

Annexe IV: catalogue des objectifs de formation

Préambule

Le catalogue des objectifs de formation sert à concrétiser et à préciser les formulations d'objectifs novatrices pour la formation postgrade selon le chapitre 2.3.

Structure du catalogue des objectifs de formation

Pour chacun des sept rôles, une **description du rôle** montre les activités que le pharmacien / la pharmacienne d'officine effectue dans le cadre de ce rôle et les fonctions qu'il assume. Pour pouvoir assumer un rôle, il doit disposer des compétences correspondantes décrites dans les **objectifs de compétence**. La distinction y est faite entre les **connaissances, les aptitudes et les attitudes**. Dans le profil thématique, tant la description du rôle que les objectifs de compétence sont concrétisés: les **thèmes** sont des aspects thématiques délimités issus de la description du rôle. Tous les thèmes sont subordonnés à un objectif de formation obligatoire (en *italique et en gras*). Les précisions formulées en-dessous décrivent les objectifs de formation et représentent ainsi la portée et le niveau des exigences au sein d'un thème.

Il a été attribué à chaque rôle une durée définie en jours en fonction de l'importance de celui-ci au sein de la formation postgrade. Au niveau des rôles, l'importance des thèmes est déterminée par des durées indicatives.

Exigences de la formulation des objectifs de formation

Orientation pratique: la formulation des objectifs de formation met l'accent sur le caractère actif de la personne en formation postgrade. La description des objectifs attendus se fait au moyen de verbes actifs. Des situations d'application dans lesquelles la théorie est mise en pratique sont décrites.

Mise en œuvre / application

Niveau de compétence à atteindre: les objectifs de formation décrivent l'aptitude et la disposition à agir attendues du pharmacien / de la pharmacienne d'officine au terme de la formation postgrade. Ils reposent sur les objectifs de compétence de la formation et les reprennent de sorte à ce que les bases théoriques puissent être approfondies et mises en œuvre dans la pratique. Une pratique professionnelle individuelle future ne doit pas obligatoirement comporter toutes les activités figurant dans les objectifs de formation.

Différenciation des énumérations dans les objectifs de formation

Les énumérations commençant par «p. ex.» ne sont pas exhaustives et servent à illustrer un contenu à titre d'exemple.

Les énumérations ne commençant pas par «p. ex.» sont exhaustives et doivent impérativement être couvertes pour que l'objectif de formation soit atteint.

Rôle 1: Expert pharmaceutique		Durée totale: 30 jours
Description du rôle:		
<p>Le pharmacien d'officine assume un rôle central dans les soins médicaux de base de la population. Il est l'expert des médicaments vis-à-vis de la société (p. ex. des clients et du personnel de la santé). Grâce à ses solides connaissances sur les médicaments et leur utilisation, ainsi que sur les problèmes liés aux médicaments (interactions, effets indésirables), il peut conseiller et prendre en charge les patients de manière optimale. Il possède aussi des connaissances de base appropriées sur le diagnostic et le traitement de maladies et troubles de la santé fréquents. Dans ce sens, il procède à une première évaluation de la situation (triage) et traite les symptômes dans un cadre légal.</p> <p>Il a recours aux applications de laboratoire de façon ciblée et prend les mesures appropriées.</p> <p>Il assure l'approvisionnement en médicaments et fabrique en cas de besoin des produits thérapeutiques dans le respect des directives de bonnes pratiques de fabrication.</p> <p>Il assure la prise en charge des patients selon les prescriptions du médecin, de la validation de l'ordonnance à l'optimisation du traitement médicamenteux.</p> <p>Il prend des décisions et encadre les patients dans le but de promouvoir leur santé et en tenant compte de l'efficacité, de l'adéquation et de l'économicité de ses prestations ainsi que des moyens à sa disposition.</p> <p>Il est conscient de ses limites et de ses capacités, et transmet le cas à d'autres professionnels de santé compétents lorsque cela s'avère nécessaire.</p> <p>Le pharmacien d'officine maintient son niveau de compétence à jour en suivant durant toute sa carrière des formations continues.</p>		
Objectifs de compétence:		
Connaissances	<p>Le diplômé connaît...</p> <ul style="list-style-type: none"> ... les contenus spécialisés devenus pertinents après sa formation de base. ... les principales sources d'information utiles pour la formation continue autonome «on the job». 	
Aptitudes	<p>Le diplômé peut...</p> <ul style="list-style-type: none"> ... prendre des décisions diagnostiques et thérapeutiques de façon systématique et fondée. ... appliquer dans le quotidien officinal des techniques diagnostiques et thérapeutiques en fonction de la situation. ... identifier les déficits de compétences dans la vie professionnelle quotidienne et appliquer des stratégies afin d'y remédier. 	
Attitudes	<p>Le diplômé a une attitude positive...</p> <ul style="list-style-type: none"> ... envers les changements que subit le rôle du pharmacien d'officine. ... envers la perception de soi en tant qu'«apprenant à vie». 	

Thème	Objectif de formation	Durée indiquée
1. Validation d'ordonnance et de plan thérapeutique	<p>Le pharmacien / la pharmacienne d'officine valide des ordonnances et des plans thérapeutiques complexes, aussi pour des groupes de patients avec des exigences particulières.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il analyse l'exhaustivité et l'exactitude d'une ordonnance / d'un plan thérapeutique et la/le valide sur la base de dispositions légales (p. ex. loi sur les produits thérapeutiques), de standards nationaux (p. ex. conventions tarifaires, standards de qualité) et internationaux (p. ex. bonnes pratiques pharmaceutiques, FIP, profil CMPD) en vigueur. 2. Il utilise ses connaissances des tableaux cliniques les plus importants et les plus fréquents, leurs symptômes et leurs traitements et identifie les doutes ou les problèmes. 3. Il reconnaît les problèmes et les erreurs liés à la médication (p. ex. mauvais dosage, interactions, usage «off label»). 4. Il développe des stratégies de solution, prend des décisions raisonnables et adaptées aux patients, les documente et les défend. 5. Il effectue les étapes de la procédure courante sur la base de standards (p. ex. procédure structurée, SOP, documentation, soutien du système informatique) de manière structurée. 	2 jours
2. Phytothérapie	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il identifie le besoin de traitement par des phytomédicaments auprès des patients (p. ex. domaines d'application, propositions thérapeutiques, modes d'utilisation, effets). 2. Il utilise les bases de données et les résultats d'études cliniques pertinents au sujet des phytomédicaments pour informer les patients et le corps médical. 3. Il conseille les patients en matière d'utilisation et d'effets des phytomédicaments, notamment lorsqu'ils sont combinés à des préparations chimiques de synthèse. 4. Il développe des propositions de la phytothérapie et d'utilisation adaptées individuellement, conformément aux besoins des patients. 	1 jour
	<p>Le pharmacien 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.</p>	1 jour

