



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

**MODÈLES DE NORMES DE
PRATIQUE DES
TECHNICIENS EN
PHARMACIE
AU CANADA**



Novembre 2011

© Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie, traduit et publié en janvier 2018. Tous droits réservés.
Il est interdit de reproduire le présent document, en tout ou en partie, par quelque procédé que ce soit, photographique, électronique, mécanique ou autre, ou de l'utiliser sur quelque système de stockage et de recherche documentaire, sans l'autorisation écrite de l'auteur.

Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP)

130, rue Albert, bureau 1800, Ottawa (Ontario) K1P 5G4

Téléphone : 613-569-9658 Télécopieur : 613-569-9659 Courriel : info@napra.ca

INTRODUCTION

Au cours des cinq dernières années, une attention importante a été accordée au statut réglementé des techniciens en pharmacie. En 2007, l'ANORP a publié le document *Compétences professionnelles des techniciens en pharmacie au Canada lors de leur entrée en pratique*¹. Ces compétences décrivent les rôles et responsabilités des techniciens en pharmacie à titre de professionnels de la santé réglementés, précisant que l'expertise des techniciens en pharmacie porte principalement sur leurs connaissances, leurs habiletés et leurs compétences en ce qui concerne les éléments techniques relatifs à l'ordonnance, aux renseignements sur le patient et à la distribution des produits et des médicaments. Les techniciens en pharmacie sont responsables et imputables de la sécurité et de la qualité de la préparation et de la distribution des produits sur ordonnance, et ils collaborent avec les pharmaciens à la promotion de la santé et du bien-être, à la prévention des maladies, à la gestion des maladies chroniques et au soutien de l'autonomie des patients*. Chaque province et territoire a adopté ou adapté ces compétences au moment d'établir les lois, règlements et politiques associés.

Comme étape suivante, l'ANORP a élaboré le document intitulé *Modèle de normes de pratique des techniciens en pharmacie au Canada* (MNPTPC). Le format adopté pour le MNPTPC s'inspire du *Modèle de normes de pratique des pharmaciens au Canada*², qui comprend quatre domaines liés à l'expertise en matière de médicaments, à la collaboration, à la sécurité et à la qualité et au professionnalisme et à la déontologie. Pour les techniciens en pharmacie, ces domaines ont été adaptés pour refléter l'importance que doit accorder le technicien aux aspects techniques de l'exercice de la pharmacie. Dans chacun de ces domaines, les MNPTPC sont regroupés sous des énoncés généraux par souci de cohérence et de facilité de lecture :

Norme générale	Modèles de normes de pratique
Expertise en matière des systèmes de distribution des médicaments <ul style="list-style-type: none"> Le technicien en pharmacie doit mettre à jour ses compétences. Le technicien en pharmacie doit utiliser son expertise en matière de distribution des médicaments en exerçant ses activités quotidiennes. Le technicien en pharmacie doit démontrer l'application de son expertise en matière de distribution des médicaments à l'aide de la documentation. 	<ul style="list-style-type: none">
Soins en collaboration <ul style="list-style-type: none"> Le technicien en pharmacie doit travailler de manière constructive avec les étudiants, les pairs et les membres de l'équipe interdisciplinaire. Le technicien en pharmacie doit communiquer de manière efficace. 	<ul style="list-style-type: none">
Sécurité et qualité <ul style="list-style-type: none"> Le technicien en pharmacie doit s'engager dans des activités de formation continue, d'assurance de la qualité et d'amélioration de la qualité. Le technicien en pharmacie doit intervenir en cas de risques pour la sécurité. 	<ul style="list-style-type: none">
Professionnalisme et déontologie <ul style="list-style-type: none"> Le technicien en pharmacie doit faire preuve de professionnalisme et respecter le code de déontologie en exerçant ses activités quotidiennes. 	<ul style="list-style-type: none">

* Cet énoncé de vision inspiré du document *Compétences professionnelles des techniciens en pharmacie au Canada lors de leur entrée en pratique* est modifié par souci de cohérence avec la terminologie et les définitions utilisées dans le document *Modèles de normes de pratique des techniciens en pharmacie au Canada*.

Par souci de clarté et de conformité au MNPTPC, l'ANORP a structuré le MNPTPC de façon à établir clairement le modèle que doivent suivre tous les techniciens en pharmacie, peu importe leur(s) rôle(s), et ce qui doit être expressément associé aux rôles des techniciens en pharmacie selon leurs *Compétences professionnelles*¹. Il n'y a pas de MNPTPC précis pour tous les rôles à exercer. Par exemple, il n'y a pas de MNPTPC lorsque le modèle à suivre par tous les techniciens en pharmacie correspond aux normes de pratique à respecter par le technicien en pharmacie dans le cadre de son rôle précis. Le tableau ci-dessous fournit un **exemple** de ce format.

