

COIN technipharm

NOVEMBRE/DÉCEMBRE 2008

➤ NOUVELLES DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

La Colombie-Britannique fait un nouveau pas vers la réglementation

La Colombie-Britannique a organisé une série de groupes de discussion avec des pharmaciens et des ATP cet automne afin de déterminer le niveau actuel de connaissances et d'aptitudes des ATP en vue d'établir une base de référence, laquelle sera ensuite comparée à la norme élaborée par l'Association nationale des organismes de réglementation de la pharmacie (ANORP) à propos des compétences professionnelles des ATP au Canada. Les commentaires recueillis auprès des groupes de discussion aideront à identifier les lacunes et à mettre au point des programmes-relais appropriés. Selon Marshall Moleschi, le registraire du CPBC (College of Pharmacists of British Columbia), il est prévu de procéder à cette mise au point au cours de l'année 2009.

La province a aussi soumis son projet de loi sur les professions de santé à l'approbation du ministère de la Santé. Selon

Suite page 2

La réglementation de la pratique des ATP en Alberta approche...

Par Barbara Kermodé-Scott

Tout comme leurs collègues de l'Ontario, les assistants techniques en pharmacie de l'Alberta voient approcher – quoiqu'un peu plus lentement – le processus visant à réglementer leur profession, l'échéance étant fixée à 2010. Lors de la 18e conférence annuelle des assistants techniques en pharmacie qui s'est tenue en septembre dernier à Calgary, les membres de la Pharmacy Technician Society of Alberta (PTSA) ont été mis au fait des répercussions que la réglementation va avoir sur les ATP de l'Ontario et de l'Alberta.

Susan James, la directrice du projet de réglementation de la pratique des ATP au Collège des pharmaciens de l'Ontario, a expliqué la loi et des modèles de réglementation envisagés en Ontario.

« Nous sommes particulièrement enthousiasmés, a dit Mme James, car nous sommes convaincus que la réglementation de la pratique des ATP aura pour effet de rehausser la qualité de l'ensemble des services pharmaceutiques offerts au public. La réglementation permettra – c'est sa raison d'être – d'offrir un éventail complet de services pharmaceutiques. Elle permettra aux ATP et aux pharmaciens de tirer pleinement parti de leur expertise. (...) Nous assistons à l'émergence d'un nouveau type de professionnels de la santé. »

On ne sait pas si l'adoption de la réglementation aura une incidence sur la rémunération des ATP, a poursuivi Mme James. « C'est une question à poser à une boule de cristal ! a-t-elle dit à *Coin Technipharm*. Si l'on se fie à l'histoire de la réglementation des professions, il est possible que l'on assiste à une hausse de la rémunération. Quand? Quels seront les modèles? Quel plan de mise en œuvre adoptera-t-on? Rien n'a encore été présenté et rien n'est établi. »

Le Conseil du Collège des pharmaciens de l'Alberta (ACP) est très favorable à la réglementation des ATP et il est en train de la met-



Susan James

tre en place au sein du Collège, a dit Dale Cooney, le registraire adjoint de l'ACP. « La définition de la profession d'assistant technique en pharmacie a donné lieu à plusieurs échanges avec le gouvernement, mais nous avons bon espoir que la définition sur laquelle nous nous sommes entendus sera présentée à la session de printemps de la législature et qu'elle sera ajoutée à la Health Professions Act (HPA), la nouvelle loi omnibus qui régit tous les professionnels de la santé de l'Alberta. »

Lorsque les modifications à l'annexe 19 de la HPA auront été approuvées, a poursuivi M. Cooney, on procédera à l'élaboration des règlements énonçant les exigences d'agrément des ATP, les activités restreintes autorisées, de même que les exigences relatives au maintien des compétences et au renouvellement annuel du permis d'exercice.

« En Alberta, un nombre important d'ATP s'intéressent à la réglementation et pensent que ce sera une bonne chose, mais on sent également une certaine inquiétude et une certaine fébrilité, a dit Diane Reeder, la trésorière de la PTSA pour 2008-2009. Les ATP semblent préoccupés par les coûts importants de la formation et de l'examen liés à la réglementation. »

Leçon de FC gratuite à l'intérieur :



Services à la clientèle : conseils pratiques pour les ATP

Maintenant accréditée par le Conseil canadien de l'éducation continue en pharmacie (CCEPP)

Répondez en ligne pour connaître vos résultats immédiatement www.monportailpharmacie.ca

L'actualité pharmaceutique

Coin Technipharm a reçu l'approbation de



Pour recevoir d'autres exemplaires de *Coin technipharm*, veuillez communiquer avec votre délégué Novopharm. Service éducatif destiné aux assistants techniques en pharmacie (ATP) canadiens et offert par Novopharm Limitée www.novopharm.com



Éditrice exécutive
Janet Smith

Directrice du développement, projets
Karen Welds

Rédactrice en chef
Tanya Stuart

Auteure
Sally Praskey

Directrice artistique
Tanya Unger-Brockley

Directrice de la production
Jacquelyn Wint

COMITÉ CONSULTATIF DE RÉDACTION

Colleen Curry Collège communautaire
du Nouveau-Brunswick

Ron Elliott, B.Sc.Ph.m.

Pam Fitzmaurice, Assistante technique
en pharmacie

Tim Fleming Association des
pharmaciens du Canada

Krista Logan, CPhT

Marie-Lyne Thériault Association
québécoise des assistants
techniques en pharmacie (AQATP)

Margaret Woodruff Humber College
Tana Yoon, CPhT (US)

L'actualité
pharmaceutique

COIN TECHNIPHARM et
COIN TECHNIPHARM FC sont publiés par
Rogers Publishing Ltd., One Mount Pleasant
Road, Toronto (Ontario) M4Y 2Y5.

