

PUBLICATIONS OFFICIELLES

Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique (1995)



Canadian Society of Hospital Pharmacists
Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux

Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique

Publié par la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux (SCPH), Ottawa, Ontario. Édition 1995. L'utilisation de ce document a été autorisée par le Conseil de la SCPH en 1995.

Le Conseil de la SCPH a retiré ce document en 2009. Bien que son contenu soit considéré comme périmé, le document demeure accessible pour que les lecteurs puissent avoir accès à de l'information leur permettant de présenter des références ou de réaliser une recherche rétrospective.

Afin d'obtenir la version actuelle de ce document, veuillez consulter le site Web de la SCPH. Il est possible, cependant, qu'il n'existe pas de version récente.

Citation suggérée:

Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux, « Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique », Ottawa, Ontario, Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux, 1995.

© Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux 1995

Tous droits réservés. Les publications de la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux peuvent être obtenues en s'adressant à:

30 impasse Concourse, unité 3
Ottawa ON K2E 7V7
Téléphone: 613.736.9733
Fax: 613.736.5660
Internet: www.cshp.ca

Une copie électronique de ce document est disponible pour usage personnel :

- pour les membres de la SCPH, sur le site web de la Société à www.cshp.ca.
- pour les non-membres de la SCPH, moyennant certains frais, en communiquant avec la directrice des publications à l'adresse mentionnée ci-dessus.

Toute demande d'autorisation pour reproduction ou traduction des publications de la SCPH – que ce soit pour la vente ou pour une distribution non commerciale – devrait être adressée à la directrice des publications de la SCPH aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

Cette publication présente le point de vue de la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux. Elle a été approuvée après un examen minutieux des données probantes disponibles. Toutes les précautions raisonnables ont été prises par la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux pour vérifier l'information contenue dans cette publication.

La Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux n'est pas un organisme de réglementation.

Cette publication est distribuée sans garanties d'aucunes sortes, qu'elles soient expresses ou tacites. Bien que l'utilisation principale de cette publication soit mentionnée à la rubrique « portée » du document, il est important de noter qu'il est de la responsabilité des utilisateurs de cette publication de juger de sa pertinence pour les besoins fixés, ceci dans le contexte de leur pratique et dans leur cadre juridique particulier. En aucun cas, la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux ou toute personne ayant pris part à l'élaboration ou à la révision de la publication ne seront tenues responsables des dommages découlant de son utilisation.

Les publications officielles de la SCPH sont sujettes à des révisions périodiques et toute suggestion d'amélioration est la bienvenue et sera transmise au comité approprié. Lorsque plus d'une version d'une publication existe, la plus récente version remplace la ou les versions précédentes. Les utilisateurs des publications de la SCPH sont avisés de vérifier sur le site Web de la Société pour obtenir la dernière version d'une publication.

Toutes les questions concernant cette publication, y compris les demandes d'interprétation, doivent être adressées à la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique

AVANT-PROPOS

Voici la version de 1995 des Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique de la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux (SCPH). Ces lignes directrices servent de cadre à l'implantation et à l'exploitation d'un service d'information sur les médicaments.

1. INTRODUCTION

On trouvera dans les présentes lignes directrices des renseignements pratiques sur les différents aspects relatifs à l'implantation et à l'exploitation d'un service d'information pharmaceutique. Les présentes lignes directrices ne concernent pas la création d'un service de toxicologie.

2. GLOSSAIRE DES TERMES, ABRÉVIATIONS, ET SYMBOLES

Les définitions ci-dessous ne s'appliquent qu'aux termes utilisés dans les présentes lignes directrices. Elles pourraient revêtir un autre sens si elles étaient utilisées dans d'autres contextes :

Centre de documentation pharmaceutique	lieu précis, physiquement distinct de l'officine, où se trouve le service d'information pharmaceutique.
Information pharmaceutique	intégration des activités qui consistent à trouver, à analyser, à utiliser et à transmettre l'information sur les médicaments, en règle générale aux personnes qui doivent prendre des décisions au sujet de la prise en charge d'un patient ¹ .
Service de toxicologie	service chargé de fournir aux professionnels de la santé les renseignements qui leur permettront d'évaluer la toxicité potentielle des médicaments ou des produits chimiques, et de déterminer quelles mesures prendre en cas d'exposition.
Service d'information pharmaceutique	service officiel doté du personnel et des ressources nécessaires pour renseigner les professionnels de la santé et(ou) la population sur divers aspects de la pharmacothérapie.