Norme générale	Modèles de normes de pratique
<p>Expertise en matière de systèmes de distribution des médicaments</p> <ul style="list-style-type: none"> Le technicien en pharmacie doit mettre à jour ses compétences. 	<p>MNPTPC que doit suivre le technicien en pharmacie, peu importe son rôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>MNPTPC que doit suivre le technicien en pharmacie lorsqu'il collabore pour offrir des soins aux patients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>MNPTPC que doit suivre le technicien en pharmacie lorsqu'il distribue des médicaments :</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>MNPTPC que doit suivre le technicien en pharmacie lorsqu'il participe à la gestion d'une pharmacie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>MNPTPC que doit suivre le technicien en pharmacie lorsqu'il agit à titre de mentor pour les autres membres du personnel, les membres du personnel de soutien ou les étudiants :</p> <ul style="list-style-type: none">
<ul style="list-style-type: none"> Le technicien en pharmacie doit utiliser son expertise en matière de distribution des médicaments en exerçant ses activités quotidiennes. 	<p>MNPTPC que doit suivre le technicien en pharmacie, peu importe son rôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>MNPTPC que doit suivre le technicien en pharmacie lorsqu'il collabore pour offrir des soins aux patients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>MNPTPC que doit suivre le technicien en pharmacie lorsqu'il distribue des médicaments :</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>MNPTPC que doit suivre le technicien en pharmacie lorsqu'il participe à la gestion d'une pharmacie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>MNPTPC que doit suivre le technicien en pharmacie lorsqu'il agit à titre de mentor pour les autres membres du personnel, les membres du personnel de soutien ou les étudiants :</p> <ul style="list-style-type: none">

MODÈLE DE NORMES DE PRATIQUE À L'INTENTION DES TECHNICIENS EN PHARMACIE

Le tableau ci-dessous présente le modèle de normes de pratique à suivre par tout technicien en pharmacie autorisé à exercer au Canada. Le MNPTPC s'inspire du document de l'ANORP intitulé *Compétences professionnelles des techniciens en pharmacie au Canada lors de leur entrée en pratique*¹, mais il ne le remplace pas. Les numéros inscrits entre parenthèses à la suite du modèle de normes de pratique renvoient plutôt à des éléments de compétence du document *Compétences professionnelles des techniciens en pharmacie au Canada lors de leur entrée en pratique*¹ de l'ANORP. Lorsque la norme n'est pas suivie d'un numéro entre parenthèses, cela signifie qu'il n'y a pas de référence à un élément de compétence du document *Compétences professionnelles des techniciens en pharmacie au Canada lors de leur entrée en pratique*¹ de l'ANORP. Il a toutefois semblé important d'ajouter ces normes en guise de supplément d'information.

1. Expertise en matière des systèmes de distribution des médicaments

Norme générale	Modèles de normes de pratique
Le technicien en pharmacie doit mettre à jour ses compétences.	<p>Peu importe le rôle qu'il remplit, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfaire aux exigences provinciales ou territoriales obligatoires relatives à la mise à jour des compétences (1.1.1). 2. Observer les lois, règlements et politiques en vigueur se rapportant à l'exercice de la pharmacie (1.1.1). 3. Renouveler les attestations ou titres de compétence exigés pour exercer (1.1.1).
Le technicien en pharmacie doit utiliser son expertise en matière de distribution des médicaments en exerçant ses activités quotidiennes.	<p>Peu importe le rôle qu'il remplit, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Observer les lois, règlements et politiques en vigueur se rapportant à l'exercice de la pharmacie (1.1.1). 5. Reconnaître et exercer selon les limites de son champ d'activité. 6. Reconnaître et exercer selon les limites de ses compétences personnelles (1.2.3). 7. Demander l'aide du pharmacien ou le consulter lors de situations dépassant son champ d'activité ou ses compétences personnelles (1.3.2 et 2.1.4). 8. Consulter et utiliser l'information et/ou les ressources appropriées (1.3.3). <p>Lorsqu'il collabore pour offrir des soins aux patients, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Assurer la confidentialité lors du recueil, de l'utilisation ou du transfert de renseignements sur un patient. 10. Rassembler, réviser, entrer ou mettre à jour les renseignements requis pour la création et/ou la tenue du dossier d'un patient, y compris (3.1.1) : <ol style="list-style-type: none"> a. les données démographiques du patient; b. les antécédents médicaux; c. les allergies; d. les médicaments et appareils médicaux utilisés; et e. les renseignements relatifs au paiement. 11. Aider les pharmaciens à établir le meilleur schéma thérapeutique possible¹ pour les patients et leur référer ceux qui ont besoin d'une évaluation, d'une analyse clinique ou de l'application de connaissances thérapeutiques[†]. 12. Repérer et confier au pharmacien les patients qui présentent des écarts entre la prise réelle de médicaments et leur ordonnance actuelle ou prévue.

[†] Voir le lexique.

