



ORDRE DES
PHARMACIENS
DU QUÉBEC



La délégation en pharmacie

GUIDE D'EXERCICE



Les guides d'exercice de l'Ordre des pharmaciens du Québec visent à guider l'exercice professionnel du pharmacien. Ils explicitent ou précisent, en tout ou en partie, des textes de lois ou de règlements qui encadrent l'exercice de la pharmacie au Québec.

Ce guide remplace le document de l'Ordre des pharmaciens du Québec intitulé *Normes 2010.01 et 2010.01.01 – Délégation en pharmacie et Délégation de la vérification contenant-contenu* publié en 2010.

Lois ou règlements traités dans le guide

- *Loi sur la pharmacie*
- *Code de déontologie des pharmaciens*
- *Règlement sur les activités professionnelles des pharmaciens pouvant être exercées par un assistant technique, un technicien ou une personne en voie d'obtenir un permis d'exercice de la pharmacie*

PRODUIT PAR

La Direction de la qualité de l'exercice et des relations partenaires de l'Ordre des pharmaciens du Québec

L'Ordre tient à remercier toutes les organisations et personnes qui ont contribué au développement du contenu et à la réalisation du présent guide.

Révision linguistique : Isabelle Roy

Conception graphique et mise en page : Léonie Côté

Dépôt légal : 3^e trimestre 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
Tous droits réservés

ISBN : 978-2-922438-95-6

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

Ce document est disponible en ligne : www.opq.org

Table des matières

1	Introduction	5
2	Qu'est-ce que la délégation?	6
3	Pourquoi déléguer?	6
4	À qui déléguer?	7
4.1	Assistant technique en pharmacie (ATP)	8
4.2	Technicien en pharmacie (TP)	10
4.3	Autres membres du personnel	12
4.4	Étudiant en pharmacie	14
5	Que pouvez-vous déléguer?	16
5.1	Activités réservées au pharmacien que le Règlement vous autorise à déléguer	16
5.2	Tâches de nature technique contribuant à l'exercice des activités réservées au pharmacien	18
	Exemples	19
6	Comment surveiller les activités et les tâches déléguées au personnel?	20
6.1	Mettre en place une procédure écrite	20
6.2	S'assurer que le personnel possède la formation, les compétences et l'expérience appropriées	21
	- Déléguer une activité réservée à un ATP ou un TP	21
	- Déléguer une activité réservée à un étudiant	21
	- Confier une tâche de nature technique à un membre du personnel	22
6.3	Mettre en place des mesures de contrôle	22
6.4	Être disponible pour intervenir dans un court délai	23
6.5	S'assurer de la traçabilité de l'activité ou de la tâche	24
	Exemples	24
7	Comment organiser la délégation dans votre milieu	27
8	Exemples de tâches de nature technique pouvant être déléguées	30



1.

Introduction

Aujourd'hui, l'exercice de la pharmacie va bien au-delà de la préparation et de la distribution du médicament.

L'évolution des besoins de la population, la complexification des thérapies médicamenteuses et la généralisation de leur usage font en sorte que votre expertise en tant que pharmacien est de plus en plus recherchée. En réponse à ces besoins, le législateur a élargi votre champ d'exercice en modifiant la *Loi sur la pharmacie*. La loi vous autorise maintenant à faire plus d'activités que jamais. Vous pouvez notamment vous investir de plus en plus dans l'amorce, l'ajustement, la surveillance et la cessation de la thérapie médicamenteuse. Toutefois, force est de constater que ceci amène une charge de travail plus importante.

En même temps, le personnel qui vous entoure gagne en compétences. Le programme professionnel d'assistance technique en pharmacie se modernise et un nouveau programme collégial de techniques de pharmacie a vu le jour. Votre équipe sera ainsi en mesure de vous appuyer de façon encore plus importante et d'augmenter sa contribution à vos activités quotidiennes pour vous libérer du temps.

Pour vous aider à tirer profit de ces changements, un règlement est entré en vigueur en août 2022 : *le Règlement sur les activités professionnelles des pharmaciens pouvant être exercées par un assistant technique, un technicien ou une personne en voie d'obtenir un permis d'exercice de la pharmacie* (ci-après « le Règlement »).



Ce guide vous présente les consignes à respecter lorsque vous déléguez des activités réservées ou confiez des tâches de nature technique aux membres du personnel.

2.

Qu'est-ce que la délégation?

La délégation, c'est le fait de confier l'exercice d'une activité réservée au pharmacien et autorisée par le Règlement.

La délégation, c'est aussi l'action de confier la réalisation d'une tâche de nature technique pour vous assister dans l'exercice d'une activité réservée.

Pour mieux comprendre, consultez les **sections suivantes** du présent guide :

- **À qui déléguer?** (Section 4, p. 7)
- **Que pouvez-vous déléguer?** (Section 5, p. 16)

3.

Pourquoi déléguer?

En déléguant, vous serez en mesure de faire un meilleur usage de votre expertise pharmacothérapeutique. Déléguer est aussi une source de motivation, d'autonomie et de développement pour les membres de votre personnel.

Cependant, certains pharmaciens hésitent à déléguer par peur de laisser passer des erreurs.

Au contraire, une méta-analyse¹ portant sur la vérification contenant-contenu regroupant des résultats provenant des États-Unis, du Canada et de l'Australie entre 1978 et 2018 démontre que la délégation de cette tâche a le potentiel de diminuer les erreurs. De plus, on y indique que la délégation libère du temps pour les activités cliniques du pharmacien, diminue le temps d'attente des patients et offre des tâches rehaussées au personnel technique, et ce, peu importe le milieu de pratique.

4.

À qui déléguer?

Vous pouvez déléguer une activité réservée au pharmacien à un étudiant et parfois à un assistant technique en pharmacie (ATP) et un technicien en pharmacie (TP).

