

# Jacynthe Dupras



## Gérer les erreurs en pharmacie communautaire

### OBJECTIFS

À la suite de cette présentation, les participants seront en mesure de :

- Discuter de l'impact et des répercussions d'une erreur en pharmacie communautaire
- Décrire certaines recommandations de l'OPQ et du FARPOQ en regard de la gestion optimale des erreurs en pharmacie
- Employer des stratégies gagnantes (relationnelles ou autres) permettant de prévenir et de réduire les conséquences d'une erreur et le risque de complications

### MISE EN CONTEXTE

Le phénomène des incidents et des accidents est un enjeu complexe aux multiples ramifications. Lorsqu'un patient est victime d'une erreur liée à sa médication, l'insatisfaction, la frustration, le sentiment d'être floué et la perte de confiance sont souvent au rendez-vous. De tels événements sont source d'interactions houleuses entre le personnel de pharmacie et le patient, et fragilisent le lien d'affaires. L'expérience nous démontre qu'une mauvaise gestion de ces épisodes délicats augmente le risque de complications possibles à la suite d'une erreur, y compris le transfert de dossier, la médiatisation de l'erreur, une plainte disciplinaire à l'OPQ ou une poursuite en responsabilité professionnelle. Cette présentation qui s'adresse tout particulièrement aux ATP vise donc à discuter des enjeux d'une erreur en pharmacie, à mettre en lumière certaines recommandations de l'OPQ et du FARPOQ de même qu'à identifier les stratégies « gagnantes » et « moins gagnantes » en pareille situation.



Jacynthe Dupras est pharmacienne, spécialiste en information médicale et communication en santé, conférencière, formatrice et consultante. Ses sujets de passion et d'expertise touchent la gestion de la santé, y compris celle du stress, de même que la collaboration, le travail d'équipe, le leadership, la communication et le service à la clientèle.

[jacynthedupras.com](http://jacynthedupras.com)  
819 345-6035