



APES #1  
AR,1 Retraite annuelle  
Sept. 1996  
Le Baluchon  
Fiche 577

## RÉSUMÉ DE LA RETRAITE ANNUELLE DU 11 ET 12 SEPTEMBRE 1996

11 septembre : «Virage pour l'an 2 000 : nouvelle philosophie»  
Analyse des résultats (6 ateliers)

**Atelier 1 : Comment pouvons-nous répondre aux besoins de nos clients ?**

Monsieur Benoit Labelle nous résume ce qui s'est fait à l'atelier 1.

Pour la solution 1 proposée (qui est d'éliminer le temps consacré à la distribution), monsieur Benoit Labelle est chargé de former un groupe de travail. Ce groupe devra réaliser les 6 actions à prendre suivantes :

- Répertorier les tâches reliées à la distribution;
- Choisir les tâches à déléguer et celles à éliminer;
- Proposer des alternatives;
- Identifier les compétences et les habiletés requises aux intervenants;
- Former et responsabiliser les techniciens;
- Définir les programmes de contrôle de qualité.

Il est important de choisir, pour ce groupe de travail, des membres de tous les milieux.

Ce qui ressort le plus dans cette solution, c'est qu'il faut diminuer le temps consacré à la distribution donc de déléguer. Cela aura pour effet d'augmenter le niveau de responsabilité.

Pour la solution 2 proposée (qui est de s'impliquer dans les soins aux clients), il faudra 1° former un groupe de travail, incluant des cliniciens et 2° publiciser les résultats obtenus.

Le terme «client» signifie principalement le patient, mais il peut aussi signifier les soins infirmiers et autre.

Il faudra impliquer davantage les assistants-techniques.

En résumé, 2 groupes de travail devront être formés.

1. groupe de travail sur la délégation
2. groupe de travail sur l'implication des soins, pour ce faire, il faudra voir:
  - à la formation du personnel (qualification)
  - aux actes à déléguer

- au niveau de responsabilité
- au rôle de l'A.P.E.S. vs les assistants-techniques
- au salaire des assistants-techniques
- aux soins pharmaceutiques en CHSLD
- à la résistance

Pour ce qui est du partage de la responsabilité budgétaire, cela concerne les chefs de département ou de service de pharmacie.

**Atelier 2 : Comment maintenir et acquérir le savoir-faire et le savoir-être pour répondre aux besoins de nos clients ?**

Monsieur Visal Uon nous résume ce qui s'est fait à l'atelier 2.

Pour la solution 1 proposée (qui est d'établir les besoins des clients et le savoir être et faire) les actions à prendre sont :

1. Analyser le degré de satisfaction
  - établir les besoins des clients
  - faire une revue de littérature
  - planifier des rencontres avec les clients
2. Veiller à la formation des pharmaciens
3. Vendre (\$) la qualité des services offerts

- Pour ce faire, il faut :
- Rendre des séances de formation obligatoires, afin de favoriser la participation de plus de membres.
  - Laisser la chance égale à tous les membres de participer aux séances de formation, de façon à ce que ça ne soit pas toujours les mêmes qui y participent.

**Atelier 3 : Comment mesurer la satisfaction de notre clientèle ?**

Monsieur Clément Desbiens nous résume ce qui s'est fait à l'atelier 3.

Pour la solution 1 proposée (qui est de développer des outils pour déterminer la satisfaction de nos clients), il est important de déterminer les indicateurs de satisfaction (par exemple : développer un questionnaire) et de faire connaître le pharmacien aux clients ou aux patients est prioritaire.

**Points importants :**

- revoir les démarches à suivre vs les programmes de soins et le département de pharmacie
- établir une collaboration entre le pharmacien d'établissement et le pharmacien d'officine (marketing) (par exemple : un dépliant d'information)
- prendre le leadership (par exemple : virage ambulatoire, CLSC, consultant,...)
- connaître la reconnaissance du public (selon la clientèle desservie)

**Atelier 4 :** Comment voyez-vous le maillage (networking) dans le développement en pharmacie d'établissement de santé à l'heure actuelle ?

