

Communication interprofessionnelle

# La pharmacie, bonjour?

Une recherche sur les conversations téléphoniques professionnelles des infirmières à l'hôpital a mis en évidence l'importance des appels avec le service de pharmacie. Les appels constituent une activité de communication interprofessionnelle qui requiert des compétences particulières.

**Texte:** Carla Vaucher, Esther González-Martínez / **Photo:** Martin Glauser

Les infirmières des services généraux communiquent quotidiennement par téléphone avec la pharmacie de l'hôpital. Ces appels occupent une place importante dans la prise en charge des patients, la coordination des soins et l'organisation du travail infirmier.

Les appels sont fréquents, brefs et concernent une grande variété de sujets parfois complexes. Ils engagent des compétences spécifiques telles que la capacité à transmettre des informations claires et synthétiques, et à faire preuve de cordialité tout en communiquant rapidement.

Cet article expose les caractéristiques principales de ces appels en se basant sur une recherche scientifique en cours (lire encadré). Nous nous concentrerons ici sur le cas des appels entre le bureau des infirmières et le numéro principal de la pharmacie (section «distribution»). Ces appels sont principalement initiés par les infirmières et durent 1.12 minutes en moyenne, durée seulement légèrement supérieure à celle des appels avec d'autres services de l'hôpital.

## S'organiser autour du téléphone

Au vu de son importance dans le travail hospitalier, tout ce qui a trait au téléphone fait l'objet d'une organisation particu-

lière, de la gestion des appels au quotidien à l'emplacement physique des appareils. Au bureau des infirmières de chirurgie, le téléphone fixe se trouve sur la table de travail à proximité des dossiers des patients et de l'ordinateur. Les infirmières appellent la pharmacie en fonction des patients et des tâches dont elles ont la responsabilité.

A la pharmacie, une assistante est désignée à tour de rôle pour occuper le poste de travail situé à proximité du guichet, où se trouve le téléphone fixe principal du secteur distribution. Depuis ce poste, elle répond à la majorité des appels entrants et réceptionne les ordonnances présentées au guichet. Un ordinateur est placé à côté du téléphone, permettant des consultations informatiques en parallèle aux appels. En dehors des heures d'ouverture de la pharmacie, ainsi que pendant la préparation des commandes le matin, un répondeur téléphonique est enclenché.

## Commandes et renseignements

Les appels des infirmières vers la pharmacie concernent principalement deux activités: les commandes et les demandes de renseignements.

En ce qui concerne les commandes, il peut s'agir de compléter la pharmacie d'étage ou de demander ponctuellement des médicaments pour un patient en particulier. Il peut également s'agir de solliciter l'envoi de matériel, par exemple par voie pneumatique. Les appels portent régulièrement sur des demandes réalisées également par écrit ou en face-à-face, les précédant ou leur faisant suite. Le fait d'utiliser différents moyens de communication en parallèle permet notamment de préciser certaines demandes

et de négocier la manière de les satisfaire de façon rapide et efficace.

D'autre part, les infirmières consultent régulièrement la pharmacie pour demander des renseignements. Par exemple, elles s'orientent vers les assistantes afin de bénéficier de leur expertise quant aux composantes des médicaments et à leurs procédures d'administration. Dans ces cas, les infirmières reçoivent des informations et des propositions utiles à la prise de décision au niveau du traitement médical. En transmettant des renseignements, les assistantes en pharmacie contribuent également à la formation des infirmières dans un domaine complexe où les innovations sont constantes.

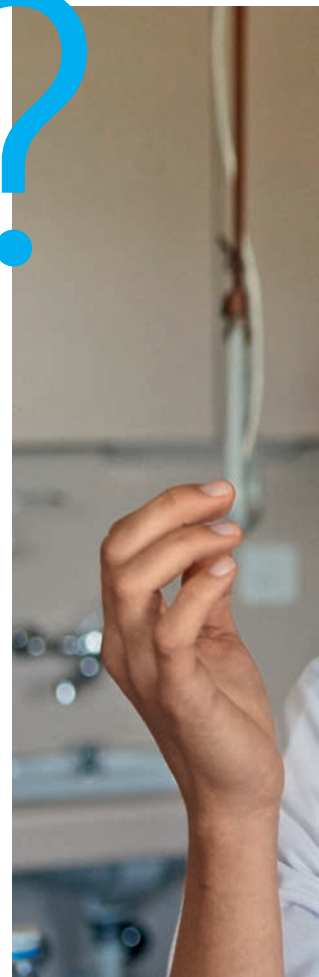
## Fiabilité des informations

A l'hôpital, la fiabilité des informations est primordiale. Les infirmières consultent régulièrement des sources d'information telles que le compendium de médicaments, la liste de médicaments des hôpitaux du canton ou de procédures d'administration de médicaments. Toutefois, elles privilégient parfois les conversations téléphoniques avec la pharmacie, afin d'obtenir une réponse rapide et pré-

