• Formation continue •

COIN technipharm FC

LE PROGRAMME NATIONAL DE FORMATION CONTINUE DES ASSISTANTS TECHNIQUES EN PHARMACIE 1 UFC GRATUIT

POUR OBTENIR INSTANTANÉMENT VOS RÉSULTATS, RÉPONDEZ EN LIGNE SUR ECORTEX.CA

JUILLET/AOÛT 2022

DONNE DROIT À 1 UNITÉ DE FC

Leçon approuvée pour 1 UFC par le Conseil canadien de l'éducation continue en pharmacie.
N° de dossier : 1329-2022-3471-I-T.
Veuillez consulter cette leçon de FC en ligne sur eCortex.ca pour en connaître le délai de validité.

Pour obtenir instantanément vos résultats, répondez en ligne sur eCortex.ca

UNE FC EXCLUSIVE AUX ATP

Coin technipharm FC est le seul programme national de formation continue conçu exclusivement pour les assistants techniques en pharmacie canadiens.

À mesure que le rôle des assistants techniques en pharmacie s'étend, utilisez régulièrement *Coin technipharm FC* pour parfaire vos connaissances.

Coin technipharm FC est généreusement commandité par Teva. Les numéros précédents peuvent être téléchargés à partir des sites eCortex.ca ou www.tevacanada.com.

Les auteurs de cette leçon n'ont pas de conflit d'intérêts à déclarer.

POUR RÉPONDRE AU TEST

1. Après avoir lu attentivement cette leçon, répondez au questionnaire en ligne sur le site eCortex.ca, et obtenez instantanément vos résultats.
2. Une note de passage de 70 % (10 sur 14) est exigée pour réussir cette leçon.
3. Veuillez nous faire part de vos commentaires sur cette leçon en remplissant le formulaire de rétroaction en ligne sur eCortex.ca.

COLLABORATEURS

Coordonnatrice de la FC :
Rosalind Stefanac

Rédactrice en chef clinique :
Lu-Ann Murdoch, B. Sc. Phm.

Auteurs :
Barbara Violo, B.Sc.H. Msc.Phm. R.Ph et Deven Saxena

Dans le présent document, le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

ProfessionSanté.ca

eCortex.ca

Améliorer l'efficience du flux de travail en pharmacie

Par Barbara Violo, B.Sc.H. Msc.Phm. R.Ph et Deven Saxena

Objectifs d'apprentissage

Après avoir suivi cette leçon de formation continue et répondu au test, les participants seront en mesure de mieux :

1. Décrire des concepts de base en vue d'améliorer l'efficience du flux de travail de la pharmacie.
2. Trouver des façons d'optimiser le rôle des techniciens en pharmacie afin d'améliorer le flux de travail de la pharmacie.
3. Décrire comment des méthodes d'analyse différentes peuvent améliorer l'efficience du flux de travail de la pharmacie.
4. Discuter de l'importance d'améliorer l'efficience du flux de travail de la pharmacie afin de maximiser les interactions entre les pharmaciens et les patients.

Qu'est-ce que le flux de travail d'une pharmacie, exactement? On peut le décrire comme l'ensemble du processus d'exécution d'une ordonnance – de sa réception par téléphone, par télécopieur, par voie électronique ou par écrit jusqu'à son traitement, à la préparation des produits à délivrer et aux conseils à donner au patient.

Bien que, partout au pays, les pharmacies soient des piliers du système de santé, elles peuvent souvent sombrer dans un chaos organisationnel si des mesures appropriées ne

sont pas prises pour assurer un déroulement efficace de leurs opérations. Il semble évident qu'un flux de travail efficient est nécessaire dans toute pharmacie; pourtant beaucoup des problèmes que rencontrent quotidiennement les techniciens en pharmacie et les pharmaciens résultent d'un flux de travail inefficace. En fait, une étude menée en Nouvelle-Écosse entre octobre 2010 et juin 2017 a relevé dans les pharmacies de cette province près de 100 000 erreurs médicamenteuses, dont un grand nombre étaient attribuables au flux de travail[1].

Les longs temps d'attente sont un autre problème récurrent dû à un mauvais flux de travail. Ceux-ci peuvent être contrariants, tant pour les patients que pour les techniciens en pharmacie et les autres membres du personnel[2]. En somme, alors que les erreurs liées au flux de travail s'accumulent au fil de la journée, les patients font face à des temps d'attente toujours plus longs. Cela peut en amener certains à quitter la pharmacie sans avoir obtenu leurs médicaments ou sans avoir reçu des conseils adéquats. En pareil cas, les patients risquent de subir des conséquences néfastes pour leur santé, et le gaspillage inutile de médicaments pourrait désorganiser les stocks et provoquer d'autres problèmes de flux de travail[2].

