



Projet de révision du rôle des assistants  
techniques en pharmacie (ATP)

**STANDARDS  
DE PRATIQUE  
DU PERSONNEL  
TECHNIQUE  
ET DE SOUTIEN  
TECHNIQUE  
EN PHARMACIE**



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

*Présent pour vous*

## TABLE DES MATIÈRES

Les *Standards de pratique du personnel technique (PT) et du personnel de soutien technique (PST)* sont le fruit du travail du groupe de travail composé de représentants de l'Ordre, de l'AQPP, de l'A.P.E.S., de l'ABCPO et de l'AQATP. Ils ont été approuvés par le conseil d'administration de l'Ordre, le 5 décembre 2012.

Produit par le Service des communications de l'Ordre des pharmaciens du Québec

Révision linguistique : Louise-Hélène Tremblay

Photo ©Fotolia

Dépôt légal : 2<sup>e</sup> trimestre 2013

Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada  
Tous droits réservés  
ISBN (imprimé) 978-2-922438-46-8  
ISBN (PDF) 978-2-922438-47-5

Ordre des pharmaciens du Québec  
266, rue Notre-Dame Ouest, bureau 301  
Montréal (Québec) H2Y 1T6  
Téléphone : 514 284-9588  
Sans frais : 1 800 363-0324  
[www.opq.org](http://www.opq.org)

La reproduction partielle de ce document est autorisée, à condition d'en mentionner la source.

Ce document est disponible en ligne : [www.opq.org](http://www.opq.org)

Version du 18 février 2014

Informations sur la démarche	3
Présentation des standards de pratique	4
Informations sur les prochaines étapes à réaliser	33
Lexique	34

## INFORMATIONS SUR LA DÉMARCHE

L'Ordre des pharmaciens du Québec a mis sur pied en février 2011 un groupe de travail constitué de délégués des organisations suivantes : Association québécoise des pharmaciens propriétaires (AQPP), Association des pharmaciens des établissements de santé du Québec (A.P.E.S.), Association des bannières et des chaînes de pharmacies du Québec (ABC PQ), Association québécoise des assistants techniques en pharmacie (AQATP). Le mandat consistait à dresser un état de situation et à proposer un rehaussement du rôle du personnel de soutien technique en pharmacie (PST).

Une consultation des parties prenantes, préalable aux travaux du groupe de travail, a permis de constater que les partenaires avaient des besoins variés en termes de soutien technique. Un consensus a été obtenu sur la nécessité d'embaucher du PST pouvant effectuer des tâches de base, mais tous les partenaires ont identifié le besoin d'embaucher du PST avec de solides connaissances en matière de gestion : du travail technique, de la qualité, du changement, du personnel et du parc technologique. Ce nouveau PST, que l'on appelle personnel technique (PT) dans le tableau présenté aux pages 6 à 32, possède, en plus, des connaissances sur les principales maladies chroniques dans le but de mieux dépister les problématiques, mais aussi de mieux anticiper les besoins du pharmacien pour surveiller adéquatement la thérapie médicamenteuse des patients qui en sont atteints. Les avis exprimés mentionnaient que le PT devait constituer son expertise principalement dans des domaines technologiques, techniques et de gestion. Cette expertise pourrait certainement mieux appuyer le pharmacien dans les opérations quotidiennes en le libérant de tâches qui ne font pas appel à son expertise en pharmacothérapie.

Un deuxième consensus a été obtenu sur la nécessité de conserver une grande flexibilité dans l'organisation du travail en pharmacie. Ainsi, les standards élaborés ne viennent pas définir la composition de l'équipe technique. Chaque milieu détermine ses besoins en matière technique. Un milieu pourrait choisir de n'embaucher que du PST; il faudrait alors que les standards du PT soient pris en charge par le pharmacien ou par du PST formé en milieu de travail et évalué compétent pour effectuer la tâche déléguée, un peu comme cela est le cas présentement avec la délégation contenant-contenu. Un milieu qui n'embaucherait que du PT pourrait réaliser l'ensemble des standards, car tous les standards du PST pourront être accomplis par le PT.

La démarche du groupe de travail fut de rechercher pour chacun des standards du pharmacien quelles étaient les contributions possibles de l'équipe technique. L'objectif poursuivi était de pouvoir déterminer un maximum d'activités techniques pouvant être déléguées pour chaque standard et ainsi soutenir le pharmacien le mieux possible sur les plans technique et administratif. Les standards de pratique réitérent la nécessité que le PT puisse se référer au pharmacien dans certaines situations. La présence du pharmacien demeure requise lors de la réalisation des activités techniques, mais les standards introduisent la possibilité que le PST puisse solliciter le PT dans certaines circonstances. Bien que le PT gère les activités techniques en pharmacie, le pharmacien conserve ses obligations de gestion et la responsabilité qui en découle. Ainsi, le pharmacien continue de s'impliquer dans l'établissement des objectifs en matière technique, ce qui lui permet de conserver sa vision d'ensemble et de guider la prestation des soins et des services pharmaceutiques. Par exemple, bien que l'élaboration et la mise en œuvre de certaines politiques et procédures soient confiées au PT, le pharmacien devra s'assurer qu'elles répondent aux exigences et aux objectifs qu'il a établis.

Le modèle proposé ne se réalisera pas à court terme. L'Ordre a voulu anticiper les futurs besoins lorsque les nouveaux standards de pratique du pharmacien seront pleinement mis en œuvre sur le terrain.

## PRÉSENTATION DES STANDARDS DE PRATIQUE

### Vision quant à la mise en place des standards de pratique

La norme sur la délégation en pharmacie, élaborée par la Direction des services professionnels de l'Ordre en 2010, précise qu'une activité de nature technique peut être déléguée.

Dans ce document, l'Ordre a indiqué qu'il poursuivait sa réflexion au sujet des actes de nature technique. Les standards de pratique proposent des balises sur ce qui peut être délégué, en plus d'introduire des notions de hiérarchisation des différents actes techniques. Ils viennent aussi préciser les situations qui devraient être référées au pharmacien.

Il ne faut pas voir cette proposition comme un cadre rigide dictant l'exercice ou imposant de nouvelles contraintes aux pharmaciens. Il faut plutôt considérer que les standards renferment l'ensemble des éléments pouvant être délégués et que chaque milieu pourra l'adapter à ses besoins.

Les standards ont été élaborés dans l'objectif de décrire l'ensemble des besoins à combler en termes de délégation du travail technique et non dans l'objectif de limiter le pharmacien dans ses choix d'organisation du travail. Il faut toutefois noter que la délégation des tâches techniques demeure un standard de pratique à atteindre pour le pharmacien. Cependant, l'Ordre croit que pour consolider les activités actuellement déléguées et pour aller encore plus loin, l'atteinte des standards doit être appuyée et soutenue par différentes mesures dont la mise en place d'un programme de formation rehaussé et d'un encadrement réglementaire et normatif adéquat, mais souple.

Informations utiles à la compréhension du tableau des standards de pratique du PT et du PST

**La numérotation de la colonne STD PH** correspond à celle des *Standards de pratique* du pharmacien de l'Ordre, parus en 2010. Vous pouvez aussi les consulter sur le site de l'Ordre pour en connaître le détail.

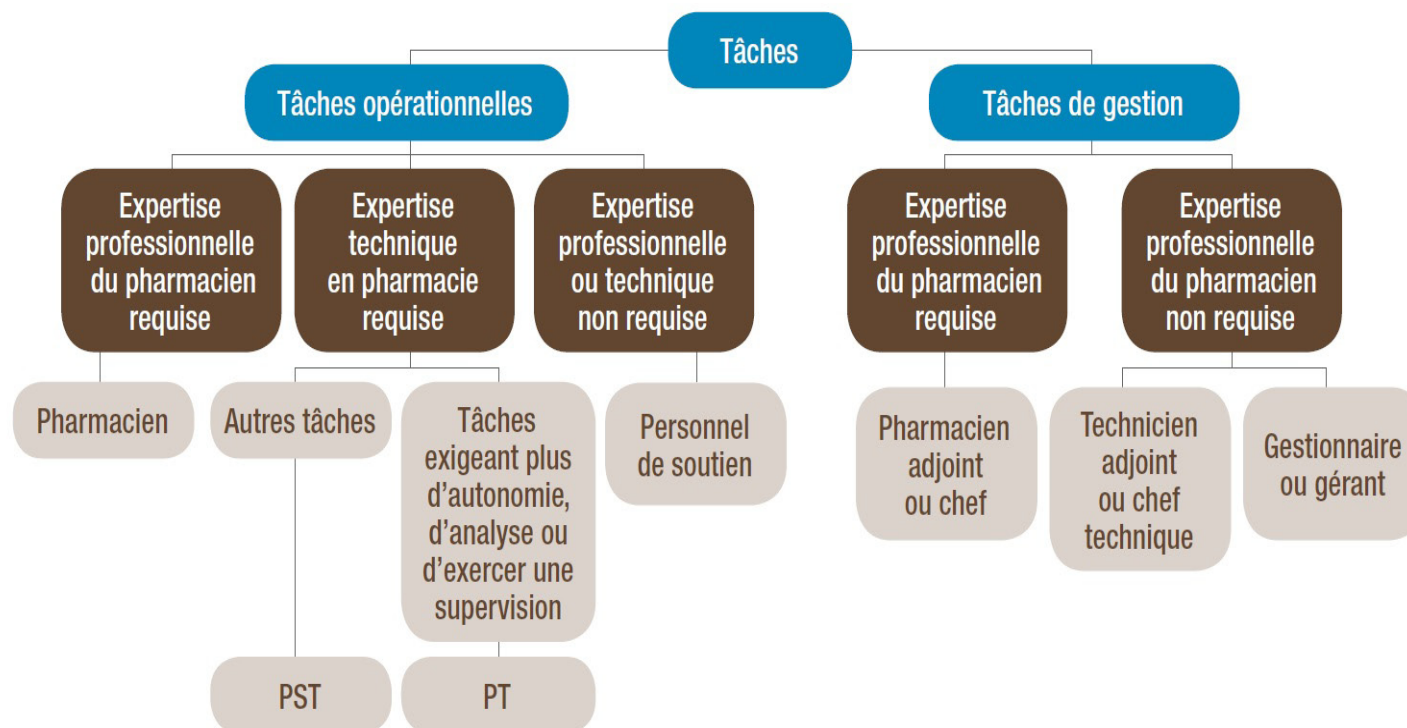
**La colonne suivante** correspond à la numérotation des standards techniques.