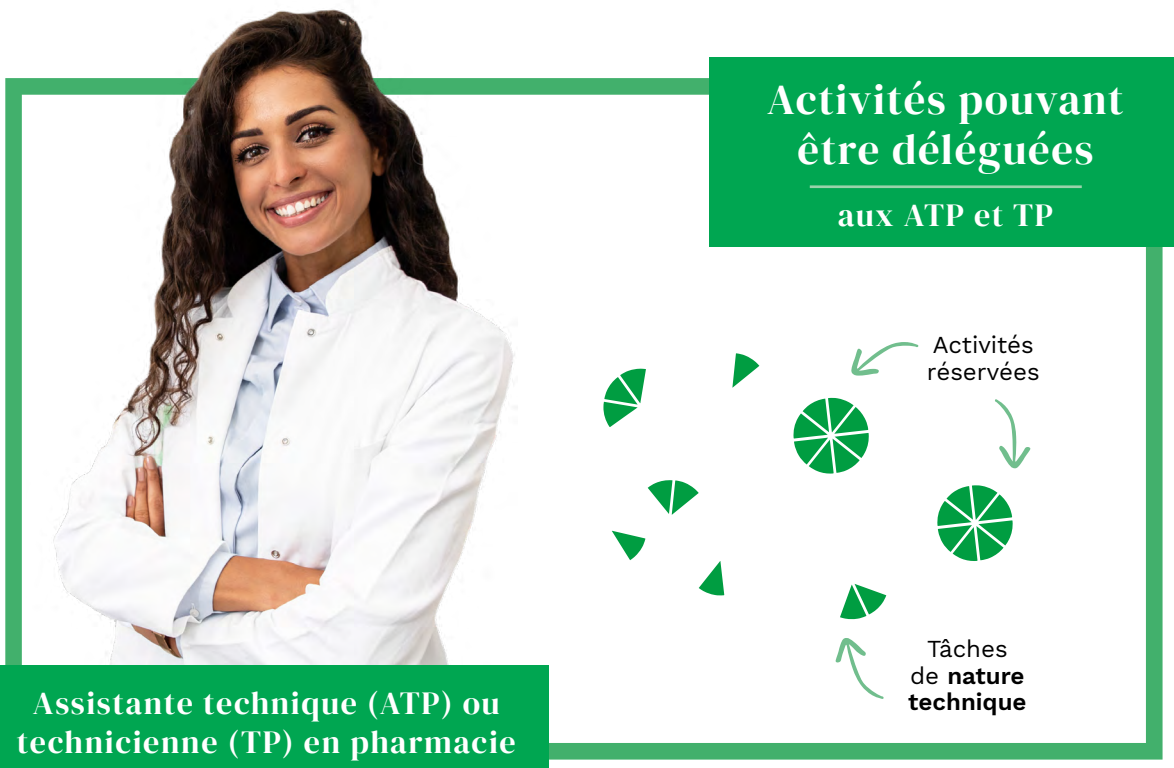
Un ATP, un TP, un étudiant, ou un autre membre du personnel peut aussi contribuer à une activité réservée en exécutant une tâche de nature technique que vous lui aurez confiée.

En 2013, l'Ordre a publié les **Standards de pratique du personnel technique (PT) et du personnel de soutien technique (PST)** pour définir la contribution de l'équipe technique, suivis par les profils de compétences associés au **PT** et au **PST**.

Au moment de rédiger ces standards de pratique, l'Ordre a voulu conserver un vocabulaire neutre pour décrire les deux niveaux de personnel en pharmacie.

Au Québec, l'appellation « assistant technique en pharmacie » est décernée à un étudiant ayant réussi sa formation professionnelle (DEP) et l'appellation de « technicien » est décernée à un étudiant ayant réussi sa formation de techniques de pharmacie.

Nous pouvons conclure que le PST décrit aux standards de pratique correspond à l'appellation d'assistant technique en pharmacie (ATP) et que le PT correspond à l'appellation de technicien en pharmacie (TP).



4.1

Assistant technique en pharmacie (ATP)

L'assistant technique détient un diplôme d'études professionnelles (DEP) en assistance technique en pharmacie délivré par le ministère de l'Éducation du Québec. Vous pouvez lui déléguer deux activités qui vous sont réservées :

- Effectuer un prélèvement en introduisant un instrument dans le pharynx
- Administrer un médicament par voie orale, topique, sous-cutanée, intranasale, intradermique ou intramusculaire, ou par inhalation, dans les cas suivants :
 - a. afin d'en démontrer l'usage approprié;
 - b. aux fins de la vaccination;
 - c. lors d'une situation d'urgence.

Vous pouvez aussi lui confier les tâches de nature technique nécessaires à l'exécution d'une activité qui vous est réservée.



Pour des exemples de tâches techniques que l'ATP peut accomplir, consultez la [section 8](#) de ce guide.

Compétences visées durant la formation professionnelle (DEP) à compter de 2024

- **Interpréter** les données d'une ordonnance et en effectuer le traitement
- **Établir** des liens entre les médicaments et les indications thérapeutiques
- **Effectuer** des opérations liées :
 - ◊ Au conditionnement
 - ◊ Aux préparations magistrales
 - ◊ Aux produits stériles
 - ◊ Au maintien et au contrôle des stocks
 - ◊ À la distribution des médicaments
- **Effectuer** des opérations liées aux bilans comparatifs de médicaments
- **Effectuer** des calculs liés aux ordonnances et aux préparations
- **Effectuer** des activités d'assistance liées à la prise en charge des patients
- **Procéder** à la vérification contenant-contenu et à la remise des médicaments
- **Exploiter** :
 - ◊ Des outils numériques en pharmacie
 - ◊ De l'équipement
- **Prévenir** :
 - ◊ Les atteintes à la santé, à la sécurité et à l'environnement
 - ◊ Les infections et la contamination
- **Interagir** en contexte professionnel
- **S'intégrer** au milieu de travail
- **Se conformer** à la législation et à la réglementation

Étudiant-ATP en stage

Lors d'un stage, un étudiant au programme d'assistance technique en pharmacie (DEP) peut exécuter des tâches de nature technique. L'exécution d'une activité réservée autorisée par le Règlement ne peut être exercée que si les compétences nécessaires aux prélèvements pharyngés et à l'administration de médicaments ont été acquises avant le stage.

Qu'en est-il du personnel actuel non diplômé en assistance technique en pharmacie?

Le titre « assistant technique en pharmacie (ATP) » est utilisé largement au quotidien dans les milieux de pratique sans nécessairement être en lien avec l'obtention du diplôme d'études professionnelles. Ce personnel a souvent été formé par vous pour des tâches spécifiques à votre milieu. Il peut continuer à effectuer ces tâches si vous vous assurez qu'il maintient les compétences nécessaires pour la tâche confiée. Dans ce guide, le terme « ATP » est utilisé pour désigner la personne détentrice du DEP-ATP.



