

**Compétences
professionnelles**

des PHARMACIENS

**au Canada lors de leur entrée
en pratique**



National Association of Pharmacy Regulatory Authorities
Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie

Compétences professionnelles des pharmaciens au Canada lors de leur entrée en pratique

Document approuvé par le Conseil d'administration de l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) en novembre 2013 et publié en décembre 2014.

© L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie, 2014. Tous droits réservés.

La reproduction du présent document, en totalité ou en partie, sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit, électronique, photographique ou mécanique, ou encore son utilisation dans un dispositif de stockage d'un système d'information, est interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur.

L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP)
220 avenue Laurier ouest, suite 750, Ottawa, Ontario K1P 5Z9
Courriel : info@napra.ca | Téléphone: (613) 569-9658 | Télécopieur (613) 569-9659

Table des matières

	Page
Introduction	1
Contexte	1
Approche.....	2
Exercice professionnel.....	2
Concepts fondamentaux	4
Glossaire	5
Catégories de compétences	8
Compétences.....	9
Responsabilités éthiques, légales et professionnelles.....	9
Soins prodigués aux patients	11
Distribution des produits	14
Milieu de pratique.....	15
Promotion de la santé	17
Application de la recherche et de la connaissance	19
Communication et éducation	21
Collaboration intra et interprofessionnelle.....	23
Qualité et sécurité.....	25
Références.....	27

Introduction

Contexte

L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) est un organisme à but non lucratif fondé en 1995 qui représente tous les organismes de réglementation de la pharmacie provinciaux et territoriaux dont le mandat consiste à protéger le public. Les membres de l'ANORP se trouvent aussi au-delà des frontières géographiques traditionnelles et comprennent les Services de pharmacie des Forces canadiennes. L'un des principaux objectifs de l'organisme est de permettre aux membres d'adopter une approche nationale pour régler les problèmes communs.

Le document sur les compétences professionnelles requises lors de l'entrée en pratique est l'un des documents fondamentaux qui forment la base du programme type d'attribution de licences/permis, qui décrit les exigences d'entrée en pratique pour les pharmaciens en ce qui concerne l'octroi initial de licences/permis à l'échelle du Canada. Ce programme appuie les exigences de mobilité de la main-d'œuvre en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI). Le document sur les compétences professionnelles lors de l'entrée en pratique a été créé pour guider l'élaboration des résultats d'apprentissage, des normes d'accréditation des programmes éducatifs et des examens d'évaluation des compétences nationales. Le deuxième objectif de ce document est de fournir aux étudiants en pharmacie, aux pharmaciens et au public des renseignements sur les compétences attendues d'un pharmacien lors de l'entrée en pratique. Il est essentiel de procéder périodiquement à un examen des compétences professionnelles des pharmaciens lors de leur entrée en pratique afin de maintenir un programme type d'attribution de licences/permis qui favorise les pratiques réglementaires optimales à l'échelle du pays, en vue d'améliorer les soins prodigués aux patients et la protection du public. En raison des importantes modifications actuellement apportées au champ de pratique des pharmaciens à l'échelle du pays, il a été décidé qu'il était temps de mettre à jour les compétences professionnelles lors de l'entrée en pratique.

Ce document a été élaboré en même temps que le document sur les compétences requises des techniciens en pharmacie lors de leur entrée en pratique. Ces deux documents ont été examinés en parallèle en ayant pour but de mettre à jour les compétences, au besoin, en vue de mieux soutenir le rôle de ces deux professionnels de la santé et de veiller à ce que la terminologie de ces deux documents soit adéquate et uniforme. Ce projet a été entrepris grâce au financement généreux de Emploi et Développement social Canada (précédemment nommé Ressources humaines et Développement des compétences Canada [RHDCC]).

Les compétences sont souvent décrites comme les connaissances, les habiletés, les capacités, les attitudes et le jugement nécessaires à l'exercice compétent par les membres d'une profession^(xx). Cela permet d'avoir un aperçu de ce qu'un pharmacien doit être capable de faire lors de son entrée en pratique, plutôt que la *façon* dont un pharmacien est censé réaliser les tâches. On trouve généralement des renseignements détaillés sur la façon de réaliser les tâches dans les normes de pratique. À l'échelle nationale, les normes de pratique attendues se trouvent dans la version la plus récente du *Modèle des normes de pratique des pharmaciens au Canada* de l'ANORP.

Ce document précise les compétences exigées des pharmaciens lors de leur entrée en pratique au Canada, tout en gardant à l'esprit les changements qui devraient avoir lieu au cours des prochaines années en raison de l'évolution continue de la profession. On s'attend à ce que les pharmaciens perfectionnent ces compétences au cours des différentes étapes de leur carrière et selon le rôle qu'ils assument, et à ce qu'ils en acquièrent de nouvelles. La description des compétences avancées des praticiens dépasse la portée du présent document.

Approche

Le présent document sur les compétences professionnelles des pharmaciens lors de leur entrée en pratique avait initialement été élaboré en 1997, puis révisé en 2007. Il s'agit de la troisième version de ce document, qui tient compte de l'évolution du rôle du pharmacien au sein du système de soins de santé.

Une approche précise a été adoptée pour entreprendre l'examen du présent document. Le Comité consultatif national sur la pratique de pharmacie de l'ANORP a été chargé d'orienter l'examen. Avec le soutien d'une société d'experts-conseils, la première étape de l'examen consistait à réaliser un examen des pratiques actuelles relatives à l'élaboration du profil de compétences et un examen des tendances émergentes dans l'exercice de la pharmacie. Les profils canadiens et internationaux des compétences et des normes pour les pharmaciens (12), les techniciens en pharmacie (4) et les autres professions de la santé (17) ont été examinés. Les résultats ont laissé entendre que le document existant de l'ANORP sur les compétences professionnelles lors de l'entrée en pratique était déjà bien adapté aux profils de compétences nationaux et internationaux dans le domaine de la pharmacie en ce qui concerne la terminologie, la structure et les catégories utilisées pour décrire la pratique. Les tendances émergentes décelées laissaient supposer que le document devrait mieux refléter l'évolution de l'exercice de la profession vers une offre de plus de services cliniques centrés sur le patient. Ces tendances ont été confirmées auprès d'un groupe d'individus venant de plusieurs organisations pharmaceutiques à l'occasion de deux (2) séances de groupe de discussion.

Une évaluation des types de cadres de profils de compétences utilisés pour décrire les catégories, les unités et les éléments relatifs aux compétences a également été menée. Les résultats ont indiqué que le cadre de profil actuel, basé sur les fonctions, avec quelques éléments d'un cadre de profil basé sur le client, était accepté par la plupart des intervenants et bien adapté à une profession plus orientée sur les tâches telle que celle des techniciens en pharmacie. Ces renseignements, auxquels s'ajoute le fait que les membres voulaient conserver le même cadre de profils de compétences pour les deux professions, ont incité le Comité consultatif national sur la pratique de pharmacie à soutenir un cadre de profil basé sur les fonctions, avec quelques éléments d'un cadre de profil basé sur les clients pour cet examen des compétences exigées des pharmaciens et des techniciens en pharmacie.

