



PROFIL DE COMPÉTENCES
PERSONNEL DE SOUTIEN TECHNIQUE



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous

Production du profil

Marie-Claude Poulin Adjointe à l'organisation des soins et des services pharmaceutiques – OPQ

Soutien technique

Bernard Lamothe Conseiller en ingénierie de systèmes de formation et d'apprentissage

Expertise professionnelle et validation du profil

Guylaine Bertrand Chef, service d'accompagnement – OPQ

France Boucher Directrice générale adjointe – A.P.E.S.

Ian Bourgoïn Pharmacien de liaison – AQPP

Louise Senécal Présidente – AQATP

Nathalie Plante Vice-présidente adjointe, pharmacie, Groupe PJC – ABCPQ

Observateurs aux diverses séances de travail

Dolorès Lepage-Savary Direction des affaires pharmaceutiques et du médicament – MSSS

Sylvie St-Hilaire Direction de la planification de la main-d'œuvre et du soutien au changement – MSSS

Sonia Bergeron Chargée de projets – MELS
Secteur de formation Santé

Hélène Charpentier Chargée de projets – MESRST
Secteur de formation Santé

MARS 2014

CONTEXTE

Depuis près de 25 ans maintenant, le pharmacien peut compter sur le soutien d'assistants techniques en pharmacie (ATP) pour le seconder dans sa pratique. À ce jour, c'est le programme d'études professionnelles 5302, paru en 2005, qui prépare un individu à exercer cette fonction de travail. Un nouveau programme, 5341, a été lancé récemment après une révision sommaire.

Parallèlement, le rôle du pharmacien est en mutation. C'est pourquoi, en 2010, l'Ordre des pharmaciens du Québec (OPQ) a produit des standards de pratique pour le pharmacien précisant clairement les attentes quant à la délégation des tâches techniques. À ce stade, un premier constat semble s'imposer : à plusieurs égards, cette délégation ne semble pas pouvoir être confiée uniquement à une personne ayant acquis ses compétences par le biais du programme d'études professionnelles en vigueur. Bien des pharmaciens ont dû mettre sur pied des formations supplémentaires, en milieu de travail, pour permettre une délégation sécuritaire.

En décembre 2012, l'Ordre a adopté les *Standards de pratique du personnel technique (PT) et du personnel de soutien technique (PST)*. L'exercice a, entre autres, permis de mettre en évidence, et de manière non équivoque, les activités dévolues au PST et celles dévolues plus spécifiquement au PT. Évidemment, ces standards de pratique sont solidement ancrés à ceux produits quelques années plus tôt pour les pharmaciens. Ils ont été dûment validés par toute la communauté québécoise des pharmaciens, des assistants techniques et des chaînes et bannières à travers leurs associations respectives.

Au nombre de neuf, ces standards concernent :

1. La contribution à l'excellence de son milieu de travail ;
2. Le traitement d'ordonnances et de requêtes ;
3. Le remballage et la préparation des médicaments ;
4. La remise des médicaments ;
5. Le maintien et le contrôle des inventaires ;
6. La traçabilité des actions et la gestion documentaire ;
7. Le soutien à la prise en charge du patient par le pharmacien ;
8. Le professionnalisme ;
9. Le maintien à jour et le développement des compétences.

Le présent document constitue le premier de deux profils de compétences s'adressant aux équipes de personnel appelées à assister techniquement le pharmacien dans ses tâches quotidiennes.

Les profils de compétences ont été élaborés en tenant compte des différents modèles d'organisation en pharmacie. L'organisation peut différer selon la taille, le volume ou le moment de réalisation des activités, le type de pratique ou d'autres spécificités du milieu.

REMERCIEMENTS

L'élaboration de ce profil de compétences à l'intention du personnel de soutien technique en pharmacie a été possible grâce à la participation de personnes engagées, en provenance du monde du travail. Dans un premier temps, les membres d'un groupe de travail ont participé à des séances de travail qui les ont amenés à l'élaboration des *Standards de pratique du personnel technique (PT) et du personnel de soutien technique (PST)*. Ceux-ci constituent le principal intrant pour l'élaboration de ce profil de compétences et, conséquemment, une source précieuse de renseignements pour améliorer sa compréhension du contenu de chacune des fiches incluses dans ce document. Le lecteur de ce profil n'hésitera donc pas à s'y référer.

