patients à des soins de qualité

#### Défend les intérêts des patients

*Exemples de comportements :*

- Défendre un accès juste et équitable aux soins de santé afin que les caractéristiques des patients (p. ex., finances, culture, langue, ethnicité, identité ou orientation sexuelle) ne constituent pas des obstacles à la prestation de soins de qualité
- Défendre, au nom des patients, leur droit à des médicaments sécuritaires et efficaces
- Aider les patients et leurs réseaux de soutien à s'orienter au sein du système de santé

<sup>6</sup> Exercer la totalité des fonctions du champ de pratique signifie exercer pleinement ses compétences, ses connaissances et ses habiletés, conformément aux autorisations accordées par les lois et les règlements de sa province ou de son territoire.



### La profession de la pharmacie :

#### Crée des milieux de travail et d'apprentissage qui appuient des soins en pharmacie de qualité

*Exemples de comportements :*

- Appuyer l'autonomie professionnelle et le jugement professionnel afin que les patients et le système de santé tirent pleinement parti des habiletés des professionnels de la pharmacie
- Offrir un environnement où les normes éthiques et l'autonomie professionnelle sont facilitées
- Veiller à ce que les pratiques en milieu de travail (p. ex., ratios de dotation, flux du travail) et l'environnement (p. ex., l'aménagement physique) fournissent un soutien suffisant aux personnes pour qu'elles puissent exercer la totalité des fonctions du champ de pratique de façon durable
- Mettre en œuvre des pratiques exemplaires de gestion qui s'assurent que les professionnels de la pharmacie peuvent contribuer pleinement aux résultats optimaux pour les patients et le système de santé
- Partager des exemples de pratiques de gestion qui démontrent la valeur de soins de grande qualité pour la création de pratiques de pharmacie durables
- Créer des occasions pour que tous les membres de l'équipe puissent fournir des commentaires sur les conditions et la conception du milieu de travail

#### Pratique et favorise des soins de santé fondés sur des données probantes

*Exemples de comportements :*

- Favoriser un environnement où la pratique s'harmonise avec des soins de santé fondés sur des données probantes
- Assurer l'accès aux ressources pour permettre la prise de décisions fondées sur des données probantes
- Évaluer et utiliser des documents et des ressources fondés sur des données probantes lors de la prestation de soins aux patients ou de l'élaboration de politiques sur les soins de santé
- Agir conformément aux normes professionnelles et aux principes scientifiques
- Prendre des décisions fondées sur des données probantes
- Contrer la désinformation sur la santé

#### Met son expertise au service de la promotion de la santé publique et communautaire

*Exemples de comportements :*

- Établir des partenariats avec des organismes de santé publique et communautaire
- S'engager dans des activités de santé publique et communautaire
- Découvrir la communauté dans laquelle ils exercent et leur rôle au sein de celle-ci
- Intégrer les approches relatives aux déterminants de la santé dans les activités quotidiennes
- Établir des relations de confiance avec les membres de la communauté et le système de santé local
- Collaborer avec d'autres professionnels de la santé de la communauté afin de promouvoir la santé publique et communautaire
- Participer à la recherche communautaire et démographique, le cas échéant

#### Favorise un accès juste, équitable et en temps opportun aux soins requis

*Exemples de comportements :*

- Reconnaître et assumer la responsabilité de comprendre le racisme et la discrimination systémiques, ainsi que leurs répercussions sur les communautés, le système de santé et l'accès aux soins
- Connaître la terminologie pertinente qui traite des problèmes de racisme et de discrimination systémiques
- Veiller à ce que la pratique favorise un accès juste, équitable et en temps opportun aux soins, peu importe les caractéristiques du patient (p. ex., finances, culture, langue, ethnicité, identité ou orientation sexuelle)
- Accorder la priorité à l'accès des patients aux soins requis en situations d'urgence ou de crise