Monsieur Denis Bois nous résume ce qui s'est fait à l'atelier 4.

Pour la solution proposée (qui est de créer un réseau régional de soins et services pharmaceutiques - RRSSPI), plusieurs points sont à considérer ou à ne pas négliger, il s'agit de :

- mise en commun des effectifs, des outils et des «guidelines»
- complémentarité
- département de pharmacie régional (CH-CHSLD-CLSC)
- forum régional (problèmes vécus par les différents établissements)
  - s'il y a création d'un forum, est-ce que cela va alourdir la structure ?
- échanges de pharmaciens inter-établissement

Avant de créer d'autres structures, il faut tenir compte de celles qui existent déjà.

La région de Montréal est une problématique :

- régionalisation vs centralisation
- regroupement des chefs de Montréal vs comité des chefs de l'A.P.E.S.

**Atelier 5 :** Comment convaincre le réseau de la pertinence de nos actions ?

Monsieur Charles Fortier nous résume ce qui s'est fait à l'atelier 5.

Pour l'ensemble des solutions proposées, les points importants sont :

- favoriser l'échange d'information
- avoir une vision commune (abonder dans le même sens)
- élaborer une mission professionnelle

- élaborer une mission de département de pharmacie
- partager la mission avec nos membres

**Atelier 6 :** Comment devons-nous utiliser nos effectifs ?  
(Marc Parent)

## Planification des actions à prendre

- Mission (A.P.E.S. et professionnelle)
- Promouvoir la prestation et la mise en place des soins pharmaceutiques
  - se centrer sur nos clients : \* responsabilité budgétaire, programmes de soins
  - \* networking, formation et délégation
- Marketing : Coordonner, planifier et faire le marketing interne et externe
- Mesurer la satisfaction :
  - développer les indicateurs pour mesurer la satisfaction de la clientèle
  - développer des outils pour l'évaluation de l'acte

Afin d'enrichir notre réflexion, il serait important d'obtenir les commentaires des membres présents lors du colloque

Il est suggéré, dans un premier temps, de présenter nos actions à l'OPO.

### Priorité des actions à prendre

1. **MISSION :** Élaborer une mission professionnelle du pharmacien d'établissement
2. **PROMOUVOIR LA PRESTATION ET LA MISE EN PLACE DES SOINS PHARMACEUTIQUES :**
  - Délégation des actes :**
    - identifier les actes à délégués
    - favoriser la délégation des actes
    - lesquels peut-on déléguer
  - Programme de soins :**
    - déterminer le rôle du pharmacien
    - proposer des outils ou des démarches à nos membres
    - définir un programme de soins
  - Maillage (networking) :**
    - promouvoir et inciter les membres au maillage inter-établissement dans un objectif de complémentarité et de continuité régional

**Formation :**

- élaborer et offrir des programmes de formation adaptés aux pharmaciens
- évaluer la pertinence d'être impliqué dans la formation des assistants-techniques au niveau DEP, cours d'emploi (favoriser la formation des assistants-techniques en cours d'emploi)

**Partage de la responsabilité budgétaire :**

- proposer des nouveaux modèles de gestion

- 3. MARKETING :**
- interne :
    - convaincre les membres d'adopter les soins pharmaceutiques
    - outiller nos membres pour faire leur propre marketing de service
  - externe :
    - promouvoir le rôle du pharmacien d'établissement auprès de nos partenaires
- 4. SATISFACTION :**
- identifier les indicateurs pour mesurer la satisfaction
  - développer des normes pour l'évaluation de l'acte pharmaceutique

### **Priorités**

1. Mission
2. Promouvoir la prestation et la mise en place des soins pharmaceutiques
3. Marketing
4. Satisfaction

### **1. MISSION PROFESSIONNELLE**

Formation du groupe de travail : Linda Vaillant, Visal Uon, Charles Fortier, Robert Charette

\* la mission peut être présentée à l'Ordre des pharmaciens du Québec, et on peut leur demander leurs commentaires