(suite)

Norme générale	Modèles de normes de pratique
	<p>13. Fournir des renseignements ne faisant pas appel à des connaissances thérapeutiques aux patients qui demandent des conseils pour choisir des médicaments en vente libre ou des appareils médicaux[†] (7.2.4).</p> <p>14. Éduquer les patients quant à l'utilisation et à l'entretien d'appareils médicaux[†] (7.2.4).</p> <p>15. Détecter les situations où un patient pourrait nécessiter une évaluation, une analyse clinique ou l'application de connaissances thérapeutiques[†] et consulter le pharmacien dans de telles situations (2.1.4, 3.1.3 et 3.2.5).</p> <p>16. Confier au pharmacien les patients qui posent des questions nécessitant une évaluation, une analyse clinique ou l'application de connaissances thérapeutiques[†] (2.1.4).</p> <p>17. Transférer les ordonnances à d'autres pharmacies pour les destinataires autorisés (3.3) :</p> <ul style="list-style-type: none">a. respecter les exigences légales concernant la transmission et la réception d'ordonnances transférées (3.3)[‡];b. confirmer l'exactitude des données démographiques du patient et des renseignements sur l'ordonnance avant le transfert, notamment en s'assurant que l'ordonnance est toujours active et qu'elle est la plus récente émise pour ce médicament (3.3.1); etc. repérer les demandes relatives aux transferts d'ordonnances qui pourraient nécessiter une évaluation du patient, une analyse clinique ou l'application de connaissances[†] thérapeutiques et consulter le pharmacien dans de telles situations (3.1.3). <p>18. Fournir une copie des ordonnances aux destinataires autorisés[‡] :</p> <ul style="list-style-type: none">a. confirmer l'exactitude des données démographiques du patient et des renseignements sur l'ordonnance avant d'en fournir une copie, notamment en s'assurant que l'ordonnance est la plus récente pour ce médicament[‡]; etb. respecter les exigences légales concernant la transmission de copies d'ordonnances[‡]. <p>Lorsqu'il distribue des médicaments, le technicien en pharmacie doit :</p> <p>19. Recevoir des ordonnances en personne, électroniquement[‡], verbalement[‡] et par télécopieur, y compris celles faisant l'objet d'un transfert[‡] (3.1) :</p> <ul style="list-style-type: none">a. s'assurer que les données démographiques du patient sont complètes et exactes (3.1.1);b. connaître les modalités de couverture de l'assureur ou d'un tiers afin d'obtenir et d'inscrire les renseignements nécessaires à la facturation et au remboursement (3.1.1) :<ul style="list-style-type: none">i. consulter le pharmacien pour toute question ou préoccupation nécessitant une évaluation du patient, une analyse clinique ou l'application de connaissances thérapeutiques[†], y compris des changements relatifs au médicament, à la dose, aux instructions, à l'observance, au dossier ou à l'état de santé du patient (3.1.3); etii. inscrire tout changement d'ordonnance autorisé par le prescripteur d'origine (5.3);c. utiliser des méthodes de communication efficaces et respecter les politiques et procédures applicables au moment de recevoir et de transcrire des ordonnances verbales[‡];d. utiliser des méthodes de communication efficaces et respecter les politiques et procédures applicables au moment de recevoir ou de transcrire des ordonnances faisant l'objet d'un transfert[‡]; ete. protéger les renseignements confidentiels du patient lors de la réception d'ordonnances verbales, électroniques ou transférées (1.1.2).

[†] Voir le lexique.

[‡] Conformément à certaines conditions précises et selon les pouvoirs accordés aux techniciens en pharmacie en vertu des lois, règlements, politiques et directives.

(suite)

Norme générale	Modèles de normes de pratique
	<p>20. Réviser les ordonnances afin de confirmer qu'elles sont complètes et authentiques, et qu'elles répondent intégralement aux lois, règlements et politiques en vigueur (3.1.2) :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. déterminer si les ordonnances répondent à toutes les exigences légales et, dans le cas contraire, aviser le pharmacien et appliquer les politiques et méthodes de communication en vigueur (3.1.2 et 3.1.3); b. vérifier l'authenticité de l'ordonnance et détecter les signes de modification, puis appliquer les lois, règlements et politiques en vigueur en cas d'ordonnances falsifiées ou frauduleuses (3.1.2); c. vérifier que les renseignements sur l'ordonnance sont exacts et complets; d. effectuer des calculs au besoin (3.1.2 et 3.2.3); e. réviser l'ordonnance afin d'assurer la clarté des abréviations, de la terminologie médicale, des noms de médicaments, des formes pharmaceutiques, des concentrations, de la disponibilité des médicaments, du calendrier médicamenteux, de la voie d'administration et des renseignements afférents (3.1.2); et f. consulter le pharmacien pour toute question relative à l'authenticité ou à la clarté des renseignements sur l'ordonnance et pour toute anomalie ou question nécessitant une évaluation du patient, une analyse clinique ou l'application de connaissances thérapeutiques[†] (3.1.3). <p>21. Effectuer le traitement des ordonnances (3.2) :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. inscrire les renseignements sur l'ordonnance au profil du patient ou dans son dossier médical (3.2.4); b. comparer les renseignements inscrits relatifs à l'ordonnance avec ceux de l'ordonnance originale (3.2.4); c. repérer et confier au pharmacien toute situation nécessitant une évaluation du patient, une analyse clinique ou l'application de connaissances thérapeutiques[†], y compris, sans toutefois s'y limiter (3.2.5) : <ol style="list-style-type: none"> i. les changements concernant le médicament, la dose, les instructions, le renouvellement, le profil ou l'état de santé du patient; ii. l'émission d'alertes; iii. les duplications thérapeutiques potentielles; et iv. les problèmes potentiels d'observance. <p>22. Préparer les produits[†] conformément aux ordonnances (4.1) :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. choisir les médicaments en accord avec les lois, règlements et politiques en vigueur, dont le statut d'interchangeabilité (4.1.1); b. récupérer, compter, vider, peser ou mesurer des quantités de médicaments (4.1.2); c. exécuter les préparations conformément aux formules établies (4.1.3) : <ol style="list-style-type: none"> i. suivre les instructions, effectuer des calculs et les valider, utiliser les techniques de mélange appropriées concernant les préparations stériles et non stériles ou les médicaments préemballés ou reconstitués, puis consigner ces calculs et procédures (4.1.3). <p>23. Choisir le contenant et les étiquettes des produits sur ordonnance (4.1.4).</p> <p>24. Réunir la documentation pour le patient, conformément aux directives du pharmacien (5.2).</p> <p>25. Vérifier les produits sur ordonnance[§] (5.1.1) :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. s'assurer que le produit sur ordonnance fait l'objet d'une vérification finale avant la distribution (5.1.1); et