## Collabore avec d'autres professions de la santé d'une manière axée sur le patient

### La profession de la pharmacie :

#### Fait connaître le rôle et le champ de pratique des professionnels de la pharmacie

*Exemples de comportements :*

- Communiquer et démontrer le champ de pratique de la pharmacie à d'autres professions de la santé
- Participer à des discussions interprofessionnelles sur les champs de pratique respectifs afin de promouvoir les méthodes de collaboration les plus efficaces et appropriées
- Utiliser la totalité des fonctions du champ de pratique lors de la collaboration avec d'autres professions de la santé et référer le patient seulement lorsque c'est dans son intérêt supérieur

#### Communique clairement et respectueusement avec les autres professions de la santé

*Exemples de comportements :*

- Reconnaître et traiter les obstacles à la communication et gérer efficacement les conflits avec d'autres professions de la santé
- Veiller à ce que la documentation des soins en pharmacie puisse être facilement comprise par d'autres professionnels de la santé afin de faciliter la collaboration et la continuité des soins
- Renforcer les relations en faisant preuve de transparence et en utilisant son nom complet et son rôle ou sa profession lors des communications avec d'autres professions de la santé
- Favoriser la confiance en se reportant à de l'information fondée sur des données probantes qui appuie ses décisions lors des communications avec d'autres professions de la santé
- Respecter le champ de pratique, le rôle, l'expertise et les diverses expériences des autres professions de la santé afin de faciliter une communication efficace et de fournir des soins optimaux aux patients
- Utiliser une communication concise et efficace pour respecter le temps des autres professionnels de la santé

#### Facilite la transition efficace des soins à mesure que les patients se déplacent entre les milieux de soins et passent d'un professionnel de la santé à l'autre

*Exemples de comportements :*

- Mettre en œuvre des systèmes efficaces qui appuient des soins continus pour les patients
- Collaborer et établir des partenariats avec d'autres professions de la santé et avec les patients pour faciliter des transitions efficaces des soins





### La profession de la pharmacie :

#### Favorise des milieux de travail et d'apprentissage positifs et sécuritaires

Exemples de comportements :

- Mettre en œuvre des pratiques de gestion qui favorisent un moral positif
- Servir de mentor aux apprenants et aux collègues et leur donner l'occasion d'adopter les principes de professionnalisme par l'apprentissage expérientiel
- Donner l'exemple et encourager les autres à développer et à adopter le professionnalisme
- Se chercher des mentors qui font preuve de professionnalisme
- Maintenir des limites professionnelles avec les collègues et les autres dans le milieu de travail
- S'engager personnellement à soutenir et à promouvoir une culture professionnelle dans les milieux de travail et d'apprentissage

#### Développe la résilience et favorise le bien-être au sein de la profession

Exemples de comportements :

- Protéger la main d'œuvre en pharmacie en mettant en œuvre des pratiques et des initiatives qui développent la résilience du système
- Promouvoir le bien-être et créer des employés résilients afin de réduire au minimum l'épuisement professionnel et le départ de la profession
- Aider les employés, les collègues et les apprenants à développer leur résilience et leur bien-être afin de se prémunir contre les effets négatifs potentiels sur le professionnalisme ou les soins aux patients
- Communiquer avec les employés, les collègues et les apprenants qui pourraient présenter des signes et des symptômes de stress et d'épuisement professionnel pour les aider à accéder aux mesures de soutien disponibles
- Collaborer avec les employés et les collègues pour développer la résilience systémique afin de prévenir les effets négatifs potentiels sur le professionnalisme ou les soins aux patients
- Investir dans sa propre résilience et son propre bien-être en surveillant et en gérant son stress et son niveau d'épuisement professionnel afin de se prémunir contre les effets négatifs potentiels sur le professionnalisme ou les soins aux patients
- Trouver des mesures de soutien qui préviennent l'épuisement professionnel et augmentent le professionnalisme, et y accéder

#### Crée des milieux de travail et d'apprentissage inclusifs et équitables

Exemples de comportements :