Les tendances émergentes définies ont ensuite servi, entre autres, à alimenter la discussion pendant un atelier sur trois (3) jours auquel ont participé une vaste gamme d'organisations pharmaceutiques, ainsi que des pharmaciens et techniciens en pharmacie praticiens de tout le pays. Un document révisé a été produit à la suite de cet atelier, puis modifié d'après les résultats des consultations internes et externes avec une vaste gamme d'intervenants de la pharmacie, y compris ceux qui sont le plus susceptibles d'utiliser ce document : les éducateurs et les examinateurs. La version finale du document a été approuvée par le conseil d'administration de l'ANORP le 2 novembre 2013. L'ANORP a l'intention de faire réviser ce document de façon cyclique, soit environ tous les cinq (5) ans.

Bien que le cadre de profils de compétences basé sur les fonctions ait été conservé, la terminologie utilisée pour désigner les unités et les éléments de compétence a été modifiée. Dans le présent document, on désigne maintenant les unités de compétence comme des compétences clés, et les éléments de compétences, comme des compétences habilitantes. Les compétences habilitantes sont les sous-éléments des compétences clés.

Exercice professionnel

La *Vision de la pharmacie* est de procurer aux Canadiens un traitement médicamenteux aux résultats optimaux par des soins axés sur le patient ^(xxii). Les pharmaciens sont les principaux acteurs qui permettent de concrétiser cette vision. Leur rôle dans le système de soins de santé a beaucoup changé au cours des dernières années,

surtout avec l'expansion de la portée de leur pratique. En tant qu'experts en thérapie médicamenteuse, les pharmaciens utilisent leurs connaissances et leurs compétences pour appliquer leur champ de pratique élargi, qui leur permet d'assumer des fonctions consistant à adapter des ordonnances, à prescrire des médicaments pour traiter des affections bénignes et à administrer des injections aux fins d'immunisation ou autre. Bien que le champ de pratique des pharmaciens canadiens varie d'un territoire de compétence à l'autre, les principales compétences attendues des pharmaciens doivent être uniformes à l'échelle nationale afin de faciliter la mobilité de la main-d'œuvre. Toutefois, même si les pharmaciens ont les compétences nécessaires pour réaliser une tâche donnée, on s'attend à ce qu'ils les mettent en pratique uniquement lorsqu'ils y sont autorisés par leur territoire de compétence.

Les pharmaciens peuvent travailler dans plusieurs milieux de pratique différents; néanmoins, lorsqu'ils fournissent des soins directs aux patients, ils doivent toujours travailler en étroite collaboration avec le patient et avec les autres professionnels de la santé afin d'obtenir des résultats optimaux de la thérapie médicamenteuse. Le technicien en pharmacie représente l'un des groupes de professionnels de la santé qui peuvent travailler aux côtés du pharmacien dans le même environnement de la pharmacie. La profession de technicien en pharmacie est récemment devenue une profession réglementée dans certains territoires de compétence canadiens afin d'aider les pharmaciens à assumer leur rôle de façon plus efficace et pour leur permettre d'offrir plus de services cliniques centrés sur le patient. Lorsque les deux groupes, les pharmaciens et les techniciens en pharmacie, travaillent dans le même environnement de la pharmacie, il est encore plus important de définir clairement leurs rôles respectifs. En règle générale, le pharmacien gère l'environnement global de la pharmacie, mène la prise de décision en matière de thérapie médicamenteuse en sa qualité d'expert en thérapies médicamenteuses et se concentre sur les aspects cliniques des soins directs prodigués aux patients. Le technicien en pharmacie se concentre plutôt sur l'aspect technique de l'ordonnance, la collecte des renseignements sur le patient devant être passés en revue par le pharmacien, la préparation et la distribution des produits et le contrôle des inventaires. Les deux groupes assument la responsabilité de leurs propres actions, doivent répondre de leurs actes devant la population et contribuent au fonctionnement global de la pharmacie afin d'assurer un environnement sain et sécuritaire.

Concepts fondamentaux

Voici une liste des concepts fondamentaux qui ont guidé l'examen des compétences professionnelles lors de l'entrée en pratique pour les deux groupes et qui doivent être pris en compte à la lecture du document entier.

Les pharmaciens et les techniciens en pharmacie :

- 1) se concentrent sur les soins centrés sur le patient, sur les besoins, les valeurs et la sécurité du patient afin d'optimiser les résultats pour le patient;
- 2) exercent leur profession conformément aux lois provinciales/territoriales, aux normes professionnelles, aux règlements, aux lignes directrices et/ou aux politiques de leur territoire de compétence;
- 3) s'engagent à poursuivre leur apprentissage tout au long de leur vie;
- 4) agissent à titre de mentor afin de promouvoir la croissance et l'évolution de la profession;
- 5) collaborent avec chacun des autres membres de l'équipe de soins de santé et du cercle élargi de la prestation des soins;
- 6) font preuve d'un sens critique, d'une capacité de résolution de problèmes et de compétences en prise de décision qui sont adaptés à leur rôle;
- 7) assument la responsabilité de leurs décisions et offrent un leadership approprié;
- 8) possèdent des connaissances, des habiletés, des capacités et des attitudes propres au domaine de la pharmacie afin de soutenir leur champ de pratique;
- 9) considèrent que la santé et la sécurité du patient sont la priorité absolue en tout temps.

