

**Compétences
professionnelles**

**des TECHNICIENS EN
PHARMACIE**

**au Canada lors de leur entrée
en pratique**



National Association of Pharmacy Regulatory Authorities
Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie

Compétences professionnelles des techniciens en pharmacie au Canada lors de leur entrée en pratique

Document approuvé par le Conseil d'administration de l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) en novembre 2013 et publié en août 2014.

© L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie, 2014. Tous droits réservés.

La reproduction du présent document, en totalité ou en partie, sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit, électronique, photographique ou mécanique, ou encore son utilisation dans un dispositif de stockage d'un système d'information, est interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur.

L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP)
220 avenue Laurier ouest, suite 750, Ottawa, Ontario K1P 5Z9
Courriel : info@napra.ca | Téléphone: (613) 569-9658 | Télécopieur (613) 569-9659

Table des matières

	Page
Introduction	1
Contexte	1
Approche.....	2
Exercice professionnel.....	3
Concepts fondamentaux	4
Glossaire	5
Catégories de compétences	8
Compétences.....	9
Responsabilités éthiques, légales et professionnelles.....	9
Soins prodigués aux patients.....	11
Distribution des produits	13
Milieu de pratique.....	15
Promotion de la santé	17
Application de la recherche et de la connaissance.....	18
Communication et éducation.....	19
Collaboration intra et interprofessionnelle.....	20
Qualité et sécurité.....	22
Références.....	24

Introduction

Contexte

L'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) est un organisme à but non lucratif fondé en 1995 qui représente tous les organismes de réglementation de la pharmacie provinciaux et territoriaux dont le mandat consiste à protéger le public. Les membres de l'ANORP se trouvent aussi au-delà des frontières géographiques traditionnelles et comprennent les Services de pharmacie des Forces canadiennes. L'un des principaux objectifs de l'organisme est de permettre aux membres d'adopter une approche nationale pour régler les problèmes courants.

Ce document décrit les compétences professionnelles requises lors de l'entrée en pratique pour les techniciens en pharmacie au Canada. Ce document est l'un des documents fondamentaux qui permet d'adopter une approche nationale pour formaliser la profession des techniciens en pharmacie et de faciliter la mobilité de la main-d'œuvre. Le document sur les compétences professionnelles lors de l'entrée en pratique a été créé pour guider l'élaboration des résultats d'apprentissage, des normes d'accréditation des programmes éducatifs et des examens d'évaluation des compétences nationales. Le deuxième objectif de ce document est de fournir aux étudiants en techniques de la pharmacie, aux techniciens en pharmacie et au public des renseignements sur les compétences attendues d'un technicien en pharmacie lors de l'entrée en pratique. Il est essentiel de procéder périodiquement à un examen des compétences professionnelles des techniciens en pharmacie lors de leur entrée en pratique afin de soutenir les pratiques réglementaires optimales à l'échelle du pays, en vue d'améliorer les soins prodigués aux patients et la protection du public. En raison des importantes modifications actuellement apportées à la profession des techniciens en pharmacie à l'échelle du pays, il a été décidé qu'il était temps de mettre à jour les compétences professionnelles lors de l'entrée en pratique.

Ce document a été élaboré en même temps que le document sur les compétences requises des pharmaciens lors de leur entrée en pratique. Ces deux documents ont été examinés en parallèle en ayant pour but de mettre à jour les compétences, au besoin, en vue de mieux soutenir le rôle de ces deux professionnels de la santé et de veiller à ce que la terminologie de ces deux documents soit adéquate et uniforme. Ce projet a été entrepris grâce au financement généreux d'Emploi et Développement social Canada (précédemment nommé Ressources humaines et Développement des compétences Canada [RHDC]).

Les compétences sont souvent décrites comme les connaissances, les habilités, les capacités, les attitudes et le jugement nécessaires à l'exercice compétent par les membres d'une profession ^(xv). Cela permet d'avoir un aperçu de ce qu'un technicien en pharmacie doit être capable de faire lors de son entrée en pratique, plutôt que la *façon* dont un technicien en pharmacie est censé réaliser les tâches. On trouve généralement des renseignements détaillés sur la façon de réaliser les tâches dans les normes de pratique. À l'échelle nationale, les normes de pratique attendues se trouvent dans la version la plus récente du *Modèle des normes de pratique des techniciens en pharmacie au Canada* de l'ANORP.

Ce document souligne les compétences exigées des techniciens en pharmacie lors de leur entrée en pratique au Canada, tout en gardant à l'esprit les changements qui devraient avoir lieu au cours des prochaines années en raison de l'évolution continue de la profession. On s'attend à ce que les techniciens en pharmacie perfectionnent ces compétences au cours des différentes étapes de leur carrière et à ce qu'ils en acquièrent de nouvelles.

Approche

Le présent document sur les compétences professionnelles des techniciens en pharmacie lors de leur entrée en pratique avait initialement été élaboré en 2007. Il s'agit de la deuxième version de ce document, qui tient compte de l'évolution du rôle du technicien en pharmacie à l'échelle du pays.

Une approche précise a été adoptée pour entreprendre l'examen du présent document. Le Comité consultatif national sur la pratique de pharmacie de l'ANORP a été chargé d'orienter l'examen. Avec le soutien d'une société d'experts-conseils, la première étape de l'examen consistait à réaliser un examen des pratiques actuelles relatives à l'élaboration du profil de compétences et un examen des tendances émergentes dans l'exercice de la profession. Les profils canadiens et internationaux des compétences et des normes pour les pharmaciens (12), les techniciens en pharmacie (4) et les autres professions de la santé (17) ont été examinés. Les résultats ont laissé entendre que le document existant de l'ANORP sur les compétences professionnelles lors de l'entrée en pratique était déjà bien adapté aux profils de compétences nationaux et internationaux dans le domaine de la pharmacie en ce qui concerne la terminologie, la structure et les catégories utilisées pour décrire la pratique. Les tendances émergentes décelées laissaient supposer que le document devrait mieux refléter l'évolution de l'exercice de la profession vers un soutien plus grand fourni au pharmacien de la part du technicien en pharmacie dans des aspects autres que la distribution des médicaments, tels que la collecte de renseignements actuels et des antécédents médicaux du patient. Ce soutien accru permet au pharmacien d'offrir des services cliniques centrés sur le patient de façon plus efficace. Ces tendances ont été confirmées auprès d'un groupe d'individus venant de plusieurs organisations pharmaceutiques à l'occasion de deux (2) séances de groupe de discussion.