**Les standards du personnel de soutien technique (STD PST)** décrivent le rôle des personnes pouvant assister le pharmacien dans des activités techniques de base.

**Les standards du personnel technique (STD PT)** décrivent le rôle des personnes pouvant assister le pharmacien en effectuant des activités techniques plus complexes, exigeant plus d'autonomie, d'analyse, ou d'exercer une supervision du travail ou de l'enseignement technique. Dans la colonne STD PT du tableau, nous avons indiqué uniquement les activités qui diffèrent de celles du PST. Par exemple, en 8.1.6, le PST participe aux programmes et aux activités qui visent à soutenir le professionnalisme dans son milieu. Le PT participe aux programmes et aux activités qui visent à soutenir le professionnalisme dans son milieu, mais en plus, il en organise.

## PRÉSENTATION DES STANDARDS DE PRATIQUE

L'organigramme suivant présente le cheminement conduisant à la production des standards.



STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
--------	----	---	---

## GESTION DU TRAVAIL TECHNIQUE EN PHARMACIE

	1	En fonction des objectifs établis par le pharmacien, le PST contribue à l'excellence de son milieu de travail.	En fonction des objectifs établis par le pharmacien, le PT favorise l'atteinte de l'excellence dans son milieu de travail et en fait la promotion.
1.1.2	1.1	Le PST contribue à assurer la transmission de communications efficaces et sécuritaires.	
1.1.5 et 1.2.4	1.1.1	Le PST s'informe, prend connaissance des communications écrites, participe aux réunions et aux échanges d'information entre les membres de l'équipe.	Le PT informe les membres de l'équipe de travail, rédige des documents d'information, développe des outils de travail et de communication interne et planifie des temps d'échange. Il planifie, organise et préside des réunions.
3.1.2	1.1.2	Le PST participe au maintien des conditions propices au travail. Il évite notamment les interruptions, les bruits et conversations inutiles dans l'exercice de ses fonctions.	Le PT met en place des conditions propices au travail.
	1.1.3		Le PT rédige des communications à caractère technique ou administratif destinées au personnel infirmier et médical.
	Attentes spécifiques	Appliquer les méthodes d'échange d'information entre quarts de travail selon les procédures en vigueur. Rédiger des aide-mémoire et de courtes notes à l'intention d'un membre de l'équipe de travail.	
3.2.1	1.2	Le PST applique les politiques et procédures en vigueur.	Le PT gère les activités techniques en fonction des besoins et des exigences.
3.2.1	1.2.1		Le PT rédige les politiques et procédures relatives au travail technique qui incluent notamment un programme d'assurance de la qualité. Il veille à leur approbation par le pharmacien, à leur mise à jour et leur application et assure les suivis.
3.1.3. et 3.2.1	1.2.2		Le PT planifie et coordonne les activités techniques en se conformant aux lois, règlements et normes en vigueur. Il organise le travail de façon à donner priorité aux besoins des patients et à la qualité des soins et services pharmaceutiques.
3.1.1 et 3.1.2	1.2.3	Le PST contribue à maintenir un espace de travail propice à assurer la qualité et la sécurité des soins et services offerts. Il utilise notamment les aires de travail selon les fonctions désignées. Le PST s'assure d'avoir tous les outils et seulement les outils nécessaires à son poste de travail.	Le PT planifie des espaces de travail propices à la concentration, adaptés aux fonctions et propres à chaque assignation de travail. Il s'assure que les aménagements et l'organisation qu'il propose respectent les obligations légales et professionnelles.

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
3.1.3	1.2.4		Le PT participe aux activités de planification stratégique et fait le suivi des objectifs pour les actions relatives à son travail et pour l'allocation des ressources techniques. Il documente les activités techniques, rédige des rapports sur la performance de son secteur et fait le suivi des indicateurs. Il planifie et organise les activités de distribution des médicaments incluant celles du secteur des préparations magistrales stériles et non stériles.
3.1.2	1.2.5	Le PST signale tout problème relatif aux installations matérielles.	Le PT gère et prend en charge les problématiques relatives aux installations matérielles et assure les suivis.
			Le PT s'assure que les politiques et procédures internes qu'il élabore sont conformes aux diverses exigences légales, professionnelles et normatives. Il s'assure du respect des contrats ou ententes conclus (p. ex. : maisons d'enseignement).
			Pour les préparations magistrales, le PT développe et met en place les standards techniques et les protocoles de préparation validés par le pharmacien. Il s'assure de l'application des procédures (incluant l'entretien des locaux et des équipements), évalue le personnel ainsi que les processus et recommande les correctifs appropriés.
			L'organisation du travail permet de prévenir : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les événements (incidents/accidents);</li> <li>• les goulots d'étranglement aux divers postes de travail;</li> <li>• les interruptions;</li> <li>• les déplacements inutiles.</li> </ul>
Attentes spécifiques		Appliquer les politiques et procédures en santé et sécurité du travail, utiliser les outils de travail et les aménagements.	Politiques et procédures à créer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'organisation de la chaîne de travail;</li> <li>• la préparation, la distribution, le contrôle de l'utilisation des médicaments, drogues et poisons dans l'établissement;</li> <li>• la gestion des stupéfiants, des drogues contrôlées et des substances ciblées, de l'alcool;</li> <li>• le maintien de la chaîne de froid;</li> <li>• le rappel des médicaments par les compagnies et Santé Canada; la livraison et la gestion des médicaments déjà préparés, manquants (« devons »);</li> <li>• la destruction des médicaments et des documents; la vérification contenant-contenu;</li> <li>• la préparation de produits stériles, non stériles; la préparation des piluliers; la réutilisation des médicaments;</li> <li>• l'utilisation, l'entretien des installations, des équipements et des technologies, le nettoyage et la calibration en conformité avec les spécifications du fabricant;</li> <li>• les problèmes d'utilisation des médicaments;</li> <li>• la gestion des médicaments périmés.</li> </ul>

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
	1.3	Le PST contribue à la sécurité, à l'amélioration continue de la qualité, à l'innovation et à l'évaluation dans son milieu.	Le PT participe à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation d'un programme de contrôle de la qualité, d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques dans son milieu.
3.1.3	1.3.1	Le PST adopte un comportement vigilant dans son travail : il vérifie la qualité de son travail de façon régulière, manifeste une attitude réfléchie, s'efforce de ne pas répéter une erreur commise et consulte dans des situations ambiguës ou complexes.	
2.2.4	1.3.2	Le PST accomplit toutes ses tâches de manière sécuritaire pour lui-même et les autres personnes. Il applique les précautions nécessaires lors de la manipulation de produits dangereux de sang ou de liquides biologiques.	
3.1.2	1.3.3	Le PST effectue des mesures de contrôle de la qualité à l'aide des outils élaborés.	Le PT met en place des contrôles de la qualité pour l'ensemble des processus techniques.
1.1.1 et 3.2.1	1.3.4	Le PST contribue à l'identification des risques et des pistes d'amélioration. Il est proactif et propose des solutions.	Le PT procède à des analyses de processus, de facteurs de risque et propose des améliorations. Il reçoit les suggestions et demandes du personnel et assure les suivis auprès du pharmacien.
3.2.3	1.3.5	Le PST connaît et applique les mesures de prévention des incidents et accidents en pharmacie. Il identifie les mesures de détection les plus efficaces et les applique. Il déclare tout incident ou accident et applique des mesures correctives immédiates. Il participe aux analyses et aux plans d'amélioration.	Le PT procède à l'analyse des événements et à l'identification de mesures préventives et propose des solutions. Il s'assure que la déclaration d'incident ou d'accident est effectuée selon les politiques et procédures en vigueur. Il propose des mesures de contrôle pour prévenir et détecter la survenue d'événements. Il s'assure de la mise à jour régulière des politiques et procédures et de la mise en place de correctifs.
1.1.1	1.3.6	Le PST participe aux changements à mettre en œuvre.	Le PT participe à la sélection des changements, les planifie, les met en œuvre et les évalue.
3.1.3	1.3.7		Le PT collabore à la mise en place de mesures de la satisfaction de la clientèle. Il procède à des évaluations du service à la clientèle.
	Attentes spécifiques	<p>Demeurer concentré dans l'exécution des étapes-clés de son travail. Démontrer un intérêt à améliorer la qualité de son travail. Vérifier chacune des étapes pour s'assurer de la qualité de son travail avant de le terminer.</p> <p>Faire preuve de souplesse devant les changements et les imprévus. Utiliser du matériel de protection personnelle approuvé conformément aux normes, politiques et procédures en santé et sécurité du travail. Manipuler et disposer des médicaments dangereux et des liquides biologiques conformément aux normes, politiques et procédures en vigueur. Dresser une liste des médicaments et produits dangereux pour son milieu.</p>	



STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
3.1.3	1.4		Le PT gère l'équipe technique.
3.1.2 et 3.1.3	1.4.1		Le PT coordonne le travail des membres de l'équipe technique de son secteur et contribue à l'évaluation de leurs compétences.
3.1.3	1.4.2		Le PT actualise les processus d'évaluation du personnel aux changements survenus.
3.1.3	1.4.3		Le PT élabore un plan d'effectifs afin que le personnel soit en nombre suffisant pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services offerts. Il assure le remplacement du personnel absent en fonction des compétences et des qualifications exigées pour l'assignation de travail. Il élabore et gère les horaires de travail du personnel. Il applique la procédure en place en vue d'assurer les remplacements du personnel en cas d'absence et réorganise l'horaire de travail en conséquence. Au besoin, il se réfère à son supérieur. Il reçoit les demandes et les plaintes du personnel, y répond ou les traite dans les limites de ses fonctions et en fait rapport à son supérieur.
3.1.3	1.4.4		Le PT évalue le rendement du personnel sous sa responsabilité et procède à sa certification ou recertification.
3.1.3	1.4.5		Le PT collabore à la mise en place de mesures d'amélioration du rendement et de la satisfaction au travail.
	1.4.6		Le PT participe à l'embauche du personnel.
	Attentes spécifiques		Un programme d'orientation est appliqué lors de l'embauche de nouveau personnel. L'orientation permet à tout nouvel employé de s'intégrer à la chaîne de travail et de connaître les procédures en vigueur. Un programme de formation est disponible afin que le personnel soit qualifié en fonction des tâches à effectuer et des outils disponibles (p. ex. : tensiomètre, magistrales stériles et non stériles, robot, service de méthadone, etc.). Élaborer les descriptions de tâches, questionnaires et tests d'embauche et autres documents relatifs à l'embauche.