3. Médecine complémentaire	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il identifie le besoin de traitement / d'automédication par la médecine complémentaire (notamment l'homéopathie, la médecine anthroposophique et la médecine traditionnelle chinoise) auprès des patients (p. ex. domaines d'application, propositions thérapeutiques, modes d'utilisation, effets). 2. Il informe les patients, le corps médical / les thérapeutes au sujet de la médecine complémentaire (p. ex. bases théoriques, notions de bases spécifiques à la méthode, différences avec la médecine conventionnelle, dispositions réglementaires, champs d'application, recommandations thérapeutiques). 3. Il conseille les patients en matière d'utilisation et d'effets de la médecine complémentaire, notamment en cas d'automédication. 4. Il développe des propositions ad hoc de recommandations thérapeutiques individuelles et donne des indications sur leur application dans le cadre de la médecine complémentaire. 	
4. Pharmacie clinique	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il connaît les tableaux cliniques dans des domaines thématiques sélectionnés et met en œuvre des directives thérapeutiques en se basant sur des standards pharmaceutiques. 2. Il élabore de manière sûre des recommandations de traitements pharmaceutiques individuelles et générales fondées sur les faits (evidence based medicine), les besoins individuels des patients et des aspects économiques. 3. Il motive, conseille et instruit les patients lors de la remise de médicaments dans l'objectif d'augmenter l'adhésion des patients et d'encourager une utilisation sûre des médicaments (p. ex. au moyen d'un entretien de polymédication). 4. Il procède à des analyses de médication individualisées et basées sur les évidences (evidence based medicine), identifie les erreurs de médication possibles et les possibilités d'amélioration, développe des stratégies adéquates structurées pour éviter les risques liés aux médicaments, les transmet et les documente. 5. Il évalue les traitements médicamenteux individuels en termes de rapport bénéfice/risque et de rapport coûts/bénéfice, prend les mesures nécessaires et développe des stratégies d'optimisation. 6. Lors de l'admission ou de la sortie de patients, il travaille en étroite collaboration avec les professionnels impliqués des différentes institutions de santé (p. ex. hôpitaux, services de soins à domicile, maisons de retraite) afin de garantir une médication optimale. 7. Il assure le suivi pharmaceutique des patients après un séjour à l'hôpital. 8. Il conseille les professionnels de santé en matière de risques liés aux médicaments et de sécurité des médicaments, et soutient ces derniers en cas de problèmes de médication. 9. Il évalue le rapport bénéfice/risque et le rapport coûts/bénéfice pour des groupes de patients typiques et leurs plans thérapeutiques, et transmet au personnel de santé des stratégies adéquates pour l'optimisation du traitement médicamenteux et de la sécurité des médicaments. 10. Il prend les mesures adéquates pour minimiser les risques du traitement médicamenteux (p. ex. pharmacovigilance, hémovigilance, matériovigilance, infovigilance) sur la base des dispositions légales, des standards, de la littérature actuelle et d'analyses individuelles, et les met en œuvre dans les règles (p. ex. en respectant l'obligation d'annoncer et les obligations de documentation, en assurant le retrait de lots). 	15 jours
5. De l'anamnèse au traitement	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il connaît les symptômes précoces et les symptômes d'alarme de physiopathologies des problèmes de santé et des maladies les plus fréquents et les reconnaît dans les descriptions des patients. 2. Il organise un entretien d'anamnèse axé sur le patient, ciblé, structuré et méthodique afin de demander des informations pertinentes. 3. Il organise un entretien d'anamnèse différencié en fonction des groupes de patients (p. ex. enfants, malades chroniques, patients souffrant de douleurs, personnes allergiques, femmes enceintes ou qui allaitent, seniors). 4. Il connaît les lignes directrices, la littérature et les bases de données actuelles et se sert de méthodes (p. ex. triage, algorithmes, gestion de l'incertitude, concept de «red flag») afin d'établir un diagnostic sur la base des informations individuelles du patient. 5. Il effectue des anamnèses rétrogrades (du médicament au diagnostic). 6. Il utilise des catégories nationales et internationales pour décrire des médicaments et des indications (p. ex. code ATC, code CIM-10) afin de pouvoir évaluer les informations et être en mesure d'effectuer ses propres documentations de manière structurée. 7. Il documente l'ensemble du processus, de la collecte d'informations au contrôle de la mise en œuvre et à l'accompagnement en passant par le triage et la recommandation thérapeutique. 	3 jours
6. Fabrication de médicaments	<p>Le pharmacien d'officine fabrique lui-même en cas de besoin des médicaments en respectant les directives de fabrication ainsi que les dispositions légales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il applique les directives en matière de fabrication des médicaments (p. ex. BPF de médicaments en petites quantités, Ph. Helv.) dans le processus de fabrication et veille au respect des exigences. 2. Il effectue un contrôle d'entrée correct et le documente. 3. Il effectue une évaluation du risque / un contrôle de plausibilité dans la fabrication et les documente. 4. Il calcule la rentabilité lors de la fabrication de médicaments. 5. Il trouve sur la base de la littérature appropriée des approches de solutions à des problèmes pratiques qui se posent pendant la fabrication. 	2 jours

7. Interprétation de résultats de laboratoire	<p>6. Il tient compte des bases légales pour la fabrication à façon.</p> <p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il effectue sur la base de standards des mesures de valeurs de laboratoire pertinentes pour l'officine et orientées sur des critères. 2. Il documente et interprète les résultats des mesures (à l'aide de lignes directrices actuelles et en tenant compte d'autres facteurs d'influence), connaît les valeurs-cibles normales des valeurs de laboratoire pertinentes pour l'officine, interprète les écarts et prend les mesures adéquates. 3. Il émet des recommandations (p. ex. médication, mesures diététiques, recommandations d'hygiène) destinées à l'amélioration des valeurs mesurées. 4. Il décide s'il est nécessaire d'adresser le / la patient(e) au médecin ou au médecin d'urgence. 5. Il conseille éventuellement une adaptation du traitement aux médecins sur la base du développement de valeurs de laboratoire et, le cas échéant, adapte lui-même / elle-même le traitement selon la situation juridique en vigueur. 	2 jours
---	---	---------

8. Situations d'urgence dans la pharmacie	<p>Le pharmacien d'officine reconnaît une situation d'urgence dans l'officine et prend les mesures immédiates adéquates, seul ou en équipe.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il connaît les situations d'urgence (p. ex. surdosage, plaies, empoisonnements, allergies, choc anaphylactique, défaillance cardio-vasculaire), réagit en fonction de la situation et documente l'incident. 2. Il réagit de manière adéquate en situation d'urgence et apporte les premiers soins appropriés (p. ex. réanimation, massage cardiaque, antidote, médicaments d'urgence). 3. Il demande de l'aide supplémentaire et transmet de manière structurée au service correspondant la description de l'urgence et des premiers soins apportés. 4. Il entraîne l'équipe de la pharmacie aux procédures en cas d'urgence selon les standards (p. ex. norme SRC, chaîne de sauvetage et chaîne de survie), évalue les exercices et tire des conclusions des exercices pour la suite de la procédure. 	2 jours
9. Vaccination et prélèvements sanguins	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il connaît le plan de vaccination suisse actuel et d'autres directives (p. ex. de l'OFSP, des CDC), émet des recommandations de vaccination en tenant compte des groupes à risque et des risques identifiés, et conseille les patients en fonction de leur profil de risque. 2. Il effectue les vaccinations de manière professionnelle. 3. Il effectue les prélèvements sanguins veineux et les injections (sous-cutanées, intramusculaires) de manière professionnelle. 4. Il réagit de manière adéquate dans les situations de danger (p. ex. piqûre accidentelle, perte de connaissance du patient). 	2 jours

Rôle 2: Communicateur		Durée totale: 14 jours
Description du rôle:		
En tant que communicateur, le pharmacien d'officine traite avec tact et empathie les besoins des clients, des patients et de leurs personnes de référence, puis transmet ses recommandations et appréciations avec précision et de manière adaptée à la situation ainsi qu'au destinataire.		
Il entretient des échanges adaptés à la situation avec les collaborateurs de l'équipe, ses partenaires du secteur de la santé et d'autres parties prenantes pertinentes de la société.		
Objectifs de compétence:		
Connaissances	Le diplômé connaît... ... les bases de la communication.	
Aptitudes	Le diplômé peut... ... communiquer de manière professionnelle avec les clients et les patients. ... communiquer de manière professionnelle avec les collaborateurs, les autres professionnels de la santé et d'autres parties prenantes pertinentes.	
Attitudes	Le diplômé a une attitude positive... ... envers la communication avec diverses parties prenantes en tant que partie intégrante de leur propre rôle professionnel.	