Une évaluation des types de cadres de profils de compétences utilisés pour décrire les catégories, les unités et les éléments relatifs aux compétences a également été menée. Les résultats ont indiqué que le cadre de profil actuel, basé sur les fonctions, avec quelques éléments d'un cadre de profil basé sur le client, était accepté par la plupart des intervenants et bien adapté à une profession plus orientée sur les tâches telle que celle des techniciens en pharmacie. Ces renseignements, auxquels s'ajoute le fait que les membres voulaient conserver le même cadre de profils de compétences pour les deux professions, ont incité le Comité consultatif national sur la pratique de pharmacie à soutenir un cadre de profil basé sur les fonctions, avec quelques éléments d'un cadre de profil basé sur les clients pour cet examen des compétences exigées des pharmaciens et des techniciens en pharmacie.

Les tendances émergentes définies ont ensuite servi, entre autres, à alimenter la discussion pendant un atelier sur trois (3) jours auquel ont participé une vaste gamme d'organisations pharmaceutiques, ainsi que des pharmaciens et techniciens en pharmacie praticiens de tout le pays. Un document révisé a été produit à la suite de cet atelier, puis modifié d'après les résultats des consultations internes et externes avec une vaste gamme d'intervenants de la pharmacie, y compris ceux qui sont le plus susceptibles d'utiliser ce document : les éducateurs et les examinateurs. La version finale du document a été approuvée par le conseil d'administration de l'ANORP le 2 novembre 2013. L'ANORP a l'intention de faire réviser ce document de façon cyclique, soit environ tous les cinq (5) ans.

Bien que le cadre de profils de compétences basé sur les fonctions ait été conservé, la terminologie utilisée pour désigner les unités et les éléments de compétence a été modifiée. Dans le présent document, on désigne maintenant les unités de compétence comme des compétences clés, et les éléments de compétences, comme des compétences habilitantes. Les compétences habilitantes sont les sous-éléments des compétences clés.

Exercice professionnel

La profession des techniciens en pharmacie a beaucoup évolué au cours des dernières années. La réglementation des techniciens en pharmacie dans certaines provinces a permis un champ de pratique élargi dans ces territoires de compétence. On s'attend à ce que cette tendance se continue dans le restant du pays au cours des prochaines années. Les techniciens en pharmacie utilisent leurs connaissances et leurs compétences pour appliquer leur champ de pratique élargi, qui leur permet d'assumer des fonctions telles que la transcription des ordonnances verbales, le transfert d'ordonnances et la vérification des aspects techniques de l'ordonnance. Bien que le champ de pratique des techniciens en pharmacie canadiens varie d'un territoire de compétence à l'autre, les principales compétences attendues des techniciens en pharmacie doivent être uniformes à l'échelle nationale afin de faciliter la mobilité de la main-d'œuvre. Toutefois, même si les techniciens en pharmacie ont les compétences nécessaires pour réaliser une tâche donnée, on s'attend à ce qu'ils les mettent en pratique uniquement lorsqu'ils y sont autorisés par leur territoire de compétence.

Les techniciens en pharmacie peuvent travailler dans plusieurs milieux de pratique différents; néanmoins, ils doivent toujours travailler en étroite collaboration avec le pharmacien afin d'obtenir des résultats optimaux de la thérapie médicamenteuse. Lorsque les deux groupes, les techniciens en pharmacie et les pharmaciens, travaillent dans le même environnement de la pharmacie, il est encore plus important de définir clairement leurs rôles respectifs. En règle générale, le technicien en pharmacie se concentre plutôt sur l'aspect technique de l'ordonnance, la collecte des renseignements sur le patient devant être passés en revue par le pharmacien, la préparation et la distribution des produits et le contrôle des inventaires. Le pharmacien gère l'environnement global de la pharmacie, mène la prise de décision en matière de thérapie médicamenteuse en sa qualité d'expert en thérapies médicamenteuses et se concentre sur les aspects cliniques des soins directs prodigués aux patients. Les deux groupes assument la responsabilité de leurs propres actions, doivent répondre de leurs actes devant la population et contribuent au fonctionnement global de la pharmacie afin d'assurer un environnement sain et sécuritaire.

Concepts fondamentaux

Voici une liste des concepts fondamentaux qui ont guidé l'examen des compétences professionnelles lors de l'entrée en pratique pour les deux groupes et qui doivent être pris en compte à la lecture du document entier.

Les techniciens en pharmacie et les pharmaciens :

- 1) se concentrent sur les soins centrés sur le patient, sur les besoins, les valeurs et la sécurité du patient afin d'optimiser les résultats pour le patient;
- 2) exercent leur profession conformément aux lois provinciales/territoriales, aux normes professionnelles, aux règlements, aux lignes directrices et/ou aux politiques de leur territoire de compétence;
- 3) s'engagent à poursuivre leur apprentissage tout au long de leur vie;
- 4) agissent à titre de mentor afin de promouvoir la croissance et l'évolution de la profession;
- 5) collaborent avec chacun des autres membres de l'équipe de soins de santé et du cercle élargi de la prestation des soins;
- 6) font preuve d'un sens critique, d'une capacité de résolution de problèmes et de compétences en prise de décision qui sont adaptés à leur rôle;
- 7) assument la responsabilité de leurs décisions et offrent un leadership approprié;
- 8) possèdent des connaissances, des habiletés, des capacités et des attitudes propres au domaine de la pharmacie afin de soutenir leur champ de pratique;
- 9) considèrent que la santé et la sécurité du patient sont la priorité absolue en tout temps.

