

COIN technipharm

NOVEMBRE 2019

METTRE EN ŒUVRE LES NORMES DE PRÉPARATION

À L'HEURE OÙ LES PHARMACIES s'attèlent à mettre en œuvre les modèles de normes relatives à la préparation de produits publiés par l'Association nationale des organismes de réglementation de la

pharmacie (ANORP), l'assistante technique en pharmacie et inspectrice désignée de la préparation Brittany Sharkey éclaire la voie en Saskatchewan.

En sa qualité d'inspectrice, Brittany supervise tous les aspects de la mise en œuvre des normes de préparation, en s'assurant « que tous les membres du personnel collaborent à la conformité dans la province, en leur fournissant toutes les ressources nécessaires et en les aidant à comprendre les implications des normes pour chacun d'eux », explique-t-elle.

Brittany a décroché son poste actuel au Saskatchewan College of Pharmacy Professionals (Ordre des professionnels de la pharmacie de la Saskatchewan – SCPP) grâce à son expérience de préparatrice et à son agrément à titre d'inspectrice de la préparation.

Son intérêt pour la préparation de produits remonte à son premier contact avec ce domaine lorsque, dans le cadre de son orientation de carrière dans le secteur des soins de santé, elle a assisté à une journée portes ouvertes organisée par le programme de techniques pharmaceutiques de la Polytechnique de la Saskatchewan. À cette occasion, les candidats à la formation avaient appris à préparer du baume à lèvres. « C'est pas mal cool, me suis-je dit », se rappelle-t-elle en riant. L'aspect pratique de la profession lui a paru attrayant. Après avoir été diplômée du programme en 2010, elle a fait son stage dans un hôpital rural situé près de sa ville natale de Kinistino, où elle a obtenu son premier emploi permanent. Elle a par la suite travaillé dans d'autres hôpitaux, ruraux et urbains. « J'ai vraiment eu l'occasion d'observer toutes sortes de pratiques différentes, surtout en ce qui concerne la préparation, et cette expérience m'aide beaucoup maintenant. »

À peine un an après l'adoption longtemps attendue de la loi réglementant la profession de technicien en pharmacie en Saskatchewan, Brittany a obtenu son agrément en juin 2016. C'est à ce moment que l'Ordre a estimé devoir engager un représentant de la profession, et que la technicienne Lyndsay Brakstad, la mentore de Brittany qui l'avait guidée au cours de son premier stage,



l'a encouragée à poser sa candidature. Brittany a été embauchée en octobre 2016, d'abord à titre de coordonnatrice de l'agrément des techniciens. Lorsque l'ANORP a annoncé la publication de ses modèles de normes relatives à la préparation, « les membres de la direction de l'Ordre ont pensé que ma compétence de technicienne agréée et mon expérience en préparation dans les hôpitaux me désignaient comme une candidate potentielle pour diriger un plan de mise en œuvre des normes », précise-t-elle. C'est ainsi que la direction a décidé de promouvoir Brittany au rang de fonctionnaire de terrain chargée de l'inspection de la préparation.

Dans l'exercice de ses fonctions, Brittany fait un usage optimal de la technologie, notamment en menant des inspections virtuelles par Skype. « Je peux ainsi effectuer le même jour deux inspections dans des régions complètement différentes de la province. » Dans le cadre de la mise en œuvre des normes de préparation, l'Ordre prévoit avoir terminé sa tournée d'inspections de toutes les pharmacies de la province d'ici le 31 décembre 2020.

Compte tenu de son cheminement de carrière peu conventionnel, Brittany encourage ainsi les nouveaux techniciens : « Fiez-vous à votre imagination et trouvez ce qui vous plaît dans le monde de la pharmacie, décidez où vous voulez travailler, et tracez votre propre voie en conséquence ». Aux nouveaux diplômés, elle conseille : « Ne laissez personne vous dire que vous n'êtes pas capable de faire quelque chose; il faut viser haut. Les possibilités sont illimitées dans cette profession. »

Brittany espère elle-même continuer de progresser au sein du SCPP, afin de se bâtir une carrière qui lui permettra d'influer

>> SUITE À LA PAGE 3

DES CHIFFRES

777 : Nombre de techniciens en pharmacie nouvellement inscrits au registre du Bureau des examinateurs en pharmacie du Canada après avoir réussi l'examen d'aptitude en 2018

10 261 : Nombre total de techniciens en pharmacie inscrits au registre depuis 2009

1 223 : Nombre de candidats qui ont passé l'examen d'aptitude, partie I (QCM) en 2018

1 133 : Nombre de candidats qui ont passé l'examen d'aptitude, partie II (EPOS) en 2018

328 : Nombre de candidats qui ont passé l'examen d'évaluation en 2018 (la dernière séance de l'examen d'évaluation a eu lieu en octobre 2018)

Source : Bureau des examinateurs en pharmacie du Canada (BEPC); sommaire distribué à la réunion annuelle du conseil d'administration de 2019.

