

# Recueil de travaux pratiques

## **Rôle 1**

Selon objectifs de formation

## Validation des ordonnances et des plans thérapeutiques

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine valide des ordonnances et des plans thérapeutiques complexes, aussi pour des groupes de patients avec des exigences particulières.
- Le candidat effectue au minimum 20 validations d'ordonnances exigeant chacune une analyse approfondie de la part du pharmacien. Il tient compte de tous les éléments d'une validation d'ordonnance correcte et documente les validations selon la grille spécifiée (p. ex. RBP, standard QMS). Il documente notamment les erreurs de dosage, les interactions et les stratégies de solutions élaborées pour le patient.

### Critères d'évaluation

- 20 ordonnances
- Utilisation d'une grille de validation selon les standards de qualité
- Recommandations et décisions fondées sur des preuves
- Les recommandations et décisions sont documentées

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli avec signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Phytothérapie

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine informe les patients et le corps médical au sujet de l'utilisation, de l'application et des effets des phytomédicaments, et conseille les patients en fonction de leurs besoins.
- Le candidat s'appuie sur des bases de données et des résultats d'études en relation avec le domaine considéré pour élaborer un plan thérapeutique à base de phytomédicaments correspondant à un tableau clinique choisi. Il conseille les patients intéressés sur les possibilités de combinaison avec des traitements médicaux classiques. Il recueille les avis d'au moins 5 patients.

### Critères d'évaluation

- Le plan thérapeutique est correct
- L'analyse des interactions entre les phytomédicaments et les substances chimiques à usage pharmaceutiques est correcte
- Les avis des patients ont été recueillis et analysés

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Médecine complémentaire

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine informe les patients, le corps médical / les thérapeutes au sujet de l'application, de l'utilisation et des effets de la médecine complémentaire (notamment l'homéopathie, la médecine anthroposophique et la médecine traditionnelle chinoise), et conseille les patients en fonction de leurs besoins.
- Le candidat organise une séance d'information (p. ex pour les clients / l'équipe / les médecins intéressés) sur l'utilisation de 10 médicaments courants en médecine complémentaire (en particulier homéopathie, médecine anthroposophique, médecine traditionnelle chinoise) pour un certain groupe de patients. Il expose notamment les principes de base et les différences par rapport à la médecine classique. Les participants reçoivent un questionnaire pour évaluer la séance.

### Critères d'évaluation

- L'exposé est complet et correct
- L'exposé correspond aux besoins du public cible
- Les questionnaires d'évaluation sont remplis

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Pharmacie clinique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine 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.
- Le candidat analyse la médication d'au moins 5 patients et recommande une thérapie pharmaceutique sûre en appliquant des critères fondés sur les preuves. Il informe les patients et leur prodigue des encouragements afin d'obtenir une adhésion au traitement et un rapport coût/bénéfice optimaux. Il documente ces analyses et ces entretiens.

### Critères d'évaluation

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

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

## Pharmacie clinique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine gère l'ensemble de la prise en charge pharmaceutique clinique des patients et soutient les professionnels de santé lors de la mise en œuvre de cette prise en charge.
- Le candidat assume la prise en charge pharmaceutique de 3 patients après leur sortie d'une institution de santé. Il organise une ou plusieurs rencontres avec les personnes impliquées (p. ex. personnel de santé, famille) et garantit la sécurité des médicaments.

### Critères d'évaluation

- La prise en charge de 3 patients a été effectuée et documentée
- L'organisation de la rencontre correspond aux attentes du formateur
- Les entretiens sont documentés

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

## Pharmacie clinique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine gère l'ensemble de la prise en charge pharmaceutique clinique des patients et soutient les professionnels de santé lors de la mise en œuvre de cette prise en charge.
- Le candidat assume la prise en charge pharmaceutique de 3 patients après leur sortie d'une institution de santé. Il documente ses remarques et recommandations dans un rapport.

### Critères d'évaluation

- La prise en charge de 3 patients a été effectuée et documentée
- Le rapport correspond aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir/points

- 1 jour/50 points

## Pharmacie clinique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine gère l'ensemble de la prise en charge pharmaceutique clinique des patients et soutient les professionnels de santé lors de la mise en œuvre de cette prise en charge.
- Le candidat choisit un groupe de patients déterminé. Il établit et évalue au moins 5 plans thérapeutiques en tenant compte des rapports risque/bénéfice et coût/bénéfice. Il présente les résultats de son évaluation au personnel de santé impliqué (p. ex médecins, personnel soignant) lors d'une rencontre, de manière à garantir la sécurité des médicaments.

### Critères d'évaluation

- L'analyse des plans thérapeutiques correspond aux connaissances et recommandations scientifiques en vigueur actuellement
- Les recommandations sont judicieuses et compréhensibles
- Les entretiens sont documentés

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 4 jours / 200 points



## Pharmacie clinique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine gère l'ensemble de la prise en charge pharmaceutique clinique des patients et soutient les professionnels de santé lors de la mise en œuvre de cette prise en charge.
- Le candidat choisit un groupe de patients déterminé. Il établit et évalue au moins 5 plans thérapeutiques en tenant compte des rapports risque/bénéfice et coût/bénéfice. Il rédige un rapport à ce sujet.

### Critères d'évaluation

- L'analyse des plans thérapeutiques correspond aux connaissances et recommandations scientifiques en vigueur actuellement
- Le rapport correspond aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## De l'anamnèse au traitement

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine demande des informations médicales pertinentes lors de l'entretien d'anamnèse, les rassemble dans les antécédents médicaux, développe une recommandation thérapeutique pour l'automédication ou adresse le patient au médecin ou au médecin d'urgence.
- Le candidat effectue et documente 5 entretiens d'anamnèse avec différents patients et groupes de patients. Sur la base des informations recueillies, il formule un diagnostic et un plan thérapeutique à l'issue des entretiens.