4.2

Technicien en pharmacie (TP)

Le technicien en pharmacie détient un diplôme d'études collégiales (DEC) de techniques de pharmacie délivré par le ministère de l'Enseignement supérieur du Québec. Vous pouvez lui déléguer deux activités qui vous sont réservées :

- Effectuer un prélèvement en introduisant un instrument dans le pharynx
- Administrer un médicament par voie orale, topique, sous-cutanée, intranasale, intradermique ou intramusculaire, ou par inhalation, dans les cas suivants :
 - a. afin d'en démontrer l'usage approprié;
 - b. aux fins de la vaccination;
 - c. lors d'une situation d'urgence.

Vous pouvez aussi lui confier les tâches de nature technique nécessaires à l'exécution d'une activité réservée au pharmacien.

Le TP a les connaissances et la capacité d'analyse requise pour gérer différentes situations : supervision du travail technique, contrôle de la qualité et gestion du changement, du personnel et du parc technologique. De plus, il possède des connaissances sur les principales maladies chroniques pouvant aider à mieux dépister les problématiques, mais aussi mieux anticiper vos besoins dans le cadre de la surveillance de la thérapie médicamenteuse de vos patients. Il peut ainsi mieux vous appuyer dans les opérations quotidiennes en vous libérant de tâches qui ne font pas appel à votre expertise en pharmacothérapie.



Pour des exemples de tâches techniques que le TP peut accomplir, consultez la [section 8](#) de ce guide.

Compétences visées durant la formation collégiale

- **Développer** une vision intégrée de l'organisme humain
- **Caractériser** les principaux problèmes de santé et les maladies
- **Discerner** les caractéristiques des médicaments
- **Analyser** l'usage des médicaments et leurs effets sur l'organisme humain
- **Traiter** des données mathématiques liées aux services pharmaceutiques
- **Exploiter** les technologies de l'information et de la télécommunication, les équipements et les appareils
- **Interagir** en contexte professionnel
- **Coordonner :**
 - ◊ Le conditionnement des médicaments
 - ◊ Les préparations magistrales et stériles
- **Collaborer :**
 - ◊ Au fonctionnement administratif
 - ◊ Au contrôle de la qualité et à l'amélioration continue
 - ◊ À la prise en charge de la thérapie médicamenteuse
 - ◊ À des études cliniques
- **Gérer :**
 - ◊ Le personnel technique de la pharmacie
 - ◊ Les technologies liées au circuit du médicament
- **Contrôler :**
 - ◊ Les opérations de la chaîne d'approvisionnement
 - ◊ Les activités liées au circuit du médicament

Étudiant-TP en stage

Lors d'un stage, un étudiant au programme de techniques de pharmacie (DEC) peut exécuter les tâches de nature technique. L'exécution d'une activité réservée autorisée par le Règlement ne peut être exercée que si les compétences nécessaires aux prélèvements pharyngés et à l'administration de médicaments ont été acquises avant le stage.

4.3

Autres membres du personnel

D'autres membres du personnel peuvent réaliser certaines tâches de nature technique, par exemple des commis, des livreurs, des gérants, des magasiniers, des agents administratifs ou encore des caissiers.

Ces membres du personnel ne détiennent pas de diplômes spécifiques au domaine de la pharmacie, tels le DEP ou le DEC. Leur formation se fait en milieu de travail pour des tâches de nature technique très spécifiques (ex. : saisie de données au dossier d'un patient).

Vous devez vous assurer que le personnel de soutien qui vous assiste est qualifié pour réaliser les tâches que vous leur confiez. Vous devez leur fournir la formation nécessaire pour atteindre et maintenir les compétences recherchées à l'accomplissement de ces tâches.

Vous ne pouvez pas leur déléguer d'activités réservées. Ils peuvent seulement contribuer à l'exercice de ces activités en exécutant des tâches de nature technique.



Tâches pouvant être réalisées par d'autres membres du personnel

Certaines tâches de **nature technique**

Autre membre du personnel

The image features a man with his arms crossed, wearing a white shirt and a grey vest. To his right, a green box contains the text 'Tâches pouvant être réalisées par d'autres membres du personnel'. Below this, several green triangles are arranged in a circle, with an arrow pointing to the text 'Certaines tâches de nature technique'. At the bottom left, another green box contains the text 'Autre membre du personnel'.



4.4

Étudiant en pharmacie

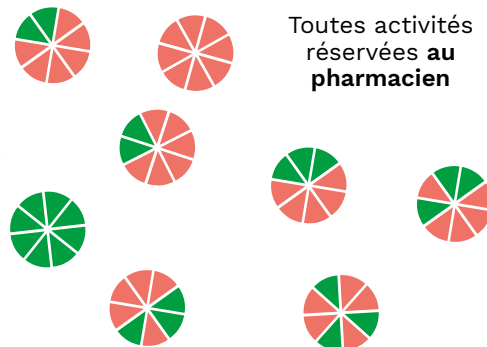
Un étudiant est une personne en voie d'obtenir un permis d'exercice de la pharmacie et inscrite au registre des étudiants de l'Ordre des pharmaciens du Québec. Elle est dans l'une des situations suivantes :

- Inscrite au programme d'études en pharmacie donnant ouverture au permis délivré par l'Ordre;
- Inscrite au programme d'études en pharmacie donnant ouverture à une autorisation légale d'exercer la pharmacie délivrée dans une autre province canadienne et qui effectue un stage au Québec dans le cadre de ce programme d'études;
- Inscrite au programme d'études en pharmacie menant à l'obtention d'un diplôme en pharmacie délivré à l'extérieur du Canada et qui effectue un stage au Québec dans le cadre de ce programme d'études;
- Inscrite au stage dans le cadre de l'entente Québec-France;
- Une personne dont l'équivalence de la formation est reconnue en partie et qui doit suivre avec succès des cours ou des stages pour obtenir une équivalence complète.



Étudiante en pharmacie

Activités pouvant être déléguées aux étudiants en pharmacie



Toutes les activités réservées au pharmacien peuvent être déléguées à un étudiant. Pour ce faire, vous devez tenir compte du chemin qu'il aura parcouru dans sa formation générale. Ceci s'applique aussi à votre niveau de surveillance et aux conditions dans lesquelles cette surveillance s'exerce. Vous devez tenir compte du fait que le savoir de l'étudiant, ses compétences et ses habiletés sont en progression, que ce soit dans le cadre d'un stage ou d'un emploi.



5.

Que pouvez-vous déléguer?

Vous pouvez déléguer les activités réservées au pharmacien qui sont autorisées par le Règlement. Vous pouvez également confier à des membres du personnel des tâches de nature technique contribuant à l'exercice de vos activités réservées.