Glossaire

- 1) **Accident évité de justesse** : Événement qui aurait pu entraîner des conséquences indésirables, mais qui ne s'est pas produit sur le patient, soit par chance, soit grâce à une intervention opportune ^(ix).
- 2) **Besoin lié à un médicament** : Besoins de santé d'un patient qui peuvent être reliés à une thérapie médicamenteuse et pour lesquels le pharmacien est en mesure d'offrir une aide professionnelle, exprimés par le patient d'après sa compréhension de la thérapie médicamenteuse, ses préoccupations, ses attentes ou ses comportements envers la thérapie médicamenteuse et interprétés par le pharmacien comme une absence ou présence de problème lié à la thérapie médicamenteuse ^(Adapté de la référence iv).
- 3) **Bilan comparatif des médicaments** : Processus officiel en vertu duquel les pharmaciens collaborent avec les patients et les autres professionnels de la santé pour veiller à la communication d'information exacte et complète sur les médicaments de façon uniforme parmi les transitions de soins. Le bilan comparatif des médicaments exige un examen systématique et exhaustif de ce que le patient prend réellement, ce qui est ensuite comparé aux ordonnances du prescripteur, surtout au moment de l'admission, du congé ou du transfert des soins. Les objectifs du bilan comparatif des médicaments sont de consigner et de mettre à jour le dossier des médicaments qu'un patient prend (meilleur schéma thérapeutique possible), de corriger les écarts entre les ordonnances du médecin et ce que le patient prend réellement et de prévenir des événements indésirables et des dommages potentiels pour le patient ^(Adapté des références ix, xiii).
- 4) **Cercle de la prestation des soins** : Terme de référence utilisé pour décrire tous les membres de l'équipe de soins de santé qui assument la responsabilité directe de prodiguer des soins au patient. Cette équipe est dynamique, car les individus qui prodiguent les soins à un patient changeront tout au long des soins assurés au patient en réponse à ses besoins évolutifs en matière de santé ^(Adapté des références xi et xii).
- 5) **Compétences clés** : Objectifs de résultats importants (c.-à-d. ce qui doit être atteint ou réalisé).
- 6) **Compétences habilitantes** : Sous-éléments ou principaux ingrédients nécessaires pour acquérir les compétences clés ^(Adapté de la référence v).
- 7) **Dossier du patient** : Dossier qui contient les données démographiques du patient, la liste de produits fournis et d'autres renseignements propres au patient concernant les soins requis et prodigués. Le dossier du patient comprend des renseignements comme le nom et les coordonnées du patient, les régimes tiers d'assurance, les allergies, les intolérances, les effets indésirables ressentis par le passé, les détails relatifs aux traitements actuels et antérieurs, les troubles médicaux actuels, les antécédents médicaux, le dossier d'immunisation, les résultats des analyses de laboratoire et les plans de soins ^(Adapté de la référence xii).
- 8) **Double vérification indépendante** : Processus en vertu duquel une deuxième personne autorisée procède à une vérification. Cette vérification peut être effectuée avec ou sans la présence de la première personne autorisée. Dans les deux cas, l'aspect le plus important est de maximiser l'indépendance de la double vérification, en s'assurant que le premier individu autorisé ne communique pas les résultats attendus au deuxième individu autorisé, ce qui créerait un biais et réduirait la visibilité d'une erreur ^(Adapté des références ix, xii).
- 9) **Incident médicamenteux** : Tout événement évitable qui pourrait entraîner une mauvaise utilisation du médicament ou des dommages auprès du patient alors que le médicament est sous le contrôle d'un professionnel de la santé, d'un patient ou d'un consommateur. Les incidents médicamenteux peuvent être liés à une pratique professionnelle, à des produits pharmaceutiques, à des procédures et à des systèmes, et comprennent la prescription, la communication de la commande, l'étiquetage/l'emballage/la notation des produits, la préparation, la vérification, la distribution, l'administration, l'éducation, la surveillance et l'utilisation ^(ix).

- 10) Médicament*** : Les substances ou mélanges de substances fabriqués, vendus ou présentés comme pouvant servir :
- a) au diagnostic, au traitement, à l'atténuation ou à la prévention d'une maladie, d'un désordre, d'un état physique anormal ou de leurs symptômes, chez l'être humain ou les animaux;
 - b) à la restauration, à la correction ou à la modification des fonctions organiques chez l'être humain ou les animaux;
 - c) à la désinfection des locaux où des aliments sont gardés ^(viii).
- 11) Médicament de niveau d'alerte élevé** : Médicament qui présente un risque accru de causer des préjudices importants pour le patient s'il est utilisé par erreur ^(ix).
- 12) Ordonnance*** : Un ordre délivré par un praticien, spécifiant une quantité donnée de quelque drogue ou mélange de drogues à dispenser à la personne nommée dans la dite ordonnance ^(vii). Aux fins du présent document, une ordonnance comprend les commandes de médicament, fait référence aussi bien aux nouvelles ordonnances qu'aux renouvellements et peut être destinée à l'achat d'un médicament de l'annexe II ou III dans certains territoires de compétence.
- 13) Patient** : Toute personne ou tout agent autorisé de la personne à qui l'on fournit un produit ou un service qui relève du domaine de la pharmacie ^(Adaptés des références x, xi, xii).
- 14) Plan de soins** : Document détaillé décrivant les activités et responsabilités du patient et du pharmacien, rédigé par le pharmacien avec les commentaires et la participation du patient, destiné à 1) résoudre tout problème lié à la thérapie médicamenteuse et à satisfaire les besoins pertinents en matière de santé ou de médicaments; 2) réaliser avec succès les objectifs de santé du patient; et 3) prévenir tout problème lié à la thérapie médicamenteuse éventuel. Un plan de soins peut aussi être élaboré en collaboration avec les autres membres du cercle de la prestation des soins du patient ^(Adapté de la référence iii).
- 15) Problème lié à la thérapie médicamenteuse** : Événement indésirable subi par un patient et qui implique, ou qui est soupçonné d'impliquer, la thérapie médicamenteuse, et qui interfère avec l'atteinte des objectifs de traitement souhaités et qui exige un jugement professionnel pour être résolu. Il existe sept classifications possibles de problèmes liés à la thérapie médicamenteuse.
- a) La thérapie médicamenteuse n'est pas nécessaire, car le patient ne présente pas d'indication clinique à ce jour.
 - b) Une thérapie médicamenteuse supplémentaire est nécessaire pour traiter ou pour prévenir un problème médical chez le patient.
 - c) Le médicament n'est pas efficace pour susciter la réponse souhaitée chez le patient.
 - d) La dose du médicament est trop faible pour susciter la réponse souhaitée chez le patient.
 - e) Le médicament provoque un effet indésirable chez le patient.
 - f) La dose du médicament est trop forte, ce qui entraîne des effets indésirables subis par le patient.
 - g) Le patient n'est pas en mesure de suivre la thérapie médicamenteuse comme il se doit, ou ne souhaite pas le suivre comme il se doit ⁽ⁱⁱⁱ⁾.