### Critères d'évaluation

- 5 entretiens
- Les entretiens correspondent aux connaissances et recommandations scientifiques en vigueur actuellement
- Le diagnostic et le plan thérapeutique sont documentés

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## De l'anamnèse au traitement

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine demande des informations médicales pertinentes lors de l'entretien d'anamnèse, les rassemble dans les antécédents médicaux, développe une recommandation thérapeutique pour l'automédication ou adresse le patient au médecin ou au médecin d'urgence.
- Le candidat effectue et documente au moins 20 anamnèses rétrogrades à partir des ordonnances.

### Critères d'évaluation

- 20 cas
- Les anamnèses correspondent aux lignes directrices

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

## Fabrication de médicament

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine fabrique lui-même en cas de besoin des médicaments en respectant les directives de fabrication ainsi que les dispositions légales.
- Le candidat calcule la rentabilité de 5 spécialités maison et/ou préparations magistrales et documente le cas échéant les mesures envisageables pour optimiser la rentabilité.

### Critères d'évaluation

- Les calculs ont été effectués selon les règles pour le calcul de la rentabilité
- Les mesures documentées correspondent aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

## Révision de formule propre

- Le pharmacien/ la pharmacienne d'officine fabrique lui-même/elle-même en cas de besoin des médicaments en respectant les directives de fabrication ainsi que les dispositions légales.
- Selon le cadre juridique (p. ex. passage d'un principe actif dans une autre catégorie de délivrance) et d'autres facteurs (p. ex. principe actif plus disponible) le pharmacien peut être mené à réviser la formulation d'une préparation maison. Le candidat choisit, analyse et décrit la révision qui sera effectuée selon les directives du formateur et selon les facteurs influençant ce changement. Il élabore une évaluation de risque et contrôle la plausibilité de la nouvelle formulation. Il en calcule la rentabilité et présente une formulation en accord avec les bases légales et les directives en matière de fabrication de médicament (p.ex. BPF, Ph. Helv., etc). Toutes les réflexions sont documentées.

### Critères d'évaluation

- Choisir, analyser et décrire la révision de formulation
- Évaluer les risques et contrôler la plausibilité de la nouvelle formulation
- Calculer la rentabilité
- Présenter et documenter la nouvelle formulation selon les directives du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Fabrication et mise sur le marché de formules propres

- Le pharmacien/ la pharmacienne d'officine fabrique lui-même/elle-même en cas de besoin des médicaments en respectant les directives de fabrication ainsi que les dispositions légales.
- En se basant sur la littérature et les bases légales, le candidat choisit, analyse et réalise 3 formules propres. Il effectue les démarches nécessaires pour la mise sur le marché auprès des instances cantonales. Il élabore une documentation complète et structurée pour le protocoles, l'analyse de risque ainsi que les prise en compte des éventuelles contre-indications et patients cibles, ceci toujours selon les conformités légales (p. ex. OAMed, Ph.Helvétique) et informations de la littérature correspondante.

### Critères d'évaluation

- Choisir, analyser et réaliser 3 formules propres
- Élaborer les démarches de mise sur le marché
- Établir une documentation complète du processus entier

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

## Interprétation de résultats de laboratoire

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine effectue des mesures de valeurs de laboratoire pertinentes pour l'officine, les interprète en comparaison avec des valeurs standards et déduit des mesures à partir des résultats.
- Le candidat effectue des analyses de laboratoire pertinentes (p. ex glycémie, cholestérol, ferritine) pour au moins 3 patients et surveille les valeurs de laboratoire pendant 3 à 6 mois. Il conseille les patients pour améliorer les valeurs mesurées et propose au médecin d'adapter la médication le cas échéant.

### Critères d'évaluation

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

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Situations d'urgence dans la pharmacie

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine reconnaît une situation d'urgence dans l'officine et prend les mesures immédiates adéquates, seul ou en équipe.
- Le candidat organise une formation sur les situations d'urgence pour l'équipe officinale. Cette formation comprend des jeux de rôle pour s'entraîner aux procédures d'urgence. Après la formation, le candidat effectue un débriefing avec l'équipe et élabore un processus standardisé au sujet des procédures.

### Critères d'évaluation

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

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points



## Soins des plaies

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine reconnaît une situation d'urgence dans l'officine et prend les mesures immédiates adéquates, seul ou en équipe.
- Le candidat élabore une liste de matériel, une procédure ainsi qu'une grille de suivi pour le soin de plaie à la pharmacie. Il prend en charge au moins 10 soins de plaie au sein de l'officine et documente chaque intervention en mettant à jour la grille de suivi élaborée précédemment. Il informe l'équipe de la marche à suivre et analyse à la fin de ce travail les améliorations à apporter aux différents documents..

### Critères d'évaluation

- Mettre en place une procédure, une liste de matériel et une grille de suivi des soins de plaie, ainsi que l'information pour l'équipe
- Documenter 10 cas de soins des plaies
- Analyser et conclure à des améliorations éventuelles des documents

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Contrôle du matériel d'urgence en officine

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine reconnaît une situation d'urgence dans l'officine et prend les mesures immédiates adéquates, seul ou en équipe.
- Le candidat élabore une check-liste du matériel (p.ex. si la pharmacie dispose d'un défibrilateur, le cas échéant savoir si il y en a un dans les commerces avoisinants), des médicaments (p.ex. antihistaminique) et des numéros d'urgence selon les diverses situations à traiter en officine et les recommandations en vigueur (p.ex. liste de ToxInfo). Il vérifie et met à jour ce matériel d'urgence. Le candidat met en place au sein de l'officine une procédure de traitement des urgences et en informe l'équipe officinale (lieu, infos à dispositions, etc).

### Critères d'évaluation

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

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

## Vaccination et prélèvements sanguins

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine effectue, dans le cadre juridique en vigueur pour chaque cas, des vaccinations, des injections et des prélèvements sanguins dans la pharmacie d'officine et les documente.
- Le candidat effectue 25 consultations sur la vaccination selon le plan de vaccination actuel et il documente celles-ci.