Thème	Objectif de formation	Durée indicative
1. Communication	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il réfléchit de manière critique à sa propre façon de communiquer sur la base de modèles de communication théoriques dans différentes situations. Il communique de manière claire et compréhensible, en avançant des arguments convaincants et en se montrant sûr de lui. Il aborde la communication des différents interlocuteurs (p. ex. clients, patients, collaborateurs) dans différents contextes (p. ex. entretien de conseil, entretien de réclamation, entretien avec les collaborateurs, avertissement) de manière différenciée et analyse celle-ci. Il organise un entretien de manière adaptée à la situation et ciblée à l'aide de techniques de gestion des entretiens (p. ex. écoute active, formulation de questions, paraphrases, technique du feed-back). Il influence positivement le comportement de ses interlocuteurs par la communication (p. ex. entretien de motivation pour encourager l'adhésion des patients à leur traitement). Il identifie les conflits possibles dans des situations avec les clients et les collaborateurs et se sert de la communication pour résoudre ces conflits. Il développe des guides pour les entretiens difficiles (p. ex. entretiens avec les collaborateurs, les clients et le personnel de santé) et gère les discussions conflictuelles en recherchant des solutions. Il gère sa propre communication dans les situations exceptionnelles (p. ex. situations de crise, mise en danger lors d'un cambriolage ou menace). Il conçoit sa communication activement sous l'aspect de l'auto-marketing. 	6 jours
2. Transmission des contenus	<p>Le pharmacien 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).</p> <ol style="list-style-type: none"> Il structure les contenus pertinents de manière claire et compréhensible. Il évalue la qualité des informations de différentes sources et choisit les informations appropriées. Il prépare les contenus en fonction des groupes cibles et en adapte la complexité aux groupes cibles et aux besoins. Il sélectionne des formats appropriés (p. ex. annonces, présentation sur internet, textes RP, présentation de formation) afin de transmettre les contenus et conçoit les médias nécessaires à cet effet (p. ex. textes, éléments visuels, affiches). Il réfléchit à sa propre façon de transmettre les contenus (le cas échéant en tenant compte des feedback des parties prenantes) et continue de la développer de manière autonome. 	2 jours
3. Entretien de conseil	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il organise l'entretien de conseil de manière structurée selon des étapes typiques (p. ex. accueil, définition des besoins, offre, indication du prix, conclusion) et de manière différenciée en fonction des groupes de clients typiques. Il détermine les besoins des clients de manière ciblée au moyen de techniques de questionnement et agit en conséquence (p. ex. analyse les offres potentielles de ventes croisées et les intègre dans l'argumentation commerciale). 	2 jours

	<p>3. Il mène son argumentaire en fonction des besoins du client, de manière claire et compréhensible (p. ex. en se servant de chaînes argumentatives, produit – caractéristiques du produit – propriétés du produit – exigences du client – utilité pour le client).</p> <p>4. Il motive les patients lors de l'entretien de conseil à suivre leur traitement, et le cas échéant à entreprendre les changements de comportement nécessaires (p. ex. arrêter de fumer, alimentation, mouvement).</p>	
<p>4. Direction des séances</p>	<p>Le pharmacien 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).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il prépare les séances (p. ex. choix de la date, objectifs de la séance, agenda, matériel). 2. Il anime les groupes de manière axée sur la compréhension et les résultats et utilise différentes méthodes d'animation (p. ex. brainstorming, table ronde, utilisation de cartes). 3. Il dirige les différentes étapes de la séance et veille au temps à disposition. 4. Il prend compte des différents types de membres du groupe et phases du développement de l'esprit d'équipe et choisit les stratégies appropriées pour diriger l'ensemble du groupe (p. ex. en rendant actifs les membres passifs du groupe, en retenant les membres offensifs du groupe). 5. Il utilise les formes appropriées pour arriver à des décisions au sein du groupe et implémenter ces dernières (p. ex. formats de vote ouverts ou anonymes). 6. Il établit un procès-verbal des séances de manière efficace et axée sur l'utilisation. 7. Il réfléchit aux séances sous l'angle de leurs effets et développe des possibilités d'amélioration pour la direction des séances. 	<p>2 jours</p>
<p>5. Intelligence émotionnelle</p>	<p>Le pharmacien d'officine communique sur la base de son intelligence émotionnelle et en se servant de celle-ci.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il reconnaît les émotions de base et leur utilité / effet chez lui-même / elle-même ainsi que chez ses interlocuteurs (p. ex. peur, tristesse, colère, joie, frustration). 2. Il évalue les situations émotionnelles exceptionnelles (p. ex. urgence, décès, dépendance, traumatisme, crises) chez les clients / patients et collaborateurs et dispose de méthodes pour faire face à sa propre peine et à celle des autres. 3. Il perçoit ses propres émotions et celles des autres, les comprend et met en œuvre des stratégies pour travailler avec les émotions. 4. Il éprouve de l'empathie pour ses interlocuteurs et exprime ses propres émotions en communiquant de manière appropriée. 5. Il dispose de techniques (p. ex. respiration, recadrage, détente) pour améliorer sa propre gestion des émotions et avoir un effet positif sur la gestion des émotions des autres. 	<p>2 jours</p>

Rôle 3: Partenaire interprofessionnel		Durée totale: 13 jours
Description du rôle: Dans son rôle de partenaire interprofessionnel, le pharmacien d'officine recherche activement la collaboration avec d'autres personnes compétentes dans le secteur de la santé. Il tisse des réseaux, les entretient et utilise leurs synergies. Il s'adresse aux partenaires de son réseau selon les besoins des patients afin d'offrir à ces derniers une prise en charge optimale.		
Objectifs de compétence:		
Connaissances	Le diplômé connaît... ... les tâches et les rôles des autres professions de la santé.	
Aptitudes	Le diplômé peut... ... initier et animer des formats d'échange interprofessionnel.	
Attitudes	Le diplômé a une attitude positive... ... envers la coopération entre les différentes professions de la santé et la perçoit comme une chance d'amélioration de la prise en charge des patients. ... envers le développement proactif des échanges interprofessionnels et le perçoit comme partie intégrante de son propre rôle professionnel.	