Glossaire

- 1) **Accident évité de justesse** : Événement qui aurait pu entraîner des conséquences indésirables, mais qui ne s'est pas produit sur le patient, soit par chance, soit grâce à une intervention opportune^(xii).
- 2) **Approche fondée sur des données probantes** : Usage consciencieux, explicite et judicieux des meilleures données probantes actuelles pour prendre des décisions relatives aux soins d'un patient individuel, tout en intégrant l'expertise du pharmacien et les préférences, les droits et les caractéristiques précises du patient (Adapté des références iv, xiv, xix).
- 3) **Besoin lié à un médicament** : Besoins de santé d'un patient qui peuvent être reliés à une thérapie médicamenteuse et pour lesquels le pharmacien est en mesure d'offrir une aide professionnelle, exprimés par le patient d'après sa compréhension de la thérapie médicamenteuse, ses préoccupations, ses attentes ou ses comportements envers la thérapie médicamenteuse et interprétés par le pharmacien comme une absence ou présence de problème lié à la thérapie médicamenteuse (Adapté de la référence vii).
- 4) **Bilan comparatif des médicaments** : Processus officiel en vertu duquel les pharmaciens collaborent avec les patients et les autres professionnels de la santé pour veiller à la communication d'information exacte et complète sur les médicaments de façon uniforme parmi les transitions de soins. Le bilan comparatif des médicaments exige un examen systématique et exhaustif de ce que le patient prend réellement, ce qui est ensuite comparé aux ordonnances du prescripteur, surtout au moment de l'admission, du congé ou du transfert des soins. Les objectifs du bilan comparatif des médicaments sont de consigner et de mettre à jour le dossier des médicaments qu'un patient prend (meilleur schéma thérapeutique possible), de corriger les écarts entre les ordonnances du médecin et ce que le patient prend réellement et de prévenir des événements indésirables et des dommages potentiels pour le patient (Adapté des références xii, xvi).
- 5) **Cercle de la prestation des soins** : Terme de référence utilisé pour décrire tous les membres de l'équipe de soins de santé qui assument la responsabilité directe de prodiguer des soins au patient. Cette équipe est dynamique, car les individus qui prodiguent les soins à un patient changeront tout au long des soins assurés au patient en réponse à ses besoins évolutifs en matière de santé (Adapté des références xiv et xv).
- 6) **Compétences clés** : Objectifs de résultats importants (c.-à-d. ce qui doit être atteint ou réalisé).
- 7) **Compétences habilitantes** : Sous-éléments ou principaux ingrédients nécessaires pour acquérir les compétences clés (Adapté de la référence viii).
- 8) **Dossier du patient** : Dossier qui contient les données démographiques du patient, la liste de produits fournis et d'autres renseignements propres au patient concernant les soins requis et prodigués. Le dossier du patient comprend des renseignements comme le nom et les coordonnées du patient, les régimes tiers d'assurance, les allergies, les intolérances, les effets indésirables ressentis par le passé, les détails relatifs aux traitements actuels et antérieurs, les troubles médicaux actuels, les antécédents médicaux, le dossier d'immunisation, les résultats des analyses de laboratoire et les plans de soins (Adapté de la référence xv).
- 9) **Double vérification indépendante** : Processus en vertu duquel une deuxième personne autorisée procède à une vérification. Cette vérification peut être effectuée avec ou sans la présence de la première personne autorisée. Dans les deux cas, l'aspect le plus important est de maximiser l'indépendance de la double vérification, en s'assurant que le premier individu autorisé ne communique pas les résultats attendus au deuxième individu autorisé, ce qui créerait un biais et réduirait la visibilité d'une erreur (Adapté des références xii, xv).

- 10) Évaluations physiques :** Évaluations du corps et de ses fonctions. Les pharmaciens réalisent des évaluations physiques et étudient les résultats dans le but d'évaluer la réponse du patient à une thérapie médicamenteuse ou le besoin du patient pour une thérapie médicamenteuse. À son entrée en pratique, un pharmacien devrait être capable d'effectuer des évaluations physiques de base qu'il sera couramment appelé à faire dans l'exercice de ses fonctions et d'en étudier les résultats (Adapté des références iii, xxi).
- 11) Événement indésirable médicamenteux :** Tout dommage provoqué par un médicament ou absence d'un médicament prescrit; y compris les réactions indésirables au médicament et les dommages issus d'incidents médicamenteux (xii).
- 12) Incident médicamenteux :** Tout événement évitable qui pourrait entraîner une mauvaise utilisation du médicament ou des dommages auprès du patient alors que le médicament est sous le contrôle d'un professionnel de la santé, d'un patient ou d'un consommateur. Les incidents médicamenteux peuvent être liés à une pratique professionnelle, à des produits pharmaceutiques, à des procédures et à des systèmes, et comprennent la prescription, la communication de la commande, l'étiquetage/l'emballage/la notation des produits, la préparation, la vérification, la distribution, l'administration, l'éducation, la surveillance et l'utilisation (xii).
- 13) Médicament* :** Les substances ou mélanges de substances fabriqués, vendus ou présentés comme pouvant servir :
- a) au diagnostic, au traitement, à l'atténuation ou à la prévention d'une maladie, d'un désordre, d'un état physique anormal ou de leurs symptômes, chez l'être humain ou les animaux;
 - b) à la restauration, à la correction ou à la modification des fonctions organiques chez l'être humain ou les animaux;
 - c) à la désinfection des locaux où des aliments sont gardés (xi).
- 14) Médicament de niveau d'alerte élevé :** Médicament qui présente un risque accru de causer des préjudices importants pour le patient s'il est utilisé par erreur (xii).
- 15) Ordonnance* :** Un ordre délivré par un praticien, spécifiant une quantité donnée de quelque drogue ou mélange de drogues à dispenser à la personne nommée dans la dite ordonnance (x). Aux fins du présent document, une ordonnance comprend les commandes de médicament, fait référence aussi bien aux nouvelles ordonnances qu'aux renouvellements et peut être destinée à l'achat d'un médicament de l'annexe II ou III dans certains territoires de compétence.
- 16) Patient :** Toute personne ou tout agent autorisé de la personne à qui l'on fournit un produit ou un service qui relève du domaine de la pharmacie (Adaptés des références xiii, xiv, xv).
- 17) Plan de soins :** Document détaillé décrivant les activités et responsabilités du patient et du pharmacien, rédigé par le pharmacien avec les commentaires et la participation du patient, destiné à 1) résoudre tout problème lié à la thérapie médicamenteuse et à satisfaire les besoins pertinents en matière de santé ou de médicaments; 2) réaliser avec succès les objectifs de santé du patient; et 3) prévenir tout problème lié à la thérapie médicamenteuse éventuel. Un plan de soins peut aussi être élaboré en collaboration avec les autres membres du cercle de la prestation des soins du patient (Adapté de la référence vi).

* Drogue est le mot utilisé dans le *Règlement sur les aliments et drogues*. Dans ces deux définitions, les mots drogue et médicament sont utilisés pour signifier la même chose.

18) Pratiques cliniques préventives : Interventions réalisées par un professionnel de la santé en partenariat avec son patient dans le but de promouvoir la santé et la prévention des maladies et des blessures. Ces interventions peuvent inclure un éventail de procédures, comme le conseil, le dépistage, l'immunisation et la chimioprophylaxie (Adapté des références i, xvii, xxiii).

19) Problème lié à la thérapie médicamenteuse : Événement indésirable subi par un patient et qui implique, ou qui est soupçonné d'impliquer, la thérapie médicamenteuse, et qui interfère avec l'atteinte des objectifs de traitement souhaités et qui exige un jugement professionnel pour être résolu. Il existe sept classifications possibles de problèmes liés à la thérapie médicamenteuse.

- a) La thérapie médicamenteuse n'est pas nécessaire, car le patient ne présente pas d'indication clinique à ce jour.
- b) Une thérapie médicamenteuse supplémentaire est nécessaire pour traiter ou pour prévenir un problème médical chez le patient.
- c) Le médicament n'est pas efficace pour susciter la réponse souhaitée chez le patient.
- d) La dose du médicament est trop faible pour susciter la réponse souhaitée chez le patient.
- e) Le médicament provoque un effet indésirable chez le patient.
- f) La dose du médicament est trop forte, ce qui entraîne des effets indésirables subis par le patient.
- g) Le patient n'est pas en mesure de suivre la thérapie médicamenteuse comme il se doit, ou ne souhaite pas le suivre comme il se doit ^(vi).