Dans un deuxième temps, l'Ordre a fait appel à M. Bernard Lamothe, conseiller en ingénierie de systèmes de formation et d'apprentissage, pour le seconder dans l'élaboration de deux profils de compétences qui prendront appui sur les standards élaborés.

Dans un troisième temps, dans le cadre de trois rencontres formelles, la version préliminaire de chacune des fiches constitutives des profils de compétences fut soumise aux membres du groupe de pilotage pour être validée.

L'OPQ tient à souligner la qualité des renseignements fournis par les personnes impliquées dans le processus qu'il a mis en place. M^{me} Manon Lambert, directrice générale et secrétaire de l'Ordre, remercie tout particulièrement les représentantes et les représentants du domaine qui, malgré leurs obligations professionnelles, ont participé aux séances de travail ayant conduit à l'entérinement de ce profil de compétences.

MEMBRES DU GROUPE DE PILOTAGE AYANT PARTICIPÉ AUX DIFFÉRENTS TRAVAUX

Guylaine Bertrand	Chef du Service d'accompagnement – OPQ
France Boucher	Directrice générale adjointe – A.P.E.S.
Ian Bourgoïn	Pharmacien de liaison – AQPP
Louise Senécal	Présidente – AQATP
Nathalie Plante	Vice-présidente adjointe, pharmacie, Groupe PJC – ABCPQ
Marie-Claude Poulin	Adjointe à l'organisation des soins et des services pharmaceutiques – OPQ

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	7
1. PROFIL DE COMPÉTENCES	8
2. LECTURE D'UNE FICHE DESCRIPTIVE	9
3. BÉNÉFICES D'UNE GESTION PAR COMPÉTENCES	10
Pour une organisation et ses gestionnaires	10
Pour un employé	10
4. LISTE DES COMPÉTENCES REQUISES	10
Compétences spécifiques de la fonction	10
Compétences génériques de la fonction	10
5. FICHES DESCRIPTIVES DES COMPÉTENCES	11
Énoncé général de la compétence 1 Traiter des ordonnances et des requêtes	11
Énoncé général de la compétence 2 Préparer des médicaments	12
Énoncé général de la compétence 3 Conclure la prestation d'un service	13
Énoncé général de la compétence 4 Contrôler les inventaires	14
Énoncé général de la compétence 5 Participer à la prise en charge d'un patient par le pharmacien	16
Énoncé général de la compétence 6 Réaliser des activités de gestion des documents et de traçabilité des opérations techniques	18
Énoncé général de la compétence 7 Établir les fondements de son professionnalisme	19
Énoncé général de la compétence 8 Appliquer des méthodes de travail permettant un fonctionnement sécuritaire et optimal de la pharmacie	20
Énoncé général de la compétence 9 Exploiter des ressources essentielles à son développement professionnel	22

INTRODUCTION

Ce profil de compétences se compose de cinq sections :

- la première propose des définitions permettant de clarifier quelques grands concepts du domaine ;
- la seconde section, faisant office de mode d'emploi, explique chacun des éléments constitutifs d'une compétence, afin de faciliter la lecture des fiches descriptives ;
- la troisième section énumère les bénéfices d'une gestion par compétences, tant pour une organisation et ses gestionnaires que pour un employé ;
- la quatrième regroupe les neuf compétences de ce profil sous deux grandes catégories : les compétences spécifiques et les compétences génériques ;
- la dernière section, qui constitue la principale partie du document, comprend les neuf fiches descriptives des compétences du profil du personnel de soutien technique (PST) en pharmacie.

1. PROFIL DE COMPÉTENCES

Le profil de compétences décrit les compétences requises pour une personne, pour une fonction de travail déterminée. Dans le modèle proposé ici, la définition du concept de compétence est la suivante :

→ **Compétence** : ensemble intégré et fonctionnel de connaissances, d'habiletés et de comportements généraux permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité, une tâche ou une action. Elle réfère à ce qui doit être en place chez la personne pour réaliser une tâche, dans un contexte donné, avec le niveau de performance attendu.

Le fait de détenir une compétence implique que l'on sait quoi faire, comment, quand et pourquoi. Cela implique également que l'on agisse de façon autonome, responsable, que l'on anticipe et assume les conséquences des actions prises.