Énoncé de mission:

La SCHP est la voix nationale des pharmaciens engagés à l'avancement de l'utilisation sécuritaire et efficace des médicaments, et des soins aux patients dans les établissements de santé.



Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique

3. RÔLE DU SERVICE D'INFORMATION PHARMACEUTIQUE

Le service d'information pharmaceutique accomplit couramment les tâches suivantes :

- a) il répond aux demandes de renseignements cliniques concernant un patient spécifique : pour cela, les pharmaciens du service d'information pharmaceutique effectuent les tâches suivantes :
 - i) ils concourent à la prestation des soins pharmaceutiques en facilitant l'accès à de la documentation bien structurée, objective, actuelle et complète sur les médicaments, donc en aidant les pharmaciens qui doivent identifier, résoudre et prévenir les problèmes associés aux médicaments à dispenser de meilleurs soins aux patients;
 - ii) ils répondent aux demandes de renseignements des autres professionnels de la santé et(ou) des consommateurs sur la pharmacothérapie particulière du patient;
 - iii) ils participent indirectement aux soins prodigués aux patients en contribuant à un usage judicieux des médicaments;
- b) il prête son concours au Comité de pharmacie et de thérapie et à l'établissement du formulaire : pour cela, les pharmaciens du service d'information pharmaceutiques effectuent les tâches suivantes :
 - i) ils évaluent la documentation médicale et pharmaceutique;
 - ii) ils préparent des revues complètes et objectives sur les médicaments qui pourraient s'ajouter au formulaire, afin de garantir un usage approprié et rentable des médicaments;
 - iii) ils évaluent l'information imprimée et orale sur les médicaments fournie par les représentants des fabricants de produits pharmaceutiques;
 - iv) ils gardent à jour le formulaire des médicaments autorisés et(ou) des lignes

directrices sur l'usage des médicaments, ou participent à cette activité;

- c) il contribue à répondre aux besoins de perfectionnement des pharmaciens et d'autres professionnels de la santé : pour cela, les pharmaciens du service d'information pharmaceutique effectuent la tâche suivante :

- i) ils donnent une opinion éclairée sur les questions relatives aux médicaments dans des bulletins d'information, des séminaires, des études de cas, des ateliers, et par la participation aux rondes ou par la diffusion de la documentation appropriée.

3.2

Le pharmacien des services d'information pharmaceutique peut procurer les services supplémentaires qui suivent, s'il en a la possibilité :

- a) il rédige les bulletins d'information, les dépliants destinés aux patients, les fiches documentaires sur les médicaments non vendus dans le commerce et les lignes directrices sur les perfusions;
- b) il coordonne la déclaration des réactions indésirables aux médicaments concernant chaque patient;
- c) il revise le formulaire;
- d) il recueille et évalue les données, maintient l'inventaire des médicaments et(ou) établit un protocole pour l'étude des médicaments en investigation; et,
- e) il poursuit d'autres activités se rapportant directement aux soins prodigués aux patients (p. ex. conseils donnés aux patients, entrevues sur les antécédents pharmaceutiques, entrevue au départ de l'hôpital).

Énoncé de mission:

La SCHP est la voix nationale des pharmaciens engagés à l'avancement de l'utilisation sécuritaire et efficace des médicaments, et des soins aux patients dans les établissements de santé.



Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique

4. PERSONNEL

4.1

La responsabilité générale du service devrait être confiée au pharmacien chargé de fournir l'information sur les médicaments.

4.1.1

Les pharmaciens du service de pharmacie devraient tous avoir accès au service d'information pharmaceutique.

4.1.2

Les pharmaciens qui dispensent des renseignements sur les médicaments devraient répondre aux exigences suivantes :

- a) ils possèdent la compétence voulue pour évaluer, choisir et utiliser la documentation médicale;
- b) ils détiennent de solides aptitudes pour la communication orale et écrite;
- c) ils peuvent contribuer aux programmes d'éducation interne;
- d) ils connaissent bien l'usage clinique des médicaments et des produits thérapeutiques;
- e) ils connaissent bien les soins pharmaceutiques²;
- f) ils connaissent bien les services des bibliothèques, les systèmes de récupération de la documentation et les méthodes de traitement électronique de l'information;
- g) ils connaissent bien les responsabilités juridiques et déontologiques associées à la diffusion de renseignements sur les médicaments; et,
- h) ils détiennent les connaissances spécialisées requises pour fournir des services particuliers.

4.2

Le service devrait être doté d'un personnel administratif qui s'occupera de diverses tâches

comme le traitement de texte, le classement, la tenue des dossiers, etc.