Toute reproduction est interdite sans
le consentement écrit de l'éditeur.
Tanya Stuart : Tél. : 416-764-3944.
Téléc. : 416-764-3931.

Y a-t-il un sujet que vous aimeriez
voir traité dans *Coin technipharm*?
Faites-nous part de vos idées et de
vos commentaires en écrivant à
stephanie.decelles@rci.rogers.com

Service éducatif destiné aux assistants
techniques en pharmacie canadiens et
offert par Novopharm Limitée.

www.novopharm.com



Visitez les sites
www.monportailpharmacie.ca
www.novopharm.com

Suite de la page 1

Doreen Leong, la directrice de la gestion du projet et de son enregistrement au CPBC, ce projet de loi, qui intègre une présentation du rôle des ATP réglementés, devrait être

déposé au printemps 2009. Des ATP seront nommés au conseil d'administration à titre d'observateurs à compter de la réunion de novembre 2008. ◀

NOUVELLES DE L'ONTARIO

L'Ontario met en route les cours-relais

Cet automne, l'OCP (Ontario College of Pharmacists) a commencé à offrir le premier de quatre cours-relais – « Professional Practice for Pharmacy Technician Bridging » – dans plusieurs collèges de la province. Les trois autres cours seront lancés en janvier 2009.

L'accès à tous les cours sera facilité l'an prochain grâce à l'ajout de programmes par satellite et de cours sur Internet. Les ATP qui veulent être réglementés devront avoir terminé ces programmes d'ici le 1er janvier 2015.

Par ailleurs, le dernier des examens de

certification de l'OCP a eu lieu en octobre; il sera remplacé en 2009 par l'examen d'évaluation du Bureau des examinateurs en pharmacie du Canada (BEPC). Selon le Dr John Pugsley, registraire du BEPC, l'organisme a tenu deux ateliers avec des pharmaciens de tout le Canada pour mettre au point le nouvel examen, tant en ce qui concerne les questions à choix multiples que les épreuves cliniques. L'examen d'évaluation devrait être testé en Ontario d'ici l'automne de l'année prochaine, a-t-il dit. ◀

NOUVELLES DU QUÉBEC

Nouveau président à l'AQATP

Un mandat consacré à consolider l'Association

Par Christian Leduc

Élu en mai dernier à la présidence de l'Association québécoise des assistants techniques en pharmacie (AQATP), Luc Dumouchel entend consacrer une bonne partie de son mandat à consolider la structure administrative de l'organisation fondée en 1986 et qui compte aujourd'hui près de 1000 membres.

« Cette tâche, bien que laborieuse, est nécessaire si nous voulons convaincre les 5000 ATP du Québec qui ne sont pas membres de notre association de se joindre à nous », soutient Luc Dumouchel.

Selon lui, le recrutement est actuellement le principal défi de l'AQATP. « Environ 80 % de nos membres sont des assistants techniques en milieu hospitalier. Nous aimerions recruter davantage de membres dans le secteur communautaire, mais c'est beaucoup plus difficile, car ce sont des employés mobiles, qui ne restent pas nécessairement assistants techniques pendant toute la durée de leur vie professionnelle », explique-t-il.

Luc Dumouchel désire aussi que son association participe aux négociations entre l'Ordre des pharmaciens du Québec (OPQ) et l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires (AQPP) sur la création d'une charte

de compétences qui définirait précisément les tâches qui seraient confiées à tous les ATP.

À cet égard, Luc Dumouchel soutient que le Québec accuse un important retard par rapport à ce qui se fait dans les autres provinces, notamment en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador ainsi qu'en Alberta.

Si la charte de compétences pour les ATP québécois était adoptée durant son mandat, Luc Dumouchel indique qu'il aimerait également entamer la rédaction du premier code d'éthique de l'Association.

En conclusion, le président de l'AQATP souligne que son conseil d'administration n'a jamais été aussi motivé à représenter l'intérêt des ATP québécois. « Et plus nous aurons de membres, dit-il, plus nous serons en mesure de faire valoir notre point de vue auprès des pharmaciens. » ◀

ARCHIVES DE COIN TECHNIPHARM

Téléchargez les archives de
Coin technipharm et ses leçons de
FC sur www.monportailpharmacie.ca
et www.novopharm.com

Troubles de l'humeur : la gestion des troubles de l'humeur et des médicaments associés

Le trouble bipolaire (ou maniacodépression), qui frappe environ 1 % des Canadiens, est l'une des maladies les plus difficiles à traiter, car l'humeur de la personne atteinte oscille entre dépression et manie. « Sur une année, on dirait que les personnes atteintes de trouble bipolaire vont bien la moitié du temps et qu'elles sont malades l'autre moitié du temps, dit le Dr David Gardner, Pharm D, professeur agrégé au département de psychiatrie et à la faculté de pharmacie de l'Université Dalhousie, à Halifax. Et si l'on considère la période où ils sont malades, ils présenteront probablement des symptômes de dépression les trois quarts du temps, contrairement à ce qui se passe dans les cas d'hypomanie (une forme plus légère du trouble) ou de manie. »

En plus de la psychothérapie, on utilise un certain nombre de médicaments pour traiter le trouble bipolaire. Le plus souvent, on prescrit un médicament qui stabilise l'humeur tel que le lithium. Les médecins peuvent aussi prescrire des antidépresseurs, des antipsychotiques et des anxiolytiques.