Parmi les compétences présentées dans un profil, il faut distinguer :

- les **compétences spécifiques** directement liées à la réalisation d'un travail ;
- les **compétences génériques**, en lien avec l'organisation du travail (organisation de l'information, gestion du temps, etc.) et avec les comportements organisationnels (communication, travail en équipe, résolution de problèmes, gestion des équipes de travail, etc.).

Une compétence suppose un certain consensus quant aux indicateurs de performance qui lui sont associés, sans quoi, il devient impossible de porter un jugement partagé sur l'existence ou non d'une compétence.

De la notion de compétence, en découlent trois autres qui méritent d'être définies à leur tour : la fonction, la tâche et l'activité.

→ **Fonction** : ensemble de responsabilités correspondant à un rôle ou à un emploi spécifique au sein d'une entreprise. Dans la majorité des cas, une fonction correspond à un emploi.

L'exercice d'une fonction suppose l'exécution de tâches, d'activités professionnelles, de même que la maîtrise de compétences, certaines spécifiques à la fonction et d'autres génériques, c'est-à-dire pouvant être transférables dans l'exercice d'autres fonctions au sein de l'entreprise.

→ **Tâche** : ensemble d'opérations distinctes et coordonnées visant l'accomplissement d'un travail déterminé. Une fonction comporte un ensemble de tâches qui s'inscrivent dans une démarche logique de production de biens ou de services. Des compétences dites spécifiques sont dérivées des tâches associées à une fonction.

→ **Activité de travail ou de vie professionnelle** : ensemble d'actions coordonnées, débordant du champ spécifique des tâches, et impliquant des démarches ou des réalisations portant sur des dimensions significatives de la situation de travail ou de la vie professionnelle. Des compétences dites génériques sont dérivées des activités de vie professionnelle. Ces compétences sont sollicitées lors de la mise en œuvre des compétences spécifiques ou dans d'autres situations de la vie professionnelle.

2. LECTURE D'UNE FICHE DESCRIPTIVE

Un profil de compétences comporte un certain nombre de compétences spécifiques et de compétences génériques présentées sous la forme de fiches descriptives. Ces fiches servent de référence à l'évaluation des compétences de personnes en emploi et à la détermination des besoins de formation de toute personne voulant accéder à une fonction.

Les fiches descriptives comportent les quatre éléments qui suivent :

- énoncé général de la compétence ;
- contexte de réalisation ;
- éléments de compétence qui sont les principales déclinaisons de l'énoncé général ;
- indicateurs spécifiques de compétence présentés sous la forme de critères d'évaluation.

Ci-dessous, vous trouverez une définition descriptive de chacun des éléments de la fiche.

- **Énoncé général de la compétence** : formulation brève, mais explicite, de la compétence visée dans son ensemble. Il traduit un comportement ou une performance observable et mesurable correspondant à un champ d'activités professionnelles en regard d'une fonction de travail donnée.
- **Contexte de réalisation** : référence au contexte dans lequel se déroule le travail (risques d'accident, facteurs de stress, etc.) et à ce qui est utilisé au moment de la réalisation d'une compétence (matière première, outils, appareils, documentation technique, masque, gants, etc.).
- **Éléments de compétence** : précisions de l'ensemble des composantes d'une compétence telles que les étapes du processus de travail devant être appliquées, les connaissances et les habiletés nécessaires, ainsi que les comportements généraux pouvant révéler les attitudes attendues. Ces éléments permettent d'assurer une interprétation univoque des aspects essentiels d'une compétence.
- **Indicateurs spécifiques de compétence** : critères qualifiant chacun des éléments d'une compétence en termes de résultats attendus. Ils réfèrent à la maîtrise d'éléments tels que les notions, les principes, les modèles, les techniques et les procédures de travail, l'utilisation d'outils informatisés ou non, la qualité du travail effectué, les attitudes et les habitudes de travail. Ces critères peuvent servir de repères afin d'évaluer la prestation de la personne en emploi et de reconnaître ses compétences professionnelles.

3. BÉNÉFICES D'UNE GESTION PAR COMPÉTENCES

Pour une organisation et ses gestionnaires

- Offre une vision élaborée et précise des ressources disponibles au sein de l'organisation, information précieuse pour la planification des activités et les prises de décision quant aux orientations organisationnelles.
- Permet une gestion judicieuse des ressources humaines et des différentes activités de perfectionnement et de formation.
- Permet de formaliser certains processus de travail ainsi que des normes professionnelles, contribuant ainsi à l'assurance qualité.
- Peut contribuer largement au renforcement de l'image publique et à l'amélioration de la crédibilité de l'organisation tant auprès des clients que des partenaires.

