



Ce document est en cours de révision.

Veuillez que le personnel technique (PT) décrit dans ce document correspond à l'appellation de technicien en pharmacie (TP) et que le personnel de soutien technique (PST) correspond à l'appellation d'assistant technique en pharmacie (ATP).

PROFIL DE COMPÉTENCES **PERSONNEL 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 Bourgoin 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 second 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 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	11
Gérer les activités techniques relatives au traitement des ordonnances et des requêtes	
Énoncé général de la compétence 2	13
Gérer la préparation des médicaments	
Énoncé général de la compétence 3	14
Conclure la prestation d'un service	
Énoncé général de la compétence 4	15
Gérer les inventaires	
Énoncé général de la compétence 5	17
Adapter le soutien technique aux besoins de prise en charge d'un patient par le pharmacien	
Énoncé général de la compétence 6	20
Gérer la conservation des documents et la traçabilité des opérations techniques	
Énoncé général de la compétence 7	21
Assurer le professionnalisme de l'équipe technique	
Énoncé général de la compétence 8	22
Déployer des méthodes de travail permettant un fonctionnement sécuritaire et optimal de la pharmacie	
Énoncé général de la compétence 9	24
Exploiter des ressources essentielles à son développement professionnel et à celui de l'équipe technique	

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 technique (PT) 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

- Gérer les activités techniques relatives au traitement des ordonnances et des requêtes.
- Gérer la préparation des médicaments¹.
- Conclure la prestation d'un service.
- Gérer les inventaires.
- Adapter le soutien technique aux besoins de prise en charge d'un patient par le pharmacien.

Compétences génériques de la fonction

- Gérer la conservation des documents et la traçabilité des opérations techniques.
- Assurer le professionnalisme de l'équipe technique.
- Déployer des méthodes de travail permettant un fonctionnement sécuritaire et optimal de la pharmacie.
- Exploiter des ressources essentielles à son développement professionnel et à celui de l'équipe technique.

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

GÉRER LES ACTIVITÉS TECHNIQUES RELATIVES AU TRAITEMENT DES ORDONNANCES ET DES REQUÊTES

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement
- Sous la supervision 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 (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

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

1.1 Établir un processus de traitement	<ul style="list-style-type: none">• Respect des objectifs établis par le pharmacien• Respect des limites des champs d'activités attribués aux divers intervenants• Prise en compte de tous les aspects critiques relatifs au traitement d'ordonnances et de requêtes• Réalisme des délais d'exécution• Clarté du texte• Fluidité des séquences opérationnelles (clarté de la procédure)
1.2 Valider l'interprétation technique d'une ordonnance	<ul style="list-style-type: none">• Repérage de toute irrégularité technique non détectée à la précédente étape (PST)• Confirmation de l'adéquation entre l'ordonnance reçue et celle à préparer
1.3 Résoudre les problèmes détectés lors de l'interprétation	<ul style="list-style-type: none">• Respect des limites de délégation fixées par le pharmacien• Rectification adéquate de toute erreur relative aux critères d'ajustement ou de substitution• Rectification adéquate de toute erreur relative aux dispositions légales, réglementaires et normatives• Rectification adéquate de toute erreur en lien avec les politiques et procédures de la pharmacie• Exactitude des résultats de calculs complexes• Respect des règles relatives aux ordonnances frauduleuses ou abusives• Prise en compte rigoureuse de la règle de vérification indépendante• Consignation appropriée de tout renseignement manquant
1.4 Contrôler la saisie d'une ordonnance	<ul style="list-style-type: none">• Validation de la pertinence et du caractère univoque de l'information saisie• Confirmation de l'utilisation appropriée du système informatique en pharmacie

1.5 Effectuer une évaluation périodique de l'efficacité du processus

- Fréquence appropriée
- Validité des critères retenus :
 - Sans erreur
 - Fluidité

1.6 Apporter les ajustements requis

- Validation de la conformité entre les correctifs souhaités et les objectifs établis par le pharmacien
 - Information et formation adéquates du personnel au regard des correctifs apportés
 - Mise à jour du processus
-