- se procurer les missions mentionnées dans la lettre de monsieur Goyer

### **2. PROMOUVOIR LA PRESTATION ET LA MISE EN PLACE DES SOINS PHARMACEUTIQUES**

#### **2.1 Délégation des actes (comité de la réingénierie de la distribution)**

- formation d'un groupe de travail
- atelier 1 - actions à faire 1,2,3,4,6,7 (voir tableau Virage pour l'an 2000: nouvelle philosophie)

- un groupe de travail de l'Ordre des pharmaciens du Québec est déjà existant
  - identifier les tâches à éliminer, à répertorier
  - proposer de nouveaux processus
- obtenir une présentation d'un intervenant en réingénierie (ex. M. Fitzgerald)

Mandat du comité : 1. répertorier les tâches reliées à la distribution  
 2. choisir les tâches à déléguer et celles à éliminer  
 3. proposer des alternatives, de nouveaux processus

Durée du mandat : pour le point 1 du mandat : 1 an  
 pour les points 2 et 3 du mandat : 1 an

Formation du groupe de travail :

- Clément Desbiens, représentant du C.A. (à prévoir : faire un résumé aux membres du C.A. et aux membres via l'Info-A.P.E.S.)
- Anne Paré, Joanne Rochon, participantes potentielles
- une personne de CHSLD
- un représentant de l'AQATP au moment opportun

## 2.2 Programme de soins

- à transmettre au comité JEP (organisation d'une journée, modification de la façon de faire les JEP - intégration programme de soins)

Mandat : 1. définir le rôle du pharmacien (indicateurs, satisfaction)  
 2. définir ce que c'est un programme de soins  
 3. proposer des outils ou des démarches à nos membres

- produit final = document écrit

Durée du mandat : Février 1997 (dépôt du document au conseil d'administration du 7 février 1997)

Formation du groupe de travail :

- Pour les points 1 et 2, Benoit Labelle, représentant du C.A., joindre une personne du conseil d'agrément canadien
- Pour le point 3, voir avec le comité d'éducation permanente - groupe de travail ad hoc

Le groupe de travail choisira les intervenants cibles (ex.: comité d'éducation permanente, comité paritaire formation et développement et comité de rédaction du Pharmactuel)

### **2.3 Promouvoir et inciter les membres au maillage inter-établissement dans un objectif de complémentarité et de continuité régional**

Le principal objectif est de : créer des forums régionaux

- Objectifs :
1. mise en commun des forces
  2. favoriser le transfert d'information (échanges)
  3. discuter du déploiement des services
  4. discuter des problématiques particulières des régions

(peut-être à partir des tables de chef - délégués régionaux)

Durée du mandat : expédier lettre au président de table de chef (durée à déterminer)

Formation du groupe de travail : - favoriser la participation des délégués régionaux

### **2.4 Élaborer et offrir des programmes de formation adaptés** - prioriser les programmes (JEP, comité paritaire formation et développement, Pharmactuel)

### **2.5 Proposer des nouveaux modèles de gestion budgétaires (Rx)** (pour séminaire administratif 1997 : nouveaux modèles de gestion budgétaires)

Mandat : comité d'éducation permanente

Durée du mandat : conseil d'administration du 29 novembre 1996  
présentation au congrès de l'A.P.E.S.

Formation du groupe de travail : Benoit Labelle

## **3. MARKETING**

- planifier, coordonner et faire du marketing à l'interne et à l'externe
- se faire valoir auprès des CHSLD



- Mandat :
1. développer des outils pour promouvoir le rôle du pharmacien
  2. consolider la place du pharmacien d'établissement au sein des programmes de soins ambulatoires
- outiller nos membres (étude d'impact, étude prix de revient, principalement pour les CHSLD)

Formation du groupe de travail :

**4. MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET DE L'ÉVALUATION DE L'ACTE**

- évaluation de l'acte : qualité ? (proposer une démarche pour l'évaluation de l'acte)

Formation d'un groupe de travail : comité de l'évaluation de l'acte pharmaceutique