### Critères d'évaluation

- 25 consultations documentées sur la vaccination

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Carnet de vaccination électronique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine effectue, dans le cadre juridique en vigueur pour chaque cas, des vaccinations, des injections et des prélèvements sanguins dans la pharmacie d'officine et les documente.
- Le pharmacien est mené à être un des agents principaux quant aux renseignements et à la promotion de la vaccination au sein de la population. Avec les technologies actuelles, il est possible en tout temps de consulter et partager son carnet de vaccination électronique validé par un professionnel de la santé. Le candidat saisit 25 carnets de vaccination électroniques de patients de la pharmacie. Il en résulte un bilan des vaccinations pour chaque carnet introduit (y compris plan de rattrapage) selon le plan de vaccination suisse et les directives sanitaires en vigueur ( p. ex. OFSP, CDC, etc). Le candidat invite les patients à un entretien lors duquel les explications sont données quant au bilan vaccinal et des solutions sont proposées (exemple: vaccination possible en pharmacie selon cadre juridique en vigueur).

### Critères d'évaluation

- Saisir 25 carnets de vaccination électroniques
- Élaborer un bilan vaccinal et un plan de rattrapage si nécessaire en décrivant les étapes, l'analyse et le résultat obtenu
- Mener et documenter un entretien explicatif avec les patients concernant le bilan vaccinal et les éventuelles démarches à entreprendre (vaccination en pharmacie selon cadre juridique en vigueur)

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

# Recueil de travaux pratiques

## **Rôle 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.
- Le candidat enregistre 2 entretiens (avec l'accord de son interlocuteur), les écoute et effectue une auto-évaluation. Il analyse sa manière de communiquer et les techniques d'entretien utilisées, et il juge s'il a ou non atteint son but.

### Critères d'évaluation

- 2 entretiens ont été effectués et enregistrés
- L'auto-évaluation est complète et critique

### 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.
- Le candidat recueille, identifie et analyse 5 situations conflictuelles typiques en appliquant les bases théoriques enseignées. Il élabore ensuite au moins 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 reproductible

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## **Pandémie/épidémie et situations conflictuelles**

- 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/épidémie, les restrictions de délivrance et pénurie de médicament sont toutes des situations qui mettent à rude épreuve les collaborateurs d'une pharmacie face aux clients ou encore aux institutions de santé. Lors de ce travail, le candidat recueille, identifie et analyse 5 situations conflictuelles (personnelles ou selon le feedback de l'équipe) rencontrées en officine (par ex. avec des collaborateurs, des clients ou des organismes externes). En appliquant les bases théoriques enseignées, il élabore un memento 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 memento et communiquer à l'équipe officinale selon les attentes du formateur
- Prendre en compte le feedback de l'équipe et analyser pour améliorer

### **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).
- Le candidat 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
- Le contenu correspond aux connaissances scientifiques valables à ce jour
- Le niveau de complexité du contenu correspond au groupe cible choisi
- La performance du candidat est clairement identifiable

### **Documentation pour le journal de bord**

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### **Temps à investir / points**

- 3 jours / 150 points

## Information clients sur les allergies saisonnières au pollen et argumentaire pour collaborateurs

- 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. C'est donc là que l'équipe officinale peut jouer un rôle. Le candidat va constituer alors une documentation à jour et un argumentaire pour motiver par exemple les personnes présentant des symptômes types de l'allergie à entreprendre des mesures pour les soulager ou informer éventuellement sur la possibilité de passer un test 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
- 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 (client ou collaborateur)
- Évaluer les feedbacks clients et collaborateurs quant aux contenus et documenter l'amélioration à apporter si nécessaire

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

## Développement du matériel d'information dans l'espace conseil

- 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 aux patients passent par la mise à disposition de matériel informatif de qualité (p.ex.flyer, carte de poche, etc). Le candidat analyse le matériel d'information déjà à disposition et complète en fonction du besoin de la pharmacie. Il met en place une stratégie de présentation et de mise à disposition rapide et claire des contenus informatifs pour un conseil efficace des patients lors d'entretien. Sa réflexion et ses choix sont documentés et présentés à l'équipe. Il détermine au bout de 1 mois les éventuelles améliorations à faire en concertation avec l'équipe officinale.

### Critères d'évaluation:

- Documenter l'analyse et les choix du matériel d'information
- Elaborer une stratégie de mise à disposition rapide et claire et présenter aux collaborateurs
- Déterminer, au bout d'un mois, 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.
- Le candidat documente et analyse 10 situations de conseil ayant été particulièrement profitables pour le pharmacien et le client. Dans la documentation, le candidat décrit les étapes de l'entretien, les techniques de questionnement et les arguments utilisés. Il prend position à ce sujet.

### Critères d'évaluation

- 10 entretiens de conseil ont été conduits et documentés de façon exhaustive
- 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

- 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).
- Le candidat prépare au moins 2 séances au sein de la pharmacie et il dirige celles-ci. Il gère le temps, les sujets abordés et les différentes étapes de la séance. Il veille à ce que tous les participants puissent prendre la parole. Il dresse un procès-verbal des décisions prises par le groupe. Le candidat 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 → tous les participants prennent la parole
- 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

## **Colloques sur une problématique actuelle touchant le domaine de la pharmacie (exemple: révision de la loi, épidémie, etc)**

- 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).
- Le candidat planifie et dirige 5 séances de discussion avec l'équipe officinale en lien avec des situations actuelles touchant le domaine de la pharmacie (par ex. révision de loi, état de la collaboration avec les organes externes, nouvelles dispositions sanitaires, etc). Il en recueille les informations nécessaires à une analyse globale et prend en compte les divers avis des participants. Il en établit un procès-verbal permettant de documenter et informer le reste de l'équipe sur la situation et les mesures appliquées au sein de la pharmacie.