Énoncé général de la compétence 2

GÉRER LA PRÉPARATION DES MÉDICAMENTS²

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement
- Sous la supervision d'un pharmacien
- À l'aide des technologies appropriées
- À l'aide des données d'utilisation des médicaments remballés, préparés, en inventaire
- À partir de médicaments préparés ou remballés par du PST

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

2.1 Superviser la surveillance (<i>monitoring</i>) environnementale, le fonctionnement usuel et le programme d'entretien préventif des équipements et des installations matérielles	<ul style="list-style-type: none">• Respect du programme d'entretien préventif• Correction de tous les écarts observés ou signalés• Prise en compte de tous les contrôles à effectuer
2.2 Évaluer les besoins de médicaments remballés et préparés	<ul style="list-style-type: none">• Respect des objectifs établis par le pharmacien• Discrimination rigoureuse des besoins prioritaires et des éléments qui les font fluctuer• Détermination précise de l'inventaire de médicaments et de produits pharmaceutiques• Utilisation optimale des ressources humaines et matérielles
2.3 Attester de la conformité de la préparation ou du remballage des médicaments	<ul style="list-style-type: none">• Respect rigoureux de la procédure de vérification indépendante et finale• Vérification diligente contenant-contenu• Rectification de toute erreur relevée• Respect rigoureux des procédures des préparations magistrales stériles et non stériles
2.4 Mettre en place des politiques, des procédés et des techniques de remballage et de préparation des médicaments ³	<ul style="list-style-type: none">• Conformité aux lois, règlements et normes en vigueur• Compatibilité avec les objectifs du pharmacien• Adéquation parfaite entre le médicament vérifié et l'étiquette, ou la fiche de préparation ou la liste préétablie d'une requête• Détection de toute non-conformité au regard des techniques aseptiques• Repérage de toute non-conformité au regard des techniques de préparation• Repérage de toute erreur relative aux calculs et aux quantités• Détermination exacte des DLU

^{2/3} 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 du soin, du service pharmaceutique ou du médicament

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

Énoncé général de la compétence 4

GÉRER LES INVENTAIRES

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement ou en équipe
- Sous la supervision d'un pharmacien
- 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, des registres et des rapports
- À l'aide des lois, règlements et normes en vigueur
- À partir des objectifs établis par le pharmacien
- À partir des informations fournies par le PST
- À partir des contrats d'achat, des données d'utilisation des médicaments et des médicaments disponibles chez les fournisseurs

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

4.1 Gérer les approvisionnements

- Élaboration logique d'une liste de médicaments et des quantités en inventaire
- Prise en compte de tout risque d'erreur
- Respect strict du *Code de déontologie des pharmaciens* et des normes en vigueur concernant les négociations et les rencontres avec des fournisseurs
- Respect des responsabilités déléguées à un surperutilisateur du système d'inventaire
- Résolution de toute problématique relative aux inventaires
- Production de rapports valides

4.2 Gérer les stocks

- Minimisation des risques de rupture et des impacts financiers non souhaitables
- Prise en compte des particularités propres aux stupéfiants, drogues contrôlées et substances ciblées
- Prise en compte des particularités propres à la gestion des stocks d'alcool, de médicaments et de produits dangereux
- Contrôle rigoureux des opérations associées aux médicaments du PAS et aux médicaments de recherche
- Repérage de toute divergence entre les stocks et les registres
- Signalement de toute situation à risque de compromettre la pérennité des stocks
- Signalement de tout écart à l'inventaire

4.3 Gérer la destruction et le retour des médicaments, produits et instruments

- Contrôle des opérations liées à la destruction, au retour et à la disposition des déchets
- Mise en place de moyens de détection de tout ce qui est défectueux, rappelé ou qui présente des risques à l'utilisation
- Vérification des formulaires remplis

4.4 Mettre en place des mesures contre la perte, le détournement et le vol

- Repérage des situations propices
- Identification des points de contrôle clés dans la gestion des inventaires
- Attestation à tout moment des quantités réelles sous sa responsabilité
- Proposition de mesures pertinentes à mettre en place pour la gestion et la prévention
- Vérification des formulaires remplis