Thème	Objectif de formation	Durée indicative
1. Professions et institutions de santé	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il différencie les divers objectifs fixés ainsi que les diverses fonctions et compétences des institutions, des domaines spécialisés et des professions tout au long de la chaîne des soins des patients et identifie les réseaux pertinents pour chaque patient ainsi que pour l'ensemble de la pharmacie d'officine. Il établit des contacts avec les partenaires des réseaux pertinents et les entretient au moyen de mesures appropriées (p. ex. séances d'information). Il développe des mesures pour l'encouragement de la collaboration interprofessionnelle et les met en œuvre. Il reconnaît la nécessité d'agir lors de modifications au sein du réseau (p. ex. changement de personnel) et prend une mesure adéquate. 	3 jours
2. Collaboration et projets interprofessionnels	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il utilise des techniques, outils et stratégies pour la promotion, l'évaluation et l'amélioration continue de la collaboration interprofessionnelle en tenant compte des stratégies nationales (p. ex. la stratégie nationale pour la promotion de l'interprofessionnalité dans le domaine des soins de base). Il identifie les préjugés, obstacles et barrières possibles dans la collaboration interprofessionnelle et développe des mesures afin de les éliminer. Il se met d'accord avec les partenaires du réseau quant aux principes et aux mesures concrètes de la collaboration interprofessionnelle, prend des mesures appropriées et participe concrètement à leur mise en œuvre. Il identifie les risques au niveau des interfaces pertinentes (p. ex. licenciements au sein d'une institution) dans le réseau et prend des mesures concrètes afin d'éviter les risques et d'augmenter la sécurité des patients. 	4 jours
3. Assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé	<p>Le pharmacien d'officine apporte son assistance pharmaceutique aux institutions du système de santé.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il assure l'utilisation efficace et efficiente des médicaments au sein d'une institution du système de santé (p. ex. home, prison) en collaboration avec d'autres professions (p. ex. médecins, direction, équipes soignantes) sur la base de prescriptions légales nationales et cantonales (p. ex. prescriptions de police sanitaire). Il évalue différents modèles d'assistance et d'approvisionnement pharmaceutique d'institutions du système de santé en fonction de certains critères. Il filtre des données pertinentes issues de différentes sources (p. ex. système informatique de la pharmacie, système de gestion des marchandises de l'institution) et les traite pour prendre des décisions. Il soutient l'institution dans le cadre de l'analyse, l'optimisation, la documentation et la sécurisation de la gestion des marchandises (p. ex. acquisition, stockage, mise à disposition, utilisation, élimination) Il développe des mesures aux interfaces entre les institutions du système de santé (p. ex. transfert de patients). Il contribue activement à l'assurance de la qualité et à la minimisation des risques liés aux médicaments au sein de l'institution en faisant des propositions d'optimisation. Il développe des recommandations cliniques et économiques pour les institutions du système de santé afin d'optimiser l'utilisation des médicaments. 	3 jours

	<ol style="list-style-type: none"> 8. Il analyse les erreurs et les risques possibles de l'approvisionnement en médicaments (p. ex. erreurs possibles de médication) au sein d'une institution, émet des recommandations visant à éviter ces erreurs et contrôle leur mise en œuvre. 9. Il planifie la charge de travail que son assistance représente, la calcule et formule un cahier des charges économiquement pertinent qu'il contrôle régulièrement. 10. Il définit différents modèles de facturation sur la base de différentes dispositions et formule à cet égard des contrats de droit privé appropriés. 	
4. E-patient	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il s'informe activement au sujet des bases et directives légales concernant le DEP (p. ex. LDEP, ODEP, protection des données, sécurité des données, secret professionnel et secret médical, responsabilité, suppléance, droits des patients, obligations de documentation et de conservation des données) et informe les clients en conséquence sur les dispositions légales. 2. Il conseille, informe et instruit les patients quant à la responsabilisation des patients (empowerment), aux bénéfices et aux risques de la numérisation dans le système de santé en termes de processus de médication dans le DEP. 3. Il utilise le DEP dans la pharmacie d'officine (p. ex. identification et authentification, enregistrement, recherche de patients, droits d'accès, accès, publication de documents et de métadonnées, attribution de droits, suppression de contenus, suppression de dossiers). 4. Il développe des moyens de communication modifiés en tenant compte du DEP avec les patients et les institutions du système de santé. 	1,5 jour
5. Numérisation dans le système de santé	<p>Le pharmacien d'officine analyse les évolutions technologiques actuelles, les changements socioculturels au sein du système de santé en termes d'effets, d'opportunités et de risques pour le système de santé en général et pour la pharmacie d'officine en particulier, et prend part à certains essais de mesures novatrices dans le domaine de la cybersanté.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il connaît les bases et directives légales de la cybersanté et informe les clients en conséquence sur les dispositions légales. 2. Il identifie les bénéfices et les limites possibles des applications de cybersanté (p. ex. ordonnance électronique, gestion électronique des données, communication numérique avec les institutions du système de santé), et les explique aux patients. 3. Il utilise les technologies de l'information et de la communication actuelles pour une prise en charge effective et efficiente des patients (p. ex. SMS, e-mail, internet, active assisted living, télémédecine, médecine personnalisée). 4. Il comprend les types fondamentaux de données (p. ex. données primaires et secondaires, données issues de wearables ou de dispositifs médicaux), structuration des données (données structurées et non structurées), algorithmes et formes de stockage (centralisé, décentralisé) et utilise la sémantique présente pour la documentation et la communication de données de patients, également entre des institutions du système de santé. 5. Il analyse des projets d'innovation concrets dans le domaine de la cybersanté quant à leurs bénéfices potentiels, risques et opportunités et évalue leurs possibilités de mise en œuvre pour la pharmacie d'officine. 	1,5 jour

Rôle 4: Scientifique et enseignant		Durée totale: 6 jours
Description du rôle: Le pharmacien d'officine instruit son équipe en continu et accompagne tant la formation d'assistants en pharmacie que celle de pharmaciens, ainsi que leur formation continue et postgrade. Il encourage les collaborateurs en fonction de leurs compétences et potentiels.		
Objectifs de compétence:		
Connaissances	Le diplômé connaît... ... les lignes directrices en matière de formation de base des différents profils professionnels de la pharmacie.	
Aptitudes	Le diplômé peut... ... accompagner des situations d'apprentissage dans la pratique professionnelle (montrer l'exemple, diriger, donner des feed-back).	
Attitudes	Le diplômé a une attitude positive... ... envers l'obligation de prendre en charge le développement des personnes en formation. ... envers la capacité des personnes en formation à prendre leurs responsabilités. ... envers une approche scientifique des questions d'ordre technique.	

