

LE TRAVAIL DU PHARMACIEN DANS LES SOINS PRIMAIRES AU DISTRICT FÉDÉRAL – BRÉSIL

Luana Chaves Barberato et Magda Duarte dos Anjos Scherer

CALASS – septembre 2017 – Liège – Belgique



Contexte

- Contexte du travail du pharmacien dans les soins de santé primaires (SSP) au Brésil.
- Au District Fédéral (DF), il y a de très nombreux défis à relever en ce qui concerne l'assistance pharmaceutique, depuis le choix des médicaments jusqu'au suivi pharmacothérapeutique des patients.
- Les études qui concernent l'analyse des pratiques du pharmacien sont importantes dans la mesure où elles peuvent contribuer au développement de paramètres qui aident à améliorer et à orienter le travail de ces professionnels dans les SSP, ainsi qu'à stimuler des processus de formation continue.



Contexte



- Les services de santé sont actuellement en phase de restructuration et d'expansion des SSP, dans le cadre de la stratégie santé de la famille (SSF) dans tout le territoire du DF.
- 51 pharmaciens affectés aux SSP, répartis entre les unités de santé de base (USB) traditionnelles et la stratégie de santé de la famille (SSF).

Objectif

- Analyser le travail du pharmacien dans les SSP du District Fédéral, dans le but de fournir des informations pour qualifier l'action de ce professionnel.





Méthode

- Étude de cas réalisée d'août 2016 à mai 2017.
- Les participants étaient des pharmaciens qui travaillent dans les SSP do DF.
- Tout d'abord, nous leur avons envoyé par courriel une invitation à participer à l'étude, puis nous leur avons envoyé un questionnaire dans le but de mieux connaître le profil de ces professionnels.
- Des 51 pharmaciens, 18 ont répondu au questionnaire et 5 ont été choisis par échantillonnage intentionnel pour faire partie de la phase d'observation de leur travail et d'un entretien semi-structuré. Les résultats sont présentés à suivre.



Méthode

- Catégories: structure physique et ressources humaines, tâches quotidiennes et organisation du travail.
- Nous avons utilisé l'analyse thématique de contenu pour analyser les réponses.
- Le projet a été approuvé para le comité d'éthique et de recherche de la Faculté des sciences de la santé de l'Université de Brasília.
- Financement de la Fondation de soutien à la recherche du District Fédéral (FAP/DF).



Référentiel théorique: ergologie

- **Activités de travail:** la manière dont les personnes s'impliquent dans la gestion des objectifs de leur travail, à un endroit et un moment donnés, en utilisant les moyens disponibles ou en inventant d'autres, pour pouvoir faire face aux variabilités et donner du sens à leur travail.
- **Normes antécédentes:** tout ce qui précède l'activité de travail avant même que l'individu commence à agir, tels que protocoles, normes et savoirs.
- **Agir en compétence:** combinaison dialectique de divers ingrédients intégrant le *savoir agir* (maîtriser les normes antécédentes), le *vouloir agir* (être motivé ou adhérer à un projet collectif) et le *pouvoir agir* (capacité de faire face aux contraintes de l'environnement).



Référentiel théorique: ergologie

- **Renormalisation:** diverses gestions des variabilités, transgression de normes, ainsi que la construction de réseaux et de la communication exigée dans toute situation de travail.
- **Usage de soi:** le travailleur fait usage de lui-même en fonction de ce que les autres exigent de lui et de ce qu'il exige de lui-même, et il utilise aussi les autres. Ce qui fait que l'activité devient une dramatique.

SCHERER, Magda Duarte dos Anjos; PIRES, Denise Elvira Pires de; JEAN, Rémy. A construção da interdisciplinaridade no trabalho da Equipe de Saúde da Família. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 18, n. 11, p. 3203-3212, Nov. 2013 . Disponible à l'adresse: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013001100011&lng=en&nrm=iso>. Consulté le 18 août 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232013001100011>.