4.5 Gérer l'approvisionnement des réserves

- Élaboration logique d'une liste de médicaments et des niveaux d'inventaire
- Détection de tous les écarts entre les quantités consommées et celles en stock
- Correction de toute situation menant aux écarts, de concert avec les gestionnaires en place

4.6 Contrôler les activités du PST

- Vérification de la conformité des activités liées aux approvisionnements
 - Vérification de la conformité de l'étiquetage des médicaments en vente libre
 - Vérification de la conformité de la disposition des médicaments placés
 - Vérification des conditions de stabilité et de l'intégrité des médicaments
 - Validation des moyens utilisés pour assurer la sécurité du personnel et des patients
 - Appréciation des moyens utilisés pour prévenir le vol des médicaments
 - Contrôle de la qualité de la complétion de la déclaration, en cas de bris de la chaîne de froid d'un vaccin
-

Énoncé général de la compétence 5

ADAPTER LE SOUTIEN TECHNIQUE AUX BESOINS DE PRISE EN CHARGE D'UN PATIENT PAR LE PHARMACIEN

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement ou en équipe
- Sous la supervision d'un pharmacien
- À partir des critères, règles, protocoles ou besoins définis par un pharmacien
- À l'aide des lois, règlements et normes en vigueur
- À partir d'un plan de prise en charge d'un patient et des renseignements contenus dans le dossier médical, sur l'ordonnance et dans le système d'information de la pharmacie, ou fournis par un patient
- À partir des médicaments apportés par un patient
- À l'aide des formulaires de demande d'analyse de laboratoire
- À l'aide des formulaires d'assurance et d'inscription aux programmes, incluant le *programme Alerte*
- À l'aide des formulaires de déclaration d'événements indésirables
- À l'aide des logiciels, des interfaces et des systèmes d'aide à la décision
- À l'aide des systèmes d'information clinique et des dossiers patients
- À l'aide des appareils utiles pour effectuer des mesures cliniques
- À l'aide des tests disponibles en pharmacie (INR, glycémie, etc.)
- 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
- À l'aide des outils de recherche et des bases de données
- À l'aide de documents techniques et d'information générale sur les maladies, sur les appareils et sur les médicaments

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

5.1 Évaluer la qualité dans le traitement des demandes

- Détermination de l'ordre de priorité
- Validation du respect des critères établis
- Repérage de lacunes en matière de courtoisie et de respect
- Mesure juste de l'adéquation entre la prise de renseignement, la diligence dans le traitement et le motif de la demande
- Contrôle de la pertinence des renseignements recueillis par l'équipe technique
- Contrôle du traitement des demandes effectuées par l'équipe technique

5.2 Recueillir des renseignements spécifiques adaptés au plan de prise en charge et aux besoins des patients

- Examen rigoureux des renseignements généraux recueillis par le PST ou le PT, au regard de leur exhaustivité, de leur conformité et de leur pertinence
- Identification adéquate des renseignements supplémentaires à obtenir à la suite de la collecte d'un PST, d'une relance téléphonique ou d'un renouvellement
- Entrevue adaptée à la situation, au patient et à la condition traitée
- Discretion en tout temps
- Résolution de toute problématique associée à la prise de renseignements par l'équipe technique
- Respect du cadre établi par le pharmacien
- Identification judicieuse des médicaments apportés par le patient

