

Charge de travail et son impact sur le stress et la satisfaction du pharmacien communautaire

ÉTUDE ANALYSÉE: **Lea VM, Corlett SA, Rodgers RM. Workload and its impact on community pharmacists' job satisfaction and stress. A review of the literature. Int J Pharm Pract. 2012; 20: 259-71.**

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE:

1. Identifier l'impact de la charge de travail sur le stress et la satisfaction du pharmacien communautaire.
2. Être en mesure d'utiliser des données portant sur la recherche évaluative des pratiques pharmaceutiques pour améliorer sa pratique professionnelle.

Objectif de l'étude

Déterminer la nature de la charge de travail des pharmaciens communautaires et son évolution depuis les années 1990. Examiner les associations probables entre leur charge de travail, leur état de stress et la satisfaction qu'ils retirent de leur travail.

Plan et lieu

La revue documentaire a été réalisée par des pharmaciens membres du département de pharmacie de la Medway School of Pharmacy au Royaume-Uni.

Participants

Huit banques de données ont été consultées de 1995 à 2011, soit Web of Science, ScienceDirect, Medline, CINAHL, NeLM, International Pharmaceutical Abstracts, Pharmacy Practice Research Trust et le RPSGB. Deux journaux ont été consultés sur papier, soit le *Pharmaceutical Journal* et *The international Journal of Pharmacy Practice*.

Ont été incluses les études respectant les critères suivants: mesure et/ou description de la charge de travail du pharmacien, quels que soient le type d'officine et la relation avec le stress et la satisfaction au travail. Ont été exclues les études sur les services pharmaceutiques par Internet, celles en rapport avec des secteurs autres que la pharmacie communautaire, celles qui ne différencient pas la charge de travail des pharmaciens avec celle des autres collaborateurs de la pharmacie, celles qui examinent la satisfaction au travail et le stress sans toutefois les relier à la charge de travail et celles effectuées en dehors de la Grande-Bretagne.

Interventions

Cette revue ne recense aucune intervention pharmaceutique spécifique, mais s'intéresse au travail usuel du pharmacien en pharmacie communautaire.

Paramètres évalués

Les termes recherchés dans les bases de données étaient les suivants: pharmacie; pharmacien; com-

munautaire; vente; dispensation; travail; charge de travail, mesure du travail; tâches; productivité; satisfaction au travail; stress au travail. Des méthodes quantitatives et qualitatives ont été utilisées pour évaluer ces paramètres. La charge de travail a été mesurée, notamment à l'aide de méthodes observationnelles et d'un journal de bord tenu par le pharmacien. L'état de stress des pharmaciens ainsi que la satisfaction qu'ils retirent de leur travail ont été mesurés, notamment à l'aide de questionnaires, d'interviews au téléphone et en personne.

Résultats

Treize études ont été retenues, cinq ont été publiées dans les années 1990, contre huit dans les années 2000. Parmi ces études, six donnent une description de l'activité du pharmacien et de la façon dont son temps est utilisé, et sept illustrent le comportement du pharmacien (dont la satisfaction à son travail) face à la surcharge de travail et au stress qui en découle.

De cette revue, nous retenons les éléments-clés suivants: en ce qui concerne la charge de travail, les résultats des études montrent de façon générale que le pharmacien consacre la majeure partie de son temps (51 %-75 %) à l'exécution des ordonnances, 10 %-25 % de son temps aux conseils aux patients et 25 % de son temps aux tâches administratives. En outre, le nombre d'heures travaillées est en hausse et l'équilibre travail-famille est plus difficile à maintenir. Certaines données détaillées nous étonnent (p. ex., le temps associé à un conseil pour des médicaments en vente libre est significativement plus long que pour un médicament d'ordonnance, le stress perçu est plus élevé en officine qu'en établissement de santé).

En ce qui concerne le degré de stress des pharmaciens et la satisfaction au travail, la charge de travail influe négativement sur les décisions professionnelles des pharmaciens nouvellement diplômés. Une charge de travail importante implique que le pharmacien fera moins de pauses et donc, possiblement, plus d'erreurs. D'autres facteurs tels que l'iso-

lement professionnel, les changements apportés à la pratique professionnelle ainsi que les obligations de formation continue des pharmaciens contribuent à augmenter leur stress au travail.

La satisfaction que retirent les pharmaciens de leur travail est peu documentée. Le point principal révélé par les études est que leur niveau de satisfaction augmente lorsqu'ils voient leur rôle clinique augmenté.