Structure physique et ressources humaines



- Dans chaque réalité, nous avons observé les singularités concernant la structure physique pour réaliser le travail, l'appui technique disponible et le soutien des cadres des unités.
- Les pharmacies sont situées dans des locaux étroits, qui n'offrent pas nécessairement les conditions minimales pour le stockage de médicaments.
- Les conditions de travail sont l'un des principaux motifs d'insatisfaction au travail. Dans ces locaux, la souffrance et les difficultés peuvent représenter un défi et une motivation pour produire des améliorations dans le service ou alors de l'apathie.
- Dans le débat entre les normes (celles acquises au cours du processus de formation du travailleur ou celles qui sont imposées au milieu) et ce que le pharmacien possède en lui-même pour gérer le travail, l'« *agir en compétence* » va dépendre de ce que l'environnement peut offrir en tant qu'espace de développement des possibilités.

LIMA, Letícia de et al . Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica. **Esc. Anna Nery**, Rio de Janeiro , v. 18, n. 1, p. 17-24, Mar. 2014 . Disponible à l'adresse: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452014000100017&lng=en&nrm=iso>. Consulté le 17 août 2017. <http://dx.doi.org/10.5935/1414-8145.20140003>. Schwartz, Yves; Durrive, Louis (orgs). Trabalho e Ergologia: conversas sobre a atividade humana, EDUFF: Niterói, 2007

Structure physique et ressources humaines



- La difficulté d'obtenir des ressources humaines qualifiées et en quantité adéquate entraîne une surcharge de travail pour le pharmacien.
- Les liens et la confiance entre les employés de la pharmacie facilitent le travail.
- Dans les activités liées au travail, des liens se créent entre les individus qui partagent des valeurs, en formant des entités collectives relativement pertinentes.
- Pour que le pharmacien puisse travailler avec son équipe, il doit assumer ses responsabilités, mais aussi reconnaître le potentiel de chaque travailleur. Le travail collectif présuppose alors de reconnaître et de respecter les différences, pour pouvoir mettre en synergie tous les ingrédients, non seulement en soi-même, mais aussi avec tous ceux avec qui on partage le travail.

SCHERER, Magda Duarte dos Anjos; PIRES, Denise Elvira Pires de; JEAN, Rémy. A construção da interdisciplinaridade no trabalho da Equipe de Saúde da Família. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 11, p. 3203-3212, Nov. 2013. Disponible à l'adresse: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013001100011&lng=en&nrm=iso>. Consulté le 17 août 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232013001100011>. Schwartz, Yves; Durrive, Louis (orgs). Trabalho e Ergologia: conversas sobre a atividade humana, EDUFF: Niterói, 2007



Structure physique et ressources humaines

- ® WhatsApp comme stratégie de construction de réseaux (entités collectives relativement pertinentes) et amélioration des conditions des pharmaciens. Le groupe a permis de créer des stratégies pour faire face aux demandes qu'ils reçoivent et d'inventer quand il n'existe pas de normes relatives à la manière d'agir.

Tâches et organisation du travail



- Il a été observé que les pharmaciens occupent la plus grande partie de leur temps de travail à des activités de gestion des médicaments, ce qui ne leur laisse ainsi que peu ou pas de temps pour s'occuper des patients.

L'accent est mis sur la gestion, ne pas manquer de médicaments afin de ne pas laisser le **patient** sans traitement, mais en même temps, le pharmacien reste éloigné des soins directs au patient.

- Compte rendu de la satisfaction de travailler avec le patient: il donne en vérité une fausse impression, une fois que le médicament constitue l'élément principal. Les pharmaciens ne parviennent pas à développer ni même à percevoir leur action comme celle d'un agent promoteur de santé, au-delà de la simple délivrance du médicament.

Distance entre le PRESCRIT et la RÉALITÉ

La plupart des tâches qu'ils réalisent et qui occupent la plus grande partie de leur temps (passer commande, recevoir, entreposer, jeter des médicaments périmés, contrôler le stock et faire l'inventaire) sont des activités qui peuvent être exécutées par d'autres professionnels sous leur supervision et coordination.

