

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/participantantes 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