* Drogue est le mot utilisé dans le *Règlement sur les aliments et drogues*. Dans ces deux définitions, les mots drogue et médicament sont utilisés pour signifier la même chose.

- 16) **Produit** : N'importe quel médicament ou produit de santé acheté de manière commerciale auprès d'un fabricant ou préparé en pharmacie. Les produits comprennent les dispositifs de surveillance destinés à un usage à domicile, les dispositifs d'administration de médicaments, les fournitures et l'équipement médical (Adapté de la référence xii).
- 17) **Promotion de la santé** : Processus visant à permettre aux patients d'accroître le contrôle qu'ils exercent sur leur santé et d'améliorer leur santé. Cet élément n'englobe pas seulement les actions visant à renforcer les habilités et les capacités de patients individuels, mais aussi les actions visant à changer les conditions sociales, environnementales, politiques et économiques dans le but d'atténuer les répercussions sur la santé publique et individuelle (xiv).

Catégories de compétences

Les catégories de compétences suivantes ne sont pas présentées selon un ordre d'importance précis; toutes les catégories sont considérées comme importantes.

1. Responsabilités éthiques, légales et professionnelles

Les techniciens en pharmacie exercent leur profession conformément aux exigences légales, font preuve de professionnalisme et respectent des normes de pratique, des codes d'éthique et des politiques professionnels.

2. Soins prodigués aux patients

Les techniciens en pharmacie contribuent à répondre aux besoins du patient en matière de santé et de médicaments grâce à leur collaboration avec le patient, le pharmacien et les autres professionnels de la santé, afin d'atteindre les objectifs de santé du patient.

3. Distribution des produits

Les techniciens en pharmacie mettent en œuvre une distribution sécuritaire et efficace des produits afin d'assurer la sécurité et l'exactitude des produits remis.

4. Milieu de pratique

Les techniciens en pharmacie contribuent à la gestion du milieu de pratique dans le but d'assurer la sécurité, l'efficacité et l'efficience de la distribution des produits.

5. Promotion de la santé

Les techniciens en pharmacie soutiennent les activités de promotion de la santé auprès des patients, des collectivités et des populations, en collaboration avec le pharmacien.

6. Application de la recherche et de la connaissance

Les techniciens en pharmacie accèdent aux renseignements pertinents, les extraient et les appliquent pour prendre des décisions fondées sur des données probantes dans le cadre de l'exercice de leur fonctions, dans le but d'assurer une distribution sécuritaire et efficace des produits.

7. Communication et éducation

Les techniciens en pharmacie communiquent efficacement avec les patients, l'équipe de pharmacie, les autres professionnels de la santé et le public, veillant à éduquer au besoin.

8. Collaboration intra et interprofessionnelle

Les techniciens en pharmacie travaillent en collaboration avec l'équipe de pharmacie et les autres professionnels de la santé afin de soutenir la prestation de services exhaustifs, d'optimiser l'utilisation des ressources et d'assurer la continuité des soins afin d'atteindre les objectifs de santé du patient.

9. Qualité et sécurité

Les techniciens en pharmacie collaborent à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques, des procédures et des activités qui promeuvent la qualité et la sécurité.

Compétences

1. Responsabilités éthiques, légales et professionnelles

Les techniciens en pharmacie exercent leur profession conformément aux exigences légales, font preuve de professionnalisme et respectent des normes de pratique, des codes d'éthique et des politiques professionnels.

Compétences clés

Les techniciens en pharmacie sont capables de:

- 1.1 Pratiquer à l'intérieur des exigences légales
- 1.2 Respecter les principes éthiques
- 1.3 Gérer des actes ou des situations actuels ou potentiels qui sont illégaux, non éthiques ou non professionnels
- 1.4 Appliquer des principes du professionnalisme
- 1.5 Consigner les activités de pratique conformément à la législation, aux normes et aux politiques fédérales et provinciales/territoriales

Compétences habilitantes

1.1 Pratiquer à l'intérieur des exigences légales

- 1.1.1 Appliquer des exigences légales de pratique, incluant la législation, des politiques, des règlements et des normes fédéraux et provinciaux/territoriaux.
- 1.1.2 Appliquer la législation fédérale et provinciale/territoriale reliée à la santé et la sécurité au travail et toute autre législation reliée au milieu de pratique.
- 1.1.3 Appliquer la législation fédérale et provinciale/ territoriale reliée à la confidentialité quant à la collecte, l'utilisation, l'entreposage, la divulgation et la destruction des renseignements personnels sur la santé.

1.2 Respecter les principes éthiques

- 1.2.1 Appliquer les principes des codes d'éthiques professionnelles.
- 1.2.2 Appliquer des principes éthiques dans un processus de prise de décision.

1.3 Gérer des actes ou des situations actuels ou potentiels qui sont illégaux, non éthiques ou non professionnels

- 1.3.1 Identifier des actes ou des situations illégaux, non éthiques ou non professionnels.
- 1.3.2 Prendre une intervention appropriée pour aborder des actes ou des situations illégaux, non éthiques ou non professionnels.

