

COIN TECHNIPHARM

Idées • Inspiration • Innovations

5 FAÇONS DE RÉSOUDRE DES CONFLITS

Karen Wright, MBA, présidente de la société Parachute Executive Coaching de Toronto, recommande les stratégies qui suivent pour dénouer les conflits avec ses collègues.

- **1. Agissez :** Si vous avez le sentiment qu'il se trame quelque chose, attaquez la situation de front. S'il y a véritablement un problème, l'inaction ne fera qu'envenimer les choses.
- **2. Faites preuve de discrétion :** Dispensez vos éloges en public et vos critiques en privé. En cas de conflit avec un collègue, discutez-en en privé avec lui pour éviter de le mettre, ou de vous mettre, dans l'embarras.
- **3. Regardez-les dans le blanc des yeux :** L'utilisation à outrance de la technologie, particulièrement les boîtes vocales et le courriel, peut contribuer à couper les ponts de la communication. Lorsque vous traitez un problème, rien ne vaut un face-à-face pour éviter tout risque de mauvaise interprétation.
- **4. Laissez le bénéfice du doute :** Si vous êtes contrarié parce qu'un collègue a agi autrement que vous ne l'auriez fait, réfléchissez avant d'agir. Son approche repose peut-être sur une raison que vous ignorez. Assurez-vous de prendre tous les facteurs en considération avant de trancher.
- **5. Tout est dans l'approche :** Une simple différence dans les façons de communiquer peut être source de conflits. Si vous êtes de tempérament plutôt extraverti et expressif tandis que votre collègue est réservé et méthodique, tenez compte de sa nature et tentez de trouver un juste milieu.



STEPHEN UHRANEY

Un duo gagnant : L'ATP Archana Kumar (gauche) et Irene Hogan ont obtenu une distinction pour leur programme novateur en santé des femmes.

Une ATP exploite le créneau du THS

Une ATP spécialisée en préparations offre des conseils-experts en santé des femmes

Quand Archana Kumar parle de son travail (elle est ATP spécialisée en préparations pharmaceutiques pour la *Day/Night Pharmacy* à Hamilton, en Ontario), elle contient difficilement son enthousiasme. « J'adore mon travail; je pense qu'on pourrait même dire que je suis un peu obsédée », affirme Archana qui, en plus de travailler six jours par semaine au laboratoire, va souvent y faire un saut durant son jour de congé. « Je ne veux pas que mes patients attendent trois ou quatre jours pour avoir leurs médicaments. Je veux qu'ils les obtiennent dès le lendemain. »

Ce sentiment d'épanouissement professionnel découle du fait qu'on la considère comme un membre à part entière de l'équipe pharmaceutique. En effet, en tant que spécialiste résidente en préparations pharmaceutiques de l'établissement, elle vend elle-même ses services aux médecins de famille, pédiatres et

vétérinaires locaux. La pharmacie a beaucoup investi afin de lui offrir une formation de premier ordre, dépensant des milliers de dollars pour lui permettre d'assister à divers cours portant sur les préparations de médicaments, notamment au Texas, à Washington et à New York.

Les connaissances d'Archana Kumar au chapitre des préparations s'avèrent fort utiles dans le cadre du *Women's Health Care Initiative* de sa pharmacie, un programme offrant des traitements personnalisés aux femmes ménopausées. Les patientes prennent rendez-vous à la pharmacie (60 \$ la séance) pour faire évaluer leurs besoins. À cette occasion, Archana se sert d'un ensemble d'indicateurs clés mis au point par la pharmacienne employée Irene Hogan afin de dresser un premier bilan, puis leur fixe un rendez-vous avec la pharmacienne. Archana se charge également d'informer les médecins des patientes des

recommandations d'Irene Hogan (qui ont souvent trait aux produits de THS naturels préparés par Archana).

Archana Kumar fait un suivi téléphonique auprès des patientes tous les trois mois, prépare des ateliers aux deux semaines où celles-ci peuvent se réunir en petits groupes, et aide à organiser des présentations sur la ménopause et le THS au sein de la communauté. Un de ces événements a déjà attiré plus de 400 femmes et a fait les manchettes des nouvelles télévisées de Hamilton.