[†] Voir le lexique.

[§] Lorsque c'est possible, une vérification finale doit être effectuée par un pharmacien ou un technicien en pharmacie qui n'a pas inscrit l'ordonnance dans le logiciel de distribution ou qui n'a pas sélectionné le médicament à partir des réserves de la pharmacie.

(suite)

Norme générale	Modèles de normes de pratique
	<ul style="list-style-type: none">b. procéder à la vérification finale des produits sur ordonnance avant la distribution, en s'assurant que : (5.1.1) :<ul style="list-style-type: none">i. le produit correspond à l'ordonnance ainsi qu'aux politiques applicables;ii. la forme pharmaceutique, la concentration, le fabricant ainsi que la quantité distribuée sont justes et conformes à l'ordonnance et aux politiques applicables;iii. les calculs ont été effectués correctement;iv. la quantité appropriée du médicament est distribuée;v. le médicament n'est pas périmé et ne le deviendra pas en cours d'utilisation; etvi. l'étiquetage précise le nom du patient et celui du prescripteur, le nom du médicament, la quantité, le mode d'emploi et le nombre de renouvellements. <p>26. Remettre les produits sur ordonnance[†] (5.2) :</p> <ul style="list-style-type: none">a. confirmer qu'un pharmacien a effectué ce qui suit :<ul style="list-style-type: none">i. vérifier le caractère approprié de l'ordonnance sur le plan thérapeutique, qu'il s'agisse de nouvelles ordonnances ou de renouvellements;ii. évaluer l'ordonnance (nouvelles ordonnances et renouvellements), le patient, les antécédents du patient, les allergies du patient et le dossier pharmaceutique du patient; etiii. offrir une consultation et des renseignements éducatifs au patient (5.2.1 et 5.2.2);b. s'assurer que le produit sur ordonnance est le bon et qu'il est remis au bon patient ou au bon agent autorisé (5.2.3);c. répondre aux questions du patient et le référer au pharmacien si la question nécessite une évaluation du patient, une analyse clinique ou l'application de connaissances thérapeutiques[†] (3.2.5);d. porter à l'attention des patients l'information écrite sur les étiquettes d'ordonnance, les étiquettes auxiliaires ou les notices d'accompagnement; ete. indiquer que le pharmacien est disponible pour discuter ou offrir des recommandations. <p>27. Gérer la facturation et le paiement des produits sur ordonnance, y compris l'autorisation et la facturation auprès de l'assureur (8.3) :</p> <ul style="list-style-type: none">a. détecter et résoudre les problèmes liés à l'autorisation ou à la facturation pendant le traitement des ordonnances (8.3.2);b. aider les patients et les autres professionnels de la santé à comprendre les limites et les exceptions des formulaires ou couvertures d'assurance (8.3.2); etc. détecter les problèmes liés à la facturation ou à l'autorisation qui pourraient nécessiter une évaluation du patient, une analyse clinique ou l'application de connaissances thérapeutiques[†], et consulter le pharmacien dans de telles situations (8.3.2).

[†] Voir le lexique.

