

Titre : Technicien en pharmacie**Classe :** 6**SOMMAIRE DE L'EMPLOI**

Sous la surveillance et la responsabilité du pharmacien ou du pharmacien-chef, le technicien en pharmacie effectue des activités techniques selon l'encadrement professionnel autorisé et les besoins opérationnels de la pharmacie. Il effectue des activités liées à l'optimisation et à la sécurité du circuit du médicament, soutient le travail clinique des pharmaciens en réalisant diverses tâches reliées aux soins et services pharmaceutiques à leur demande, offre un soutien administratif et, en fonction des besoins opérationnels, il veille à la coordination de l'ensemble des activités techniques du laboratoire. Il assure la formation technique des assistants techniques en pharmacie (ATP) et de ses pairs techniciens en pharmacie, et il s'occupe de la gestion, de l'entreposage et de l'optimisation des stocks.

PRINCIPALES TÂCHES DE L'EMPLOI**Service à la clientèle**

- Agir comme modèle auprès des employés du laboratoire en offrant un service courtois et respectueux en appliquant les normes de service à la clientèle établies;
- Répondre aux demandes des patients selon les limites de ses compétences;
- Assurer et respecter la confidentialité des informations divulguées et des échanges avec les patients;
- Gérer les plaintes, recueillir les suggestions de la clientèle et en informer son supérieur;
- Promouvoir les services aux patients par le biais des programmes de marketing santé;
- Contribuer à la mise en place de la mesure de la satisfaction et l'évaluation du service à la clientèle;
- Renseigner les clients sur la signification du Code Médicament.

Gestion des opérations et traitement des ordonnances

- Contribuer et gérer la mise en œuvre de changements contribuant à la sécurité et l'amélioration continue des opérations;
- Planifier et garantir un espace propice au travail;
- S'enquérir des informations pertinentes sur les opérations du laboratoire et les transmettre aux autres membres de l'équipe;
- Collaborer à la gestion de l'équipe technique dans le traitement des ordonnances selon l'achalandage et le personnel disponible;
- Établir les critères de priorisation, approuvés par le pharmacien-chef, des ordonnances et vérifier leur application;
- Effectuer une évaluation de l'efficacité des opérations de façon périodique et apporter les ajustements requis;
- Effectuer la vérification contenant-contenu (si certification et évaluations annuelles réussies);

- Effectuer la validation de la saisie des ordonnances et le contrôle qualité de la vérification contenant-contenu, en présence d'un ATP délégataire et selon les besoins opérationnels, en s'assurant que le TP possède la formation, les compétences et l'expérience appropriées;
- Résoudre les problèmes détectés lors de l'interprétation des ordonnances;
- Concilier les informations incomplètes ou contradictoires en lien avec les ordonnances;
- Effectuer une vérification indépendante des calculs, mesures et procédés utilisés dans la préparation de magistrales stériles et non stériles en fonction d'une procédure préétablie;
- Assurer le rôle de gestionnaire et de super utilisateur des différents équipements et outils technologiques (ex. : logiciels, appareils d'automatisation) et s'assurer de leur calibrage, leur entretien et des suivis de leur bon fonctionnement;
- Résoudre les problèmes liés aux technologies;
- Collaborer à l'implantation de nouvelles technologies;
- Collaborer à la formation du personnel quant à l'utilisation des technologies;
- Superviser la surveillance (monitoring) environnementale (respect des normes d'hygiène, etc.), le fonctionnement courant et le programme d'entretien préventif des équipements et des installations matérielles;
- Attester de la conformité de la préparation des médicaments;
- Assurer et contrôler la traçabilité des opérations;
- Assurer une gestion efficace, en temps réel, des opérations au laboratoire en utilisant les indicateurs opérationnels disponibles dans le milieu;
- Superviser la conservation et la disposition des documents requis.

Approvisionnement et gestion des stocks

- Effectuer une gestion et une analyse stratégique des stocks : déterminer les niveaux de stocks optimaux, analyser les écarts et les divergences au niveau de l'inventaire;
- Tenir compte des contraintes associées aux médicaments entreposés, transportés et livrés;
- Mettre en place et appliquer des mesures préventives contre le vol et le détournement;
- Gérer les exigences et activités relatives à la destruction et le retour des médicaments, produits et instruments;
- Gérer les ruptures des stocks sous la supervision du pharmacien;
- Gérer les rappels de médicaments;
- Mettre à jour la base de données du système d'inventaire;
- Assurer le rôle de super utilisateur du système de commande et des technologies utilisées;
- Gérer et contrôler les stocks des stupéfiants, drogues contrôlées, de substances ciblées, d'alcool et de poison et aviser le pharmacien des divergences constatées;
- Participer à la destruction des substances désignées selon la procédure établie et les normes en vigueur;
- Participer aux activités de prise d'inventaire;
- Rencontrer occasionnellement les représentants pour effectuer des achats spéciaux.