En tant que pharmacien, vous demeurez responsable du travail effectué dans l'exercice de vos activités professionnelles. Vous devez donc suivre les consignes énoncées dans ce guide lorsque vous déléguez à un ATP, un TP, un étudiant ou un autre membre du personnel.

Cette responsabilité vous revient, que vous soyez salarié, propriétaire d'une pharmacie ou gestionnaire d'un département de pharmacie dans un établissement de santé.

5.1

Activités réservées au pharmacien que le Règlement vous autorise à déléguer

Le tableau ci-contre résume les activités réservées aux pharmaciens pouvant être exercées par un ATP, un TP ou une personne en voie d'obtenir un permis d'exercice de la pharmacie (étudiant) en vertu du Règlement².



L'autorisation par règlement n'est pas nécessaire pour déléguer les tâches de nature technique qui contribuent à l'exercice d'une activité réservée au pharmacien.

Activités réservées au pharmacien ³	Activités que vous pouvez déléguer à un ATP ou un TP	Activités que vous pouvez déléguer à un étudiant
1 Émettre une opinion pharmaceutique.		●
1.1 Évaluer la condition physique et mentale d'une personne dans le but d'assurer l'usage approprié des médicaments.		●
2 Préparer des médicaments.		●
3 Vendre des médicaments.		●
4 Surveiller la thérapie médicamenteuse.		●
5 Effectuer un prélèvement en introduisant un instrument dans le pharynx.	●	●
6 Prolonger une ordonnance.		●
7 Amorcer, ajuster ou cesser la thérapie médicamenteuse d'un patient.		●
8 Substituer au médicament prescrit un autre médicament.		●
9 Administrer un médicament par voie orale, topique, sous-cutanée, intranasale, intradermique ou intramusculaire, ou par inhalation, dans les cas suivants : a. afin d'en démontrer l'usage approprié; b. aux fins de la vaccination; c. lors d'une situation d'urgence.	●	●
10 Prescrire et interpréter des analyses de laboratoire ou d'autres tests. Prescrire un médicament : a. s'il s'agit d'un médicament en vente libre; b. lorsqu'aucun diagnostic n'est requis; c. à la suite d'une demande de consultation ou dans le cadre d'une pratique avancée en partenariat.		●

5.2

Tâches de nature technique contribuant à l'exercice des activités réservées au pharmacien

L'exercice d'une activité réservée est le résultat de l'exécution d'un ensemble de tâches, d'étapes ou d'interventions réalisées dans le cadre de votre champ d'exercice. Deux caractéristiques vous permettent d'établir qu'une tâche est de nature technique :

- Cette tâche ne nécessite pas votre jugement professionnel ou votre raisonnement clinique lors de son exécution.
- Cette tâche est composée d'une suite continue d'étapes claires, constituant la manière de faire, incluses dans une procédure et ayant un début et une fin.

Qu'est-ce que le jugement professionnel du pharmacien?

Le jugement professionnel est une analyse objective et prudente, fondée sur **vos expériences** et **vos connaissances** spécifiques au domaine de la pharmacie (incluant la connaissance de vos propres limites) et une conscience de votre responsabilité envers vos patients.

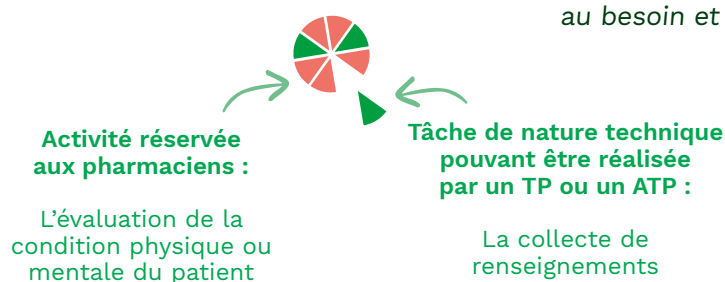
Évidemment, les membres du personnel utilisent aussi leur jugement puisqu'ils ont la capacité d'apprécier une situation dans son contexte et de choisir une ligne de conduite acceptable. Cette capacité est aussi très utile pour exécuter ce que vous leur confiez, et n'est pas spécifique au domaine de la pharmacie.



Exemple 1

L'évaluation de la condition physique ou mentale du patient est une activité qui vous est réservée. Parmi les tâches qui la composent, il y a la collecte de renseignements et l'analyse des informations subjectives et objectives obtenues. Vous pouvez structurer la collecte de renseignements dans un processus clair amenant à un résultat précis.

Il est donc possible de déléguer la collecte de renseignements à un ATP à l'aide d'un questionnaire que vous aurez préapprouvé ou à un TP qui pourra définir des renseignements supplémentaires à recueillir, concilier les informations contradictoires et apporter des précisions, le cas échéant. À l'aide de votre jugement professionnel et de votre raisonnement clinique, vous pourrez prendre l'ensemble des informations recueillies, les compléter au besoin et en faire l'analyse.



Exemple 2

La préparation de médicament est une activité qui vous est réservée. Cependant, dans le cadre d'une préparation magistrale, l'ATP peut réaliser le mélange selon la formule maîtresse déterminée que vous aurez validée.

Le TP peut rédiger et mettre en place les procédures (incluant l'entretien des installations et des équipements) ainsi que former et évaluer le personnel. Il peut revoir les besoins d'aménagement et les procédures pour vous recommander les correctifs appropriés.

Le TP peut aussi développer la formule maîtresse en conformité avec les normes, que vous validerez.

Comme pharmacien, vous conservez une vue d'ensemble du processus de préparation, vous appliquez votre jugement professionnel et vous maintenez votre rôle décisionnel.



Pour d'autres exemples de tâches techniques, consultez la [section 8](#) du guide.

6.

Comment surveiller les activités et les tâches déléguées au personnel?

En tant que pharmacien, vous demeurez responsable de l'activité ou de la tâche qui est exécutée par un ATP, un TP, un étudiant ou un membre du personnel. Cette responsabilité vous revient, quel que soit votre mode d'exercice : salarié, propriétaire ou gestionnaire, en pharmacie communautaire ou en établissement de santé.

Vous êtes également responsable de vous assurer que des vérifications sont prévues et effectuées en temps opportun pour contrôler et maintenir la qualité du travail.

Voici **5 principes** qui, ensemble, créent un cadre afin d'assurer une surveillance appropriée. Vous devez respecter ces principes chaque fois que vous déléguez une activité réservée au pharmacien ou que vous confiez une tâche de nature technique à un membre du personnel. C'est ce qui vous assure de rendre des soins et services pharmaceutiques de qualité et sécuritaires.

