

COIN technipharm FC

LE PROGRAMME NATIONAL DE FORMATION CONTINUE DES ASSISTANTS TECHNIQUES EN PHARMACIE 1.5 UFC

GRATUIT

POUR OBTENIR INSTANTANÉMENT VOS RÉSULTATS, RÉPONDEZ EN LIGNE SUR ECORTEX.CA

JUIN/JUILLET 2024

DONNE DROIT À 1.5 UNITÉ DE FC



Leçon approuvée pour 1 UFC par le Conseil canadien de l'éducation continue en pharmacie (CCECP).
N° de dossier : 1329-2024-3782-I-T.
Veuillez consulter cette leçon de FC en ligne sur eCortex.ca pour en connaître le délai de validité.

Pour obtenir instantanément vos résultats, répondez en ligne sur eCortex.ca

UNE FC EXCLUSIVE AUX ATP

Coin technipharm FC est le seul programme national de formation continue conçu exclusivement pour les assistants techniques en pharmacie canadiens.

À mesure que le rôle des assistants techniques en pharmacie s'étend, utilisez régulièrement Coin technipharm FC pour parfaire vos connaissances.

Coin technipharm FC est généreusement commandité par Teva. Les numéros précédents peuvent être téléchargés à partir des sites eCortex.ca ou www.tevacanada.com.

L'auteur de cette leçon n'a pas de conflit d'intérêts à déclarer.

POUR RÉPONDRE AU TEST

1. Après avoir lu attentivement cette leçon, répondez au questionnaire en ligne sur le site eCortex.ca, et obtenez instantanément vos résultats.
2. Une note de passage de 70 % est exigée pour réussir cette leçon.
3. Veuillez nous faire part de vos commentaires sur cette leçon en remplissant le formulaire de rétroaction en ligne sur eCortex.ca.

COLLABORATEURS

Coordonnatrice de la FC :
Rosalind Stefanac

Rédactrice en chef clinique :
Lu-Ann Murdoch, B. Sc. Phm.

Auteur :
Mark Brady, RPh B.Sc. (Pharm)

Dans le présent document, le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

ProfessionSanté.ca

eCortex.ca

Optimisation du flux de travail en pharmacie pour améliorer son efficacité et la sécurité des patients

Par Sarah-Lynn Dunlop, MEd, BA, RPhT



Objectifs d'apprentissage

après avoir achevé avec succès ce programme de formation continue, les techniciens en pharmacie pourront :

- Prendre conscience de l'importance de l'efficacité d'un flux de travail en pharmacie.
- Mettre en œuvre des étapes visant à améliorer le flux de travail en pharmacie et l'efficacité.
- Parler du rôle des techniciens en pharmacie afin d'optimiser le flux de travail et d'assurer la sécurité des patients.

Introduction

L'objectif des pharmacies est de fournir aux patients des services de soins de santé sûrs et efficaces dans les meilleurs délais. Le meilleur moyen d'atteindre cet objectif est de disposer d'un flux de travail efficace. Le flux de travail peut être décrit comme le processus de délivrance des médicaments : de la réception d'une ordonnance ou du renouvellement d'une ordonnance à la délivrance

du médicament au patient. En raison de l'évolution du champ d'exercice, le rôle des pharmacies canadiennes ne se limite plus à la simple délivrance de médicaments : elles ont besoin de concilier la délivrance et des services supplémentaires. La mise en œuvre d'un flux de travail efficace et l'optimisation du rôle des techniciens peut permettre aux pharmacies de s'assurer qu'elles fournissent les soins appropriés au bon moment et en toute sécurité.

L'amélioration du flux de travail et de son efficacité nécessite un effort collectif et, en tant qu'experts techniques dans le domaine de la distribution de médicaments, les techniciens en pharmacie sont très bien placés pour analyser le flux de travail actuel et collaborer avec chaque membre de l'équipe de la pharmacie afin de mettre en œuvre des stratégies qui permettent d'améliorer son efficacité.

Importance d'un flux de travail efficace en pharmacie

Un flux de travail efficace en pharmacie peut augmenter la productivité et améliorer l'accès à des services cliniques fournis par les pharmaciens (voir Tableau 1), ce qui est bénéfique à la fois pour la pharmacie et les patients.

Un flux de travail efficace permet de réduire le temps nécessaire pour préparer une ordonnance, ce qui diminue le temps d'attente pour les patients et augmente le nombre d'ordonnances pouvant être préparées en toute sécurité en une journée. La réduction du temps d'attente peut contribuer à l'amélioration de la satisfaction des patients et éviter qu'ils ressentent de la frustration, quittent la pharmacie sans que les médicaments aient été délivrés, et/ou changent de pharmacie. Cela peut également aider à réduire les frais de fonctionnement des pharmacies communautaires et hospitalières, à augmenter la rentabilité des pharmacies communautaires et à réduire le stress de l'équipe pharmaceutique^{3,4}. Il a été prouvé qu'un flux de travail efficace en pharmacie améliore la sécurité des patients en réduisant les erreurs médicamenteuses et l'apparition d'effets indésirables liés aux médicaments, mais aussi grâce à l'augmentation des interventions des pharmaciens et des services cliniques, qui contribuent à améliorer l'observance du traitement et à écourter les séjours à l'hôpital⁴.