1.4 Appliquer des principes du professionnalisme

- 1.4.1 Appliquer des principes de l'autorégulation.
- 1.4.2 Accepter la responsabilité et l'imputabilité pour ses actes et décisions.
- 1.4.3 Demander conseil en cas d'incertitude liée à ses connaissances, habiletés, capacités et champ de pratique.
- 1.4.4 Appliquer des principes du développement professionnel continu incluant l'évaluation de ses besoins en matière d'apprentissage et l'élaboration d'un plan pour répondre à ces besoins.
- 1.4.5 Maintenir une distance professionnelle appropriée.
- 1.4.6 Protéger la vie privée et la confidentialité du patient.
- 1.4.7 Gérer les situations de conflit d'intérêts actuelles et perçues.
- 1.4.8 Décrire le système de santé canadien et le rôle des professionnels de la santé qui en font partie.

1.5 Consigner les activités de pratique conformément à la législation, aux normes et aux politiques fédérales et provinciales/territoriales

- 1.5.1 Maintenir un dossier patient complet, exact et s'assurer qu'il soit sécurisé.
- 1.5.2 Identifier les situations où la documentation devrait ou ne devrait pas être partagée avec d'autres professionnels de la santé ou à des tierces parties.
- 1.5.3 Sélectionner des méthodes appropriées de partage de la documentation à l'intérieur du cercle de la prestation des soins afin de faciliter les soins prodigués aux patients.

2. Soins prodigués aux patients

Les techniciens en pharmacie contribuent à répondre aux besoins du patient en matière de santé et de médicaments grâce à leur collaboration avec le patient, le pharmacien et les autres professionnels de la santé, afin d'atteindre les objectifs de santé du patient.

Compétences clés

Les techniciens en pharmacie sont capables de:

- 2.1 Établir une relation professionnelle avec le patient
- 2.2 Obtenir des renseignements sur le patient afin qu'ils soient passés en revue par le pharmacien
- 2.3 Collaborer avec le pharmacien afin d'apporter du soutien aux activités liées au plan de soins

Compétences habilitantes

2.1 Établir une relation professionnelle avec le patient

- 2.1.1 Établir et maintenir de bons rapports en employant des habiletés de communication efficaces.
- 2.1.2 Démontrer une attitude professionnelle, empathique et bienveillante.
- 2.1.3 Reconnaître et déterminer les besoins, les valeurs et le niveau de soins désiré du patient.
- 2.1.4 Identifier et respecter les rôles et responsabilités de chaque partie dans la relation.

2.2 Obtenir des renseignements sur le patient afin qu'ils soient passés en revue par le pharmacien

- 2.2.1 Effectuer une collecte d'information avec le patient en utilisant des techniques d'entrevue appropriées dont l'écoute active.
- 2.2.2 Identifier les facteurs qui peuvent influencer les soins prodigués au patient tels que la culture, la langue, les caractéristiques démographiques et physiques.
- 2.2.3 Recueillir de l'information à partir du dossier de santé du patient.
- 2.2.4 Recueillir de l'information pour le bilan comparatif des médicaments.
- 2.2.5 Mesurer les paramètres physiques du patient tels que la taille, le poids et la tension artérielle.
- 2.2.6 Organiser, comparer et prendre en note les renseignements sur le patient.

2.3 Collaborer avec le pharmacien afin d'apporter du soutien aux activités liées au plan de soins

- 2.3.1 Identifier les besoins du patient en matière des problèmes de formulation, d'emballage ou d'étiquetage particulier.
- 2.3.2 Assister une prise de décision éclairée de la part du patient au sujet de la sélection et de l'utilisation des dispositifs d'administration de médicaments, des dispositifs de surveillance et de soutien.

- 2.3.3 Recueillir les informations liées aux paramètres de surveillance afin qu'elles soient passées en revue par le pharmacien, incluant l'information sur l'observance et les résultats des analyses de laboratoire.
- 2.3.4 Communiquer au pharmacien l'information pertinente sur la surveillance et les préoccupations identifiées de manière claire, concise et en temps opportun.

3. Distribution des produits

Les techniciens en pharmacie mettent en œuvre une distribution sécuritaire et efficace des produits afin d'assurer la sécurité et l'exactitude des produits remis.

Compétences clés

Les techniciens en pharmacie sont capables de :

- 3.1 Recevoir, interpréter et traiter une ordonnance
- 3.2 Préparer des produits pour la distribution
- 3.3 Préparer des produits non stériles et stériles selon les lignes directrices et les normes de pratique reconnues
- 3.4 Effectuer une vérification des aspects techniques d'une ordonnance afin d'assurer l'exactitude et la qualité des produits
- 3.5 Collaborer avec le pharmacien dans la remise du produit

Compétences habilitantes

3.1 Recevoir, interpréter et traiter une ordonnance

- 3.1.1 Déterminer la validité, la clarté, l'exhaustivité et l'authenticité de l'ordonnance et résoudre les préoccupations en collaboration avec le pharmacien.
- 3.1.2 Transcrire des ordonnances verbales et s'assurer de leur exactitude.
- 3.1.3 Transférer une ordonnance et recevoir une ordonnance transférée.
- 3.1.4 Interpréter des chiffres, des symboles, des systèmes de mesure et des abréviations latines.
- 3.1.5 Effectuer des calculs pharmaceutiques.
- 3.1.6 Identifier des tendances de prescription et d'utilisation inhabituelles de médicaments, incluant les détournements ou le mésusage potentiels de médicaments et rapporter les informations pertinentes au pharmacien ou à toute autre autorité appropriée.
- 3.1.7 Traiter des réclamations de paiement d'ordonnances et d'autres services pharmaceutiques en utilisant les connaissances issues des politiques et des listes de médicaments du tiers payeur.

3.2 Préparer des produits pour la distribution

- 3.2.1 Sélectionner des produits appropriés en connaissant les noms génériques et de marque, les dosages et les formulations.
- 3.2.2 Appliquer les principes d'interchangeabilité des médicaments en accord avec une liste des médicaments, les politiques ou la législation.
- 3.2.3 Vérifier l'intégrité du produit en tenant compte de sa stabilité et lorsque cela est applicable, sa stérilité, incluant une vérification des dates de péremption, l'apparence physique et l'odeur.
- 3.2.4 Mesurer des produits en comptant, versant ou pesant à l'aide d'un équipement ou d'une technologie appropriée.