### **Critères d'évaluation**

- Planifier et diriger 5 colloques en lien avec des problématiques actuelles du domaine de la pharmacie
- Prendre en compte l'avis de chaque collaborateur
- Chaque séance fait l'objet d'un procès-verbal
- Analyse et élaboration d'information complète 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**

- 2 jours / 100 points

## Intelligence émotionnelle

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine communique sur la base de son intelligence émotionnelle et en se servant de celle-ci.
- Le candidat décrit 1 situation tirée de son quotidien professionnel, dans laquelle il a ressenti une des émotions de base (p. ex peur, tristesse, colère, joie, frustration). Il analyse ses réactions physiques et psychiques. Suite à cette analyse, le candidat développe des techniques pour être en mesure de mieux gérer les émotions négatives.

### Critères d'évaluation

- La description de la situation est complète
- L'analyse de ses propres émotions est critique

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

## **L'épidémie/pandémie (ex. grippe saisonnière, SARS, Covid, etc) : le défi face aux émotions**

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine communique sur la base de son intelligence émotionnelle et en se servant de celle-ci.
- Une épidémie/pandémie peut provoquer des sentiments de peur face à l'incertitude de la situation ou encore de la colère selon les réactions des patients en face de soi. Le candidat identifie et évalue 3 situations émotionnelles exceptionnelles en lien avec la situation épidémie/pandémie au sein de l'équipe officinale (peur, colère, etc). Il met en œuvre des stratégies pour mieux travailler avec les émotions manifestées. Dans la mesure où cela est possible, il propose au sein de l'équipe des techniques d'auto-gestion des émotions pour faciliter et soutenir le quotidien des collaborateurs et le sien (tournus plus fréquents au niveau du service, exercices de respirations etc).

### **Critères d'évaluation**

- Faire une description complète de la situation
- Elaborer une analyse documentée des émotions des collaborateurs
- Proposer des stratégies selon attentes du formateur
- Mettre en place des techniques pour l'auto-gestion des émotions auprès des collaborateurs

### **Documentation pour le journal de bord**

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### **Temps à investir / points**

- 1 jour / 50 points



# Recueil de travaux pratiques

## **Rôle 3**

Selon objectifs de formation

## Professions et institutions de santé

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine travaille en lien permanent avec les institutions de santé tout au long de la chaîne des soins pour une prise en charge et un traitement des patients coordonnés de manière optimale.
- Le candidat représente schématiquement l'ensemble de la chaîne des soins constituant la prise en charge du patient dans son environnement pharmaceutique et il identifie les possibilités de collaboration avec d'autres institutions de santé. Il noue des contacts avec les partenaires importants au sein du réseau.

### Critères d'évaluation

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

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Professions et institutions de santé

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine travaille en lien permanent avec les institutions de santé tout au long de la chaîne des soins pour une prise en charge et un traitement des patients coordonnés de manière optimale.
- Le candidat représente schématiquement l'ensemble de la chaîne de soins constituant la prise en charge du patient dans son environnement pharmaceutique, identifie le rôle de la pharmacie et réfléchit aux possibilités de collaboration avec d'autres institutions de santé.

### Critères d'évaluation

- La représentation schématique de la chaîne des soins correspond à la réalité
- La collaboration envisageable correspond aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

## **Collaboration et projets interprofessionnels**

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine s'engage activement dans la collaboration interprofessionnelle spécifique à des projets et leur développement et implémente des prestations dans le cadre de soins médicaux primaires faciles d'accès
- Le candidat élabore une stratégie pour encourager la collaboration interprofessionnelle, notamment en s'appuyant sur des exigences nationales. En se servant de cette stratégie, il prend contact avec un éventuel partenaire interprofessionnel et expose des arguments en faveur d'une collaboration fructueuse.

### **Critères d'évaluation**

- La stratégie correspond aux besoins de la pharmacie
- L'argumentation est complète
- La prise de contact est documentée

### **Documentation pour le journal de bord**

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### **Temps à investir / points**

- 3 jours / 150 points

## Collaboration et projets interprofessionnels

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

- Le candidat mène une enquête sur la collaboration auprès de l'équipe officinale et de celle d'un partenaire interprofessionnel (p. ex. personnel de soin dans un établissement de soins). Sur la base des résultats de cette enquête, il prend des mesures pour optimiser la collaboration.

### Critères d'évaluation

- L'enquête est appropriée et correspond aux attentes des différentes parties
- Les mesures correspondent aux besoins du partenaire de travail

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Étude d'une problématique au sein d'une collaboration interprofessionnelle

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine s'engage activement dans la collaboration interprofessionnelle spécifique à des projets et leur développement et implémente des prestations dans le cadre de soins médicaux primaires faciles d'accès.
- Le candidat identifie une situation dans laquelle il y a eu une incohérence ou un problème lors de la collaboration avec un partenaire (p.ex. directives communes non suivies, décisions prise hors concertation du partenaire). Il documente et analyse le cas puis propose une stratégie permettant de renforcer la collaboration et la communication.

### Critères d'évaluation

- Identifier une incohérence ou un problème rencontré dans la collaboration avec un partenaire
- Analyser et documenter le cas
- Proposer une stratégie pour le renforcement de la collaboration lors d'un entretien avec le partenaire en question

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jours / 50 points

## Assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine apporte son assistance pharmaceutique aux institutions du système de santé.
- Le candidat étudie les dispositions de la législation cantonale en matière d'assistance pharmaceutique aux institutions du système de santé. Sur cette base, il prépare une offre d'assistance pharmaceutique pour une institution du système de santé. L'offre comprend un cahier des charges pertinent établi en fonction de l'ampleur de la tâche d'assistance prévue et un ou plusieurs modèles de facturation.

### Critères d'évaluation

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

## Assistance pharmaceutique d'institutions du système de santé

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine apporte son assistance pharmaceutique aux institutions du système de santé.
- Le candidat analyse les données pertinentes d'une institution à laquelle la pharmacie fournit une assistance. S'appuyant sur les résultats de l'analyse, il prépare une présentation comprenant des recommandations pour améliorer la consommation de médicaments et garantir la qualité. Il soutient l'institution dans l'optimisation de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement en médicaments en tenant compte du rapport coût/bénéfice.