Il est difficile aux personnes atteintes de trouble bipolaire de respecter leur traitement, dit le Dr Gardner, car quand elles sont en phase maniaque, elles perdent de vue la maladie et peuvent ne pas ressentir le besoin de se soigner, et quand elles sont en phase dépressive, elles peuvent avoir l'impression que cela ne sert à rien. L'adhésion au traitement est

compliquée par le fait que les médicaments changent quand les malades passent d'un type de trouble à l'autre. « Les médecins évaluent donc fréquemment leurs patients pour essayer de s'adapter à l'évolution de leur humeur. »

Pour les personnes dont l'humeur s'est stabilisée – ce qu'on appelle « l'eurythmie » –, le Dr Gardner suggère que la pharmacie fasse équipe avec le médecin et son patient pour aider ce dernier à trouver le schéma posologique le plus pratique et qui favorisera le mieux l'observance. « La communication au sein de l'équipe est importante, dit-il. L'essentiel est de ne rien présumer, mais de demander directement aux patients s'ils ont de la difficulté à prendre les médicaments de la façon prescrite. Si cela leur est difficile, il faut alors parler avec la personne et avec son médecin pour voir si un autre mode d'administration ou d'utilisation des médicaments conviendrait mieux. »

Le Dr Gardner insiste aussi sur l'importance d'une communication ouverte, encourageante et amicale. « Le pharmacien et l'ATP peuvent avoir vu la personne en phase maniaque ou dépressive et avoir été rebutés par son



comportement. » Il est donc important de comprendre que ce comportement est lié à la maladie. « Soyez très accueillant avec la personne quelle qu'ait été son attitude la fois précédente, conseille-t-il. Je pense que changer de schéma posologique est une chose, mais qu'il est tout aussi important de comprendre qu'il s'agit d'un malade et d'admettre que sa maladie peut modifier sa façon d'interagir avec vous. Il est essentiel de préserver un mode de communication positif et amical avec cette personne. »

Pour de plus amples renseignements, visitez le site www.mooodisorderscanada.ca ◀

Illustration : Jennifer Herbert

C'est le niveau d'engagement de Novopharm dans le soutien du rôle des ATP, afin de bâtir des équipes de pharmacie plus solides pour offrir de meilleurs soins de santé aux patients.

- 51 % des pharmaciens communautaires pensent qu'il n'y a pas assez d'ATP dans la pharmacie où ils travaillent.
- 47 % des propriétaires de pharmacie sont favorables à la réglementation des ATP au Canada.
- 77 % des propriétaires de pharmacie de l'Ontario vont encourager activement tous leurs ATP ou certains d'entre eux à demander l'agrément quand la réglementation volontaire entrera en vigueur dans cette province.

pharmacieCOMMUNAUTAIRE 2008

Novopharm est fière de commanditer *Pharmacie communautaire 2008, Rapport complet sur les tendances et perspectives au Canada*, qui est le plus important sondage annuel sur les pharmaciens et les propriétaires/gérants de pharmacie au Canada.

Pharmacie communautaire 2008 est le seul baromètre de l'opinion des pharmaciens, prenant le pouls d'une vaste gamme de questions d'actualité – dont le rôle des ATP.

110%



PUBLIÉ PAR :

LE GROUPE PHARMACIE

-  L'essence pharmaceutique
-  Québec Pharmacie
-  Drugstore Canada
-  pharmacy practice

COMMANDITÉ PAR :

 **TEVA**
novopharm

UNE FORCE À VOS CÔTÉS. PAS À VOS CÔTÉS.

COIN technipharm FC

UN PROGRAMME NATIONAL DE FORMATION CONTINUE DESTINÉ AUX ASSISTANTS TECHNIQUES EN PHARMACIE 1 UFC

GRATUITE

OBTENEZ INSTANTANÉMENT VOS RÉSULTATS SUR WWW.MONPORTAILPHARMACIE.CA

NOVEMBRE/DÉCEMBRE 2008

DONNE DROIT À 1,0 CRÉDIT DE FC



Donne droit à 1,0 crédit de FC du Conseil canadien de la formation continue en pharmacie. Dossier n° 006-0708 Tech. Non-valide pour crédits de FC après le 17 septembre 2011.

Répondez en ligne pour connaître vos résultats immédiatement www.monportailpharmacie.ca

DE LA FC SPÉCIALEMENT POUR LES ATP

Coin Technipharm FC est le seul programme national de formation continue à l'intention des assistants techniques en pharmacie canadiens.

Le rôle des ATP s'étend, aussi servez-vous de Coin Technipharm FC pour accroître vos connaissances. Une note de 70 % est nécessaire pour obtenir une unité de formation continue (UFC).

Coin Technipharm FC est généralement commandité par Novopharm Limitée. Vous pouvez télécharger les anciens numéros sur les sites www.pharmacygateway.ca ou www.novopharm.com.

OPTIONS POUR RÉPONDRE AU TEST

1. Répondez au test en ligne et obtenez instantanément vos résultats sur le site www.monportailpharmacie.ca.
2. Utilisez la carte-réponse insérée dans cette leçon de FC. Entourez les réponses sur la carte préaffranchie et préadressée, et postez-la ou télécopiez-la à Mayra Ramos, au 416-764-3937.

Pour réussir ce test, une note de 70 % (ou 7 sur 10) est requise. Si vous réussissez, vous recevrez 1 UFC. Vos résultats vous seront communiqués par un courrier de Coin Technipharm. Veuillez allouer de 8 à 12 semaines pour la réponse.

FACULTÉ DE FC

Coordonnatrice :

Margaret Woodruff, R.Ph, B.Sc. Phm., MBA, Humber College,

Directrice de la rédaction clinique : Lu-Ann Murdoch, B.Sc. Phm.