Soutien à la prestation des soins au patient

- Recueillir des renseignements généraux et pharmacothérapeutiques selon le protocole établi et résoudre les divergences soulevées;
- Prioriser la prise en charge et les services à effectuer auprès des patients par le pharmacien selon les critères préalablement établis;
- Recueillir des renseignements spécifiques, personnalisés et adaptés au plan de prise en charge d'un patient;

- Identifier des erreurs manifestes de dosage pour des médicaments communs et les signaler au pharmacien;
- Collecter des résultats cliniques pertinents au traitement en fonction des protocoles établis par le pharmacien et les consigner au dossier;
- Effectuer des mesures cliniques et des tests en respectant le plan de prise en charge ou du protocole établi par le pharmacien;
- Dépister des événements graves ou présences d'allergies croisées potentielles;
- Identifier le patient qui nécessite une consultation ou une formation supplémentaire de la part du pharmacien ou de l'infirmière;
- Compléter et effectuer la mise à jour du dossier patient de façon concise et complète;
- Contrôler les éléments saisis dans le dossier patient;
- Fournir des renseignements et explications sur demande selon les limites applicables à son poste;
- Sélectionner et préparer des documents destinés à un autre professionnel de la santé, aux différents programmes d'aide, aux assureurs, etc.;
- Recommander et expliquer un programme, une fourniture, un appareil, un produit orthopédique ou un ajustement;
- Effectuer des suivis thérapeutiques selon le protocole établi par le pharmacien;
- Signaler au pharmacien les problèmes et divergences relevés;
- Effectuer des recherches à partir de références fiables à la demande du pharmacien afin de l'assister dans sa prise de décision;
- Exécuter la vaccination ou des prélèvements au niveau du pharynx sous la supervision d'un pharmacien.

Gestion des ressources humaines

- En fonction des besoins opérationnels et du personnel sur place, le technicien en pharmacie pourrait :
- Effectuer, en collaboration avec le pharmacien-chef, les processus liés à l'embauche des techniciens en pharmacie et/ou assistants techniques en pharmacie;
- Coordonner et superviser, en collaboration avec le pharmacien-chef ou le pharmacien, l'accueil et l'intégration des stagiaires, des nouveaux techniciens en pharmacie et/ou assistants techniques en pharmacie;
- Présenter les différentes politiques internes et procédures aux employés du personnel technique nouvellement embauchés;
- S'assurer de l'application et du respect des politiques et procédures internes;
- S'assurer et superviser la mise à jour des connaissances de l'équipe technique en participant à différents cours, activités et événements organisés, conformément aux ententes, aux politiques et procédures établies par l'employeur;
- Distribuer, organiser et superviser la répartition des tâches et responsabilités au personnel technique du laboratoire;
- Procéder aux appréciations de rendement annuelles et aux appréciations durant la période de probation pour les employés du personnel technique;
- Identifier les besoins de formation du personnel technique et fixer des objectifs de rendement;
- Effectuer, en collaboration avec le pharmacien-chef, la préparation des horaires des techniciens en pharmacie en fonction des besoins opérationnels et cliniques et voir au remplacement des employés absents conformément aux politiques internes;

- Effectuer, en collaboration avec un membre de l'équipe de direction, l'administration de mesures correctives ou disciplinaires de l'équipe technique selon les problèmes détectés;
- Participer aux réunions du conseil administratif;
- Planifier, organiser et animer les réunions de l'équipe technique et assurer le suivi des actions mises en place;
- Évaluer et donner de la rétroaction de façon constructive aux techniciens en pharmacie;
- Être à l'écoute du personnel technique au laboratoire et le consulter sur une base régulière;
- Encourager et motiver régulièrement le personnel technique;
- Gérer, prévenir et résoudre de façon adéquate les situations conflictuelles;
- Prendre connaissance du courrier (papier et électronique s'il y a lieu), faire le tri et communiquer les informations pertinentes au personnel technique du laboratoire;
- Contribuer positivement à la dynamique de collaboration au sein de l'équipe du laboratoire afin de favoriser le bon déroulement des opérations;
- Rédiger et diffuser les communications pertinentes aux membres de l'équipe du laboratoire;
- Inciter l'équipe technique à démontrer les aptitudes, habilités et comportements professionnels;
- Diriger des interactions interpersonnelles, incluant la gestion de conflits, d'une manière professionnelle;
- Faire de la prévention, participer au suivi des normes de santé et sécurité au travail et intervenir au besoin;
- Collaborer à la préparation et assurer le suivi des visites d'inspection ou d'audit (aspect technique).

Amélioration continue

- Produire, mettre en place et mettre à jour l'ensemble des politiques, procédures et outils utilisés au laboratoire en conformité aux lois, règlements et normes en vigueur et ayant été validés par un pharmacien;
- S'assurer de leur application grâce à des vérifications aléatoires et d'audits.

Divers

- S'acquitter de toutes autres tâches qui lui sont confiées par la direction.

Note : Certaines tâches et responsabilités peuvent être réattribuées selon les besoins opérationnels et l'équipe en place.