L'amélioration de l'efficience du flux de travail passe par l'optimisation de la participation des techniciens en pharmacie au processus de délivrance des médicaments en vue de maximiser le temps que les pharmaciens peuvent consacrer aux interactions avec les patients. L'importance des interactions entre les pharmaciens et les patients et de l'amélioration du flux de travail est évidente, sachant qu'environ 82 % des erreurs médicamenteuses sont décelées et corrigées au cours des contrôles de sécurité et des prestations de conseils, avant même que le patient ne quitte la pharmacie[1]. Cette statistique souligne l'importance, pour limiter les risques d'erreurs, de maximiser le temps d'interaction entre les pharmaciens et les patients, entre les techniciens et les pharmaciens, et entre les techniciens et les patients.

Cette leçon passe en revue diverses méthodes visant à accroître l'efficience du flux de travail et à réduire les erreurs qui y sont liées. Nous commençons par mettre en lumière certains concepts de base pour améliorer l'efficience du flux de travail d'une pharmacie, puis explorons des façons plus complexes d'analyser et d'améliorer le flux de travail. Enfin, une étude de cas illustre différents moyens d'intégrer dans la pratique des nouvelles techniques visant à modifier le flux de travail.

Concepts de base pour améliorer l'efficience du lieu de travail

Évaluation

L'évaluation du flux de travail et des mouvements de stocks peut être un premier pas important vers une efficience accrue. Si on n'évalue pas le flux de travail, on ne dispose d'aucun moyen concret de déterminer si la pharmacie fait des progrès ou améliore son efficience[3]. Il est indispensable de définir les critères de base de la performance afin de permettre au personnel de l'officine de suivre l'évolution générale de la performance. Une fois les valeurs de base établies, il est important de sélectionner des variables à cibler et à améliorer, et de responsabiliser le personnel de l'officine à l'égard d'objectifs précis. Par exemple, il pourrait s'agir du nombre d'ordonnances exécutées chaque jour ou des résultats quantitatifs de sondages d'évaluation de la satisfaction des patients[3].

Déplacements autour du poste de travail

Cet aspect de l'efficience du lieu de travail est souvent négligé aussi bien par les techniciens en pharmacie que par les pharmaciens. Les techniciens doivent souvent quitter leur poste de travail pour aller chercher des médicaments, numériser des documents et communiquer avec d'autres membres du personnel.

Questions à poser aux techniciens et autres membres du personnel de l'officine pour améliorer leurs déplacements depuis leur poste de travail[3] :

- ✔ Quelle distance les techniciens en pharmacie doivent-ils parcourir pour accomplir leurs tâches quotidiennes?
- ✔ Y aurait-il une façon plus efficace d'aménager certains espaces de la pharmacie?
- ✔ Les techniciens doivent-ils fréquemment quitter leur poste de travail pour exécuter des tâches de base?

L'efficience opérationnelle du lieu de travail peut être améliorée en rapprochant les techniciens en pharmacie de leurs tâches. Voici quelques exemples de mesures permettant d'aider les techniciens en pharmacie :

- Établir un poste de distribution rapide de médicaments près du poste de travail du technicien.
- S'assurer que les imprimantes, les imprimantes d'étiquettes pour les flacons, les flacons et les autocollants se trouvent à proximité les uns des autres.
- Veiller à ce que tous les techniciens en pharmacie aient accès à des éléments essentiels – comme les ordinateurs et les médicaments – sans avoir à traverser l'espace de travail d'un autre technicien ou d'un pharmacien.

Communication

La communication peut être un puissant outil pour gérer les stocks de médicaments rares ou onéreux et favoriser d'importantes relations entre la pharmacie et les patients. Le fait d'inciter les patients qui prennent ces types de médicaments à prévenir la pharmacie du moment où ils auront besoin d'un renouvellement peut aider à gérer les stocks de façon plus efficiente et à entretenir une relation positive avec les patients[3]. La communication est essentielle pour optimiser l'efficience de la pharmacie, et les commentaires des patients servent à l'améliorer.

En outre, un canal de communication bidirectionnel efficace entre les techniciens en pharmacie et les pharmaciens est fondamental pour favoriser l'optimisation de l'efficience de la pharmacie[3]. Une bonne communication intraprofessionnelle au sein de l'équipe de pharmacie peut également y contribuer.

L'amélioration de l'efficience et du flux de travail des pharmacies peut souvent être perçue comme un énorme défi à relever au jour le jour, mais le fait de tenir des réunions et d'inciter les techniciens en pharmacie et les autres membres du personnel à échanger des idées sur les changements à apporter est une mesure simple qui peut s'avérer puissante. Il faut être conscient qu'il n'existe pas de solution universelle et que l'amélioration de l'efficience du lieu de travail varie d'une pharmacie à l'autre.

Automatisation

L'automatisation peut être très utile pour les pharmacies, entre autres pour la gestion des stocks et le comptage automatique des

pilules. Les systèmes de distribution robotisés permettent de rationaliser les processus de délivrance des médicaments dans les pharmacies et d'en accroître l'efficience, tout en laissant aux pharmaciens et aux techniciens plus de temps à consacrer à la prestation de soins aux patients[4]. Une solution simple et d'un bon rapport coût-efficacité consiste à configurer des rappels automatiques dans le système informatique de la pharmacie pour informer les patients, quelques jours à l'avance, qu'ils vont bientôt devoir renouveler leurs médicaments. Cela peut prendre la forme d'un message texte, d'un courriel ou d'un message téléphonique. Cela permet aussi aux patients de se sentir plus en contrôle de la gestion de leurs médicaments, et de ne pas attendre de s'apercevoir que leur flacon de médicaments soit vide avant de se réapprovisionner.