TABLEAU 1 - Compte rendu des services cliniques fournis par les pharmaciens^{1,2}

Évaluation et prescription pour des affections mineures
 Conseiller les patients à propos des nouvelles ordonnances ou des renouvellements d'ordonnances, ainsi que sur les médicaments en vente libre et les besoins en matière de soins à domicile
 Prescription et délivrance de nouveaux traitements antiviraux contre la grippe et la COVID-19
 Fourniture de contraceptifs
 Adaptation, renouvellement et prolongation de prescriptions
 Réalisation de revues de médicaments et de programmes de soins
 Prescription indépendante
 Optimisation du traitement médicamenteux
 Prise en charge de maladies chroniques
 Soutien à la promotion de la santé et au dépistage des maladies
 Vaccination
 Commande et interprétation de résultats d'analyses biologiques et d'analyses de biologie délocalisée

ENCADRÉ 1 - Questions à prendre en compte lors de l'observation et de l'analyse du flux de travail

- Les membres de l'équipe de la pharmacie doivent-ils souvent quitter leur poste de travail pour se procurer les outils nécessaires à la réalisation d'une tâche?
- Combien de temps mettent les membres de l'équipe de la pharmacie lorsqu'ils quittent leur poste de travail pour se procurer les outils nécessaires à la réalisation d'une tâche?
- Parmi les outils nécessaires, quels sont ceux qui sont manquants sur les postes de travail, et est-il possible de les déplacer sur les postes de travail où la tâche est réalisée?
- Combien d'étapes sont nécessaires à la réalisation des tâches?
- Combien de personnes participent à la réalisation d'une tâche?
- Certaines de ces étapes sont-elles redondantes?
- Existe-t-il des processus établis ou des dispositifs de sécurité en place pour la réalisation des tâches?
- Existe-t-il des moments pendant lesquels les membres de l'équipe attendent pour réaliser une tâche?
- Combien de temps les patients attendent-ils les médicaments prescrits?
- Combien de temps les patients attendent-ils avant de parler à un pharmacien?
- Est-ce que tous les membres de l'équipe de la pharmacie travaillent au maximum de leurs capacités et dans le cadre de leur champ d'exercice?

Défis liés au flux de travail

Au Canada, les pharmacies communautaires délivrent plus de 820 millions d'ordonnances chaque année¹. La mise en œuvre de services cliniques supplémentaires et la capacité à maintenir le niveau attendu de délivrance des soins représentent un défi au sein d'un environnement pharmaceutique animé, surtout s'il est en sous-effectif, et en période de forte affluence. Il est important de trouver le juste équilibre entre les pharmaciens, les techniciens en pharmacie et les assistants qui composent le personnel. C'est particulièrement le cas en période de forte affluence, car cela peut amener les pharmaciens à passer plus de temps sur des tâches techniques lors du processus de délivrance, par exemple la réalisation de

vérifications techniques et la gestion de problèmes d'inventaire, qu'à consacrer leur temps à des services cliniques⁵.

Étapes pour améliorer le flux de travail et son efficacité

Pour améliorer le flux de travail et son efficacité, les membres de l'équipe de la pharmacie doivent collaborer pour :

- observer et analyser le flux de travail actuel;
- établir de nouveaux processus visant à améliorer le flux de travail;
- surveiller et mesurer constamment la réussite.

Observation et analyse du flux de travail actuel

L'équipe pharmaceutique doit déterminer la ou les parties du flux de travail qui

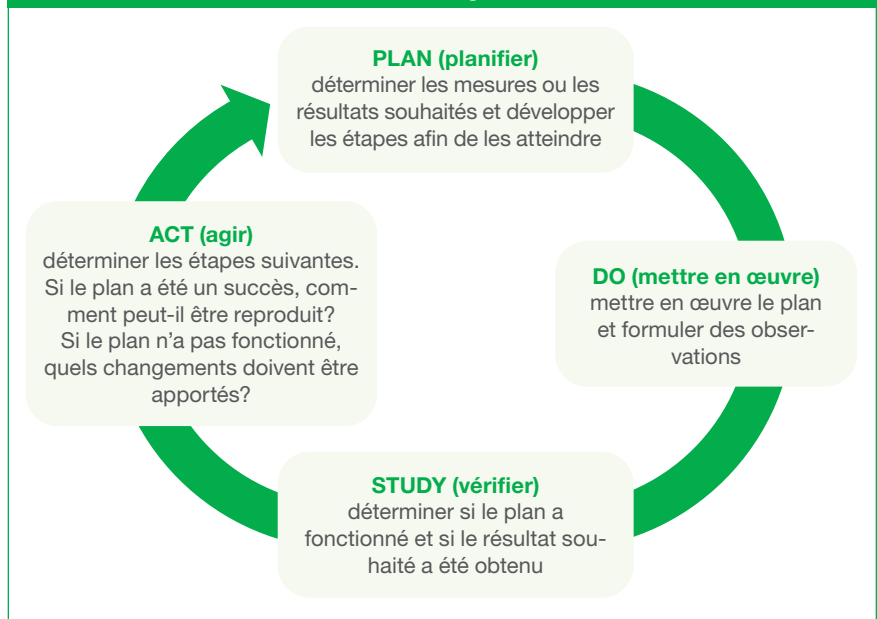
fonctionnent correctement et celles qui nécessitent une amélioration⁴. Cela peut comprendre la représentation du flux de travail, la mesure de la productivité et l'identification des points de blocage. Tous ces éléments peuvent aider à identifier les manques d'efficacité et les situations ou processus susceptibles de compromettre la sécurité des patients. Voir l'encadré 1 pour les questions à prendre en compte lors de l'évaluation du flux de travail. Il peut être utile de poser ces questions à chaque membre de l'équipe susceptible de présenter des divergences d'opinions ou de demander à des professionnels d'une autre pharmacie d'observer le flux de travail et de le commenter.