Conclusion

Les auteurs concluent qu'une augmentation marquée de la charge de travail des pharmaciens est présente depuis plusieurs années et qu'elle continue à s'accroître. Les auteurs soulignent qu'une optimisation de la délégation de certaines tâches, notamment au personnel technique, pourrait contribuer à réduire la charge de travail et à augmenter la satisfaction.

Discussion

Il existe peu de données sur la charge de travail et son impact sur la satisfaction et le stress au travail pour les pharmaciens exerçant en milieu communautaire. Bien que réalisée en Europe, cette étude porte sur le système de santé britannique qui comporte des similarités avec le nôtre quant à la pratique pharmaceutique. La revue documentaire met en évidence une charge de travail importante et croissante pour les pharmaciens d'officine, un stress professionnel, des risques d'erreurs médicamenteuses accrues et une plus grande insatisfaction.

Il est intéressant de souligner que plusieurs études font ressortir l'utilisation de journaux de bord que rédigent les pharmaciens eux-mêmes afin de documenter leur charge de travail. Bien que ce type d'outil soit très subjectif et qu'il repose sur la déclaration personnelle des participants, il peut être très utile. Si le nombre d'ordonnances de médicaments ou d'actes facturés aux tiers payeurs représente les unités de mesure les plus souvent utilisées en pharmacie pour décrire la charge de travail, la tâche du pharmacien

Suite à la page 37 ▶

de suivi (pas de bilan de la fonction thyroïdienne dans les derniers 6 mois sous amiodarone) des patients sous amiodarone (81/242 vs 106/235 – RC: 0,57 – IC 95 %: 0,36-0,92). Les participants au groupe intervention étaient moins à risque de souffrir d'au moins un problème lié à une ordonnance de médicament (553/24073 vs 752/263229 – RC: 0,71 – IC 95 %: 0,59-0,86) ou d'un problème de suivi (584/6963 vs 868/7409 – RC: 0,56 – IC 95 %: 0,44-0,70).

Après 12 mois de suivi, on observait toujours une diminution significative de la prévalence d'erreurs médicamenteuses en faveur du groupe intervention pour deux des trois critères principaux (bêtabloquant/asthme; IECA ou diurétique de l'anse/fonction rénale).

L'analyse coût/efficacité a évalué un ratio incrémentiel d'environ 100 \$CAN par erreur médicamenteuse évitée à 6 mois et par erreur médicamenteuse évitée à 12 mois. Puisque le taux de réduction des erreurs médicamenteuses a été maintenu à 12 mois, les auteurs suggèrent une intervention pharmaceutique annuelle.

Conclusion

L'étude montre que l'intervention des pharmaciens dans le cadre du programme PINCER est plus efficace qu'une simple rétroaction électronique pour réduire le nombre de patients à risque de recevoir une ordonnance ou un suivi thérapeutique pharmacologique inadapté.

Discussion

Cette étude met en évidence la valeur ajoutée de la présence ponctuelle des pharmaciens afin d'optimiser l'utilisation d'alertes électroniques auprès de médecins de famille en cabi-

net. De façon générale, elle montre une baisse du risque d'erreurs médicamenteuses (découlant d'ordonnances non conformes dont les critères de bon usage ont été établis à partir de données probantes).

En pratique communautaire, les pharmaciens sont exposés à de nombreux critères de bon usage (p. ex., lignes directrices de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux du Québec, littérature scientifique primaire et secondaire, guides de pratique de sociétés savantes, ordonnances collectives). Pour certains décideurs, il paraît possible d'optimiser le bon usage des médicaments en ajoutant simplement des alertes électroniques aux outils utilisés.

Cette étude révèle que le pharmacien peut améliorer significativement ce bon usage en organisant des rencontres structurées durant lesquelles les alertes sont discutées périodiquement. À une époque où l'électronique ne fait que gagner du terrain, il est illusoire de penser que l'ajout d'alertes aux moindres gestes de saisies électroniques favorisera des pratiques conformes. Des études montrent une désensibilisation et un évitement croissant des utilisateurs qui ignorent et contournent les alertes. Avec l'ajout de nouvelles activités réservées en pratique pharmaceutique au Québec, dans la foulée du projet de loi 41, les pharmaciens devraient profiter de ce type d'étude pour ajouter à leur pratique un volet clinico-administratif et l'organisation périodique de rencontres d'échange sur le bon usage des médicaments. Les comités régionaux sur les services pharmaceutiques de certaines régions ont d'ailleurs déjà évoqué cet aspect. ■

