



POLITIQUE DE LA DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELS		N° : PH-2013-017
Destinataires :	Personnel du département de pharmacie	
Élaborée par :	Le département de pharmacie	Le : 2013-10-28
Adoptée par :	Le comité de direction	Le : 2014-01-21
Recommandée par :	La direction des services professionnels	
Objet :	<i>Procédure – Orientation du nouveau personnel au département de pharmacie</i>	

1. ÉNONCÉ DE PRINCIPE

Le département de pharmacie du CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel participe activement au processus d'encadrement de son personnel technique et professionnel ainsi que de ses stagiaires, et ce, en collaboration avec le service des ressources humaines.

2. BUT

La présente politique vise à définir le plan d'orientation de tout nouvel employé arrivant au sein du département de pharmacie. Ce plan a pour objectif, entre autres, de permettre une bonne compréhension du fonctionnement au département et une intégration rapide du nouvel employé. Ainsi, l'application adéquate des politiques et procédures permettant de garantir la qualité et la sécurité des services offerts à la clientèle et au personnel sera assurée.

3. OBJECTIFS

La présente politique a comme objectifs, pour tout nouvel employé, de :

- Fournir des informations de base concernant notre CSSS et le département de pharmacie;
- Remettre les documents nécessaires à son intégration;
- Expliquer le rôle et les responsabilités de l'employé au sein de l'équipe;
- Expliquer en détail le circuit du médicament;
- Renseigner sur les politiques et procédures concernant les substitutions thérapeutiques autorisées, le formulaire thérapeutique et autres listes utiles selon la fonction;
- Donner l'enseignement nécessaire concernant les différents outils de travail, logiciels et systèmes automatisés ou l'information pertinente reliée aux autres documents en lien avec ses fonctions.

4. PROCÉDURE GÉNÉRALE D'ENCADREMENT DE TOUT NOUVEL EMPLOYÉ

Le chef du département de pharmacie ou tout autre employé désigné par celui-ci doit, lors des premières journées de travail d'un nouvel employé :

- Faire visiter les locaux de la pharmacie et présenter l'équipe;
- Donner de l'information sur l'organigramme du CSSS et du département de pharmacie;
- Donner de l'information sur le code d'entente de bon fonctionnement du département ainsi que sur les valeurs du CSSS;
- Donner de l'information générale, notamment sur :
 - La localisation des unités de vie, les personnes ressources et les listes téléphoniques;
 - L'accès au stationnement;
 - Les différents accès requis et les démarches nécessaires pour l'obtention de ces derniers (ex. : cartes d'accès aux établissements du CSSS, code Windows, code Pharmaclik, Lotus Notes, CIP, Pharmacist' letter, Logibec, Gesphar, Softlab);
 - Le site intranet;
 - Le service de la cafétéria;
 - Vigilance Santé;
- Donner les informations de base concernant :
 - Le rôle et les responsabilités des membres du département;
 - L'horaire de travail, des repas et des pauses;
 - Le circuit du médicament et de la prescription;
 - L'horaire des renouvellements de la médication et impression des feuilles d'administration de médicaments (FADM);
 - Les documents utilisés au département (ex : profil pharmacologique, FADM, note du pharmacien, bilan comparatif des médicaments);
 - Les réserves de médicaments;
 - Les chariots d'urgence;
 - La gestion des produits narcotiques, des benzodiazépines et des drogues contrôlées;
 - La livraison des médicaments sur les unités de soins;
- Donner de l'information sur les politiques et procédures, les listes de médicaments et des substitutions thérapeutiques autorisées, les ordonnances collectives, les protocoles cliniques et les autres ressources disponibles au département;
- Remettre à l'employé les documents nécessaires à sa formation (ex. : description de tâches, procédures internes, outils de travail).

Tout nouvel employé doit, au cours de ses deux premières semaines de travail:

- Connaître l'organigramme du CSSS et du département de pharmacie;
- Prendre connaissance du manuel de politiques et procédures du département;
- Prendre connaissance des listes de médicaments (formulaire, médicaments au commun, médicaments des pharmacies de réserve et des chariots d'urgence), de la liste des substitutions thérapeutiques autorisées, des ordonnances collectives, des protocoles cliniques et des ressources bibliographiques (articles, livres et logiciels disponibles);

- Prendre connaissance des autres documents remis lors de l'orientation aux fins de formation;
- Se rendre disponible pour la journée d'orientation offerte par le service des ressources humaines.