Pour un employé

- Offre à l'employé une description détaillée des tâches et des attentes à son égard, lui permettant de gérer plus efficacement son travail et d'y exercer une plus grande autorégulation.
- Facilite l'autoévaluation de sa compétence professionnelle et la détermination de ses besoins de perfectionnement et de formation.
- Facilite le dialogue entre collègues ainsi que l'harmonisation des tâches au sein d'une équipe de travail.

4. LISTE DES COMPÉTENCES REQUISES

Les compétences énumérées ci-après sont regroupées selon qu'elles appartiennent à la catégorie des compétences spécifiques ou à celle des compétences génériques.

Compétences spécifiques de la fonction

- Traiter des ordonnances et des requêtes.
- Préparer des médicaments¹.
- Conclure la prestation d'un service.
- Contrôler les inventaires.
- Participer à la prise en charge d'un patient par le pharmacien.

Compétences génériques de la fonction

- Réaliser des activités de gestion des documents et de traçabilité des opérations techniques.
- Établir les fondements de son professionnalisme.
- Appliquer des méthodes de travail permettant un fonctionnement sécuritaire et optimal de la pharmacie.
- Exploiter des ressources essentielles à son développement professionnel.

¹ 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.

5. FICHES DESCRIPTIVES DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

Énoncé général de la compétence 1

TRAITER DES ORDONNANCES ET DES REQUÊTES

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement
- Sous la supervision du PT ou d'un pharmacien
- À partir d'ordonnances et de requêtes reçues sur différents supports
- À l'aide d'une liste des médicaments disponibles dans le milieu de travail
- À l'aide de toute documentation appropriée (politiques et procédures, protocoles, ordonnances collectives, etc.)
- À l'aide d'un support informatique, d'une imprimante, des logiciels de pharmacies d'établissements et communautaires et de tout support technologique disponible
- À l'aide des lois, règlements et normes en vigueur

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

1.1 Classifier des ordonnances et des requêtes	<ul style="list-style-type: none">• Triage conforme aux caractéristiques de l'ordonnance ou de la requête• Triage conforme aux types de préparation et de conditionnement• Respect du délai d'exécution• Triage conforme aux critères de priorisation établis
1.2 Vérifier la conformité d'une ordonnance	<ul style="list-style-type: none">• Confirmation de la conformité aux lois, règlements et normes en vigueur• Confirmation de la conformité aux politiques et procédures établies• Vigilance accrue pour les ordonnances de stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées• Repérage d'indices de falsification d'une ordonnance• Signalement adéquat de toute ordonnance falsifiée ou non conforme
1.3 Interpréter une ordonnance	<ul style="list-style-type: none">• Compréhension adéquate de la terminologie pharmaceutique• Respect intégral des critères d'ajustement ou de substitution• Conversion exacte des doses et des formes pharmaceutiques (précision des calculs)
1.4 Saisir une ordonnance	<ul style="list-style-type: none">• Pertinence et exactitude de l'information consignée dans le dossier• Conformité aux modes de distribution et d'administration et aux règles d'exécution• Absence de confusion lors d'une consultation ultérieure du dossier

Énoncé général de la compétence 2

PRÉPARER DES MÉDICAMENTS²

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement
- Sous la supervision du PT ou d'un pharmacien
- À l'aide des formules maîtresses et d'autres documents techniques (stabilités, DLU, procédures, etc.)
- À l'aide des médicaments, diluants, équipements, technologies, instruments et du matériel appropriés
- À l'aide des logiciels, des équipements et des technologies
- À l'aide des lois, règlements et normes en vigueur