► Charge de travail – Suite de la page 35

est beaucoup plus complexe que ne le reflètent ces unités de mesure. En effet, plusieurs activités pharmaceutiques réalisées en nombre limité peuvent être fastidieuses et influencer significativement sur la charge de travail (p. ex., explication à la clientèle de changements apportés aux modalités de remboursement des médicaments, gestion d'une rupture d'approvisionnement, continuité de soins avec le milieu hospitalier, surveillance de la thérapie médicamenteuse, documentation appropriée des interventions dans le dossier informatisé, gestion d'une alerte avec un ordre professionnel).

Si la mesure quotidienne de toutes les activités est sans doute fastidieuse et peu réaliste, un échantillonnage de celles-ci (p. ex., une semaine tous les trois mois) pourrait permettre d'établir un profil évolutif de l'activité pharmaceutique. Des étudiants en formation pourraient contribuer à cette observation directe et à cette documentation. Aussi, des exercices de réorganisation du travail avec de l'aide externe en consultation professionnelle peuvent permettre de capturer la variété et la complexité de l'activité pharmaceutique.

Dans l'enquête *Tendances et perspectives* menée par l'équipe de *L'actualité pharmaceutique* en 2011², les pharmaciens rapportent 12 enjeux relatifs à l'exercice de la pharmacie au Canada, notamment le manque de temps/ressources (58 % des répondants), la charge de travail trop lourde (47 % des répondants) et le manque de pharmaciens (15 %). L'émergence des ordonnances collectives depuis une décennie et, plus récemment, des activités réservées découlant du projet de loi 41 contribueront à augmenter la charge de travail des pharmaciens en milieu communautaire. ■

LECTURE SUGGÉRÉE: Alain M. Tendances et perspectives – Sondage auprès des pharmaciens communautaires. [En ligne. Site visité le 22 janvier 2013.] www.professionsante.ca/pharmaciens/actualites/tendances-et-perspectives-sondage-aupres-des-pharmaciens-communautaires-14925

QUESTIONS DE



Répondez en ligne sur www.professionsante.ca, section Ma FC en ligne; rechercher *Québec Pharmacie*, avril-mai 2013.

Date limite : 22 avril 2014. Donne 4 UFC.

11. En ce qui concerne la charge de travail et son impact sur le stress et la satisfaction au travail du pharmacien communautaire, indiquez, parmi les énoncés suivants, celui qui est faux.

- A** En ce qui concerne la charge de travail, les résultats des études montrent que le pharmacien consacre la majeure partie de son temps (51-75 %) à l'exécution des ordonnances, 25-45 % de son temps aux conseils aux patients et 25 %, aux tâches administratives.
- B** La satisfaction que retirent les pharmaciens de leur travail est peu documentée. Le point principal révélé par les études est que le niveau de satisfaction augmente lorsque les pharmaciens voient leur rôle clinique augmenté.
- C** Des facteurs tels que l'isolement, les changements apportés à la pratique professionnelle ainsi que les obligations de formation continue des pharmaciens contribuent à augmenter leur stress au travail.
- D** Les pharmaciens d'officine devraient profiter de ce type d'études pour établir, au sein de leur milieu de pratique, un outil commun permettant de mieux décrire la charge de travail au fil du temps.
- E** Dans l'enquête *Tendances et perspectives* menée en 2011, 58 % des répondants mentionnent le manque de temps/ressources comme un enjeu relatif à l'exercice de la pharmacie au Canada.

12. En ce qui concerne le bon usage des médicaments et l'essai présenté, indiquez l'énoncé qui est faux ?

- A** Après six mois de suivi, on a observé une diminution significative de la prévalence d'erreurs médicamenteuses en faveur du groupe intervention pour les trois mesures primaires.
- B** L'analyse des mesures secondaires à six mois a montré une diminution significative des erreurs médicamenteuses de suivi pour les patients sous warfarine.
- C** Les participants au groupe intervention étaient moins à risque d'avoir au moins un problème lié à une ordonnance de médicament ou un problème de suivi.
- D** L'analyse coût/efficacité a évalué un ratio incrémentiel d'environ 200 \$CAN par erreur médicamenteuse évitée à six mois.
- E** Après 12 mois de suivi, on observait toujours une diminution significative de la prévalence d'erreurs médicamenteuses en faveur du groupe intervention pour deux des trois critères principaux.