Mais l'orientation pharmaceutique, le suivi pharmacothérapeutique, l'éducation en santé, les actions interdisciplinaires, la pharmacovigilance, le soutien matriciel, les visites à domicile, etc. font aussi partie de leurs attributions et, malgré tout, ils en font très peu.



Tâches et organisation du travail

- Dans un environnement de travail donné, le travailleur négocie des normes en fonction de ses propres normes.
- Même conscient de ses attributions et compétences pour le travail, le pharmacien «renormalise» selon ses propres valeurs, les opportunités offertes par l'environnement, etc.
- Les pharmaciens font usage d'eux-mêmes pour eux et pour les autres quand ils définissent leurs activités, quand ils assument des responsabilités et déterminent ce qui leur revient et ce qui revient à l'autre.
- Même quand la norme oriente ses attributions, la réalité de l'environnement force le travailleur à faire des choix, y compris pour lui permettre de préserver sa santé et sa qualité de vie au travail. C'est pourquoi travailler, c'est gérer les variabilités.

Tâches et organisation du travail



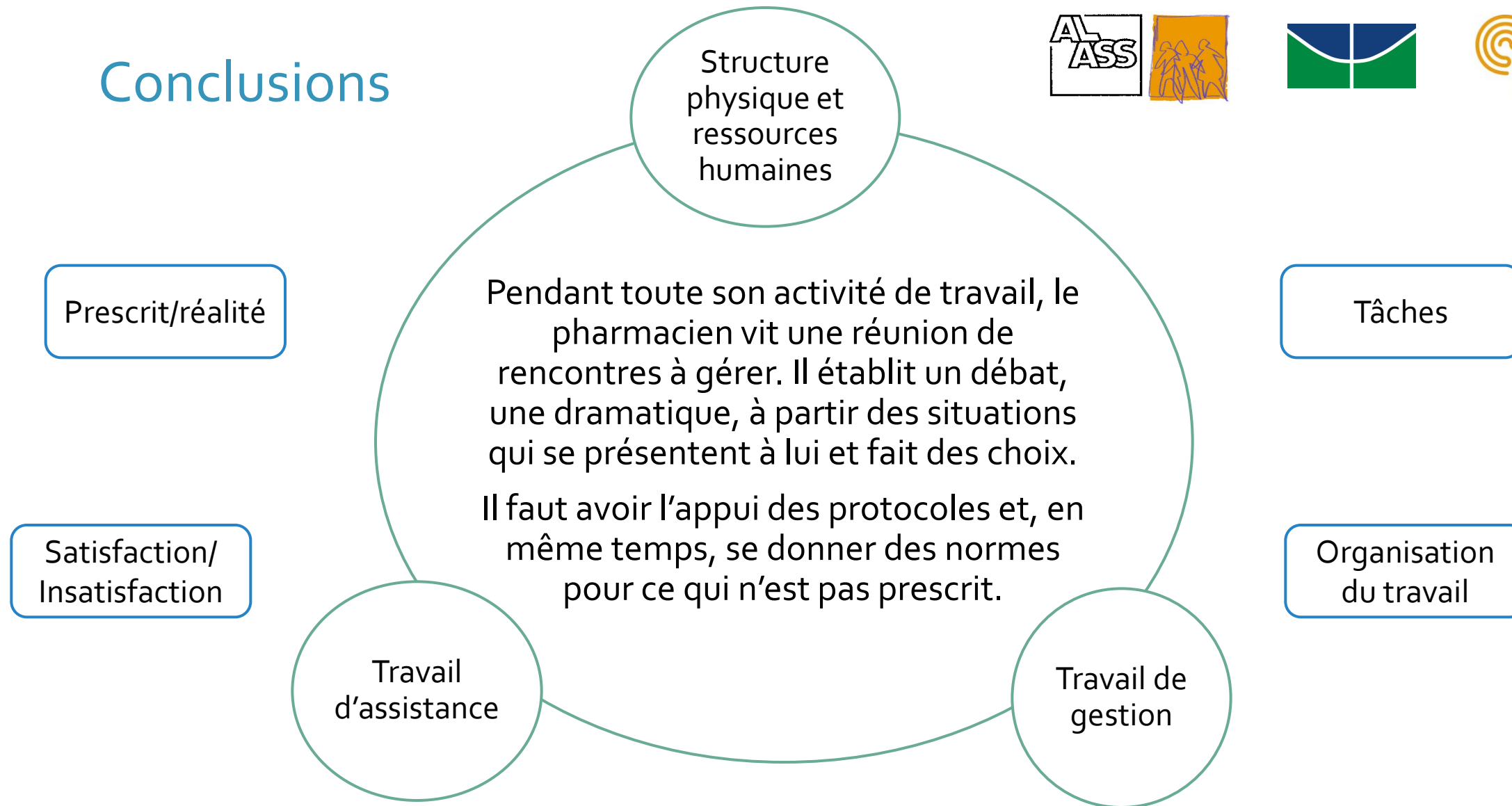
- Le pharmacien peut renormaliser son emploi du temps au cours de sa journée de travail, en donnant la priorité à l'une ou l'autre tâche qu'on attend de lui (normes antécédentes).
- Il le fait selon sa perception de ce qui est important à ce moment-là, mais au cours de la journée, des visites, des interruptions, des imprévus, etc. peuvent exiger du professionnel un nouveau débat de normes. Il se peut alors qu'il doive repenser l'organisation initialement décidée.
- Nous avons observé que chacun établissait des formes propres pour s'organiser au travail, mais que la logique était toujours de faire ce qui était prioritaire ce jour-là et d'administrer les imprévus dans l'intervalle.