Les appareils d'automatisation peuvent être incroyablement efficaces, mais ils coûtent cher. Une façon d'utiliser les principes de l'automatisation sans nécessairement acheter des machines onéreuses consiste à étudier les stratégies utilisées par les systèmes automatisés et à essayer de les reproduire dans le lieu de travail. Par exemple, la création de postes dédiés aux médicaments exigeant une distribution rapide accélérera l'exécution des ordonnances par les techniciens sans qu'ils aient à quitter leur poste de travail[4].

Méthodes avancées d'analyse et d'amélioration de l'efficience du lieu de travail

Catégorisation des activités de la pharmacie

Une méthode d'analyse de l'efficience du flux de travail consiste à catégoriser les activités de délivrance des médicaments de la pharmacie. On observe les activités des pharmaciens relatives à la délivrance des médicaments et on les classe en deux catégories : « à valeur ajoutée » ou « sans valeur ajoutée »[5]. Les activités à valeur ajoutée sont celles qui sont axées sur les contacts entre le pharmacien et le patient, et donc qui apportent une valeur supplémentaire directe au patient (p. ex., mobiliser les patients dès leur entrée dans la pharmacie, des donner conseils sur l'utilisation des médicaments). Les activités sans valeur ajoutée sont celles qui n'apportent pas de valeur supplémentaire directe au patient (p. ex., activités techniques des pharmaciens liées à la délivrance des médicaments)[5].

Cette classification des activités quotidiennes des pharmaciens aide à déterminer quelles activités pourraient être effectuées par les techniciens. L'élargissement du rôle des techniciens en pharmacie pour leur permettre d'assister le pharmacien dans des activités techniques, comme la vérification des ordonnances, peut aider à améliorer l'efficience de la pharmacie tout en donnant aux pharmaciens plus de temps pour interagir avec les patients le plus souvent possible[5].

En réduisant les activités sans valeur ajoutée du pharmacien et en maximisant les activités des techniciens liées à la délivrance des médicaments, on privilégie l'interaction entre les pharmaciens et les patients et on optimise le processus de délivrance des médicaments. Il en va de même pour certaines des activités quotidiennes des techniciens, qui pourraient être exécutées par des assistants ou par du personnel de soutien afin de permettre aux techniciens de consacrer plus de temps à des activités essentielles du flux de travail. Par exemple, le personnel de soutien pourrait se charger de la gestion des stocks de médicaments et des communications avec les patients par téléphone et par courriel.

La méthodologie Lean Six Sigma

La méthodologie Lean Six Sigma combine deux processus d'analyse (la méthode Lean et la méthode Six Sigma). Il s'agit d'une approche de gestion axée sur le travail d'équipe qui vise l'élimination des pratiques inutiles et la rationalisation de l'efficience du lieu de travail[6]. Elle consiste : **(1)** à demander aux employés de détecter les problèmes qui causent un gaspillage de médicaments et des failles dans le flux de travail (méthode Lean); et **(2)** à utiliser des données pour déceler les problèmes de flux de travail d'une entreprise (méthode Six Sigma). La combinaison de ces deux méthodes permet aux entreprises d'améliorer l'efficience de leurs opérations[6].

Qu'est-ce que la méthode Lean?

La méthode Lean vise à permettre aux techniciens en pharmacie et aux autres membres du personnel de l'officine d'analyser le processus de délivrance des médicaments. Ces personnes sont souvent les mieux outillées pour déceler les complications inutiles qui contribuent à retarder la délivrance des médicaments[7]. Ce processus repose sur deux concepts sous-jacents : DMAIC et 5S. Le concept DMAIC signifie Définir, Mesurer, Analyser, Améliorer (Improve), Contrôler. Il résume une approche générale de l'analyse du flux de travail. La méthode 5S (Sort, Set-in-order, Shine, Standardize, Sustain [trier, organiser, nettoyer, standardiser, pérenniser]) est utilisée pour mettre en application les résultats de l'analyse. Une fois que le processus de délivrance des médicaments a été optimisé à l'aide de ces différentes mesures, il peut se traduire par des économies en temps et en ressources de l'ordre de 45 %[7].

Qu'est-ce que la méthode Six Sigma?

La méthode Six Sigma vise à utiliser des données afin de guider les efforts d'optimisation du flux de travail de la pharmacie. Parmi les principaux outils figurent les plans de services, l'analyse des écarts et les diagrammes causes-effets[8].