5.3 Obtenir des résultats cliniques	<ul style="list-style-type: none"> • Respect du plan de prise en charge ou du protocole établi par le pharmacien • Pertinence et exhaustivité de toutes les demandes préparées • Vérification adéquate des résultats sélectionnés de tests de laboratoire et de résultats cliniques
5.4 Effectuer des mesures cliniques et des tests	<ul style="list-style-type: none"> • Respect du plan de prise en charge ou du protocole établi par le pharmacien • Empathie et délicatesse lors de la prise de mesures et de tests • Exactitude des tests et des mesures
5.5 Contrôler les éléments consignés dans le dossier du patient	<ul style="list-style-type: none"> • InSCRIPTION diligente des interventions, des activités de dépistage et d'enseignement • Conformité des inscriptions aux politiques et procédures • Vérification périodique de la traçabilité des actions prises par le PST • Examen attentif des notes quant à leur structure, leur pertinence et leur exhaustivité • Signalement prompt au pharmacien de toute problématique relevée lors de la complétion du dossier
5.6 Signaler au pharmacien les problèmes relevés	<ul style="list-style-type: none"> • Signalement de tout problème détecté et requérant l'expertise du pharmacien • Pertinence des renseignements communiqués • Signalement de résultats de tests de laboratoire ou de mesures cliniques limites ou anormaux • Signalement de problèmes associés à la sécurité, l'efficacité et l'adhésion à la thérapie médicamenteuse • Signalement au pharmacien ou au prescripteur de toute divergence entre le profil pharmacothérapeutique antérieur, la collecte des données, l'ordonnance et les notes au dossier
5.7 Recommander un programme, une fourniture, un appareil, un produit orthopédique ou un ajustement	<ul style="list-style-type: none"> • Identification rigoureuse des patients éligibles à certains programmes ou services cliniques offerts par les pharmaciens • Pertinence des fournitures et produits médicaux choisis • Pertinence des appareils de soins à domicile et produits orthopédiques recommandés • Clarté des explications fournies • Ajustement judicieux des appareils de soins à domicile et produits orthopédiques

5.8 Fournir des renseignements et explications sur demande

- Respect des limites fixées par le pharmacien
- Renseignements appropriés, exacts et à jour
- Contrôle judicieux des renseignements donnés par le PST
- Explications claires des documents et outils fournis à l'équipe traitante et aux patients
- Explications exhaustives du fonctionnement et de l'entretien de tous les appareils, produits et fournitures utilisés ou convoités par le patient
- Accompagnement vigilant du patient pour la lecture de documents écrits
- Identification judicieuse des ressources que le patient peut solliciter pour du soutien
- Orientation adéquate des patients vers des programmes d'aide
- Suivi rigoureux des demandes de remboursement effectuées
- Utilisation adéquate des outils de recherche et des bases de données
- Utilisation de stratégies de recherche efficaces
- Pertinence des informations relatives à l'état de conservation des médicaments

5.9 Préparer des documents

- Sélection adéquate en fonction de l'information à donner et de la personne à qui elle sera transmise
 - Complétion exhaustive des documents et des formulaires
 - Sélection judicieuse des renseignements à inclure à un résumé de dossier pertinent et complet
 - Préparation soignée de documents en soutien à des rencontres
 - Conformité des profils pharmacothérapeutiques aux critères établis
 - Préparation de copies d'ordonnance exactes et complètes
 - Contrôle des documents produits par le PST
-

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Énoncé général de la compétence 6

GÉRER LA CONSERVATION DES DOCUMENTS ET LA TRAÇABILITÉ DES OPÉRATIONS TECHNIQUES

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement ou avec l'assistance d'une personne compétente en gestion et conservation de documents papier ou électroniques
- Sous la supervision d'un pharmacien
- À l'aide des objectifs établis par le pharmacien
- À l'aide des lois, règlements et normes en vigueur
- À partir de ses interventions, de ses dépistages et des enseignements donnés

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

6.1 Contrôler la traçabilité des opérations

- Évaluation de la conformité des notes aux politiques et procédures
- Contrôle de la clarté, de la précision et de la lisibilité des renseignements inscrits et saisis
- Vérification du délai d'inscription des renseignements au registre
- Conformité aux lois, règlements et normes
- Vérification du respect des politiques et procédures en matière de signatures, paraphes ou identification numérique
- Soutien approprié au PST
- Prise en compte des particularités associées à la traçabilité des opérations en recherche clinique

6.2 Superviser la conservation et la disposition des documents papier et électroniques

- Établissement d'un plan de classement et d'un calendrier de conservation fonctionnels
- Évaluation judicieuse des mises à jour à apporter aux politiques et procédures de gestion des documents, au plan de conservation et au plan de classement
- Contrôle du respect du plan de classification en ce qui a trait au classement des documents
- Vérification du respect du calendrier de conservation
- Évaluation de l'application des politiques et procédures
- Vérification de la conformité de la destruction des documents
- Évaluation de la conformité aux lois, règlements et normes
- Prise en compte des particularités associées à la gestion des documents en recherche clinique