**12 septembre 1996**

**1. Mandat, mission, statuts et règlements**

Mandat et mission : voir document joint

Statuts et règlements : voir document joint

**2. Objectifs du conseil d'administration 96-97**

Voir document joint

**3. Révision des rôles du C.A., C.E., dg, administrateurs et délégués**

Voir document joint

Pour les délégués, il est suggéré que l'administrateur fasse un suivi étroit avec le délégué régional afin d'établir un lien

**4. Révision des mandats des comités**

**Comité d'éducation permanente et de perfectionnement**

- réévaluer les besoins auprès des membres
- faire un mini sondage pour les négociations lors d'une journée de formation, à savoir si le pharmacien présent à la journée est remplacé ou non

Composition : 7 membres (la coordonnatrice peut être présente au besoin)

**Comité du Congrès**

Composition : 6 membres

Il faut que le président du congrès soit dans la ville où le congrès a lieu

**Comité de rédaction du Pharmactuel**

Composition : 10 membres minimum - 12 membres maximum

**Comité des négociations et des relations professionnelles**

Composition : 5 membres minimum - 7 membres maximum (incluant le conseiller en relations industrielles et le directeur général)

### **Comité de coordination des SPOC**

Composition : Président de chacun des SPOC, ainsi que le représentant du conseil d'administration

### **Comité des finances**

Abolition.

### **Comité d'évaluation de l'acte pharmaceutique**

Abolition.

### **Comité des centres d'hébergement et de soins de longue durée**

Composition : 8 membres minimum - 10 membres maximum  
Il est suggéré que le SPOC de gériatrie soit lié au comité

### **Comité paritaire des assurances**

Composition : 4 membres (dont 3 membres actifs et le directeur général)

### **Comité sur l'immunisation du Québec**

Abolition.

### **Comité S.M.E.C.**

Abolition. (un document sera expédié bientôt au conseil d'administration)

### **Comité des communications**

Abolition.

### **Comité paritaire formation et développement**

Composition : 4 membres (dont 1 membre du comité d'éducation et de perfectionnement et le directeur général)

### **Comité CLSC**

Abolition.

**Comité regroupement des chefs de département ou de service de pharmacie**

Abolition.

**Comité «alternatives à l'hospitalisation»**

Abolition.

**Comité assurance responsabilité**

Actif jusqu'en avril 1997, après abolition.

**Nouveaux comités**

**Comité sur la réingénierie de la distribution des médicaments**

Composition : 4 membres

**Comité sur la mission professionnelle**

Composition : 4 membres du conseil d'administration

Linda Vaillant, Charles Fortier, Visal Uon, Robert Charette

**5. Modalités de nomination des membres des comités**

Document déposé par Linda Vaillant. Voir ci-joint.



## POLITIQUE DE RECRUTEMENT ET DE SÉLECTION DES NOUVEAUX MEMBRES SUR LES COMITÉS DE L'A.P.E.S.

1. Tout d'abord, pour chacun des comités de l'A.P.E.S., le conseil d'administration doit prévoir un nombre minimal et maximal de membres.
2. Le responsable de chacun des comités devra faire parvenir au conseil d'administration de l'A.P.E.S. (avant la retraite annuelle) une liste des membres actuels désirant demeurer au sein du comité, à laquelle il joindra une recommandation quant au maintien ou au rejet de ces derniers. Cette recommandation constituera une évaluation de la participation de chacun des membres aux travaux du comité.
3. Après la retraite annuelle du conseil d'administration, une liste des comités dont des postes sont vacants sera envoyée à tous les membres de l'A.P.E.S., les invitant à donner leur nom dans les 30 jours suivants. Les comités qui n'ont pas de postes à combler ne devront pas figurer sur cette liste. La liste publiée inclura également le mandat de chacun des comités, ainsi que le nom du représentant du conseil d'administration qui siégera sur chacun des comités (tel que déterminé lors de la retraite). Dans le cas de comités requérant une expertise particulière, un court curriculum vitae des membres intéressés sera exigé.
4. Les mandats des comités débutent habituellement au mois de janvier suivant et ont une durée variable, déterminée par le conseil d'administration. La durée maximale de participation à un même comité par un membre est de 5 années consécutives.
5. L'exécutif procédera ensuite à la sélection des membres des comités.
6. Pour les nouveaux membres, la sélection se fera comme suit :
  - ☛ si le nombre de candidats disponibles rencontre exactement le nombre de postes à combler, ces derniers seront *automatiquement* intégrés au comité en question, SAUF :
    - a) si l'un des candidats a fait l'objet d'une recommandation négative de la part du responsable d'un autre comité, dans lequel cas l'exécutif devra décider du maintien ou du rejet du dit candidat;
    - b) si l'un des candidats ne rencontre pas les exigences requises lorsqu'une expertise particulière est recherchée;