Les efforts remarquables d'Irene Hogan et d'Archana Kumar consacrés au *Women's Health Care Initiative* leur ont valu le prix de l'engagement pour la meilleure équipe pharmacien/technicien de 2003 (*2003 Commitment to Care Award for Best Pharmacist/Technician Team*) décerné par le magazine *Pharmacy Practice*.

Coin Technipharm a reçu l'approbation de



Pour recevoir d'autres exemplaires de Coin Technipharm, veuillez communiquer avec votre délégué Novopharm.

 **novopharm®**
www.novopharm.com

Service éducatif destiné aux assistants techniques en pharmacie (ATP) canadiens et offert par Novopharm

Un pharmacien à la tête de programmes de formation à l'intention des ATP

L'Academy of Learning prend de l'expansion en Alberta

Le pharmacien Shaf Nathwani connaît la valeur d'un bon ATP. Ce sont non seulement ses 26 années d'expérience dans le domaine de la pharmacie de détail qui le lui ont appris, mais également son rôle de formateur, qui consiste à lancer des ATP qualifiés sur le marché du travail.

M. Nathwani et sa femme Anita, de Abbotsford, en Colombie-Britannique, préparent et donnent le programme d'études d'assistance technique en pharmacie pour le compte de 15 écoles professionnelles *Academy of Learning* en Colombie-Britannique et en Alberta. Ainsi, ils offrent une formation de 43 semaines à quelque 300 aspirants ATP par année.

D'après Shaf Nathwani, ces écoles comblent un vide pour les

étudiants qui n'auraient peut-être pas la chance de fréquenter un collège traditionnel de technique en pharmacie en raison des contingents. « Certains étudiants doivent attendre jusqu'à deux ans avant d'être admis dans un collège », explique-t-il. Le cours de biologie de 5^e secondaire (13^e année) constitue également un obstacle pour certains étudiants qui ne l'ont pas suivi durant leurs études secondaires alors qu'il s'agit d'un préalable dans de nombreux collèges. M. Nathwani s'assure donc de traiter cette matière dans son programme.

L'Academy est en train de conquérir l'Alberta avec son programme d'ATP, récemment établi à Calgary, à Edmonton, à Red Deer et à High River. On prévoit également y ajouter un

module hospitalier qui abordera, entre autres, la technique d'asepsie et les procédures hospitalières.

M. Nathwani a lui-même conçu les cours sur la pratique pharmaceutique, le droit pharmaceutique, les préparations pharmaceutiques, les dispositifs de soins de santé à domicile, le soin des plaies et la médecine douce. Son épouse, qui détient une formation en biochimie, prépare le matériel didactique dans les domaines de l'anatomie, de la physiologie et de la pharmacothérapie. M. Nathwani est également responsable de l'embauche des instructeurs. Il peut s'agir de pharmaciens à la retraite comme d'ATP diplômés actifs sur le marché.

La plupart des étudiants obtiennent un poste dès leur sortie du programme, souligne M. Nathwani. « Je ne connais pas de

bons techniciens au chômage. Il y a beaucoup d'emplois en ce moment. »

En qualité de pharmacien communautaire en poste un jour par semaine à la *London Drugs* d'Abbotsford, M. Nathwani sait combien les ATP sont précieux pour les pharmaciens. « S'ils ne sont pas secondés par de bons assistants, les pharmaciens se retrouvent surchargés et quittent la profession. J'ai été témoin de telles situations, raconte-t-il. Le pharmacien doit pouvoir se libérer afin de servir les clients. Pour ce faire, il doit déléguer toutes les tâches techniques aux ATP, de la gestion des stocks aux préparations, en passant par la facturation aux assureurs. »

Pour obtenir de plus amples détails sur le programme, consultez le site www.academyoflearning.com.

