

Recueil de travaux pratiques

Rôle 1

Selon objectifs de formation

Validation des ordonnances et des plans thérapeutiques

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine valide des ordonnances et des plans thérapeutiques complexes, aussi pour des groupes de patients avec des exigences particulières.

La personne en formation effectue au minimum 20 validations d'ordonnances exigeant chacune une analyse particulière de la part du pharmacien / de la pharmacienne. Elle tient compte de tous les éléments d'une validation d'ordonnance correcte et documente les validations selon la grille spécifiée (p. ex. RBP, standard QMS). Elle documente notamment les erreurs de dosage, les interactions et les stratégies de solutions élaborées pour la clientèle.

Critères d'évaluation

- 20 validations d'ordonnances ont été effectuées
- Une grille de validation selon les standards de qualité a été utilisée
- Les recommandations et décisions sont fondées sur les preuves et ont été documentées

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli avec signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Phytothérapie

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine informe les patients et le corps médical au sujet de l'utilisation, de l'application et des effets des phytomédicaments, et conseille les patients en fonction de leurs besoins.

La personne en formation s'appuie sur des bases de données et des résultats d'études en relation avec le domaine considéré pour élaborer un plan thérapeutique à base de phytomédicaments correspondant à un tableau clinique choisi. Elle conseille la clientèle intéressée sur les possibilités de combinaison avec des traitements médicaux classiques et elle recueille les avis d'au moins 5 clients/clientes.

Critères d'évaluation

- Le plan thérapeutique avec des phytomédicaments pour un tableau clinique choisi est correct
- L'analyse de la compatibilité et des interactions des phytomédicaments avec les traitements de médecine conventionnelle est correcte
- Les avis des clients/clientes ont été recueillis et analysés

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Médecine complémentaire

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine informe les patients, le corps médical / les thérapeutes au sujet de l'application, de l'utilisation et des effets de la médecine complémentaire (notamment l'homéopathie, la médecine anthroposophique et la médecine traditionnelle chinoise), et conseille les patients en fonction de leurs besoins.

La personne en formation organise une séance d'information (p. ex pour la clientèle / l'équipe / les médecins intéressés) sur l'utilisation de 10 médicaments courants en médecine complémentaire (en particulier homéopathie, médecine anthroposophique, médecine traditionnelle chinoise) pour un certain groupe de clients. Elle présente notamment les principes de base et les différences par rapport à la médecine classique. Les participant-e-s reçoivent un questionnaire pour évaluer la séance.

Critères d'évaluation

- La présentation est complète et correcte
- la présentation correspond aux besoins du public cible
- Analyse des questionnaires d'évaluation remplis

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Pharmacie clinique

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine informe les patients, le corps médical / les thérapeutes au sujet de l'application, de l'utilisation et des effets de la médecine complémentaire (notamment l'homéopathie, la médecine anthroposophique et la médecine traditionnelle chinoise), et conseille les patients en fonction de leurs besoins.

La personne en formation analyse la médication d'au moins 5 clients/clientes et établit une recommandation thérapeutique pharmaceutique sûre en appliquant des critères fondés sur des preuves. Elle forme et motive la clientèle afin d'optimiser l'adhésion et le rapport coût/bénéfice. Elle documente ces analyses et entretiens et informe le cas échéant le médecin prescripteur.

Critères d'évaluation

- 5 analyses de médication ont été effectuées
- Les analyses et stratégies de solutions sont fondés sur les preuves
- Les entretiens sont documentés

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Pharmacie clinique

Le pharmacien/la pharmacienne d'officine gère l'ensemble de la prise en charge pharmaceutique clinique des patients et soutient les professionnels de santé lors de la mise en œuvre de cette prise en charge.

La personne en formation assume la prise en charge pharmaceutique de 3 clients/clientes après leur sortie d'une institution de santé. Elle documente ses observations et recommandations dans un rapport.

Critères d'évaluation

- La prise en charge de 3 clients/clientes a été effectuée et documentée
- Le rapport correspond aux attentes du formateur / de la formatrice
- Le rapport est conforme aux connaissances et recommandations scientifiques actuellement en vigueur

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir/points

- 1 jour/50 points

De l'anamnèse au traitement

Le pharmacien/la pharmacienne d'officine demande des informations médicales pertinentes lors de l'entretien d'anamnèse, les rassemble dans les antécédents médicaux, développe une recommandation thérapeutique pour l'automédication ou adresse le patient au médecin ou au médecin d'urgence.

La personne en formation effectue et documente 5 entretiens d'anamnèse avec différents groupes de clients, en tenant compte du LINDAAFF et des bonnes pratiques de triage. Sur la base des informations recueillies, elle formule un diagnostic et un plan thérapeutique à l'issue des entretiens.

Critères d'évaluation

- Effectuer 5 entretiens d'anamnèse et les documenter
- Les entretiens d'anamnèse correspondent aux connaissances et recommandations scientifiques en vigueur actuellement
- Le diagnostic et le plan thérapeutique sont documentés

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

De l'anamnèse au traitement

Le pharmacien/la pharmacienne d'officine demande des informations médicales pertinentes lors de l'entretien d'anamnèse, les rassemble dans les antécédents médicaux, développe une recommandation thérapeutique pour l'automédication ou adresse le patient au médecin ou au médecin d'urgence.

La personne en formation effectue et documente au moins 20 anamnèses rétrogrades à partir des ordonnances.

Critères d'évaluation

- 20 anamnèses rétrogrades ont été effectuées
- Les anamnèses rétrogrades correspondent aux lignes directrices et ont été documentées en conséquence
- Les conclusions des anamnèses analysées ont été discutées avec le formateur / la formatrice

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Fabrication de médicament

Le Le pharmacien / la pharmacienne d'officine fabrique lui-même / elle-même en cas de besoin des médicaments en respectant les directives de fabrication ainsi que les dispositions légales.

La personne en formation calcule la rentabilité de 5 formules propres et/ou préparations magistrales et documente le cas échéant les mesures envisageables pour optimiser la rentabilité.

Critères d'évaluation

- Les calculs ont été effectués selon les règles pour le calcul de la rentabilité
- Les mesures documentées correspondent aux attentes du formateur / de la formatrice
- Les directives de fabrication et les exigences légales sont respectées

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Fabrication de médicaments

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine fabrique lui-même / elle-même en cas de besoin des médicaments en respectant les directives de fabrication ainsi que les dispositions légales.

Selon le cadre juridique (p. ex. passage d'un principe actif dans une autre catégorie de délivrance) et d'autres facteurs (p. ex. principe actif plus disponible), le pharmacien peut être mené à réviser des formules de préparation. La personne en formation choisit, analyse et décrit la révision. Elle élabore une évaluation de risque et contrôle la plausibilité de la nouvelle formulation. Elle en calcule la rentabilité et présente une formulation en accord avec les bases légales et les directives en matière de fabrication de médicaments (p.ex. BPF, Ph. Helv., etc). Toutes les réflexions sont documentées.

