

Enquête sur le télétravail au sein des départements de pharmacie en établissement de santé au Québec

Flora Chen^{1,2,3} Pharm.D., Sophie-Camille Hogue^{1,2,3} Pharm.D., Geneviève Brassard^{1,2,3} Pharm.D., Denis Lebel^{1,2,4} B.Pharm., M.Sc., Suzanne Atkinson^{1,2,5} B.Pharm., M.Sc., Maxime Thibault^{1,2,6} B.Pharm., M.Sc., Jean-François Bussières^{1,2,7,8} B.Pharm., M.Sc., MBA, FCSHP, FOPQ

1. Département de pharmacie du CHU Sainte-Justine, Montréal (Québec) Canada; 2. Unité de Recherche en Pratique Pharmaceutique, CHU Sainte-Justine; 3. Résidente en pharmacie et candidate à la Maîtrise en pharmacothérapie avancée, Faculté de pharmacie, Université de Montréal; 4. Pharmacien, Chef-adjoint aux soins pharmaceutiques, à l'enseignement et la recherche; 5. Pharmacienne, Chef-adjointe aux services pharmaceutiques; 6. Pharmacien; Département de pharmacie et Unité de recherche en pratique pharmaceutique 7. Pharmacien, Chef du département de pharmacie et de l'Unité de Recherche en Pratique Pharmaceutique; 8. Professeur titulaire de clinique, Faculté de pharmacie, Université de Montréal, Montréal (Québec) Canada.

Faculté de pharmacie

Introduction

- Le travail à distance et le télétravail sont des pratiques qui suscitent un grand intérêt chez les gestionnaires et les employés dans le domaine de la santé.
- Durant la pandémie de la maladie à SARS-CoV-2 (COVID-19), les centres hospitaliers québécois ont dû s'adapter pour prodiguer des soins de qualité tout en limitant les risques de contamination du personnel soignant et des patients.
- Le télétravail peut contribuer à respecter les mesures de distanciation sociale recommandées par le ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Présentement, le département de pharmacie du CHU Sainte-Justine (CHUSJ) ne possède pas de politique et procédure pour encadrer la pratique du télétravail.

Objectifs

- Décrire l'état actuel du recours au télétravail dans les diverses fonctions des départements de pharmacie en établissement de santé au Québec.
- Explorer les enjeux et les avantages du télétravail et de la télépharmacie en établissement de santé.
- Décrire la vision actuelle et future du télétravail telle que perçue par les gestionnaires dans les départements de pharmacie au Québec.

Méthodologie

- Étude descriptive transversale
- Une revue de la littérature a permis de recenser des articles portant sur l'émergence et l'implantation de la télépharmacie hospitalière durant la pandémie de la COVID-19.
- Une enquête québécoise de 47 questions et 8 thèmes destinés aux chefs des départements de pharmacie des établissements de santé au Québec a été menée en ligne (SurveyMonkey, Palo Alto, CA, ÉUA) afin de dresser un portrait de l'utilisation du télétravail en pharmacie hospitalière au Québec.
- Seules des statistiques descriptives ont été effectuées

Résultats

Tableau 1 - Organisation et encadrement général du télétravail en pharmacie

Énoncés	Oui n (%)
Votre établissement de santé a-t-il une politique et procédure sur le télétravail?	14 (56)
Votre département de pharmacie a-t-il une politique et procédure sur le télétravail? *	4 (16)
Avant la pandémie à la COVID-19, y a-t-il eu au cours de l'année qui précède du télétravail effectué par des membres de votre département?	20 (80)
Avez-vous recours à un code spécifique pour les heures en télétravail dans votre logiciel de paie ?	9 (36)
Utilisez-vous des indicateurs de mesure de productivité?	6 (24)
Exigez-vous un mot de passe secret de vos employés pour éviter qu'un membre de la famille ait accès à la session de travail de vos employés qui sont à la maison? * 100% des quatre répondants ont apporté des changements à leur politique et procédure dans le contexte de la COVID-19.	20 (80)

Tableau 2 - Proportion des heures travaillées en télétravail ou en travail à distance avant la pandémie de la COVID-19, en octobre 2020 et anticipée de façon maximale pour la sélection de 10 activités pharmaceutiques