Politique de recrutement et de sélection des nouveaux membres sur les comités de l'A.P.E.S.

9. En cours de mandat, s'il y a démission d'un membre d'un comité, ce dernier ne sera pas remplacé, *SAUF* si le nombre de membres restants tombe sous le minimum établi, dans lequel cas l'exécutif devra procéder à la nomination d'un remplaçant.

Adopté par le conseil d'administration  
le 13 septembre 1996



## **MISSION DE L'ASSOCIATION DES PHARMACIENS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ DU QUÉBEC**

L'Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec (A.P.E.S.) s'occupe de l'avancement de la pratique pharmaceutique par l'étude, la défense et le développement des intérêts professionnels de ses membres.

L'A.P.E.S. a également la responsabilité de négocier avec les autorités compétentes, un contrat de travail juste et équitable pour l'ensemble de ses membres et de voir à l'application de cette entente collective.

### **PHILOSOPHIE**

L'A.P.E.S. se veut un organisme progressif, représentatif et démocratique, doté de moyens administratifs et économiques lui permettant de remplir son mandat.

Dans le respect de la mission professionnelle du pharmacien d'établissement de santé du Québec, l'A.P.E.S. préconise la participation de tous ses membres aux différentes activités et comités qu'elle organise.

Révisée et approuvée  
le 13 septembre 1996



## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'A.P.E.S.

### Répartition des tâches 1997

---

Marc Parent  
*Président*  
*Région III*

- ★ Membre :
  - comité exécutif

France de Villers  
*1<sup>re</sup> vice-présidente*  
*Région I*

- ★ Membre :
  - comité exécutif

Charles Fortier  
*2<sup>e</sup> vice-président*  
*Région IV*

- ★ Membre :
  - comité exécutif
- ★ Responsable et représentant du C. A. :
  - comité d'éducation et de perfectionnement
  - dossier mission professionnelle

Lysanne Besse  
*Secrétaire-trésorière*  
*Région VI*

- ★ Membre :
  - comité exécutif
- ★ Représentante du C. A. :
  - comité de rédaction du Pharmactuel

Clément Desbiens  
*Administrateur région II*

- ★ Représentant du C.A. :
  - comité *ad hoc* sur la réingénierie de la distribution de médicaments

Dominique Lambert  
*Administrateur région III*

- ★ Responsable et représentante du C. A. :
  - comité soins en CHSLD
  - contact avec le délégué à l'immunisation



Visal Uon  
*Administrateur région V*

- ★ Représentant du C. A. :
  - comité du congrès 1997
  - comité paritaire formation et développement
  - dossier mission professionnelle

Denis Bois  
*Administrateur région VI*

- ★ Délégué au Réseau RUM

Benoit Labelle  
*Administrateur région VI*

- ★ Représentant du C. A. :
  - comité des négociations et des relations professionnelles
  - dossier programme de soins

Linda Vaillant  
*Administrateur région VI*

- ★ Représentante du C. A. :
  - comité de coordination des SPOC
  - dossier mission professionnelle

Robert Charette  
*Administrateur région VII*

- ★ Responsable et représentant du C. A. :
  - comité prix de revient
  - dossier assurance responsabilité
  - dossier mission professionnelle



## RÔLE DU C.A.

Élaborer les objectifs;

Élaborer et adopter les orientations et les politiques de l'Association;

Examiner, appuyer ou rejeter les opérations financières proposées;

Évaluer et apprécier la qualité des services offerts aux membres;

Évaluer régulièrement le rendement du directeur général.

