

COIN technipharm

JUIN 2015

LES CHIFFRES PARLENT ASSISTANTS TECHNIQUES EN PHARMACIE AGRÉÉS*

Alberta	457
Colombie-Britannique	915
Manitoba.....	0
Nouveau-Brunswick.....	1
Terre-Neuve et Labrador	0
Nouvelle-Écosse	44
Ontario	2 927
Île-du-Prince-Édouard	5
Québec	0
Saskatchewan	0
Canada	4 349

*Au 1er janvier 2015

Source : National Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP)

UNE TECHNICIENNE TROUVE SA VOCATION DANS L'ENSEIGNEMENT

C'EST PAR ACCIDENT QUE LA technicienne en pharmacie Barbara Nicholson a découvert sa passion pour l'enseignement.

En 2010, alors qu'elle naviguait sur Internet à la recherche de documentation pour préparer ses examens d'évaluation et reconnaissance des acquis (ÉRA), une annonce de poste occasionnel d'enseignement au Collège Robertson de Calgary a attiré son attention. « J'ai pensé que ce pourrait être une bonne occasion d'être rémunérée tout en poursuivant mes études », affirme-t-elle. Elle a décroché le poste et, quelques mois plus tard, on lui a offert un poste régulier d'enseignement du cours d'histoire, droit et éthique.

« J'ai découvert que j'adorais préparer le contenu du cours et mettre à jour la documentation. » À l'époque, en plus d'enseigner, elle travaillait encore quatre jours par semaine à l'hôpital Rockyview. « Après une année ou deux de ce régime, j'ai réalisé que l'enseignement était ma véritable vocation. J'ai donc réduit mon temps de travail à l'hôpital pour pouvoir augmenter mes heures au collège. »

En 2013, Barbara est devenue coordonnatrice des programmes du collège, un poste dont les responsabilités comprennent l'exécution des programmes, l'embauche des formateurs et l'organisation de leur horaire, la coordination des travaux pratiques et, ce qu'elle considère comme son plus grand défi, la budgétisation et les tâches administratives indispensables au fonctionnement d'un collège privé. En parallèle, elle continue d'enseigner quelques cours et de travailler à l'hôpital quelques jours par semaine. « J'exige que tous mes formateurs aient un autre emploi dans le secteur, et je ne pourrais pas le faire sans donner l'exemple moi-même, dit-elle. Cela me permet de me tenir au fait des pratiques courantes, surtout à l'heure actuelle, où les assistants techniques en pharmacie élargissent leur champ d'exercice. »

Barbara Nicholson a obtenu son agrément en 2012. N'ayant cessé d'exercer à titre d'assistante technique en pharmacie depuis la fin de ses études au collège St. Clair de Windsor, en 1984, elle avoue avoir d'abord



éprouvé une certaine appréhension à l'idée de faire des démarches d'agrément. « Le processus a été long et coûteux, sans aucune perspective d'augmentation de salaire ni de modification de nos tâches, explique-t-elle. Mais j'ai vu le changement s'opérer dans les hôpitaux, où les techniciens établissent désormais les meilleurs schémas thérapeutiques possibles (MSTP) pour les patients. Je connais certains assistants techniques qui exercent pleinement leurs fonctions dans des pharmacies de détail, ce qui permet aux pharmaciens de passer plus de temps à conseiller les patients, et de leur assurer ainsi de meilleurs soins. Comme je le dis à mes étudiants, les techniciens agréés représentent une nouvelle réalité dans le secteur et c'est à eux de montrer aux gérants, pharmaciens et propriétaires d'établissements ce qu'ils peuvent faire pour améliorer les soins aux patients. »

En plus de soutenir ses propres étudiants dans leurs démarches, Barbara participe activement à l'agrément des assistants tech-

Suite à la page 2

LEÇON DE FC INCLUSE :

Comprendre la bioéquivalence des médicaments génériques au Canada



Accréditée par le Conseil canadien de l'éducation permanente en pharmacie (CCCEP)

Répondez en ligne pour connaître
vos résultats immédiatement :
www.ProfessionSante.ca, section eCortex

Coin technipharm a reçu
l'approbation de



Un service éducatif destiné aux assistants techniques
en pharmacie canadiens et offert par Teva

www.tevacanada.com



Éditrice
Caroline Bélisle

Rédactrice en chef
Caroline Baril

Journalistes
Sally Praskey, Éric Whittom

Directrice artistique
Lima Kim

**COMITÉ CONSULTATIF
DE RÉDACTION**

Colleen Curry,
Collège communautaire
du Nouveau-Brunswick

Ron Elliott, B.Sc.Pharm.