La représentation du flux de travail devrait comprendre l'observation des différentes tâches qui doivent être réalisées et la détermination de la disponibilité de toutes les ressources nécessaires à l'accomplissement d'une tâche⁴. Le fait de disposer des outils nécessaires à la réalisation des tâches sur les postes de travail réduit le temps que les membres de l'équipe de la pharmacie passent à rechercher et à récupérer des fournitures, ce qui contribue à augmenter la productivité.

Chaque pharmacie doit déterminer ce que signifie le terme « réussite » en matière de productivité. Cela peut inclure la détermination du nombre d'ordonnances délivrées en une journée et le temps que le pharmacien doit passer à se concentrer sur les services cliniques par rapport à celui passé sur les tâches techniques. Il peut également être utile de documenter et d'analyser les incidents liés à des médicaments et/ou les accidents évités de justesse pour déterminer les tendances^{4,6}.

Lorsqu'elle examine le flux de travail, l'équipe de la pharmacie doit chercher à identifier les points de blocage, c'est-à-dire les moments où les exigences dépassent la capacité de l'équipe à gérer efficacement la charge de travail^{7,8}. Après avoir identifié les points de blocage, l'équipe doit rechercher les tendances et tenir compte de la source. Par exemple, s'agit-il de points de blocage à court terme ou inattendus (par exemple, se retrouver en sous-effectif pour cause de maladie d'un membre de l'équipe) ou chroniques, c'est-à-dire des points de blocage qui se produisent régulièrement? Les points de blocage se produisent-ils au même moment et aux

FIGURE 1 - Modèle de la roue de Deming^{NR}



mêmes étapes du flux de travail?

Mise en place de nouveaux processus visant à améliorer le flux de travail

Après avoir examiné le flux de travail actuel et identifié les manques d'efficacité ou les domaines à améliorer, les membres de l'équipe de la pharmacie doivent collaborer pour établir des priorités et fixer des objectifs clairement définis et mesurables, de nouveaux processus, de nouveaux rôles et responsabilités, et mettre en œuvre des stratégies visant à améliorer le flux de travail^{4,8}. Les paragraphes qui suivent contiennent des suggestions sur la façon d'améliorer le flux de travail.

Surveillance et mesure de la réussite

Après la définition d'objectifs et la mise en œuvre de nouvelles stratégies pour permettre d'atteindre ces objectifs, le nouveau flux de travail doit être surveillé et la productivité doit être mesurée. Par exemple, si l'objectif est d'augmenter le nombre d'ordonnances qui peuvent être délivrées facilement en une journée sans que cela nécessite une attente trop importante pour les patients et des heures supplémentaires pour les membres du personnel, les données doivent être regroupées et analysées afin de déterminer si les nouveaux processus conçus pour aider à améliorer le flux de travail fonctionnent ou si de nouvelles stratégies doivent être mises en œuvre. Ces observations et analyses doivent se dérouler de façon continue afin de garantir

en permanence l'efficacité du flux de travail et la sécurité des patients. Elles peuvent être réalisées en utilisant le modèle de la roue de Deming ou PDCA (Plan-Do-Study-Act). Voir la Figure 1.

Pharmacies hospitalières et flux de travail

Le flux de travail des pharmacies hospitalières est particulièrement affecté par le rythme de chaque hôpital⁴, à savoir par le moment où les équipes de soins de santé effectuent les visites (réunions visant à communiquer des informations importantes sur les patients et à discuter des programmes de soins), par les admissions et les sorties des patients, par les horaires d'administration des médicaments et les horaires de l'ensemble de l'hôpital⁴. Lors de la conception du flux de travail des pharmacies hospitalières, il peut être utile de rassembler des informations venant des différents services de l'hôpital approvisionnés par la pharmacie⁴. Par exemple, l'approvisionnement d'un distributeur automatique lors des horaires d'administration des médicaments aura un impact négatif à la fois sur l'infirmière qui récupère les médicaments et sur les techniciens en pharmacie qui approvisionnent le distributeur automatique, ce qui conduit à un flux de travail inefficace.

Méthodes pour améliorer le flux de travail en pharmacie

La configuration du flux de travail est propre à chaque pharmacie. Elle dépend de

TABLEAU 2 - Stratégies d'amélioration des flux de travail grâce à l'agencement physique ^{3,4,6,7,8}