Tâches et organisation du travail



- L'activité du travail représente une expérience de singularisation, qui fait appel à l' « usage » et non pas seulement à l'exécution. Pour l'ergologie, la pure exécution d'un travail serait invivable, vu que le travailleur n'est pas inerte mais actif.
- Dans l'activité du travail, le pharmacien est singulier, avec une histoire propre, et il fait des choix selon sa perception personnelle et sa formation.
- Chaque pharmacien fait face aux lacunes ou au manque de normes à sa manière, avec son histoire et ses valeurs, étant donné qu'il n'est pas possible d'agir d'une manière standard. Ainsi, ils singularisent l'environnement en le personnalisant.

Conclusions





Références bibliographiques

LIMA, Letícia de et al . Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica. **Esc. Anna Nery**, Rio de Janeiro , v. 18, n. 1, p. 17-24, Mar. 2014 . Disponible à l'adresse: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452014000100017&lng=en&nrm=iso>. Consulté le 17 août 2017. <http://dx.doi.org/10.5935/1414-8145.20140003>.

SCHERER, Magda Duarte dos Anjos; PIRES, Denise Elvira Pires de; JEAN, Rémy. A construção da interdisciplinaridade no trabalho da Equipe de Saúde da Família. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 18, n. 11, p. 3203-3212, Nov. 2013 . Disponible à l'adresse: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013001100011&lng=en&nrm=iso>. Consulté le 18 août 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232013001100011>.

Scherer, Magda Duarte dos Anjos; Pires, Denise Elvira Pires de; Jean, Rémy. A construção da interdisciplinaridade no trabalho da Equipe de Saúde da Família. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 18, n. 11, p. 3203-3212, Nov. 2013 . Disponible à l'adresse: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013001100011&lng=en&nrm=iso>. Consulté le 17 août 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232013001100011>.

Schwartz, Yves. A experiência é formadora? *Revista Educação e realidade*. V. 35, n. 1, p. 35-48, jan./abr. 2010 .

Schwartz, Yves; Durrive, Louis (orgs). *Trabalho e Ergologia: conversas sobre a atividade humana*, EDUFF: Niterói, 2007

Schwartz, Yves. Motivações do conceito de corpo-si: corpo-si, atividade, experiência. *Revista Letras de Hoje: Porto Alegre*. V. 49, n. 3, p. 259-274, jul./set., 2014