Critères d'évaluation

- Choisir, analyser et décrire la révision de formulation
- Évaluer les risques et contrôler la plausibilité de la nouvelle formulation
- Calculer la rentabilité

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Fabrication de médicaments

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine fabrique lui-même / elle-même en cas de besoin des médicaments en respectant les directives de fabrication ainsi que les dispositions légales.

En se basant sur la littérature et les bases légales, le/la candidat·e choisit, analyse et réalise une formule propre. Il/Elle effectue les démarches nécessaires auprès des instances cantonales pour la mise sur le marché de cette formule propre. Il/Elle élabore un protocole bien structuré et une documentation complète avec une analyse de risque ainsi que la prise en compte des contre-indications possibles et du groupe de clients/clientes potentiel, ceci toujours selon les conformités légales (p. ex. OAMed, Ph.Helvétique) et informations de la littérature correspondante.

Critères d'évaluation

- Choisir, analyser et réaliser une formule propre
- Élaborer les démarches de mise sur le marché de la formule propre
- Établir une documentation complète du processus entier

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Interprétation de résultats de laboratoire

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine effectue des mesures de valeurs de laboratoire pertinentes pour l'officine, les interprète en comparaison avec des valeurs standards et déduit des mesures à partir des résultats.

La personne en formation effectue des analyses de laboratoire pertinentes (p. ex glycémie, cholestérol, ferritine) pour au moins 3 client·e·s et surveille les valeurs de laboratoire pendant 3 à 6 mois. Elle conseille les client·e·s pour améliorer les valeurs mesurées et propose au / à la médecin d'adapter la médication le cas échéant.

Critères d'évaluation

- Les valeurs de laboratoire mesurées pendant la période définie sont documentées
- L'interprétation est effectuée selon les standards scientifiques en vigueur
- Les propositions d'adaptation correspondent à des standards scientifiques reconnus

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Situations d'urgence dans la pharmacie

Le Le pharmacien / la pharmacienne d'officine reconnaît une situation d'urgence dans l'officine et prend les mesures immédiates adéquates, seul(e) ou en équipe.

La personne en formation organise une formation sur les situations d'urgence pour l'équipe officinale. Cette formation comprend des jeux de rôle pour s'entraîner aux procédures d'urgence. Après la formation, la personne en formation effectue un débriefing avec l'équipe et élabore un processus standardisé au sujet des procédures.

Critères d'évaluation

- La formation de l'équipe fait l'objet d'un procès-verbal
- Le débriefing est documenté
- Le processus standardisé correspond aux attentes du formateur / de la formatrice

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Situations d'urgence dans la pharmacie

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine reconnaît une situation d'urgence dans l'officine et prend les mesures immédiates adéquates, seul(e) ou en équipe.

La personne en formation élabore une liste de matériel, une procédure ainsi qu'une grille de suivi pour le soin des plaies à la pharmacie. Elle prend en charge au moins 10 soins des plaies au sein de l'officine et documente chaque intervention en mettant à jour la grille de suivi élaborée précédemment. Elle informe l'équipe de la marche à suivre et analyse à la fin de ce travail les améliorations à apporter aux différents documents.

Critères d'évaluation

- Mettre en place une procédure, une liste de matériel et une grille de suivi pour la documentation de soins des plaies, et former l'équipe à ce sujet
- Documenter 10 cas de soins des plaies
- Analyser et conclure à des améliorations éventuelles des documents

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Situations d'urgence dans la pharmacie

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine reconnaît une situation d'urgence dans l'officine et prend les mesures immédiates adéquates, seul(e) ou en équipe.

La personne en formation élabore une check-liste du matériel (p.ex. si la pharmacie dispose d'un défibrillateur, le cas échéant savoir si il y en a un à proximité de la pharmacie), des médicaments et des numéros d'urgence selon les diverses situations d'urgence et les recommandations en vigueur. Elle vérifie et met à jour ce matériel d'urgence. La personne en formation détermine une procédure de traitement des urgences au sein de l'officine et en informe l'équipe officinale.

Critères d'évaluation

- Elaborer une check-liste des besoins lors de situations d'urgence (matériel, médicaments, numéro)
- Vérifier et mettre à jour ce matériel d'urgence selon les exigences du formateur / de la formatrice et les recommandations en vigueur
- Etablir une procédure, ainsi qu'une documentation complète et en informer l'équipe officinale

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Vaccination et prélèvements sanguins

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine effectue, dans le cadre juridique en vigueur pour chaque cas, des vaccinations, des injections et des prélèvements sanguins dans la pharmacie d'officine et les documente.

La personne en formation effectue 25 consultations de vaccination selon le plan de vaccination actuel et elle documente celles-ci. Elle réfléchit aux vaccins (de rattrapage) qui doivent être le plus souvent recommandés en pharmacie.

Critères d'évaluation

- 25 consultations documentées sur la vaccination
- Les résultats des 25 consultations de vaccination sont discutés avec le formateur / la formatrice
- Des réflexions sur les vaccinations (de rattrapage) manquantes les plus fréquentes sont documentées

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Vaccination et prélèvements sanguins

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine effectue, dans le cadre juridique en vigueur pour chaque cas, des vaccinations, des injections et des prélèvements sanguins dans la pharmacie d'officine et les documente.

Le pharmacien joue un rôle majeur quant aux renseignements et à la promotion de la vaccination au sein de la population. La personne en formation analyse 5 à 10 carnets de vaccination électroniques de client·e·s de la pharmacie. Il en résulte un bilan du statut vaccinal pour chaque carnet analysé (y compris plan de rattrapage) selon le plan de vaccination suisse et les directives sanitaires en vigueur (p. ex. OFSP, etc.). La personne en formation invite le client/la cliente à un entretien lors duquel elle lui explique le statut vaccinal et lui propose des solutions (exemple: vaccination en pharmacie selon cadre juridique en vigueur).

Critères d'évaluation

- Analyser 5 à 10 carnets de vaccination électroniques.
- Élaborer un bilan vaccinal et un plan de rattrapage si nécessaire.
- Mener et documenter un entretien explicatif avec le client / la cliente au sujet du statut vaccinal et les éventuelles démarches à entreprendre

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Recueil de travaux pratiques

Rôle 2

Selon objectifs de formation

Communication

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine communique avec différents groupes cibles (p. ex. clients, patients, collaborateurs, médecins, personnel de santé) de manière différenciée et axée sur la recherche de solutions.