20) Produit : N'importe quel médicament ou produit de santé acheté de manière commerciale auprès d'un fabricant ou préparé en pharmacie. Les produits comprennent les dispositifs de surveillance destinés à un usage à domicile, les dispositifs d'administration de médicaments, les fournitures et l'équipement médical (Adapté de la référence xv).

21) Promotion de la santé : Processus visant à permettre aux patients d'accroître le contrôle qu'ils exercent sur leur santé et d'améliorer leur santé. Cet élément n'englobe pas seulement les actions visant à renforcer les habilités et les capacités de patients individuels, mais aussi les actions visant à changer les conditions sociales, environnementales, politiques et économiques dans le but d'atténuer les répercussions sur la santé publique et individuelle ^(xviii).

Catégories de compétences

Les catégories de compétences suivantes ne sont pas présentées selon un ordre d'importance précis; toutes les catégories sont considérées comme importantes.

1. Responsabilités éthiques, légales et professionnelles

Les pharmaciens exercent leur profession conformément aux exigences légales, font preuve de professionnalisme et respectent des normes de pratique, des codes d'éthique et des politiques professionnels.

2. Soins prodigués aux patients

Les pharmaciens, en partenariat avec le patient et en collaboration avec les autres professionnels de la santé, répondent aux besoins du patient en matière de santé et de médicaments afin d'atteindre les objectifs de santé du patient.

3. Distribution des produits

Les pharmaciens veillent à une distribution exacte des produits de façon sécuritaire et approprié pour le patient.

4. Milieu de pratique

Les pharmaciens encadrent le milieu de pratique dans le but d'assurer la sécurité, l'efficacité et l'efficience des soins prodigués aux patients.

5. Promotion de la santé

Les pharmaciens utilisent leur expertise pour faire progresser la santé et le bien-être des patients, des collectivités et des populations.

6. Application de la recherche et de la connaissance

Les pharmaciens accèdent aux renseignements pertinents, les extraient, les analysent de façon critique et les appliquent pour prendre des décisions fondées sur des données probantes dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, dans le but d'assurer la sécurité et l'efficacité des soins prodigués aux patients.

7. Communication et éducation

Les pharmaciens communiquent efficacement avec les patients, l'équipe de pharmacie, les autres professionnels de la santé et le public, veillant à éduquer au besoin.

8. Collaboration intra et interprofessionnelle

Les pharmaciens travaillent en collaboration avec l'équipe de pharmacie et les autres professionnels de la santé afin d'offrir des services exhaustifs, d'optimiser l'utilisation des ressources et d'assurer la continuité des soins afin d'atteindre les objectifs de santé du patient.

9. Qualité et sécurité

Les pharmaciens collaborent à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques, des procédures et des activités qui promeuvent la qualité et la sécurité.

Compétences

1. Responsabilités éthiques, légales et professionnelles

Les pharmaciens exercent leur profession conformément aux exigences légales, font preuve de professionnalisme et respectent des normes de pratique, des codes d'éthique et des politiques professionnels.

Compétences clés

Les pharmaciens sont capables de :

- 1.1 Pratiquer à l'intérieur des exigences légales
- 1.2 Respecter les principes éthiques
- 1.3 Gérer des actes ou des situations actuels ou potentiels qui sont illégaux, non éthiques ou non professionnels
- 1.4 Appliquer des principes du professionnalisme
- 1.5 Consigner les activités de pratique conformément à la législation, aux normes et aux politiques fédérales et provinciales/territoriales

Compétences habilitantes

1.1 Pratiquer à l'intérieur des exigences légales

- 1.1.1 Appliquer des exigences légales de pratique, incluant la législation, des politiques, des règlements et des normes fédéraux et provinciaux/territoriaux.
- 1.1.2 Appliquer la législation fédérale et provinciale/territoriale reliée à la santé et la sécurité au travail et toute autre législation reliée au milieu de pratique.
- 1.1.3 Appliquer la législation fédérale et provinciale/territoriale reliée à la confidentialité quant à la collecte, l'utilisation, l'entreposage, la divulgation et la destruction des renseignements personnels sur la santé.

1.2 Respecter les principes éthiques

- 1.2.1 Appliquer les principes des codes d'éthiques professionnelles.
- 1.2.2 Appliquer des principes éthiques dans un processus de prise de décision.

1.3 Gérer des actes ou des situations actuels ou potentiels qui sont illégaux, non éthiques ou non professionnels

- 1.3.1 Identifier des actes ou des situations illégaux, non éthiques ou non professionnels.
- 1.3.2 Mener une intervention appropriée pour aborder des actes ou des situations illégaux, non éthiques ou non professionnels.

1.4 Appliquer des principes du professionnalisme

- 1.4.1 Appliquer des principes de l'autorégulation.
- 1.4.2 Accepter la responsabilité et l'imputabilité pour ses actes et décisions.
- 1.4.3 Demander conseil en cas d'incertitude liée à ses connaissances, habiletés, capacités et champ de pratique.
- 1.4.4 Appliquer des principes du développement professionnel continu incluant l'évaluation de ses besoins en matière d'apprentissage et l'élaboration d'un plan pour répondre à ces besoins.
- 1.4.5 Maintenir une distance professionnelle appropriée.
- 1.4.6 Protéger la vie privée et la confidentialité du patient.
- 1.4.7 Gérer les situations de conflit d'intérêts actuelles et perçues.
- 1.4.8 Décrire le système de santé canadien et le rôle des professionnels de la santé qui en font partie.

1.5 Consigner les activités de pratique conformément à la législation, aux normes et aux politiques fédérales et provinciales/territoriales

- 1.5.1 Maintenir un dossier patient complet, exact et s'assurer qu'il soit sécurisé.
- 1.5.2 Identifier les situations où la documentation devrait ou ne devrait pas être partagée avec d'autres professionnels de la santé ou à des tierces parties.
- 1.5.3 Sélectionner des méthodes appropriées de partage de la documentation à l'intérieur du cercle de la prestation des soins afin de faciliter les soins prodigués aux patients.

2. Soins prodigués aux patients

Les pharmaciens, en partenariat avec le patient et en collaboration avec les autres professionnels de la santé, répondent aux besoins du patient en matière de santé et de médicaments afin d'atteindre les objectifs de santé du patient.

Compétences clés

Les pharmaciens sont capables de :

- 2.1 Établir une relation professionnelle avec le patient
- 2.2 Obtenir les renseignements sur le patient
- 2.3 Évaluer l'état de santé du patient et ses préoccupations
- 2.4 Déterminer les problèmes réels et éventuels du patient liés à la thérapie médicamenteuse
- 2.5 Élaborer le plan de soins du patient, en partenariat avec le patient et en collaboration avec les autres professionnels de la santé
- 2.6 Mettre en œuvre le plan de soins du patient
- 2.7 Administrer les médicaments au patient en utilisant les habiletés techniques nécessaires et en appliquant les connaissances cliniques appropriées
- 2.8 Surveiller le progrès du patient et évaluer les résultats thérapeutiques.