PASSEZ EN REVUE TOUTES nos leçons de FC destinées aux ATP sur eCortex.ca

Toutes nos leçons de FC sont accréditées par le Conseil canadien de l'éducation continue en pharmacie (CCECP).



Répondez en ligne pour connaître vos résultats immédiatement: eCortex.ca

Coin technipharm a reçu l'approbation de



Un service éducatif offert aux assistants techniques en pharmacie canadiens par Teva www.tevacanada.com

teva

Éditrice
Rosaling Stefanac

Journaliste
Sally Praskey

Directrice artistique
Lima Kim

COMITÉ CONSULTATIF DE RÉDACTION

Colleen Curry
Collège communautaire
du Nouveau-Brunswick

Ron Elliott B.Sc.PhM.

Pam Fitzmaurice ATP

Mary Bozoian
Association canadienne des
techniciens pharmaceutiques

Krista Logan RPhT, CPhT

Frédéric Dugas
Association québécoise des assistants
techniques en pharmacie

Margaret Woodruff
Humber College

Tana Yoon CPhT (É.-U.)

ProfessionSanté.ca

eCortex.ca

COIN TECHNIPHARM et COIN TECHNIPHARM FC
sont publiés par ProfessionSanté.ca,
une division d'Ensemble IQ
1425, boul. René-Lévesque O., 2^e étage,
Montréal (Québec) H3G 1T7

Ces publications 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 Vicki Wood
vwood@ensembleiq.com

Un service éducatif offert aux assistants techniques
en pharmacie canadiens par Teva
www.tevacanada.com

teva

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

NOUVELLES

Rappel aux ATP à propos de la délivrance de médicaments aux patients externes

LES AGENTS DE LA CONFORMITÉ

chargés par l'Ordre des pharmaciens de la Colombie-Britannique d'effectuer des inspections professionnelles en milieu hospitalier ont remarqué que les techniciens en pharmacie ne respectent pas toujours les normes de pratique en pharmacie communautaire lorsqu'ils délivrent des médicaments à des patients externes.

L'Ordre rappelle que chaque ordonnance, qu'il s'agisse d'une nouvelle ordonnance ou d'un renouvellement, exige une consultation du pharmacien, en précisant qu'il n'est pas acceptable pour les techniciens et les assistants de se contenter de demander au patient « Avez-vous des questions pour le pharmacien? ».

D'après les Modèles de normes de pratique des techniciens en pharmacie au Canada, publiés par de l'Association nationale des organismes de réglementation de la

pharmacie (ANORP), les techniciens en pharmacie doivent s'assurer qu'un pharmacien a offert une consultation et des renseignements éducatifs au patient.

Ils doivent également :

- S'assurer que les produits conformes à l'ordonnance sont délivrés au bon patient ou au mandataire autorisé.
- Répondre aux questions du patient et l'adresser au pharmacien si la question nécessite une évaluation du patient, une analyse clinique ou l'application de connaissances thérapeutiques.
- Porter à l'attention des patients l'information écrite sur les étiquettes d'ordonnance, les étiquettes auxiliaires ou les notices d'accompagnement.
- Indiquer au patient que le pharmacien est disponible pour lui parler ou lui faire des recommandations.

Élargir le rôle des techniciens dans l'adhésion au traitement

D'APRÈS UN ARTICLE RÉCEMMENT

paru dans *Science-in-Brief* (une publication des Centers for Disease Control and Prevention), les techniciens en pharmacie participeront bientôt plus activement aux programmes d'adhésion aux traitements afin d'alléger la tâche des pharmaciens, ce qui permettra de réduire les coûts en concentrant les heures de travail des pharmaciens sur leurs fonctions de gestion de la pharmacothérapie.

« Le champ d'exercice des techniciens en pharmacie évolue et on voit émerger de nouvelles possibilités pour eux d'assister les pharmaciens en dehors de leurs tâches traditionnelles ... Les pharmaciens communautaires se fient de plus en plus aux techniciens pour la prise de décisions et le soutien clinique visant à améliorer les résultats des patients, ce qui leur permet d'exercer leur profession avec plus d'efficacité et

de mettre à profit toute l'étendue de leur formation », souligne l'article.