La personne en formation enregistre 2 entretiens (avec l'accord de son interlocuteur/interlocutrice), les écoute et effectue une auto-évaluation. Elle analyse sa manière de communiquer et les techniques d'entretien utilisées, et elle juge si elle a ou non atteint son but.

Critères d'évaluation

- 2 entretiens ont été effectués et enregistrés
- L'auto-évaluation est complète et critique
- Son propre comportement en matière de communication a été analysé

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Communication

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine communique avec différents groupes cibles (p. ex. clients, patients, collaborateurs, médecins, personnel de santé) de manière différenciée et axée sur la recherche de solutions.

La personne en formation recueille, identifie et analyse 5 situations conflictuelles typiques en appliquant les bases théoriques enseignées. Elle élabore ensuite un mémento pour gérer les entretiens difficiles de manière constructive.

Critères d'évaluation

- 5 situations sont analysées et étudiées en détail
- Le mémento est rédigé et applicable
- La gestion des situations de conflit de manière constructive est apprise

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Communication

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine communique avec différents groupes cibles (p. ex. clients, patients, collaborateurs, médecins, personnel de santé) de manière différenciée et axée sur la recherche de solutions.

Le stress de la situation de pandémie/d'épidémie, les restrictions de délivrance et la pénurie de médicaments par exemple sont toutes des situations qui mettent à rude épreuve l'équipe officinale face à la clientèle ou encore aux institutions de santé. Lors de ce travail, la personne en formation recueille, identifie et analyse 5 situations conflictuelles (personnelles ou selon le feedback de l'équipe) rencontrées en officine p. ex. avec des collaborateurs/collaboratrices, la clientèle ou des organismes externes. En appliquant les bases théoriques enseignées, elle élabore un mémento pour gérer les entretiens difficiles de manière constructive et en informe les membres de l'équipe officinale.

Critères d'évaluation

- Analyser et étudier en détails 5 situations
- Rédiger un mémento et informer l'équipe officinale selon les attentes du formateur / de la formatrice
- Prendre en compte le feed-back de l'équipe et analyser les possibilités d'amélioration

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Transmission des contenus

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine transmet des contenus pertinents par oral et par écrit, de manière convaincante et adaptée aux différentes parties prenantes (p. ex. médecins, institutions, politiques, journalistes, collaborateurs, clients, patients)..

La personne en formation rédige une publication sur un sujet scientifique (p. ex. dépliant, affiche, article RP) et évalue son impact sur le public cible.

Critères d'évaluation:

- Le contenu tient à peu près sur une feuille A4 (1800 caractères, espaces compris)
- Le contenu correspond aux connaissances scientifiques valables à ce jour
- Le niveau de complexité du contenu correspond au groupe cible choisi
- La performance de la personne en formation est clairement identifiable

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Transmission des contenus

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine transmet des contenus pertinents par oral et par écrit, de manière convaincante et adaptée aux différentes parties prenantes (p. ex. médecins, institutions, politiques, journalistes, collaborateurs, clients, patients)..

Au début du printemps et même pour certains cas déjà dès la fin de l'hiver, les personnes allergiques présentent des symptômes qui sont récurrents chaque année mais non identifiables par tous/toutes. C'est donc là que l'équipe officinale peut jouer un rôle. La personne en formation va alors constituer une documentation à jour avec des informations pour la clientèle et un argumentaire pour les collaborateurs/-trices sur les allergies saisonnières au pollen. Ainsi, la clientèle présentant des symptômes types de l'allergie devrait être encouragée à entreprendre des mesures pour soulager ses symptômes. Eventuellement, on peut aussi conseiller sur la possibilité de passer un test d'allergie pour identifier la nature du pollen en question (si la pharmacie en dispose).

Critères d'évaluation:

- Collecter et élaborer une information client complète ainsi qu'un argumentaire utile aux collaborateurs/collaboratrices
- Structuration du contenu de manière claire et précise en utilisant les divers outils de communication (flyer, affiche A4, etc.)
- Le niveau de complexité des documents correspond au groupe cible (à la clientèle ou collaborateurs/collaboratrices)
- Évaluer les feed-backs de la clientèle et collaborateurs/collaboratrices quant aux contenus, les documenter et apporter les améliorations nécessaires

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Transmission des contenus

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine transmet des contenus pertinents par oral et par écrit, de manière convaincante et adaptée aux différentes parties prenantes (p. ex. médecins, institutions, politiques, journalistes, collaborateurs, clients, patients)..

Dans la pratique courante en officine, la plupart des conseils complets et permettant la transmission d'information à la clientèle passent par la mise à disposition de matériel informatif de qualité (p.ex.flyer, carte au format de poche, etc). La personne en formation analyse le matériel d'information déjà à disposition et le complète en fonction des besoins de la pharmacie. Elle met en place une stratégie de présentation et de mise à disposition rapide et claire des contenus informatifs pour un conseil efficace de la clientèle. Ses réflexions sont documentées et présentées à l'équipe.Elle détermine au bout de un mois les éventuelles améliorations à faire en concertation avec l'équipe officinale.

Critères d'évaluation:

- Documenter l'analyse et le choix du matériel d'information
- Élaborer une stratégie de mise à disposition rapide et claire des matériels d'information ainsi qu'une représentation claire et présenter celle-ci aux collaborateurs/collaboratrices de l'équipe officinale
- Déterminer les améliorations nécessaires après concertation avec l'équipe

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Entretien de conseil

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine mène et supervise avec succès des entretiens de conseil adaptés aux besoins des clients, constructifs, socialement efficaces et économiques auprès des différents groupes de clients.

La personne en formation documente et analyse 10 situations de conseil ayant été particulièrement profitables pour le pharmacien-ne et le client/la cliente. Dans la documentation, la personne en formation décrit les étapes de l'entretien, les techniques de questionnement et les arguments utilisés. Elle prend position à ce sujet.

Critères d'évaluation

- 10 entretiens de conseil ont été conduits et documentés de façon exhaustive
- Les situations de conseil documentées sont variées et différentes techniques de questionnement ont été utilisées
- La prise de position manifeste un sens de l'autocritique

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jours / 50 points

Direction des séances

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine dirige les séances de manière efficiente et efficace (p. ex. au sein de la pharmacie d'officine ou avec des partenaires tels que les services de soins à domicile, les institutions, les médecins).

La personne en formation prépare au moins 2 séances au sein de la pharmacie et elle dirige celles-ci. Elle gère le temps, les sujets abordés et les différentes étapes de la séance. Elle veille à ce que tous les collaborateurs/collaboratrices puissent prendre la parole. Elle dresse un procès-verbal des décisions prises par le groupe. La personne en formation recueille les commentaires des membres de l'équipe, réfléchit aux effets de la séance et élabore des propositions d'amélioration.