- 3.2.5 Emballer des produits dans un contenant convenable afin de maintenir l'intégrité, la stabilité et lorsque cela est applicable, la stérilité du produit.
- 3.2.6 Utiliser un emballage sécuritaire et appropriée pour le patient incluant le préemballage, l'emballage en multi dose ou en doses unitaires et les contenants à l'épreuve des enfants.
- 3.2.7 Étiqueter des produits selon les normes législatives, les meilleures pratiques, les protocoles établis et les besoins spécifiques du patient.

3.3 Préparer des produits non stériles et stériles selon les lignes directrices et les normes de pratique reconnues

- 3.3.1 Effectuer des calculs permettant de préparer un produit.
- 3.3.2 Préparer des produits stériles selon les lignes directrices et les normes de pratique reconnues.
- 3.3.3 Préparer des produits non stériles selon les lignes directrices et les normes de pratique reconnues.

3.4 Effectuer une vérification des aspects techniques d'une ordonnance afin d'assurer l'exactitude et la qualité des produits

- 3.4.1 Identifier lorsqu'une double vérification indépendante doit être effectuée.
- 3.4.2 Vérifier un produit et son étiquette contre l'ordonnance à l'aide d'une approche systématique.

3.5 Collaborer avec le pharmacien dans la remise du produit

- 3.5.1 Déterminer si les exigences légales et professionnelles requises pour qu'un produit soit remis au patient ont été rencontrées.
- 3.5.2 Identifier quand le patient nécessite une consultation ou une formation supplémentaire de la part du pharmacien.

4. Milieu de pratique

Les techniciens en pharmacie contribuent à la gestion du milieu de pratique dans le but d'assurer la sécurité, l'efficacité et l'efficience de la distribution des produits.

Compétences clés

Les techniciens en pharmacie sont capables de:

- 4.1 Optimiser la sécurité, l'efficacité et l'efficience des opérations dans le milieu de pratique
- 4.2 Contribuer à la gestion des inventaires de la pharmacie afin d'assurer une distribution efficace, sécuritaire et efficiente des produits
- 4.3 Contribuer à la gestion de la tenue des dossiers au sein du milieu de pratique

Compétences habilitantes

4.1 Optimiser la sécurité, l'efficacité et l'efficience des opérations dans le milieu de pratique

- 4.1.1 Démontrer des compétences organisationnelles et de gestion du temps requises pour effectuer de manière efficace la priorisation, l'organisation et la gestion du déroulement du travail liée à la distribution des produits.
- 4.1.2 Superviser le personnel de soutien de la pharmacie afin que les normes acceptées soient rencontrées.
- 4.1.3 Utiliser et entretenir les appareils d'automatisation ainsi que d'autres technologies afin d'améliorer la sécurité, l'efficacité et l'efficience dans le milieu de pratique.

4.2 Contribuer à la gestion des inventaires de la pharmacie afin d'assurer une distribution efficace, sécuritaire et efficiente des produits

- 4.2.1 Appliquer des systèmes et des stratégies de gestion des inventaires et de la liste des médicaments intégrant les meilleures pratiques, incluant les nouvelles technologies.
- 4.2.2 Préparer et placer des nouvelles commandes pour des produits et des fournitures provenant de sources légitimes et autorisées en utilisant des technologies appropriées.
- 4.2.3 Identifier des problématiques et collaborer avec le pharmacien afin de résoudre les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement des médicaments, incluant les pénuries et les rappels de médicaments.
- 4.2.4 Retourner ou éliminer de façon appropriée les produits rappelés, périmés ou non utilisables.

- 4.2.5 Effectuer le bilan de l'inventaire pour les substances contrôlées ou toute autre substance sélectionnée.
- 4.2.6 Effectuer une enquête lorsqu'il y a une divergence au niveau de l'inventaire et communiquer l'information au pharmacien et/ou à toute autre autorité appropriée.

4.3 Contribuer à la gestion de la tenue des dossiers au sein du milieu de pratique

- 4.3.1 Utiliser des technologies de l'information appropriées pour organiser, maintenir ou récupérer les dossiers de la pharmacie.
- 4.3.2 Utiliser des technologies de l'information et des procédures de tenue des dossiers qui maintiennent l'intégrité, la sécurité et la permanence des dossiers de la pharmacie.

5. Promotion de la santé

Les techniciens en pharmacie soutiennent les activités de promotion de la santé auprès des patients, des collectivités et des populations, en collaboration avec le pharmacien.

Compétences clés

Les techniciens en pharmacie sont capables de :

- 5.1 Soutenir des activités de promotion de la santé ciblées pour le patient en collaboration avec le pharmacien
- 5.2 Soutenir des activités liées à la santé publique en collaboration avec le pharmacien
- 5.3 Contribuer à maintenir un environnement sain pour le public

Compétences habilitantes

5.1 Soutenir des activités de promotion de la santé ciblées pour le patient en collaboration avec le pharmacien

- 5.1.1 Identifier des facteurs socio-économiques, culturels, environnementaux, ou d'autres facteurs qui peuvent constituer des obstacles ou des éléments favorables à la santé et au bien-être du patient et en informer le pharmacien.
- 5.1.2 Recueillir des renseignements pertinents afin de promouvoir la santé du patient.
- 5.1.3 Participer à des activités de promotion de la santé en collaboration avec le pharmacien.
- 5.1.4 Faciliter l'accès et l'interaction du patient aux organismes de soutien et aux services de santé faisant partie du système de soins de santé.

5.2 Soutenir des activités liées à la santé publique en collaboration avec le pharmacien

- 5.2.1 Identifier des facteurs considérés comme des obstacles ou des éléments favorables au bien-être et à la santé du public.
- 5.2.2 Participer à des initiatives de santé publique en collaboration avec le pharmacien.
- 5.2.3 Participer à des initiatives de préparation pour des catastrophes, des pandémies et des urgences.

5.3 Contribuer à maintenir un environnement sain pour le public

- 5.3.1 Promouvoir la manipulation et l'élimination appropriées des médicaments et du matériel dangereux pour soi-même, le patient ou les autres.
- 5.3.2 Identifier et réduire les risques de transmission de maladies provenant de l'environnement de la pharmacie.