Pam Fitzmaurice, Assistante technique
en pharmacie

Mary Bozoian,
Association canadienne des
techniciens pharmaceutiques

Krista Logan, CPhT

Louise Senécal,
Association québécoise des assistants
techniques en pharmacie (AQATP)

Margaret Woodruff,
Humber College

Tana Yoon, CPhT (É.-U.)

ProfessionSanté.ca

eCortex.ca

COIN TECHNI PHARM et COIN TECHNI PHARM FC
sont publiés par ProfessionSanté.ca,
une division Rogers Media inc.
1200, avenue McGill College, bureau 800
Montréal, Québec H3B 4G7

Ils sont accessibles sur ProfessionSanté.ca

Ce document ne peut être reproduit en tout
ou en partie sans le consentement écrit de l'éditeur.

**Y a-t-il un sujet dont vous aimeriez que
nous parlions dans Coin technipharm ?
Envoyez vos idées et vos commentaires
à caroline.baril@rci.rogers.com**

Un service éducatif mis à la disposition des assistants
techniques en pharmacie canadiens par Teva.
www.tevacanada.com



Visitez nos sites Web
www.ProfessionSante.ca
www.tevacanada.com

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Des agents de la conformité décèlent des erreurs de placement des médicaments

ALORS QUE LE PROGRAMME D'ÉVALUATION DE LA PRATIQUE gagne du terrain en Colombie-Britannique, le collège des pharmaciens de la province publie une nouvelle série d'articles sur les conclusions des agents de la conformité chargés des deux volets du programme, soit l'évaluation des pharmacies et l'évaluation des professionnels de la pharmacie.

Intitulé « Practice Review Program Insights » (Aperçu du programme d'évaluation de la pratique), le premier article porte sur les exigences liées à la distribution des produits médicamenteux. Les agents de la conformité ont constaté que certains médicaments en vente libre (MVL) se trouvaient dans des espaces non conformes dans les pharmacies communautaires.

L'article comprend un tableau indiquant les annexes dans lesquelles figurent les MVL dont le placement erroné a été relevé au cours de l'évaluation des pharmacies. La liste de ces produits comprend deux médicaments de l'Annexe II, qui doivent être

conservés dans l'aire de service professionnel de la pharmacie, dont l'accès est interdit au public, et huit médicaments de l'Annexe III, qui peuvent être vendus au public, mais dans les rayons de libre-choix de produits professionnels d'une pharmacie agréée. Un pharmacien doit être présent pour conseiller les patients qui désirent choisir un médicament de l'Annexe III. (Les médicaments de l'Annexe I exigent une ordonnance.)

Le guide intitulé « Drug Product Distribution Requirements for Community Pharmacies » (Directives de distribution des produits médicamenteux à l'intention des pharmacies communautaires) est un document de référence qui permet au personnel des pharmacies d'identifier les produits de l'Annexe II et de l'Annexe III.

Dans le cadre du programme d'évaluation des professionnels de la pharmacie, tous les assistants techniques et pharmaciens de la province feront l'objet d'une évaluation individuelle au moins tous les six ans.

Une technicienne trouve sa vocation dans l'enseignement

Suite de la page 1

niques en pharmacie dans la province : elle aide les candidats à se préparer à l'examen pratique objectif structuré (EPOS), siège au comité de l'éducation de la Pharmacy Technician Society of Alberta (PTSA) et anime des présentations dans le cadre de congrès et de séminaires professionnels. Ses efforts ne sont pas passés inaperçus et en 2014, ses collègues lui ont décerné le prix du professionnalisme de la PTSA pour son engagement dans un apprentissage continu et son dévouement à la profession.

Barbara considère que sa plus importante réalisation à ce jour est l'agrément en 2013 du programme de formation en techniques pharmaceutiques du collège Robertson par le Conseil canadien d'accréditation des programmes de pharmacie (CCAPP). C'est le seul collège privé en Alberta à avoir obtenu cet agrément. « Je n'occupais mon poste que depuis quelques mois à l'époque, et j'ai dû apprendre et faire beaucoup de choses

très vite avant la visite d'inspection du CCAPP, explique-t-elle. J'ai eu la chance de travailler avec une équipe exceptionnelle de formateurs et d'administrateurs pour réaliser l'accréditation. »