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
--------	----	---	---

## DISTRIBUTION DES MÉDICAMENTS

2.2.8	2	Le PST effectue les activités techniques nécessaires au traitement des ordonnances et des requêtes.	En fonction des objectifs établis par le pharmacien, le PT gère les activités techniques nécessaires au traitement des ordonnances et des requêtes.
2.1.4	2.1	Le PST applique le processus de traitement des ordonnances et des requêtes reçues.	Le PT établit le processus de traitement des ordonnances et des requêtes reçues.
2.1.4	2.1.1	Le PST reçoit et trie les ordonnances et les requêtes selon les critères établis et procède à leur traitement.	Le PT établit l'ordre de priorité en fonction des critères établis et de son jugement de la situation.
	Attentes spécifiques	<p>Les types d'ordonnances à considérer sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• papier, télécopie, numérique;</li> <li>• nouvelle, cessée, modifiée;</li> <li>• urgente, rapide, régulière, différée (passera, livraison).</li> </ul> <p>Les types de préparation et de conditionnement sont : conditionnement unitaire, pilulier, congé temporaire, préparation magistrale, préparation stérile, etc.</p>	Appliquer les étapes d'une procédure d'intervention afin de trier les patients devant être revus par le pharmacien avant de procéder.
2.2.8	2.2	Le PST vérifie la conformité des ordonnances reçues.	Le PT vérifie la conformité des ordonnances reçues, compare, recherche, complète les informations et résout les problèmes simples associés aux ordonnances non conformes.
2.2.8	2.2.1	Le PST vérifie que toutes les ordonnances sont authentiques, conformes aux lois et règlements fédéraux, provinciaux, aux normes professionnelles et aux politiques et procédures en vigueur.	Le PT concilie les informations contradictoires, recherche et complète les renseignements manquants.
2.2.8 et 2.2.5	2.2.2	Le PST signale au pharmacien toute ordonnance non conforme.	Le PT résout les problèmes simples relatifs à une ordonnance ne respectant pas les critères de conformité. Il applique les règles relatives aux ordonnances frauduleuses ou abusives le cas échéant.
	Attentes spécifiques	Vérifier que l'ordonnance des médicaments narcotiques est conforme à la réglementation fédérale sur les substances désignées.	
2.1.4	2.3	Le PST interprète et inscrit les ordonnances au dossier avec exactitude et diligence.	Le PT effectue des calculs complexes et vérifie les calculs effectués par les PST ou un autre PT.
2.1.4	2.3.1	Pour les ordonnances comportant des critères d'ajustement ou de substitution, le PST applique les critères et note le résultat de son action au dossier.	
2.2.8	2.3.2	Pour les renouvellements et les demandes de réapprovisionnement, le PST s'assure que l'ordonnance est toujours en vigueur et qu'elle est la plus récente.	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
2.1.4	2.3.3	Le PST effectue des calculs peu complexes préalables à l'inscription de l'ordonnance au dossier afin de déterminer la teneur, la concentration, la dose, le débit et la quantité ou le format à inscrire.	Le PT effectue des calculs complexes afin de déterminer la teneur, la concentration, la dose, le débit et la quantité ou le format à inscrire.
	2.3.4		Le PT procède à une vérification indépendante des calculs effectués par le PST ou un autre PT pour les médicaments de niveau d'alerte élevée ou les médicaments spécifiés par les politiques et procédures.
2.1.4	2.3.5	Le PST effectue la saisie des renseignements relatifs à l'ordonnance reçue.	
	Attentes spécifiques	<p>Inscrire le nom du médicament, la teneur ou la concentration ainsi que la posologie et la quantité ou le format à préparer au dossier, en fonction des calculs effectués. Reconnaître correctement le nom commercial ou générique, la teneur ou la concentration, la posologie, la forme pharmaceutique, la quantité, la durée et le mode d'emploi et appliquer les critères et spécifications, effectuer des calculs peu complexes préalables à l'inscription de l'ordonnance au dossier (durée de traitement, dosage pédiatrique, dose d'insuline, de gouttes ou de préparations magistrales, règle de 3, mg/kg, conversion d'unités, pourcentages, proportions, utilisation de nomogrammes).</p> <p>Prendre en considération le nombre de renouvellements et la durée du traitement avant de procéder.</p>	Effectuer des calculs complexes (nécessitant plusieurs étapes ou équations, alligation) préalables à l'inscription de l'ordonnance au dossier.
	3	Le PST remballage et prépare les médicaments <sup>1</sup> .	En fonction des objectifs établis par le pharmacien, le PT gère le remballage et la préparation des médicaments <sup>1</sup> .
2.2.2 et 2.2.6	3.1	Le PST procède au remballage et à la préparation automatisés des médicaments non stériles et stériles.	Le PT évalue les besoins quotidiens de médicaments remballés et préparés de façon automatisée. Il procède à la vérification finale des médicaments remballés et préparés.
2.2.2	3.1.1	Le PST procède au remplissage ou au réapprovisionnement des appareils de remballage ou de distribution automatisés.	Le PT effectue une vérification du remplissage ou du réapprovisionnement, vérification indépendante effectuée selon les politiques et procédures en vigueur.
2.2.2	3.1.2	Le PST procède au remballage unitaire ou regroupé des médicaments et les étiquette.	Le PT procède à la vérification contenant-contenu des médicaments remballés.
2.2.6	3.1.3	Le PST inscrit la date limite d'utilisation (DLU) selon les procédures établies.	Le PT établit la DLU selon les normes en vigueur.

<sup>1</sup> La préparation des médicaments est une activité réservée au pharmacien. L'expression préparer des médicaments est utilisée dans le présent ouvrage au sens d'exécuter des tâches techniques liées à la préparation des médicaments en exécution ou non d'une ordonnance.