6. Application de la recherche et de la connaissance

Les techniciens en pharmacie accèdent aux renseignements pertinents, les extraient et les appliquent pour prendre des décisions fondées sur des données probantes dans le cadre de l'exercice de leur fonctions, dans le but d'assurer une distribution sécuritaire et efficace des produits.

Compétences clés

Les techniciens en pharmacie sont capables de:

- 6.1 Répondre à des questions qui ne nécessitent pas d'être référées au pharmacien en utilisant des stratégies appropriées
- 6.2 Appliquer l'information pertinente à la pratique

Compétences habilitantes

6.1 Répondre à des questions qui ne nécessitent pas d'être référées au pharmacien en utilisant des stratégies appropriées

- 6.1.1 Clarifier les demandes d'information afin d'identifier les questions à référer au pharmacien.
- 6.1.2 Utiliser une variété de techniques de recherche d'information afin d'obtenir des renseignements fiables et appropriés, incluant des données probantes lorsque cela s'avère possible.
- 6.1.3 Organiser et fournir de l'information en utilisant des stratégies appropriées pour le public cible.

6.2 Appliquer l'information pertinente à la pratique

- 6.2.1 Recueillir de l'information nouvelle, incluant des données probantes lorsque cela s'avère possible, qui pourrait être applicable à la pratique.
- 6.2.2 Évaluer l'information et utiliser des renseignements actuels, fiables et pertinents afin d'améliorer la pratique.

7. Communication et éducation

Les techniciens en pharmacie communiquent efficacement avec les patients, l'équipe de pharmacie, les autres professionnels de la santé et le public, veillant à éduquer au besoin.

Compétences clés

Les techniciens en pharmacie sont capables de:

- 7.1 Établir et maintenir des habiletés de communication efficaces
- 7.2 Utiliser des systèmes de communication sécuritaires, efficaces et uniformes

Compétences habilitantes

7.1 Établir et maintenir des habiletés de communication efficaces

- 7.1.1 Démontrer des aptitudes écrites et orales en anglais ou en français.
- 7.1.2 Démontrer des habiletés de communication verbales et non verbales appropriées, incluant les habiletés d'écoute.
- 7.1.3 Démontrer des techniques d'entrevue appropriées.
- 7.1.4 Sélectionner les techniques appropriées de communication et d'éducation à utiliser avec le patient ou les autres professionnels de la santé.
- 7.1.5 Diriger des interactions interpersonnelles, incluant la gestion des conflits, d'une manière professionnelle.
- 7.1.6 Communiquer avec empathie, respect et sensibilité.

7.2 Utiliser des systèmes de communication sécuritaires, efficaces et uniformes

- 7.2.1 Utiliser des techniques de communication qui maximisent la sécurité et la compréhension, incluant la répétition des ordonnances verbales, l'utilisation d'une terminologie reconnue, et l'abstention d'emploi d'abréviations dangereuses ou non sécuritaires.
- 7.2.2 Consigner et archiver l'information d'une manière uniforme pour assurer l'accès et la récupération par le personnel approprié de façon efficiente.
- 7.2.3 Sélectionner la technologie appropriée pour faciliter la communication.

8. Collaboration intra et interprofessionnelle

Les techniciens en pharmacie travaillent en collaboration avec l'équipe de pharmacie et les autres professionnels de la santé afin de soutenir la prestation de services exhaustifs, d'optimiser l'utilisation des ressources et d'assurer la continuité des soins afin d'atteindre les objectifs de santé du patient.

Compétences clés

Les techniciens en pharmacie sont capables de :

- 8.1 Créer et maintenir des relations de collaboration professionnelle
- 8.2 Contribuer à l'efficacité des relations de travail des équipes collaboratives
- 8.3 Participer à des pratiques collaboratives dans la prestation de soins de santé en collaboration avec le pharmacien
- 8.4 Référer au pharmacien et accepter ses références

Compétences habilitantes

8.1 Créer et maintenir des relations de collaboration professionnelle

- 8.1.1 Identifier les collaborateurs potentiels avec qui des relations professionnelles continues seront initiées.
- 8.1.2 Collaborer avec les parties impliquées dans la relation afin de définir les rôles et les responsabilités de chaque partie.

8.2 Contribuer à l'efficacité des relations de travail des équipes collaboratives

- 8.2.1 Interagir de manière respectueuse avec les autres membres de l'équipe en acceptant l'imputabilité pour eux-mêmes tout en gérant les conflits et les désaccords.
- 8.2.2 Partager les activités de prise de décision avec les autres membres de l'équipe.

8.3 Participer à des pratiques collaboratives dans la prestation de soins de santé en collaboration avec le pharmacien.

- 8.3.1 Collaborer avec les membres de l'équipe afin d'assurer une utilisation appropriée des ressources.
- 8.3.2 Collaborer avec les membres de l'équipe afin d'établir et d'accomplir les buts et les objectifs de l'équipe.
- 8.3.3 Faciliter la continuité des soins.

8.4 Référer au pharmacien et accepter ses références

- 8.4.1 Reconnaître les situations qui vont au-delà du champ de pratique des techniciens en pharmacie et référer ces situations au pharmacien.
- 8.4.2 Accepter la responsabilité des références provenant du pharmacien.

9. Qualité et sécurité

Les techniciens en pharmacie collaborent à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'évaluation des politiques, des procédures et des activités qui promeuvent la qualité et la sécurité.

Compétences clés

Les techniciens en pharmacie sont capables de :

- 9.1 Contribuer à la culture de sécurité des patients
- 9.2 Contribuer aux activités d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques associés au système de distribution des médicaments
- 9.3 Assurer la qualité, la sécurité et l'intégrité des produits
- 9.4 Créer et maintenir un environnement de travail qui promulgue la sécurité

Compétences habilitantes

9.1 Contribuer à la culture de sécurité des patients

- 9.1.1 Appliquer des principes de la sécurité des patients pour améliorer la pratique.
- 9.1.2 Employer les meilleures pratiques dans une situation où un patient doit être informé d'un incident médicamenteux.
- 9.1.3 Partager l'information sur les problèmes, les solutions, les changements systémiques et les leçons apprises avec l'équipe de travail.