À l'avenir, elle vise non seulement à atteindre les normes établies par le CCAPP, mais aussi à les dépasser. Elle voudrait également développer le programme de formation des aide-pharmaciens au sein du collège. « Le secteur pharmaceutique a encore besoin d'employés bien formés et j'aimerais que le collège soit l'établissement éducatif de choix des employeurs qui cherchent à recruter du personnel pour leur officine. »

Aucun objectif ne semble inaccessible à cette infatigable technicienne convertie à l'enseignement. « Je suis très contente d'être sortie de ma zone de confort et d'avoir présenté ma candidature pour ce poste occasionnel de formatrice, s'exclame-t-elle. J'ai une véritable passion pour l'éducation et j'aime aider les autres. »

Le rôle de l'ATP dans la collecte des renseignements en pharmacie

Par Éric Whittom, B. Pharm.

LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS

est la première des sept étapes de la démarche de surveillance globale de la thérapie médicamenteuse.

« Ce sont tous les renseignements qui sont nécessaires au pharmacien pour qu'il puisse prendre en charge adéquatement la thérapie médicamenteuse du patient », explique à *Coin technipharm* la pharmacienne Guylaine Bertrand, chef du Service d'accompagnement de la Direction des services professionnels de l'Ordre des pharmaciens du Québec (OPQ).

Elle souligne que la collecte des renseignements pour réaliser l'histoire pharmacothérapeutique d'un patient est généralement un acte technique qui est délégué aux ATP selon la politique et les procédures de délégation en vigueur dans la pharmacie où travaillent les ATP.

L'OPQ recommande que les ATP procèdent à la collecte des renseignements en utilisant un formulaire conçu à cette fin pour s'assurer de recueillir toutes les informations nécessaires à l'analyse et aux conseils du pharmacien.

Guylaine Bertrand précise que les renseignements qui doivent être recueillis auprès du patient varient selon la situation qui se présente à l'ATP, notamment un nouveau patient, une nouvelle ordonnance, un renouvellement ou une consultation pour un médicament en vente libre.

Les renseignements à recueillir pour chaque situation doivent être spécifiés dans la politique et les procédures de délégation de la pharmacie.

Toutefois, la pharmacienne de l'OPQ considère que les renseignements suivants doivent être mis à jour régulièrement : allergies, poids, grossesse, allaitement, prise de nouveaux médicaments ou de produits naturels.

Pour remplir le formulaire, elle dit que l'ATP peut poser directement les questions au patient ou lui demander de le remplir et ensuite vérifier avec lui son contenu pour compléter les informations manquantes, s'il y a lieu.

L'ATP doit s'assurer que la collecte de renseignements s'effectue en toute confidentialité.

Une fois le formulaire rempli, l'ATP saisit les nouveaux renseignements au dossier du patient ou modifie ceux inscrits à son dossier.

Par la suite, il met le formulaire dans le panier du patient pour que le pharmacien en prenne connaissance lors de son analyse et de ses conseils au patient.

Guylaine Bertrand précise que les formulaires doivent être conservés, selon la politique et les procédures de délégation de la pharmacie, pour qu'ils puissent être consultés au besoin.

Il est possible d'obtenir davantage de renseignements sur la collecte de renseignements en consultant les Standards de pratique du personnel technique et de soutien technique en pharmacie de l'OPQ, sections 7.2, 7.3 et 7.5.

http://www.opq.org/cms/Media/1822_38_fr-CA_0_Standards_ATP_FINAL_MAJ_18_fev_2014.pdf

SASKATCHEWAN

Le SCP publie un bulletin spécial sur l'agrément

EN MARS DERNIER, EN PRÉVISION DE l'entrée en vigueur de l'agrément en Saskatchewan, le collège des pharmaciens de la province (SCP) a publié un numéro spécial de son bulletin SCOPE sur le thème des assistants techniques en pharmacie.

Ce bulletin de 15 pages présente de l'information sur les compétences professionnelles en début d'exercice, le programme national de transition, la formation pratique structurée, l'examen de jurisprudence et les autres exigences liées à l'agrément et à l'obtention du permis d'exercer.

Le projet de loi 151 visant à modifier la Loi

sur la pharmacie de 1996 a été déposé en première lecture devant l'assemblée législative le 30 octobre 2014. Entre autres modifications, il vise à autoriser le SCP à réglementer l'agrément des assistants techniques en pharmacie. Sa promulgation est prévue vers le milieu de cette année.