ATP en action : Darcy Hardy



Une ATP de Yellowknife nous livre ses impressions du Nord

Darcy Hardy, ATP hospitalière, a eu quelques surprises lorsqu'elle a quitté l'Ontario il y a sept ans pour s'installer à Yellowknife, dans les T.N.-O. Parmi les mauvaises surprises, on peut citer le sentiment d'isolement (Edmonton, la grande ville la plus proche, est à 20 heures de route) et la courte durée des journées d'hiver (au cœur de l'hiver, le soleil se couche à 14 h 30). Darcy a toutefois eu le loisir de découvrir la population inuite et son régime alimentaire de prédilection; en effet, hamburgers de caribou et lasagnes au bœuf musqué sont souvent au menu du *Stanton Territorial Hospital*, où elle

travaille.

Une surprise plus agréable a été de s'apercevoir que les ATP du Nord sont mieux payés que leurs homologues du Sud. « Je crois que les ATP du Nord sont les mieux payés au Canada », affirme Darcy, citant à l'appui les échelles salariales des ATP : de 11 \$ à 15 \$ de l'heure dans les pharmacies d'officine et de 18 \$ à 23 \$ de l'heure à l'hôpital.

Stanton est le seul hôpital de Yellowknife. Et cette ville de 20 000 habitants ne compte qu'une poignée de pharmacies. Mais selon Darcy, les possibilités d'emploi sont nombreuses pour les ATP qui sont prêts à déménager; il en est de même pour les pharmaciens. En effet, l'hôpital Stanton n'a pas de pharmacien à temps plein; à l'heure actuelle, un pharmacien de l'Ontario y séjourne par tranches de trois mois. Lorsqu'il n'est pas disponible, c'est un pharmacien de

garde local qui prend la relève.

Darcy Hardy, qui a 31 ans, est membre du bureau local de la CAPT d'Alberta. Elle a débuté comme caissière chez Shoppers Drug Mart à Yellowknife, où elle a reçu une formation d'ATP en cours d'emploi. Il y a deux ans, elle est devenue le troisième membre de l'équipe très unie des ATP de l'hôpital Stanton, qui compte quelque 110 lits. Darcy a notamment pour responsabilité de recueillir les commandes de médicaments pour les patients de tous les services de l'hôpital, de la psychiatrie aux soins prolongés, en passant par l'obstétrique, la pédiatrie et la chirurgie. « Nous touchons à tout », affirme-t-elle.

Elle prépare aussi les traitements de chimiothérapie, gère les stocks de narcotiques de chaque service et traite les commandes de médicaments par ordinateur. Les ATP sont aussi responsables de la gestion des stocks des quelque 600 différents produits pharmaceutiques utilisés au service des

urgences. Mais les tâches de Darcy s'étendent au-delà des murs de l'hôpital; elle a aussi pour mission de préparer les médicaments qui sont envoyés par avion aux centres de santé des communautés inuites.

Les produits pharmaceutiques arrivent à Yellowknife par camion. Or, lorsque le service de traversier du Mackenzie est interrompu en raison du mauvais temps, ils sont acheminés par avion, moyennant des prix exorbitants. « Ça nous donne presque envie de faire des provisions comme des écureuils », admet Darcy.

Darcy est optimiste quant à l'évolution de sa carrière dans les T.N.-O. Un nouveau pipeline est en construction, deux nouvelles mines sont sur le point d'ouvrir, et on parle d'un pont qui relierait Yellowknife au reste du Canada. « Notre hôpital va traverser une période de changements, et je me vois très bien en train de mettre ces changements en place. »

Comité consultatif de rédaction

Colleen Curry

Enseignante, Cours d'ATP
Collège communautaire du
Nouveau-Brunswick
Saint-Jean (Nouveau-Brunswick)

Ron Elliott

Président, Association des
pharmaciens du Canada
Pharmacien, Shoppers Drug Mart
St. Thomas (Ontario)

Pam Fitzmaurice

Assistante technique
en pharmacie,
Medicine Shoppe # 107 Pharmacy
Edmonton (Alberta)

Tim Fleming

Président, Canadian Association
of Pharmacy Technicians
Coordonnateur des services
professionnels
Pharmasave (Ontario)