Compétences habilitantes

2.1 Établir une relation professionnelle avec le patient

- 2.1.1 Établir et maintenir de bons rapports en employant des habiletés de communication efficaces.
- 2.1.2 Démontrer une attitude professionnelle, empathique et bienveillante.
- 2.1.3 Reconnaître et déterminer les besoins, les valeurs et le niveau de soins désiré du patient ainsi que ses objectifs de santé.
- 2.1.4 Identifier et respecter les rôles et responsabilités de chaque partie dans la relation.

2.2 Obtenir les renseignements sur le patient

- 2.2.1 Effectuer une collecte d'information avec le patient en utilisant des techniques d'entrevue appropriées dont l'écoute active.
- 2.2.2 Recueillir de l'information à partir du dossier de santé du patient et auprès des autres membres de l'équipe de soins de santé.
- 2.2.3 Effectuer, commander ou extraire des analyses de laboratoire et autres évaluations diagnostiques pertinentes.

- 2.2.4 Réaliser des évaluations physiques.
- 2.2.5 Organiser, comparer et prendre en note les renseignements sur le patient.

2.3 Évaluer l'état de santé du patient et ses préoccupations

- 2.3.1 Évaluer les besoins du patient en matière de santé et de médicaments, tels qu'ils sont exprimés par le patient, en tenant compte de l'incidence de facteurs tels que la culture, la langue et les caractéristiques démographiques et physiques.
- 2.3.2 Évaluer la pertinence, l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements ainsi que s'ils sont à jour, par rapport aux besoins du patient.
- 2.3.3 Interpréter les résultats des analyses de laboratoire et autres évaluations diagnostiques pertinentes.
- 2.3.4 Interpréter les résultats des évaluations physiques pertinentes.
- 2.3.5 Réaliser le bilan comparatif des médicaments.
- 2.3.6 Évaluer la capacité du patient à accéder à ses médicaments et à les utiliser.

2.4 Déterminer les problèmes réels et éventuels du patient liés à la thérapie médicamenteuse

- 2.4.1 Déterminer les problèmes réels et éventuels liés à la thérapie médicamenteuse.
- 2.4.2 Établir l'ordre de priorité des problèmes liés à la thérapie médicamenteuse en collaboration avec les autres membres du cercle de la prestation des soins du patient.

2.5 Élaborer le plan de soins du patient, en partenariat avec le patient et en collaboration avec les autres professionnels de la santé

- 2.5.1 Déterminer les objectifs de santé du patient et les résultats thérapeutiques optimaux, en précisant les indicateurs de résultats mesurables, les valeurs ciblées et les échéances.
- 2.5.2 Évaluer les options de traitement possibles, incluant les médicaments et autres méthodes thérapeutiques, en utilisant une approche fondée sur des données probantes.
- 2.5.3 Préciser les avantages et risques potentiels des options de traitement.
- 2.5.4 Recommander le traitement optimal au patient.
- 2.5.5 Fournir des renseignements éducatifs au patient pour l'aider à prendre des décisions éclairées à propos de son plan de soins.
- 2.5.6 Déterminer les mesures nécessaires et les personnes responsables de chacune d'entre elles afin d'atteindre les objectifs de santé du patient.
- 2.5.7 Consulter les autres professionnels de la santé appropriés et ajuster le plan de soins en conséquence.

- 2.5.8 Déterminer les paramètres de surveillance, incluant les indicateurs cliniques, les techniques et les échéances.
- 2.5.9 Communiquer la justification du plan de soins au sein du cercle de la prestation des soins.

2.6 Mettre en œuvre le plan de soins du patient

- 2.6.1 Offrir une consultation et des renseignements éducatifs au patient pour l'aider à mettre en œuvre son plan de soins avec succès.
- 2.6.2 Prendre les mesures et effectuer les interventions définies dans le plan de soins, incluant prescrire des médicaments, adapter les ordonnances et collaborer avec les autres membres du cercle de la prestation des soins.

2.7 Administrer les médicaments au patient en utilisant les habilités techniques nécessaires et en appliquant les connaissances cliniques appropriées

- 2.7.1 Administrer les médicaments par injection* en utilisant les habilités techniques nécessaires et en appliquant les connaissances cliniques appropriées.
- 2.7.2 Administrer les médicaments par des voies autres que par injection en utilisant les habilités techniques nécessaires et en appliquant les connaissances cliniques appropriées.

2.8 Surveiller le progrès du patient et évaluer les résultats thérapeutiques

- 2.8.1 Examiner les paramètres de surveillance, les indicateurs de résultat et les échéances définis dans le plan de soins du patient.
- 2.8.2 Discuter avec le patient des responsabilités en ce qui a trait à la surveillance continue et au partage d'information pour le pharmacien, le patient et les autres professionnels de la santé.
- 2.8.3 Effectuer un suivi auprès du patient afin d'évaluer l'efficacité des activités du plan de soins.
- 2.8.4 Évaluer l'observance thérapeutique du patient et sa tolérance à la thérapie médicamenteuse.
- 2.8.5 Évaluer l'efficacité et la sécurité de la thérapie médicamenteuse.
- 2.8.6 Intervenir de façon appropriée en fonction des progrès du patient vers ses objectifs de santé et réviser le plan de soins en conséquence.

* Les compétences plus précises exigées des pharmaciens qui veulent administrer des injections sont précisées dans un document supplémentaire intitulé *"Supplemental Competencies on Injection for Canadian Pharmacists"*.

3. Distribution des produits

Les pharmaciens veillent à une distribution exacte des produits de façon sécuritaire et approprié pour le patient.

Compétences clés

Les pharmaciens sont capables de :

- 3.1 Distribuer* un produit de façon sécuritaire et exacte qui est approprié pour le patient

Compétences habilitantes

3.1 Distribuer* un produit de façon sécuritaire et exacte qui est approprié pour le patient

- 3.1.1 Résoudre les préoccupations relatives à la validité, à la clarté, à l'exhaustivité ou à l'authenticité de l'ordonnance.
- 3.1.2 Évaluer si l'ordonnance est appropriée pour le patient sur le plan thérapeutique.
- 3.1.3 Sélectionner les produits et les ingrédients appropriés en utilisant les connaissances sur la bioéquivalence, l'équivalence sur le plan thérapeutique, l'interchangeabilité, la qualité, l'intégrité et la stabilité des médicaments.
- 3.1.4 Effectuer des calculs pharmaceutiques, de préparation et propres au patient, incluant les calculs pharmacocinétiques et autres calculs thérapeutiques.
- 3.1.5 Élaborer des formules maîtresses pour les préparations magistrales.
- 3.1.6 Préparer des produits non stériles et stériles selon les lignes directrices et les normes de pratique reconnues.
- 3.1.7 Cerner et aborder les tendances de prescription et d'utilisation inhabituelles de médicaments, incluant les détournements ou le mésusage potentiels de médicaments.
- 3.1.8 Vérifier un produit et son étiquette contre l'ordonnance à l'aide d'une approche systématique, incluant une double vérification indépendante.