Thème	Objectif de formation	Durée indicative
1. Accompagnement / supervision de la formation professionnelle des assistantes en pharmacie	<p>Le pharmacien d'officine délègue aux formateurs et encourage, conjointement avec les formateurs, la formation professionnelle des assistants en pharmacie et assure la supervision des formateurs professionnels.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il connaît les dispositions appropriées en matière de profil professionnel et de formation d'assistant en pharmacie et s'en informe activement. Il accompagne la planification des activités de formation en s'orientant sur les différents niveaux de formation et en ciblant l'obtention du CFC. Il supervise et conduit le cas échéant les unités de formation et contrôle la documentation d'apprentissage. Il délègue l'évaluation des progrès dans la formation de manière formelle et informelle et donne le feed-back correspondant aux apprentis / aux formateurs. Il supervise et accompagne les mesures administratives en relation avec la formation (p. ex. élaboration de contrats d'apprentissage). Il identifie conjointement avec les formateurs professionnels les problèmes liés à la formation et développe avec les formateurs professionnels et les assistants en pharmacie en formation des stratégies de solution visant à améliorer la formation professionnelle. Il assure les supervisions avec les formateurs professionnels. 	1 jour
2. Promotion de la relève pharmaceutique	<p>Le pharmacien d'officine s'engage activement dans la promotion de la relève et accompagne les étudiants en stage d'initiation ainsi que les étudiants durant leur période d'assistantat dans leurs études et leur formation.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il connaît la structure actuelle des études, s'en informe activement à ce sujet et définit des objectifs pour la mise en œuvre dans la pharmacie en fonction du plan d'étude en vigueur ainsi que des objectifs et moyens de formation qui s'y trouvent. Il planifie les activités de formation en s'orientant sur le développement et en ciblant la réalisation des objectifs de formation. Il entreprend des mesures de formation et contrôle le succès du développement. Il évalue le succès de la formation et donne des feed-back aux étudiants en stage d'initiation ainsi qu'aux étudiants durant leur période d'assistantat. Il délivre les contrats de prise en charge, les justificatifs et les confirmations nécessaires. Il identifie les problèmes liés à la promotion de la relève (p. ex. du côté des étudiants en stage d'initiation, des étudiants durant leur période d'assistantat, des personnes responsables de la prise en charge) et développe avec la relève des stratégies de solution visant à améliorer la promotion de la relève. 	2 jours
3. Bases de la formation continue et postgrade	<p>Le pharmacien d'officine accompagne et encourage tous les collaborateurs de la pharmacie dans le cadre de la formation continue et postgrade.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il connaît les réglementations et dispositions légales en matière de formation continue et postgrade et s'en informe; il élabore le plan de formation de l'ensemble de l'équipe de la pharmacie sur la base de ces dispositions. Il identifie les besoins nécessaires actuels de l'équipe en matière de formation et les intègre dans un plan de formation. Il motive les collaborateurs à la formation continue et postgrade individuelle. Il aide les collaborateurs à couvrir leurs besoins en matière de formation continue (p. ex. par le biais de réglementations du temps de travail, de modèles de financement). Il garantit la documentation sous une forme appropriée pour les formations continues et postgrades accomplies de l'équipe de la pharmacie et encourage la transmission des connaissances au sein de l'équipe. 	1 jour

<p>4. Orientation professionnelle pour collaborateurs</p>	<p>Le pharmacien d'officine conseille et accompagne les collaborateurs de la pharmacie dans leur développement individuel au sein de l'entreprise.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il utilise les informations sur les plans de carrière et les offres de formation pour les différentes professions de la pharmacie et les intègre dans les entretiens avec les collaborateurs concernant leur développement. 2. Il analyse le potentiel de développement individuel de chaque collaborateur et met en place des procédures pour l'analyse du potentiel. 3. Il conseille individuellement les collaborateurs au sujet des options de développement et des possibilités de formation continue et postgrade. 4. Il reprend les perspectives de développement dans le cadre d'un entretien cyclique avec les collaborateurs et documente les décisions prises en termes de formation continue ou postgrade convenue. 5. Il développe des mesures visant à favoriser le transfert de l'expérience individuelle en matière de formation pour sa mise en œuvre dans la pharmacie (p. ex. en organisant des échanges d'expériences). 	<p>1 jour</p>
<p>5. Travaux scientifiques dans la pratique</p>	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il formule des questions appropriées comme point de départ pour les recherches. 2. Il fait des recherches de manière structurée et consulte les sources d'information pertinentes au sujet de différents domaines (p. ex. efficacité, sécurité des médicaments). 3. Il différencie les sources d'information (littérature primaire, secondaire, tertiaire) et évalue la qualité de l'information en fonction de certains critères. 4. Il évalue différentes études du point de vue de leur validité (interne et externe) et de leur qualité en fonction de facteurs critiques d'études (p. ex. randomisation, test en aveugle, biais). 5. Il tire des conclusions des informations et les applique aux questions individuelles des patients. 6. Il définit la procédure scientifique comme standard pour la pharmacie et la transmet à son équipe de manière adaptée aux niveaux hiérarchiques. 	<p>1 jour</p>

Rôle 5: Conseiller en santé et porte-parole		Durée totale: 12 jours
Description du rôle:		
<p>Dans son rôle de conseiller, le pharmacien d'officine prend les mesures nécessaires pour la prévention, la promotion de la santé et l'amélioration de l'adhésion thérapeutique. Il encourage activement la compétence en matière de santé de ses patients et clients (empowerment). Il conseille les clients en fournissant, interprétant et objectivant des informations sur la santé et les aide à assumer la responsabilité de leur santé.</p> <p>Il informe les patients des différentes options qui s'offrent à eux dans des situations de santé complexes (case management) et les accompagne lors de la mise en œuvre de mesures sélectionnées (coaching, p. ex. en cas de maladies chroniques).</p> <p>Dans le cadre des bases légales et déontologiques, le pharmacien d'officine respecte et accepte les souhaits des patients.</p>		
Objectifs de compétence:		
Connaissances	Le diplômé connaît... ... les conditions-cadres pharmaceutiques, juridiques et économiques favorables au développement de stratégies en matière de santé.	
Aptitudes	Le diplômé peut... ... développer au cas par cas des stratégies en matière de santé adéquates, conformes à la loi et économiques. ... accompagner les patients / clients dans le développement de leur compétence en matière de santé.	
Attitudes	Le diplômé a une attitude positive... ... envers la prise de responsabilité du développement de la santé des patients / clients. ... envers la capacité des patients et clients d'assumer leurs responsabilités et de prendre des décisions autodéterminées.	

Thème	Objectif de formation	Durée indicative
1. Santé publique	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il analyse les différents acteurs, leurs objectifs, leurs compétences et leur interaction dans le système de santé suisse et y hiérarchise ses tâches et compétences. Il compare les structures et processus du système de santé suisse avec des valeurs comparatives internationales. Il analyse les différentes stratégies de prévention (prévention primaire, secondaire, tertiaire) et les évalue en fonction de différents critères (p. ex. indicateurs de succès, coûts, effets), puis évalue à partir de là de manière critique les campagnes de prévention actuellement en cours. Il applique des stratégies afin de motiver la population à prendre part aux campagnes de prévention. Il développe et met en œuvre des mesures de promotion de la santé en se référant aux objectifs de santé de l'OMS (p. ex. Santé 21) pertinents pour la pharmacie d'officine. Il conseille les clients sur la base de différents concepts (p. ex. salutogenèse) en rapport avec la promotion de la santé. Il développe de concert avec les partenaires interprofessionnels du système de santé suisse des projets pour la promotion de la santé, y participe et en évalue les effets. Il évalue de manière critique les caractéristiques épidémiologiques actuelles et leurs processus de développement sur la base d'études épidémiologiques. Il évalue l'état de santé actuel de la population suisse sur la base de données, les compare avec des données internationales et en tire des conséquences. Il analyse les procédures de test et de dépistage, les évalue de manière critique en fonction de leurs bénéfices en matière de santé publique et conseille les patients sur la base de ces évaluations quant à la participation. Il applique différentes méthodes d'évaluation économiques (p. ex. analyse coûts-bénéfices, étude d'efficacité) aux prestations relevant du domaine de la santé publique (p. ex. évaluation d'un médicament en termes d'économie de la santé) et optimise les prestations et services pharmaceutiques au sein de la pharmacie d'officine ou d'autres institutions et fonctions du système de santé suisse (p. ex. homes, managed care). 	4 jours