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
	Attentes spécifiques	Respecter les obligations légales et professionnelles relatives à l'emballage et à l'étiquetage ainsi qu'à l'établissement des DLU des médicaments. Remplir les plateaux universels et pour l'ensachage.	Superviser le monitoring environnemental, mettre en place et appliquer les standards techniques, valider les procédures.
2.2.2	3.2	Le PST procède au remballage et à la préparation manuels des médicaments non stériles.	Le PT évalue les besoins quotidiens de médicaments non stériles remballés et préparés manuellement.
2.2.2	3.2.1	Le PST procède au remballage manuel en lots ou individualisé (comptage, embouteillage, empotage, mise en seringues orales non stériles) des médicaments ou produits pour usage externe non stérile commercialisé. Il remballé ou prépare le médicament selon ses caractéristiques (flacons ambrés, etc.) et les besoins du patient (cartes alvéolées et piluliers hebdomadaires ou unitaires, flacons sécuritaires, etc.).	Le PT procède à la vérification indépendante des médicaments remballés et préparés.
2.2.2 et norme	3.2.2	Le PST effectue des préparations magistrales de médicaments non stériles incluant les reconstitutions. Il applique les mesures d'hygiène, les techniques de préparation à l'aide des instruments appropriés en conformité avec la formule maîtresse.	Le PT procède à la vérification indépendante des calculs effectués par un PST ou un autre PT et des préparations magistrales faites à partir d'une formule maîtresse.
2.2.2 et 2.2.6	3.2.3	Le PST inscrit la DLU selon les procédures établies et procède à l'étiquetage.	Le PT procède à la vérification contenant-contenu.
2.2.2	3.2.4	Le PST nettoie et range le matériel et les instruments ayant servi au remballage et à la préparation des médicaments non stériles.	Le PT vérifie l'état du matériel.
	Attentes spécifiques	<p>Étiqueter les médicaments en lots et individualisés.</p> <p>Sélectionner adéquatement le médicament ou les ingrédients nécessaires, s'assurer qu'ils ne sont pas périmés.</p> <p>Préparer les quantités prévues par l'étiquette, par la fiche de préparation ou par la liste préétablie visée par la requête.</p> <p>Respecter les obligations légales et professionnelles relatives à l'emballage et à l'étiquetage ainsi qu'à l'établissement des DLU des médicaments.</p> <p>Préparer les médicaments (incluant stupéfiants et drogues contrôlées pour un congé temporaire ou un transfert interétablissement).</p> <p>Manipuler et préparer les médicaments dangereux et les matières dangereuses en assurant la sécurité du personnel, du patient ou des aidants naturels.</p>	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
2.2.6	3.3	Le PST procède à la préparation manuelle de médicaments stériles.	Le PT évalue les besoins quotidiens et les quantités de médicaments stériles requis. Il procède à la vérification finale des médicaments préparés.
2.2.6	3.3.1	Le PST applique les procédures appropriées de nettoyage et d'entretien des équipements et des installations afin d'éviter la contamination lors de la préparation.	
2.2.6	3.3.2	Le PST vérifie les stocks de médicaments stériles préparés. Il procède à la décongélation des médicaments selon la procédure établie.	Le PT gère l'inventaire des médicaments et produits pharmaceutiques préparés en lots et entreposés au Système centralisé d'additifs aux solutés (SCAS) (réfrigérés ou congelés). Il établit les quantités à décongeler selon son évaluation des besoins.
2.2.6	3.3.3	Le PST effectue des préparations magistrales stériles en lots ou individualisées incluant la reconstitution ou la dilution en appliquant les techniques de préparation appropriées.	Le PT procède à une vérification indépendante des préparations magistrales effectuées selon un protocole établi.
2.2.2	3.3.4	Le PST inscrit la DLU selon les procédures établies et procède à l'étiquetage.	Le PT procède à la vérification contenant-contenu.
2.2.6	3.3.5	Le PST nettoie et range le matériel, la surface de travail et les instruments ou équipements ayant servi selon les règles en vigueur.	
	Attentes spécifiques	<p>Sélectionner adéquatement le médicament ou les ingrédients nécessaires. S'assurer qu'ils ne sont pas périmés.</p> <p>Préparer les quantités prévues par l'étiquette, par la fiche de préparation ou par la liste préétablie visée par la requête.</p> <p>Respecter les obligations légales et professionnelles relatives à l'emballage et à l'étiquetage ainsi qu'à l'établissement des DLU des médicaments.</p>	<p>Vérification contenant-contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la préparation est conforme aux règles en vigueur et fidèle à l'étiquette;</li> <li>les calculs et les quantités sont exacts et la DLU permet d'administrer le médicament pour la période de traitement prévue.</li> </ul> <p>Valider à l'aide du logiciel de numérisation les images prises par le PST ou le PT préparateur en s'assurant des étapes de la préparation selon la procédure établie.</p>
	4.	En fonction des objectifs établis par le pharmacien, le PST effectue les activités techniques nécessaires à la remise des médicaments.	
3.2.2	4.1	Le PST effectue les opérations relatives au remboursement et au paiement des soins et services pharmaceutiques rendus.	
2.1.7	4.1.1	Le PST communique les modalités de remboursement ou de paiement du service pharmaceutique et du médicament au patient.	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
3.2.2	4.1.2	Le PST prépare les documents relatifs à la facturation ou au remboursement des médicaments et des soins et services pharmaceutiques, notamment les formulaires de réclamations aux assureurs privés et gouvernementaux ainsi que les reçus ou les charges à imputer à un autre service ou un autre établissement. Il détecte et résout les problèmes de facturation. Il utilise avec discernement les codes de facturation et les applique selon les ententes. Le PT règle les problèmes relatifs aux réclamations et communique avec les tiers payeurs au besoin.	
3.2.2 et 2.1.7	4.1.3	Le PST vérifie les modalités de remboursement ou de paiement de l'ordonnance. Il s'assure que la réclamation et le paiement sont conformes.	
3.2.2	Attentes spécifiques	Connaître les différents tiers payeurs et les éléments à inscrire au dossier pour assurer le remboursement.	
	4.2	Le PST coordonne la remise des médicaments.	
2.2.3	4.2.1	Le PST remet les médicaments préparés, une fois toutes les vérifications réalisées.	
2.2.3	4.2.2	Le PST emballe les médicaments afin qu'ils soient livrés ou remis au bon patient ou au bon endroit et confirme l'identité du patient lors de la remise ou de la livraison.	
2.2.4	4.2.3	Le PST manipule les médicaments dangereux et les matières dangereuses dans des conditions qui assurent sa propre sécurité ainsi que celle du personnel, du patient ou des aidants naturels.	
	4.2.4	Le PST emballe les médicaments de façon à maintenir la chaîne de froid et la stabilité des médicaments pendant l'attente pour la remise au patient ou pendant la livraison.	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
2.2.1 2.2.3 2.2.9	5	Le PST effectue les opérations relatives au maintien et au contrôle des inventaires.	En fonction des objectifs établis par le pharmacien, le PT gère les inventaires et s'assure que des contrôles suffisants sont en place.
2.2.1	5.1	Le PST effectue les opérations relatives aux approvisionnements.	Le PT gère les opérations relatives aux approvisionnements.
2.2.1	5.1.1	Le PST prépare les commandes à partir d'une liste et des balises en fonction des besoins qu'il a évalués. Il commande des médicaments et produits ayant reçu une autorisation de mise en marché ou qui sont en voie de l'obtenir (numéro d'exemption) ou autorisés par le Programme d'accès spécial (PAS). Il expédie les commandes chez les fournisseurs et les demandes au PAS. Il effectue les démarches nécessaires aux prêts ou à l'emprunt de médicaments ou de produits pharmaceutiques. Il procède aux retours et demandes de crédits aux fournisseurs.	Le PT participe à la négociation des contrats d'achats. Il rencontre les représentants et fournisseurs. Il élabore la liste validée par un pharmacien.
2.2.1	5.1.2	Le PST reçoit et vérifie les médicaments et autres produits ou fournitures commandés, procède à l'entreposage et au classement des médicaments tout en respectant le mode de conservation des médicaments, les étiquettes et inscrit les quantités reçues à l'inventaire. Il envoie les accusés de réception requis. Il remplit les formulaires destinés à la gestion informatisée et à l'imputation des dépenses.	Le PT assure le rôle de superutilisateur au système d'inventaire, crée les nouveaux items ou procède aux modifications. Il effectue les mises à jour des fiches produits en inventaire selon les contrats d'achats en vigueur. Il tient à jour le catalogue des fournisseurs.
2.2.1	5.1.3	Le PST règle les problématiques d'approvisionnement les plus courantes. Il identifie, localise (entrepôt, réserves, appareils, tablettes) et retire les médicaments, produits et fournitures périmés, rappelés, défectueux ou comportant des risques à leur utilisation.	Le PT fait le suivi des médicaments manquants et produits en rupture sans source connue d'approvisionnement. Il propose des solutions dans les limites de ses compétences et les applique. Il fait appel au pharmacien lorsque cela est requis.
3.2.2	5.1.4	Le PST produit des rapports statistiques et participe à la prise d'inventaire de fin d'année.	Il effectue les opérations informatiques liées à la fermeture d'une période et d'une année financière. Il concilie des informations financières relatives aux approvisionnements.
3.2.2	5.1.5	Le PST vérifie, valide, signe les bons de commande, factures et notes de crédit des fournisseurs. Il prépare la correspondance (incluant les factures, réclamations, notes de crédit, etc.) relative à la gestion des inventaires. Il classe les bons de commande, les factures, notes de crédit et rapports. Il calcule le prix des produits.	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
	Attentes spécifiques	<p>Évaluer de façon adéquate les produits à commander en fonction des besoins et des politiques établies.</p> <p>Faire un relevé adéquat du code de chacun des produits à commander en fonction des fournisseurs.</p> <p>Entrer correctement des données en fonction de l'appareil et du logiciel de commande.</p> <p>Respecter la procédure de réception d'une commande. Vérifier les dates de péremption et effectuer la comparaison avec le bon de commande.</p> <p>Déterminer correctement le suivi à faire en cas de réclamation et de retour de marchandise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• exactitude des données notées sur le formulaire de bon de commande;</li> <li>• présence de la totalité des données notées sur le formulaire de bon de commande.</li> </ul> <p>Étiquetage approprié de chacun des produits.</p> <p>Identifier et étiqueter les médicaments qui exigent certaines précautions au moment de leur manipulation, de leur reconstitution ou de leur administration selon une liste préétablie.</p> <p>Rangement approprié de la marchandise en fonction du système de classement utilisé et de la rotation des stocks.</p> <p>Autres produits : matériel requis pour la préparation, le emballage et l'étiquetage des médicaments, matériel et fourniture pour les préparations magistrales, les fournitures de bureau.</p>	
2.2.1	5.2	Le PST maintient les stocks aux niveaux établis.	Le PT gère les stocks.
2.2.1	5.2.1	Le PST vérifie les niveaux d'inventaire des médicaments et des autres produits et fournitures utilisés en pharmacie. Il respecte les quantités minimales et maximales requises. Il applique la procédure de maintien d'inventaire.	Le PT établit les paramètres utiles à la vérification des niveaux d'inventaire. Il identifie, analyse, réduit et signale au pharmacien les risques relatifs à la rupture d'inventaire.



STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
2.2.1	5.2.2	Le PST tient un registre des dates de péremption des médicaments et produits pharmaceutiques. Il vérifie périodiquement les dates de péremption des médicaments et produits pharmaceutiques selon les procédures établies.	
2.2.1 et 2.2.7	5.2.3	Le PST inscrit toutes les sorties d'inventaire ainsi que les réceptions. Il effectue la remise en inventaire des médicaments en emballage unitaire intact ou qui porte encore leur sceau, retournés par les unités de soins et les services en établissement de santé.	Le PT concilie les informations inscrites à l'inventaire, analyse les écarts et en fait part au pharmacien.
	Attentes spécifiques		Réduire les risques associés aux médicaments d'apparence et de consonance similaires et aborder cet aspect dans les politiques et procédures. Inclure les médicaments manquants et les emprunts, les médicaments faisant l'objet d'un rappel ou d'un retrait.
2.2.10	5.3	Le PST dispose des médicaments, des produits et des instruments.	Le PT gère les médicaments, les produits et les instruments à jeter, détruire ou retourner.
2.2.10	5.3.1	Selon les procédures établies, le PST jette ou prépare la destruction et les retours de médicaments et de produits ou instruments périmés, défectueux, rappelés ou qui présentent des risques à leur utilisation.	Le PT gère la destruction et les retours de médicaments de produits périmés, défectueux, rappelés ou qui présentent des risques à leur utilisation.
2.2.10	5.3.2	Le PST dispose des déchets conformément aux politiques et procédures en vigueur.	Le PT s'assure que les exigences sont respectées en matière de gestion des déchets.
	Attentes spécifiques	Dresser la liste des médicaments et produits pharmaceutiques périmés, préparer puis effectuer les retours aux fournisseurs. Préparer les demandes d'autorisation de destruction. Procéder à la destruction des stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées périmés ou contaminés avec le pharmacien. Inscrire aux registres et à l'inventaire les retours de médicaments et les médicaments détruits.	Commentaire : aiguilles, lancettes, matériaux chimiques, radioactifs et biomédicaux.
	5.4	Le PST respecte les contraintes associées aux médicaments entreposés, transportés ou livrés.	
2.2.3	5.4.1	Le PST veille à ce que les médicaments soient entreposés, transportés et livrés dans des conditions qui assurent leur stabilité et leur intégrité.	
2.2.3 et 2.2.4 et 2.2.5	5.4.2	Il utilise les moyens à sa disposition et applique les procédures en vigueur, en conformité avec les règles d'entreposage, de transport et de livraison sécuritaires (médicaments à risque de vol ou médicaments dangereux).	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
	Attentes spécifiques	<p>Ranger les médicaments dangereux et matières dangereuses dans une section séparée et clairement identifiée.</p> <p>Entreposer les produits chimiques dans un endroit auquel les patients n'ont pas accès et ne les rendre accessibles que dans les aires de préparation des médicaments.</p> <p>Respecter les principes relatifs à la chaîne de froid.</p> <p>Respecter la stabilité et l'intégrité des médicaments et produits en entrepôt, sur tablette et en attente de livraison (ou passera). Transporter inter- ou intra- site.</p> <p>Identifier les médicaments dangereux et les matières dangereuses.</p> <p>Identifier les vaccins ayant subi un bris de la chaîne de froid, remplir le formulaire de déclaration, le télécopier au Département de santé publique et faire le suivi.</p>	
2.2.5	5.5	Le PST effectue les opérations relatives au maintien et au contrôle des stocks de stupéfiants, de drogues contrôlées, de substances ciblées, d'alcool, de poisons et de médicaments du PAS avec rigueur et applique des mesures raisonnables contre la perte, le détournement ou le vol.	Le PT gère les stocks de stupéfiants, de drogues contrôlées, de substances ciblées, d'alcool, de poisons et de médicaments du PAS et met en place des mesures raisonnables contre la perte ou le vol.
2.2.5	5.5.1	Le PST peut démontrer à tout moment, preuves à l'appui, les quantités réelles sous sa responsabilité.	
2.2.5	5.5.2	Le PST effectue les inscriptions aux registres d'achats, de vente et de distribution des stupéfiants, des drogues contrôlées, des substances ciblées, des médicaments du PAS et de l'alcool éthylique et les fait signer par un pharmacien. Il inscrit toutes les sorties d'inventaire ainsi que les réceptions.	Il concilie les informations au registre, analyse les écarts et, en cas de divergence, avise le pharmacien.
2.2.5	5.5.3	Le PST fait le décompte de façon périodique des stupéfiants, des drogues contrôlées, des substances ciblées et de l'alcool en inventaire à la pharmacie.	Lorsque cela est requis, le PT remplit une déclaration à Santé Canada pour toute perte ou vol qui sera validée et signée par le pharmacien.
2.2.1	5.6	Le PST réapprovisionne les réserves de médicaments.	Le PT gère le réapprovisionnement des réserves.
2.2.1	5.6.1	Le PST assure le maintien des réserves, effectue le réapprovisionnement périodique et répond aux requêtes de réapprovisionnement. À l'aide d'une liste préétablie, il vérifie la conformité des médicaments et quantités demandées, effectue le calcul des quantités et procède au réapprovisionnement.	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
2.2.1	5.6.2.	Le PST inspecte de façon périodique les réserves afin de s'assurer de la conformité du contenu de chacune des réserves avec les listes établies et des conditions d'entreposage. Il vérifie les dates de péremption des médicaments en réserve. Il retire les médicaments périmés, altérés ou rappelés et les remplace.	Le PT produit et analyse les rapports générés par les différentes technologies utilisées, liés aux réserves de médicaments disponibles. Il effectue un suivi auprès des gestionnaires concernés lorsque des écarts récurrents sont constatés.
2.2.5	5.6.3	Le PST prépare les documents de contrôle lors du réapprovisionnement de stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées en réserve. Au besoin, il remballage les médicaments dans un pilulier afin de faciliter le décompte à chaque quart de travail.	
2.2.5	5.6.4	Le PST vérifie la feuille de décompte des réserves et concilie avec les quantités retournées. Il trie, compte et range les retours de stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées et les inscrit au registre.	
	5.6.5	Lors du réapprovisionnement d'une réserve de médicaments antinéoplasiques, le PST procède à la décontamination des fioles avant de les ranger.	
2.2.3	5.6.6	Le PST s'assure que les médicaments de la réserve sont transportés de façon sécuritaire entre la pharmacie et la réserve.	
	Attentes spécifiques	Réserves de médicaments en établissement de santé : armoires de nuit, coffrets ou chariots d'urgence ou de réanimation, cabinets de distribution automatisée, communs, trousse pour les ambulanciers.	
	5.7	Le PST réapprovisionne les tablettes et les aires de préparation en pharmacie.	
2.2.9	5.7.1	Le PST place les médicaments en conformité avec la législation.	
	5.7.2	Le PST effectue la rotation des stocks.	
	5.7.3	Le PST procède à l'étiquetage du <i>Code médicament</i> des médicaments en vente libre.	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
2.1.8	6	Le PST s'identifie, documente ses actions et effectue les activités associées à la gestion documentaire.	En fonction des objectifs établis par le pharmacien, le PT gère les activités associées à la gestion documentaire et veille à la conformité des notes et de l'identification des PST.
2.1.8	6.1	Le PST se conforme aux procédures établies de façon à assurer la traçabilité de ses actions.	Le PT s'assure que les actions des PST et des PT peuvent être retracées.
2.1.8	6.1.1	Le PST note ses actions de façon à permettre une évaluation de la qualité des pratiques et des processus.	Le PT note ses interventions, ses dépistages et les enseignements donnés de façon à démontrer son raisonnement et à permettre une évaluation de qualité des pratiques et des processus.
3.2.3	6.1.2	Le PST remplit les formulaires avec exactitude et de façon assidue.	Le PT assiste le PST pour remplir des formulaires.
2.1.8	6.1.3	Le PST effectue les entrées au registre de façon claire, précise, lisible, sans délai, au moment de réaliser une tâche ou tout juste après.	Le PT s'assure que les registres sont clairs, précis, lisibles et conformes aux lois, normes et politiques en vigueur et qu'ils sont complétés dans les délais prévus.
	6.1.4	Le PST signe ou paraphe toutes ses notes de façon à ce qu'elles soient clairement associées à sa personne.	Le PT s'assure que chaque action ou étape d'un processus est documentée par une note signée selon la procédure établie.
	Attentes spécifiques	<p>Documentation électronique ou papier des pratiques et des processus suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création et mise à jour du dossier-patient;</li> <li>• Approvisionnement;</li> <li>• Remballage et préparation;</li> <li>• Particularités pour les stupéfiants et drogues contrôlées + alcool et PAS;</li> <li>• Registre des incidents et accidents (prestation sécuritaire et accidents du travail);</li> <li>• Registre de l'entretien;</li> <li>• Registre des températures;</li> <li>• Registre des préparations - fiches de préparations complétées.</li> </ul> <p>Documenter, archiver, conserver et tenir à jour toutes les données sur les activités de livraison des produits pharmaceutiques.</p> <p>Audits et documents relatifs au contrôle de la qualité, rapport d'analyses des incidents et accidents.</p> <p>Notes et communications.</p>	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
	6.2	Le PST effectue les tâches associées à la gestion documentaire dans son secteur.	Le PT supervise les activités associées à la gestion documentaire dans son secteur.
3.1.3 et 2.1.9	6.2.1	Le PST classe et range les ordonnances, les ordonnances collectives et les protocoles, les requêtes auxquelles ils réfèrent ainsi que les registres selon le plan de classement en vigueur.	Le PT collabore à l'élaboration et la mise à jour d'un plan de classement des documents en pharmacie.
2.2.1	6.2.2	Le PST conserve les documents (dossiers, ordonnances, registres, etc.) selon le calendrier de conservation établi.	Le PT s'assure de l'élaboration et du respect du calendrier de conservation et de la destruction des documents confidentiels en conformité avec les politiques et procédures en vigueur.
1.1.3	6.2.3	Le PST classe les articles et les revues du centre de documentation.	
	Attentes spécifiques	Gérer les documents papier et électroniques. Classer les ordonnances de stupéfiants et de drogues contrôlées.  Documenter, archiver, conserver et tenir à jour toutes les données sur les activités de livraison des produits pharmaceutiques.	Gérer les documents associés aux médicaments de recherche.

## SOUTIEN À LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT PAR LE PHARMACIEN

2.1	7	Le PST assiste le pharmacien dans la prise en charge du patient.	Le PT assiste le pharmacien en anticipant les besoins spécifiques associés à la prise en charge du patient.
2.1.1	7.1	Le PST accueille le patient, détermine le motif de la demande et applique la priorisation prévue par le pharmacien.	Le PT accueille le patient, détermine le motif de la demande et sa priorisation en fonction des objectifs établis.
2.1.1	7.1.1	Le PST accueille les patients ou reçoit les appels téléphoniques avec courtoisie et respect.	
2.1.1	7.1.2	Le PST établit le motif de la demande et la dirige en conséquence.	
2.1.4	7.1.3	Le PST traite les demandes par ordre de priorité selon les critères établis par le pharmacien.	Le PT détermine l'ordre de priorité en fonction des critères établis et de son jugement de la situation.
	Attentes spécifiques	Faire preuve d'ouverture, d'empathie et de respect, utiliser des formules de politesse et le vouvoiement, adapter l'approche selon le patient et la situation. Formuler des questions pertinentes à la mise en situation et au type de patient.	Gérer les conflits avec la clientèle.

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
2.1.1	7.2	Le PST recueille les renseignements demandés à l'aide des outils élaborés.	Le PT recueille et fait ressortir les renseignements pertinents en tenant compte du plan de prise en charge établi et des besoins du patient.
2.1.1	7.2.1	Le PST effectue une collecte de données élémentaire et globale auprès de diverses sources à l'aide d'un outil de collecte universel élaboré à cette fin par le pharmacien. Il signale au pharmacien les informations manquantes, incomplètes ou imprécises et les autres éléments problématiques relevés lors de sa collecte de données.	Le PT procède à une collecte de données adaptée à la situation et spécifique au patient. À partir de la collecte globale, il détermine les renseignements supplémentaires à recueillir. Il concilie les informations contradictoires. Il recherche et complète les renseignements ou apporte les précisions nécessaires et résout les problématiques rencontrées dans les limites de ses connaissances et du cadre établi par le pharmacien.
2.1.1	7.2.2		Le PT détermine les questions à poser pour affiner la collecte de données pour des situations types. Il personnalise l'entrevue selon le plan de prise en charge établi pour le patient.
2.1.6	7.2.3		Le PT effectue des relances téléphoniques afin de recueillir les renseignements nécessaires à la surveillance de la thérapie médicamenteuse.
	Attentes spécifiques	<p>Éléments recherchés : renseignements généraux, données démographiques, antécédents médicaux familiaux et personnels, habitudes de vie, revue des systèmes, raison de consultation, signes et symptômes, résultats de laboratoire, mesures cliniques.</p> <p>Obtenir les informations associées aux déplacements du patient (hospitalisation, départ, transfert) et s'assurer que le processus de distribution des médicaments évolue de façon cohérente avec les déplacements du patient.</p> <p>Situations : nouveau patient, nouvelle ordonnance, renouvellement, médicament de l'annexe 2, de l'annexe 3 et médicaments hors annexe.</p>	<p>Valider les informations au dossier.</p> <p>Noter les comorbidités et leur gravité.</p> <p>Obtenir les renseignements pertinents pour l'évaluation à chaque visite et lors des relances téléphoniques.</p> <p>Situations types : MPOC, diabète, efficacité, sécurité, évaluation de l'adhésion, etc.</p>
2.1.2	7.3	Le PST recueille les renseignements pharmacothérapeutiques.	Le PT amorce le bilan comparatif des médicaments (BCM).
2.1.2	7.3.1	Le PST se réfère au PT ou au pharmacien pour l'identification des médicaments apportés par le patient.	Le PT identifie les médicaments apportés par le patient et valide avec le pharmacien.
2.1.2	7.3.2	Le PST procède à l'obtention des renseignements pharmacothérapeutiques.	Le PT valide, clarifie et complète les renseignements reçus.
	7.3.3	Le PST effectue une comparaison entre les nouvelles prescriptions et le profil pharmacothérapeutique antérieur.	Le PT relève toutes les divergences entre le profil pharmacologique, la collecte des données et l'ordonnance, les note au dossier et s'assure qu'elles seront prises en charge.
2.1.2	7.3.4	Le PST se réfère au pharmacien pour l'établissement du BCM.	Le PT réfère au pharmacien les situations qui requièrent une évaluation, une analyse ou des connaissances plus poussées et celles où un bilan comparatif complet est requis.