Auteure :

Billy Cheung, B.Sc. Phm.

Révisure :

Cathy Comeau

Service à la clientèle : conseils pratiques pour les ATP

Billy B. Cheung, B.Sc. Phm.

Objectifs

Après avoir suivi cette leçon, les assistants techniques en pharmacie devraient être en mesure de :

1. reconnaître les occasions d'améliorer les services dans le cadre de leurs interactions quotidiennes avec la clientèle et de proposer des mesures appropriées en fonction des situations;
2. reconnaître les occasions d'offrir un meilleur service à la clientèle et de suggérer des mesures permettant d'améliorer les activités et les processus relatifs au fonctionnement de l'officine.

Qu'ils travaillent en milieu hospitalier ou communautaire, les ATP font partie intégrante de l'équipe de la pharmacie et ils y jouent un rôle important. Tous les jours, ils interagissent directement ou indirectement avec les clients qui se présentent à la pharmacie pour s'y procurer des produits ou des services. Chacune de ces interactions avec la clientèle contribue à façonner l'image de la pharmacie et de son personnel, de même que la perception des clients à l'égard des produits et des services. Un excellent service contribue généralement à fidéliser la clientèle. Par contre, un mauvais service peut nuire à la réputation de la pharmacie et avoir des répercussions négatives sur son chiffre d'affaires.

Il faut être conscient qu'il existe deux types de clients – les clients externes et les clients internes. Dans une pharmacie, les clients externes sont les gens qui utilisent les produits (c.-à-d. les médicaments) ou les services offerts, tandis que les clients internes sont les collègues de travail (c.-à-d. les pharmaciens et les ATP) et les autres personnes qui comptent sur vous pour fournir les produits et les services (c.-à-d. les médecins, les infirmières, etc.). La qualité du service aux clients externes dépend de la qualité du service interne. En effet, lorsque

les ATP, les pharmaciens, les médecins et le personnel infirmier collaborent efficacement et se soutiennent, les clients ont une impression favorable du service à la clientèle.

Bien que tous les types de services à la clientèle aient certains aspects communs (respect de la clientèle, détermination des besoins, styles de communication, etc.), en milieu pharmaceutique, de nombreuses caractéristiques lui sont propres. Dans la plupart des cas, les clients externes sont également des malades qui ont besoin d'aide en matière de santé – il est vraisemblable qu'ils ne vont pas à la pharmacie ou à l'hôpital sans raison. Certains souffrent, d'autres sont dépressifs, d'autres encore viennent de recevoir un diagnostic de maladie chronique et d'autres enfin sortent directement de l'urgence d'un hôpital où ils ont passé plusieurs heures à attendre. Dans une pharmacie, le service à la clientèle revêt une couleur très particulière, car il se rapporte directement aux soins de santé.

Sur le plan « opérationnel », les pharmacies se distinguent également des autres contextes, car, dans bien des cas, les clients externes se présentent avec une demande très précise – que ce soit pour un produit ou un service spécifique – prédéterminée par un médecin. Ils s'attendent à ce que le phar-

L'actualité
pharmaceutique
pharmacy
practice

Une service éducatif aux assistants techniques en pharmacie du Canada qui vous est offert par Novopharm
www.novopharm.com


novopharm
UNE FORCE À NULLE AUTRE PAREILLE™

macien réponde à cette demande, que le produit dont ils ont besoin soit en stock, qu'on le leur remette sans tarder et qu'on leur donne l'information nécessaire pour l'utiliser correctement, tout cela rapidement et sans aucune erreur.

Le service à la clientèle est un vaste sujet, mais il n'entre pas dans le cadre de la présente leçon de présenter les aspects théoriques relatifs à l'amélioration du service à la clientèle. L'objectif de la leçon consiste plutôt à proposer aux ATP quelques idées, suggestions et conseils pour leur permettre de participer plus activement, voire proactivement, à l'amélioration du service à la clientèle.

OCCASIONS ET SITUATIONS RELATIVES AUX INTERACTIONS AVEC LES CLIENTS

Chaque jour, les ATP ont de multiples occasions d'offrir un service dont la qualité dépasse les attentes des clients. Les paragraphes suivants proposent quelques suggestions utiles permettant d'améliorer les interactions avec les clients.

Présentez-vous !

Les clients (patients, infirmières, médecins, etc.) perçoivent les ATP comme des membres de l'équipe qui s'occupent de leurs besoins en matière de médicaments. En vous nommant et en précisant votre rôle, vous offrez non seulement au client un service personnalisé, mais vous montrez également que vous êtes un professionnel. Il suffit de dire : « Bonjour, je m'appelle XXX et je suis l'un ou l'une des assistantes techniques de la pharmacie. Que puis-je faire pour vous aider aujourd'hui ? »

Posez des questions

De façon générale, le client d'une pharmacie communautaire s'attend à recevoir le médicament qu'on lui a prescrit ainsi que les directives et les conseils appropriés. Dans certains cas, les clients ne pensent pas à des articles ou à des produits connexes qui pourraient leur être utiles. En comprenant et en anticipant ces besoins additionnels, les ATP ont une bonne occasion de fournir un service à valeur ajoutée. Par exemple, un ATP pourra demander à un client qui se présente avec une ordonnance de crème antibiotique pour traiter une infection cutanée résultant d'une coupure s'il a aussi besoin de bandages ou de compresses. Apprenez à anticiper les éventuels besoins connexes et à poser judicieusement les bonnes questions afin de favoriser la guérison – assurez-vous toutefois de formuler vos questions de manière à ce que les clients ne s'imaginent pas que vous cherchez à forcer la vente.