ILLUSTRATION : JENNIFER HERBERT



RAPPEL : LES PLANTES MÉDICINALES PASSÉES AU MICROSCOPE

Le nouveau règlement entre en vigueur

Vous avez peut-être remarqué que certains de vos clients regardent plus attentivement les étiquettes des produits de la section des remèdes naturels. C'est parce que, depuis le 1^{er} janvier 2004, Santé Canada exige que les fabricants de produits de santé naturels fournissent un étiquetage plus détaillé, qui devra préciser notamment l'usage recommandé, la posologie et la durée d'utilisation, les effets indésirables connus, le type et l'activité des ingrédients médicinaux, et une description du produit de départ de ces ingrédients. Ce règlement s'applique aux remèdes à base de plantes médicinales, aux remèdes homéopathiques, aux vitamines, aux minéraux, aux remèdes traditionnels (comme le cartilage de requin, un remède traditionnel chinois), aux probiotiques, aux aminoacides et aux acides gras essentiels.

C'est une bonne nouvelle pour les consommateurs qui, pour la première fois, seront en mesure de vérifier les prétendus bienfaits de ces produits.

Selon les experts de l'industrie, le nouveau règlement devrait restaurer la confiance des consommateurs à l'égard des

remèdes à base de plantes médicinales, qui porteront désormais le timbre d'approbation de Santé Canada. Gerry Harrington, de l'Association canadienne de l'industrie des médicaments en vente libre, dit que les ventes de produits à base d'herbes médicinales ont baissé de moitié depuis leur pic de 150 millions de dollars en 1999.

Désormais, les fabricants seront tenus de signaler à Santé Canada les réactions indésirables associées à l'utilisation de leurs produits – les sociétés pharmaceutiques doivent le faire depuis des années. Quant aux professionnels de la santé, ils sont vivement invités à signaler les effets secondaires néfastes subis par les patients qui ont consommé des produits de santé naturels.

Le nouveau règlement ne concerne pas que l'étiquetage et les prétendus bienfaits; il concerne également les bonnes pratiques de fabrication et les licences de produit et d'exploitation. Les fabricants ont six ans pour s'y conformer.

Pour de plus amples renseignements sur ce nouveau règlement, visitez le site www.hc-sc.gc.ca/hpfb-dgpsa/nhpd-dpsn/index_f.html.

Tana Yoon, CPhT (US)
Directrice générale du PTCB-AB et directrice régionale du service technique, Services pharmaceutiques Région sanitaire de Calgary

Krista Logan
Assistante technique en pharmacie, Sarnia General Hospital Sarnia (Ontario)

Margaret Woodruff
Instructrice, Cours d'assistants techniques en pharmacie Humber College Etobicoke (Ontario)



Combien les ATP gagnent-ils?

Plus de \$ pour les diplômés

Selon la 10^e Enquête annuelle auprès des propriétaires et des gérants de pharmacie, réalisée par *Pharmacy Post*, les ATP diplômés d'un collège ou d'une école professionnelle gagnent un peu plus que leur homologues qui ont reçu une formation en cours d'emploi.

Les ATP qui ont reçu une éducation formelle gagnent en moyenne 12,70 \$ de l'heure (26 400 \$ par an), contre 11,60 \$ de l'heure (24 100 \$ par an) pour ceux qui ont appris en milieu de travail.

Les salaires des ATP ont augmenté de 5 % en un an. En effet, pour l'ensemble des techniciens, le salaire horaire moyen est de 12,15 \$ contre 11,60 \$ il y a un an et 10,30 \$ en 1995. Cela se traduit par un traitement annuel courant d'environ 25 300 \$, contre 24 100 \$ l'année dernière (basé sur une semaine de travail de 40 heures).