La valeur des techniciens en pharmacie est désormais reconnue dans les cliniques d'anticoagulothérapie et dans les services d'urgence pour les bilans comparatifs des médicaments, ainsi que pour la prise en charge de la douleur et l'usage sécuritaire des opioïdes, pour faciliter les soins post-fracture et dans les pharmacies hospitalières, pour les programmes de vérification entre techniciens.

« L'adhésion aux renouvellements est viable et peut être réalisée grâce à la mise en œuvre d'un modèle de prestation de soins en équipe, mobilisant la participation des pharmaciens et des techniciens », conclut l'article.

Pour en savoir plus : <https://www.cdc.gov/dhbsp/pubs/docs/SIB-feature-June2019-508.pdf>.

Pharmacy5in5 : des interactions spécifiques aux femmes

LES ANTICONVULSIVANTS PEUVENT

être associés à diverses interactions, dont certaines sont spécifiques aux femmes.

C'est le sujet du tout dernier module de Pharmacy5in5. Le pharmacien Tejal Patel a collaboré avec l'équipe de la Faculté de pharmacie de l'Université de Waterloo pour explorer les effets des anticonvulsivants sur la contraception, la ménopause et l'ostéoporose.

Le programme Pharmacy5in5 permet aux techniciens en pharmacie de tester leurs connaissances sur divers sujets à l'aide d'un quiz de 5 questions auxquelles ils doivent répondre en 5 minutes.

Pour accéder aux modules, ouvrez une session sur <https://pharmacy5in5.ca>, créez votre compte gratuitement et faites le test interactif sur n'importe lequel des nombreux sujets traités.

Les techniciens sont désormais éligibles aux prix nationaux de la SCPH

LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DES PHARMACIENS D'HÔPITAUX (SCPH) a remanié son programme de prix nationaux en y ajoutant de nouvelles catégories qui incluent les techniciens en pharmacie.

« L'objectif commun de mettre à jour le programme pour répondre aux besoins de tous les membres de la SCPH a toujours été prioritaire, affirme Jody Ciuffo, chef de la direction de la SCPH. Les nouvelles catégories reflètent non seulement les valeurs de la Société, mais pour la première fois, nous ouvrons notre programme de prix nationaux aux candidats individuels. Nous voulons recon-

naître les contributions de tous les membres de l'équipe des soins de santé, y compris les pharmaciens, les techniciens en pharmacie et les étudiants en pharmacie, entre autres. »

Les nouvelles catégories de prix comprennent : service de distinction; excellence en pratique pharmaceutique – collaboration interprofessionnelle; excellence en pratique pharmaceutique – leadership; et excellence en pratique pharmaceutique – soins aux patients.

Les lauréats seront annoncés en janvier 2020 et honorés lors d'une cérémonie organisée dans le cadre du Congrès de la pratique professionnelle, le 1^{er} février 2020.

L'OPO publie une FAQ sur les évaluations professionnelles

À LA SUITE DU LANCEMENT DES ÉVALUATIONS professionnelles visant les techniciens en pharmacie qui exercent en milieu communautaire et hospitalier, au début de l'année, l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario a mis au point une foire aux questions pour clarifier le processus.

La FAQ informe entre autres sur le déroulement de l'évaluation et sa durée, sur la méthode de divulgation des résultats et sur le délai dans lequel les techniciens peuvent les consulter.

L'Ordre a annoncé qu'il prévoit mener des évaluations auprès de tous les techniciens en

pharmacie tous les quatre à six ans. Les évaluations portent sur quatre principaux aspects : activités de soutien à la prestation de soins aux patients; collaboration et prise de décisions; documentation; communication et éducation. Des conseillers en pratique professionnelle évaluent les processus en vigueur pour chacun de ces aspects, notamment pour les activités de distribution de médicaments, les pratiques de préparation, la consignation des meilleurs schémas thérapeutiques et les activités d'éducation des patients (p. ex., initiation à l'utilisation d'appareils, de bas de contention, etc.).

Des techniciens participent au congrès du 40^e anniversaire de la PANS

SOIXANTE TECHNICIENS EN PHARMACIE ont participé en septembre dernier au congrès célébrant le 40^e anniversaire de la Pharmacy Association of Nova Scotia (Association des pharmaciens de la Nouvelle-Écosse – PANS).