* Le mot "distribuer" a été choisi pour la traduction de "dispensing" dans le contexte de cette section. Ce mot signifie aussi "délivrer" une ordonnance/un produit.

4. Milieu de pratique

Les pharmaciens encadrent le milieu de pratique dans le but d'assurer la sécurité, l'efficacité et l'efficience des soins prodigués aux patients.

Compétences clés

Les pharmaciens sont capables de :

- 4.1 Optimiser la sécurité, l'efficacité et l'efficience des opérations dans le milieu de pratique
- 4.2 Encadrer les inventaires de la pharmacie afin d'assurer la sécurité, l'efficacité et l'efficience des soins prodigués aux patients
- 4.3 Encadrer la tenue des dossiers afin d'assurer la sécurité, l'efficacité et l'efficience des soins prodigués aux patients

Compétences habilitantes

4.1 Optimiser la sécurité, l'efficacité et l'efficience des opérations dans le milieu de pratique

- 4.1.1 Démontrer des compétences organisationnelles et de gestion du temps requises pour effectuer de manière efficace la priorisation, l'organisation et la gestion des soins prodigués au patient.
- 4.1.2 Gérer le personnel de soutien de manière à ce que les fonctions attribuées soient exécutées et afin que les normes acceptées soient respectées.
- 4.1.3 Évaluer les répercussions de l'automatisation et des autres technologies dans le milieu de pratique sur la sécurité, l'efficacité et l'efficience des soins prodigués aux patients.

4.2 Encadrer les inventaires de la pharmacie afin d'assurer la sécurité, l'efficacité et l'efficience des soins prodigués aux patients

- 4.2.1 Évaluer les répercussions des systèmes et des stratégies de gestion des inventaires et de la liste des médicaments, incluant les nouvelles technologies, sur la sécurité, l'efficacité et l'efficience des soins prodigués aux patients.
- 4.2.2 Sélectionner les sources légitimes et autorisées pour commander les produits et les fournitures.
- 4.2.3 Traiter les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement des médicaments, incluant les pénuries et les rappels de médicaments.
- 4.2.4 Élaborer des procédures visant à assurer le retour ou l'élimination approprié des produits rappelés, périmés ou non utilisables.
- 4.2.5 Superviser les substances contrôlées dans le milieu de pratique en assurant le bilan de l'inventaire et en résolvant ou en signalant les écarts.

4.3 Encadrer la tenue des dossiers afin d'assurer la sécurité, l'efficacité et l'efficience des soins prodigués aux patients

- 4.3.1 Prévoir les obstacles aux soins sécuritaires, efficaces et efficients du patient qui surviennent à cause du système de technologie de l'information sur la santé ou d'autres méthodes d'organisation, de mise à jour et de récupération des dossiers dans le milieu de pratique.
- 4.3.2 Recommander les procédures et les technologies de tenue des dossiers appropriées pour assurer l'intégrité, la sécurité et la permanence des dossiers dans le milieu de pratique.

5. Promotion de la santé

Les pharmaciens utilisent leur expertise pour faire progresser la santé et le bien-être des patients, des collectivités et des populations.

Compétences clés

Les pharmaciens sont capables de :

- 5.1 S'engager dans des activités de promotion de la santé auprès du patient
- 5.2 Participer aux activités liées à la santé publique.
- 5.3 Contribuer à maintenir un environnement sain pour le public

Compétences habilitantes

5.1 S'engager dans des activités de promotion de la santé auprès du patient

- 5.1.1 Évaluer les besoins primaires du patient en matière de santé, en tenant compte des facteurs socio-économiques, culturels, environnementaux et autres qui constituent des obstacles, ou des éléments favorables, à la santé et au bien-être du patient.
- 5.1.2 Intégrer les renseignements sur la promotion de la santé dans la pratique afin de prendre l'habitude de formuler des conseils et d'offrir des pratiques cliniques préventives centrées sur le patient.
- 5.1.3 Collaborer avec le patient et les autres professionnels de la santé pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies de promotion de la santé propres au patient, incluant l'abandon du tabac et l'immunisation.
- 5.1.4 Faciliter l'accès et l'interaction du patient aux organismes de soutien et aux services de santé faisant partie du système de soins de santé.

5.2 Participer aux activités liées à la santé publique

- 5.2.1 Intégrer les pratiques cliniques préventives communautaires dans la pratique quotidienne.
- 5.2.2 Collaborer avec les autres professionnels de la santé et avec la collectivité pour élaborer et mettre en œuvre les stratégies et initiatives relatives à la santé publique.
- 5.2.3 Participer à des initiatives de préparation pour des catastrophes, des pandémies et des urgences.

5.3 Contribuer à maintenir un environnement sain pour le public

- 5.3.1 Promouvoir la manipulation et l'élimination appropriées des médicaments et du matériel dangereux pour soi-même, le patient ou les autres.
- 5.3.2 Identifier et réduire les risques de transmission de maladies provenant de l'environnement de la pharmacie.

6. Application de la recherche et de la connaissance

Les pharmaciens accèdent aux renseignements pertinents, les extraient, les analysent de façon critique et les appliquent pour prendre des décisions fondées sur des données probantes dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, dans le but d'assurer la sécurité et l'efficacité des soins prodigués aux patients.

Compétences clés

Les pharmaciens sont capables de :

- 6.1 Appliquer les connaissances, les habilités de recherche et le jugement professionnel au processus de prise de décision
- 6.2 Répondre à des questions en utilisant des stratégies appropriées
- 6.3 Appliquer l'information pertinente à la pratique

Compétences habilitantes

6.1 Appliquer les connaissances, les habilités de recherche et le jugement professionnel au processus de prise de décision

- 6.1.1 Analyser de façon critique et trouver des solutions aux problèmes qui se présentent dans l'exercice de la pharmacie.
- 6.1.2 Prendre des décisions en adoptant une approche fondée sur des données probantes.
- 6.1.3 Rationaliser les recommandations et les décisions à l'aide d'explications précises et de données probantes analysées de façon critique.

6.2 Répondre à des questions en utilisant des stratégies appropriées

- 6.2.1 Utiliser une variété de techniques de recherche d'information afin d'accéder à des sources fiables de renseignements pertinents, incluant des données probantes lorsque cela s'avère possible.
- 6.2.2 Évaluer et interpréter les renseignements.
- 6.2.3 Appliquer les techniques d'appréciation critique aux renseignements scientifiques et issus de la recherche.
- 6.2.4 Analyser les renseignements pour déterminer la réponse appropriée.
- 6.2.5 Organiser et fournir de l'information ou de l'éducation en utilisant des stratégies appropriées pour le public cible.

6.3 Appliquer l'information pertinente à la pratique

- 6.3.1 Recueillir de l'information nouvelle, incluant des données probantes lorsque cela s'avère possible, qui pourrait être applicable à la pratique.
- 6.3.2 Évaluer et interpréter les renseignements en utilisant les techniques d'appréciation critique.
- 6.3.3 Utiliser les renseignements actuels, fiables et pertinents afin d'améliorer la pratique.
- 6.3.4 Contribuer à l'acquisition de nouvelles connaissances en participant à la recherche, s'il y a lieu.

