

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

Rôle 6 / Numéro d'identité 152196

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
- La planification correspond aux ressources de la personne en formation et 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

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