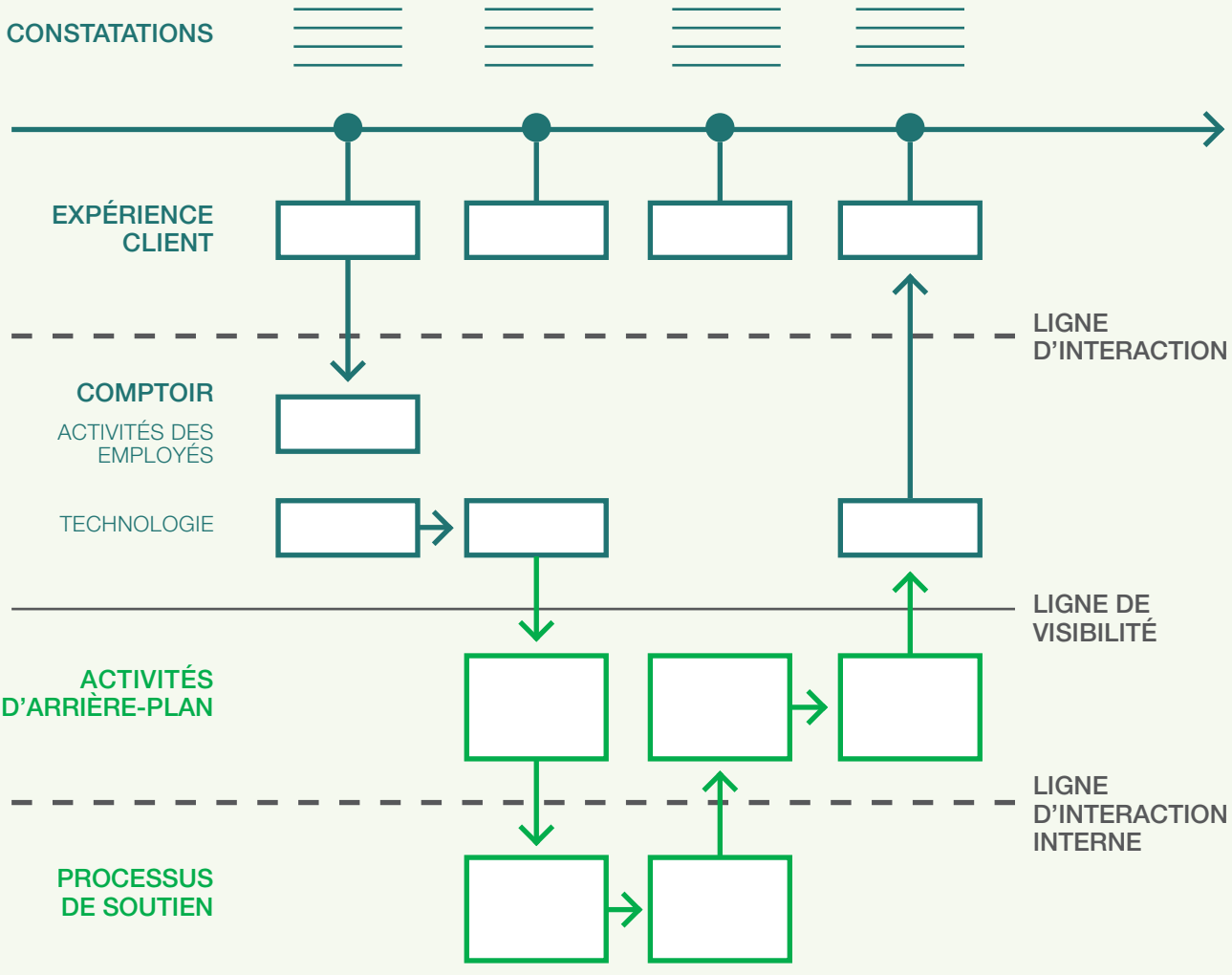
Les plans de services sont des diagrammes qui permettent de visualiser la relation entre les divers services d'une pharmacie et le processus de délivrance des médicaments lui-même.

L'analyse des écarts consiste à évaluer la performance de la pharmacie afin de déterminer si les objectifs ont été atteints et, sinon, quels aspects doivent être améliorés. Il s'agit d'utiliser les données des sondages menés auprès des clients et des employés et d'en analyser les résultats afin de déceler les aspects de l'activité de la pharmacie qui ont le plus besoin d'être améliorés, et de mieux orienter les efforts pour accroître l'efficience du flux de travail. L'analyse des écarts peut être particulièrement efficace si elle est tirée de sondages menés non seulement auprès des employés, mais aussi auprès des clients.

On utilise les diagrammes causes-effets pour isoler les causes potentielles d'un problème particulier. Ils peuvent être utilement appliqués après avoir étudié les résultats d'une analyse des écarts[8]. Les résultats de ces méthodes sont ensuite analysés plus en détail et utilisés pour proposer diverses améliorations du flux de travail dans la pharmacie. Dans plusieurs pharmacies des États-Unis où la méthode Six Sigma a été appliquée en vue d'améliorer le processus de délivrance des médicaments, on a constaté que le temps d'attente des patients a été réduit de près de 50 %[9].