5. PROCÉDURE D'ENCADREMENT DU PHARMACIEN

Le chef du département de pharmacie ou tout autre pharmacien désigné par celui-ci doit, lors des premières semaines de travail d'un nouveau pharmacien :

- L'orienter pour les activités de distribution impliquant, entre autres, les étapes de la production d'un lot, la validation des ordonnances, la communication avec les prescripteurs et les soins infirmiers, l'utilisation de la note du pharmacien, la vérification contenant-contenu (incluant le contrôle de la qualité) et la délégation de tâches au personnel technique;
- L'orienter pour les activités cliniques comprenant, entre autres, les évaluations cliniques annuelles, la réalisation du BCM (admission, retour d'hospitalisation, congé) et le suivi systématique de clientèles ciblées (ex. : résidents sous warfarine, insuffisants rénaux, résidents à risque élevé de chute);
- L'orienter, si nécessaire, pour le logiciel informatique de la pharmacie;
- L'orienter en regard des divers comités du CSSS et du rôle du pharmacien au sein de ceux-ci;
- L'orienter en regard de l'encadrement des stagiaires en pharmacie et de toute autre tâche jugée pertinente.

6. PROCÉDURE D'ENCADREMENT DU PERSONNEL TECHNIQUE EN PHARMACIE

L'assistant-technique chef d'équipe ou toute autre personne désignée par celui-ci doit, lors des premières semaines de travail d'un nouvel assistant-technique en pharmacie :

- Le former sur le logiciel informatique de la pharmacie et sur le système automatisé et robotisé de distribution des médicaments;
- L'orienter aux divers postes de travail en lien avec les tâches quotidiennes (ex. : informatisation des ordonnances, ensachement des médicaments, suivi des ordonnances, renouvellements de la médication);
- L'orienter pour les tâches mensuelles;
- L'orienter, s'il y a lieu, à une tâche spécialisée;
- L'informer sur le système de classification des médicaments dans la pharmacie;
- L'informer sur les modalités de service des produits narcotiques et des drogues contrôlées;
- Prévoir un calendrier de formation pour les tâches reliées à la délégation de la vérification contenant-contenu.

7. PROCÉDURE D'ENCADREMENT DES STAGIAIRES

Tout stagiaire en pharmacie doit être sous la supervision d'un pharmacien.

Tout stagiaire en assistance technique en pharmacie doit être sous la supervision d'un assistant-technique en pharmacie et d'un pharmacien.

Le chef du département de pharmacie ou toute autre personne désignée par celui-ci doit, au plus tard une semaine avant l'arrivée du stagiaire :

- Contacter l'agent de gestion du personnel volet formation de la direction des ressources humaines afin d'obtenir les documents devant être remplis et signés par le stagiaire;
- Contacter le stagiaire afin que celui-ci remplissent et signent les documents requis;
- Retourner les documents complétés à la personne concernée à la direction des ressources humaines;
- Aviser, s'il y a lieu, le personnel concerné de l'arrivée du stagiaire.

Le chef du département de pharmacie ou toute autre personne désignée par celui-ci doit, dans les premières journées suivant l'arrivée du stagiaire :

- Le former sur le logiciel informatique de la pharmacie et/ou sur le système automatisé et robotisé de distribution des médicaments, selon les exigences du stage;
- L'orienter aux divers postes de travail en lien avec les exigences du stage.

7.1 Particularités pour les stagiaires en pharmacie

Le chef du département de pharmacie ou toute autre personne désignée par celui-ci doit, dans les premières journées suivant l'arrivée du stagiaire :

- Présenter le rôle du pharmacien en lien avec les activités de distribution impliquant, entre autres, l'analyse et la validation des ordonnances, la communication avec les prescripteurs et les soins infirmiers, la vérification contenant-contenu, la délégation des tâches au personnel technique et la réalisation des notes cliniques;
- Présenter le rôle du pharmacien en lien avec les activités cliniques comprenant, entre autres, les évaluations cliniques annuelles, la réalisation du BCM (admission, retour d'hospitalisation, congé) et le suivi systématique de clientèles ciblées (ex. : résidents sous warfarine, insuffisants rénaux, résidents à risque élevé de chute);
- Présenter tous les aspects du circuit du médicament, soit de la réception de l'ordonnance à la livraison du médicament sur l'unité de soins;
- Présenter le rôle du pharmacien en lien avec les divers comités du CSSS;
- Aviser le stagiaire des modalités concernant le déroulement du stage (présentation du clinicien associé ou du maître de stage, cibles d'apprentissage, activités de stage, évaluation).