<p>2. Case management et empowerment (pharmaceutical care)</p>	<p>Le pharmacien d'officine contribue activement à l'empowerment des patients, assume un rôle central de coordination dans le case management de patients nécessitant une grande coordination et accompagne et coache les patients atteints de maladies chroniques.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il instruit les patients et clients dans leur compétence individuelle en matière de santé afin qu'ils soient capables d'exprimer leur propre opinion lors de décisions. 2. Il aide les patients à rassembler et à comprendre des informations pertinentes quant à leur maladie. 3. Il évalue de manière critique les informations sur les produits ou la publicité et aide les patients et clients à comprendre les informations. 4. Il conseille et soutient les patients et clients lorsqu'il s'agit de remplir les directives anticipées et les informe au sujet des questions éthiques. 5. Il respecte les décisions des patients et clients et agit en conséquence (p. ex. lors de l'élaboration d'autres recommandations thérapeutiques). 6. Il analyse les besoins de groupes de patients particuliers (p. ex. femmes enceintes ou qui allaitent, enfants, personnes âgées, personnes atteintes de démence, patients dépendants, patients polymorbides) et planifie de manière systématique les possibilités de traitement des patients nécessitant une grande coordination et les met en œuvre. 7. Il reconnaît le besoin de collaboration interprofessionnelle, met les différents acteurs en réseau et élabore des solutions aux problèmes d'approvisionnement et de ressources des patients au-delà des frontières de la profession. 8. Il accompagne le respect des ordonnances médicales chez les malades chroniques, contrôle le déroulement de traitements et encourage l'adhésion des patients. 9. Il informe, effectue des procédures d'accompagnement de diagnostic et conseille et accompagne globalement les patients en matière de santé physique et mentale. 10. Il assure un échange régulier entre les médecins traitants, les services de soins à domicile et d'autres institutions du système de santé impliquées. 11. Il optimise l'utilisation des dispositifs médicaux (p. ex. gestion des plaies chroniques). 	<p>6 jours</p>
<p>3. Transmission des contenus scientifiques</p>	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il prépare les contenus scientifiques et adapte leur complexité en fonction du niveau et des groupes cibles (p. ex. pour la promotion des compétences générales en matière de santé – Health Literacy – ou pour le conseil aux groupes d'entraide). 2. Il cherche des formats appropriés (p. ex. entretien de conseil oral, illustrations, affiches) pour transmettre des contenus scientifiques. 3. Il conçoit les médias nécessaires (p. ex. vues d'ensemble, revues, éléments visuels). 4. Il transmet les contenus scientifiques de manière structurée et compréhensible. 5. Il réfléchit à la transmission des contenus scientifiques et l'optimise. 6. Il participe en tant que partenaire actif à des études scientifiques. 	<p>2 jours</p>

Rôle 6: Responsable et manager		Durée totale: 18 jours
Description du rôle:		
Le pharmacien d'officine est en mesure d'assurer la responsabilité de la gestion économique d'une pharmacie. Il crée l'équilibre entre le bien-être du patient et l'économicité de la pharmacie par la responsabilité individuelle et la gestion d'équipe. Il assume la responsabilité des ressources et du développement de la pharmacie. Il veille à une gestion de la qualité axée sur le processus.		
Objectifs de compétence:		
Connaissances	Le diplômé connaît... ... les bases d'économie d'entreprise d'une pharmacie d'officine. ... les conditions-cadres juridiques en matière de gestion d'une pharmacie d'officine.	
Aptitudes	Le diplômé peut... ... effectuer des analyses fondamentales de gestion d'exploitation et prendre des décisions en la matière (p. ex. évaluation de la réussite de l'entreprise). ... utiliser des instruments de gestion d'équipe en fonction des objectifs. ... implémenter des instruments de gestion de la qualité adaptés à son propre contexte. ... utiliser des instruments d'autogestion (p. ex. gestion du temps, gestion du stress, stratégies de motivation).	
Attitudes	Le diplômé a une attitude positive... ... envers l'équilibre de la zone de tension entre le bien-être du patient et l'économicité de l'entreprise. ... envers l'équipe de collaborateurs qu'il considère comme ressource centrale de qualité pour les prestations fournies par la pharmacie d'officine.	

Thème	Objectif de formation	Durée indicative
1. Finances et controlling	<p>Le pharmacien d'officine connaît les paramètres les plus importants pour la gestion économique d'une pharmacie d'officine.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il analyse et interprète les paramètres pertinents pour la gestion économique d'une pharmacie. Il connaît les instruments essentiels de la gestion financière de la pharmacie (p. ex. calcul du bilan et compte de résultats, établissement du budget, planification des investissements, planification des liquidités, ratios et analyses des indices de référence). Il planifie des mesures concrètes (p. ex. planification financière, planification des investissements) sur la base des données traitées. Il calcule les données financières pertinentes (p. ex. fortune, dettes, recettes et dépenses) pour les situations de prise de décision d'ordre financier (p. ex. financement, investissement, structure du capital, augmentation de capital) et évalue les décisions alternatives. Il calcule selon des règles de gestion commerciale les prix des nouvelles prestations et des nouveaux produits pour différents groupes d'intervenants. Il optimise les prestations fournies de la LAMal (convention collective et tarifs fédéraux) d'un point de vue économique. 	2 jours
2. Marketing	<p>Le pharmacien d'officine connaît les processus en rapport avec les clients encourageant les ventes. Il applique une stratégie de marketing coordonnée au moyen de mesures issues du mix-marketing.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il déduit une stratégie de marketing pour la pharmacie à partir des lignes directrices et de la stratégie de l'entreprise et évalue les stratégies de marketing existantes en fonction de certains critères. Il différencie les segments et les groupes de clients et développe des stratégies de marketing différenciées pour ceux-ci. Il planifie des mesures de marketing concrètes (p. ex. en rapport avec l'assortiment, le prix, la communication, la distribution), les met en œuvre et en évalue l'impact. Il planifie des mesures pour la promotion des ventes adaptées aux différents groupes-cibles, les met en œuvre et en évalue l'impact. Il utilise les options de la communication fondée sur la technologie pour l'élaboration de mesures dans la stratégie de communication (p. ex. présence sur internet, présentations en ligne, réseaux sociaux, médias sociaux). Il analyse les tendances actuelles en matière de marketing et en intègre les éléments pertinents dans son propre ensemble de mesures de marketing. Il analyse les stratégies de marketing et les ensembles de mesures disponibles quant à leurs possibilités de mise en œuvre (p. ex. prescriptions pour les chaînes et les groupements). 	1 jour