Adressez les clients au pharmacien

Les pharmacies sont des commerces de détail qui se situent dans une classe à part

du fait de la présence permanente d'un professionnel de la santé capable de faire des recommandations et de donner des conseils spécialisés. En tant qu'assistant technique, vous pouvez faciliter les interactions entre les clients et les pharmaciens en distinguant les personnes qui tireraient avantage d'une consultation avec un pharmacien. Par exemple, lorsque vous aidez un client à trouver le produit en vente libre qu'il vous a demandé, vous pouvez lui poser des questions telles que :

- « Avez-vous déjà utilisé ce médicament ? »
- « Il faudrait vérifier qu'il n'interagit pas avec d'autres médicaments. Prenez-vous des médicaments d'ordonnance ou d'autres médicaments en vente libre ? »

Si le client n'a jamais utilisé ce médicament ou s'il prend d'autres médicaments, proposez-lui d'en parler avec le pharmacien.

« Nous vous appellerons quand ce sera prêt »

La communication avec les clients est un des aspects essentiels d'un excellent service. La formule qui consiste à « appeler quand c'est prêt » décrit bien le suivi à offrir aux clients dans de nombreuses situations courantes associées à la pratique de la pharmacie. En voici quelques exemples :

- nouvelle ordonnance ou renouvellement nécessitant l'autorisation ou la confirmation du prescripteur;
- médicaments que la pharmacie ne conserve généralement pas en stock et qui doivent faire l'objet d'une commande spéciale;
- ordonnances pour lesquelles la quantité demandée n'a pas été délivrée; et
- articles en rupture de stock.

Appliquée systématiquement, cette formule évite aux clients d'appeler la pharmacie ou de s'y présenter inutilement. Les ATP peuvent établir un système leur permettant de repérer facilement les situations dans lesquelles cette pratique peut être utile en utilisant divers outils, comme des notes électroniques intégrées au logiciel du laboratoire, des trombones de couleurs ou des vignettes autocollantes. Par exemple, on peut choisir d'utiliser des trombones bleus pour marquer les ordonnances visées par cette formule. Le personnel de la pharmacie s'assure d'associer un trombone bleu à toute ordonnance nécessitant un suivi, sachant que ce trombone doit demeurer en place tant que client n'a pas été joint. Les pharmacies communautaires et d'hôpital très achalandées peuvent confier cette responsabilité à un ATP en particulier qui s'occupera quotidiennement de faire les appels nécessaires dans les périodes moins chargées.

Donnez des renseignements détaillés

Comme la pratique de la pharmacie est soumise à diverses exigences réglementaires, il se peut que vous ne puissiez pas fournir

Tableau 1

EXEMPLES DE SITUATIONS OÙ L'ON PEUT « APPELER QUAND C'EST PRÊT »

- nouvelle ordonnance ou renouvellement nécessitant l'autorisation ou la confirmation du prescripteur;
- médicaments que la pharmacie ne conserve généralement pas en stock et qui doivent faire l'objet d'une commande spéciale;
- ordonnances pour lesquelles la quantité demandée n'a pas été délivrée; et
- articles en rupture de stock.

un produit ou un service demandé par un client. Évitez de donner une impression de mauvais service en expliquant au client les raisons pour lesquelles il ne vous est pas possible de répondre à sa demande. Par exemple, si vous ne parvenez pas à joindre le médecin même si les médicaments sont prêts, le fait d'appeler le client le rassure que vous ne l'avez pas oublié.

Résumez toujours ce qui s'est dit lors des interactions téléphoniques

Lors des interactions téléphoniques, il importe que vous vous assuriez d'avoir bien compris ce qu'a dit le client, car il est parfois difficile de bien entendre au téléphone lorsqu'il y a beaucoup d'activité dans l'office. Prenez le temps de résumer l'entretien téléphonique. Vous réduirez ainsi les risques d'erreurs et de retards lors de la remise du médicament au client. Voici quelques autres conseils pour vos interventions téléphoniques :

- souriez – cela se reflète dans la voix;
- parlez lentement, particulièrement si vous avez naturellement tendance à parler vite;
- présentez-vous toujours au client pour qu'il sache à qui il a affaire;
- demandez-lui son prénom et son nom de famille;
- demandez-lui un numéro de téléphone où vous pouvez le joindre (numéro de cellulaire ou numéro du poste du service infirmier), car celui-ci peut différer du numéro figurant dans le dossier;
- demandez toujours au client si vous pouvez le mettre en attente et attendez sa réponse avant de le faire;
- il ne faut pas laisser un client en attente pendant plus de 60 secondes – si vous ne pouvez éviter de le faire attendre longtemps, offrez-lui de le rappeler et dites-lui quand vous le ferez approximativement;
- utilisez toujours la fonction de mise en attente de l'appareil téléphonique plutôt que de déposer le combiné sur le comp-

toir ou de mettre votre main devant le microphone; et

- si vous devez transférer l'appel à quelqu'un d'autre (p. ex., à un pharmacien), appliquez les conseils sur la mise en attente énoncés ci-dessus et vérifiez si la personne a bien pris l'appel.

Sachez répondre aux clients difficiles

Il vous arrivera inévitablement de devoir répondre à des clients plus difficiles. Il peut s'agir d'un médecin de mauvaise humeur ou exigeant, ou d'un client bavard qui ne parvient pas à se décider ou qui est grossier. Nous vous invitons à vous renseigner sur la manière de réagir en pareilles situations et sur les techniques de communication avec la clientèle. Vous pourrez sûrement trouver des ouvrages sur le sujet dans la section Affaires de votre bibliothèque municipale ou d'une librairie. Pour des ouvrages se rapportant à la pratique de la pharmacie, consultez la bibliographie proposée à la fin de la leçon.