- Favoriser des environnements de soutien et de dialogue sûr en ce qui a trait à la lutte contre le racisme systémique, au savoir-faire culturel, et à la sécurité
- Créer des espaces sécuritaires et inclusifs pour toutes les personnes qui participent à l'environnement de travail ou d'apprentissage
- Créer des milieux de travail et d'apprentissage inclusifs, diversifiés et équitables
- Être juste, transparent, impartial et ouvert dans les pratiques des milieux de travail et d'apprentissage
- Viser une représentation diversifiée et inclusive dans les lieux de travail, les conseils, les comités et les autres structures de gouvernance
- Appliquer les principes d'équité, de diversité et d'inclusion en ce qui concerne l'embauche, les nominations et les promotions
- Mettre en œuvre des politiques qui traitent des incidents d'intimidation et de harcèlement
- Jouer un rôle dans la lutte contre le racisme et la discrimination systémiques
- Traiter les autres (p. ex., collègues, employés, apprenants, parties intéressées, autres professionnels) avec respect et dignité

#### Exerce la totalité des fonctions du champ de pratique tout en habilitant et aidant les autres à faire de même

Exemples de comportements :

- Créer des environnements de pratique qui comprennent une différenciation appropriée du personnel afin de permettre à toutes les personnes d'exercer la totalité des fonctions de leur champ de pratique
- S'engager à la collaboration régulière entre tous les secteurs de la pharmacie
- Contribuer à l'évolution continue de la profession
- Appuyer la recherche sur la pratique de la pharmacie afin de mettre en valeur les contributions de la profession aux résultats des soins aux patients et aux objectifs du système de santé
- Contribuer à la banque de connaissances de la profession en partageant l'expérience de la pratique avec des collègues de l'ensemble de la profession (p. ex., soumettre une lettre au sujet d'un cas inhabituel, contribuer à des blogues ou à des discussions, assister à des conférences)



## Gère les ressources de façon responsable afin de soutenir un système de santé durable

### La profession de la pharmacie :

#### Applique son expertise pour assurer une thérapie appropriée, sécuritaire et économique

Exemples de comportements :

- Élaborer des politiques et des procédures pour la déclaration des effets indésirables des médicaments conformément aux normes et aux exigences professionnelles afin de contribuer à l'identification des signaux d'innocuité qui auraient une incidence sur le profil risques-avantages d'un médicament
- Participer activement à la déclaration des effets indésirables des médicaments conformément aux normes et exigences professionnelles
- Promouvoir des pratiques de soins de santé fondées sur des données probantes, respectueuses du contexte particulier et des circonstances liées à la santé, afin d'améliorer la santé de la communauté et du système de santé en général
- Promouvoir l'application de pratiques de soins de santé fondées sur des données probantes dans le discours public au sujet d'une thérapie sécuritaire et efficace

#### Utilise son champ de pratique pour favoriser les soins prodigués par le professionnel de la santé le plus approprié

Exemples de comportements :

- Permettre à tous les professionnels de la pharmacie d'exercer la totalité des fonctions de leur champ de pratique
- Appuyer les changements futurs du champ de pratique qui sont dans l'intérêt supérieur du public, et assurer l'utilisation la plus efficace des ressources de soins de santé, en fonction des compétences de la profession
- Promouvoir l'utilisation efficiente et économique des ressources de soins de santé en pratiquant la totalité des fonctions du champ de pratique et en évitant les références inutiles lorsque la prise de décisions dirigée par la pharmacie est appropriée et dans l'intérêt supérieur du patient
- Référer les patients lorsqu'ils ont besoin de l'expertise d'autres professions de la santé

#### Protège la chaîne d'approvisionnement des médicaments et des produits de santé

Exemples de comportements :

- S'assurer que les pratiques de commande protègent contre l'introduction de produits contrefaits dans la chaîne d'approvisionnement
- Surveiller continuellement les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement et les pénuries afin de réduire au minimum les perturbations pour les patients
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher le détournement de produits vers le marché illicite
- Élaborer des directives pour appuyer la prise de décisions clinique et technique en cas de perturbations de la chaîne d'approvisionnement
- Promouvoir les stratégies nationales visant à atténuer les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement et y participer
- Adapter les processus de travail pour assurer la continuité des soins en période d'urgence ou de crise