Critères d'évaluation

- La préparation de la séance est complète (p. ex date, ordre du jour, matériel)
- Les techniques d'animation sont adéquates, les diverses personnalités sont prises en compte, pour que tous les participants/participantes puissent prendre la parole
- Les séances ont fait l'objet d'un procès-verbal de manière adéquate.
- La gestion du temps est bonne

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Direction des séances

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine dirige les séances de manière efficiente et efficace (p. ex. au sein de la pharmacie d'officine ou avec des partenaires tels que les services de soins à domicile, les institutions, les médecins).

La personne en formation planifie et dirige au moins deux colloques avec l'équipe officinale en lien avec des situations actuelles touchant le domaine de la pharmacie (p. ex. révisions de loi, état de la collaboration avec les organes externes, nouvelles dispositions sanitaires, etc). Elle recueille les informations nécessaires à une analyse et prend en compte les divers avis des participants. Elle établit un procès-verbal de chaque colloque permettant de documenter et d'informer le reste de l'équipe sur la situation et les mesures appliquées au sein de la pharmacie.

Critères d'évaluation

- Planifier et diriger au moins deux colloques en lien avec des problématiques actuelles du domaine de la pharmacie
- Prendre en compte l'avis de chaque collaborateur/collaboratrice
- Chaque colloquium fait l'objet d'un procès-verbal
- Après analyse, une information complète a été élaborée pour le reste de l'équipe

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Intelligence émotionnelle

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine communique sur la base de son intelligence émotionnelle et en se servant de celle-ci.

La personne en formation décrit au moins trois situations tirées de son quotidien professionnel, dans lesquelles elle a ressenti une des émotions de base (p. ex peur, tristesse, colère, joie, frustration). Elle analyse ses réactions physiques et psychiques. Suite à cette analyse, la personne en formation développe des techniques pour être en mesure de mieux gérer les émotions négatives.

Critères d'évaluation

- La description de la situation est complète
- Une autocritique de ses propres émotions est faite
- Les techniques permettant de mieux gérer les émotions négatives sont documentées de manière constructive

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Recueil de travaux pratiques

Rôle 3

Selon objectifs de formation

Professions et institutions de santé

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine travaille en lien permanent avec les institutions de santé tout au long de la chaîne des soins pour une prise en charge et un traitement des patients coordonnés de manière optimale.

La personne en formation représente schématiquement l'ensemble de la chaîne des soins constituant la prise en charge du patient/de la patiente dans son environnement pharmaceutique et elle identifie les possibilités de collaboration avec d'autres institutions de santé. Elle noue des contacts avec les partenaires importants au sein du réseau.

Critères d'évaluation

- La représentation schématique de la chaîne des soins correspond à la réalité
- La collaboration est développée par des mesures pertinentes
- La collaboration envisageable correspond aux attentes du formateur/de la formatrice

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Professions et institutions de santé

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine travaille en lien permanent avec les institutions de santé tout au long de la chaîne des soins pour une prise en charge et un traitement des patients coordonnés de manière optimale.

La personne en formation représente schématiquement l'ensemble de la chaîne de soins constituant la prise en charge du patient/de la patiente dans son environnement pharmaceutique, identifie le rôle de la pharmacie et réfléchit aux possibilités de collaboration avec d'autres institutions de santé.

Critères d'évaluation

- La représentation schématique de la chaîne des soins correspond à la réalité
- La collaboration envisageable correspond aux attentes du formateur / de la formatrice
- L'équipe officinale est informée de manière appropriée des connaissances pertinentes

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Collaboration et projets interprofessionnels

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine s'engage activement dans la collaboration interprofessionnelle spécifique à des projets et leur développement et implémente des prestations dans le cadre de l'accès facilité aux soins médicaux de base.

La personne en formation mène une enquête auprès de l'équipe officinale et de celle d'un partenaire interprofessionnel (p. ex. personnel de soin dans un établissement de soins) sur la collaboration entre les deux parties. Sur la base des résultats de cette enquête, elle prend des mesures pour optimiser la collaboration.

Critères d'évaluation

- L'enquête est appropriée et correspond aux attentes des deux parties
- Des mesures correspondantes sont élaborées
- Les mesures sont mises en œuvre

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé

Le pharmacien/la pharmacienne d'officine apporte son assistance pharmaceutique aux institutions du système de santé.

La personne en formation étudie les dispositions de la législation cantonale en matière d'assistance pharmaceutique aux institutions du système de santé. Sur cette base, elle prépare une offre d'assistance pharmaceutique pour une institution du système de santé. L'offre comprend un cahier des charges pertinent établi en fonction de l'ampleur de la tâche d'assistance prévue et un ou plusieurs modèles de facturation.

Critères d'évaluation

- Le cahier des charges est complet et correspond aux exigences légales cantonales
- Les modèles de facturation correspondent aux attentes de la pharmacie et de l'institution de santé
- L'offre est documentée de manière complète

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

Assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé

Le pharmacien/la pharmacienne d'officine apporte son assistance pharmaceutique aux institutions du système de santé.

La personne en formation analyse les données pertinentes d'une institution à laquelle la pharmacie fournit une assistance. S'appuyant sur les résultats de l'analyse, elle prépare une présentation comprenant des recommandations pour améliorer la consommation de médicaments et garantir la qualité. Elle soutient l'institution dans l'optimisation de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement en médicaments en tenant compte du rapport coût/bénéfice.

Critères d'évaluation

- L'analyse et l'interprétation des données correspondent aux attentes du formateur / de la formatrice
- Le rapport coût/bénéfice a été calculé et documenté
- Les améliorations correspondent aux besoins de l'institution

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

ePatient

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine utilise ses connaissances des dispositions légales, du fonctionnement et de l'utilisation du dossier électronique du patient (DEP) pour l'information et le conseil aux clients et patients, en particulier en ce qui concerne le processus de médication, et travaille au quotidien avec le DEP dans la pharmacie d'officine.

La personne en formation établit à l'intention de la clientèle un dépliant rassemblant toutes les informations actuelles au sujet du DEP et elle forme l'équipe officinale.

Critères d'évaluation

- Les informations correspondent aux connaissances valides à ce jour
- Le niveau de complexité du contenu correspond au groupe cible
- L'équipe officinale est au courant des dernières informations sur le DEP afin de pouvoir informer correctement la clientèle

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Recueil de travaux pratiques

Rôle 4

Selon objectifs de formation

Accompagnement / Supervision de la formation professionnelle des assistants en pharmacie CFC

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine délègue aux formateurs et formatrices et encourage, conjointement avec les formateurs et formatrices, la formation professionnelle des assistants et assistantes en pharmacie CFC et assure la supervision des formateurs et formatrices professionnel(le)s.