Voici quelques conseils très généraux qui vous aideront à répondre aux clients difficiles¹ :

- Ne vous sentez pas visé(e) – ce sont généralement les situations qui irritent les clients et non les personnes.
- Demeurez calme et maîtrisez vos émotions.
- Laissez la personne dire ce qu'elle pense et exprimer ses émotions – elle finira par se calmer.
- Faites preuve d'empathie – montrez à la personne que vous l'écoutez en conservant un contact visuel et un langage corporel positifs, et en acquiesçant de temps en temps (p. ex. : « Je comprends » ou « Je vois »).
- Posez des questions pour mieux cerner et clarifier le problème afin de trouver un moyen de le résoudre.
- Prenez des notes – cela montre à la personne que vous l'écoutez.
- Demandez l'aide de votre supérieur si la situation ne s'améliore pas.

Travaillez en équipe pour améliorer le service à la clientèle

La qualité du service aux clients externes dépend directement de la qualité du service aux clients internes. Une équipe qui communique et collabore efficacement peut avoir un impact significatif sur l'image de la pharmacie. Les officines bourdonnent parfois d'activité et il n'est pas rare que chacun s'adonne à plusieurs tâches en même temps. Il est donc essentiel d'assurer une communication efficace entre tous les membres de l'équipe afin de veiller à ne pas oublier de suivis et que chacun soit au diapason pour servir les clients externes le plus rapidement possible.

Il convient de prévoir des systèmes ou des processus pour assurer l'efficacité des

Tableau 2

AU TÉLÉPHONE

- Souriez – cela se reflète dans la voix;
- parlez lentement, particulièrement si vous avez naturellement tendance à parler vite;
- présentez-vous toujours au client pour qu'il sache à qui il a affaire;
- demandez-lui son prénom et son nom de famille;
- demandez-lui un numéro de téléphone où vous pouvez le joindre (numéro de cellulaire ou numéro du poste du service infirmier), car celui-ci peut différer du numéro figurant dans le dossier;
- demandez toujours au client si vous pouvez le mettre en attente et attendez sa réponse avant de le faire;
- il ne faut pas laisser un client en attente pendant plus de 60 secondes – si vous ne pouvez éviter de le faire attendre longtemps, offrez-lui de le rappeler et dites-lui quand vous le ferez approximativement;
- utilisez toujours la fonction de mise en attente de l'appareil téléphonique plutôt que de déposer le combiné sur le comptoir ou de mettre votre main devant le microphone; et
- si vous devez transférer l'appel à quelqu'un d'autre (p. ex., à un pharmacien), appliquez les conseils sur la mise en attente énoncés ci-dessus et vérifiez si la personne a bien pris l'appel.

communications lors des changements d'équipes de travail, particulièrement en ce qui a trait aux aspects suivants :

- ordonnances nécessitant un appel au cabinet du médecin;
- ordonnances pour lesquelles on attend une réponse du médecin;
- ordonnances pour lesquelles il reste une certaine quantité de médicaments à remettre; et
- commandes spéciales des clients.

L'absence de ces processus ou la non-observance des mesures établies se répercute inévitablement sur la qualité du service à la clientèle externe.

MODIFICATIONS VISANT À AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

La section suivante met l'accent sur les modifications qu'il est possible d'apporter

Tableau 3

ACTIONS EXIGEANT UNE COMMUNICATION INTERNE EFFICACE

- ordonnances nécessitant un appel au cabinet du médecin;
- ordonnances pour lesquelles on attend une réponse du médecin;
- ordonnances pour lesquelles il reste une certaine quantité de médicaments à remettre; et
- commandes spéciales des clients.

afin d'améliorer le service à la clientèle. Comme ces suggestions n'exigent pas l'expertise clinique d'un pharmacien, elles constituent clairement pour les ATP des occasions de faire preuve de leadership.

Optimisez la gestion des stocks

Il existe une relation directe entre la gestion des stocks et le service à la clientèle. Une mauvaise gestion des stocks se traduira inéluctablement par l'insuffisance du médicament demandé ou sa non-disponibilité. Il faudra alors s'approvisionner auprès d'une autre pharmacie (d'où un délai) ou demander au client de revenir plus tard, ce qui risque de le déranger. En milieu hospitalier, cela se traduit par une perte de temps et un surcroît de travail, car il faut parfois communiquer avec le médecin pour lui demander de prescrire un autre médicament, un délai qui peut avoir des répercussions négatives sur les résultats cliniques si le médicament requis doit servir à traiter une urgence.

Les systèmes informatiques utilisés dans les laboratoires comportent des logiciels évolués de gestion automatique (ou permanente) des stocks. Correctement installés et configurés, ces systèmes permettent garantir, la plupart du temps, la disponibilité des produits. Les pharmaciens et les ATP ne devraient plus avoir à perdre du temps à faire l'inventaire des médicaments manuellement; ils devraient plutôt tirer parti de la technologie existante et avoir recours à l'informatique pour la gestion des stocks.

Demandez des autorisations de renouvellement

Les pharmacies communautaires reçoivent régulièrement des demandes de renouvellement d'ordonnances pour lesquelles le nombre de répétitions est épuisé. Elles doivent alors obtenir l'autorisation des médecins (sauf dans certaines provinces où les pharmaciens ont un certain droit de prescrire), ce qui prend parfois du temps. Les ATP peuvent alors en profiter pour demander aux médecins d'autoriser un plus grand nombre de répétitions de manière à ne pas avoir à les rappeler si la situation se

présente à nouveau. Cela permettra d'éviter des délais par la suite. Par ailleurs, lors de la remise des médicaments, ils peuvent dire aux clients quand ils ne pourront plus renouveler leurs médicaments. À cette fin, il est utile d'apposer une étiquette spéciale sur les flacons à titre de rappel.