Activités pharmaceutiques	Proportion des heures travaillées en		Proportion maximale anticipée des heures travaillées en télétravail	Nombre de réponses exploitables
	télétravail avant la COVID-19	télétravail en octobre 2020		
	Médiane (min-max) (%)	Médiane (min-max) (%)	Médiane (min-max) (%)	n
Activités de gestion / chef d'équipe	5 (0-50)	20 (0-100)	45 (0-100)	22
Activités de soins pharmaceutique	0 (0-10) ¹	7.5 (0-50) ¹	1 (0-50) ¹	21
Suivis de laboratoire à distance	0 (0-80)	5 (0-10)	20 (0-100)	21
Réunions à distance	0 (0-80)	95 (5-100)	90 (10-100)	21
Services de distribution : saisie par les préparateurs	0 (0-5)	1 (0-30)	22 (0-50)	21
Services de distribution : validation par les pharmaciens	0 (0-100)	10 (0-100)	20 (0-50)	22
Services de distribution : vérification de préparations	0 (0-100)	3 (0-100)	20 (0-100)	22
Centre d'information pharmaceutique	0 (0-50)	20 (0-100)	50 (0-100)	9
Consultations avec les patients (conseils, enseignements, suivis, etc.)	0 (0-50)	20 (0-100)	30 (5-80)	22
Enseignements (étudiants, résidents)	0 (0-100)	10 (0-100)	20 (0-100)	21

Tableau 3 - Niveau d'accord des chefs de département de pharmacie à une sélection de 29 énoncés entourant les opportunités et menaces associées au télétravail en pharmacie

Énoncés	Très en accord n (%)	Partiellement d'accord n (%)	Partiellement en désaccord n (%)	En désaccord n (%)
Une majorité des pharmaciens de mon département est intéressée à faire du télétravail lorsque ceci est applicable.	12 (48)	12 (48)	1 (4)	0 (0)
Une majorité de préparateurs de mon département est intéressée à faire du télétravail lorsque ceci est applicable.	5 (20)	14 (56)	5 (20)	1 (4)
Un environnement calme et adéquatement aménagé est nécessaire au télétravail.	23 (92)	2 (8)	0 (0)	0 (0)
Une majorité des employés ciblés pour le télétravail possède les équipements personnels (c.-à-d. ordinateur, caméra) requis pour effectuer du télétravail.	4 (16)	12 (48)	5 (20)	4 (16)
Une majorité des employés ciblés pour le télétravail a un forfait internet suffisant pour effectuer du télétravail.	7 (28)	13 (52)	5 (20)	0 (0)
Une majorité des employés ciblés pour le télétravail est d'accord à utiliser leurs outils technologiques personnels (ordinateur, téléphones portables) lorsqu'ils sont à distance.	6 (24)	14 (56)	4 (16)	1 (4)
L'équipe du soutien informatique de l'établissement est disponible et accessible pour offrir de l'assistance à distance pour les personnes en télétravail.	2 (8)	11 (44)	9 (36)	3 (12)
Le télétravail peut augmenter la productivité des employés en leur offrant un environnement de travail personnalisé et en limitant leur temps de déplacement.	8 (32)	16 (64)	1 (4)	0 (0)
J'ai confiance en mon équipe pour que les heures effectuées en télétravail soient réellement travaillées.	16 (64)	8 (32)	1 (4)	0 (0)
Le télétravail peut augmenter la satisfaction au travail des employés.	16 (64)	9 (36)	0 (0)	0 (0)
Le télétravail est facilement applicable pour la prestation de saisie et validation des ordonnances.	5 (20)	15 (60)	5 (20)	0 (0)
Le télétravail est difficilement applicable pour la prestation de soins pharmaceutiques.	13 (52)	8 (32)	3 (12)	1 (4)
Le télétravail peut réduire les dépenses en ressources humaines de mon département.	0 (0)	8 (32)	3 (12)	14 (56)
Le télétravail peut nuire au climat de travail et à la collaboration entre les membres de mon département.	4 (16)	15 (60)	5 (20)	1 (4)
Le télétravail peut augmenter la collaboration interprofessionnelle en facilitant les rencontres avec les autres intervenants.	2 (8)	7 (28)	14 (56)	2 (8)
Le télétravail peut contribuer à un effort inéquitable des membres de mon département.	5 (20)	16 (64)	2 (8)	2 (8)
Le télétravail peut réduire les conflits de travail en limitant les contacts entre les employés en conflit.	0 (0)	8 (32)	12 (48)	5 (20)
Il faut établir des critères pour choisir les personnes éligibles au télétravail.	13 (52)	10 (40)	1 (4)	1 (4)
Le télétravail peut amener les employés à travailler davantage en dehors des heures de travail rémunérées (par exemple, lire et répondre à des courriels, effectuer des suivis, etc.).	5 (20)	15 (60)	4 (16)	1 (4)
Le télétravail peut mener à des bris de confidentialité (auprès d'un proche ou d'un tiers).	3 (12)	12 (48)	8 (32)	2 (8)
Le télétravail peut nuire à la productivité compte tenu des distractions (c.-à-d. autres activités personnelles accessibles à la maison).	1 (4)	18 (72)	3 (12)	3 (12)
Le télétravail peut réduire les risques de troubles musculo-squelettiques du fait d'un aménagement ergonomique personnalisé à la maison.	0 (0)	7 (28)	15 (60)	3 (12)
Le télétravail peut engendrer un désengagement progressif des employés et une perte d'intérêt envers le travail d'équipe.	4 (16)	15 (60)	5 (20)	1 (4)
Le télétravail peut limiter la capacité de recourir à un collègue rapidement en cas d'absentéisme d'un autre collègue.	7 (28)	10 (40)	5 (20)	3 (12)
Le télétravail peut influencer négativement la vie familiale ou les relations de couple.	1 (4)	6 (24)	16 (64)	2 (8)
Le télétravail a un impact sur l'environnement positif.	12 (48)	13 (52)	0 (0)	0 (0)
Le télétravail va prendre une place croissante en pharmacie hospitalière.	15 (60)	10 (40)	0 (0)	0 (0)
Le télétravail va contribuer à réduire ma pénurie en attirant de nouveaux employés.	3 (12)	15 (60)	6 (24)	1 (4)
Le télétravail va réduire l'absentéisme en permettant à des employés contagieux de travailler de la maison.	15 (60)	9 (36)	1 (4)	0 (0)