Stratégie	But
Établir des processus et définir clairement l'objectif du flux de travail	Créer des étapes claires avec des points de contrôles définis afin de garantir que chaque étape est terminée
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> Établir un flux de travail linéaire allant de gauche à droite, de la remise de l'ordonnance aux vérifications techniques, en passant par son traitement et sa préparation. Dans la mesure du possible, prévoir des postes de travail distincts pour la remise et la saisie des ordonnances afin d'aider à réduire le nombre de distractions et d'interruptions. Mettre en œuvre des plans d'urgence pour les situations qui retardent le traitement des ordonnances, par exemple les problèmes décisionnels dans les pharmacies communautaires. S'assurer que les membres de l'équipe de la pharmacie sont formés à la vérification de l'ordonnance qui a été saisie avant la préparation des médicaments, afin d'éviter de perdre du temps à la modifier et à la refacturer et de réduire le taux d'erreurs. 	
S'assurer que les postes de travail sont équipés de tous les outils nécessaires à l'accomplissement des tâches.	Rationaliser le rythme pour contribuer à éviter des pertes de temps inutiles.
<p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> Placer un ordinateur au niveau du poste de remise des ordonnances pour que l'équipe de la pharmacie puisse : <ul style="list-style-type: none"> déterminer rapidement si un patient est nouveau ou s'il s'agit d'un patient connu; créer ou tenir à jour un profil de patient complet et précis; déterminer si un médicament est nouveau; identifier les changements apportés à un médicament; identifier les situations potentielles susceptibles d'entraîner un retard et/ou de demander l'intervention d'un pharmacien (p. ex., changement de posologie inattendu, allergies, médicament en double, couverture des médicaments, admissibilité aux services pharmaceutiques). Les postes de remise des ordonnances doivent être équipés de calculatrices et d'un accès facile aux ressources, telles que les pseudo-DIN, les ressources faciles d'accès liées à l'information sur les médicaments, à la fois dans les pharmacies communautaires et hospitalières (p. ex. e-CPS, Lexicomp, listes de médicaments) et l'inventaire. Le poste de préparation (sélection, préparation et conditionnement) doit être équipé de tous les outils nécessaires, p. ex : <ul style="list-style-type: none"> plateaux de comptage et spatules; alcool et lingettes pour nettoyer les plateaux de comptage et les spatules; poubelles pour les déchets pharmaceutiques; flacons munis d'un couvercle à l'épreuve des enfants et d'un couvercle à ouverture facile ou d'un bouchon à pression; pots de pommade; flacons de médicaments sous forme de solution et couvercles (incluant les couvercles à l'épreuve des enfants, les bouchons hermétiques de flacons, les se-ringues orales et/ou les verres gradués); étiquettes supplémentaires; calculatrices; ordinateur. Les postes de reconditionnement manuel de doses unitaires liquides administrées par voie orale présents dans les pharmacies hospitalières doivent disposer de boîtes de doses orales unitaires, de seringues orales, d'un ordinateur, d'étiquettes et d'une imprimante pour fabriquer des étiquettes, ainsi que d'un évier à proximité pour le lavage des mains. Les postes de vérification, à la fois pour la vérification technique et clinique, doivent être équipés d'un ordinateur permettant d'accéder facilement aux ressources d'information sur les médicaments, et de calculatrices. 	
Utiliser des outils facilitant l'organisation	Accorder la priorité au flux de travail, donner un aperçu rapide à l'équipe de la pharmacie et aider à réduire les erreurs
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> Il est possible d'utiliser des corbeilles dotées de codes-couleur permettant de classer les ordonnances qui : <ul style="list-style-type: none"> doivent être délivrées; présentent un problème qui doit être résolu; incluent des médicaments qui doivent être conservés au réfrigérateur, reconstitués lors de la délivrance ou être inclus dans des préparations pharmaceutiques. 	
Créer et utiliser des tampons ou des formulaires imprimés au préalable.	Réduire le temps passé à rédiger les mêmes informations.
<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tampon « Reliquat » lorsque le nombre de médicaments est insuffisant pour préparer l'ordonnance et qu'un reliquat est dû au patient. Tampon « Franchise » lorsque les patients ont une franchise d'assurance. « Note d'arrêt » préimprimée qui indique au personnel de la pharmacie pourquoi une ordonnance n'a pas été entièrement préparée, par exemple en raison de l'obligation de reconstitution du médicament lors de sa délivrance, ou pour communiquer des informations supplémentaires, comme le fait que le pharmacien veuille parler au patient lors de la récupération de celui-ci. Formulaire standardisé d'admission des patients (expliqué ci-dessous). 	

sa taille, de son espace, de sa conception, de la charge de travail et des services qu'elle fournit. L'équipe de la pharmacie peut travailler sur des domaines à améliorer, notamment l'agencement physique, l'utilisation de la technologie et l'automatisation et l'utilisation adéquate de personnel bien formé.

Agencement physique

Un agencement physique bien pensé et organisé est essentiel pour un flux de travail optimal et peut aider à réduire les redondances, la confusion et les erreurs^{3,4,8}. L'agencement physique et les flux de travail doivent permettre d'optimiser le temps, l'espace et le personnel afin que l'équipe de la pharmacie puisse accomplir ses tâches sans interruption (ou avec des interruptions minimales)⁴. Pour s'assurer qu'aucune étape n'est oubliée, il convient d'établir un processus et de définir clairement l'objectif pour le flux de travail physique; en outre, les postes de travail doivent être équipés de tous les outils dont le personnel a besoin pour accomplir ses tâches avec précision^{3,4,6,8}. Voir Tableau 2.

Technologie et automatisation

L'utilisation de la technologie et de l'automatisation pour effectuer des tâches de moindre importance, telles que le comptage des médicaments, permet aux pharmaciens et aux techniciens en pharmacie de se concentrer sur les tâches les plus importantes, qui correspondent à leurs études, leur formation et leur champ d'exercice⁷. Cela peut permettre d'augmenter le nombre d'ordonnances préparées et de réduire les temps d'attente des patients, ainsi qu'à accroître l'accès des patients à des services supplémentaires, le temps que les pharmaciens peuvent consacrer aux services cliniques et à améliorer les interactions avec les patients. Lorsque les techniciens en pharmacie disposent de plus de temps pour travailler pleinement dans le cadre de leur champ d'exercice, administrer des vaccins, effectuer des analyses de biologie délocalisée et établir le meilleur schéma thérapeutique possible [MSTP], cela peut donner aux pharmaciens plus de temps pour s'acquitter d'autres tâches cliniques ou administratives. Les exemples incluent l'automatisation du flux de travail, les systèmes de lecture de codes-barres, les inventaires virtuels et les