6.1 Mettre en place une procédure écrite

La mise en place d'une procédure vous permet :

- De définir vos attentes;
- De structurer et standardiser la façon d'accomplir la tâche ou l'activité que vous déléguez, et ce, dans le but de réduire le risque d'erreurs et de toujours obtenir le résultat escompté;
- D'établir les vérifications appropriées des diverses tâches et activités;
- De faciliter l'orientation des membres du personnel et l'évaluation de leur capacité à bien remplir la tâche. Par exemple, vous pourriez réévaluer périodiquement un étudiant pour déterminer si les activités confiées sont adéquates et si des responsabilités supplémentaires peuvent être ajoutées ou si certaines activités doivent être enlevées;
- De mettre en place un cadre d'intervention pour définir qui fait quoi, à quel moment, de quelle façon (incluant les limites à respecter) et les vérifications à effectuer.

Cette procédure doit minimalement inclure :

- Les personnes visées et leur rôle;
- La description détaillée de la tâche ou de l'activité, et les conditions à respecter pour l'accomplir, incluant les outils technologiques à utiliser;
- Les compétences et la formation nécessaires;
- La description des vérifications à effectuer.

Sur le [site Web de l'Ordre](#), apprenez-en plus sur la rédaction d'une procédure. Accédez également à un canevas de procédure sur la délégation.

6.2

S'assurer que le personnel possède la formation, les compétences et l'expérience appropriées

Vous devez vous assurer que les personnes qui vous assistent sont qualifiées pour exécuter ce que vous leur confiez, c'est-à-dire qu'elles ont le savoir, le savoir-faire et le savoir-être nécessaires. Vous devez également vous assurer que le personnel qui collabore avec vous respecte les dispositions du *Code des professions*, de la *Loi sur la pharmacie*, du *Code de déontologie des pharmaciens* et des différents règlements applicables.

Déléguer une activité réservée à un ATP ou un TP

Lorsque vous déléguez une activité réservée autorisée par le Règlement à un ATP ou un TP, vous devez vous assurer que cette personne :

- Détient un diplôme d'études collégiales (DEC) ou un diplôme d'études professionnelles (DEP);
- Fournit la preuve qu'elle a suivi avec succès les **formations appropriées** pour administrer un médicament si le DEP a été obtenu avant 2024.

Déléguer une activité réservée à un étudiant

Lorsque vous déléguez une activité réservée à un étudiant, vous devez vous assurer que ce dernier est inscrit au registre des étudiants de l'Ordre des pharmaciens du Québec et qu'il possède la formation et l'expérience nécessaires pour l'exécuter. Votre accompagnement auprès de l'étudiant lui permettra de cheminer vers l'autonomie dans la réalisation des activités réservées au pharmacien et de développer son jugement professionnel. Des outils sont disponibles auprès des facultés de pharmacie pour suivre la progression des apprentissages des étudiants et vous aider à déterminer les activités que l'étudiant qui vous assiste peut exercer.

Pour chacun des étudiants sous votre surveillance, identifiez les activités réservées qui lui sont permises en tenant compte de sa formation, de son expérience et de la formation pratique que vous lui avez fournie.

Dans ce contexte, vous devez :

- Définir clairement vos attentes envers l'étudiant en pharmacie;
- Poser vos limites puisque tous les étudiants ne feront pas les mêmes activités au même moment;
- Former adéquatement l'étudiant à qui vous confiez des activités réservées et le guider dans ses apprentissages;
- Mettre en place un milieu d'exercice offrant des occasions d'accomplir progressivement des activités réservées supervisées par un pharmacien;
- Établir les modalités de vérification des diverses tâches de nature technique et activités. En effet, le niveau de surveillance pourrait varier en fonction de la tâche ou de l'activité à accomplir par l'étudiant;
- Fournir régulièrement une rétroaction à l'étudiant;
- Évaluer périodiquement l'étudiant pour déterminer si les activités déléguées sont adéquates, si des responsabilités supplémentaires peuvent être ajoutées ou si certaines activités doivent être enlevées;
- Assurer une surveillance appropriée à chaque étudiant.

Confier une tâche de nature technique à un membre du personnel

Lorsque vous confiez une tâche de nature technique à un membre du personnel (ATP, TP, étudiant, autre), vous devez vous assurer que :

- La personne possède les compétences nécessaires pour l'accomplir. Vous pouvez vous référer aux profils de compétences⁴ disponibles sur le site de l'Ordre pour vous appuyer;
- Les mesures sont en place pour que cette tâche soit exécutée telle que vous l'avez prévu (qualité et sécurité).

6.3

Mettre en place des mesures de contrôle

Vous devez exercer un contrôle sur le travail accompli à l'aide de vérifications diligentes. Ce contrôle vise à prévenir les erreurs ou les omissions découlant d'une procédure déficiente ainsi qu'à détecter et corriger les écarts afin d'assurer la qualité des soins et services pharmaceutiques que vous offrez.

Plusieurs moyens existent pour effectuer ce contrôle à des moments clés. Vous devez choisir les moyens appropriés à mettre en place pour vous assurer que vous exercez le contrôle adéquat sur les tâches et activités que vous avez déléguées.

Lorsque vous élaborer une procédure en prévision de l'activité ou de la tâche à déléguer, vous devez prévoir les vérifications à faire, la façon de les réaliser et leur fréquence.

En effectuant cet exercice, vous devez tenir compte des risques encourus. Ces vérifications vous permettent de démontrer l'exactitude de ce qui a été accompli et la qualité du résultat.

L'utilisation optimale des technologies liées au circuit du médicament, de l'information et des télécommunications peut vous être très utile pour assurer ce contrôle, par exemple :

- En octroyant un code d'accès et un mot de passe dédié pour l'accès à un dossier patient et en établissant un profil d'utilisateur;
- En intégrant l'utilisation des lecteurs de code à barres dans le conditionnement des médicaments;
- En attribuant à chaque utilisateur un code unique pour l'accès au local;
- En installant des caméras permettant la prise de photos pendant l'exécution d'une tâche ou d'une activité.

Votre contrôle peut aussi s'effectuer, notamment :

- En examinant les rapports offerts par la technologie utilisée pour y détecter les divergences ou les non-conformités;
- En analysant ces rapports pour améliorer les processus et apporter les correctifs;
- En effectuant de la rétroaction auprès du personnel;
- En rendant disponible un processus d'amélioration continue.

