

Assistante en pharmacie CFC /
Assistant en pharmacie CFC

Plan de formation professionnelle Cours interentreprises (CIE)

Version février 2007

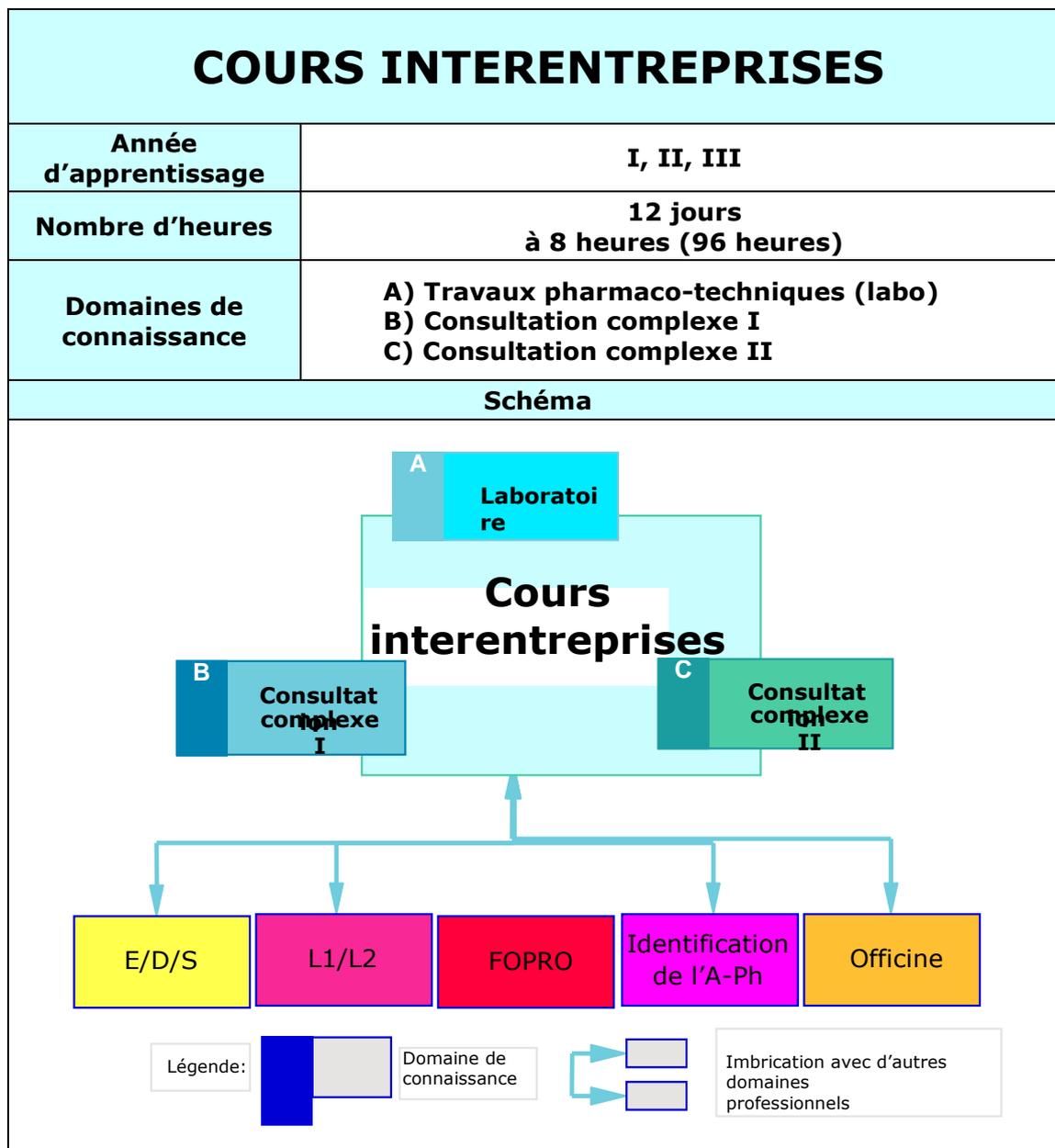
Les enseignants sont invités d'examiner le plan de formation de façon critique lors de son application. Des commentaires et des propositions sont les bienvenus.

Index

1. Aperçu
2. Structure et orientations didactiques
3. Compétence 4 : Travaux pharmaco-techniques (labo)
4. Compétence 9 : Consultation complexe partie 1 et 2

1. Aperçu

Le tableau suivant donne un aperçu des domaines de connaissances faisant partie de la formation interentreprises avec l'indication du nombre d'heures au total.