Prêtez attention aux détails

En exécutant les ordonnances, l'équipe de la pharmacie a un impact direct sur la santé et le bien-être de ses clients. Par conséquent, minutie et exactitude sont d'une très grande importance. Les moindres petites erreurs peuvent être perçues comme graves par les clients. Une étiquette qui porte le nom d'un autre médecin ou qui n'indique pas le nombre de renouvellements peut inciter le client à se demander si d'autres erreurs ne se sont pas produites. Il est par conséquent primordial de viser un taux d'exactitude de 100 %. En dehors de ce qui est évident, comme fournir le bon médicament, il importe de prêter attention aux détails suivants :

- L'étiquette doit être apposée bien droite sur le flacon et centrée dans la mesure du possible.
- Lorsque la quantité de médicament doit être répartie en plusieurs flacons, indiquez la quantité contenue dans chaque flacon.
- Vérifiez que tous les mots sont correctement orthographiés.
- Appliquez du ruban adhésif par-dessus les étiquettes dont le texte risque de s'effacer (comme les pots à onguent).

Ayez recours à la technologie

Bien que la revue des diverses technologies permettant d'améliorer le service à la clientèle dépasse le cadre de cette leçon, il faut insister sur le fait que les technologies peuvent jouer un rôle important. En voici quelques exemples :

- Service intégré de messagerie vocale permettant au client de demander le renouvellement de ses ordonnances à distance et en dehors des heures d'ouverture.
- Système téléphonique doté d'une mise en attente avec musique ou message vocal (le silence donne l'impression que l'attente est beaucoup plus longue).
- Création d'une adresse de courrier électronique et vérification régulière de la boîte de réception.
- Distributeur automatique de médicaments d'ordonnance, ce qui permet d'accélérer le service et de réduire les risques d'erreurs.

Utilisée judicieusement, la technologie permet au personnel de l'officine de se concentrer sur les clients.

Organisez-vous !

Une bonne organisation se traduit par une meilleure efficacité, laquelle favorise une plus grande disponibilité pour servir la clientèle. Par exemple, la plupart des pharmacies mettent de la documentation et des outils d'information à la disposition des clients, comme des brochures et des appareils en démonstration (p. ex., inhalateurs). Les ATP peuvent veiller à ce qu'ils soient facilement et rapidement

accessibles. De même, ils devraient placer des articles en vente libre, comme des coupe-comprimés, des accessoires de mesure ou visant à favoriser l'observance, à portée de la main et à proximité de l'espace réservé au counselling.

Jouez un rôle actif

En résumé, les ATP ont la possibilité de participer activement à trois des aspects importants du service à la clientèle : les interactions directes avec les clients externes; les interactions directes avec les clients internes; et l'amélioration du fonctionnement de la pharmacie. En tant que membres à part entière de l'équipe de la pharmacie, les ATP sont invités à tirer parti de toutes les occasions d'améliorer le service à la clientèle en appliquant, en soutenant et en préconisant les mesures appropriées.

RÉFÉRENCES

1. Melanie J. Rantucci, *Pharmacists Talking With Patients: A Guide to Patient Counselling*, 2^e édition, Williams & Wilkins, Lippincott, Williams & Wilkins.
2. Robert S. Beardsley, Carol L. Kimberlin, William N. Tindall, *Communication Skills in Pharmacy Practice, A Practical Guide for Students & Practitioners*, 5^e édition, 2008, Lippincott, Williams & Wilkins.

► QUESTIONS

1. La communication est un élément important du service à la clientèle.

Quelles sont les situations où la mesure consistant à « appeler le client quand c'est prêt » peut être appliquée ?

- a. Articles qui étaient en rupture de stock et qui sont maintenant disponibles.
- b. Renouvellement d'ordonnance nécessitant l'autorisation du médecin.
- c. Médicament prêt à être livré à un client ayant indiqué qu'il viendrait le chercher dans quelques jours.
- d. Toutes les réponses précédentes.
- e. A et B seulement.

2. Un client vous appelle durant la journée pour le renouvellement d'une ordonnance déjà versée à son dossier. Quels renseignements importants devez-vous de lui demander au cours de la conversation téléphonique ?

- a. Nom complet, médicament à renouveler et numéro de téléphone où vous pouvez le joindre.
- b. Nom complet, numéro de l'ordon-

nance, médicament à renouveler et numéro de téléphone à la maison.

- c. Nom complet, numéro de l'ordonnance et numéro de téléphone à la maison.
- d. Nom complet, numéro de l'ordonnance, médicament à renouveler et numéro de téléphone où vous pouvez le joindre.

3. Le service à la clientèle peut être externe et interne. Lequel des énoncés suivants décrit les personnes qui font partie des clients internes des ATP travaillant en milieu hospitalier ?

- a. Les clients internes comprennent les patients hospitalisés.
- b. Les clients internes comprennent les infirmières et les médecins.
- c. Les clients internes comprennent les infirmières, les médecins et les pharmaciens.
- d. Les clients internes comprennent les infirmières, les médecins, les pharmaciens et les autres ATP.
- e. A et B seulement

4. Un client habituel vient chercher son insuline à la pharmacie. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux l'interaction qui permet de cerner au mieux les besoins de ce client et qui est caractéristique d'un bon service à la clientèle, comme nous l'avons vu dans la leçon ?