FIGURE 1 - Plan de services 101

Un diagramme qui permet de visualiser les liens entre les différentes composantes des services (personnel, dispositifs et processus) et leur relation directe avec les points de contact de l'expérience client.



https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/

Analyse ciblée

Dans certains cas, une façon efficace de mettre en œuvre la méthodologie Lean Six Sigma consiste à mettre sur pied une équipe dont une partie du temps de travail sera consacrée à analyser les problèmes de la pharmacie et à chercher des solutions. Cette équipe dédiée peut être composée de membres du personnel volontaires ou désignés – chaque pharmacie devra trouver les solutions les mieux adaptées à ses besoins ou à son environnement.

Afin de donner à l'équipe le temps de travailler sur l'analyse ciblée, la pharmacie pourrait payer aux employés une heure supplémentaire pendant deux ou trois jours afin qu'ils puissent examiner le flux de travail de la pharmacie sans être interrompus par les clients. Il est essentiel de mettre sur pied une équipe dédiée à la résolution des problèmes. En effet, demander aux membres du personnel de réfléchir aux problèmes et de tenter de les résoudre tout en exécutant leurs tâches quotidiennes risque de prendre énormément de leur temps, de s'avérer inefficace et de détourner leur attention de leurs principales responsabilités, ce qui peut entraîner des erreurs[6].

ÉTUDE DE CAS : Mise en œuvre des méthodes avancées dans le contexte d'une pharmacie communautaire

Imaginons le scénario suivant : une pharmacie communautaire est en activité depuis plusieurs années. Tout au long de la période de pointe de vaccination contre la COVID-19 et de dépistage du virus, l'équipe a accordé beaucoup moins de temps à la qualité de l'exécution des ordonnances. Maintenant,

bien que seulement quelques tests de dépistage et injections soient effectués chaque jour, la pharmacie a souvent du mal à répondre aux attentes des patients.

Le gérant de la pharmacie a décidé de mettre en œuvre certaines des stratégies décrites dans cette leçon en vue d'améliorer l'efficience du flux de travail. Il a d'abord rencontré les techniciens en pharmacie et d'autres membres du personnel pour résumer leurs idées sur la façon d'analyser les problèmes et pour savoir s'ils avaient des améliorations à suggérer. Le gérant a décidé de fermer la pharmacie deux heures plus tôt le lundi et le vendredi de cette même semaine pour que le personnel puisse se réunir en équipe (tout en étant rémunéré).

L'une des premières mesures a consisté à élaborer un sondage sur la satisfaction de la clientèle avec des réponses classées sur une échelle de 1 à 10. Certaines questions du sondage concernaient l'expérience des clients – telles que « Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du temps d'attente habituel quand vous venez chercher vos médicaments d'ordonnance? » ou « Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'attention que le personnel de la pharmacie accorde à vos besoins en tant que patient? ». Le pharmacien a distribué ces sondages aux clients au fur et à mesure qu'ils se présentaient, de même qu'aux membres du personnel de l'officine, à qui il a demandé de répondre aux questions d'après leur interprétation de ce que serait la réponse d'un client moyen, et de justifier chacune de leurs réponses.

Lundi, le gérant de la pharmacie a rencontré l'équipe en fin de journée pour discuter des réponses au sondage (analyse des écarts) et il a demandé aux techniciens d'établir des plans de services et des diagrammes causes-effets relatifs aux activités du flux de travail qu'ils ont trouvées particulièrement compromises. Cela a permis de découvrir un schéma récurrent de problèmes d'approvisionnement en médicaments et de gestion des stocks.

Les techniciens en pharmacie ont signalé des incidents fréquents dus à des stocks insuffisants pour répondre aux demandes de renouvellement. Par ailleurs, le pharmacien a noté que, du fait d'erreurs commises lors de la saisie des ordonnances dans le système, il arrivait souvent qu'on doive corriger et réexécuter certaines ordonnances devant les patients qui venaient chercher leurs médicaments. L'équipe a également convenu collectivement que les patients devaient attendre trop longtemps pendant que les ordonnances étaient exécutées, ce qui accentuait les tensions.

Durant toute la semaine, les techniciens ont pris le temps de déterminer si les problèmes dont ils avaient discuté lundi s'étaient confirmés et, vendredi, ils se sont de nouveau réunis en équipe. Au cours de cette réunion, ils ont proposé plusieurs solutions.

Premièrement, il a été décidé que les assistants se chargeraient désormais de passer les commandes et de gérer les stocks de médicaments, sur les ordres des techniciens, afin que ces derniers puissent se concentrer sur les activités essentielles du flux de travail et sur les interactions avec les patients.

Deuxièmement, il a été décidé que toute ordonnance exécutée par un technicien et en attente de vérification par le pharmacien, serait revérifiée par un deuxième technicien (qui n'avait pas participé à l'exécution initiale de l'ordonnance). Cette double vérification technique devait aider à limiter le nombre d'erreurs répercutées au poste du pharmacien lors du contrôle thérapeutique final.

Troisièmement, il a été décidé que, tous les dimanches, le ou les techniciens en pharmacie de garde imprimeraient un rapport prévisionnel d'utilisation des médicaments pour la semaine à venir et produiraient une liste de médicaments dont les stocks devraient être vérifiés par les assistants afin qu'ils passent des commandes correspondant aux besoins prévus pour la semaine.