Salaire horaire moyen par région et par type de pharmacie

Région	Formation en cours d'emploi	Éducation formelle
Atlantique	9,70 \$	10,00 \$
Québec	10,80 \$	11,70 \$
Ontario	12,80 \$	13,30 \$
Prairies/T.N.-O.	10,80 \$	13,30 \$
C.-B./Yn	11,40 \$	13,50 \$
Types de pharmacies		
Indépendantes	11,80 \$	13,50 \$
Bannières	11,60 \$	12,70 \$
Franchises	11,40 \$	12,50 \$
Chaînes	10,30 \$	11,80 \$
Supermarchés/ Grand magasins	11,90 \$	12,20 \$

Source : 10^e Enquête annuelle auprès des propriétaires et des gérants de pharmacie

► CONFÉRENCE DE LA CAPT EN JUIN

Inscrivez dès maintenant à votre agenda la Conférence annuelle de perfectionnement professionnel de la *Canadian Association of Pharmacy Technicians*, qui se déroulera du 4 au 6 juin au Sheraton Gateway à Toronto. Pour vous inscrire, contactez la CAPT au (416) 410-1142 et laissez un message avec vos nom et adresse postale, et vous recevrez un formulaire d'inscription. Visitez le site de la CAPT (www.capt.ca) pour de plus amples renseignements.



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

Dites-nous ce que vous pensez et gagnez un coton ouaté Coin Technipharm. Ce bulletin est destiné aux ATP canadiens. Dites-nous tout : ce que vous aimez, ce que vous n'aimez pas trop et les sujets que vous aimeriez voir abordés.

En nous faisant part de vos commentaires, vous pourriez gagner l'un des cinq cotons ouatés Coin Technipharm offerts à chaque numéro. Votre nom sera aussi automatiquement ajouté à notre liste de publipostage pour tout futur programme destiné aux ATP que nous mettrons au point.

Faites parvenir l'information que nous vous demandons ci-dessous par courriel à karen.welds@pharmacygroup.rogers.com ou par télécopieur au (416) 764-3931.

Nom : _____

Pharmacie : _____

Province : _____

Adresse électronique : _____

Tél. (travail) : _____

« J'aimerais ouvrir un bureau régional de la CAPT. Comment dois-je m'y prendre? »

Tim Fleming, président national de la CAPT, explique le processus :

À l'heure actuelle, il y a sept bureaux actifs de la CAPT (Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Nouvelle-Écosse et les régions de Windsor, de London et du Niagara en Ontario). « Nous avons hâte de voir naître de nouvelles branches. Plus il y en a, mieux c'est », affirme M. Fleming.

Il vous conseille tout d'abord de faire une présentation à des ATP de la région; l'idée est de susciter l'intérêt de 25 à 30 ATP, et que trois ou quatre d'entre eux se portent volontaires pour ouvrir et gérer le bureau.

La CAPT participera à la promotion du nouveau

bureau par l'entremise de son site Web et d'envois postaux à ses membres. L'Association vous aidera aussi à organiser un scrutin afin d'élire un président, un vice-président, un secrétaire et un trésorier.

Le bureau de la CAPT ouvrira ensuite un compte bancaire, prendra une case postale et commencera à planifier les événements de l'année. Il peut s'agir de simples dîners-causeries comme de conférences à grande échelle; par exemple, le bureau de Niagara orchestre une série de neuf soirées éducatives pendant

l'année, tandis que le bureau de l'Alberta applique toute son énergie à l'organisation d'une conférence annuelle de trois jours. Ici aussi, le siège social de la CAPT peut contribuer à la planification de ces événements.

« En plus d'être une expérience très instructive, la mise sur pied d'un bureau ouvre de nouvelles portes aux ATP », affirme M. Fleming. Pour en savoir davantage, vous pouvez communiquer par courriel avec la CAPT en écrivant à l'adresse suivante : contact@capt.ca.

Pour ne rien manquer

Les numéros précédents de Coin Technipharm sont disponibles aux adresses : www.pharmacyconnects.com et www.novopharm.com.

COINTECHNIPHARM est publié par le magazine *Pharmacy Practice*, une division de Rogers Media, One Mount Pleasant, Toronto (Ontario) M4Y 2Y5. Téléphone : (416) 764-2000. Télécopieur : (416) 764-3931. Rédactrice, projets spéciaux : Karen Welds (416) 764-3922 • Directrice-rédactrice en chef/auteure : Anne Bokma • Directrice artistique : Veronica DeVriese • Directrice de la production : Jennifer Priede



Un autre coup marquant par Novopharm.