2. Structure et orientations didactiques

Le tableau suivant montre:

- la structuration du cours interentreprises avec le nombre d'heures par année d'apprentissage
- Les compétences et situations concernées importantes (plan de formation, partie A)
- Les orientations didactiques générales et spécifiques aux domaines de connaissance

Année d'apprentissage	I	II	III	
Nombre d'heures	32	32	32	
Compétences et situations concernées	A. Laboratoire B. Consultation complexe partie 1 C. Consultation complexe partie 2	3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.3, 9.3 9.1, 9.5, 9.2, 9.3, 9.8 (5.1, 5.2, 5.3) 9.4, 9.6, 9.7, 9.9		
Orientations didactiques	<p>Orientations générales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le cours interentreprises doit contribuer principalement à l'instruction théorique et pratique, au développement de la logique et à l'assimilation du comportement écologique. • Le cours doit généralement être axé sur les compétences et situations concernées et avoir pour but de compléter et d'approfondir les ressources des domaines professionnels déjà traités. • Les renvois sont alors très importants: Ils montrent les relations nécessaires avec les domaines professionnels particulièrement importants. • Il s'agit en général de donner un sens aux connaissances dans leur contexte d'application et de les rendre disponibles pour des capacités spécifiques. • En ce qui concerne les capacités, il peut s'agir d'une part d'actes de routine à exercer et d'autre part d'actes qui requièrent une compréhension globale de la situation et de la problématique. Elles requièrent en outre des éléments analytiques, imbriqués et également critiques. L'enseignant jugera en connaissance de cause chaque cas et le mettra en pratique. • En ce qui concerne les attitudes, on attendra et approfondira celles qui correspondent aux compétences. <p>Orientations spécifiques : Laboratoire (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les bases venant des domaines de connaissance chimie/physique, botanique, ainsi que galénique, droit et calcul professionnel, il est particulièrement judicieux de se référer au plan de formation correspondant, respectivement de prendre contact avec les enseignants concernés. • Le cours vise spécialement l'apprentissage des techniques de base en laboratoire, ce qui explique le grand nombre d'exercices pratiques. <p>Orientations spécifiques : Consultation complexe</p> <p>La consultation complexe comporte un large spectre d'actions requérant des ressources aussi différenciées que variées. Ce domaine est d'autant calculé large, qu'il nécessite des ressources des domaines 'santé, maladie et traitement' y compris la galénique d'une part et 'lois et règlements' d'autre part. Ils sont traités en grande partie dans le cadre de la formation professionnelle et dans le domaine E/D/S. Les CIE permettent avant tout de faire des exercices utiles pour la pratique et devraient par conséquent être répartis sur la 2^e et 3^e année d'apprentissage. L'enseignant décidera à quel moment les différents aspects seront traités.</p>			

3. Travaux pharmaco-techniques (labo)

Le tableau suivant énumère spécifiquement les ressources à transmettre (connaissances, capacités et attitudes) suivi des liens vers les autres domaines professionnels et de connaissance.

Année d'apprentissage	I
Nombre d'heures	32
CONNAISSANCES	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bases pour la préparation de mélanges, solutions, dilutions, conditionnement • Calcul professionnel : densité (bases chimie) • %, faire des dilutions • Connaître et reconnaître les drogues et les parties des plantes les plus importantes pour des mélanges de tisanes (liste des drogues à connaître) • Taxation des préparations selon taxe bâloise (VD) et LMT • Notions de base de la législation professionnelle en matière de taxation • Connaissances des produits (bases chimie et officine) <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologie pour les préparations magistrales: aa, ad, indication en gramme, mf, ds, qs, • Principes de l'hygiène et ses règles • Verrerie de laboratoire • Protocoles de fabrication : feuilles modèle pour le cahier d'apprentissage • Conditionnement : étiquetage correct (bases législation professionnelle)
CAPACITES	<p>Capacités générales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observation et description précises • Utilisation correcte de la terminologie et des définitions • Utilisation de sources d'information spécifiques (livres, Internet, journaux, ...) afin de compléter ses propres connaissances • Manipulation habile des appareils de laboratoire • Application correcte des dispositions de sécurité et des consignes relatives au maniement de divers produits <p>Capacités spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conditionnement correct des préparations fabriquées • Remise au patient • Fabrication de différentes préparations selon liste • Utilisation précise de la balance • Rédaction du procès-verbal: Ph.H. 9.4, FH • nettoyage correct des ustensiles et des surfaces • Manipulation, élimination et sécurité
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Sens des responsabilités • Minutie • Attention

Renvois

Attentes d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui nécessite ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Toutes les ressources de la compétence 4	Officine et FOPRO	1 ^{er} / 2 ^e semestre

Apports d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui fournit ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Chimie/physique, botanique, calcul Connaissance de base de la verrerie de laboratoire Règles de base de l'hygiène Traitement des déchets, sécurité, Étiquetage correct Sources d'information	FOPRO Officine Officine Officine Droit Pharmacien en tant que spécialiste	1 ^{er} / 2 ^e semestre

4. Consultation complexe

Le tableau suivant énumère spécifiquement les ressources à transmettre (connaissances, capacités et attitudes) suivi des liens vers les autres domaines professionnels et de connaissance.