TABLEAU 3 - Technologie et automatisation¹⁰

Stratégie	But
Automatisation du flux de travail	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation de la technologie de lecture des codes à barres permet aux pharmacies de scanner les ordonnances et toute documentation jointe et de charger les documents vers le profil d'un patient. • Elle peut permettre d'éviter de passer du temps à remplir des copies papier et réduire la durée nécessaire pour retrouver la documentation en cas de besoin. • Par exemple, en cas de rappel de médicaments, il est beaucoup plus rapide de déterminer quels patients ont reçu le médicament et le numéro de lot en question en examinant leur profil électronique qu'en consultant les copies papier. • Dans les hôpitaux, l'utilisation d'un système de saisie électronique des ordonnances par les médecins peut aider à améliorer le flux de travail et son efficacité, en permettant aux médecins de saisir toutes les ordonnances directement dans le logiciel. • Il réduit le temps nécessaire au traitement des ordonnances et à leur administration aux patients en évitant aux techniciens en pharmacie d'avoir à récupérer les ordonnances au format papier lors de leurs visites, à trier les ordonnances pour trouver celles destinées à la pharmacie et à saisir les ordonnances. • Les pharmaciens peuvent effectuer des vérifications cliniques à distance après la saisie de l'ordonnance par le médecin, soit à partir du service de la pharmacie, soit à partir de postes de travail situés dans les centres de soins.
Systèmes de lecture de codes-barres	<ul style="list-style-type: none"> • La technologie de lecture de codes-barres peut être utilisée tout au long du processus de délivrance des médicaments, y compris lors de la sélection des produits utilisés dans les préparations pharmaceutiques afin de garantir la sélection correcte des produits et d'assurer la sécurité des patients. • Lors de la mise en place de la technologie de lecture de codes-barres, il est important d'identifier et d'éviter les solutions de contournement connues afin de s'assurer que le personnel est sensibilisé à l'importance des dispositifs de protection et aux risques liés au contournement de ces derniers. • Par exemple, lorsque plus d'une boîte d'un médicament est nécessaire pour préparer une ordonnance, il est important de scanner chacune d'entre elles plutôt que de scanner la même boîte plusieurs fois.
Inventaire	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion de l'inventaire et son organisation sont un exemple de tâches de moindre importance qui peuvent être effectuées grâce à la technologie et à l'automatisation, ce qui permet aux pharmaciens et aux techniciens en pharmacie de se concentrer sur des tâches supplémentaires tout au long de la journée. • Il nécessite l'intervention des membres de l'équipe de la pharmacie afin de s'assurer que l'ordre virtuel est correct et pour gérer les pénuries de médicaments. • La technologie de préparation automatisée ou les robots utilisés pour compter, conditionner et étiqueter les médicaments prescrits fréquemment peuvent également aider à améliorer le flux de travail et son efficacité.
Serveur vocal interactif et systèmes de réservation en ligne	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation d'un serveur vocal interactif (SVI) et de systèmes de réservation en ligne permet aux patients de téléphoner afin de renouveler leur ordonnance et de prendre rendez-vous pour des services cliniques sans que les membres de l'équipe de la pharmacie n'aient à répondre à l'appel. Cela peut permettre de réduire les interruptions et les distractions pendant les tâches de délivrance de médicaments les plus essentielles.

systèmes de réservations en ligne. Voir Tableau 3.

Formulaires standardisés d'admission des patients

Normalement, le premier point de contact

du patient avec l'équipe de la pharmacie a lieu au moment de la remise de l'ordonnance. Au poste de remise des ordonnances, les membres de l'équipe de la pharmacie doivent réunir et documenter toutes les informations nécessaires à la création d'un nouveau profil de patient ou à la mise à jour précise du profil d'un patient connu afin de s'assurer que le pharmacien peut effectuer une vérification clinique minutieuse et précise. Afin de garantir que toutes les informations sont réunies et documentées, et pour contribuer à réduire les points de blocage au niveau du poste de remise, les pharmacies communautaires peuvent créer des listes de contrôle de toutes les questions essentielles à poser à tous les patients, nouveaux ou connus, et mettre en place un formulaire standardisé d'admission des patients^{6,10}. Voir Encadré 2. De la même façon, dans les pharmacies hospitalières, des formulaires standardisés du meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP) peuvent être utilisés afin de s'assurer que toutes les informations importantes sont recueillies avec précision. L'institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada (ISMP) a créé un guide à l'intention des techniciens en pharmacie, qui peut être consulté à l'adresse suivante : https://www.ismp-canada.org/download/MedRec/SHN_medcard_09_EN.pdf

L'équipe pharmaceutique

L'équipe pharmaceutique est composée de pharmaciens, de techniciens en pharmacie et d'assistants en pharmacie motivés, qui comprennent tous l'importance d'un flux de travail efficace, ainsi que le fait que les rôles, les responsabilités et les champs d'exercice de tous les membres de l'équipe sont essentiels pour une optimisation du flux de travail et une amélioration de la sécurité des patients.

Il est important de définir des rôles pour chaque poste et de veiller à ce que chaque employé comprenne les responsabilités qui lui incombent à chaque garde, par exemple qui est chargé de répondre au téléphone ou d'attendre les patients et les clients⁹. Cela permet à chacun de se concentrer sur sa tâche et d'éviter toute congestion lors du processus de délivrance des médicaments. Si chacun doit avoir un rôle clairement défini pour sa garde, les employés doivent également bénéficier d'une forma-

ENCADRÉ 2 - Exemples d'informations à recueillir sur un formulaire standardisé d'admission des patients

- Nom du patient (nom de famille, prénom, nom d'usage)
- Date de naissance
- Poids (pour les enfants)
- Sexe assigné à la naissance, genre, pronoms
- Information démographique (adresse, numéro de téléphone, etc.)
- Assurance
- Allergies
- Pathologies
- Changements dans l'état de santé global
- Nouveau patient ou patient connu
- Médicaments délivrés dans d'autres pharmacies
- Médicaments en vente libre, y compris les produits de santé naturels
- Tabagisme, consommation d'alcool, consommation de cannabis, consommation illicite de stupéfiants
- Grossesse ou allaitement
- Indication d'utilisation d'un médicament sur ordonnance