Quatrièmement, il a été décidé de créer un espace plus vaste où les patients pourraient s'asseoir confortablement en attendant qu'on leur remette leurs médicaments.

Cinquièmement, il a été décidé de demander aux clients de téléphoner à la pharmacie 24 heures avant la date prévue de leurs renouvellements pour donner au per-

sonnel de l'officine le temps de préparer les médicaments et de les tenir à leur disposition. Cette mesure permettrait de maintenir des stocks suffisants et, en cas de rupture de stock, au personnel de l'officine d'informer les patients du moment où leurs médicaments seraient prêts pour la cueillette. Elle permettrait aussi de donner la priorité aux nouvelles ordonnances et d'améliorer le flux de travail dans son ensemble.

Le personnel de l'officine pourrait entraîner les patients à demander leurs renouvellements 24 heures à l'avance en leur proposant ce délai à chaque demande de renouvellement. Par exemple, on peut leur dire : « Aimeriez-vous venir chercher vos médicaments demain? » Ainsi, les patients prendront peu à peu l'habitude de demander leurs renouvellements pour le lendemain.

Cette étude de cas illustre les effets positifs que peut avoir la mise en œuvre d'un plan d'action visant à analyser et à améliorer le flux de travail d'une pharmacie communautaire.

Conclusion

Il est important de noter que les stratégies proposées ci-dessus pour améliorer l'efficience du milieu de travail d'une pharmacie dépendent d'une bonne dotation en personnel et en ressources. Les besoins varient d'une pharmacie à l'autre et ces stratégies ne permettront pas nécessairement d'améliorer l'efficience du flux de travail dans tous les cas. Par ailleurs, les résultats positifs de la mise en application de ces stratégies s'appuient largement sur les efforts ciblés d'une équipe dédiée[7].

L'optimisation de l'efficience du lieu de travail doit être individualisée et peut varier considérablement en fonction de l'emplacement, des caractéristiques démographiques de la clientèle et des spécialisations de la pharmacie. Tout cela souligne l'importance d'une bonne communication entre les membres du personnel et avec les patients afin de déceler les failles du flux de travail. Chaque pharmacie a ses propres besoins et il est important d'adapter les processus ou les cadres d'intégration à chaque cas pour maximiser les chances de succès.

RÉFÉRENCES

1. Boucher A, Ho C, MacKinnon N, Boyle TA, Bishop A, Gonzalez P, Hartt C et Barker JR (2018). Quality-related events reported by community pharmacies in Nova Scotia over a 7-year period : a descriptive analysis. CMAJ Open; 6(4), E651-E656. https://doi.org/10.9778/cmajo.20180090
2. Alodan A, Alalshaikh G, Alqasabi H, Alomran S, Abdelhadi A et Alkhayyal B (2020). Studying the Efficiency of Waiting Time in Outpatient Pharmacy. MethodsX; 7, 100913. https://doi.org/10.1016/j.mex.2020.100913
3. Doll P (19 mars 2018). 5 Ways to Improve Your Pharmacy's Efficiency and Workflow. Health Mart. https://join.healthmart.com/business-and-operations/5-ways-improve-pharmacys-efficiency/
4. Kent C (20 mai 2021). Drug dispensing goes digital. Pharmaceutical Technology. https://www.pharmaceutical-technology.com/analysis/robotic-drug-dispensing-digital-pharmacy/
5. Jenkins A et Eckel SF (2012). Analyzing methods for improved management of workflow in an outpatient pharmacy setting. American Journal of Health-System Pharmacy; 69(11), 966-971. https://doi.org/10.2146/ajhp110389
6. Mann J, Dipper A, Rowe E et Hatfield C (17 sept. 2014). Lean Six Sigma in the Pharmacy Department. Pharmacy Times; 3(5). https://www.pharmacytimes.com/view/lean-six-sigma-in-the-pharmacy-department
7. Al-Araidah O, Momani A, Khasawneh M et Momani M (2010). Lead-Time Reduction Utilizing Lean Tools Applied to Healthcare: The Inpatient Pharmacy at a Local Hospital. Journal for Healthcare Quality; 32(1), 59-66. https://doi.org/10.1111/j.1945-1474.2009.00065.x
8. Kumar S et Kwong AM (2011). Six Sigma tools in integrating internal operations of a retail pharmacy: A case study. Technology and Health Care; 19(2), 115-133. https://doi.org/10.3233/thc-2011-0615
9. Arafeh M, Barghash MA, Sallam E et AlSamhouri A (2014). Six Sigma applied to reduce patients' waiting time in a cancer pharmacy. International Journal of Six Sigma and Competitive Advantage; 8(2), 105. https://doi.org/10.1504/ijssca.2014.064256

QUESTIONS

Sélectionnez la meilleure réponse à chaque question et répondez en ligne sur eCortex.ca pour obtenir instantanément vos résultats.