## RÔLE DE L'EXÉCUTIF

Assurer les fonctions de représentations de l'A.P.E.S.

Préparer les dossiers et les analyser pour faciliter leur compréhension et leur discussion au conseil d'administration;

Analyser, examiner et apprécier les informations relatives aux dossiers mis à l'ordre du jour du conseil d'administration;

Établir les priorités dans les dossiers et les échéanciers;

Exécuter tout autre mandat défini par le conseil d'administration.

## RÔLE DU D.G.

Gérer les ressources humaines et financières et le matériel du siège social;

Organiser les services aux membres;

Exécuter les décisions du conseil d'administration et en assurer le suivi;

Favoriser le recrutement des membres;

Élaborer des stratégies de financement;

Participer aux fonctions de représentation de l'A.P.E.S.;

Évaluer régulièrement le rendement du personnel;

Exécuter toute autre tâche connexe définie par le conseil d'administration.

Révisé et approuvé  
le 13 septembre 1996



## **OBJECTIFS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**1996-1997**

---

**1. ÉLABORER LA MISSION**

**2. PROMOUVOIR LA MISE EN PLACE ET LA PRESTATION DES SOINS PHARMACEUTIQUES**

- Identifier les processus de réingénierie et les tâches de distribution
- Définir ce que c'est un programme de soins et le rôle du pharmacien à l'intérieur de celui-ci
- Intégrer les concepts de programmes de soins dans toutes nos activités de formation et de publications
- Créer des forums régionaux

**3. MARKETING**

- Développer des outils de promotion, particulièrement en CHSLD.
- Consolider la place du pharmacien d'établissement au sein des programmes de soins ambulatoires, particulièrement en CLSC.

**4. MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET DE L'ÉVALUATION DE L'ACTE**

septembre 1996



## COMITÉS DE L'A.P.E.S. 1997

### MANDATS

#### 1. COMITÉ D'ÉDUCATION PERMANENTE ET DE PERFECTIONNEMENT :

- MANDAT:**
- ◆ Déterminer les besoins, planifier, coordonner et réaliser les programmes d'éducation et de perfectionnement pour les membres de l'A.P.E.S.;
  - ◆ Explorer d'autres voies ou formules de formation;
  - ◆ Développer de nouvelles clientèles cibles;
  - ◆ Informer les autres producteurs des activités de formation de l'A.P.E.S.;
  - ◆ S'assurer de respecter le budget approuvé.

*Composition du comité : 7 membres*

#### 2. COMITÉ DU CONGRÈS :

- MANDAT:**
- ◆ Assurer la réalisation du congrès annuel de l'A.P.E.S. , selon le thème recommandé par le conseil d'administration.

Pour ce faire, le comité:

- planifie un programme;
- recrute les conférenciers;
- voit au bon déroulement des conférences;
- évalue le CONGRÈS et fait un rapport;
- s'assure de respecter le budget approuvé.

*Composition du comité : 6 membres*

**MANDAT DES SPOC:**

- ◆ Recueillir et diffuser de l'information sur les champs d'intérêt spécifiques et les spécialités pharmaceutiques;
- ◆ Développer et diffuser des normes de pratique sur les champs d'intérêt spécifiques des pharmaciens;
- ◆ Collaborer avec les autres comités de l'A.P.E.S. dans les différents champs d'activités.

**Composition du comité :** *Chaque président de SPOC et le représentant du conseil d'administration*

**6. COMITÉ DES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE :**

- MANDAT:**
- ◆ Identifier et regrouper les membres travaillant en CHSLD;
  - ◆ Identifier les modes de prestation des soins et services pharmaceutiques offerts en CHSLD;
  - ◆ Développer des stratégies d'implantation des soins pharmaceutiques en CHSLD.

**Composition du comité :** *8 membres min. - 10 membres max.*

**7. COMITÉ PARITAIRE DES ASSURANCES :**

- MANDAT:**
- ◆ Responsable de l'établissement et de l'application du régime de base d'assurance-maladie et des régimes complémentaires prévus à l'entente.

**Composition du comité :** *4 membres (dont 3 membres actifs et le directeur général)*