### Les auteurs

**Carla Vaucher** est assistante de recherche, Haute école de santé Arc. carla.vaucher@he-arc.ch

**Esther González-Martínez** est professeur, Haute école de santé Arc & Université de Fribourg. esther.gonzalezmartinez@he-arc.ch





Travail ethnographique

## Etudier le téléphone à l'hôpital

La recherche «New on the job» porte sur l'apprentissage de la communication téléphonique professionnelle par la jeune infirmière diplômée, lors de son premier engagement à l'hôpital<sup>1</sup>. Dans ce cadre, nous avons étudié l'utilisation du téléphone par des infirmières d'un service de chirurgie lorsqu'elles communiquent avec différents services de l'hôpital (salle de réveil, laboratoire, pharmacie, transporteurs, etc.). Nous avons examiné les enregistrements des appels et réalisé du travail de terrain à l'hôpital comprenant des observations, des entretiens avec différents membres du personnel et un recueil de documentation. Ce travail ethnographique visait à situer les appels dans leur contexte de production et à comprendre leur importance dans le fonctionnement des services concernés.

<sup>1</sup> Recherche «New on the job», projet Sinergia IC-You, subside du Fonds national suisse de la recherche scientifique n° 136291/1 ([www2.unine.ch/ic-you](http://www2.unine.ch/ic-you)).

cise face à une situation à propos de laquelle elles ont des doutes.

Par ailleurs, il est fréquent que les infirmières et les assistantes en pharmacie se parlent au téléphone tout en consultant des documents ou des supports informatiques. C'est un moyen de trouver les informations nécessaires mais également de les vérifier au moment de leur communication.

### La hotline téléphonique

Les infirmières disposent d'une liste répertoriant les numéros de téléphone des différentes sections de la pharmacie, avec les domaines de compétence de chacune. Les demandes concernant les commandes de médicaments, la logistique, la facturation ou les conseils généraux sur des médicaments sont à adresser aux assistantes en pharmacie. Au contraire, les questions d'ordre scientifique concernant par exemple les mélanges et dilutions de médicaments ou la façon d'injecter un produit sont réservées aux pharmaciens de la hotline téléphonique, répondant aux appels d'ordre prioritaire.

Il arrive toutefois que les infirmières adressent aux assistantes en pharmacie

de la section distribution des demandes qui concerneraient plutôt le pharmacien de la hotline téléphonique. Cela dépend de la compréhension de l'infirmière du type de demande à réaliser ainsi que de questions de disponibilité des différentes sections en termes d'horaires ou de proximité physique. L'assistante en pharmacie doit alors déterminer la section la plus pertinente pour répondre à la demande en question, en informer l'infirmière et renvoyer l'appel si nécessaire.

### Des compétences à valoriser

En présentant les pratiques concrètes de réalisation des appels, notre recherche met en évidence l'importance et les spécificités de ce moyen de communication à l'hôpital. Les infirmières contactent régulièrement d'autres membres du personnel appartenant à un grand nombre de services différents, dont la pharmacie. En fonction de chaque situation spécifique, les infirmières doivent déterminer l'interlocuteur à contacter, le numéro à composer, le moment propice pour le faire, la manière de présenter leur demande, etc. Les appels s'insèrent régulièrement dans d'autres activités, qui prennent par-

fois place de manière simultanée. Ils sont réalisés dans des espaces communs souvent bruyants, dans un contexte soumis à la pression du temps. En lien direct avec ces caractéristiques, la communication téléphonique requiert des compétences spécifiques telles la clarté, la concision, la cordialité et la faculté d'adaptation face à chaque situation singulière.

Par la mise en évidence des caractéristiques des appels en milieu hospitalier, notre recherche permet de réfléchir au travail ainsi accompli, à la manière dont il est réalisé, et aux compétences requises. Il est particulièrement important de bien préparer les nouvelles infirmières afin qu'elles répondent avec pertinence aux exigences de cette forme de communication professionnelle. Or, les compétences relatives à la communication téléphonique semblent actuellement se développer principalement par l'exercice même de la pratique professionnelle. Une formation pratique enrichie en matière de communication téléphonique tiendrait compte de l'importance de celle-ci au niveau du temps y étant consacré, et surtout de ses conséquences sur la prise en charge des patients. ■