7. Communication et éducation

Les pharmaciens communiquent efficacement avec les patients, l'équipe de pharmacie, les autres professionnels de la santé et le public, veillant à éduquer au besoin.

Compétences clés

Les pharmaciens sont capables de :

- 7.1 Établir et maintenir des habiletés de communication efficaces
- 7.2 Mettre en œuvre des systèmes de communication sécuritaires, efficaces et uniformes
- 7.3 Animer une séance éducative individuelle ou de groupe

Compétences habilitantes

7.1 Établir et maintenir des habiletés de communication efficaces

- 7.1.1 Démontrer des aptitudes écrites et orales en anglais ou en français.
- 7.1.2 Démontrer des habiletés de communication verbales et non verbales appropriées, incluant les habiletés d'écoute.
- 7.1.3 Démontrer des techniques d'entrevue appropriées.
- 7.1.4 Sélectionner des techniques appropriées de communication et d'éducation à utiliser avec le patient ou les autres professionnels de la santé.
- 7.1.5 Diriger des interactions interpersonnelles, incluant la gestion des conflits, d'une manière professionnelle.
- 7.1.6 Communiquer avec empathie, respect et sensibilité.

7.2 Mettre en œuvre des systèmes de communication sécuritaires, efficaces et uniformes

- 7.2.1 Utiliser des techniques de communication qui maximisent la sécurité et la compréhension, incluant la répétition des ordonnances verbales, l'utilisation d'une terminologie reconnue, et l'abstention d'emploi d'abréviations dangereuses ou non sécuritaires.
- 7.2.2 Mettre en œuvre une méthode uniforme pour consigner et archiver l'information afin d'assurer l'accès et la récupération par le personnel approprié de façon efficiente.
- 7.2.3 Sélectionner la technologie appropriée pour faciliter la communication.

7.3 Animer une séance éducative individuelle ou de groupe

- 7.3.1 Cerner les besoins des participants en matière d'apprentissage.
- 7.3.2 Sélectionner les méthodes éducatives qui conviennent aux apprenants.
- 7.3.3 Employer les techniques de communication appropriées pour animer la séance éducative.
- 7.3.4 Évaluer les résultats de la séance éducative par rapport aux besoins d'apprentissage.

8. Collaboration intra et interprofessionnelle

Les pharmaciens travaillent en collaboration avec l'équipe de pharmacie et les autres professionnels de la santé afin d'offrir des services exhaustifs, d'optimiser l'utilisation des ressources et d'assurer la continuité des soins afin d'atteindre les objectifs de santé du patient.

Compétences clés

Les pharmaciens sont capables de :

- 8.1 Créer et maintenir des relations de collaboration professionnelle
- 8.2 Contribuer à l'efficacité des relations de travail des équipes collaboratives
- 8.3 Participer à des pratiques collaboratives dans la prestation de soins de santé
- 8.4 Référer et accepter des références pour des services précis

Compétences habilitantes

8.1 Créer et maintenir des relations de collaboration professionnelle

- 8.1.1 Identifier les collaborateurs potentiels avec qui des relations professionnelles continues seront initiées.
- 8.1.2 Collaborer avec les parties impliquées dans la relation afin de définir les rôles et les responsabilités de chaque partie.

8.2 Contribuer à l'efficacité des relations de travail des équipes collaboratives

- 8.2.1 Interagir de manière respectueuse avec les autres membres de l'équipe en acceptant l'imputabilité pour eux-mêmes tout en gérant les conflits et les désaccords.
- 8.2.2 Faire preuve de capacités de leadership dans les processus en équipe.
- 8.2.3 Partager les activités de prise de décision avec les autres membres de l'équipe.

8.3 Participer à des pratiques collaboratives dans la prestation de soins de santé

- 8.3.1 Participer à la formation et au fonctionnement d'une équipe de collaboration.
- 8.3.2 Collaborer avec les membres de l'équipe afin d'assurer une utilisation appropriée des ressources.
- 8.3.3 Collaborer avec les membres de l'équipe afin d'établir et d'accomplir les buts et les objectifs de l'équipe.
- 8.3.4 Participer à l'évaluation du patient et à l'élaboration du plan de soins en collaboration avec les autres membres de l'équipe.

- 8.3.5 Mettre en œuvre les sections du plan de soins dont le pharmacien est responsable et en effectuer le suivi.
- 8.3.6 Faciliter la continuité des soins.

8.4 Référer et accepter des références pour des services précis

- 8.4.1 Reconnaître les signes, symptômes et facteurs de risque qui indiquent des besoins de santé qui vont au-delà du champ de pratique de la pharmacie.
- 8.4.2 Sélectionner le professionnel de la santé ou l'organisme de santé qui convient le mieux à la référence.
- 8.4.3 Accepter la responsabilité des références provenant des autres professionnels de la santé.

9. Qualité et sécurité

Les pharmaciens collaborent à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques, des procédures et des activités qui promeuvent la qualité et la sécurité.

Compétences clés

Les pharmaciens sont capables de :

- 9.1 Contribuer à la culture de sécurité des patients
- 9.2 Contribuer aux activités d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques associés à la pratique de la pharmacie
- 9.3 Assurer la qualité, la sécurité et l'intégrité des produits
- 9.4 Créer et maintenir un environnement de travail qui promulgue la sécurité

Compétences habilitantes

9.1 Contribuer à la culture de sécurité des patients

- 9.1.1 Appliquer des principes de la sécurité des patients pour améliorer la pratique.
- 9.1.2 Employer les meilleures pratiques dans une situation où un patient doit être informé d'un incident médicamenteux ou d'un événement indésirable médicamenteux.
- 9.1.3 Partager l'information sur les problèmes, les solutions, les changements systémiques et les leçons apprises avec l'équipe de travail.

9.2 Contribuer aux activités d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques associés à la pratique de la pharmacie

- 9.2.1 Appliquer des principes de l'amélioration continue de la qualité à la pratique.
- 9.2.2 Appliquer des principes de la gestion des risques à la pratique en anticipant, en reconnaissant et en gérant les situations à risque pour le patient.
- 9.2.3 Identifier la survenue d'un incident médicamenteux, d'un événement indésirable médicamenteux ou d'un accident évité de justesse et répondre de façon efficace afin de réduire les préjudices et d'éviter la récurrence.
- 9.2.4 Identifier les médicaments de niveau d'alerte élevé et les processus à haut risque afin de répondre de façon efficace.

9.3 Assurer la qualité, la sécurité et l'intégrité des produits

- 9.3.1 Assurer la propreté, la fonctionnalité et l'intégrité de l'équipement employé pour effectuer la préparation, l'emballage, la distribution et l'entreposage.
- 9.3.2 Assurer que les médicaments sont entreposés et transportés dans des conditions de maintien de la qualité, de la sécurité et de l'intégrité du produit incluant la gestion de la chaîne du froid.
- 9.3.3 Évaluer la qualité des fournitures et des produits en utilisant des techniques d'assurance qualité reconnues, incluant l'inspection visuelle, la vérification de la légitimité du fournisseur et de l'utilisation des marqueurs de qualité du fabricant.