Énoncé général de la compétence 7

ASSURER LE PROFESSIONNALISME DE L'ÉQUIPE TECHNIQUE

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement et en équipe
- Sous la supervision d'un pharmacien
- À l'aide des objectifs établis par le pharmacien
- À l'aide des lois, règlements et normes en vigueur

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

7.1 Inciter l'équipe technique à démontrer des habiletés, attitudes et comportements professionnels

- Mise en application et rappels fréquents de l'importance de la prépondérance à accorder à l'intérêt du patient
- Démonstration évidente de leadership
- Surveillance rigoureuse du respect d'un code d'éthique
- Réponse diligente à tout manquement signalé
- Mise en place adéquate d'activités et de programmes
- Promotion active et continue du professionnalisme envers les parties prenantes
- Participation active aux activités associatives, de comités et de groupes de travail

7.2 Assurer la protection de la confidentialité et de la vie privée dans le cadre des opérations techniques

- Conseil adéquat au PST
- Contrôle des accès aux informations confidentielles et personnelles
- Contrôle de la consignation du consentement au dossier
- Contrôle de la transmission, conservation et destruction des renseignements confidentiels
- Contrôle de l'application des politiques et procédures et de la législation

Énoncé général de la compétence 8

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

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement ou en équipe
- Sous la supervision d'un pharmacien
- À l'aide des objectifs établis par le pharmacien
- À l'aide de documents techniques
- À l'aide des lois, règlements et normes en vigueur
- À l'aide des logiciels, des systèmes d'opération, des équipements et des technologies

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

8.1 Informer les membres de l'équipe technique et le personnel	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation d'une méthode efficace d'échange d'information• Analyse adéquate des informations reçues ou à transmettre (internes/externes; verbales/ écrites)• Clarté des messages transmis• Évaluation juste de l'importance des messages reçus ou à transmettre• Sélection adéquate du destinataire et du moyen de communication• Clarté et concision des documents d'information produits• Développement d'outils de travail conformes aux attentes du pharmacien• Clarté et diplomatie des réponses aux demandes• Gestion efficace d'une réunion
8.2 Planifier un espace propice au travail	<ul style="list-style-type: none">• Optimisation de l'utilisation des aires de travail, des équipements et du matériel• Conformité aux normes, lois et règlements• Conformité aux objectifs du pharmacien• Réponses diligentes aux problèmes signalés
8.3 Gérer les activités techniques	<ul style="list-style-type: none">• Planification logique des activités à réaliser et des ressources à consentir• Priorisation en fonction des besoins des patients• Prise en compte de la qualité des soins et services• Détermination adéquate du travail à encadrer• Conformité légale des politiques et procédures rédigées• Adéquation des politiques et procédures aux dispositions d'un contrat, aux spécificités des médicaments et des équipements• Réponse diligente aux difficultés d'application signalées• Évaluation judicieuse de la nécessité des mises à jour• Évaluation rigoureuse de l'application des politiques et procédures• Action appropriée en cas de non-respect des politiques et procédures• Référence appropriée au pharmacien
8.4 Contrôler la qualité des opérations techniques	<ul style="list-style-type: none">• Évaluation judicieuse des risques potentiels et réels• Réalisme et exhaustivité du programme d'assurance qualité conçu• Évaluation juste de la performance des techniques et outils de mesure de la qualité• Déploiement de mécanismes appropriés d'évaluation de la qualité• Utilisation de méthodes reconnues en matière d'évaluation du service à la clientèle• Sélection de mesures correctrices appropriées aux problèmes décelés• Appui non équivoque à la mise en œuvre des orientations et des changements souhaités