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

2.1 Remballer des médicaments	<ul style="list-style-type: none">• Application conforme de la marche à suivre propre à chaque mode et à chaque type de remballage (notamment les procédures de remplissage et de réapprovisionnement)• Application stricte des exigences propres aux médicaments stériles et aux médicaments non stériles• Prise en compte des caractéristiques spécifiques des médicaments et du patient• Sélection appropriée des produits à remballer• Respect des procédures en vigueur• Respect des normes professionnelles relatives à l'emballage• Utilisation appropriée des technologies de remballage et de distribution• Respect des procédures de nettoyage et d'entretien des équipements, des instruments et du poste de travail• Manipulation sécuritaire des médicaments dangereux• Rangement approprié du matériel et des instruments utilisés
2.2 Exécuter des préparations magistrales stériles et non stériles	<ul style="list-style-type: none">• Respect intégral de la formule maîtresse• Exactitude des calculs et des mesures• Respect rigoureux des mesures d'hygiène et d'asepsie• Conformité de la mise en application des techniques de préparation• Manipulation sécuritaire des médicaments dangereux• Respect des procédures de nettoyage et d'entretien des équipements et des installations• Adéquation parfaite entre le médicament préparé et l'étiquette, ou la fiche de préparation ou la liste préétablie d'une requête
2.3 Étiqueter les médicaments remballés ou préparés	<ul style="list-style-type: none">• Respect des lois, règlements et procédures en vigueur concernant l'étiquetage en lot et individualisé• Choix approprié des étiquettes d'appoint• Pertinence et exactitude des renseignements figurant sur l'étiquette
2.4 Utiliser différents équipements et outils technologiques	<ul style="list-style-type: none">• Conformément aux politiques et procédures établies• Utilisation aisée des principaux logiciels en pharmacie• Rigueur des opérations de nettoyage, d'entretien et de calibration• Exploitation efficace des systèmes d'information en pharmacie• Maîtrise adéquate du fonctionnement des outils technologiques et des systèmes d'opération• Signalement de tout bris ou dysfonctionnement des outils technologiques• Utilisation des fonctions de base d'Internet et des logiciels bureautiques

² 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.

Énoncé général de la compétence 3

CONCLURE LA PRESTATION D'UN SERVICE

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement
- À l'aide des logiciels et des technologies appropriés
- À l'aide des formulaires et autres documents fournis

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

3.1 Emballer des médicaments

- Respect des normes et des objectifs établis
- Exécution appropriée des vérifications à effectuer
- Emballage sécuritaire en tout temps
- Prise en compte des caractéristiques des médicaments et de la durée prévue avant la remise

3.2 Remettre des médicaments

- Repérage de toute irrégularité
- Référence appropriée au pharmacien
- Contrôle adéquat de l'identité du patient
- Obtention des autorisations nécessaires auprès du patient

3.3 Exécuter les activités liées au remboursement et au paiement de médicaments, de soins et de services pharmaceutiques

- Respect intégral des exigences et des ententes en matière de facturation et de demande de remboursement
- Utilisation adéquate des codes de facturation
- Perception exacte du montant réclamé
- Rectification de toute erreur
- Résolution de tous les problèmes de remboursement ou de facturation

3.4 Communiquer les modalités de remboursement ou de paiement de médicaments, de soins et de services pharmaceutiques

- Pertinence et justesse de l'information transmise
- Compréhension univoque par un patient ou des professionnels

Énoncé général de la compétence 4

CONTRÔLER LES INVENTAIRES

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement ou en équipe
- Sous la supervision du PT ou d'un pharmacien
- À partir d'une liste et de balises
- À partir des données d'utilisation des médicaments et des médicaments en inventaire en pharmacie ou chez le fournisseur
- À l'aide du système d'inventaire, des logiciels de commande et des autres technologies appropriées
- À l'aide des bons de commande, des formulaires et des registres
- À l'aide des politiques et procédures établies

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

4.1 Approvisionner la pharmacie en médicaments et en produits

- Évaluation judicieuse des besoins
- Exécution pertinente d'une commande
- Exploitation adéquate de tous les modes d'approvisionnement
- Sélection appropriée du fournisseur et du code
- Vérification méticuleuse de ce qui est reçu et de ce qui a été commandé
- Respect des procédures de retour et des demandes de crédit
- Application rigoureuse des méthodes de classification et d'étiquetage et des modes d'entreposage
- Prise de précautions appropriées à la manipulation
- Complétion appropriée des formulaires administratifs
- Résolution de problèmes usuels liés à la localisation, à la rotation et au retrait des stocks
- Exactitude du calcul des prix
- Application stricte des politiques et procédures relatives aux rapports statistiques et aux prises d'inventaire

4.2 Maintenir la quantité et la qualité des stocks

- Tenue adéquate et assidue d'un registre des dates de péremption
- Retrait rapide et entreposage (ségrégation) de tout médicament ou produit périmé
- Respect des quantités minimales et maximales
- Respect strict des politiques et procédures établies
- Inscription rigoureuse des médicaments reçus, sortis, retournés et détruits