6.4 Être disponible pour intervenir dans un court délai

Lorsqu'une **activité réservée**, autorisée par le Règlement, est exécutée par un ATP, un TP ou un étudiant, vous devez être disponible pour intervenir dans un court délai. Ce que l'on entend par « court délai » varie selon le risque encouru lors de l'exécution de l'activité et la personne à qui vous déléguez.

Notamment, lorsque vous demandez à un ATP, un TP ou un étudiant d'effectuer un prélèvement dans le pharynx ou d'administrer un médicament, vous devez être disponible sur place pour intervenir rapidement. Par exemple, vous pourriez avoir à évaluer une situation d'urgence à la suite de l'administration d'un vaccin. Cependant, dans le cadre de la rédaction d'une opinion pharmaceutique par un étudiant, vous pouvez convenir avec ce dernier d'un échéancier et des moments pour discuter de sa réflexion.

Lorsque le personnel exécute une **tâche de nature technique**, vous devez être disponible pour intervenir dans un court délai. Peu importe où vous êtes physiquement, vous devez vous assurer d'être accessible pour répondre rapidement aux questions qu'un membre du personnel pourrait soulever. La personne à qui vous avez confié une tâche doit savoir qui contacter et de quelle façon.

6.5

S'assurer de la traçabilité de l'activité ou de la tâche

Vous devez être en mesure de savoir qui a fait quoi lorsque vous déléguez. Cette cartographie des différentes actions posées par les membres du personnel à qui vous confiez une tâche de nature technique ou déléguez une activité réservée vous permet d'assurer la traçabilité.

La traçabilité :

- Est essentielle à la surveillance et à l'appréciation de la qualité d'un soin ou d'un service délivré;
- Permet de retrouver la trace de chacune des étapes ayant mené à la délivrance d'un médicament ou à la prestation d'un service ou d'un soin;
- Contribue à la sécurité des processus et pourrait, par exemple, permettre de détecter si le mauvais produit est utilisé lors du conditionnement d'un médicament ou du mélange de substances grâce à des alertes;
- Permet de cibler les étapes à améliorer lors de l'évaluation d'une procédure;
- Permet d'identifier tous les intervenants (pharmacien, étudiant en pharmacie, assistant technique, technicien, infirmière, livreur, etc.) impliqués dans les différentes étapes du circuit du médicament pour un patient, en tenant compte des procédures en place dans le milieu.

Pour assurer une bonne traçabilité, privilégiez l'utilisation des technologies. Assurez-vous de pouvoir compter sur des outils fiables et laissant des traces à des moments clés prévus à votre procédure.

L'utilisation de la technologie vous permet d'extraire un journal des transactions effectuées dans un dossier et vous pourrez y vérifier le respect des procédures en place ou y détecter les activités inappropriées. Une inscription datée et paraphée des différentes actions effectuées par un membre du personnel est aussi une bonne façon d'assurer une traçabilité au dossier du patient.

Exemple 1

Est-il possible, en votre absence, de permettre à l'ATP ou au TP d'effectuer la mise en pilulier ou en sachet de médicaments hors des heures d'ouverture de la pharmacie?

Par exemple, vous avez une surcharge de travail et vous réfléchissez à la possibilité que votre équipe technique commence ses tâches une heure avant l'ouverture de la pharmacie, c'est-à-dire à l'extérieur de vos heures d'ouverture au public.

Vous avez confiance que cela va améliorer le niveau de concentration requis pour exécuter la tâche demandée et, par le fait même, la qualité du travail.

En vous basant sur les 5 principes présentés dans cette section du guide, de quelle façon pouvez-vous assurer la surveillance de votre personnel?

<p>1</p> <p>Mettre en place une procédure écrite</p>	<p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur la mise en pilulier et l'étiquetage; • Sur les accès au local, au logiciel de dossier patient; • Sur la gestion des inventaires. <p>Un TP peut rédiger cette procédure que vous approuverez.</p>
<p>2</p> <p>S'assurer que le personnel possède la formation, les compétences et l'expérience appropriées</p>	<p>Vous devez vous assurer que l'ATP et le TP comprennent bien le niveau de vigilance requis et les risques qui en découlent. L'ATP doit maîtriser la tâche que vous lui demandez d'exécuter.</p> <p>Un TP peut se charger de former un ATP ou un autre membre de votre personnel selon un plan de formation que vous aurez approuvé.</p>
<p>3</p> <p>Mettre en place des mesures de contrôle</p>	<p>Ces mesures visent à assurer la confidentialité des dossiers, la qualité du produit, la gestion de vos inventaires ainsi que le risque de vol interne.</p> <p>Le TP met en place les mesures de contrôle que vous aurez approuvées, en fait l'analyse et vous propose des correctifs.</p>
<p>4</p> <p>Être disponible pour intervenir dans un court délai</p>	<p>Durant ce court laps de temps, un pharmacien de l'équipe doit être désigné pour répondre aux questions de l'équipe technique.</p> <p>Le personnel doit savoir à qui adresser ses questions en tout temps.</p>
<p>5</p> <p>S'assurer de la traçabilité de l'activité ou de la tâche</p>	<p>Cela inclut, entre autres, le remplissage du robot, l'accès au local, l'accès au dossier patient.</p> <p>L'implantation de l'automatisation dans un tel contexte limite les interventions humaines et diminue les risques.</p> <p>La mise en pilulier automatisé des médicaments est un bon exemple d'une technologie qui facilite la traçabilité du travail en pharmacie.</p>

Au-delà des gains de performance potentiels, la possibilité de faire travailler un ATP ou un TP avant l'arrivée du pharmacien (ouverture de la pharmacie) jumelée à une bonne planification de vos activités de surveillance vous permettra de bien répondre aux besoins des patients, tout en gardant le contrôle sur vos activités de distribution.

Exemple 2

Est-il possible, pour certains membres du personnel, d'effectuer des tâches de nature technique en télétravail?

Par exemple, vous réfléchissez à mettre en place une politique de télétravail qui permettrait aux ATP de faire la saisie

des ordonnances au dossier du patient à partir de leur domicile.

En vous basant sur les 5 principes présentés dans ce guide, de quelle façon pouvez-vous assurer la surveillance de votre personnel?