8.5 Gérer les risques techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Conception de moyens efficaces de détection des risques, des incidents et accidents • Analyse rigoureuse des rapports de déclaration d'incidents et accidents • Recommandation judicieuse de mesures correctives et préventives • Coordination habile des activités d'analyses proactives et rétrospectives des processus • Coordination efficace de l'élaboration et du suivi du plan d'amélioration
8.6 Gérer le changement	<ul style="list-style-type: none"> • Identification judicieuse des changements à mettre en place • Utilisation de méthodes éprouvées pour la mise en place du changement • Manifestation concrète de leadership • Évaluation périodique des changements implantés
8.7 Gérer l'équipe technique	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination optimale des ressources • Appréciation juste des compétences des membres de l'équipe technique • Assignation adéquate du personnel • Gestion adéquate des horaires de travail • Pertinence du recours au supérieur • Gestion diligente des plaintes des membres de l'équipe • Mise à jour continue du processus d'évaluation du personnel • Évaluation juste du rendement et des compétences des membres de l'équipe • Respect des mécanismes d'embauche • Collaboration spontanée à la mise en place de mesures d'amélioration du rendement et de satisfaction au travail
8.8 Gérer l'utilisation des équipements, des outils technologiques, des systèmes d'opération et logiciels	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en charge appropriée à titre de superutilisateur ou d'utilisateur privilégié • Communications et suivis diligents • Gestion efficace des systèmes d'information incluant leur mise à jour • Coordination appropriée des entretiens préventifs • Réponses appropriées au signalement de bris ou dysfonctionnements des outils technologiques • Analyse critique des choix potentiels • Planification rigoureuse, mise en œuvre adaptée et évaluation assidue des changements technologiques

Énoncé général de la compétence 9

EXPLOITER DES RESSOURCES ESSENTIELLES À SON DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET À CELUI DE L'ÉQUIPE TECHNIQUE

CONTEXTE DE RÉALISATION

- Individuellement et en équipe
- Sous la supervision d'un pharmacien
- À l'aide des évaluations faites par le pharmacien
- À l'aide de ses évaluations et auto-évaluations
- À l'aide des commentaires formulés par ses collaborateurs
- À l'aide de son plan individuel de développement
- À l'aide des formations offertes et des sources d'information
- À l'aide des documents techniques

ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE

INDICATEURS SPÉCIFIQUES DE COMPÉTENCE

9.1 Témoigner d'une attitude et d'un comportement favorables au développement des compétences

- Curiosité intellectuelle marquée
- Vif intérêt pour les apprentissages
- Évaluation juste de la crédibilité des sources d'information consultées
- Consultation régulière des publications, manuels et lignes directrices pertinents
- Utilisation appropriée des ouvrages portant sur la stabilité et la compatibilité des médicaments
- Maîtrise adéquate des rudiments de la recherche sur Internet
- Identification réaliste des besoins de formation
- Participation active et régulière à des activités de formation
- Acquisition et renouvellement des certifications en temps opportun

9.2 Démontrer 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
- Information transmise au pharmacien de façon structurée, concise et complète
- Transmission à l'équipe d'un message oral ou écrit univoque
- Maintien du lien de confiance avec l'interlocuteur
- Utilisation judicieuse des techniques d'entrevue
- Maîtrise du français
- Maîtrise de l'anglais professionnel
- Interprétation adéquate des ouvrages et références en langue anglaise
- Interventions verbales et écrites dans un contexte approprié
- Gestion adéquate des conflits

9.3 Soutenir l'application de pratiques collaboratives exemplaires

- À l'intérieur des limites de son champ de responsabilité
- Réponse diligente, efficace et rigoureuse aux obligations et aux problèmes qui surviennent
- Coordination spontanée des actions 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 recueillie facilement accessible aux collaborateurs
- Réponses pertinentes aux demandes formulées
- Planification et orientation judicieuse des efforts de l'équipe technique
- Réponse adéquate aux besoins des nouveaux employés et stagiaires
- Modification des comportements conforme aux attentes exprimées
- Prévention et résolution des situations conflictuelles entre collaborateurs

9.4 Démontrer des habiletés et attitudes élémentaires en matière de formation et d'enseignement technique

- Identification rigoureuse des besoins de formation
 - Transfert et mise à jour des connaissances pertinentes
 - Activités de formation et programmes d'orientation conformes aux besoins
 - Supervision et évaluation adéquates des stagiaires PT et PST
 - Gestion des activités de formation, de perfectionnement et d'enseignement conforme aux ententes et aux politiques et procédures établies
 - Coordination appropriée de l'orientation du nouveau personnel et des stagiaires
 - Intérêt marqué pour le mentorat auprès du PT et du PST nouvellement embauché
 - Collaboration fructueuse avec les institutions d'enseignement
-



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