## Est responsable envers les patients, les communautés et la société des décisions et des mesures prises

### La profession de la pharmacie :

#### Fait preuve de transparence en ce qui a trait à la prise de décision clinique, technique ou stratégique

*Exemples de comportements :*

- Divulguer les résultats des décisions cliniques ou techniques aux patients, à d'autres professionnels de la santé et à d'autres parties intéressées, le cas échéant
- Accepter la responsabilité relative aux conséquences des décisions cliniques ou techniques
- Traiter les erreurs en matière de décisions cliniques ou techniques conformément aux normes et exigences professionnelles, y compris la divulgation au patient, à d'autres professionnels de la santé ou à d'autres parties intéressées, le cas échéant
- Inclure les patients et leurs réseaux de soutien dans la prise de décisions concernant leurs soins
- Faire part des résultats des décisions stratégiques aux professionnels de la pharmacie, aux patients, à d'autres professionnels de la santé et à d'autres parties intéressées, le cas échéant
- Communiquer ouvertement, honnêtement et directement avec les personnes touchées par les décisions stratégiques
- Accepter la responsabilité relative aux conséquences des décisions stratégiques et traiter les enjeux stratégiques de façon appropriée
- Élaborer des politiques et des procédures qui permettent aux patients et à leurs réseaux de soutien de participer à la prise de décisions concernant leurs soins

#### Fait preuve de jugement professionnel et accepte la responsabilité de prendre des décisions

*Exemples de comportements :*

- Reconnaître que les données scientifiques et les conseils cliniques peuvent ne pas tenir compte de toutes les circonstances uniques et faire preuve de jugement professionnel pour prendre des décisions qui sont appropriées pour le patient ou la situation en particulier
- Accepter d'être responsable et redevable des décisions prises, y compris lorsque des preuves définitives ne sont pas disponibles







## Est digne de confiance et fait preuve d'équité et d'honnêteté lors de toutes les interactions

### La profession de la pharmacie :

#### Fait preuve de transparence et d'ouverture dans les pratiques commerciales, opérationnelles et professionnelles

*Exemples de comportements :*

- Communiquer et échanger de l'information avec les parties intéressées au sujet des pratiques commerciales, opérationnelles et professionnelles qui ont une incidence sur les patients (p. ex., prix des médicaments, renouvellements incomplets en cas de pénurie, problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement)
- S'engager à admettre et à discuter ouvertement des pratiques commerciales, opérationnelles et professionnelles qui entrent en conflit avec l'exercice de l'autonomie professionnelle et du jugement professionnel, et à y apporter des changements efficaces
- Mettre en œuvre des pratiques commerciales, opérationnelles et professionnelles qui s'harmonisent avec les normes et les attentes professionnelles et corriger celles qui peuvent entrer en conflit avec ces dernières
- Communiquer avec les patients et leur fournir de l'information au sujet des pratiques opérationnelles et professionnelles, et des améliorations qui y ont été apportées en réponse aux incidents médicamenteux et des activités d'amélioration continue de la qualité

#### Permet aux patients de donner un consentement éclairé et de prendre des décisions éclairées

*Exemples de comportements :*

- Soutenir l'autonomie et le droit qu'ont les patients de connaître les décisions qui ont une incidence sur leur santé et la diffusion de leurs renseignements personnels sur la santé
- Communiquer efficacement et clairement avec les patients, leurs soignants et les autres parties intéressées pour s'assurer d'obtenir un consentement éclairé et valable
- Veiller à ce que les patients soient au courant des ententes commerciales qui comprennent la transmission de renseignements sur les patients à d'autres entités et s'assurer de leur consentement

#### Favorise l'autonomie du patient

*Exemples de comportements :*

- Mettre en œuvre des pratiques opérationnelles et de gestion qui respectent l'autonomie des patients de faire des choix éclairés au sujet des services qu'ils souhaitent recevoir
- Communiquer efficacement avec les patients pour s'assurer qu'ils se sentent entendus, compris et reconnus
- Respecter les choix éclairés des patients en matière de soins de santé, même s'ils entrent en conflit avec les siens
- Présenter de l'information fondée sur des données probantes de façon impartiale sans pression pour respecter l'autonomie des patients et leur permettre de l'interpréter et de l'appliquer comme bon leur semble