5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES D'INFORMATION PHARMACEUTIQUE

5.1

Le service d'information pharmaceutique cerne sa clientèle et formule des politiques et des méthodes pour répondre à ses besoins.

5.2

En milieu hospitalier, le personnel de l'hôpital qui prend soin des patients devrait avoir accès au service d'information pharmaceutique 24 heures par jour quand ce service fait partie du département de pharmacie, y compris :

- a) accès sur place pendant les heures de bureau;
- b) accès en soirée et la fin de semaine assuré par les pharmaciens de garde; et,
- c) accès après les heures de bureau assuré par un pharmacien « de permanence ».

5.3

Quand le centre de documentation pharmaceutique n'est pas doté d'un personnel permanent, la clientèle devrait pouvoir laisser un message et recourir à des procédures spéciales, s'il y a urgence.

6. LOCAUX

6.1

Quand le service d'information pharmaceutique fait partie intégrante du département de pharmacie, une partie précise du département devrait être désignée pour servir de centre de documentation pharmaceutique.

Énoncé de mission:

La SCHP est la voix nationale des pharmaciens engagés à l'avancement de l'utilisation sécuritaire et efficace des médicaments, et des soins aux patients dans les établissements de santé.



Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique

6.2

Quand le service d'information pharmaceutique se trouve à un endroit physiquement distinct de la pharmacie, on devrait trouver des ouvrages de référence suffisants pour répondre aux demandes de renseignements courantes sur les médicaments à la pharmacie.

6.3

Le centre de documentation pharmaceutique devrait répondre aux exigences suivantes :

- a) il comprend suffisamment de place pour qu'on puisse y travailler;
- b) il est pourvu d'étagères pour les ouvrages de référence et les périodiques;
- c) il est doté de système(s) de classement adéquat(s);
- d) il est pourvu de sa propre ligne téléphonique; et,
- e) il possède un tableau d'affichage. Il serait également bon qu'on aie accès à un ordinateur, à un télécopieur, à un modem et à une photocopieuse.

7. BUDGET

7.1

Le budget d'exploitation du centre de documentation pharmaceutique devrait tenir compte des facteurs suivants :

- a) coût du personnel;
- b) immobilisations;
- c) frais de communication; et,
- d) coût des ouvrages de référence.

8. OUVRAGES DE RÉFÉRENCE

8.1

Les ouvrages de référence sur les médicaments sont sélectionnés en fonction des besoins de l'établissement. La liste des Ouvrages de référence sur les médicaments recommandés aux pharmaciens d'hôpitaux³ peut être utilisée comme guide.

Remarque : *Il se peut que la bibliothèque de l'hôpital possède des périodiques de médecine et de sciences infirmières qu'il serait superflu de retrouver au centre de documentation pharmaceutique.*

9. POLITIQUES ET MÉTHODES

9.1

Il existe des politiques et des méthodes pour guider ceux qui dirigent le service et qui y recourent.

9.2

Les politiques et les méthodes manuscrites donnent les précisions suivantes :

- a) heures de bureau et accès au service après celles-ci;
- b) population desservie;
- c) services offerts ou non;
- d) sources d'information disponibles;
- e) méthodes pour répondre aux demandes;
- f) traitement des demandes des étudiants en pharmacie, des internes, etc.;
- g) priorités;
- h) responsabilités de l'utilisateur;
- i) privilèges d'emprunt;
- j) politiques pour le maintien de l'information actuelle;
- k) déclaration des réactions indésirables aux médicaments;
- l) documentation sur les statistiques;
- m) responsabilités du point de vue médico-légal;
- n) assurance de la qualité;

Énoncé de mission:

La SCHP est la voix nationale des pharmaciens engagés à l'avancement de l'utilisation sécuritaire et efficace des médicaments, et des soins aux patients dans les établissements de santé.



Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique

- o) usage de la documentation sur les médicaments par le personnel ne fournissant pas l'information pharmaceutique;
- p) frais dans le cadre des demandes exceptionnelles; et,
- q) relations avec les médias.

10. CLASSEMENT

10.1

Le système de classement relatif aux médicaments devrait être complet et actuel.

10.2

Les critères déterminant quels renseignements sont classés ou non dépendent de la portée des services offerts.

10.3

Le système de classement peut consister en dossiers ou en fiches, en la saisie des données sur ordinateur ou en une combinaison de ces méthodes.

10.4

On évitera de reproduire inutilement l'information dans le service.

11. DOSSIERS

11.1

Les demandes de renseignements sur les médicaments devraient faire l'objet d'un dossier.