### Critères d'évaluation

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

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 4 jours / 200 points



## ePatient

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine utilise ses connaissances des dispositions légales, du fonctionnement et de l'utilisation du dossier électronique du patient (DEP) pour l'information et le conseil aux clients et patients, en particulier en ce qui concerne le processus de médication, et travaille au quotidien avec le DEP dans la pharmacie d'officine.
- Le candidat établit à l'intention des clients un dépliant rassemblant toutes les informations actuelles au sujet du DEP.

### Critères d'évaluation

- Les informations correspondent aux connaissances valides à ce jour
- Le niveau de complexité du contenu correspond au groupe cible

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

# Recueil de travaux pratiques

## **Rôle 4**

Selon objectifs de formation

## **Accompagnement / Supervision de la formation professionnelle des assistants en pharmacie**

- Le pharmacien/la pharmacienne 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.
- Le candidat établit avec la personne en dernière année de formation un plan d'apprentissage structuré pour préparer l'examen de fin d'apprentissage. Il contrôle ses progrès lors d'au moins 3 entretiens.

### **Critères d'évaluation**

- Le plan d'apprentissage correspond aux besoins de la personne en formation
- Les entretiens sont documentés

### **Documentation pour le journal de bord**

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### **Temps à investir / points**

- 1 jour / 50 points

## **Initiation au processus d'accueil et de triage pour l'apprenti/e assistant/e en pharmacie**

- Le pharmacien/la pharmacienne 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.
- Le candidat initie avec le formateur ou formatrice de l'assistant/assistante en pharmacie une formation ainsi qu'un suivi de l'apprenti/e pour le processus d'accueil du patient et le triage selon le procédé LINDAFF. Il élabore 10 études de cas ainsi que 10 tableaux cliniques pertinents pour la pratique et qui permettent d'implémenter les bases de l'enseignement. Il explique le rôle de l'accueil et du triage en amont notamment pour le transfert de l'information lorsque l'intervention du pharmacien est nécessaire. Un suivi est effectué sur une durée déterminée au préalable (minimum 2 semaines). Il documente au moins 10 interventions effectuées par lui/elle ou le formateur/formatrice de l'assistant/e en pharmacie et donne un feedback constructif à l'apprenti/e.

### **Critères d'évaluation**

- Initier l'apprenti/e au processus d'accueil du patient ainsi qu'au triage selon les directives LINDAFF par l'élaboration de 10 cas d'étude et 10 tableaux cliniques
- Documenter 10 interventions pendant des consultations avec le patient
- S'entretenir avec le formateur ou la formatrice ainsi que l'apprenti/e en donnant un Feedback constructif et documenté

### **Documentation pour le journal de bord**

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### **Temps à investir / points**

- 3 jour / 150 points

## Évaluation surprise de l'apprenti/e sur ses connaissances en matière de conseil au comptoir

- Le pharmacien/la pharmacienne 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.
- Le candidat établit en collaboration avec le formateur/formatrice de l'assistant/e en pharmacie une évaluation surprise en tenant compte de l'avancée de la formation. Il présente 5 situations de conseils et définit les critères en tenant compte des objectifs de connaissance dans la formation de l'assistant/e en pharmacie sous forme de grille d'évaluation. Il élabore un jeu de rôle en jouant le client. Le candidat communique le résultat avec un feedback constructif à l'apprenti/e en concertation au préalable avec la formatrice/formateur.

### Critères d'évaluation

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

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

## Promotion de la relève pharmaceutique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine accompagne les étudiants en stage d'initiation ainsi que les étudiants durant leur période d'assistantat dans leurs études et leur formation.
- Le candidat prépare les contrats de prise en charge pour les assistants. Il établit avec l'assistant un plan d'apprentissage pour son activité au sein de la pharmacie et fixe au moins 2 entretiens d'évaluation. Il veille à ce que chaque objectif d'apprentissage soit atteint et délivre les attestations requises.

### Critères d'évaluation

- Le plan d'apprentissage correspond aux besoins des deux partenaires
- Les entretiens d'évaluation sont documentés

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

## **Initiation et suivi du processus de triage (LINDAFF) chez un/e étudiant/e en période d'assistantat**

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine accompagne les étudiants en stage d'initiation ainsi que les étudiants durant leur période d'assistantat dans leurs études et leur formation.
- Le candidat initie une formation ainsi qu'un suivi de l'étudiant/e en période d'assistantat pour le processus d'accueil du patient et le triage selon le procédé LINDAFF. Il élabore 10 études de cas ainsi que 10 tableaux cliniques pertinents pour la pratique et qui permettent d'implémenter les bases de l'enseignement. Un suivi est effectué sur une durée déterminée au préalable (minimum 2 semaines). Il documente au moins 10 interventions et donne un feedback constructif à l'étudiant.

### **Critères d'évaluation**

- Initier l'étudiant au processus d'accueil du patient ainsi qu'au triage selon les directives LINDAFF par l'élaboration de 10 cas d'étude et 10 tableaux cliniques
- Documenter 10 interventions pendant des consultations de l'étudiant/e avec le patient
- S'entretenir avec l'étudiant/e en donnant un Feedback constructif et documenté

### **Documentation pour le journal de bord**

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### **Temps à investir / points**

- 3 jours / 150 points

## **Bases de la formation continue et postgrade**

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine accompagne et encourage tous les collaborateurs de la pharmacie dans le cadre de la formation continue et postgrade.
- Le candidat organise une enquête sur les besoins en formation de l'équipe de la pharmacie et recueille les remarques de celle-ci. S'appuyant sur les résultats de l'enquête, le candidat établit un plan annuel pour la formation postgrade et continue de l'équipe. Il clarifie la réglementation du temps de travail et élabore au besoin un modèle de financement.