Tableau 4 - Prévalence de l'utilisation d'applications pour une sélection 11 activités pharmaceutiques

Activités pharmaceutiques	Zoom ^{MD} n (%)	Microsoft Teams ^{MD} n (%)	Skype, WhatsApp, Facetime, Messenger, Google Hangouts, Slack, Petal ^{MD} n (%)		Nombre total de répondants n (%)
			Skype, WhatsApp, Facetime, Messenger, Google Hangouts, Slack, Petal ^{MD} n (%)	Nombre total de répondants n (%)	
Projets	13 (54)	23 (96)	5 (21)	5 (21)	24
Activités de gestion / de chef d'équipe	15 (63)	24 (100)	2 (8)	2 (8)	24
Soins pharmaceutiques	4 (36)	9 (82)	4 (36)	4 (36)	11
Suivis de laboratoire à distance	2 (25)	5 (63)	4 (50)	4 (50)	8
Réunions à distance	14 (56)	25 (100)	1 (4)	1 (4)	25
Services de distribution : saisie par les préparateurs en pharmacie	1 (9)	8 (74)	4 (36)	4 (36)	11
Services de distribution : validation par les pharmaciens	1 (8)	8 (67)	6 (50)	6 (50)	12
Services de distribution : vérification de préparations	1 (10)	7 (70)	3 (30)	3 (30)	10
Centre d'information pharmaceutique	4 (33)	10 (83)	4 (33)	4 (33)	12
Consultations avec les patients (conseils, enseignements, suivis, etc.)	14 (61)	18 (78)	6 (26)	6 (26)	23
Enseignements (étudiants, résidents)	12 (57)	20 (95)	5 (24)	5 (24)	21

Discussion

- Une mince majorité d'établissements possède une politique et procédure sur le télétravail. Une minorité de départements de pharmacie sont dans la même situation.
- Le télétravail a été implanté rapidement dès le début de la pandémie, mais plusieurs activités pharmaceutiques demeurent tout de même effectuées en présentiel actuellement.
- Plusieurs conditions de succès sont présentes, mais des améliorations doivent être apportées afin de déployer le télétravail de façon efficace.
- La tenue de projets pilotes s'impose pour bien évaluer les conditions de succès et les retombées à court, moyen et long terme.

Conclusion

- Cette étude descriptive permet de situer la place du télétravail au sein des départements de pharmacie en établissement de santé au Québec durant la pandémie de la COVID-19.
- Les questions du sondage soulèvent les avantages et les enjeux en lien avec le télétravail en pharmacie hospitalière et induisent la réflexion par rapport aux changements possibles à la pratique.
- Une politique et procédure à venir pourra s'inspirer des réponses obtenues.