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
2.2.8	7.3.5		Le PT applique les règles et les procédures de substitution des médicaments établies par le pharmacien.
	Attentes spécifiques	<p>Éléments recherchés : intention thérapeutique, nom, forme pharmaceutique, dose, fréquence, voie d'administration, durée du traitement, prescripteur, statut actif ou antérieur, début et fin, cause de l'arrêt, efficacité, adhésion, utilisation d'aides à l'adhésion, utilisation de dispositifs médicaux, médicament de recherche, PAS, PSN, MVL, échantillon, thérapie complémentaire actuelle ou passée, effets indésirables, allergies, intolérances, immunisation.</p> <p>Voir la carte intitulée processus de prestation des soins pharmaceutiques de la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal publiée en 2008 pour connaître l'ensemble des informations à colliger.</p>	<p>Identifier les médicaments visuellement, les médicaments des patients non identifiés ou hors emballage. Identifier les solutions de rechange au médicament prescrit (médicament de marque, médicament générique, substitut thérapeutique, substitut automatique pour un médicament au formulaire).</p> <p>Décrire les intolérances, les allergies et les réactions indésirables antérieures de façon détaillée.</p> <p>Dépister les événements graves et la présence d'une allergie croisée potentielle et la signaler au pharmacien. Noter l'information relative à l'immunisation en fonction de la situation clinique.</p>
2.1.3	7.4	Le PST effectue certaines mesures cliniques et obtient les résultats de laboratoire ou les mesures cliniques demandés par le pharmacien.	Le PT effectue divers tests et obtient les résultats de laboratoire ou les mesures cliniques pertinentes selon le plan de prise en charge du patient ou un protocole établi par le pharmacien.
2.1.3	7.4.1	Le PST effectue certaines mesures cliniques, notamment la tension artérielle, le poids, la taille, la température.	Le PT prépare les demandes d'analyses de laboratoire et effectue divers tests notamment INR, glycémie, cholestérol, Helicobacter pylori, microalbuminémie, etc.
2.1.3	7.4.2	Le PST obtient ou accède aux tests de laboratoire et aux mesures cliniques du patient demandés par le pharmacien.	Le PT obtient ou accède aux tests de laboratoire et aux mesures cliniques pertinentes en lien avec la thérapie médicamenteuse ou le plan de prise en charge du patient.
2.1.8	7.5	Le PST crée, met à jour le dossier du patient et y note ses actions.	Le PT crée, met à jour le dossier du patient et y note ses interventions et ses enseignements.
2.1.8	7.5.1	Le PST note les renseignements recueillis lors de sa collecte de données de façon structurée, concise et complète afin de faire ressortir les renseignements pertinents pour l'évaluation de la thérapie médicamenteuse par le pharmacien.	
2.1.8	7.5.2	Le PST note les résultats de laboratoire et les mesures cliniques obtenus au dossier.	
2.1.8	7.5.3	Le PST note ses actions de façon diligente selon les politiques et procédures en vigueur.	Le PT note ses activités de dépistage, ses interventions et ses activités d'enseignement au dossier.
	Attentes spécifiques	<p>Inscrire la totalité des renseignements requis relativement au profil de chacun des patients, aux médicaments prescrits, aux appareils utilisés et au mode de paiement.</p> <p>Identifier les éléments manquants, incomplets ou imprécis.</p> <p>Noter ses actions au dossier.</p>	Rédiger une note au dossier.

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
2.1.5	7.6	Le PST effectue des interventions appropriées dans les limites de ses compétences.	
2.1.4 et 2.1.5	7.6.1	Le PST signale au pharmacien les problèmes potentiels détectés (par les logiciels d'aide à la décision ou les autres outils à sa disposition).	Le PT signale au pharmacien les problèmes dépistés à l'aide de critères ou de balises, incluant le signalement de résultats de laboratoire ou de mesures cliniques limites ou anormaux.
2.1.5 et 2.1.6	7.6.2	Le PST signale les problèmes d'adhésion qu'il a décelés en se basant sur les informations au dossier et les renseignements obtenus à l'aide du questionnaire élaboré par le pharmacien.	Le PT signale les problèmes d'adhésion qu'il a décelés en se basant sur les informations au dossier et les renseignements obtenus.
2.1.6	7.6.3		Le PT signale, pour des situations types en fonction des renseignements obtenus, du programme de surveillance et du calendrier de suivi établi, les problèmes associés à l'efficacité et à la sécurité de la thérapie médicamenteuse.
2.1.5	7.6.4	Le PST signale tout autre problème en lien avec les tâches qu'il accomplit.	Le PT informe le pharmacien de toute autre situation potentiellement problématique qui requiert son expertise.
2.1.6	7.6.5		Le PT identifie les patients éligibles à certains programmes ou services cliniques qui sont sous la responsabilité du pharmacien.
	7.6.6		Le PT, en fonction de la nature de la demande, propose au patient les fournitures et produits médicaux vendus en pharmacie.
2.1.5	7.6.7		Le PT, en fonction de la nature de la demande, propose et ajuste les appareils de soins à domicile et les produits orthopédiques vendus en pharmacie.
	Attentes spécifiques	Communiquer au pharmacien les informations pertinentes au moment opportun.  Problèmes potentiels détectables : duplications, allergies, intolérances, effets indésirables, interactions, renouvellement retardé ou prématuré.	Rechercher les problèmes d'adhésion à chaque étape : acceptation, persistance, observance.  Référer au pharmacien toute situation nécessitant une évaluation du patient, une analyse clinique, l'application d'un savoir thérapeutique.
2.1.7	7.7	Le PST répond aux demandes de renseignements des patients en respectant les limites de ses compétences.	Le PT répond aux demandes de renseignements des patients et de l'équipe traitante en respectant les limites de ses compétences.
2.1.7	7.7.1	Le PST oriente les patients vers les différents rayons de la pharmacie.	
2.1.7	7.7.2	Le PST répond aux demandes d'information de nature technique (p. ex. : nom de médicament ou de produit de santé, localisation ou disponibilité, contenu de l'étiquette et de l'encart, similarités et disparités des ingrédients actifs entre différents produits, conservation et entreposage, etc.)	Le PT explique l'utilisation des documents et des outils produits par la pharmacie (p. ex. : Feuille d'administration des médicaments (FADM), profil pharmacologique, calendrier, etc.).



STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
2.1.7	7.7.3	Le PST explique le programme <i>Code médicament</i> ou les programmes en établissement de santé (p. ex. : programme d'antibiothérapie ambulatoire).	
2.1.7	7.7.4	Le PST oriente les patients vers les appareils demandés et présente leurs principales caractéristiques.	Le PT explique le fonctionnement et l'entretien des différents appareils utilisés ou convoités (glucomètre, tensiomètre, tire-lait, stylo injecteur, aérosol doseur, Epipen <sup>®</sup> , produits pour patients stomisés, produits pour patients incontinents, produits orthopédiques et de soins à domicile, etc.) et documente ses actions au dossier du patient.
2.1.7	7.7.5		Le PT assiste les patients dans l'apprentissage des aspects généraux des maladies et de leur traitement en lisant avec eux différents documents écrits. Il sollicite le pharmacien afin qu'il valide la compréhension du patient.
3.2.2	7.7.6		Le PST informe les patients des différentes ressources pour obtenir du soutien.
3.2.2	7.7.7	Le PST répond aux demandes d'information concernant les principaux programmes d'assurance ou la facturation. Il assiste les patients et les autres professionnels de la santé dans la compréhension des limites et des exceptions des formulaires d'assurance.	Le PT oriente les patients qui répondent aux critères établis à des programmes d'aide (financière ou autre) et programmes de compassion et les assiste dans leur demande. Il assiste les patients dans leurs démarches auprès des compagnies d'assurance médicaments ou de la RAMQ afin qu'ils aient accès aux médicaments prescrits et fait le suivi.
1.1.1	7.7.8		Le PT fait des recherches sommaires à l'aide d'outils de recherche électronique et de bases de données à la demande du pharmacien ou de l'équipe traitante.
3.2.2	7.7.9		Le PT assiste le pharmacien dans la préparation de documents pour différents comités (pharmacologie, gestion des risques, évaluation des médicaments, etc.).
2.2.7	7.7.10	Le PST informe le patient des conditions permettant le reconditionnement de ses médicaments lors d'un retour de médicament et d'une réutilisation pour lui-même. Il fait l'entrée de données au dossier du patient pour chacun des médicaments reconditionnés.	Le PT vérifie l'état de conservation des médicaments retournés par un patient afin de le réapprovisionner.