(suite)

Norme générale	Modèles de normes de pratique
	<p>Lorsqu'il participe à la gestion d'une pharmacie, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none">28. Gérer l'environnement de la pharmacie afin d'assurer la sécurité, la qualité et l'intégrité des médicaments (9.2).29. Tenir l'inventaire à jour afin d'optimiser la distribution sécuritaire et efficace des médicaments en prenant les mesures suivantes (6.2.2) :<ol style="list-style-type: none">a. établir les limites de commande et calculer les quantités de réapprovisionnement;b. préparer et passer les commandes conformément aux dispositions législatives pertinentes;c. repérer et réduire les risques associés aux produits d'apparence et de nom similaires;d. obtenir, recevoir, vérifier et entreposer les marchandises et fournitures, puis repérer, examiner et résoudre ou signaler toute anomalie;e. recevoir et entreposer tous les médicaments et appareils médicaux, y compris les substances contrôlées (9.2.2) :<ol style="list-style-type: none">i. conformément aux dispositions législatives;ii. dans le but de maintenir la stabilité des médicaments et de protéger leur intégrité;f. repérer, localiser, signaler et retirer les médicaments ou appareils médicaux périmés, défectueux, non sécuritaires ou faisant l'objet d'un rappel; etg. jeter, détruire ou retourner les médicaments périmés, inutilisables ou faisant l'objet d'un rappel, conformément aux dispositions législatives.30. Remplir les formulaires de vérification et de réconciliation des substances contrôlées conformément aux lois, règlements et politiques en vigueur, et repérer et signaler au pharmacien la présence d'anomalies ou de problèmes potentiels (6.2.3).31. Veiller à une distribution sécuritaire et efficace des médicaments, grâce à la gestion du travail et à l'organisation des rôles et responsabilités afin de donner la priorité aux soins fournis au patient et de minimiser les distractions et les sources d'erreur (8.1).32. Prévoir et effectuer l'entretien régulier de l'équipement (8.1.3).33. Veiller à la propreté, à la fonctionnalité et à l'intégrité de l'équipement servant à la préparation, à l'emballage, à la distribution et à l'entreposage (9.2.1).34. Organiser, classer et ranger les documents conformément aux exigences légales et de façon à pouvoir y accéder rapidement (8.2.3).35. Tenir à jour et suivre les politiques gouvernant les procédures provinciales ou territoriales de la pharmacie (8.2.4). <p>Lorsqu'il agit à titre de mentor pour les autres membres du personnel, les membres de soutien ou les étudiants, le technicien en pharmacie doit (1.3.5) :</p> <ol style="list-style-type: none">36. Se conformer aux exigences, politiques et procédures des programmes de formation pertinents, qui sont établies par ou en collaboration avec l'organisme de réglementation provincial.

(suite)

Norme générale	Modèles de normes de pratique
<p>Le technicien en pharmacie doit démontrer l'application de son expertise en matière de distribution des médicaments à l'aide de la documentation.</p>	<p>Peu importe le rôle qu'il remplit, le technicien en pharmacie doit (7.3) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 37. Tenir une documentation claire, exacte et lisible, conforme aux lois, aux règlements, aux politiques et aux normes applicables. 38. Entrer rapidement les données au dossier pendant l'exécution d'une tâche, sinon dès que possible (7.3.1). 39. Documenter ses activités et les renseignements nécessaires afin d'appuyer la nécessité et la qualité de celles-ci (5.1.1). 40. Observer les lois, règlements et politiques en vigueur relativement à la documentation et à l'exercice de la pharmacie (5.3). <p>Lorsqu'il collabore pour offrir des soins aux patients, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 41. Documenter ses décisions et actions afin d'appuyer sa démarche en ce qui a trait à l'information relative au patient et à son interprétation de celle-ci, y compris : <ol style="list-style-type: none"> a. la documentation dans le dossier médical sur les données démographiques, l'état de santé, la médication et autres renseignements pertinents fournis par le patient ou par l'agent autorisé (3.1.1); et b. les transferts et les copies d'ordonnance (3.3.2). <p>Lorsqu'il distribue des médicaments, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 42. Documenter les renseignements, les procédures et les actions, précisément et rapidement (7.3.1). 43. Inscrire au dossier les calculs, quantités, sources et procédures utilisés dans la préparation de produits médicamenteux (4.1.3). 44. Documenter les moments où le technicien en pharmacie a été responsable de s'assurer de ce qui suit (5.1, 5.3 et 6.2.5) : <ol style="list-style-type: none"> a. que les ordonnances reçues sont complètes et authentiques et sont conformes à toutes les exigences légales et professionnelles; b. qu'une vérification finale est effectuée pour les produits sur ordonnance préparés aux fins de distribution; c. que les produits sur ordonnance préparés aux fins de distribution sont de qualité et conformes à la loi; et d. que la gestion des inventaires et la distribution des médicaments prévus au calendrier et des substances contrôlées ont été effectuées conformément aux lois, règlements et politiques applicables (6.2.5).