1. La plupart des erreurs médicamenteuses sont découvertes :
a) Quand le patient est rentré chez lui
b) Avant que le patient ne quitte la pharmacie
c) Grâce au système informatique
d) Jamais

2. Il n'est pas souhaitable que les patients quittent la pharmacie sans leurs médicaments à cause de temps d'attente trop longs parce que :
a) Cela peut être dangereux pour leur santé.
b) Cela peut se traduire par un gaspillage de médicaments.
c) Sans objet; cela ne pose jamais de problème.
d) A et B.

3. Pourquoi est-il indispensable d'établir les critères de base de la performance?
a) Cela permet de déterminer le temps de travail des techniciens en pharmacie.
b) Cela permet au personnel de l'officine de suivre l'évolution de la performance globale.
c) Cela incite les techniciens en pharmacie à délivrer les médicaments rapidement.
d) Aucune de ces réponses

4. Posez-vous la question suivante : « Les techniciens doivent-ils souvent quitter leur poste de travail pour accomplir des tâches de base? » À quel concept de base relatif à l'efficience du flux de travail cette question s'applique-t-elle plus particulièrement?
a) Les déplacements
b) La communication
c) La température
d) La technologie

5. Entre quels groupes la communication est-elle la plus importante?
a) Les pharmaciens et le personnel de l'officine, car ce sont les personnes les plus importantes de la pharmacie
b) Les pharmaciens et les patients
c) Les techniciens en pharmacie ou les autres membres du personnel de l'officine et les patients
d) Toutes ces réponses

6. Il n'existe pas de solution universelle et l'amélioration de l'efficience d'un lieu de travail varie d'une pharmacie à l'autre.
a) Vrai
b) Faux

7. L'automatisation peut être extrêmement utile dans une pharmacie, mais elle coûte cher. Comment les pharmacies peuvent-elles s'adapter?
a) Il n'est pas possible de s'adapter.
b) Il faut faire payer une quote-part plus élevée aux patients pour financer ces technologies onéreuses.
c) Il faut étudier les stratégies utilisées par les systèmes automatisés et essayer de les reproduire dans le milieu de travail (p. ex., en mettant en place des postes dédiés aux médicaments exigeant une distribution rapide).
d) Aucune de ces réponses

8. Selon le principe de la catégorisation des activités pharmaceutiques, la mobilisation des patients par le pharmacien dès leur entrée dans la pharmacie serait considérée comme :

a) Une activité à valeur ajoutée
b) Une activité sans valeur ajoutée
c) Aucune de ces réponses

9. Dans l'étude de cas décrite dans la leçon, l'aspect implicite le plus important de l'amélioration de l'efficience du flux de travail, qui a été démontré par une communication de fond entre le pharmacien et les techniciens, était justement *la communication*.

a) Vrai
b) Faux

10. Lequel des énoncés suivants est vrai en ce qui concerne l'application de la méthodologie Lean Six Sigma pour améliorer le flux de travail d'une pharmacie?

a) Le personnel de l'officine a toujours le temps dans la journée de réfléchir à l'amélioration du processus de délivrance des médicaments et du flux de travail.
b) Les principes sont très simples et ils peuvent être appliqués dans n'importe quelle pharmacie sans qu'on ait besoin de beaucoup y réfléchir.
c) Une équipe dédiée ne peut pas inclure de volontaires et coûte donc trop cher.
d) Aucun de ces énoncés

11. Après avoir appliqué la méthode Six Sigma pour améliorer les processus de délivrance des médicaments de plusieurs pharmacies aux États-Unis, on a constaté que le nombre d'erreurs médicamenteuses y avait diminué de près de 50 %.

a) Vrai
b) Faux

12. L'analyse des écarts est particulièrement efficace pour orienter l'amélioration de l'efficience d'une pharmacie lorsqu'elle découle :

a) de sondages menés auprès des clients
b) de sondages menés auprès des employés de la pharmacie
c) de la seule opinion des pharmaciens
d) A et B

13. La méthodologie Lean Six Sigma consiste : 1) à demander aux employés de détecter les problèmes qui causent des défaillances du flux de travail; et 2) à utiliser des données pour déceler les problèmes de flux de travail dans une entreprise.

a) Vrai
b) Faux

14. Du fait des besoins propres à chaque pharmacie en ce qui concerne l'optimisation de son efficience, il est important :

a) d'utiliser un cadre rigide sans l'adapter à chaque pharmacie
b) d'adapter les cadres d'intégration à chaque pharmacie afin de maximiser les chances de succès
c) de faire confiance à son instinct plutôt qu'à toute méthode d'élaboration d'un cadre d'intégration
d) de reproduire sans la modifier la stratégie utilisée dans une autre pharmacie

COIN technipharm FC

Présenté par : ProfessionSanté.ca

Commandité par : teva

AMÉLIORER L'EFFICIENCE DU FLUX DE TRAVAIL EN PHARMACIE

1 UFC • JUILLET/AOÛT 2022

CCECP nº 1329-2022-3471-I-T Tech.