4.3 Disposer des médicaments, produits et instruments

- Identification complète de tout ce qui est périmé, défectueux, rappelé ou qui présente des risques à l'utilisation
- Préparation exacte et complète de la documentation nécessaire à la destruction ou au retour
- Disposition conforme des déchets
- Distinction nette des particularités de destruction des stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées, produits et médicaments dangereux

4.4 Tenir compte des contraintes associées aux médicaments entreposés, transportés ou livrés

- Application stricte des mesures de sécurité relatives aux personnes les manipulant
- Respect des conditions de conservation et de sécurité des stocks
- Identification de tous les médicaments et vaccins ayant subi un bris de la chaîne de froid
- Complétion adéquate de la déclaration spécifique au bris de la chaîne de froid d'un vaccin

4.5 Appliquer des mesures contre la perte, le détournement et le vol	<ul style="list-style-type: none"> • Attestation à tout moment des quantités en stock • Respect des politiques et procédures concernant la mise en application des différents moyens de contrôle • Application rigoureuse de moyens de contrôle des inventaires et des réserves de stupéfiants, drogues contrôlées, substances ciblées et de l'alcool • Application rigoureuse de moyens de contrôle des inventaires de médicaments du PAS³
4.6 Approvisionner les réserves de médicaments	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation juste de la conformité d'une requête • Correspondance démontrée entre le besoin en réapprovisionnement et les médicaments approvisionnés • Fréquence appropriée de l'inspection des réserves • Inspection rigoureuse des réserves • Retrait immédiat et remplacement de tous les médicaments périmés, altérés ou rappelés • Application minutieuse de la procédure de décontamination avant le rangement des médicaments dangereux
4.7 Approvisionner les tablettes et les aires de préparation en pharmacie	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité de l'étiquetage des médicaments en vente libre • Respect de la législation relative à la façon de placer les médicaments • Exécution appropriée de la rotation des stocks

³ Programme d'accès spécial de Santé Canada.

Énoncé général de la compétence 5

PARTICIPER À LA PRISE EN CHARGE D'UN PATIENT PAR LE PHARMACIEN

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement et en équipe
- Sous la supervision du PT ou d'un pharmacien
- À l'aide des critères, des politiques et procédures établis
- À l'aide des outils de collecte de données universels élaborés
- À l'aide des logiciels, des interfaces et des systèmes d'aide à la décision
- À l'aide des dossiers patients
- À l'aide des appareils utiles pour mesurer le poids, la taille, la température et la tension artérielle d'un patient
- À l'aide des informations du fabricant contenues sur l'étiquette, dans un encart ou dans des documents décrivant les programmes d'accès ou de paiement en vigueur

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

5.1 Traiter des demandes	<ul style="list-style-type: none">• Respect des critères établis• Courtoisie et respect envers la clientèle en tout temps• Exactitude dans l'établissement du motif de la demande• Diligence dans le traitement de la demande• Pertinence des questions posées en fonction de la mise en situation et du type de patient
5.2 Recueillir des renseignements généraux et pharmacothérapeutiques selon une méthode standardisée	<ul style="list-style-type: none">• Collecte complète et exacte• Usage pertinent des sources d'information et de l'outil de collecte universel• Entrevue adaptée à la situation et au patient ou son représentant• Discrétion en tout temps• Exhaustivité de l'analyse comparative des nouvelles prescriptions et des prescriptions antérieures dans le dossier d'un patient• Prise en compte de la localisation du patient et du processus de distribution
5.3 Obtenir des résultats cliniques	<ul style="list-style-type: none">• Conformité à la demande du PT ou d'un pharmacien• Sélection adéquate des résultats de tests de laboratoire et de mesures cliniques
5.4 Effectuer des mesures cliniques	<ul style="list-style-type: none">• Conformité à la demande du PT ou d'un pharmacien• Empathie et délicatesse lors de la prise de mesures• Exactitude des mesures prises
5.5 Compléter le dossier du patient	<ul style="list-style-type: none">• Notes structurées, pertinentes et complètes• Inscriptions conformes aux politiques et procédures établies• Documentation diligente des actions posées
5.6 Signaler les problèmes relevés	<ul style="list-style-type: none">• Signalement de tout problème détecté à l'aide d'outils ou par l'obtention de renseignements• Communication diligente de renseignements pertinents