11.2

Un formulaire sur lequel on consignera les demandes de renseignements facilitera la tenue de

statistiques. Pareil formulaire pourrait donner les précisions suivantes :

- a) catégorie de l'auteur de la demande;
- b) nature de la demande;
- c) informations subséquentes obtenues;
- d) réponse;
- e) résultats (s'il y a lieu);
- f) ouvrages de référence utilisés pour préparer la réponse;
- g) date de la demande et de la réponse;
- h) temps nécessaire pour produire la réponse;
- i) nom du pharmacien qui a répondu à la demande; et,
- j) autres données, le cas échéant.

11.3

On pourrait verser au dossier les réponses aux demandes de renseignements complexes ou intéressantes, en prévision d'une réutilisation ultérieure.

11.4

Des rapports périodiques devraient présenter sous forme abrégée les questions posées, et la charge de travail et les activités.

12. ASSURANCE DE LA QUALITÉ

12.1

L'efficacité du service d'information pharmaceutique est constamment évaluée.

12.2

L'évaluation comprend un examen de la structure, des méthodes et des résultats du service.

Énoncé de mission:

La SCHP est la voix nationale des pharmaciens engagés à l'avancement de l'utilisation sécuritaire et efficace des médicaments, et des soins aux patients dans les établissements de santé.



Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique

12.2.1

On peut évaluer la structure du service d'information pharmaceutique médicaments d'après les éléments qui suivent :

- a) dotation;
- b) heures de bureau;
- c) disponibilité et usage approprié des ressources;
- d) existence de politiques et de méthodes courantes.

12.2.2

La façon dont on répond aux demandes de renseignements sur les médicaments pourra être évaluée comme suit :

- a) d'après la documentation sur les questions et les réponses;
- b) en demandant à des pairs d'examiner les réponses écrites :
 - i) examen interne;
 - ii) examen externe;
 - iii) examen en comité;
- c) par l'analyse des formulaires sur les demandes de renseignements (à savoir, selon le genre de demande).

12.2.3

L'efficacité des renseignements fournis pourra être évaluée par un sondage des utilisateurs (par écrit ou par téléphone). Le sondage fera ressortir les aspects suivants :

- a) satisfaction de l'utilisateur quant à la qualité de la réponse et à son opportunité;
- b) usage de l'information (p.ex., modification d'une ordonnance, modification de la posologie, etc.);
- c) impact de l'information sur l'état de santé du patient (p.ex., guérison, atténuation des symptômes ou prévention).

13. RENVOIS

1. Ascione FJ, Manifold CC, Parenti MA. « Principles of Drug Information and Scientific Literature Evaluation », Drug Intelligence Publications Inc., Hamilton, IL, 1994.
2. Helpler CD, Strand LM. « Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care », Am J Hosp Pharm, 1990, vol. 47, p. 533-543.
3. Ouvrages de référence sur les médicaments recommandés aux pharmaciens d'hôpitaux. Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux, Ottawa (Ontario), janvier 1995.

14. BIBLIOGRAPHIE

Les publications qui suivent pourraient aider le lecteur à instaurer un service d'information pharmaceutiques tel que décrit dans les présentes lignes directrices.

1. Ascione FJ, Manifold CC, Parenti MA. Principles of Drug Information and Scientific Literature Evaluation. Drug intelligence Publications Inc., Hamilton, IL, 1994.
2. Helpler CD, Strand LM. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. Am J Hosp Pharm 1990; 47:533-543
3. Ouvrages de référence sur les médicaments recommandés aux pharmaciens d'hôpitaux. Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux, Ottawa (Ontario), janvier 1995.
4. Committee on Professional and Hospital Activities, International Classification of Disease, 9th Revision, Clinical Modification, Ann Arbor, Michigan, 1978.
5. Thompson DF, Kaczmarek ER. Literature filing system for hospital pharmacy practice. Am J Hosp Pharm 1984; 41:2392-2395.
6. Dobbins RV, King CM Jr. Revised classification and filing system for hospital pharmacy. Hosp Pharm 1983; 18 :7-12, 23-8.

Énoncé de mission:

La SCHP est la voix nationale des pharmaciens engagés à l'avancement de l'utilisation sécuritaire et efficace des médicaments, et des soins aux patients dans les établissements de santé.



Lignes directrices sur les services d'information pharmaceutique

7. ASHP Drug Information Series, 1995 : Analyzing and Recording a Drug information Request; Evaluating Drug Literature; Preparing a Drug Information Response.

Énoncé de mission:

La SCHP est la voix nationale des pharmaciens engagés à l'avancement de l'utilisation sécuritaire et efficace des médicaments, et des soins aux patients dans les établissements de santé.