9.2 Contribuer aux activités d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques associés au système de distribution des médicaments

- 9.2.1 Appliquer des principes de l'amélioration continue de la qualité à la pratique.
- 9.2.2 Appliquer des principes de la gestion des risques à la pratique en anticipant, en reconnaissant et en gérant les situations à risque pour le patient.
- 9.2.3 Identifier la survenue d'un incident médicamenteux ou d'un accident évité de justesse et répondre de façon efficace afin de réduire les préjudices et d'éviter la récurrence.
- 9.2.4 Identifier les médicaments de niveau d'alerte élevé et les processus à haut risque afin de répondre de façon efficace.

9.3 Assurer la qualité, la sécurité et l'intégrité des produits

- 9.3.1 Maintenir la propreté, la fonctionnalité et l'intégrité de l'équipement employé pour effectuer la préparation, l'emballage, la distribution et l'entreposage.
- 9.3.2 Assurer que les médicaments sont entreposés et transportés dans des conditions de maintien de la qualité, de la sécurité et de l'intégrité du produit incluant la gestion de la chaîne du froid.
- 9.3.3 Évaluer la qualité des fournitures et des produits en utilisant des techniques d'assurance qualité reconnues, incluant l'inspection visuelle, la vérification de la légitimité du fournisseur et de l'utilisation des marqueurs de qualité du fabricant.

9.4 Créer et maintenir un environnement de travail qui promulgue la sécurité

- 9.4.1 Réduire et gérer les distractions en milieu de travail.
- 9.4.2 Gérer les facteurs qui peuvent avoir un impact sur le bien-être personnel, incluant la conciliation travail famille, le déficit de sommeil ainsi que la santé physique et émotionnelle.
- 9.4.3 Identifier les facteurs qui peuvent avoir une influence sur la sécurité de l'environnement de travail, incluant l'allocation de ressources, l'uniformité des procédures et l'ergonomie.
- 9.4.4 Manipuler les produits dangereux de façon sécuritaire en réduisant le niveau d'exposition personnel et en diminuant la contamination environnementale.

Références

- i) Association of Faculties of Pharmacy of Canada. Educational Outcomes for First Professional Degree Programs in Pharmacy (Entry-to-Practice Pharmacy Programs) in Canada [Internet]. c2010 [cited 2013 Jan 9] Available from: http://www.ccapp-accredit.ca/site/pdfs/university/AFPC_Education_Outcomes_AGM_June_2010.pdf
- ii) Canadian Patient Safety Institute. *The Safety Competencies*, 1st Ed [Internet]. c2009 [cited 2013 Jan 9]. Available from: <http://www.patientsafetyinstitute.ca/English/toolsResources/safetyCompetencies/Documents/Safety%20Competencies.pdf>
- iii) Cipolle RJ, Strand LM, Morley P. *Pharmaceutical Care Practice: The Patient-Centered Approach to Medication Management*. 3rd edition. McGraw-Hill Medical; 2012
- iv) Cipolle RJ, Strand LM and Morley P. *Pharmaceutical Care Clerkship Manual*. The Peters Institute of Pharmaceutical Care; June 2000. Available from: http://www.pharmacy.umn.edu/img/assets/14772/Pharmaceutical_Care_Clerkship_Manual_All.pdf
- v) Frank JR. *The CanMEDS 2005 Physician Competency Framework: Better Standards. Better Physicians. Better Care*. c2005. The Royal College of Physicians and Surgeons of Canada.
- vi) General Chapter <797> *Pharmaceutical Compounding-Sterile Preparations* [Internet]. In: The United States Pharmacopeia 35-National Formulary 30. The United States Pharmacopeial Convention, 2011. Available from: http://www.usp.org/sites/default/files/usp_pdf/EN/USPNE/key-issues/c797.pdf
- vii) Government of Canada. *Food and Drug Regulations* [Internet]. [cited 2013 Jan 9]. Available from: http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C.R.C.,_c._870.pdf
- viii) Government of Canada. *Food and Drugs Act* [Internet]. [cited 2013 Jan 9]. Available from: <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/F-27.pdf>
- ix) Institute for Safe Medication Practices Canada. *Definitions of Terms* [Internet]. c2000-2013 [cited 2013 July 4]. Available from: <http://www.ismp-canada.org/definitions.htm>
- x) National Association of Pharmacy Regulatory Authorities. *Model Standards of Practice for Canadian Pharmacy Technicians* [Internet]. c2009 [cited 2013 Jan 9]. Available from: http://napra.ca/Content_Files/Files/Model_Standards_of_Prac_for_Cdn_PharmTechs_Nov11.pdf
- xi) National Association of Pharmacy Regulatory Authorities. *Professional Competencies for Canadian Pharmacists at Entry to Practice* [Internet]. c2007 [cited 2013 Jan 9]. Available from: http://napra.ca/Content_Files/Files/Entry_to_Practice_Competencies_March2007_final_new_layout_2009.pdf
- xii) National Association of Pharmacy Regulatory Authorities. *Professional Competencies for Canadian Pharmacy Technicians at Entry to Practice* [Internet]. c2007 [cited 2013 Jan 9]. Available from: http://napra.ca/Content_Files/Files/Professional_Competencies_for_Canadian_Pharmacy_Technicians2007.pdf
- xiii) Ontario College of Pharmacists. *Best Possible Medication History Guidelines for Medication Reconciliation* [Internet]. c2007. [cited 9July2013]. Available from: <http://www.ocpinfo.com/client/ocp/OCPHome.nsf/web/Best+Possible+Medication+History+Guidelines+for+Medication+Reconciliation>

- xiv) Public Health Agency of Canada. *Glossary of Terms* [Internet]. c2010 [cited 2013 Jan 10]. Available from: <http://www.phac-aspc.gc.ca/php-psp/ccph-cesp/glos-eng.php>
- xv) Raymond MR. *Job analysis and the specification of content for licensure and certification examinations*. *Applied Measurement in Education*. 2001; 14(4): 369-415.