### **Critères d'évaluation**

- Une enquête a été effectuée
- Une planification annuelle a été élaborée et elle correspond aux besoins des différentes parties
- La formation continue et la formation postgrade sont accessibles financièrement

### **Documentation pour le journal de bord**

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### **Temps à investir / points**

- 2 jours / 100 points



Rôle 4 / Numéro d'identité 150031

## Orientation professionnelle pour collaborateurs

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine conseille et accompagne les collaborateurs de la pharmacie dans leur développement individuel au sein de l'entreprise.
- Le candidat organise au moins 3 fois par année un échange d'expériences avec l'équipe. À cette occasion, des contenus des cours de formation postgrade et/ou continue effectués sont présentés aux membres de l'équipe. Le candidat développe un support approprié pour présenter les informations et veille à ce que tous les membres de l'équipe en tirent profit.

### Critères d'évaluation

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

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Travaux scientifiques dans la pratique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine travaille sur la base de standards et de processus scientifiques (médecine fondée sur les faits) et définit une procédure comme standard pour son équipe.
- Le candidat classe et évalue la littérature primaire, secondaire et tertiaire au sujet d'un nouveau médicament d'un patient. Après la lecture, il rédige un commentaire sur les bénéfices et les risques du médicament en question.

### Critères d'évaluation

- L'évaluation correspond aux standards EBM
- Le commentaire est compréhensible et correspond aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

# Recueil de travaux pratiques

## **Rôle 5**

Selon objectifs de formation

## Santé publique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine assume un rôle actif dans le domaine de la santé publique au sein du système de santé suisse et s'engage notamment dans des tâches de prévention, de promotion de la santé et d'épidémiologie ainsi que d'économie de la santé.
- Le candidat analyse l'état de santé de la population suisse à partir de données factuelles et il évalue les indicateurs épidémiologiques caractéristiques de la situation actuelle. Suite à cette analyse, le candidat élabore une campagne de prévention appropriée avec le concours de toute l'équipe officinale. Il met en œuvre des stratégies pour encourager la participation à la campagne. Au terme de la campagne, il analyse son impact et discute de celui-ci.

### Critères d'évaluation

- L'analyse de la situation sanitaire et du besoin en campagnes de prévention est effectuée de manière scientifique
- La préparation de la campagne correspond aux attentes du formateur
- L'analyse finale est documentée

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 5 jours / 250 points

## Santé publique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine assume un rôle actif dans le domaine de la santé publique au sein du système de santé suisse et s'engage notamment dans des tâches de prévention, de promotion de la santé et d'épidémiologie ainsi que d'économie de la santé.
- Le candidat mène une campagne de prévention avec le concours de toute l'équipe officinale. Il met en œuvre des stratégies pour encourager la participation à la campagne. Au terme de la campagne, il analyse son impact et discute de celui-ci.

### Critères d'évaluation

- La préparation et la mise en œuvre de la campagne correspondent aux attentes du formateur
- L'analyse finale est documentée

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

## **Le pharmacien en première ligne dans la prévention contre l'encéphalite à tique et la Borréliose**

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine assume un rôle actif dans le domaine de la santé publique au sein du système de santé suisse et s'engage notamment dans des tâches de prévention, de promotion de la santé et d'épidémiologie ainsi que d'économie de la santé.
- Le candidat applique des stratégies avec l'aide de l'équipe officinale, dans le but d'encourager la population (les clients/patients) à prendre part à la campagne de prévention mise en place pour promouvoir les mesures à entreprendre contre l'encéphalite à tique et la Borréliose (ex. vaccination contre encéphalite à tique, informations sur les symptômes des deux pathologies). Au terme de la campagne il analyse son impact (selon d'éventuelles données officielles OFSP, OMS ou sinon dans sa pharmacie) et discute de celui-ci.

### **Critères d'évaluation**

- Préparer les documents pour la campagne, selon les directives sanitaires existantes ou les attentes du formateur
- Informer et mettre en œuvre avec l'équipe, rédiger l'argumentaire et l'approche de la clientèle
- Documenter de manière complète l'analyse finale des résultats de la campagne

### **Documentation pour le journal de bord**

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### **Temps à investir / points**

- 3 jours / 150 points

## Transmission des contenus scientifiques

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine transmet les informations scientifiquement prouvées de manière adaptée aux groupes de destinataires et prend ses responsabilités dans les soins de soins médicaux de base en tant qu'expert vis-à-vis de la société.
- Lors d'une prestation, le candidat recueille des données en vue d'une étude scientifique externe (p. ex. prévention du cancer du côlon). Il évalue l'ensemble des données dans un rapport de suivi.

### Critères d'évaluation

- L'évaluation des données correspond aux connaissances scientifiques
- Le rapport correspond aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

# Recueil de travaux pratiques

## **Rôle 6**

Selon objectifs de formation



## Finances & controlling

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine connaît les paramètres les plus importants pour la gestion économique d'une pharmacie d'officine.
- Le candidat 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. Il analyse les paramètres pertinents et les données financières afin d'être en mesure de proposer plusieurs alternatives de décision. Il 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
- 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

Rôle 6 / Numéro d'identité 150037

## Marketing

- Le pharmacien/la pharmacienne 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 marketing mix.
- Le candidat effectue une analyse de la clientèle à l'aide des outils appropriés. Il planifie sur une durée d'au moins 6 mois les thèmes et prestations envisageables pour encourager les ventes au sein de la pharmacie. Il accompagne la mise en œuvre du concept. Il 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 des clients 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 150353