2. Soins en collaboration

Norme générale	Modèles de normes de pratique
<p>Le technicien en pharmacie doit travailler de manière constructive avec les pharmaciens, les étudiants, les pairs et les membres de l'équipe interdisciplinaire.</p>	<p>Peu importe le rôle qu'il remplit, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Établir des relations basées sur la collaboration avec les pharmaciens et autres professionnels de la santé (2.1.1). 2. Coopérer et respecter tous les membres de l'équipe interprofessionnelle (2.1.3). 3. Comprendre les limites de son champ d'activité et de ses compétences et travailler dans le respect de celles-ci. 4. Référer les patients et les autres professionnels de la santé au pharmacien pour toute question ou préoccupation qui pourrait nécessiter une évaluation du patient, une analyse clinique ou l'application de connaissances thérapeutiques (2.3). 5. Agir à titre de modèle positif. 6. Remplir ses rôles et ses obligations envers ses collègues en temps opportun. 7. S'assurer que ses activités sont conformes aux buts visés par les soins de santé, à savoir le bien-être et la promotion de la santé. 8. Observer les lois, règlements et politiques se rapportant à l'exercice de la pharmacie (1.1.1). 9. Participer aux stratégies mises de l'avant par l'équipe en cas de catastrophe et en situation d'urgence (2.1.6). 10. Promouvoir la compréhension du rôle du technicien en pharmacie et faire le lien avec les rôles des autres fournisseurs de soins de santé (1.3.4).
<p>Le technicien en pharmacie doit communiquer de manière efficace.</p>	<p>Peu importe le rôle qu'il remplit, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Comprendre et maîtriser l'anglais ou le français, à l'oral et à l'écrit (7.1.1). 12. Choisir et utiliser un langage verbal et non verbal ainsi que des aptitudes d'écoute et d'écriture efficaces (7.1.1). 13. Communiquer avec ouverture, respect et empathie (7.1.2). 14. Gérer les conflits avec une attitude professionnelle (7.1.2). 15. Respecter la confidentialité des renseignements sur le patient (1.1). <p>Lorsqu'il collabore pour offrir des soins aux patients, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 16. Être à l'écoute des patients et respecter leurs opinions par rapport à leur santé et leurs médicaments (1.2.1). 17. Préserver la confidentialité en ayant recours à des techniques de communication appropriées avec les patients ou les autres professionnels des soins de santé (7.1.1). 18. Obtenir et transmettre des renseignements sur le patient d'un fournisseur de soins de santé ou à ce dernier, ou à d'autres professionnels des soins de santé au besoin (2.1.3) : <ol style="list-style-type: none"> a. conformément aux lois, aux règlements et aux politiques applicables; et b. dans le but d'offrir un traitement sécuritaire et efficace.

3. Sécurité et qualité

Norme générale	Modèles de normes de pratique
<p>Le technicien en pharmacie doit s'engager dans des activités de formation continue, d'assurance de la qualité et d'amélioration de la qualité.</p>	<p>Peu importe le rôle qu'il remplit, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faire preuve d'engagement envers la qualité et la sécurité du système de soins de santé (1.3.7 et compétences en matière de sécurité^{3**}). 2. Participer aux activités de formation continue (1.3.6). 3. Reconnaître toute action ou situation à caractère non sécuritaire, illégal, non éthique ou non professionnel, puis en signaler la présence à la personne ou à l'autorité appropriée tout en l'aidant dans la résolution du problème (1.2.2 et compétences en matière de sécurité³). 4. Se conformer aux dispositions législatives pertinentes quant au lieu de travail et aux exigences en matière de santé et de sécurité (1.1.3). 5. S'assurer que les employés ou les membres du personnel de soutien dont ils ont la charge se voient affectés et s'inscrivent à des activités convenant à leur formation et conformes aux dispositions législatives, règlements et politiques (8.1). 6. Reconnaître et signaler les problèmes liés au système de distribution (9.1.1). 7. Contribuer aux initiatives relativement à la qualité et à la sécurité (9.1.2 et compétences en matière de sécurité³).
<p>Le technicien en pharmacie doit intervenir en cas de risques pour la sécurité.</p>	<p>Peu importe le rôle qu'il remplit, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Reconnaître la présence d'événements indésirables[†] ou d'accidents évités de justesse[†] (9.1.1 et compétences en matière de sécurité³). 9. Déterminer les besoins immédiats de soins et de sécurité des patients qui subissent un événement indésirable ou un accident évité de justesse, et prendre les mesures appropriées (compétences en matière de sécurité³). 10. Signaler la survenue d'événements indésirables et d'accidents évités de justesse au pharmacien et divulguer l'événement au besoin (1.2 et compétences en matière de sécurité³). 11. Participer aux initiatives sur le plan de la sécurité des patients et en faire la promotion (2.1.5 et compétences en matière de sécurité³). 12. Collaborer à la documentation et à la révision des événements indésirables et des accidents évités de justesse, ainsi qu'à l'élaboration de politiques et procédures en vue de réduire les événements indésirables et de promouvoir les initiatives sur le plan de la sécurité (9.1.2 et compétences en matière de sécurité³).

** Un certain nombre de normes contenues dans le MNPTPC ont trait aux compétences définies par l'Institut canadien pour la sécurité des patients dans son document intitulé *Compétences en matière de sécurité*³. Le MNPTPC reconnaît ces liens, mais ne définit pas ce contenu commun. Seuls les MNPTPC qui utilisent la terminologie de l'ICSP ou la formulation tirée des compétences liées à la sécurité renvoient directement aux *Compétences en matière de sécurité*³.