La personne en formation établit avec la personne en dernière année de formation un plan d'apprentissage structuré pour préparer l'examen de fin d'apprentissage. Elle contrôle ses progrès lors d'au moins 3 entretiens.

Critères d'évaluation

- Le plan d'apprentissage correspond aux besoins de l'apprenti/e
- Les entretiens sont documentés
- Le feed-back réciproque de l'apprenti/e et du formateur / de la formatrice a été recueilli

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Accompagnement / supervision de la formation professionnelle des assistantes en pharmacie CFC

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine délègue aux formateurs et formatrices et encourage, conjointement avec les formateurs et formatrices, la formation professionnelle des assistants et assistantes en pharmacie CFC et assure la supervision des formateurs et formatrices professionnel(le)s.

La personne en formation initie avec le formateur/la formatrice une formation ainsi qu'un suivi de l'apprenti-e pour le processus d'accueil du client/de la cliente et le triage selon le procédé LINDAFF. Elle élabore pour cela 10 études de cas avec des pathologies pertinentes pour la pratique et qui permettent d'implémenter les bases de l'enseignement. Elle explique le rôle de l'accueil et du triage en amont notamment pour le transfert de l'information lorsque l'intervention du pharmacien/de la pharmacienne est nécessaire. Un suivi est effectué sur une durée déterminée au préalable (minimum 2 semaines). Elle documente au moins 10 interventions effectuée par elle-même ou le formateur / la formatrice et donne un feed-back constructif à l'apprenti-e.

Critères d'évaluation

- Initier l'apprenti-e au processus d'accueil du client/de la cliente ainsi qu'au triage selon les directives LINDAFF par l'élaboration de 10 cas d'étude
- Documenter 10 interventions pendant des consultations avec des clients/clientes
- S'entretenir avec le formateur / la formatrice ainsi que l'apprenti/e en donnant un feed-back constructif et bien documenté

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 3 jour / 150 points

Accompagnement/supervision de la formation professionnelle des assistantes en pharmacie CFC

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine délègue aux formateurs et formatrices et encourage, conjointement avec les formateurs et formatrices, la formation professionnelle des assistants et assistantes en pharmacie CFC et assure la supervision des formateurs et formatrices professionnel(le)s.

La personne en formation établit en collaboration avec le formateur / la formatrice de l'apprenti-e en pharmacie une évaluation surprise en tenant compte de l'avancé de la formation. Elle présente 5 situations de conseil et définit les critères en tenant compte des objectifs de connaissance dans la formation de l'assistant-e en pharmacie CFC sous forme de grille d'évaluation. Elle élabore un jeu de rôle en jouant le client / la cliente. La personne en formation communique le résultat avec un feed-back constructif à l'apprenti-e en concertation au préalable avec le formateur / la formatrice.

Critères d'évaluation

- Documenter les objectifs de formation qui sont évalués et établir une grille d'évaluation
- Décrire 5 situations et les soumettre en tant que client/e dans un jeu de rôle.
- Donner un feed-back constructif après concertation avec le formateur / la formatrice.

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Promotion de la relève pharmaceutique

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine accompagne les étudiants et étudiantes en stage d'initiation ainsi que les étudiants et étudiantes durant leur période d'assistanat dans leurs études et leur formation.

La personne en formation prépare les contrats de prise en charge pour les assistants/assistantes pendant la période d'assistanat dans le cadre des études en pharmacie. Elle établit avec l'assistant(e) un plan d'apprentissage pour son activité au sein de la pharmacie et fixe au moins 2 entretiens d'évaluation. Elle veille à ce que chaque objectif d'apprentissage soit atteint et délivre les attestations requises.

Critères d'évaluation

- Le plan d'apprentissage correspond aux besoins des deux parties
- Les entretiens d'évaluation sont documentés
- Les feed-back de l'assistant/e et de la personne en formation ont été recueillis

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Promotion de la relève pharmaceutique

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine accompagne les étudiants et étudiantes en stage d'initiation ainsi que les étudiants et étudiantes durant leur période d'assistantat dans leurs études et leur formation.

La personne en formation initie une formation ainsi qu'un suivi de l'étudiant-e en pharmacie en période d'assistantat pour le processus d'accueil du client / de la cliente et le triage selon le procédé LINDAFF. Elle élabore pour cela 10 études de cas avec des pathologies pertinentes pour la pratique et qui permettent d'implémenter les bases de l'enseignement. Un suivi est effectué sur une durée déterminée au préalable (minimum 2 semaines). Elle documente au moins 10 interventions et donne un feedback constructif à l'étudiant-e.

Critères d'évaluation

- Initier l'étudiant/e au processus d'accueil du client / de la cliente ainsi qu'au triage selon les directives LINDAFF par l'élaboration de 10 cas d'étude
- Documenter 10 interventions pendant des consultations de l'étudiant avec des clients / clientes
- S'entretenir avec l'étudiant/e en donnant un feed-back constructif et documenté

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

Bases de la formation continue et postgrade

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine accompagne et encourage tous les collaborateurs de la pharmacie dans le cadre de la formation continue et postgrade.

La personne en formation organise une enquête sur les besoins en formation de l'équipe officinale et recueille les remarques de celle-ci. S'appuyant sur les résultats de l'enquête, la personne en formation établit un plan annuel pour la formation postgrade et continue de l'équipe. Elle clarifie la réglementation du temps de travail et élabore au besoin un modèle de financement.

Critères d'évaluation

- Une enquête a été effectuée
- Une planification annuelle a été élaborée et elle correspond aux besoins de l'équipe officinale
- La formation continue et la formation postgrade sont accessibles financièrement

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Orientation professionnelle pour collaborateurs

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine conseille et accompagne les collaborateurs de la pharmacie dans leur développement individuel au sein de l'entreprise.

La personne en formation organise au moins 3 fois par an un échange d'expériences avec l'équipe. À cette occasion, des contenus des cours de formation postgrade et/ou continue effectués sont présentés aux membres de l'équipe. La personne en formation développe un support approprié pour présenter les informations et veille à ce que l'équipe officinale en tire profit.

Critères d'évaluation

- 3 séances d'échange d'expérience sont documentées
- Les thèmes sont pertinents pour la pharmacie
- Les contenus sont présentés sous une forme adéquate

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Travaux scientifiques dans la pratique

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine travaille sur la base de standards et de processus scientifiques (médecine fondée sur les faits) et définit une procédure comme standard pour son équipe.

La personne en formation classe et évalue la littérature primaire, secondaire et tertiaire au sujet d'un nouveau médicament d'un client / d'une cliente. Après la lecture, elle rédige une fiche d'information sur les bénéfices et les risques du médicament en question.