9.4 Créer et maintenir un environnement de travail qui promulgue la sécurité

- 9.4.1 Réduire et gérer les distractions en milieu de travail.
- 9.4.2 Gérer les facteurs qui peuvent avoir un impact sur le bien-être personnel, incluant la conciliation travail famille, le déficit de sommeil ainsi que la santé physique et émotive.
- 9.4.3 Identifier les facteurs qui peuvent avoir une influence sur la sécurité de l'environnement de travail, incluant l'allocation de ressources, l'uniformité des procédures et l'ergonomie.
- 9.4.4 Manipuler les produits dangereux de façon sécuritaire en réduisant le niveau d'exposition personnel et en diminuant la contamination environnementale.

Références

- i) Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. *Le pharmacien dans un système de santé qui sert aussi à prévenir*. Cadre de référence; 2012. Disponible de : http://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx_asssmpublications/978-2-89673-211-1.pdf
- ii) Association of Faculties of Pharmacy of Canada. Educational Outcomes for First Professional Degree Programs in Pharmacy (Entry-to-Practice Pharmacy Programs) in Canada [Internet]. c2010 [cited 2013 Jan 9] Disponible de : http://www.ccapp-accredit.ca/site/pdfs/university/AFPC_Education_Outcomes_AGM_June_2010.pdf
- iii) Barry A et al. *An evaluation of teaching physical examination to pharmacists*. CPJ July/August 2012; 145 (4):174-179.
- iv) Canadian Nurses Association. *Position Statement: Evidence-Informed Decision-Making and Nursing Practice* [Internet]. c2010 [cited 2013 Jan 9]. Disponible de : http://www.nanb.nb.ca/PDF/CNA-Evidence_Informed_Decision_Making_and_Nursing_Practice_E.pdf
- v) Canadian Patient Safety Institute. *The Safety Competencies*, 1st Ed [Internet]. c2009 [cited 2013 Jan 9]. Disponible de : <http://www.patientsafetyinstitute.ca/English/toolsResources/safetyCompetencies/Documents/Safety%20Competencies.pdf>
- vi) Cipolle RJ, Strand LM, Morley P. *Pharmaceutical Care Practice: The Patient-Centered Approach to Medication Management*. 3rd edition. McGraw-Hill Medical; 2012.
- vii) Cipolle RJ, Strand LM and Morley P. *Pharmaceutical Care Clerkship Manual*. The Peters Institute of Pharmaceutical Care; June 2000. Disponible de : http://www.pharmacy.umn.edu/img/assets/14772/Pharmaceutical_Care_Clerkship_Manual_All.pdf
- viii) Frank JR. *The CanMEDS 2005 Physician Competency Framework: Better Standards. Better Physicians. Better Care*. c2005. The Royal College of Physicians and Surgeons of Canada.
- ix) General Chapter <797> *Pharmaceutical Compounding-Sterile Preparations* [Internet]. In: The United States Pharmacopeia 35-National Formulary 30. The United States Pharmacopeial Convention, 2011. Disponible de : http://www.usp.org/sites/default/files/usp_pdf/EN/USPNF/key-issues/c797.pdf
- x) Government of Canada. *Food and Drug Regulations* [Internet]. [cited 2013 Jan 9]. Disponible de : http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C.R.C.,_c._870.pdf
- xi) Government of Canada. *Food and Drugs Act* [Internet]. [cited 2013 Jan 9]. Disponible de : <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/F-27.pdf>
- xii) Institute for Safe Medication Practices Canada. *Definitions of Terms* [Internet]. c2000-2013 [cited 2013 July 4]. Disponible de : <http://www.ismp-canada.org/definitions.htm>
- xiii) National Association of Pharmacy Regulatory Authorities. *Model Standards of Practice for Canadian Pharmacy Technicians* [Internet]. c2009 [cited 2013 Jan 9]. Disponible de : http://napra.ca/Content_Files/Files/Model_Standards_of_Prac_for_Cdn_PharmTechs_Nov11.pdf
- xiv) National Association of Pharmacy Regulatory Authorities. *Professional Competencies for Canadian Pharmacists at Entry to Practice* [Internet]. c2007 [cited 2013 Jan 9]. Disponible de : http://napra.ca/Content_Files/Files/Entry_to_Practice_Competencies_March2007_final_new_layout_2009.pdf

- xv) National Association of Pharmacy Regulatory Authorities. *Professional Competencies for Canadian Pharmacy Technicians at Entry to Practice* [Internet]. c2007 [cited 2013 Jan 9]. Disponible de : http://napra.ca/Content_Files/Files/Professional_Competencies_for_Canadian_Pharmacy_Technicians2007.pdf
- xvi) Ontario College of Pharmacists. *Best Possible Medication History Guidelines for Medication Reconciliation* [Internet]. c2007. [cited 9 July2013]. Disponible de : <http://www.ocpinfo.com/client/ocp/OCPHome.nsf/web/Best+Possible+Medication+History+Guidelines+for+Medication+Reconciliation>
- xvii) Office of technology assessment, US Congress. *Benefit Design in Health Care Reform: Clinical Preventive Services* [Internet]. c1993 [cited 2012 Dec 10]. Disponible de : <http://www.fas.org/ota/reports/9309.pdf>
- xviii) Public Health Agency of Canada. *Glossary of Terms* [Internet]. c2010 [cited 2013 Jan 10]. Disponible de : <http://www.phac-aspc.gc.ca/php-psp/ccph-cesp/glos-eng.php>
- xix) Ramaratnam, S Tharyan P, Thambu D. *Understanding the nuances of evidence-informed healthcare*. The Hindu [newspaper online]. 2012 June 24 [cited 2013 Jan 9]. Disponible de : <http://www.thehindu.com/opinion/open-page/article3563308.ece>
- xx) Raymond MR. *Job analysis and the specification of content for licensure and certification examinations*. Applied Measurement in Education. 2001; 14(4): 369-415.
- xxi) Simpson S, Wilson B. *Should pharmacists perform physical assessments?* CJHP 2007; 60(4): 271-273.
- xxii) Task Force on a Blueprint for Pharmacy, Canadian Pharmacists Association. *Blueprint for pharmacy: the Vision for Pharmacy* [Internet]. c2008 [cited 2013 Jan 9]. Disponible de : <http://blueprintforpharmacy.ca/docs/pdfs/2011/05/11/BlueprintVision.pdf?Status=Master>
- xxiii) World Health Organization, International Pharmaceutical Federation. *Developing pharmacy practice: A Focus on Patient Care*. Handbook, 2006 Edition [Internet]. c2006[cited 2013 Jan9]. Disponible de : http://www.who.int/medicines/publications/WHO_PSM_PAR_2006.5.pdf