#### Assure la confidentialité et l'intimité du patient et respecte le droit à la vie privée

*Exemples de comportements :*

- Mettre en œuvre et surveiller des systèmes visant à protéger les renseignements personnels sur la santé des patients, conformément aux exigences réglementaires et juridiques pertinentes
- Veiller à ce que l'environnement et l'infrastructure soient propices aux conversations privées
- Respecter et faire respecter les lois, les normes et les autres exigences liées à la confidentialité, à l'intimité et à la vie privée des patients

#### Favorise la confiance envers la profession et le système de santé en se tenant l'un l'autre responsable de ses actes et de ses comportements

*Exemples de comportements :*

- Mettre en œuvre des mesures de protection des dénonciateurs de façon à ce que les personnes puissent communiquer en toute sécurité des renseignements ou des préoccupations (p. ex., questions financières, questions d'approvisionnement ou tout comportement contraire à l'éthique, illégal ou inapproprié) sans crainte de représailles
- Coopérer pleinement aux procédures d'enquête visant à améliorer la qualité et la sécurité des soins
- Utiliser les processus disponibles des employeurs ou des organismes de réglementation pour alerter les autorités de pratiques ou de comportements potentiellement dangereux



## Est consciencieuse dans l'exercice de ses fonctions au meilleur de sa capacité collective

### La profession de la pharmacie :

#### Contribue à une culture d'amélioration continue de la qualité

*Exemples de comportements :*

- Fournir un soutien organisationnel pour la mise en œuvre de l'amélioration continue de la qualité, y compris des programmes de déclaration des incidents médicamenteux
- S'engager à l'égard de l'amélioration continue tout au long de la vie en participant personnellement à l'amélioration continue de la qualité et aux programmes de déclaration des incidents médicamenteux

#### S'engage à poursuivre une formation professionnelle continue

*Exemples de comportements :*

- Fournir un soutien organisationnel pour la formation professionnelle continue
- Maintenir et améliorer ses connaissances et ses habiletés personnelles en s'engageant à poursuivre la formation professionnelle continue

#### S'engage dans la pratique réflexive

*Exemples de comportements :*

- Fournir un soutien organisationnel pour l'autoévaluation afin de combler les lacunes en matière de connaissances, d'habiletés et de confiance en soi et d'intégrer les nouveaux apprentissages dans la pratique
- Mettre en œuvre des pratiques de gestion (p. ex., examens de la rétroaction sur le rendement) qui appuient l'autoévaluation des lacunes en matière de connaissances, d'habiletés et de confiance en soi
- Participer activement à l'autoévaluation et combler les lacunes liées à la pratique et aux connaissances

#### Collabore avec les collègues de l'ensemble de la profession

*Exemples de comportements :*

- Créer des structures organisationnelles qui favorisent la collaboration et accordent la priorité aux intérêts supérieurs des patients et du public plutôt qu'aux intérêts commerciaux et financiers
- Favoriser une culture de collaboration dans l'ensemble de la profession en s'engageant à une communication intraprofessionnelle efficace et favorable avec d'autres parties de la communauté de la pharmacie
- Faire part des connaissances et des pratiques exemplaires à l'ensemble de la profession afin d'améliorer collectivement les soins aux patients
- Reconnaître la valeur que chaque rôle au sein de la profession apporte et éviter les attitudes, les comportements et les représentations hiérarchiques de la profession
- Participer à des discussions intraprofessionnelles sur les champs de pratique respectifs afin de déterminer les méthodes de collaboration les plus efficaces et appropriées



National Association of Pharmacy Regulatory Authorities <sup>®</sup>  
Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie

**L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie**  
130, rue Albert, bureau 1800  
Ottawa (Ontario) K1P 5G4  
Canada