Critères d'évaluation

- L'évaluation correspond aux standards EBM
- Le commentaire tient à peu près sur une feuille A4 (1800 caractères, espaces compris) et il est compréhensible
- Le commentaire correspond aux attentes du formateur / de la formatrice

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Recueil de travaux pratiques

Rôle 5

Selon objectifs de formation

Santé publique

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine assume un rôle actif dans le domaine de la santé publique au sein du système de santé suisse et s'engage notamment dans des tâches de prévention, de promotion de la santé et d'épidémiologie ainsi que d'économie de la santé.

La personne en formation mène une campagne de prévention avec le concours de toute l'équipe officinale, en tenant compte des paramètres actuels. Elle met en œuvre des stratégies pour encourager la participation à la campagne. Au terme de la campagne, elle analyse son impact et discute de celui-ci.

Critères d'évaluation

- La préparation et la mise en œuvre de la campagne correspondent aux attentes du formateur / de la formatrice
- L'analyse finale est documentée
- Les résultats et les enseignements de la campagne sont discutés en équipe

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

Santé publique

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine assume un rôle actif dans le domaine de la santé publique au sein du système de santé suisse et s'engage notamment dans des tâches de prévention, de promotion de la santé et d'épidémiologie ainsi que d'économie de la santé.

La personne en formation applique des stratégies avec l'aide de l'équipe officinale, dans le but d'encourager la population (la clientèle de la pharmacie) à prendre part à la campagne de prévention mise en place pour promouvoir les mesures à entreprendre contre l'encéphalite à tique et la Borréliose (ex. vaccination contre encéphalite à tique, informations sur les symptômes des deux pathologies). Au terme de la campagne, elle analyse son impact (selon d'éventuelles données officielles OFSP, OMS ou sinon dans sa pharmacie) et discute de celui-ci.

Critères d'évaluation

- Préparer les documents pour la campagne, selon les directives sanitaires existantes ou les attentes du formateur / de la formatrice
- Informer l'équipe et mettre en œuvre la campagne
- Définir l'argumentaire et le ciblage de la clientèle.
Informar l'équipe et mettre en œuvre la campagne

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Transmission des contenus scientifiques

. Le pharmacien / la pharmacienne d'officine transmet les informations scientifiquement prouvées de manière adaptée aux groupes de destinataires et assume en tant qu'expert vis-à-vis de la société sa responsabilité en matière de soins de base.

La personne en formation recueille des données par le biais d'une prestation proposée (p. ex. dépistage du cancer colorectal, campagne contre la grippe ou de vaccination, examens approfondis), les évalue et formule ensuite une conclusion accompagnée d'un rapport de recommandations.

Critères d'évaluation

- L'évaluation des données correspond aux connaissances scientifiques
- Le rapport correspond aux attentes du formateur / de la formatrice
- L'équipe de la pharmacie est informée de manière appropriée des connaissances pertinentes

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Recueil de travaux pratiques

Rôle 6

Selon objectifs de formation

Finances & controlling

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine connaît les paramètres les plus importants pour la gestion économique d'une pharmacie d'officine.

La personne en formation planifie un investissement pour la pharmacie (p. ex. robot, blistérisation, instrument pour le laboratoire ou l'analyse, éléments d'aménagement) en se basant sur les données recueillies. Elle analyse les paramètres pertinents et les données financières afin d'être en mesure de proposer plusieurs alternatives de décision. Elle évalue les différentes alternatives et motive sa décision.

Critères d'évaluation

- L'investissement est nécessaire à la pharmacie
- La planification et l'analyse des données correspondent aux attentes du formateur / de la formatrice
- La décision est argumentée et documentée

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Marketing

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine connaît les processus en rapport avec les clients encourageant les ventes. Il / elle applique une stratégie de marketing coordonnée au moyen de mesures issues du mix-marketing.

La personne en formation effectue une analyse de la clientèle à l'aide des outils appropriés. Elle planifie sur une durée d'au moins 6 mois les thèmes et prestations envisageables pour encourager les ventes au sein de la pharmacie. Elle accompagne la mise en œuvre du concept, évalue les mesures et compare les statistiques de vente pour les thèmes et prestations choisis.

Critères d'évaluation

- L'analyse de la clientèle a été effectuée
- Le choix des thèmes et des prestations correspond aux besoins de la clientèle de la pharmacie.
- Des statistiques de vente ont été effectuées
- L'analyse des résultats est documentée

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 4 jours / 200 points

Marketing

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine connaît les processus en rapport avec les clients encourageant les ventes. Il / elle applique une stratégie de marketing coordonnée au moyen de mesures issues du mix-marketing.

La personne en formation analyse tout les canaux de communication utilisés pour le marketing de la pharmacie. Elle établit une enquête auprès de la clientèle pour déterminer quels canaux ont le plus d'impact (p. ex. si les gens viennent à la pharmacie car ils ont vu une information sur un canal de réseaux sociaux). Elle analyse le résultat obtenu et documente sa réflexion quant aux éventuelles améliorations à apporter pour augmenter la visibilité de la pharmacie sur les divers canaux.

Critères d'évaluation

- Déterminer et analyser les canaux existant pour le marketing de la pharmacie
- Élaborer une enquête auprès de la clientèle
- Analyser le résultat et documenter la réflexion selon l'importance de l'impact des canaux utilisés et les améliorations possibles

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur
- **Temps à investir / points**
- 2 jours / 100 points

Gestion du personnel

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine gère une pharmacie d'officine de manière globale du point de vue de la gestion du personnel.

La personne en formation formule pour au moins 3 collaborateurs/collaboratrices des objectifs en accord avec l'image et la stratégie de l'entreprise. Elle mène avec les collaborateurs/-trices des entretiens pendant lesquels elle fixe des objectifs. Elle vérifie régulièrement si les objectifs ont été atteints, contrôle l'état d'avancement et conduit des entretiens intermédiaires.

Critères d'évaluation

- Les objectifs sont «SMART» et correspondent aux besoins de la pharmacie
- Des entretiens sont régulièrement menés et documentés
- L'atteinte des objectifs est évaluée et documentée

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

Gestion du personnel

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine gère une pharmacie d'officine de manière globale du point de vue de la gestion du personnel.

La personne en formation analyse au moins 2 processus susceptibles d'être améliorés au sein de la pharmacie, et elle réfléchit au moyen de les simplifier et de les rendre plus efficaces. Elle détermine quel membre de l'équipe est le plus adéquat pour tel ou tel processus. Elle présente les mesures de changement et incite l'équipe officinale à les mettre en œuvre. Après un délai d'au moins 3 mois, elle réfléchit aux effets qu'ont eus ces adaptations. Elle analyse et documente également les réactions de l'équipe.