ENCADRÉ 3 - Stratégies potentielles d'amélioration du flux de travail et de son efficacité dans le cas de figure A

- Mettre en œuvre le formulaire standardisé d'admission des patients au poste de remise des ordonnances.
- Engager un deuxième technicien en pharmacie pour la réalisation des vérifications techniques OU placer un assistant en pharmacie dûment formé au poste de remise des ordonnances pour surveiller les problèmes éventuels et permettre à l'unique technicien en pharmacie d'effectuer les vérifications techniques.
- Former des assistants en pharmacie au poste de préparation des ordonnances pour qu'ils les vérifient avant de les préparer et de les envoyer pour des vérifications techniques et cliniques.
- Installer le pharmacien dans un bureau proche de l'officine pour qu'il puisse réaliser les vérifications cliniques, de préférence avant la préparation de l'ordonnance, à un endroit à partir duquel il peut également conseiller les patients tout en restant en retrait du processus technique de délivrance des médicaments.

tion polyvalente dans leur champ d'exercice afin d'éviter toute interruption du flux de travail lorsque quelqu'un est absent ou occupé avec un patient⁹.

Les techniciens en pharmacie qui travaillent pleinement dans le cadre de leur champ d'exercice sont essentiels pour donner aux pharmaciens le temps de se consacrer à des services cliniques. Dans de nombreuses juridictions, les techniciens en pharmacie exécutent toutes les fonctions techniques du processus de délivrance des médicaments, c'est-à-dire effectuer la vérification technique des ordonnances préparées, administrer les injections après l'évaluation du patient par un pharmacien, recevoir des ordonnances verbales pour les prescriptions régulières, informer les patients sur l'administration de médicaments et l'utilisation de dispositifs médicaux, transférer des ordonnances et élaborer des préparations magistrales¹¹. Lorsque les techniciens en pharmacie réalisent ces tâches, les pharmaciens peuvent consacrer plus de temps à discuter avec

les patients, à évaluer leurs besoins et objectifs individuels, à fournir des services et à prodiguer des soins qui favorisent les résultats de qualité et à surveiller les patients en permanence pour s'assurer que le traitement reste le meilleur¹².

Cas de figure

Passer en revue les cas de figure suivants. Réfléchissez à certaines des solutions abordées pour améliorer le flux de travail et identifiez des stratégies potentielles d'amélioration du flux de travail et de son efficacité.

Cas de figure A :

La pharmacie communautaire A dispose d'un pharmacien, d'un technicien en pharmacie et de deux assistants en pharmacie par garde. Le technicien en pharmacie travaille au poste de remise des ordonnances. Il recueille les informations sur les patients, surveille les problèmes éventuels (allergies, changement de posologie, etc.) qui peuvent nécessiter une intervention du pharmacien, et classe les ordonnances par ordre de priorité.



Les ordonnances sont traitées par un assistant en pharmacie et préparées par un robot de préparation automatisé et le second assistant, qui est également responsable de répondre au téléphone, puis transmises au pharmacien qui réalise les vérifications cliniques et techniques.

L'équipe observe qu'une congestion se produit généralement à l'étape de vérification du processus de délivrance des médicaments. Le technicien constate des erreurs techniques et renvoie l'ordonnance pour qu'elle soit corrigée. Ensuite, il essaie de reprendre les vérifications cliniques et de conseiller les patients, mais les patients ressentent un sentiment de frustration à cause du temps d'attente et certains quittent purement et simplement la pharmacie.

Cas de figure B :

La pharmacie hospitalière rurale B utilise un système de délivrance de doses unitaires modifiées, dans lequel les infirmières retirent tous les médicaments du distributeur automatique. Le service de la pharmacie a régulièrement quatre techniciens en pharmacie et deux pharmaciens qui travaillent en même temps. Un technicien en

pharmacie recueille toutes les ordonnances de l'hôpital et les saisit, un technicien en pharmacie est chargé d'effectuer les vérifications techniques de toutes les ordonnances saisies, et un pharmacien procède à un contrôle thérapeutique de toutes les ordonnances. Un autre technicien en pharmacie réapprovisionne tous les distributeurs automatiques de l'hôpital et deux autres techniciens en pharmacie sont chargés d'effectuer toutes les préparations (non stériles et stériles). Le technicien en pharmacie qui effectue les vérifications techniques des ordonnances saisies est également chargé d'effectuer de doubles

contrôles indépendants de tous les médicaments qui vont approvisionner le distributeur automatique. Le conditionnement des médicaments en dose unitaires est effectué par le technicien qui a le temps de s'en occuper. Le deuxième pharmacien travaille dans les services de l'hôpital, collabore avec d'autres professionnels de la santé et prodigue directement des soins aux patients. L'équipe pharmaceutique observe qu'il peut être difficile de réapprovisionner le distributeur automatique, car il lui arrive souvent de ne pas disposer d'un nombre suffisant de médicaments conditionnés.

ENCADRÉ 4 - Stratégies potentielles d'amélioration du flux de travail et de son efficacité dans le cas de figure B

- Utiliser le système de saisie électronique des ordonnances médicales. Les ordonnances peuvent être traitées plus rapidement lorsque les médecins les saisissent au fur et à mesure qu'ils les rédigent, plutôt que d'attendre qu'un technicien ait fini de les saisir et de collecter ensuite d'autres ordonnances à saisir (surtout si les ordonnances de l'hôpital changent rapidement et fréquemment). Cela peut éviter d'avoir besoin d'un technicien en pharmacie pour saisir les ordonnances et d'un deuxième technicien pour réaliser la vérification technique.
- Désigner un technicien chargé de veiller à ce que tous les médicaments soient préparés en doses unitaires afin de répondre aux besoins des patients.
- Envisager que les deux pharmaciens travaillant dans les services de l'hôpital pour effectuer les vérifications thérapeutiques et prodiguer des soins aux patients.