« Quatre des séances du samedi étaient spécifiquement destinées aux techniciens en pharmacie », a affirmé Amy Wagg, directrice des communications de la PANS. Celles-ci portaient sur les thèmes suivants : Principes d'attestation de la délivrance conforme de trousse de méthadone ou de buprénorphine/naloxone; Au-delà des normes : le rôle des techniciens en pharmacie dans la prestation de soins aux patients; Appareils de prise en charge du diabète : mise à jour (glucomètres et stylos injecteurs d'insuline); Avalez, ne gargarisez pas : survol des pièges techniques de l'administration de médicaments et méthodes pour les déjouer.

Ces séances étaient conçues pour les techniciens, mais « tous les participants au congrès pouvaient y assister, et bon nombre d'entre eux l'ont fait », a précisé Amy Wagg.

Faith Ryder a reçu le Prix du technicien en pharmacie de l'année. Passionnée par la pharmacie depuis son adolescence, Faith Ryder a commencé à travailler bénévolement dans une pharmacie à l'âge de 13 ans. Elle répondait au téléphone et veillait à la propreté des postes de travail. Pendant ses études secondaires, elle a travaillé à temps partiel comme assistante en pharmacie.

Depuis qu'elle a obtenu son agrément à titre de technicienne en pharmacie en 2017, Faith Ryder est devenue un membre indispensable de l'équipe de la pharmacie Barrington Passage Pharmasave. Elle exerce aussi le rôle de préceptrice dans le cadre du programme coop d'une école secondaire du quartier.

>> SUITE DE LA PAGE 1

positivement sur la pratique des techniciens en pharmacie et des pharmaciens partout au Canada.

Elle ne tarit pas d'éloges sur ses supérieurs qui l'ont mentorée et lui ont permis d'arriver où elle est aujourd'hui. « Ma capacité d'assumer une responsabilité aussi imposante atteste du soutien de l'équipe de mentors que nous avons ici à l'Ordre. Ils m'ont non seulement permis de progresser, mais m'ont soutenue et encouragée dans ce sens. »

Elle souhaite aux techniciens débutants un cheminement aussi gratifiant. « Le mentorat constructif auprès des stagiaires est tellement important pour insuffler une énergie positive à la profession, dit-elle. Quand vous prenez un étudiant sous votre aile et que vous l'initiez au milieu de travail en lui donnant l'occasion d'apprendre un maximum de choses pendant la courte durée d'un stage, vous augmentez les chances que cet étudiant postule un emploi dans votre établissement tout en posant les bases d'une relation de mentorat qui se poursuivra dans sa future carrière. »

L'ACP éduque le public sur le rôle des techniciens en pharmacie

L'ORDRE DES PHARMACIENS DE L'ALBERTA (ACP) a lancé un site Web pour éduquer les consommateurs sur le rôle des techniciens en pharmacie et des pharmaciens, et pour les informer sur ce qu'ils peuvent attendre du personnel de leur pharmacie.

La section du site consacrée aux techniciens en pharmacie traite d'un large éventail de tâches, notamment : exécuter les ordonnances et en vérifier l'exactitude; préparer les médicaments; recueillir et consigner des renseignements médicaux; vérifier régulièrement avec le pharmacien que les nouveaux médicaments sont rangés, préparés et distribués de manière sûre et efficace; aider les patients à faire des choix éclairés d'accessoires et d'appareils de soins, et les former à leur utilisation appropriée; aider les patients à choisir des produits en vente libre, et savoir quand adresser les patients au pharmacien.

Visitez le nouveau site Web à <https://yourpharmacyteam.squarespace.com>.

S'occuper de patients difficiles

TOUS LES TECHNICIENS ET ASSISTANTS

en pharmacie l'ont vécu : faire face à des patients furieux, déterminés à les prendre en défaut. L'ordonnance n'était pas prête ou bien les médicaments n'étaient pas couverts par l'assurance ou n'étaient pas en stock. Quelle que soit la raison, les techniciens et les assistants sont généralement les premiers à subir la colère de ces patients. Heureusement, il y a des moyens de désamorcer ce type de situations.

Tout d'abord, rester calme. Comme le souligne la pharmacienne clinicienne Kristine

LA MÉTHODE « LATTE »

La chaîne de cafés Starbucks a tenté différents moyens de gérer les clients mécontents en manque de caféine avant de trouver une méthode efficace. Les formateurs de l'entreprise ont mis au point la routine suivante, qu'ils enseignent à tous les nouveaux baristas.