- **Critères d'évaluation**

- Le choix du processus correspond aux besoins de la pharmacie
- La gestion de l'équipe et les mesures prises pour la motiver correspondent aux attentes du formateur / de la formatrice
- L'analyse d'impact est effectuée et documentée

- **Documentation pour le journal de bord**

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

- **Temps à investir / points**

- 2 jours / 100 points

Gestion du personnel

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine gère une pharmacie d'officine de manière globale du point de vue de la gestion du personnel.

Lors du départ et de l'arrivée de nouveaux collaborateurs/ nouvelles collaboratrices, il y a souvent une redistribution des tâches qui doit être revue selon les volontés, disponibilités et compétences de chacun. La personne en formation analyse les diverses tâches effectuées au sein de la pharmacie pour avoir une vue d'ensemble de ce qui est fait et par qui. Elle documente son processus de réflexion, notamment en prenant en compte l'importance de la tâche, sa durée, la disponibilité du collaborateur / de la collaboratrice etc. Elle organise des entretiens avec chaque membre de l'équipe pour compléter sa réflexion et prendre en compte les éventuelles remarques et souhaits de chacun/chacune. La personne en formation établit ensuite un organigramme des collaborateurs/collaboratrices, ainsi que leur cahier des charges ou modifie les documents existants. Elle détermine, lors d'un colloque avec l'équipe officinale, les tâches de chaque collaborateur/-trice et argumente la distribution de ces dernières.

Critères d'évaluation

- Analyser les diverses tâches (vacantes ou non) et documenter sa réflexion
- Organiser des entretiens avec chaque membre de l'équipe officinale et les documenter
- Établir un organigramme des collaborateurs/ -trices, ainsi que leur cahier des charges (ou réviser les documents modifiés existants) en prenant en compte divers paramètres (souhait, disponibilité, etc.) et les soumettre à l'équipe lors d'un colloque.

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Mandat d'approvisionnement

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine assure dans sa fonction la chaîne d'approvisionnement et garantit vis-à-vis de la société son mandat d'approvisionnement.

La personne en formation documente 10 cas différents de pénurie d'approvisionnement ayant nécessité le recours à une médication de substitution. Qu'est-ce qui a manqué? Quelles ont été les conséquences de la pénurie d'approvisionnement? Quel produit de remplacement a été choisi, et pourquoi? Comment cela a-t-il été communiqué au client / à la cliente et au médecin?

Critères d'évaluation

- 10 cas sont documentés et correspondent aux attentes du formateur / de la formatrice
- Les réflexions sous-jacentes sont également documentées, ainsi que les sources d'information respectives
- Pour chaque cas, au moins un produit de remplacement / une proposition de solution est proposé(e) au client / à la cliente ou au médecin

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Droit des entreprises et droit du travail

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine garantit que les prescriptions en vigueur en matière du droit des entreprises et du droit du travail soient appliquées dans la pharmacie.

La personne en formation élabore/actualise une liste des dispositions légales sur les entreprises et le travail qui concernent l'officine. S'appuyant sur cette liste, elle vérifie que ces lois sont appliquées dans les contrats et documents de la pharmacie et effectue les rectifications nécessaires le cas échéant.

Critères d'évaluation

- La liste est complète et conforme au droit en vigueur
- Les contrats et documents sont conformes à la loi
- Les modifications sont documentées

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Législation pharmaceutique

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine assure le respect des prescriptions légales au sein de l'officine et établit les processus nécessaires.

La personne en formation nomme 10 exemples de cas régis par la loi dans le quotidien de l'officine (p. ex. en ce qui concerne la législation sur les produits chimiques, la loi sur les stupéfiants, la loi sur les produits thérapeutiques) et elle les présente lors d'un colloque avec l'équipe officinale.

Critères d'évaluation:

- 10 exemples pertinents ont été sélectionnés et documentés
- Un colloque avec l'équipe officinale a eu lieu et il est documenté
- Les exemples correspondent aux attentes du formateur / de la formatrice

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Assurance qualité

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine assure et développe la qualité au sein de la pharmacie de manière globale.

La personne en formation choisit un document adapté à un audit interne, effectue l'audit et élabore un plan de mesures pour remédier aux insuffisances.

Critères d'évaluation

- Le document est complet et correspond aux exigences de qualité pour un audit interne
- Un plan de mesures a été élaboré et correspond aux attentes du formateur / de la formatrice
- Un audit interne a été réalisé sur la base du document élaboré

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Assurance qualité

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine assure et développe la qualité au sein de la pharmacie de manière globale.

La personne en formation analyse l'éventualité d'une panne du réfrigérateur de stockage de médicaments. Elle établit une stratégie permettant d'agir dès la découverte de la panne et jusqu'à sa résolution. Elle documente le processus et élabore un tableau dans lequel elle note les médicaments stockés dans ce réfrigérateur ainsi que la démarche à appliquer en cas de rupture de chaîne du froid pour chaque produit, ainsi que les sources d'informations permettant de mettre à jour les recommandations. L'équipe officinale est informée de la procédure à appliquer pour garantir la qualité du service et du stockage en cas de rupture de la chaîne du froid, ainsi que des documents mis à disposition.

Critères d'évaluation

- Analyser et établir un plan de mesures à appliquer lors de panne du réfrigérateur des médicaments
- Élaborer une liste complète avec les médicaments stockés au réfrigérateur et les recommandations relatives à une rupture de chaîne du froid
- Mettre à disposition une documentation complète et informer l'équipe officinale de la procédure à appliquer en cas de panne du réfrigérateur de stockage de médicaments

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Assurance qualité

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine assure et développe la qualité au sein de la pharmacie de manière globale.

La personne en formation procède au contrôle du matériel de mesure de la pharmacie en faisant des tests appropriés (p. ex. solution contrôle utilisée pour le glycomètre). Elle recueille les informations nécessaires à l'élaboration d'une procédure permettant le contrôle de chaque appareil de mesure utilisé lors de la pratique officinale (p. ex. balance, glucomètre, tensiomètre, etc). Elle met en place un tableau de suivi permettant de garantir la qualité des mesures et le suivi de ces dernières à l'avenir.

Critères d'évaluation

- Contrôler l'ensemble du matériel de mesure utilisé dans la pratique officinale
- Élaborer une procédure de contrôle pour chaque appareil de mesure
- Mettre en place un tableau de suivi des révisions à venir

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Assurance qualité

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine assure et développe la qualité au sein de la pharmacie de manière globale.