† Voir le lexique.

4. Professionnalisme et déontologie

Norme générale	Modèles de normes de pratique
<p>Le technicien en pharmacie doit faire preuve de professionnalisme et respecter le code de déontologie en exerçant ses activités quotidiennes.</p>	<p>Peu importe le rôle qu'il remplit, le technicien en pharmacie doit :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Faire preuve de sensibilité, de respect et de compassion envers autrui (7.1.2).2. Faire preuve d'intégrité autant sur le plan personnel que professionnel (1.2.3) :<ol style="list-style-type: none">a. s'assurer que l'intérêt du patient reste au cœur de toutes les activités (1.1.1);b. assumer la responsabilité de ses actes et décisions (1.2.3, 1.3.1);c. respecter les limites de son champ d'exercice professionnel (1.2.3); etd. observer les lois, règlements et politiques se rapportant à l'exercice de la pharmacie (1.1).3. Assurer la confidentialité des renseignements sur le patient, et demander ou transmettre ces renseignements seulement lorsqu'il est approprié et légal de le faire (1.1.2 et 1.1.4).4. Fournir des renseignements ne demandant pas de connaissances thérapeutiques aux patients, en respectant leur droit de prendre leurs propres décisions éclairées et en soutenant leur autonomie en fait de soins de santé (1.1.1).

PARTICIPANTS À L'ÉLABORATION DU MNPTPC

1. Comité national des techniciens en pharmacie réglementés

Linda Hensman, présidente (Faculté de pharmacie, Terre-Neuve-et-Labrador)	Susan James (Ordre des pharmaciens de l'Ontario)
Dale Cooney (Alberta College of Pharmacists)	Doreen Leong (College of Pharmacists of British Columbia)
Della Croteau (Ordre des pharmaciens de l'Ontario)	Kim McIntosh (Manitoba Pharmaceutical Association)
Jeanne Eriksen (Saskatchewan College of Pharmacists)	Gary Meek (Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick)
Alana Froese (Directrice territoriale de la pharmacie, gouvernement du Nunavut)	Marie-Claude Poulin (Ordre des pharmaciens du Québec)
Susan Groves (Services de pharmacie des Forces canadiennes)	Sue Sampson (Nova Scotia College of Pharmacists)
Melanie Healey (Newfoundland and Labrador Pharmacy Board)	Michelle Wyand (Prince Edward Island Pharmacy Board)

Participants invités à titre de techniciens en pharmacie

Mary Bozoian (Association canadienne des techniciens pharmaceutiques)	Stacy Shep (Ontario)
Barbara Christopher (Ontario)	Cheryl Shiels (Colombie-Britannique)
Cathy Comeau (Nouvelle-Écosse)	Robert Wiebe (Colombie-Britannique)
Teresa Hennessey (Alberta)	

2. Collaborateurs internes et externes

Alberta College of Pharmacists	Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick
Association des facultés de pharmacie du Canada	Newfoundland and Labrador Pharmacy Board
Association canadienne des techniciens pharmaceutiques	Nova Scotia College of Pharmacists
Conseil canadien de l'agrément des programmes de pharmacie	Ordre des pharmaciens du Québec
Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux	Ordre des pharmaciens de l'Ontario
College of Pharmacists of British Columbia	Bureau des examinateurs en pharmacie du Canada
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest	Prince Edward Island Pharmacy Board
Gouvernement du Nunavut	Saskatchewan College of Pharmacists
Manitoba Pharmaceutical Association	Yukon Consumer Services

Remerciements : D'autres personnes et organismes pourraient avoir collaboré par l'intermédiaire des organismes de réglementation de la pharmacie dans leurs régions respectives.

3. Personnel de l'ANORP

Carole Bouchard (Directrice générale)	Kathy Vesterfelt (Gestionnaire des Affaires professionnelles et réglementaires)
---------------------------------------	---

4. Services de consultation

Nancy Winslade, Winslade Consultants Incorporated

LEXIQUE

Les définitions suivantes sont présentées pour les principaux termes utilisés dans ce document.

Accident évité de justesse³

Un événement potentiellement préjudiciable qui ne s'est pas terminé par un préjudice, parce qu'il n'a pas atteint le patient en raison d'une intervention opportune ou de la chance (quelquefois appelé un quasi-accident). L'expression « bonne prise » s'emploie familièrement pour indiquer la détection juste à temps d'un événement potentiellement préjudiciable.

Connaissances thérapeutiques

Les connaissances thérapeutiques désignent les connaissances nécessaires à l'évaluation, à la sélection, à l'utilisation, à la surveillance, aux conseils, à l'éducation et aux recommandations portant sur les médicaments appropriés afin de contribuer à :

- (a) la gestion des symptômes et des états pathologiques propres à un patient;
- (b) la détection, la gestion et la résolution des problèmes liés à un médicament.