5.7 Fournir des renseignements sur demande	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des limites fixées par le PT ou le pharmacien • Conformité des réponses au <i>Code médicament</i>, aux programmes et à la législation en vigueur • Orientation adéquate du patient vers le produit, l'appareil ou le médicament recherché • Renseignements appropriés, exacts et à jour • Renseignements justes relatifs à l'application des principaux programmes d'assurance et à la facturation d'un produit ou service • Renseignements justes relatifs aux conditions de conservation, d'entreposage, de remballage⁴ et de réutilisation⁵ des médicaments
<hr/>	
5.8 Sélectionner des documents	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte de l'information à donner et de la personne à qui elle est transmise • Préparation judicieuse des documents

⁴ Le terme «reconditionnement» a été utilisé dans les standards de pratique et est considéré comme équivalent à «remballage» dans le cadre de ce critère.

⁵ Utilisation répétée d'un médicament dont on ne modifie pas les propriétés. Adaptation : *Le grand dictionnaire terminologique*, OQLF.

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Énoncé général de la compétence 6

RÉALISER DES ACTIVITÉS DE GESTION DES DOCUMENTS ET DE TRAÇABILITÉ DES OPÉRATIONS TECHNIQUES

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement
- Sous la supervision du PT ou d'un pharmacien
- À l'aide du plan de classement, du calendrier de conservation ainsi que des politiques et procédures établies
- À l'aide des registres, des formulaires et autres documents servant à la traçabilité des opérations
- À l'aide des logiciels, des équipements et des technologies

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

6.1 Assurer la traçabilité des opérations

- Conformité des notes aux politiques et procédures établies
- Inscriptions et saisies de tous les renseignements claires, précises, lisibles en tout temps et sans délai
- Respect des politiques et procédures en matière de signatures, de paraphes ou d'identification numérique

6.2 Conserver et disposer des documents papier et électroniques requis

- Respect du plan de classification
- Respect du calendrier de conservation
- Respect strict des politiques et procédures établies

Énoncé général de la compétence 7

ÉTABLIR LES FONDEMENTS DE SON PROFESSIONNALISME

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement et en équipe
- Sous la supervision du PT ou d'un pharmacien
- À l'aide d'un code d'éthique, des politiques et des procédures établies
- À l'aide des lois, règlements et normes en vigueur

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

7.1 Démontrer les habiletés, attitudes et comportements professionnels

- Réalisation des tâches en fonction d'une prépondérance accordée à l'intérêt du patient
- Maintien d'une distance professionnelle respectueuse
- Démonstration concrète d'un intérêt pour les tâches
- Prise en compte objective de ses compétences, ses limites et celles des autres
- Application stricte du code d'éthique de l'employeur
- Signalement rapide de tout manquement observé à l'éthique ou aux lois
- Participation active aux activités soutenant le professionnalisme
- Manifestation tangible de son professionnalisme envers toutes les parties prenantes

7.2 Protéger la confidentialité et la vie privée

- Explication adéquate de l'objet du consentement
- Obtention d'un consentement libre, éclairé et en temps opportun
- Consignation diligente du consentement obtenu au dossier
- Transmission, conservation et destruction sûre de tout renseignement confidentiel
- Respect strict des politiques, procédures et de la législation
- Discrétion lors de tout échange
- Respect du secret professionnel

Énoncé général de la compétence 8

APPLIQUER DES MÉTHODES DE TRAVAIL PERMETTANT UN FONCTIONNEMENT SÉCURITAIRE ET OPTIMAL DE LA PHARMACIE

CONTEXTE DE RÉALISATION

- En équipe
- Sous la supervision du PT ou d'un pharmacien
- À l'aide des politiques et procédures établies
- À l'aide des outils de mesure de la qualité élaborés
- À l'aide des incitatifs dans le milieu de travail