Conclusion

Un flux de travail efficace est nécessaire pour offrir des services pharmaceutiques cohérents et fiables aux patients tout en assurant la précision et la sécurité des patients. Les membres de l'équipe de la pharmacie doivent collaborer afin d'observer et d'analyser les processus du flux de travail, en identifiant les manques d'efficacité et en développant des stratégies pour trouver des solutions dans les domaines à améliorer. Il s'agit notamment de mettre en place un agencement physique qui favorise un flux de travail optimal, d'utiliser l'automatisation et la technologie et de s'assurer que les techniciens en pharmacie travaillent pleinement dans le cadre de leur champ d'exercice et au mieux de leurs capacités afin de permettre aux pharmaciens d'améliorer les services cliniques.

RÉFÉRENCES

1. Neighbourhood Pharmacy Association of Canada. Impact report 23 : Enabling the community health hub of tomorrow. https://neighbourhoodpharmacies.ca/sites/default/files/2024-02/2023%20Neighbourhood%20Pharmacies%20Impact%20Report%20F_0.pdf (consulté le 9 mars 2024).
2. Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP). Scope of practice for pharmacists in Canadian jurisdictions. (Août 2023). <https://www.napra.ca/wp-content/uploads/2021/12/NAPRA-Scope-of-Practice-Pharmacists-EN-2023-08.pdf> (consulté le 11 mars 2024).
3. TelePharm. 3 tips to improve your retail pharmacy workflow. (n.d.) <https://blog.telepharm.com/3-tips-to-improve-your-retail-pharmacy-workflow> (consulté le 28 février 2024).
4. Fox, D. Streamlining hospital pharmacy workflow: Enhancing efficiency for optimal patient care. (11 juillet 2023). <https://www.completerx.com/blog/improve-hospital-pharmacy-workflow/#:~:text=Having%20an%20efficient%20workflow%20that,and%20increases%20overall%20staff%20satisfaction.> (consulté le 11 mars 2024).
5. Ordre des pharmaciens de l'Ontario [OPO]. (7 mai 2019). Optimizing Patient Care Series: Managing workflow in my busy community pharmacy [Video]. L'Ordre des pharmaciens de l'Ontario. <https://www.ocpinfo.com/video/optimizing-patient-care-series-managing-workflow-in-my-busy-community-pharmacy?hlite=optimizing+patient+care> (consulté le 10 mars 2024).
6. Beaton, C. Five causes of medication errors that significantly increased during COVID-19. (2 novembre 2022). <https://www.canadianhealthcarenetwork.ca/five-causes-medication-errors-significantly-increased-during-covid-19> (consulté le 1er mars 2024).
7. RAO. Major tips to improve pharmacy workflow. (3 novembre 2023). <https://raoinformationtechnology.com/blog/major-tips-to-improve-pharmacy-workflow/> (consulté le 28 février 2024).
8. RPH on the Go. 3 tips to improve your retail pharmacy workflow. (13 octobre 2022). <https://www.rphonthe-go.com/blog/3-tips-to-improve-your-retail-pharmacy-workflow/> (consulté le 28 février 2024).
9. Agency for Healthcare Research and Quality. Plan-Do-Study-Act Worksheet, Directions, and Examples. (Février 2015). <https://www.ahrq.gov/health-literacy/improve/precautions/tool2b.html> (consulté le 3 avril 2024).
10. Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada (ISMP). Near events for community pharmacy. (30 mars 2021). <https://ismpcanada.ca/wp-content/uploads/ISMPSCB2021-i3-Community-Pharm-Assessments.pdf> (consulté le 12 mars 2024).
11. Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP). Pharmacy technicians' scope of practice in Canadian jurisdictions. (Décembre 2021). <https://www.napra.ca/wp-content/uploads/2022/09/NAPRA-PT-Scope-of-Practice-in-Canada-chart-2021-12-EN.pdf> (consulté le 11 mars 2024).
12. Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP). Model standards of practice for pharmacists and pharmacy technicians in Canada: Domains and standards quick reference guide. (Février 2022). <https://www.napra.ca/wp-content/uploads/2022/11/NAPRA-MSOP-QRG-Feb-2022-EN-final.pdf> (consulté le 11 mars 2024).

QUESTIONS

Sélectionnez la meilleure réponse à chaque question et répondez en ligne sur eCortex.ca pour obtenir instantanément vos résultats.

1. Un flux de travail efficace est bénéfique pour les patients dans la mesure où il :

- a) Diminue les risques liés aux séjours à l'hôpital
- b) Diminue la frustration des patients
- c) Augmente la probabilité que les patients quittent la pharmacie sans les médicaments qui leur ont été prescrits
- d) A et B uniquement
- e) A, B et C

2. Les personnes les mieux placées pour évaluer le flux de travail en pharmacie et son efficacité sont :

- a) Le responsable désigné ou le directeur de la pharmacie
- b) Les pharmaciens
- c) Les techniciens en pharmacie
- d) Les assistants en pharmacie
- e) A et B uniquement
- f) Toutes les réponses ci-dessus

3. Pour les pharmacies, le meilleur moyen d'évaluer leur productivité consiste à recueillir des données sur le nombre d'ordonnances préparées en une journée.