## Visibilité de la pharmacie d'un point de vue marketing

- Le pharmacien/la pharmacienne 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 marketing mix.
- Le candidat analyse tous les canaux de communications utilisés pour le marketing de la pharmacie. Il établit une enquête auprès des clients 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 Facebook). Il analyse le résultat obtenu et document 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
- Élaboration d'une enquête auprès des clients
- 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.
- Le candidat formule pour au moins 3 collaborateurs des objectifs en accord avec l'image et la stratégie de l'entreprise. Il mène avec les collaborateurs des entretiens pendant lesquels ils fixent des objectifs. Il 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.
- Le candidat analyse au moins 2 processus susceptibles d'être améliorés au sein de la pharmacie, et il réfléchit au moyen de les simplifier et de les rendre plus efficaces. Il détermine quel membre de l'équipe est le plus adéquat pour tel ou tel processus. Il présente les mesures de changement et incite l'équipe officinale à les mettre en œuvre. Après un délai d'au moins 3 mois, il réfléchit aux effets qu'ont eus ces adaptations. Il 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
- 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

## Changement dans les processus en situation de pandémie/pandémie (grippe saisonnière, SARS, Covid, etc)

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine gère une pharmacie d'officine de manière globale du point de vue de la gestion du personnel.
- Le candidat identifie et analyse 2 processus importants qui doivent être optimisés au sein de la pharmacie en situation d'épidémie/pandémie. Il réfléchit au moyen de les simplifier en prenant compte de tous les aspects qu'une situation sanitaire exceptionnelle peut demander (ex. nouvelle manière de travailler en équipe en cas de distanciation ou d'absence d'infectés, changement dans la réflexion des commandes, etc). Il présente les mesures de changement et incite l'équipe officinale à les mettre en œuvre. Après un délai défini selon les attentes du formateur et l'évolution de la situation, il analyse et documente les effets et les réactions du nouveau processus au sein de l'équipe. Il réfléchit quant à sa contribution personnelle dans cette amélioration et documente une marche à suivre de changement de processus pour les situations à venir.

### Critères d'évaluation

- Le choix et l'analyse des processus tiennent compte de la situation et des besoins sanitaires exceptionnels de la pharmacie
- La gestion de l'équipe et les mesures prises pour motiver correspondent aux attentes du formateur
- Les modifications éventuelles apportées et les analyses des effets sont documentées
- Réflexion personnelle et documentation d'une marche à suivre améliorée lors de modification de processus pour les prochaines situations

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Redistribution des tâches

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine gère une pharmacie d'officine de manière globale du point de vue de la gestion du personnel.
- Lors de départ et d'entrée de nouveaux collaborateurs, il y a souvent une redistribution des tâches qui doit être revue selon les volontés, disponibilité et compétences de chacun. Le candidat analyse les diverses tâches effectuées au sein de la pharmacie pour avoir une vue d'ensemble de ce qui est fait et par qui. Il documente son processus de réflexion notamment en prenant en compte l'importance de la tâche, sa durée, la disponibilité du collaborateur etc. Il organise des entretiens avec chaque membre de l'équipe pour compléter sa réflexion et prendre en compte les éventuelles remarques et souhaits de chacun. Le candidat détermine, lors d'un colloque avec l'équipe officinale, les tâches de chaque collaborateur 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
- Déterminer un argumentaire et une liste définitive des tâches en prenant en compte divers paramètres (souhait, disponibilité, etc) et le 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.
- Le candidat 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/médecin?

### Critères d'évaluation

- 10 cas sont documentés et correspondent aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points



## **Pénurie et rationnement en cas d'épidémie/pandémie (grippe saisonnière, SARS, etc)**

- 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.
- En situation de pandémie/épidémie, les besoins médicamenteux ou de dispositifs médicaux deviennent rapidement importants (même spécifiques) et présentent le risque d'une pénurie pouvant résulter, pour modérer l'impact sur le stock, par des mesures de rationnement selon les directives des autorités sanitaires. Le candidat documente 10 cas différents de pénurie ou refus liés directement à la situation sanitaire extraordinaire (pénurie directe ou rationnement imposé de la part des autorités sanitaires). Il devra analyser les conséquences et proposer une solution appropriée (différentes sources d'informations pour la réflexion) ainsi que des moyens de communication interne et externe (médecin/client). Cette communication sera mise en place de telles sortes à être mise à jour régulièrement pour assurer un approvisionnement adéquat sur la durée.

### **Critères d'évaluation**

- Analyser et documenter 10 cas pertinents pour la pratique ainsi que la conséquence de la pénurie ou du rationnement
- Proposer des solutions et élaborer une documentation complète avec cheminement de réflexion (ne pas oublier de mentionner le canal d'information utilisé)
- Mettre en place des moyens de communication internes et externes permettant une mise à jour du statut des disponibilités de manière régulièrement

### **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.
- Le candidat élabore / actualise une liste des dispositions légales sur les entreprises et le travail qui concernent l'officine. S'appuyant sur cette liste, il 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**

- 2 jours / 100 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.
- Le candidat nomme 10 exemples de cas régis par la loi dans le quotidien de l'officine (p. ex. législation sur les produits chimiques, loi sur les stupéfiants, loi sur les produits thérapeutiques) et il les présente lors d'un colloque avec l'équipe.

### Critères d'évaluation:

- 10 exemples pertinents correspondent aux attentes du formateur et sont documentés
- Le colloque d'équipe est documenté

### 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.
- Le candidat 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
- Un plan de mesures a été élaboré et correspond aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Panne du frigo utilisé pour le stockage de médicament

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine assure et développe la qualité au sein de la pharmacie de manière globale.
- Le candidat analyse l'éventualité d'une panne du frigo de stockage de médicament. Il établit une stratégie permettant d'agir dès la découverte de la panne jusqu'à sa résolution. Il documente le processus et élabore un tableau dans lequel il note les médicaments stockés dans ce réfrigérateur ainsi que la marche à suivre 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 une stratégie d'action lors de panne du frigo des médicaments
- Élaborer une liste complète avec les médicaments stockés 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

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Révision du matériel de mesure en pharmacie