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
	Attentes spécifiques	Produits de santé : écrans solaires, pansements, etc.	<p>Retrouver des articles scientifiques à l'aide de stratégies de recherche appropriées.</p> <p>Remplir les formulaires d'assurance et les formulaires d'inscription.</p> <p>Faire parvenir les formulaires et les documents nécessaires à la RAMQ (médicaments et patients d'exception), aux programmes d'aide, aux compagnies d'assurance et aux pharmacies communautaires.</p> <p>Procéder à l'inscription des patients aux programmes d'aide. Rencontrer les représentants de compagnies pharmaceutiques qui offrent des programmes d'aide afin d'obtenir de l'information.</p> <p>Effectuer des suivis téléphoniques auprès des programmes d'aide.</p> <p>Vérifier le statut des demandes d'autorisation pour des médicaments ou des patients d'exception sur le site internet de la RAMQ. Relayer l'information et faire le suivi auprès de l'équipe traitante.</p>
2.1.7	7.8	Le PST sélectionne les documents pertinents afin de soutenir le pharmacien dans ses échanges d'information.	Le PT prépare et remplit les documents pertinents pour l'équipe traitante ou pour le pharmacien afin de le soutenir dans ses échanges d'information.
2.1.7	7.8.1	Le PST sélectionne et remet au pharmacien les documents utiles à la transmission ou à l'obtention des informations requises (conseils, profil, FADM).	Le PT prépare et complète pour le pharmacien ou un membre de l'équipe traitante qui en fait la demande les documents utiles à la transmission ou à l'obtention des informations requises.
2.1.6	7.8.2	Le PST prépare les documents de suivi standardisé.	
2.1.8 et 2.2.8	7.8.3	Le PST imprime les profils pharmacothérapeutiques, feuilles d'administration des médicaments, feuilles-conseil.	Le PT produit des résumés de dossier, des profils pharmacothérapeutiques et des copies d'ordonnance.
	Attentes spécifiques	Préparer un calendrier de prise (prednisone, INR, insuline, etc.).	<p>Sélectionner les informations utiles pour produire un résumé de dossier.</p> <p>Préparer les documents du programme de pharmacovigilance, du <i>programme Alerte</i>, les déclarations d'incidents et d'accidents.</p> <p>Appliquer les règles relatives aux copies d'ordonnance. Avant d'effectuer la copie, vérifier les renseignements relatifs au patient et à l'ordonnance, qu'elle est encore en vigueur et la plus à jour. Appliquer les étapes d'une procédure d'intervention afin de trier les patients devant être revus par le pharmacien avant de procéder.</p>

## SOUTIEN AU PROFESSIONNALISME

	8	Le PST fait preuve de professionnalisme.	Le PT fait preuve de professionnalisme et en fait la promotion.
1.2.6 1.2.7	8.1	Le PST applique et reconnaît les habiletés, attitudes, comportements associés au professionnalisme.	
1.2.6	8.1.1	Le PST s'acquitte de ses tâches en accordant prépondérance à l'intérêt des patients.	
	8.1.2	Le PST s'acquitte de ses tâches en respectant une limite morale et psychologique à l'expression de ses valeurs personnelles (distance professionnelle).	
1.2.6	8.1.3	Le PST démontre de l'intérêt pour son travail et s'acquitte de ses tâches dans les limites de ses compétences et de celles des autres membres de son équipe.	
1.2.6	8.1.4	Le PST adhère au code d'éthique en vigueur dans son milieu de travail.	
1.2.7	8.1.5	Le PST signale les manquements à l'éthique et à la législation observés dans son milieu.	
1.1.5	8.1.6	Le PST participe aux programmes et aux activités qui visent à soutenir le professionnalisme dans son milieu.	Le PT organise des programmes et des activités qui visent à soutenir le professionnalisme dans son milieu.
1.1.5	8.1.7		Le PT est membre d'une ou plusieurs associations, comités ou organismes.
1.1.5	8.1.8		Le PT fait la promotion de son rôle.
	Attentes spécifiques	<p>Professionnalisme : fait appel à l'intégrité, l'honnêteté, l'excellence, l'altruisme, au respect des autres et au sens du devoir.</p> <p>Le professionnalisme doit s'exprimer envers : les patients, les collègues, les autres professionnels, l'employeur et la société.</p>	
1.2.7	8.2	Le PST s'engage à protéger la confidentialité et la vie privée.	
2.1.1	8.2.1	Le PST obtient le consentement libre et éclairé du patient préalablement à toute transmission de renseignement le concernant et l'inscrit au dossier.	
1.2.7	8.2.2	Le PST transmet, conserve et détruit de façon sûre et sécuritaire tous les renseignements, dossiers, carnets de santé, ordonnances, reçus aux fins de l'impôt et fichiers électroniques ou autres documents confidentiels.	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
1.2.7	8.2.3	Le PST respecte les politiques et procédures de son employeur en matière de confidentialité des renseignements et de respect de la vie privée.	
	Attentes spécifiques	Expliquer l'objet du consentement aux patients. Appliquer les lois et les règlements en vigueur relatifs à la protection des renseignements.	Répondre aux questions liées aux procédures visant la protection des renseignements.

## DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

1	9	Le PST veille au maintien et au développement de ses compétences.	Le PT s'autoévalue et veille au maintien et au développement de ses compétences.
	9.1	Le PST adopte des attitudes et des agissements favorables au maintien et au développement de ses compétences.	
1.1.1	9.1.1	Le PST fait preuve de curiosité intellectuelle. Il s'intéresse aux nouveautés en pharmacie et démontre un intérêt pour les apprentissages.	
1.1.1	9.1.2	Le PST consulte les principales sources d'information liées à ses fonctions afin d'actualiser ses connaissances.	Le PT participe à l'élaboration et à la mise à jour des données du document de stabilité des médicaments.
1.2.1	9.1.2	Le PST participe aux activités de formation disponibles.	Le PT identifie ses besoins de formation. Il participe régulièrement à des activités de formation.
1.1.1	9.1.3	Le PST acquiert des certifications et les renouvelle.	
	Attentes spécifiques	Lire des journaux, des magazines et des articles pour rester informé des tendances relatives à son travail.  Consulter les sites Internet et les bases de données en pharmacie.	Lire des manuels et des lignes directrices pour se familiariser avec des méthodes et des procédures relatives au travail.  Effectuer des recherches sur Internet. Évaluer la crédibilité des sources sur Internet.  Utiliser adéquatement des ouvrages portant sur la stabilité et la compatibilité des médicaments injectables.
	9.2	Le PST communique efficacement.	
1.1.2 et 1.2.2	9.2.1	Le PST transmet les renseignements pertinents dans les limites de ses compétences, adapte ses messages à son interlocuteur, s'assure de sa compréhension et maintient une relation de confiance avec lui.	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
	Attentes spécifiques	<p>Communiquer de façon attentionnée et empathique avec les patients : en français, de façon verbale et par écrit.</p> <p>Identifier les barrières associées à la communication et présenter une information adaptée à son interlocuteur.</p> <p>Utiliser un langage non verbal approprié et s'assurer de maintenir la confidentialité.</p>	<p>Maîtriser l'anglais pour usage professionnel. Utiliser des références et manuels en anglais.</p> <p>Utiliser des techniques d'entrevue appropriées pour obtenir l'information, vulgariser l'information et valider la compréhension.</p> <p>Communiquer efficacement avec les autres professionnels de la santé. Appliquer les méthodes de communication sécuritaires pour la prise des ordonnances verbales et les transferts d'ordonnances.</p> <p>Organiser l'information obtenue afin de la transmettre au pharmacien de façon structurée, concise et complète.</p> <p>Maîtriser les techniques d'entrevue et de gestion de conflits. Effectuer des interventions verbales et écrites dans un contexte approprié.</p>
1.2.4 et 1.2.5	9.3	Le PST maintient et développe des collaborations fructueuses.	
1.2.4	9.3.1	Le PST s'acquitte de ses obligations de façon diligente, efficace et rigoureuse.	
1.2.4	9.3.2	Le PST adapte son travail aux circonstances, aux besoins et aux règles en vigueur. Il coordonne son travail à celui de ses collaborateurs.	
1.2.4	9.3.3	Le PST sollicite et respecte les opinions de ses collaborateurs.	Le PT contribue activement à la recherche de solutions lorsque des problèmes surviennent et sollicite l'opinion de ses collaborateurs.
1.2.4	9.3.4	Le PST met à la disposition de ses collaborateurs l'information qu'il recueille.	
	9.3.5	Le PST répond aux demandes conformément au rôle de chacun.	
1.2.4	9.3.6	Le PST participe aux efforts de l'équipe dans les différents projets.	Le PT planifie et dirige les efforts de l'équipe technique dans la mise en œuvre des différents projets.
1.1.6	9.3.7	Le PST soutient les stagiaires et les nouveaux employés lors de leur entrée en fonction.	Dans les limites de ses responsabilités, le PT répond aux besoins des stagiaires et des nouveaux employés lors de leur entrée en fonction.
1.2.4	9.3.8	Le PST sollicite et accepte des commentaires constructifs de ses pairs, de ses collègues et de ses supérieurs et modifie ses comportements en conséquence.	

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
	Attentes spécifiques	<p>Savoir quand et comment aider, conseiller et appuyer ses collaborateurs. Agir de façon respectueuse envers les collaborateurs.</p> <p>Exercer une vigilance active dans l'accomplissement des tâches en interdépendance avec les collaborateurs.</p> <p>Collaborateurs identifiés : stagiaires, collègues, pharmaciens et autres membres de l'équipe de travail.</p>	<p>Prévenir ou résoudre rapidement les situations conflictuelles et en faire rapport à son supérieur.</p> <p>Collaborateurs identifiés : équipe traitante.</p>
	9.4	Le PST contribue à la formation de ses pairs.	Le PT maintient et développe des compétences spécifiques en formation et en enseignement.
1.1.6	9.4.1	Le PST partage ses connaissances avec les autres PST.	Le PT détermine les besoins en formation de l'équipe technique et il effectue le transfert et la mise à jour des connaissances des PST et PT par la formation en cours d'emploi.
1.1.6	9.4.2		Le PT forme les PST et PT, leur donne des conférences et des cours dans le cadre du programme d'enseignement, d'activités de formation ou de perfectionnement.
1.1.6	9.4.3	Le PST supervise et évalue les stagiaires PST.	Le PT supervise et évalue les stagiaires PST et PT et gère les activités d'enseignement technique.
1.1.6	9.4.4	Le PST collabore à l'orientation du nouveau personnel et des stagiaires.	Le PT coordonne l'orientation du nouveau personnel et des stagiaires et développe des programmes d'orientation spécifiques à chaque assignation de travail technique ou de soutien.
1.1.6	9.4.5	Le PST agit à titre de mentor pour les PST nouvellement embauchés.	Le PT agit à titre de mentor pour les PST et les PT nouvellement embauchés.
	9.4.6	Le PST entretient des liens avec les institutions qui offrent des programmes de PST.	Le PT établit et entretient des liens avec les institutions qui offrent des programmes de PT ou PST.
1.2.3	9.5	Le PST maintient et développe des compétences spécifiques à la maîtrise du fonctionnement des différents équipements et outils technologiques.	Le PT maintient et développe des compétences spécifiques à la gestion du parc d'équipements et d'outils technologiques et maîtrise le fonctionnement des différents outils technologiques.
1.2.3	9.5.1	Le PST procède au nettoyage, à l'entretien et à la calibration des équipements et des outils technologiques.	Le PT communique avec les fournisseurs et effectue les suivis, notamment pour les rappels et les entretiens préventifs.