- a) Vrai
- b) Faux

4. La pharmacie A a recueilli des données sur l'efficacité de son flux de travail et mis en œuvre l'utilisation d'un poste de préparation automatisée afin d'aider à augmenter sa productivité, qui a été calculée à partir du nombre d'ordonnances préparées en une journée. Après avoir travaillé avec cette nouvelle technologie pendant plusieurs semaines, l'équipe de la pharmacie a observé que le nombre journalier d'ordonnances a augmenté, mais qu'il reste encore chaque jour un certain nombre d'ordonnances qu'elle n'est pas en mesure de traiter. Parmi les mesures suivantes, laquelle la pharmacie devrait-elle prendre?

- a) Retourner le poste de préparation automatisée
- b) Acheter un autre poste de préparation automatisée
- c) Observer et évaluer les autres processus du flux de travail
- d) A et C

5. L'utilisation d'un formulaire standardisé d'admission des patients au moment de la remise de l'ordonnance peut permettre

d'améliorer l'efficacité du flux de travail et la sécurité des patients, car il :

- a) Garantit que toutes les informations nécessaires à la création ou à la mise à jour d'un profil complet et précis du patient sont réunies
- b) Garantit que le pharmacien dispose de suffisamment d'informations pour effectuer une vérification clinique minutieuse
- c) Augmente le temps que le membre de l'équipe de la pharmacie passe avec les patients lors de la remise de l'ordonnance
- d) A et B
- e) A, B et C

6. Un flux de travail efficace présente les avantages suivants pour la pharmacie :

- a) Réduction du stress de l'équipe de la pharmacie
- b) Amélioration de la rentabilité de la pharmacie
- c) Augmentation du nombre d'étapes réalisées par les membres de l'équipe de la pharmacie au cours d'une journée
- d) A et B
- e) A et C

7. Dans une pharmacie hospitalière, tous les pharmaciens travaillent dans les services de l'hôpital et tous les techniciens à l'officine. Au sein de celle-ci, des zones sont dédiées au travail et d'autres au stockage. Tous les ordinateurs sont regroupés dans une zone et les imprimantes se trouvent dans un coin. Il y a un mur d'étagères avec tous les contenants de médicaments, puis des postes dédiés à la préparation du conditionnement des médicaments. La préparation du conditionnement des comprimés oraux est automatisée grâce à la technologie et celle des solutions orales est réalisée manuellement. Ce flux de travail permet une efficacité optimale lors de la préparation du conditionnement des solutions orales.
- Vrai
 - Faux
8. La technologie et l'automatisation peuvent permettre d'améliorer l'efficacité du flux de travail et la sécurité des patients, car elles :
- Diminuent les interruptions pendant des tâches essentielles
 - Diminuent les interventions des pharmaciens
 - Diminuent le temps passé sur les tâches plus importantes
9. À la pharmacie B, une pharmacie communautaire très fréquentée, un technicien en pharmacie se trouve au poste de remise des ordonnances, qui est également utilisé comme poste de saisie des ordonnances. Ce flux de travail peut avoir les conséquences suivantes :
- Diminution des erreurs
 - Interruptions fréquentes lors de la saisie des ordonnances
 - Personnel aux postes de préparation et de contrôle qui attend de terminer ses tâches
 - A et C
 - B et C
10. La pharmacie C est une petite pharmacie qui dispose de trois assistants en pharmacie et d'un pharmacien par garde. Cela oblige le pharmacien à effectuer toutes les vérifications techniques en plus d'assumer ses responsabilités cliniques. Le pharmacien doit renvoyer les ordonnances qui ont été traitées ou préparées de manière incorrecte et a du mal à apprendre aux assistants à identifier les erreurs. Ces erreurs ont été une source de stress importante au sein de l'équipe de la pharmacie, en particulier en période de forte affluence. Laquelle des stratégies suivantes serait bénéfique?
- Envisager d'investir dans un poste de préparation automatisée
 - Faire appel à un technicien en pharmacie
 - Investir dans la formation continue des membres de l'équipe de la pharmacie
 - Toutes les stratégies ci-dessus seraient bénéfiques
11. La pharmacie D est une pharmacie communautaire très fréquentée dont le personnel change fréquemment. Dernièrement, des suspensions d'antibiotiques nécessitant une reconstitution ont été mélangées avant que le patient ou l'aidant ne vienne chercher le médicament. En conséquence, les médicaments mélangés sont dans certains cas restés sur l'étagère pendant plusieurs jours, ce qui a entraîné le gaspillage du médicament, et le patient a été obligé d'attendre l'impression d'une nouvelle
- étiquette et la reconstitution d'un nouveau médicament. Parmi les stratégies suivantes, laquelle la pharmacie pourrait-elle mettre en œuvre pour remédier à ce manque d'efficacité du flux de travail?
- Utiliser des notes d'arrêt préimprimées pour indiquer qu'une reconstitution est nécessaire lors de la récupération du médicament
 - Utiliser des corbeilles dotées de codes-couleurs pour indiquer que le médicament nécessite une reconstitution
 - Investir dans une formation appropriée pour le personnel
 - A et B uniquement
 - A, B et C
12. À la pharmacie E, Brynn, assistante en pharmacie, est la seule parmi les membres du personnel à se consacrer au traitement des ordonnances et à la préparation des plaquettes aide-mémoire, qui sont ensuite vérifiées par un technicien en pharmacie. L'enfant de Brynn est subitement tombé malade, et Brynn est en congé depuis 4 jours. Il n'y a pas de personnel supplémentaire pour la remplacer, ce qui entraîne un retard dans la délivrance des plaquettes aide-mémoire. Parmi les inefficacités suivantes du flux de travail, laquelle a entraîné ce retard?
- Manque de formation polyvalente
 - Dotation en personnel insuffisante
 - L'assistante en pharmacie n'a pas le soutien adéquat de la part de son/sa partenaire pour rester à la maison avec l'enfant malade
 - A et B uniquement
 - A, B et C