Les connaissances thérapeutiques ne comprennent pas les renseignements et les connaissances fondamentales en ce qui concerne :

- (a) les principes associés à la communication, à la collaboration, au professionnalisme, à l'éthique ou aux aspects légaux de l'exercice de la pharmacie;
- (b) les systèmes de distribution des médicaments;
- (c) la pharmacologie fondamentale (c.-à-d. les mécanismes d'action, les utilisations et les doses habituelles des médicaments courants et des classes de médicaments);
- (d) la pharmacie fondamentale (c.-à-d. le contenu, la forme pharmaceutique, la stabilité et la compatibilité physiques d'un médicament et les calculs pharmaceutiques);
- (e) les facteurs fondamentaux nutritionnels, sociaux et autres qui contribuent au maintien de la santé et du bien-être;
- (f) les principes et les pratiques associés à la sécurité des patients;
- (g) les principes et les pratiques associés à la gestion d'une pharmacie.

Distribuer/distribution (modifié à partir de la référence 1)

Pour ce qui est d'un médicament, la distribution est le passage sécuritaire de médicaments du fabricant au patient d'une manière qui garantit l'intégrité du médicament et la sécurité du patient.

Événement indésirable³

Un événement qui a provoqué un préjudice involontaire au patient et qui est lié aux soins ou aux services qui lui ont été fournis plutôt qu'à un problème médical sous-jacent.

Instruments médicaux

La définition s'inspire de celle du terme « instrument » dans la *Loi sur les aliments et drogues*⁵ :

Instrument signifie tout article, instrument, appareil ou tout réactif, y compris tout composant, partie ou accessoire de l'un ou l'autre de ceux-ci, fabriqué ou vendu pour servir à l'une ou l'autre des fins ci-après ou présenté comme pouvant y servir :

- (a) au diagnostic, au traitement, à l'atténuation ou à la prévention d'une maladie, d'un désordre, d'un état physique anormal ou de leurs symptômes, chez l'être humain ou les animaux;
- (b) à la restauration, à la correction ou à la modification de la structure corporelle ou d'une fonction organique chez l'être humain ou les animaux;
- (c) au diagnostic de la gestation chez l'être humain ou les animaux;
- (d) aux soins de l'être humain ou des animaux pendant la gestation, à la naissance, et après la naissance, notamment les soins de la progéniture ainsi que la contraception, mais sans médicament.

En résumé, les instruments médicaux peuvent inclure, mais sans s'y limiter, les appareils de monitoring à domicile, les dispositifs d'administration de médicaments, les fournitures et équipements médicaux ainsi que des produits pour les soins de santé à domicile.

Médicament

On utilise la définition du terme « drogue » tirée de la *Loi sur les aliments et drogues*⁵ :

Sont compris parmi les drogues les substances ou mélanges de substances fabriqués, vendus ou présentés comme pouvant servir :

- (a) au diagnostic, au traitement, à l'atténuation ou à la prévention d'une maladie, d'un désordre, d'un état physique anormal ou de leurs symptômes, chez l'être humain ou les animaux;
- (b) à la restauration, à la correction ou à la modification des fonctions organiques chez l'être humain ou les animaux;
- (c) à la désinfection des locaux où des aliments sont gardés.

Les médicaments comprennent donc à la fois des produits de santé naturels et les préparations mélangées ou préparées en pharmacie, mais ils excluent les appareils médicaux.

Meilleur schéma thérapeutique possible (adapté de la référence 4)

Une liste de tous les médicaments que le patient prend ou a pris à la maison, y compris le nom, la dose, la fréquence et la voie d'administration.

Patient (modifié à partir de la référence 1)

Toute personne ou tout agent autorisé à qui l'on fournit un médicament, un appareil médical ou un service qui relève du domaine de la pharmacie. Par « agent autorisé », on entend un parent, une personne soignante ou toute autre personne proche du patient et qui a été désignée par le patient à cette fin.

Produit sur ordonnance

Tout médicament ou tout appareil médical préparé pour un patient à la suite d'une ordonnance.

Système de distribution des médicaments (modifié à partir de la référence 1)

Un système conçu pour faciliter le passage sécuritaire de médicaments ou d'instruments médicaux du fabricant au patient d'une manière qui garantit l'intégrité du médicament ou de l'instrument médical et la sécurité du patient. Les étapes du système de distribution des médicaments incluent la fabrication, l'entreposage, l'approvisionnement, la distribution, l'administration et les retours.

RÉFÉRENCES

1. ANORP (2007). *Compétences professionnelles des techniciens en pharmacie au Canada lors de leur entrée en pratique.*
2. ANORP (2009). *Modèles de normes d'exercice en pharmacie au Canada.*
3. Institut canadien pour la sécurité des patients (2009). *Les compétences liées à la sécurité des patients.*
4. Institut pour la sécurité des médicaments aux patients du Canada (2007). *Getting Started Kit: Medication Reconciliation Prevention of Adverse Drug Events.*
5. *Loi sur les aliments et drogues.*