1	Mettre en place une procédure écrite	Notamment : <ul style="list-style-type: none">• Sur le respect de la confidentialité des dossiers et la protection des renseignements personnels dans un contexte de télétravail (ex. : ne pas permettre le transport ou l'impression d'ordonnances à domicile);• Sur les périodes de télétravail autorisées;• Sur les exigences liées à l'utilisation des technologies (accès Internet, ordinateur utilisé, connexion sécurisée, numérisation des ordonnances, etc.);• Sur un plan de contingence en cas de panne;• Sur les conditions environnantes (concentration au travail, à l'abri des regards, etc.).
2	S'assurer que le personnel possède la formation, les compétences et l'expérience appropriées	Vous devez vous assurer que l'ATP et le TP comprennent bien le niveau de vigilance requis et les risques qui en découlent. L'ATP doit maîtriser la tâche que vous lui demandez d'exécuter. Un TP peut se charger de former un ATP ou un autre membre de votre personnel selon un plan de formation que vous aurez approuvé.
3	Mettre en place des mesures de contrôle	Ces mesures visent à assurer la qualité de la saisie des informations et la vérification des accès au dossier des patients. Le TP met en place les mesures de contrôle que vous aurez approuvées, en fait l'analyse et vous propose des correctifs.
4	Être disponible pour intervenir dans un court délai	Durant les périodes prévues de télétravail, un pharmacien de l'équipe doit être désigné pour répondre aux questions de l'ATP ou du TP en télétravail. Le personnel doit savoir à qui adresser ses questions en tout temps.
5	S'assurer de la traçabilité de l'activité ou de la tâche	L'accès au dossier patient doit se faire en utilisant un réseau sécurisé. Un profil d'utilisateur doit être déterminé et chacun doit avoir son code d'accès et son mot de passe.

Cette façon de faire peut vous permettre de respecter un délai raisonnable pour la saisie au dossier patient, l'évaluation de l'ordonnance et l'analyse du dossier. Vous pourrez ainsi améliorer votre tenue du dossier et assurer une meilleure continuité des soins pour vos patients.

7.

Comment organiser la délégation dans votre milieu

Pour optimiser la délégation dans votre milieu, prenez un temps d'arrêt pour évaluer votre situation et réviser l'organisation du travail pour en améliorer l'efficacité.

Vous n'êtes pas obligé de déléguer toutes les tâches ou activités déléguables. Identifiez plutôt les tâches et les activités dont la délégation rendra votre pratique plus efficace. L'étendue de la délégation dépend de votre situation, de votre organisation et des ressources qui sont spécifiques à votre milieu.

Dans une étude exploratoire sur les stratégies pour faciliter l'intégration du technicien en pharmacie, on indique que l'on ne peut compter sur le seul fait de réglementer ce titre; il est plutôt essentiel de procéder à une restructuration du lieu de travail afin de favoriser l'élargissement des rôles des techniciens⁵.

Lors de votre réflexion, il vous sera utile de tenir compte des compétences des membres de votre équipe, de la charge de travail et de l'intérêt qu'ils auront manifesté lors de l'évaluation de votre situation.

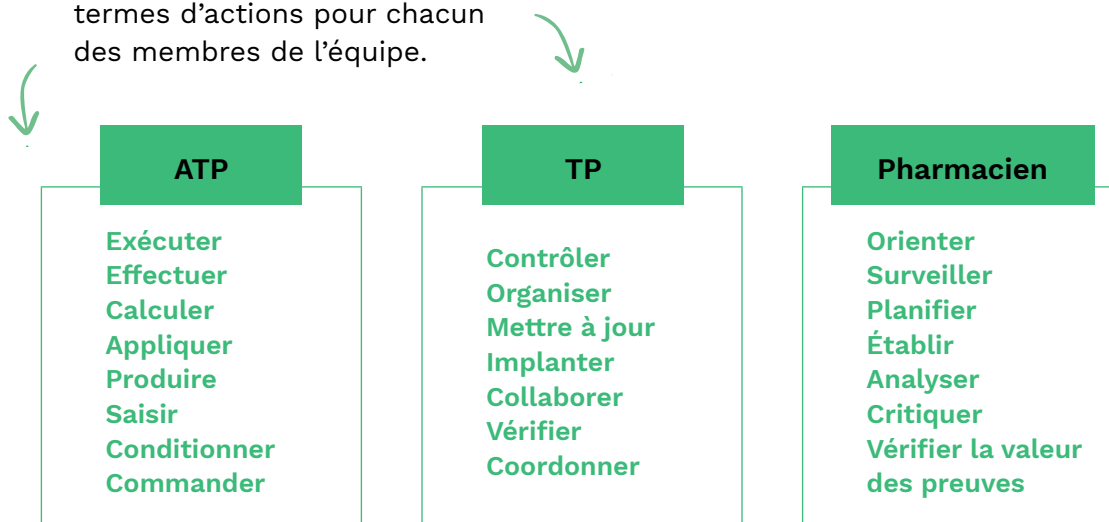
Il vous faudra aussi considérer le nombre de personnes, membres de votre personnel, à qui vous déléguez. Vous devez également vous assurer d'être en mesure de surveiller adéquatement les activités et les tâches qui leur sont déléguées.



5. Salameh, L., Yeung, D., Surkic, N. et coll. (2018). Facilitating integration of regulated pharmacy technicians into community pharmacy practice in Ontario: Results of an exploratory study, CPJ/RPC, vol. 151, no 3, p. 189-196.

Nous vous proposons 5 étapes pour y arriver :

- 1.** Établir vos objectifs organisationnels pour vous permettre d'avoir une vision d'ensemble qui guidera la prestation des soins et services pharmaceutiques.
- 2.** Analyser de façon critique chacune des étapes du **circuit du médicament** pour déterminer comment améliorer l'efficacité du travail à accomplir et déterminer qui est la meilleure personne pour effectuer et surveiller ce travail.
 - Cartographier le processus actuel et identifier les dysfonctionnements.
 - Pour vous aider dans cette évaluation, vous pouvez consulter les outils fournis dans le cadre de l'inspection professionnelle disponible sur le site Web de l'Ordre⁶.
 - Vous pouvez aussi regarder votre circuit du médicament en termes d'actions pour chacun des membres de l'équipe.
- 3.** Départager les activités réservées autorisées par le Règlement des tâches de nature technique dans votre milieu.
 - Lorsque la tâche est technique et ne requiert pas votre jugement professionnel, envisagez de la confier à un membre du personnel ayant la compétence pour l'exécuter.
 - Vous pouvez utiliser les **standards de pratique du personnel technique (TP) et du personnel de soutien technique (ATP)** pour vous aider à déterminer les tâches de nature technique dans votre circuit du médicament.