3. Gestion du personnel	<p>Le pharmacien d'officine gère une pharmacie d'officine de manière globale du point de vue de la gestion du personnel.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il déduit une stratégie en matière de personnel et de gestion pour la pharmacie à partir des lignes directrices et de la stratégie de l'entreprise et évalue les approches existantes de gestion du personnel en fonction de certains critères. 2. Il gère une équipe de collaborateurs au sein de la pharmacie dans la zone de tension entre les exigences de l'entreprise, celles des collaborateurs et les siennes. 3. Il développe sa propre conception de la gestion et instaure d'authentiques concepts de gestion (p. ex. sous forme de propres principes de conduite). 4. Il utilise le concept de gestion de «direction par objectifs», motive les collaborateurs à atteindre des objectifs exigeants mais réalistes, élabore avec eux des mesures visant à atteindre ces objectifs, contrôle leur réalisation et intervient en cas de déviations par rapport aux objectifs. 5. Il travaille avec des méthodes actuelles de gestion du personnel (p. ex. coopération, délégation, coaching, supervision). 6. Il structure les tâches de la pharmacie et les subdivise suivant la fonction occupée en domaines partiels dont il délègue la responsabilité à des collaborateurs compétents et documente cela dans l'organigramme et dans les profils de postes. 7. Il développe une planification du personnel à court et à long terme. 8. Il dirige les domaines partiels de manière autonome tout au long du cycle de vie des collaborateurs (p. ex. recrutement, introduction, entretiens avec les collaborateurs, encouragement des collaborateurs, coaching, entretiens de qualification, évaluations, discussions conflictuelles, avertissements, démission, licenciement, certificat) et en s'appuyant sur des bases légales et sociales. 9. Il élabore des mesures visant à développer l'équipe et les applique dans le but d'instaurer une culture de la confiance. 10. Il guide l'équipe dans des processus de changement et élabore des mesures globales afin d'accompagner chaque collaborateur. 	4 jours
4. Mandat d'approvisionnement	<p>Le pharmacien d'officine assure dans sa fonction la chaîne d'approvisionnement et garantit vis-à-vis de la société son mandat d'approvisionnement.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il gère en collaboration avec les fournisseurs, les médecins, les thérapeutes, les patients et les autorités, la chaîne d'approvisionnement, en particulier dans les situations critiques (p. ex. difficultés de livraison, difficultés d'approvisionnement). 2. Dans le cas d'options de substitution sans problème (co-marketing), il les met en œuvre sous sa propre responsabilité et propose des alternatives thérapeutiques prenant en compte les risques. 3. Il communique au sein de son réseau professionnel les interruptions de livraison et les alternatives thérapeutiques possibles de manière proactive. 	1 jour
5. Droit des entreprises et droit du travail	<p>Le pharmacien d'officine garantit que les prescriptions en vigueur en matière du droit des entreprises et du droit du travail soient appliquées dans la pharmacie.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il identifie les prescriptions légales pertinentes et recherche des informations actuelles pour interpréter les prescriptions en matière de droit des sociétés et de droit du travail, y c. le droit des assurances sociales (p. ex. CP, CO, LTr, LRFP, LPD, LAMal, OAMal, OPAS, LAA, OLAA, OPA, CFST, bases légales de la RBP, AVS, caisses de pension, AC). 2. Il contrôle le respect des prescriptions légales dans le cadre de l'élaboration de contrats, du décompte des prestations, des prestations de services et d'autres activités. 3. Il informe les collaborateurs de la pharmacie des modifications pertinentes des dispositions légales et de leurs conséquences. 4. Il exprime le besoin de conseil juridique et sollicite un conseil juridique en cas de besoin. 	1 jour
6. Législation pharmaceutique	<p>Le pharmacien d'officine assure le respect des prescriptions légales au sein de l'officine et établit les processus nécessaires.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il garantit que les prescriptions et lois nationales et cantonales en vigueur déterminantes pour l'exploitation d'une pharmacie soient appliquées (p. ex. LPTH, LStup, LChim, OChim, loi sur les épidémies, loi fédérale sur l'alcool, loi sur la pharmacopée, loi sur les denrées alimentaires, loi fédérale sur la métrologie), et s'informe activement sur leurs modifications. 2. Il effectue le décompte des prestations selon les prescriptions actuelles en matière de décompte (p. ex. LS, LiMA, LMT, LA, RBP). 3. Il développe des mesures d'information au sujet des dispositions en vigueur et les transmet aux collaborateurs de la pharmacie. 4. Il contrôle le respect des dispositions légales. 	2 jours
7. Assurance qualité	<p>Le pharmacien d'officine assure et développe la qualité au sein de la pharmacie de manière globale.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il considère la gestion de la qualité comme un moteur du développement de l'entreprise et emploie des méthodes pour la mesure de la qualité, l'assurance qualité (y c. gestion des réclamations) et le développement de la qualité dans la gestion de la pharmacie. 2. Il déduit la stratégie de qualité à partir des lignes directrices et de la stratégie de l'entreprise. 3. Il identifie, analyse et évalue les sources d'erreurs possibles dans la pharmacie et entreprend les mesures nécessaires. 4. Il analyse les réclamations des clients ou des institutions du système de santé quant à leur pertinence et à leurs causes, puis décide des changements à entreprendre. 5. Il structure le processus de développement de la qualité par phases (p. ex. cycle PDCA) et réalise des processus d'amélioration ciblés. 6. Il réalise un audit de qualité interne, documente les résultats et en tire des conclusions. 7. Il donne un feed-back aux collaborateurs au sujet du comportement relatif à la qualité et prend des mesures pour une gestion constructive des erreurs. 8. Il documente les mesures de la pharmacie concernant l'assurance qualité et la gestion de la qualité sur la base des prescriptions en vigueur. 	1 jour

8. Autogestion	<p>Le pharmacien d'officine gère ses propres objectifs, ressources et manières d'agir afin de développer une personnalité équilibrée, confiante et affirmée.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il réfléchit à ses propres exigences et aux exigences de l'environnement / des différentes parties prenantes et les met en relation entre elles. 2. Il formule des objectifs individuels et motivants pour son développement personnel. 3. Il utilise des stratégies de motivation pour lui-même et pour motiver les autres 4. Il utilise des techniques de travail (p. ex. documentation systématique, tenue d'un agenda, monitoring) et des techniques de gestion du temps (p. ex. priorisation, délégation, controlling) pour augmenter l'efficacité et l'efficience de son propre travail. 5. Il analyse sa propre situation de stress (p. ex. au moyen de l'auto-évaluation des facteurs de stress) et la manière dont il réagit à celle-ci et y réfléchit de manière critique en termes de pertinence et de conséquences. 6. Il utilise des stratégies de coping à court terme et des stratégies à long terme (p. ex. entraînement du système cardiovasculaire, alimentation, détente) pour faire face aux situations stressantes. 7. Il échange ses impressions au sujet des situations stressantes de manière appropriée avec ses collègues et acquiert ainsi d'autres ressources pour y faire face. 	3 jours
9. Gestion de projet	<p>Le pharmacien d'officine conçoit, planifie, implémente et évalue des projets définis pour le développement de l'entreprise.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il conçoit des projets pour le développement de l'entreprise dans la pharmacie en identifiant les besoins pertinents et en formulant des objectifs spécifiques aux projets. 2. Il planifie des projets en suivant les phases, les ressources, les budgets, les calendriers, les tâches, les responsabilités, les jalons et la communication. 3. Il analyse un plan de projet quant aux différents risques et prend des mesures pour minimiser les risques. 4. Il constitue une équipe de projet et dirige celle-ci avec l'aide de différents outils (p. ex. outils de planification de projets, applications). 5. Il communique de façon adéquate et différenciée à l'interne au sein de l'équipe et vers l'extérieur. 6. Il évalue les projets réalisés et en tire des conclusions. 7. Il analyse les processus quant à leur besoin d'optimisation et utilise les concepts du «lean management» pour améliorer les processus. 8. Il intègre les collaborateurs de la pharmacie au développement continu de l'entreprise (p. ex. au moyen de processus d'amélioration continus). 9. Il contribue au changement continu de l'entreprise. 	3 jours

Rôle 7: Modèle professionnel		Durée totale: 7 jours
Description du rôle: Le pharmacien d'officine est, pour ses patients et clients, un spécialiste fiable et digne de confiance. Il est prêt à assumer la responsabilité de ses actes. Il est soumis au devoir de diligence et au secret professionnel. Il agit en son âme et conscience. Il conseille et traite les patients selon les lignes directrices scientifiques actuelles et conformément aux standards de qualité actuels de la pharmacie, ainsi qu'aux principes et conventions d'éthique et de politique professionnelle.		
Objectifs de compétence:		
Connaissances	Le diplômé connaît... ... les principes d'éthique professionnelle. ... les directives et le cadre réglementaire en matière de politique de santé.	
Aptitudes	Le diplômé peut... ... traiter de manière intégrative les situations de dilemme difficiles.	
Attitudes	Le diplômé a une attitude positive... ... envers le fait d'assumer la responsabilité de ses propres décisions face aux clients / patients, aux collaborateurs et au système de santé. ... envers l'importance du développement personnel pour le professionnalisme de l'exercice du métier. ... envers le fait de contribuer par ses actes à la reconnaissance de son propre métier de pharmacien d'officine.	