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

8.1 S'enquérir et transmettre des informations pertinentes	<ul style="list-style-type: none">• Application appropriée de méthodes systématiques d'échange d'information• Analyse adéquate des informations reçues ou à transmettre à l'interne (verbales ou écrites)• Évaluation juste de l'importance des messages reçus ou à transmettre• Sélection adéquate du destinataire et du moyen de communication• Actions posées conformes aux attentes exprimées• Clarté et concision des mémos transmis• Clarté et diplomatie des réponses aux demandes reçues• Participation dynamique aux réunions
8.2 Garantir un environnement propice au travail	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation adéquate des aires et des outils de travail• Signalement de tout problème relatif aux installations ou au fonctionnement de la chaîne de travail• Absence d'interruption, de bruit et de conversation ou de déplacements inutiles dans l'accomplissement des tâches• Maintien de la propreté des lieux et des surfaces de travail
8.3 Appliquer des politiques et procédures	<ul style="list-style-type: none">• Intégration manifeste à la pratique quotidienne• Signalement de toute difficulté d'application
8.4 Appliquer des principes de prestation sécuritaire dans son travail	<ul style="list-style-type: none">• Attitude réfléchie dans l'accomplissement des tâches• Pertinence du recours au PT ou au pharmacien• Mise en place de mécanismes appropriés pour assurer la qualité de son travail• Identification exhaustive des risques potentiels et réels• Suggestion proactive de pistes d'amélioration des problèmes décelés• Attitude prudente envers les situations à risque• Accomplissement sécuritaire de toute tâche pour soi et autrui• Manifestation d'une volonté de mise en œuvre des orientations et changements souhaités
8.5 Mesurer la qualité des opérations techniques	<ul style="list-style-type: none">• Respect strict des contrôles définis au programme d'assurance qualité• Utilisation appropriée des techniques et outils de mesure de la qualité

8.6 Participer aux activités de gestion des risques

- Recherche créative de moyens de détection des risques, incidents et accidents
- Consignation au registre de tous les incidents et accidents (problèmes potentiels ou survenus)
- Réaction diligente et prudente lors de la mise en place d'actions correctives
- Participation active aux analyses et à l'élaboration d'un plan d'amélioration
- Compréhension juste de l'efficacité des mesures de prévention choisies

8.7 Contribuer à la mise en œuvre de changements

- Repérage diligent de changements potentiels
 - Manifestation claire de la volonté de mettre en œuvre les changements
 - Enthousiasme manifeste lors de changements à opérer
-

Énoncé général de la compétence 9

EXPLOITER DES RESSOURCES ESSENTIELLES À SON DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement et en équipe
- Sous la supervision du PT ou d'un pharmacien
- À l'aide des évaluations effectuées
- À l'aide des commentaires formulés par ses collaborateurs
- À l'aide des plans de développement du personnel
- À l'aide des formations offertes et des sources d'information

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

9.1 Adopter des attitudes et comportements favorables au développement des compétences

- Curiosité intellectuelle marquée
- Vif intérêt pour les apprentissages
- Consultation régulière des publications
- Participation active aux activités de formation
- Acquisition et renouvellement des certifications en temps opportun

9.2 Développer des habiletés de communicateur

- Communication attentionnée, empathique et respectueuse
- Langage non verbal approprié
- Discrétion assurée en tout temps
- Identification des barrières en présence et des stratégies de communication appropriées
- Respect de ses limites
- Adaptation juste de l'information à chaque interlocuteur
- Vulgarisation et validation appropriées de la compréhension du message par l'interlocuteur
- Maintien du lien de confiance avec l'interlocuteur
- Transmission d'un message oral ou écrit univoque

9.3 Appliquer des pratiques collaboratives avec l'équipe technique

- Constance dans l'application
- Réponse diligente, efficace et rigoureuse aux obligations
- Coordination spontanée avec les collaborateurs
- Adaptation juste aux circonstances, aux besoins et aux règles en vigueur
- Sollicitation pertinente des commentaires et des opinions des collaborateurs
- Respect de l'opinion des collaborateurs en tout temps
- Information facilement accessible aux collaborateurs
- Réponses pertinentes aux demandes formulées
- Volonté manifeste de contribuer aux efforts de l'équipe
- Accompagnement attentif des nouveaux employés et stagiaires
- Modification des comportements conforme aux attentes exprimées

9.4 Contribuer à la formation de ses collègues PST

- Participation active
- Partage enthousiaste de ses connaissances
- Accompagnement attentif des nouveaux PST
- Supervision et évaluation adéquates des stagiaires
- Contribution active à l'orientation du nouveau personnel et des stagiaires
- Intérêt marqué pour le mentorat auprès des PST nouvellement embauchés
- Intérêt manifeste envers les programmes d'enseignement dispensés



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
ordrepharm@opq.org