4. Définir les moyens nécessaires, qu'ils soient humains, technologiques ou organisationnels, pour accomplir le travail défini par votre circuit du médicament.

- D'un point de vue technologique, par exemple, on peut penser à l'utilisation d'un lecteur de code à barres lors du renouvellement d'une ordonnance pour un patient et le remplissage d'un robot, l'utilisation d'un code unique pour accéder à un dossier ou un local afin de sécuriser les accès, l'utilisation d'un système d'inventaire perpétuel pour la gestion des stocks, etc.
 - L'identification des compétences humaines recherchées pour accomplir un travail permet d'avoir la bonne personne au bon endroit. Ces personnes (ATP, TP, étudiants, autres membres du personnel et pharmaciens) seront connues de l'équipe et pourront intervenir au besoin.
 - Le niveau d'atteinte d'une compétence (de base, intermédiaire, avancé, expert, etc.) vous aidera à déterminer le nombre de personnes nécessaires pour accomplir ce que vous désirez déléguer ainsi que le nombre de personnes que vous pouvez superviser.
- ◇ Un ratio pharmacien-membres du personnel n'est pas défini dans le Règlement, mais vous devez être en mesure d'exercer votre surveillance telle qu'elle est décrite à la [section 6](#) de ce guide.

5. Cibler vos priorités :

- En vous assurant d'avoir en tête l'ensemble des tâches ou activités qui peuvent être déléguées dans votre milieu selon votre circuit du médicament;
- En définissant pour chacune des activités réservées les tâches de nature technique qui la composent et selon votre analyse, lesquelles seraient à confier en priorité;
- En discutant entre pharmaciens d'une même équipe sur les activités réservées pouvant être déléguées ou les tâches de nature technique à confier, ceci afin de standardiser les processus et de favoriser un meilleur climat de travail;
- En évitant de vouloir tout changer en même temps. Allez-y avec ce qui serait le plus profitable pour vous et l'équipe.



Dans votre décision de déléguer une activité ou une tâche, l'intérêt et la sécurité du patient doivent primer sur toute autre considération.

8.

Exemples de tâches de nature technique pouvant être déléguées

Voici certaines tâches de nature technique tirées du document Standards de pratique – Personnel technique (PT) et personnel de soutien technique (PST). Consultez-le pour obtenir plus de détails sur le rôle de l'assistant technique en pharmacie et du technicien en pharmacie.

Standards de pratique
Personnel technique
(PT/TP) et personnel de
soutien technique
(PST/ATP)



	Tâche de nature technique	ATP (ou toute personne ayant fait l'apprentissage avec un professionnel habilité à poser ce gester)	TP	
Soutien à la prise en charge du patient par le pharmacien	Accueil du patient	Accueille le patient, détermine le motif de la demande et applique la priorisation prévue par le pharmacien.	Accueille le patient, détermine le motif de la demande et sa priorisation en fonction des objectifs établis (plan de suivi).	STD 7.1
	Collecte de renseignements	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. Signale au pharmacien les informations manquantes, incomplètes ou imprécises et les autres éléments problématiques relevés lors de sa collecte de données.	Procède à une collecte de données adaptée à la situation et spécifique au patient. À partir de la collecte globale, détermine les renseignements supplémentaires à recueillir. Concilie les informations contradictoires. 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.	STD 7.2.1
	Comparaison avec le profil	Effectue une comparaison entre les nouvelles prescriptions et le profil pharmacothérapeutique antérieur.	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.	STD 7.3.3



	Tâche de nature technique	ATP (ou toute personne ayant fait l'apprentissage avec un professionnel habilité à poser ce gester)	TP	
Soutien à la prise en charge du patient par le pharmacien	Mesures cliniques et analyses de laboratoire	Effectue certaines mesures cliniques et obtient les résultats de laboratoire ou les mesures cliniques demandés par le pharmacien.	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.	STD 7.4
	Problèmes détectés	Signale au pharmacien les problèmes potentiels détectés (par les logiciels d'aide à la décision ou les autres outils à sa disposition).	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.	STD 7.6.1
	Demandes de renseignements	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.).	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 7.7
Documentation	Conservation	Conserve les documents (dossiers, ordonnances, registres, etc.) selon le calendrier de conservation établi.	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.	STD 6.2.2
	Interventions	Note ses actions de façon diligente selon les politiques et procédures en vigueur.	Note ses activités de dépistage, ses interventions et ses activités d'enseignement au dossier.	STD 7.5.3



Tâche de nature technique	ATP (ou toute personne ayant fait l'apprentissage avec un professionnel habilité à poser ce gester)	TP	
Distribution des médicaments	Conformité des ordonnances	Vérifie que toutes les ordonnances sont authentiques, conformes aux lois et règlements fédéraux, provinciaux, aux normes professionnelles et aux politiques et procédures en vigueur.	Concilie les informations contradictoires, recherche et complète les renseignements manquants. STD 2.2.1
	Préparation des médicaments	Remballe et prépare les médicaments.	Gère le emballage et la préparation des médicaments. STD 3
	Date limite d'utilisation (DLU)	Inscrit la DLU selon les procédures établies.	Établit la DLU selon les normes en vigueur. STD 3.1.3
	Préparation magistrale et stérile	Effectue des préparations incluant les reconstitutions. Applique les mesures d'hygiène et les techniques de préparation à l'aide des instruments appropriés en conformité avec la formule maîtresse.	Procède à la vérification indépendante des calculs effectués par un PST ou un autre PT et des préparations faites à partir d'une formule maîtresse approuvée par le pharmacien. STD 3.2 et 3.3
	Inventaire	Prépare les commandes à partir d'une liste et des balises en fonction des besoins qu'il a évalués. Effectue les démarches nécessaires aux prêts ou à l'emprunt de médicaments ou de produits pharmaceutiques. Procède aux retours et demandes de crédits aux fournisseurs.	Participe à la négociation des contrats d'achats. Rencontre les représentants et fournisseurs. Élabore la liste validée par un pharmacien. STD 5.1.1

Standards de pratique
Personnel technique
(PT/TP) et personnel de
soutien technique
(PST/ATP)



Tâche de nature technique	ATP (ou toute personne ayant fait l'apprentissage avec un professionnel habilité à poser ce gester)	TP	
Supervision	Personnel	Supervise et évalue les stagiaires (ATP).	Supervise et évalue les stagiaires (ATP et TP) et gère les activités d'enseignement technique. Supervise et encadre le travail technique. STD 9.5