Maintenant accrédité par le Conseil canadien de l'éducation continue en pharmacie

1. a b c d	**4.** a b c d	**7.** a b c d	**10.** a b c d	**13.** a b
2. a b c d	**5.** a b c d	**8.** a b c	**11.** a b	**14.** a b c d
3. a b c d	**6.** a b	**9.** a b	**12.** a b c d	

Prénom _____ Nom _____

Nom de la pharmacie _____

Adresse (Domicile) _____ Ville _____ Province _____

Code postal _____ Téléphone _____ Télécopieur _____

Courriel _____ Année d'obtention du diplôme (s'il y a lieu) _____

Type de pharmacie

❑ Chaîne ou franchise
❑ Bannière
❑ Indépendante
❑ Autre (veuillez préciser) : _____

❑ Grande surface
❑ Supermarché
❑ Hôpital

❑ ATP à plein temps
❑ ATP à temps partiel

Aidez-nous à nous assurer que ce programme vous est utile en répondant aux questions suivantes :

1. Avez-vous le sentiment d'être mieux informé(e) sur l'amélioration de l'efficience du flux de travail en pharmacie?
   ❑ Oui ❑ Non
2. L'information contenue dans cette leçon était-elle pertinente pour vous en tant qu'ATP? ❑ Oui ❑ Non
3. Allez-vous pouvoir intégrer l'information acquise grâce à cette leçon dans votre travail d'ATP? ❑ Oui ❑ Non ❑ S. O.
4. L'information contenue dans cette leçon était-elle...
   ❑ Trop élémentaire ❑ Adaptée ❑ Trop difficile
5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de cette leçon ?
   ❑ Très ❑ Assez ❑ Pas du tout
6. Quel sujet aimeriez-vous que nous traitions dans un prochain numéro ?

Répondez EN LIGNE sur eCortex.ca pour obtenir vos résultats instantanément.

Pour connaître les barèmes de notation de la FC, veuillez communiquer avec Vicki Wood, par téléphone au 437 889-0615, poste 1254, ou par courriel à vwood@ensembleiq.com.

ProfessionSanté.ca

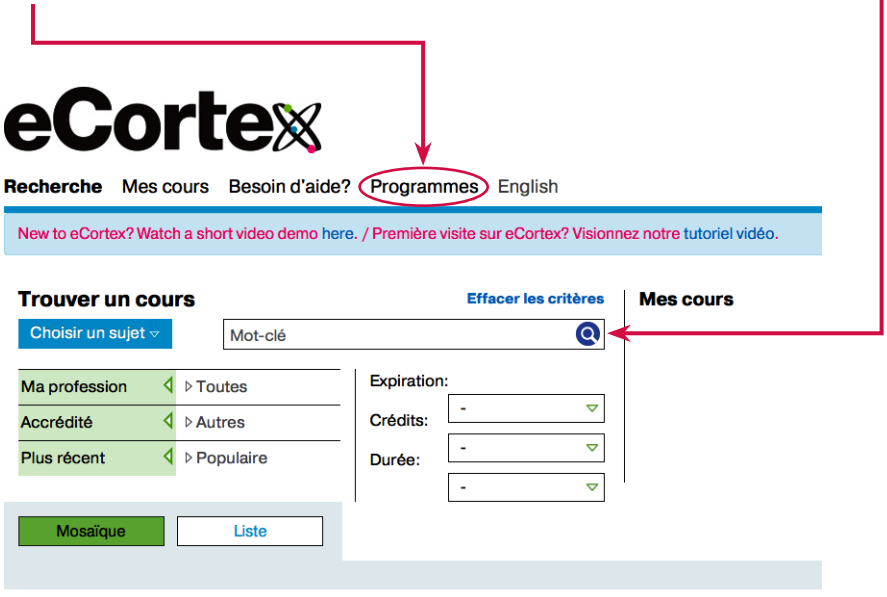
Pour répondre en ligne à cette leçon de FC

Nos leçons de FC sont hébergées sur ***eCortex.ca***, la plateforme de formation continue de ProfessionSanté.ca (portail de Profession Santé, Québec Pharmacie, L'actualité pharmaceutique, L'actualité médicale et InfoInfirmières).

Pour accéder aux leçons de FC en ligne, connectez-vous à ***eCortex.ca*** et cliquez sur le logo « eCortex » sur la page d'accueil de la section Pharmaciens.

Pour trouver cette leçon dans **eCortex**, entrez les mots clés « **Améliorer l'efficience du flux de travail en pharmacie** » dans la barre de recherche.

Vous pouvez également retrouver toutes les leçons du Coin technipharm en cliquant sur Programmes (dans le menu), puis en cliquant sur « Voir tous les cours du Coin technipharm »



Vous n'êtes pas encore inscrit(e) à eCortex.ca ?

Le processus est simple et rapide. Allez dès maintenant sur le site **eCortex.ca**

Après avoir procédé à l'inscription, vous recevrez immédiatement un courriel de vérification de notre part. Cliquez sur le lien indiqué dans le courriel et vos identifiants vous seront expédiés.

En vous inscrivant, vous aurez accès à des centaines de leçons de FC de pharmacie, à des tests en ligne, à vos certificats, à votre bulletin de notes et bien plus.

Pour toute question, veuillez communiquer avec :

POUR LES LEÇONS EN FRANÇAIS
ecortex@professionsante.ca