- a. Remettre rapidement le médicament au client en lui posant la question suivante : « Puis-je faire autre chose pour vous aujourd'hui ? »
- b. Remettre rapidement le médicament au client en lui posant la question suivante : « Avez-vous besoin d'aiguilles pour vos injections d'insuline ou d'autre chose aujourd'hui ? »
- c. Remettre rapidement le médicament au client en lui posant la question suivante : « Avez-vous besoin de bandelettes réactives ou d'autre chose aujourd'hui ? »
- d. Remettre rapidement le médicament au client en passant en revue tous les articles remis pour vérifier que l'insuline demandée s'y trouve.

5. Dans laquelle des situations suivantes un ATP devrait-il toujours adresser un client à un pharmacien ?

- Un client demande de l'aide pour trouver les caplets de Tylenol extra forts.
- Un client demande de l'aide pour trouver un médicament pour soulager ses maux d'estomac. Il précise qu'un de ses amis lui a dit de prendre Zantac.
- Un client qui se procure régulièrement des médicaments d'ordonnance demande de l'aide pour trouver un supplément à base de chou palmiste (*saw palmetto*).
- Toutes les réponses précédentes.
- B et C seulement.

6. Une infirmière de l'hôpital appelle la pharmacie pour se plaindre qu'un médicament n'a pas été livré. Quelle mesure est la plus appropriée pour prendre la situation en mains ?

- Raccrocher au nez de l'infirmière qui se plaint.
- Laisser l'infirmière dire ce qu'elle a à dire, prendre des notes et lui annoncer que vous allez vous en occuper.
- Interrompre l'infirmière pour lui dire que la pharmacie n'a jamais reçu l'ordonnance.
- Laisser l'infirmière dire tout ce qu'elle a à dire, résumer la situation dès qu'elle a terminé, prendre des notes et lui annoncer que vous allez vous en occuper et la rappeler sous peu.

7. La documentation et les outils d'information à l'intention des clients devraient être conservés uniquement dans l'aire de confidentialité réservée au counselling.

- Vrai
- Faux

8. Lorsque vous vous présentez aux clients, quels éléments devez-vous mentionner ?

- Votre nom
- Votre rôle/votre fonction
- Leur demander ce que vous pouvez faire pour eux
- Toutes les réponses précédentes
- A et C seulement

9. Le service à la clientèle en milieu pharmaceutique est particulier, car :

- Il se rapporte aussi à la santé.
- les clients des pharmacies sont plus exigeants.
- les heures d'ouverture des pharmacies sont étendues.
- les clients veulent toujours obtenir leurs médicaments rapidement.

10. Exemples de cas où il est essentiel d'avoir des protocoles de communication efficaces entre les membres de l'équipe de la pharmacie.

- Renouvellements d'ordonnances exigeant d'appeler le médecin.
- Renouvellements d'ordonnances attendant une réponse du médecin.
- Commandes spéciales des clients.
- Toutes les réponses précédentes.
- A et B seulement.

11. En matière de service à la clientèle, il est important de prêter attention aux détails dans l'exécution des ordonnances, car le fait de négliger certaines petites choses peut susciter de l'inquiétude à propos d'aspects plus importants, comme le fait de fournir le bon médicament.

- Vrai
- Faux

12. Un médecin vous communique une ordonnance par téléphone. Au moment où vous voulez saisir les données dans l'ordinateur de l'officine, vous vous rendez compte que son patient ne figure pas dans le système et que vous n'avez pas son numéro de téléphone. Que devriez-vous faire pour offrir le meilleur service à la clientèle ?

- Apposer une vignette autocollante sur l'ordonnance et la placer dans un endroit facilement accessible pour pouvoir la retrouver facilement lorsque le client se présentera à la pharmacie.
- En plus de la mesure précédente, préparer le médicament afin de n'avoir qu'à remplir et apposer l'étiquette pour limiter le temps d'attente quand le client se présentera.
- Communiquer avec le cabinet du médecin pour obtenir tous les renseignements nécessaires sur son

- patient afin d'exécuter l'ordonnance.
- Communiquer avec le cabinet du médecin pour obtenir le numéro de téléphone de son patient, puis appeler ce dernier pour avoir tous les renseignements nécessaires pour exécuter l'ordonnance. L'informer de l'heure où son médicament sera prêt.

13. La non-optimisation de la gestion des stocks peut se traduire par un mauvais service à la clientèle, car :

- elle peut entraîner une augmentation du temps d'attente pour les clients.
- le client peut être obligé de revenir à la pharmacie pour obtenir ses médicaments.
- cela peut occasionner un surcroît de travail pour le personnel, qui aura ainsi moins de temps à consacrer directement aux clients.
- Toutes les réponses précédentes.
- A et B seulement.

14. Les ATP ne devraient pas se sentir personnellement visés par les commentaires négatifs des clients, à moins que leur nom ne soit précisément mentionné.

- Vrai
- Faux

15. Quel est le rôle des ATP en matière de service à la clientèle ?

- Veiller à répondre aux besoins des autres membres de l'équipe, dans la mesure où ils ont les compétences pour le faire.
- Chercher des occasions d'offrir un service qui dépasse les attentes des clients.
- Déterminer les processus qui pourraient être améliorés et, s'il y a lieu, collaborer avec les autres membres de l'équipe pour trouver les moyens de le faire.
- Toutes les réponses précédentes.

Pour tout renseignement concernant la notation de la FC, veuillez communiquer avec Mayra Ramos au 416-764-3879 ou mayra.amos@rci.rogers.com. Toute autre demande doit être adressée à Tanya Stuart au 416-764-3917 ou tanya.stuart@pharmacygroup.rogers.com