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine assure et développe la qualité au sein de la pharmacie de manière globale.
- Le candidat procède au contrôle du matériel de mesure en faisant des tests lorsque cela est possible (exemple solution contrôle utilisé pour le glucomètre). Le candidat recueille les informations nécessaires à l'élaboration d'une procédure permettant le contrôle que chaque appareil de mesure utilisé lors de la pratique officinale (p.ex: balance, glucomètre, appareil de mesure de la pression, etc). Il met en place un tableau de suivi lui permettant de garantir la qualité des mesures 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

## Procédure de livraison de médicament dans le cas particulier d'une épidémie/pandémie

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine assure et développe la qualité au sein de la pharmacie de manière globale.
- Lors de situation telle qu'une épidémie/pandémie, les pharmacies sont sollicitées pour la mise en place d'un système de livraison particulier 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 au patient et à l'équipe. Le candidat analyse et détermine les divers groupes de patients à livrer. Il élabore une procédure comprenant notamment un triage des demandes (priorisation selon cas si c'est urgent ou non), un suivi des livraisons, la marche à suivre lors de la réception de demande (ordonnance ou non, e-mail, appel) ainsi que les mesures de sécurité à respecter. Il établit un planning de livraison et assigne les diverses tâches au sein de l'équipe. Les collaborateurs sont informés 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.
- Le candidat planifie son cursus de formation postgrade avec son formateur 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 du candidat et du formateur
- La planification correspond aux ressources du candidat et du formateur

### 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.
- Le candidat détermine par auto-évaluation les facteurs de stress présents dans son quotidien et sa manière personnelle d'y réagir. Il présente 5 applications concrètes de stratégies d'adaptation (stratégies de coping) usuelles pour gérer ses facteurs de stress personnels. Il 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 rencontre est 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 de projet

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine conçoit, planifie, implémente et évalue des projets définis pour le développement de l'entreprise.
- Le candidat planifie le développement de la pharmacie dans un domaine spécifique (p. ex. pharmacie spécialisée dans la dermatologie, la pédiatrie, l'allaitement). Il réfléchit à ce dont la pharmacie a besoin pour pouvoir proposer cette offre, et planifie l'information et l'affectation de l'équipe nécessaires à cette fin. Il effectue ensuite une évaluation du projet et en tire des conclusions.

### Critères d'évaluation

- La structure du projet est complète et correspond aux attentes du formateur
- La planification du projet correspond aux attentes du formateur et est documentée
- Les mesures de conduite de l'équipe sont documentées
- L'évaluation du projet correspond aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 3 jours / 150 points

# Recueil de travaux pratiques

## **Rôle 7**

Selon objectifs de formation

## Assumer des responsabilités

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine assume la responsabilité de ses décisions et de ses actes dans le cadre de son rôle en tant que fournisseur de soins médicaux de base ainsi que dans ses tâches en tant que cadre, et y réfléchit.
- Le candidat documente 5 situations dans lesquelles il a assumé sa responsabilité en tant que personne exerçant une profession médicale et/ou cadre dirigeant (p. ex. conflit entre deux collaborateurs, patient souffrant de dépendance, problème avec des clients ou un médecin). Il documente ses réactions et les décisions prises au moyen d'une auto-évaluation.

### Critères d'évaluation

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

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

## Éthique

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine réfléchit aux bases éthiques de ses actes professionnels, sociaux et privés, et en tire des conclusions.
- Le candidat décrit un dilemme éthique en prenant en compte les principes fondamentaux de l'éthique à partir de 3 exemples différents tirés de l'officine ou de thèmes actuels en lien avec le système de santé. Il réfléchit aux valeurs et aux normes en jeu.

### **Critères d'évaluation**

- 3 situations ont été documentées
- Le rapport correspond aux attentes du formateur

### **Documentation pour le journal de bord**

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### **Temps à investir / points**

- 2 jours / 100 points

## Épidémie/pandémie et dilemmes

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine réfléchit aux bases éthiques de ses actes professionnels, sociaux et privés, et en tire des conclusions.
- Le candidat choisit et analyse 5 dilemmes éthiques rencontrés en officine résultant de la situation sanitaire extraordinaire ou de restrictions mises en place par les autorités. Il réfléchit en termes de valeurs et de normes, et documente une solution réalisable en tenant compte des différents points de vue (concertation avec d'autres membres de l'équipe, écoute du client, etc).

### Critères d'évaluation

- Analyse et documentation de 5 situations en concertation avec l'équipeLe rapport correspond aux attentes du formateur
- Réflexion personnelle sur les mesures réalisables et documentation de ces dernières
- Proposition de solution correspondant aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points

## Politique professionnelle et associations professionnelles

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine connaît et utilise les possibilités de formation des intérêts, de défense des intérêts et de mise en œuvre des intérêts dans le cadre réglementaire des associations professionnelles et de la politique professionnelle.
- Le candidat prend connaissance des arguments de l'association professionnelle concernant des thèmes actuels et rédige sa propre position à ce sujet. Il organise une discussion sur l'un de ces thèmes avec son équipe. Un argumentaire est constitué.

### Critères d'évaluation

- La position personnelle est présentée de façon cohérente
- L'argumentaire est complet et documenté

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 2 jours / 100 points

## Rôle du pharmacien en tant que fournisseur de prestations

- Le pharmacien/la pharmacienne d'officine assure l'approvisionnement en médicaments dans le cadre des conventions de prestations en vigueur et met en œuvre les prescriptions des conventions de prestations dans la pratique. Il 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, LPT<sub>h</sub>, ordonnances y relatives).
- Le candidat analyse les opportunités et les limites des conventions de prestations en vigueur et nomme 5 exemples tirés du quotidien de l'officine. Il réfléchit à des solutions ou des améliorations envisageables.

### Critères d'évaluation

- 5 exemples sont documentés
- Une argumentation axée sur la recherche de solutions est documentée et correspond aux attentes du formateur

### Documentation pour le journal de bord

- Formulaire d'évaluation rempli portant la signature du formateur

### Temps à investir / points

- 1 jour / 50 points