Starbucks a choisi l'acronyme « LATTE » pour désigner cette méthode. Nous l'avons traduite ici pour vous :

1. « L » pour « Listen » : écoutez le client
2. « A » pour « Acknowledge » : reconnaissez le problème ou la plainte
3. « T » pour « Take action » : agissez pour résoudre le problème
4. « T » pour « Thank the customer » : remerciez le client de ses commentaires
5. « E » pour « Explain » : expliquez ce que vous avez fait

10 MOYENS DE DÉSAMORCER LA TENSION

1. Prenez une grande respiration.
2. Restez dans votre rôle professionnel.
3. Ne prenez pas la critique personnelle.
4. Tentez de déterminer la nature du problème.
5. Écoutez attentivement. Reprenez le vocabulaire du patient pour lui faire savoir que vous l'écoutez vraiment.
6. Présentez des excuses, le cas échéant.
7. Tentez de résoudre le problème.
8. Si vous ne pouvez pas résoudre le problème, adressez le patient à quelqu'un qui peut le faire.
9. Si vous sentez que vous perdez la maîtrise de la situation, prenez du recul et demandez de l'aide.
10. Si le client devient violent ou abusif, demandez de l'aide.

Source : Drug Topics, avril 2019

Petrasko : « Nous devons toujours revêtir notre 'combinaison Téflon' au travail, pour éviter de prendre la critique comme une atteinte personnelle. Essayez de vous mettre à la place du patient ou de la patiente. Rappelons-nous que la plupart des patients qui viennent à la pharmacie ne se sentent pas bien ou souffrent d'une maladie. On ne sait pas ce qui se passe dans leur vie ou ce qui a pu leur arriver ce jour-là. »

« Il peut être très difficile de parler à certains patients et il est tout à fait normal pour nous de ressentir de l'irritation en pareil cas, poursuit-elle. Il faut beaucoup de pratique pour parvenir à prendre du recul et à considérer la situation de leur point de vue, sans porter de jugement. La meilleure méthode consiste à les écouter et à reconnaître leurs

sentiments – sans pour autant être d'accord avec eux ou approuver leur revendication. On peut apaiser la communication en reconnaissant leur sentiment de frustration. »

Une fois le problème cerné, expliquez au patient ou à la patiente pourquoi le problème est survenu et tentez de trouver une solution satisfaisante. Par exemple, si un médicament particulier est en rupture de stock à la pharmacie, téléphonez à d'autres pharmacies pour l'obtenir ou proposez d'accélérer la commande. Lorsqu'on propose des options aux patients, ils ont le sentiment de pouvoir participer à la solution.

Après avoir trouvé la meilleure solution, concertez-vous avec vos supérieurs pour

>> SUITE À LA PAGE 5



teva

Devenez une pharmacie à l'écoute des aidants

Nous avons préparé tout ce dont vous avez besoin pour soutenir les aidants au sein de votre communauté.

Pour plus de renseignements, visitez le [TevaCanada.com/Aidants](https://www.TevaCanada.com/Aidants)

Pour vivre des jours meilleurs^{MC}

>> SUITE DE LA PAGE 4

tenter d'éviter que le problème ne se reproduise.

Cela dit, il arrive parfois que les meilleures tentatives pour calmer un client en colère échouent. L'épidémie croissante de dépendance aux opioïdes et les restrictions supplémentaires aujourd'hui imposées sur le nombre de comprimés qui peuvent être prescrits et délivrés, peut exposer le personnel pharmaceutique à des rencontres plus fréquentes avec des patients atteints de toxicomanie. « Souvent, quand on répond à la colère de ces patients

par du respect et de la compréhension, on peut désamorcer les situations les plus tendues, précise Kristine Petrasko. Ces patients cherchent parfois tout simplement une personne qui se préoccupe de leur point de vue et valide leurs sentiments de frustration. Quand un patient furieux intoxiqué à la méthamphétamine se présente, on ne peut rien faire pour le ramener à la réalité. Tout ce qu'on peut faire, c'est reconnaître ses sentiments et lui dire qu'il peut revenir en parler dans quelques jours. » La distraction peut aussi être une tactique efficace.

« Essayez de souligner l'aspect positif de chacune des idées négatives qu'ils expriment, tout en leur montrant que vous vous préoccupez vraiment de leur bien-être, conseille Kristine Petrasko. Si vous ne parvenez pas à vous faire entendre et à calmer la crise de colère, vous avez le droit de solliciter l'intervention du pharmacien ou de la police. »

Les techniciens et les assistants ne devraient jamais se mettre en danger.

Sources : Drug Topics, The ePharmacy Technicians.com, Pharmacy Times

Notes