Thème	Objectif de formation	Durée indicative
1. Assumer des responsabilités	<p>Le pharmacien 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il clarifie subjectivement pour lui-même et dans les discussions objectives la notion de responsabilité. Il réfléchit à sa fonction de leadership dans le système de santé (p. ex. initiative dans les projets interprofessionnels) et en tire des conclusions pour sa propre responsabilité. Il désigne et décrit les différentes significations de la responsabilité dans les divers contextes d'action (p. ex. anamnèse, triage, diagnostic, conseil, traitement, vente, gestion d'équipe, direction, participation à des commissions) selon différents points de vue (p. ex. individuel, social, économique, pharmaceutique). Il évalue les conséquences de ses décisions et de ses actes. Il identifie des alternatives possibles pour les décisions concrètes, prend une décision et en répond. Il analyse les conséquences des décisions prises et les défend vers l'extérieur. Il joue un rôle de modèle par ses actions responsables et sa cohérence. 	1.5 jour
2. Éthique	<p>Le pharmacien d'officine réfléchit aux bases éthiques de ses actes professionnels, sociaux et privés, et en tire des conclusions.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il rassemble et transmet différentes valeurs du point de vue des parties prenantes (p. ex. patients, clients, collaborateurs, associations professionnelles, milieux politiques) et montre les zones de tensions entre les différentes valeurs et normes. Il développe des modèles d'argumentation cohérents pour les valeurs (p. ex. dignité, liberté, autonomie, humanité, utilité) et normes (p. ex. serment, lois, code de conduite, standards). Il réfléchit aux conséquences d'une valeur morale et la compare aux valeurs morales contraires. Il développe dans les situations de dilemme perçues une compréhension pour les différents points de vue, prend lui-même position et trouve une solution réalisable au dilemme. Il réfléchit à ses propres décisions et actes en termes de valeurs et de normes. Il aborde toutes les questions liées aux valeurs et aux normes en situations d'équipe et guide les collaborateurs dans une action réfléchie basée sur l'éthique. 	2 jours
3. Politique professionnelle et associations professionnelles	<p>Le pharmacien d'officine représente sa profession avec fierté au sein des diverses associations professionnelles et groupes d'intérêts, 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> Il s'informe au sujet des institutions, acteurs et normes centraux des associations professionnelles pertinentes et de la politique professionnelle au niveau local, régional et national. Il classe les objectifs, les fonctions et les mesures / projets dans le rouage des intérêts et des structures et processus généraux. Il suit l'argumentation dans des initiatives / projets actuel(le)s. 	2 jours

- | | | |
|--|---|--|
| | 4. Il trouve une propre position en accord avec les autres positions (p. ex. celles des associations professionnelles, du pharmacien cantonal, de l'employeur) et l'intègre dans les discussions. | |
|--|---|--|

<p>4. Rôle du pharmacien en tant que fournisseur de prestations</p>	<p>Le pharmacien 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 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, LPTth, ordonnances y relatives).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il connaît les réglementations en vigueur (p. ex. prestations, tarifs, conditions) des conventions de prestations pertinentes (p. ex. conventions tarifaires) avec les partenaires du système de santé et leurs bases légales et s'informe activement à ce sujet. 2. Il analyse les limites et les marges de manœuvre des conventions de prestations en vigueur. 3. Il sélectionne des prestations et des tarifs adéquats, documente les données nécessaires et calcule les tarifs correspondants dans les règles. 4. Il développe des argumentations pour les réglementations en vigueur dans les conventions de prestations et les communique de manière différenciée aux différents groupes cibles (p. ex. clients, collaborateurs). 5. Il développe de nouveaux services dans le cadre des marges de manœuvre existantes et les calcule. 6. Il développe des arguments pour le développement des conventions de prestations. 	<p>1 jour</p>
<p>5. Plan de carrière personnel</p>	<p>Le pharmacien d'officine organise activement sa vie et sa carrière professionnelle.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il compile ses propres valeurs individuelles (p. ex. sécurité, repos, accomplissement personnel, prestation), les priorise, en déduit des exigences et représente les champs de force de ces exigences. 2. Il sélectionne ou développe des représentations appropriées pour équilibrer les exigences individuelles en tenant compte des exigences sociales (p. ex. équilibre vie privée / vie professionnelle, exigences familiales et professionnelles). 3. Il définit des objectifs individuels pour sa propre vie et sa propre carrière. 4. Il planifie les éléments (p. ex. formations continues, congés sabbatiques, planification de la relève, engagement à l'étranger, modèles de travail) pour atteindre ses objectifs. 	<p>0.5 jour</p>

Abréviations

AVS	Assurance-vieillesse et survivants
LA	Liste des analyses
LMT	Liste des médicaments avec tarif
AC	Assurance-chômage
LTr	Loi fédérale sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce
Code ATC	Système de classification anatomique, thérapeutique et chimique
OFSP	Office fédéral de la santé publique
LStup	Loi sur les stupéfiants, Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes
CDC	Centers for Disease Control and Prevention
LChim	Loi sur les produits chimiques, Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses
OChim	Ordonnance sur les produits chimiques, Ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses
CMPD	Community Medication Prescription and Dispense
LPD	Loi fédérale sur la protection des données
CFC	Certificat fédéral de capacité
CFST	Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail
DEP	Dossier électronique du patient
LDEP	Loi fédérale sur le dossier électronique du patient
ODEP	Ordonnance sur le dossier électronique du patient
FIP	International Pharmaceutical Federation
Santé 21	Bureau européen de l'Organisation Mondiale de la Santé, la Santé pour tous au XXI ^e siècle
LPTH	Loi sur les produits thérapeutiques, Loi fédérale sur les médicaments et les dispositifs médicaux
Code CIM-10	Classification statistique internationale des maladies et des problèmes de santé connexes, 10 ^e révision
OPAS	Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins, Ordonnance du DFI sur les prestations dans l'assurance obligatoire des soins en cas de maladie
LAMal	Loi fédérale sur l'assurance-maladie
OAMal	Ordonnance sur l'assurance-maladie
RBP	Rémunération basée sur les prestations
LiMA	Liste des moyens et appareils
CO	Code des obligations
Cycle PDCA	Cycle Plan-Do-Check-Act
LRFP	Loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits
LS	Liste des spécialités de l'Office fédéral de la santé publique
SOP	Standard Operation Procedure
SRC	Swiss Resuscitation Council
CP	Code pénal suisse
SWOT	Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats
LAA	Loi fédérale sur l'assurance-accidents
OLAA	Ordonnance sur l'assurance-accidents
OPA	Ordonnance sur la prévention des accidents, Ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles
OMS	Organisation Mondiale de la Santé