Lors d'une situation telle qu'une épidémie/pandémie, les pharmacies sont sollicitées pour la mise en place d'un système de livraison à domicile, notamment pour protéger la population vulnérable ou pour éviter que les personnes malades se déplacent (risque d'infection). De plus, il ne faut pas négliger l'aspect sanitaire qui demande des mesures de précaution et une information claire à la clientèle et à l'équipe officinale. La personne en formation analyse et détermine les divers groupes au sein de sa clientèle devant être livrés. Elle élabore une procédure comprenant notamment un triage des demandes (priorisation selon que c'est urgent ou non), un suivi des livraisons, la marche à suivre lors de la réception de demandes (ordonnance ou non, e-mail, appel) ainsi que les mesures de sécurité à respecter. Elle établit un planning de livraison et assigne les diverses tâches au sein de l'équipe. Les collaborateurs/collaboratrices sont informé(e)s de la procédure lors d'un colloque.

Critères d'évaluation

- Analyser les divers groupes cibles et élaborer une procédure complète de livraison
- Établir un planning de livraison et assigner les tâches
- Informer l'équipe officinale lors d'un colloque

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Autogestion

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine gère ses propres objectifs, ressources et manières d'agir afin de développer une personnalité équilibrée, confiante et intègre.

La personne en formation planifie son cursus de formation postgrade avec son formateur / sa formatrice sur la base du programme de formation postgrade et du catalogue des objectifs de formation.

Critères d'évaluation

- Le déroulement de la formation postgrade a été planifié en commun
- La planification correspond aux besoins de la personne en formation et du formateur / de la formatrice
- Un audit interne a été réalisé sur la base du document élaboré.

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Autogestion

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine gère ses propres objectifs, ressources et manières d'agir afin de développer une personnalité équilibrée, confiante et intègre.

La personne en formation détermine par auto-évaluation les facteurs de stress présents dans son quotidien et sa manière personnelle d'y réagir. Elle présente 5 applications concrètes de stratégies d'adaptation (stratégies de coping) usuelles pour gérer ses facteurs de stress personnels. Elle organise une rencontre avec ses collègues pour discuter de ces situations.

Critères d'évaluation

- 5 situations ont été documentées
- L'auto-évaluation est documentée de façon critique
- La réunion de discussion des conclusions est documentée

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Gestion de projet

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine conçoit, planifie, implémente et évalue des projets définis pour le développement de l'entreprise.

La personne en formation planifie le développement de la pharmacie dans un domaine spécifique (p. ex. pharmacie spécialisée dans la dermatologie, la pédiatrie, l'allaitement). Elle réfléchit à ce dont la pharmacie a besoin pour pouvoir proposer cette offre, et planifie l'information, l'affectation de l'équipe nécessaires à cette fin et la formation continue de l'équipe. Elle effectue ensuite une évaluation du projet et en tire des conclusions.

Critères d'évaluation

- La structure et la planification du projet sont complètes et largement documentées
- La structure et la planification du projet correspondent aux besoins de la pharmacie et aux attentes du formateur / de la formatrice
- L'équipe a reçu une formation et des informations adaptées au projet.

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

Recueil de travaux pratiques

Rôle 7

Selon objectifs de formation

Assumer des responsabilités

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine assume la responsabilité de ses décisions et de ses actes dans le cadre de son rôle en tant que fournisseur de soins médicaux de base ainsi que dans ses tâches en tant que cadre, et y réfléchit.

La personne en formation documente 5 situations dans lesquelles elle a assumé sa responsabilité en tant que personne exerçant une profession médicale et/ou de cadre dirigeant (p. ex. conflit entre deux collaborateurs/collaboratrices, patient/e souffrant de dépendance, problème avec des clients/clientes ou avec le corps médical). Elle documente ses propres réactions et les décisions prises au moyen d'une auto-évaluation.

Critères d'évaluation

- 5 situations ont été documentées
- L'auto-évaluation est complète et correspond aux attentes du formateur / de la formatrice
- Les décisions sont argumentées et documentées

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Éthique

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine réfléchit aux bases éthiques de ses actes professionnels, sociaux et privés, et en tire des conclusions.

La personne en formation décrit un dilemme éthique en prenant en compte les principes fondamentaux de l'éthique à partir de 3 exemples différents tirés de l'officine ou de thèmes actuels en lien avec le système de santé. Elle réfléchit aux valeurs et aux normes en jeu.

Critères d'évaluation

- Un dilemme éthique tenant compte des principes éthiques fondamentaux a été décrit
- 3 situations ont été documentées
- Le rapport correspond aux attentes du formateur / de la formatrice

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Éthique

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine réfléchit aux bases éthiques de ses actes professionnels, sociaux et privés, et en tire des conclusions.

La personne en formation choisit et analyse 5 dilemmes éthiques rencontrés en officine résultant de la situation sanitaire extraordinaire ou de restrictions mises en place par les autorités. Elle réfléchit en termes de valeurs et de normes, et documente une solution réalisable en tenant compte des différents points de vue (concertation avec d'autres membres de l'équipe, avis de la clientèle, etc).

Critères d'évaluation

- Analyse et documentation de 5 situations en concertation avec l'équipe
- Réflexion personnelle sur les mesures réalisables et documentation de ces dernières
- Proposition de solutions correspondant aux attentes du formateur / de la formatrice

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

Politique professionnelle et associations professionnelles

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine connaît et utilise les possibilités de formation des intérêts, de défense des intérêts et de mise en œuvre des intérêts dans le cadre réglementaire des associations professionnelles et de la politique professionnelle.

La personne en formation prend connaissance des arguments de l'association professionnelle concernant des thèmes actuels et rédige sa propre position à ce sujet. Elle organise une discussion sur l'un de ces thèmes avec son équipe. Un argumentaire est constitué.

Critères d'évaluation

- La position personnelle est présentée de façon cohérente
- L'argumentaire est complet et documenté
- Participation à une manifestation cantonale

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

Rôle du pharmacien en tant que fournisseur de prestations

Le pharmacien / la pharmacienne d'officine assure l'approvisionnement en médicaments dans le cadre des conventions de prestations en vigueur et met en œuvre les prescriptions des conventions de prestations dans la pratique. Il / elle développe la pratique dans le cadre des marges de manœuvre existantes et s'engage pour le développement des conventions de prestations (p. ex. LAMal, autres assurances sociales, LPMéd, LPTh, ordonnances y relatives).

La personne en formation analyse les opportunités et les limites des conventions de prestations en vigueur et nomme 5 exemples tirés du quotidien de l'officine. Elle réfléchit à des solutions ou des améliorations envisageables avec des propositions de mise en œuvre concrètes pour l'officine.

Critères d'évaluation

- 5 exemples sont documentés
- Une argumentation axée sur la recherche de solutions est documentée et correspond aux attentes du formateur / de la formatrice
- Les développements possibles sont documentés avec des propositions concrètes de mise en œuvre pour les officines

Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points