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
1.2.3	9.5.2	Le PST effectue les opérations relatives à l'exploitation des systèmes d'information en pharmacie.	Le PT effectue la gestion et la mise à jour des systèmes d'information en pharmacie.
1.2.3	9.5.3	Le PST maîtrise le fonctionnement des outils technologiques incluant leurs systèmes d'opération.	Le PT agit à titre de superutilisateur ou d'utilisateur privilégié des outils technologiques. Il renseigne les pharmaciens quant aux possibilités et aux limites de ces outils.
3.1.2	9.5.4	Le PST avise le responsable en cas de bris ou de dysfonctionnement de l'outil technologique.	Le PT répond aux situations d'urgence liées aux outils technologiques.
1.2.3	9.5.5	Le PST maîtrise Internet, les principaux logiciels en pharmacie et la suite Office.	Le PT agit à titre de superutilisateur des logiciels en pharmacie.
3.2.3	9.5.6		Le PT participe à la sélection de nouveaux outils technologiques, planifie les changements technologiques, assure leur mise en œuvre et leur évaluation.
	9.5.7		Le PT produit et analyse les rapports d'utilisation générés par les équipements et les outils technologiques.
	Attentes spécifiques	<p>Équipements : caméras, hottes, réfrigérateurs, lecteurs optiques.</p> <p>Appareils de distribution : cabinets, chariots, appareils de remballage automatisés ou semi-automatisés pour les médicaments oraux solides, pompes automatisées pour la préparation des médicaments, robot IV et PO, emballage unitaire, emballage multidose, etc.</p> <p>Logiciels : achat et inventaire, Dossier Santé Québec (DSQ), système d'information clinique, gestion des ordonnances et de services pharmaceutiques, numérisation, facturation, intranet et messagerie, navigateurs et moteurs de recherche Internet.</p>	Préparer les requêtes pour l'entretien et la réparation des équipements et des installations. Coordonner les entretiens préventifs. Effectuer les appels de service.

STD PH	N°	STANDARDS DU PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE (STD PST)	STANDARDS DU PERSONNEL TECHNIQUE (STD PT)
1.1.8	9.6		Le PT soutient les activités de recherche dans son milieu.
	9.6.1		Le PT connaît les particularités du circuit du médicament dans le cadre d'une étude clinique. Il maîtrise les modalités de préparation, de distribution, d'entreposage, de conservation et de contrôle qui s'y rattachent.
	Attentes spécifiques		<p>Prendre connaissance des protocoles de recherche dans le but de mettre en place les mécanismes de contrôle demandés.</p> <p>Effectuer la préparation et la distribution selon le protocole établi : vérifier l'inventaire, commander, recevoir, vérifier les médicaments de recherche commandés (incluant les dates de péremption) et classer, enregistrer les informations au registre et transmettre les accusés de réception requis, préparer les retours aux fournisseurs.</p> <p>Participer aux audits et répondre aux demandes de l'auditeur, assurer la correspondance et la production de documents (résumé des protocoles, feuilles de contrôle, étiquettes, etc.) relatifs à la gestion des protocoles de recherche.</p> <p>S'assurer de la journalisation des températures de la pièce et des réfrigérateurs où sont conservés les médicaments en étude clinique. Vérifier le journal des températures de conservation et signaler tout écart par rapport aux exigences des protocoles d'études cliniques.</p>



## INFORMATIONS SUR LES PROCHAINES ÉTAPES À RÉALISER

L'élaboration de standards de pratique pour le PT et le PST ne constitue pas une finalité au projet de révision du rôle des assistants techniques. Ce dernier est constitué de trois phases distinctes. L'élaboration des standards est une première étape. Cette première étape, combinée à l'identification de cibles de rehaussement de la formation technique, permettra au milieu de l'enseignement d'offrir une formation adaptée aux besoins pour ainsi faciliter une délégation accrue. La population québécoise pourra en retour bénéficier des nombreux avantages associés à une plus grande disponibilité des pharmaciens.

La deuxième phase du projet portera sur l'élaboration des compétences du personnel de soutien technique (PST) et du personnel technique (PT) requises pour l'atteinte des standards de pratique présentés. L'étude des profils de compétence des programmes de formation actuels donnés au Canada et au Québec feront partie du projet. La troisième phase portera sur l'étude du cadre réglementaire et normatif. Le groupe de travail de la phase 1 a été converti en groupe de pilotage afin d'assurer la cohérence entre chaque phase du projet et de maintenir des ponts entre les principaux groupes concernés.

Les prochaines étapes visent à atteindre les standards de façon harmonisée en se dotant de moyens réalistes pour y parvenir. Depuis fort longtemps, les pharmaciens cherchent des solutions pour optimiser le travail en pharmacie afin de mieux servir les patients. La réalisation d'un nombre accru de tâches techniques et administratives par le personnel technique et de soutien technique telle que proposée dans les standards répond à cette recherche de solutions. La finalité de l'ensemble des phases de ce projet permettra une délégation sécuritaire et répandue de l'ensemble des tâches techniques et administratives du pharmacien au personnel qui le seconde. À terme, les bénéfices suivants devraient se concrétiser : prestation plus sécuritaire des soins et services, intégration de nouvelles activités à l'exercice des pharmaciens facilitée, formation et évaluation des compétences du personnel de soutien technique améliorées et uniformisées, rétention et attraction accrues du PST, du PT et du pharmacien.

## LEXIQUE

### Acronymes utilisés

BCM : Bilan comparatif des médicaments

DLU : Date limite d'utilisation

DSQ : Dossier Santé Québec

FADM : Feuille d'administration des médicaments

VCC : Vérification contenant-contenu

### Définitions des termes utilisés

**Bilan comparatif des médicaments :** Le BCM consiste en un processus formel de comparaison entre la liste des médicaments/produits (médicaments prescrits, ceux en vente libre et produits naturels) pris par l'utilisateur avant son admission dans l'établissement de santé et les ordonnances émises ainsi que celles valides au moment critique évalué d'un épisode de soins (admission, transfert, congé), et ce, en lien avec l'adhésion thérapeutique de l'utilisateur. Ce processus permet de cerner les divergences existant entre les ordonnances de ces deux listes afin que des interventions soient effectuées en vue d'éviter des erreurs de prescription (Source : Réalisation du bilan comparatif des médicaments dans les établissements de santé québécois, A.P.E.S., 3<sup>e</sup> trimestre 2009).

**Date limite d'utilisation :** La date limite d'utilisation est la date au-delà de laquelle le produit ne peut plus être utilisé. Elle est déterminée à partir de la date où le produit est conditionné. Elle correspond à la date de la fin de l'utilisation par le patient (Source : Standards de pratique, Ordre des pharmaciens du Québec, 2010).

**Développement des compétences :** Action de formation qui vise à parfaire la compétence déjà acquise par une personne et à suivre l'évolution qui s'est produite dans son secteur d'activité. (Adapté de la définition de développement professionnel présentée dans Le grand dictionnaire terminologique (GDT) de l'Office québécois de la langue française.)

**Éthique :** Examen des principes moraux au regard de ce qui est jugé souhaitable et qui sont à la base de la conduite d'un individu ou d'un groupe. Lorsqu'elle est appliquée à un domaine d'activité, l'éthique est un processus de réflexion continu sur le sens et les conséquences multiples des actions. L'éthique est de l'ordre du questionnement sur les grands principes de vie; elle oblige à faire des choix et à savoir les expliciter (Source : Le grand dictionnaire terminologique (GDT) de l'Office québécois de la langue française).

**Gestion :** Ensemble des activités de planification, de direction et de contrôle nécessaires pour que l'entité atteigne ses objectifs (Source : Le grand dictionnaire terminologique (GDT) de l'Office québécois de la langue française).

**Gestion documentaire :** La gestion documentaire est une des solutions utilisées par les entreprises et les organisations pour répondre à la problématique d'optimisation de la gestion de l'information. De manière générale, la gestion documentaire a pour objectif de faciliter l'archivage, l'accès, la consultation, la diffusion des documents et des informations qu'ils contiennent. Elle concerne l'ensemble des procédures prescrites ou recommandées pour régir l'utilisation et la conservation des documents papier et électroniques dans une organisation (Source : Standard du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles - PROJET - Gestion documentaire (Extraits du CCI, version 1.2), 12 juillet 2004).

**Mesures cliniques :** Données sur l'état physique obtenues notamment à l'aide de techniques ou d'appareils munis d'un moniteur afin de surveiller l'impact de la thérapie médicamenteuse sur la santé du patient (Source : Standards de pratique, Ordre des pharmaciens du Québec, 2010).

**Politique :** Ensemble de principes généraux adoptés par une organisation privée ou publique pour l'exercice de ses activités. Par extension, le terme politique désigne également le texte ou le document qui présente la politique (Source : Le grand dictionnaire terminologique (GDT) de l'Office québécois de la langue française).

**Procédure :** Ensemble des étapes à franchir, des moyens à prendre et des méthodes à suivre dans l'exécution d'une tâche (Source : Le grand dictionnaire terminologique (GDT) de l'Office québécois de la langue française).

**Professionalisme :** Faire preuve d'altruisme, d'excellence, d'honnêteté et d'intégrité, de sens du devoir et de respect des autres pour projeter une image positive et axée sur les besoins des patients. (Adapté de Compétences visées par le Pharm D., Université de Montréal)

**Renseignements pharmacothérapeutiques :** Renseignements pertinents liés à la pharmacologie (médicaments prescrits, en vente libre et produits naturels).

**Superutilisateur :** Utilisateur qualifié, capable de traiter les incidents et les requêtes associés au premier niveau d'assistance (Source : Le grand dictionnaire terminologique (GDT) de l'Office québécois de la langue française).





ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

*Présent pour vous*

Ordre des pharmaciens du Québec  
266, rue Notre-Dame Ouest - Bureau 301  
Montréal (Québec) H2Y 1T6

Téléphone : 514 284-9588  
Sans frais : 1 800 363-0324

[www.opq.org](http://www.opq.org)  
[ordrepharm@opq.org](mailto:ordrepharm@opq.org)