Au cours de la période de transition, le SCP a entrepris de mettre sur pied un comité consultatif d'experts qui l'aidera à définir les conditions de délivrance d'un permis d'exercice temporaire aux assistants en pharmacie qui se préparent pour l'agrément. Ce permis permettra aux candidats de continuer d'exercer leurs fonctions actuelles jusqu'au 31 décembre 2018.

Communiquer de manière efficace – et professionnelle

LES ASSISTANTS TECHNIQUES EN PHARMACIE ET LES AIDE-PHARMACIENS

doivent communiquer avec de nombreux interlocuteurs différents dans l'exercice de leurs fonctions quotidiennes : pharmaciens, gestionnaires, professionnels de la santé et prestataires de soins, sans oublier bien sûr, dans une pharmacie communautaire, les patients.

Il existe plusieurs modes de communication : par téléphone, en face à face ou par voie électronique.

Or, cette variété de moyens accroît les risques de malentendus, dont les conséquences peuvent être graves.

C'est là qu'intervient Lisa Dare. Dirigeante de Dare & Associates, un cabinet établi à Calgary, Lisa Dare est une pharmacienne agréée qui cumule les fonctions de coach professionnelle agréée, de conseillère en gestion et de formatrice. Elle a récemment animé une présentation intitulée « Éléments clés d'une communication professionnelle efficace » pour les membres de la Pharmacy Technician Society of Alberta (PTSA).

Depuis que l'agrément est entré en vigueur, il est encore plus important pour les techniciens de communiquer de manière professionnelle et d'être perçus comme des professionnels.

Se rapportant aux notions de base, Lisa Dare définit la communication comme « le processus de négociation d'un sens commun ». Le « processus » désigne la méthode de communication, et la « négociation d'un sens commun » est l'idée de transmettre le message de façon à permettre au récepteur d'y décoder l'intention de l'émetteur.

Alors, comment les assistants techniques et les aide-pharmaciens peuvent-ils améliorer leurs compétences en communication?

Lisa Dare leur suggère de se tracer un plan d'apprentissage. « Pour mettre au point un tel plan, il peut être utile de chercher de la rétroaction, car nous ne savons pas comment les autres nous perçoivent, explique-t-elle. Si la communication est un aspect sur lequel vous avez décidé de vous concentrer, dites-le à votre directeur et à vos autres collègues et demandez-leur ce qu'ils pensent de vos compétences en la matière. » En prévision d'un entretien difficile, essayez les jeux de rôles. Lisa Dare filme aussi sur vidéo les assistants techniques en pharmacie qui s'exercent pour l'examen pratique objectif structuré (EPOS). « La vidéo est un outil très puissant parce qu'elle ne prête à aucune interprétation. »

L'écoute est un facteur essentiel d'une communication efficace. Celle-ci implique aussi la capacité de percevoir et de décoder les indices non verbaux, qui peuvent constituer de 50 % à 80 % de la teneur du message. Par exemple, quelle est la posture ou l'expression

faciale de la personne? Peut-on déceler une variation dans le ton de sa voix ou son débit de parole? Un patient pourrait exprimer de la perplexité par son langage corporel, ce qui signifie que vous devez clarifier votre message ou poser des questions pour vous assurer qu'il a compris ce que vous lui avez dit. Lisa Dare souligne que l'une des failles les plus courantes qu'elle a observées dans son travail avec des assistants techniques et des aide-pharmaciens, c'est qu'ils ne posent pas assez de questions.

Il est également utile de répéter ce que vous pensez que l'autre personne vous a dit, afin de vous assurer que vous avez reçu le message correctement.

« La communication est fondamentale pour établir un profil professionnel, affirme Lisa Dare. C'est un cheminement constant. Il est important pour les assistants techniques et les aide-pharmaciens d'y réfléchir sérieusement parce que la façon dont on communique peut avoir bien des conséquences. Notre communication – bonne ou mauvaise – crée des perceptions. Et ces perceptions se concrétisent. Comment voulons-nous être perçus? Pour être un membre efficace d'une équipe de soins de santé et fournir un niveau optimal de soins aux patients, il est important d'avoir de solides bases en communication parce que nos messages touchent un grand nombre d'intervenants dans le système de santé. »




**LES MÉDECINS
ET LES PATIENTS
VOUS POSENT-ILS
DES QUESTIONS SUR
LES MÉDICAMENTS
GÉNÉRIQUES?**

Trouvez réponse aux questions sur leur innocuité et leur efficacité en consultant un tout nouveau site Web.
Allez à **MedicamentsTeva.ca**.