Année d'apprentissage	II	III
Nombre d'heures	32	32
CONNAISSANCES	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communication : formes (verbales, non-verbales) et règles, langage adapté à la clientèle, techniques de questionnement, écoute active, etc. • Contact avec la clientèle : typologies spécifiques à l'officine, attitude et présentation, discrétion, etc. • Varia : GWP, LINDAFF, connaissance des produits, Tropimed, Safetravel, connaissance de la LiMA, réglementations internes <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître toute la terminologie nécessaire pour un contact professionnel avec la clientèle (p.ex.: UCP = Urgence, consultation médicale, prise en charge en pharmacie / rôle de l'assistante en pharmacie / connaissances des dossiers / spécialités pharmaceutiques (phytothérapie incl.) / drogues médicinales / principe actif / articles médicaux spécifiques / médecines complémentaires / conseils complémentaires / sources d'approvisionnement / connaissance des lois / sources d'information / conseils pour les voyages / suivi thérapeutique (mener un dialogue etc.). 	

CAPACITES	<p>Communication :</p> <ul style="list-style-type: none">• Appliquer de façon correcte, sensible et ciblée les règles et techniques de la communication adaptée à la clientèle• En particulier : écoute active, attitude discrète, comportement déterminé et calme <p>Conseil :</p> <ul style="list-style-type: none">• Informer correctement la cliente/le client des différentes possibilités de traitement• Adapter son comportement aux différentes typologies médicamenteuses• Offrir des conseils complémentaires lors de prescriptions médicales et traitements• Détection des cas thérapeutiques complexes, p.ex. diabète, grossesse et allaitement, clients à risque de dépendance, patients sous traitement, enfants avec fortes diarrhées, etc. <p>S'informer / solliciter de l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none">• Faire appel au pharmacien dans des situations délicates• Utilisation de sources d'information spécifiques (livres, Internet, journaux, ...) afin de compléter ses propres connaissances• Manipulation correcte du matériel de démonstration• Appliquer les précautions nécessaires à sa propre sécurité• Diriger le client vers un médecin ou un hôpital, en accord avec le pharmacien• Etablissement d'un contrat de location (remise, reprise)• Convenir des limites de compétence, faire des exercices, établir éventuellement des check-listes
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilité, attention, discrétion et amabilité au contact avec la clientèle• Compréhension, tolérance et sens des responsabilités pour répondre aux besoins et exigences de la clientèle• Montrer assurance et calme• Indépendance, mais également sens de ses limites

Renvois

Attentes d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui nécessite ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Toutes les ressources et compétences 9	Officine, identification de l'A-Ph	1 ^{er} – 6 ^e semestre 1 ^{er} – 6 ^e semestre

Apports d'autres domaines professionnels et de connaissance		
Thèmes (Description brève des connaissances et capacités)	Domaine professionnel (Qui fournit ces ressources?)	Répartition dans le temps (Quand faut-il traiter ces thèmes?)
Terminologie des sciences naturelles et définitions Connaissances des lois et du droit Lois des caisses-maladies Connaissances et capacités linguistiques Techniques spécifiques en communication	FOPRO EDS EDS L1, identification de l'A-Ph, L2	1 ^{er} – 4 ^e semestre 1 ^{er} – 4 ^e semestre 1 ^{er} – 4 ^e semestre

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II
Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.1a Evaluation de l'état de santé d'un client Good welcoming Practice
<p>CONNAISSANCES</p> <p>(Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)</p>	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Ecoute active • Situations à risque • Discrétion • Première impression, présentation • Communication non-verbale <p>Connaissances approfondies :</p> <p><u>GWP:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. POUR QUI ? Personne présente ou tierce personne Âge - sexe - type 2. POURQUOI ? Nature et localisation de la plainte Éventuellement la cause 3. COMMENT ? Intensité Décours temporel 4. DEPUIS QUAND ? Première fois, récurrence 5. TRAITEMENT ANTECEDENT ? Médicaments, médecin, remède de grand-mère Quels effets ? 6. QUOI D'AUTRE ? Autres médicaments Autres plaintes 7. QUELLE FORME GALENIQUE ? <p><u>LINDAAFF</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Localisation • Intensité • Nature de la plainte • Décours temporel • Autres manifestations • Antécédents médico-thérapeutiques, groupe à risque • Facteurs aggravants • Facteurs d'amélioration

CAPACITES	<ul style="list-style-type: none">• Obtenir des informations importantes par différentes techniques de questionnement• Traiter les sujets délicats discrètement
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Don de l'observation• Disponibilité pour communiquer, assurance
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none">• Pourquoi posons-nous des questions?• Devinette qui consiste à identifier un dessin simple à l'aide de questions• Mystery Shopping (faire un achat dans une pharmacie ou droguerie)• Poser des questions jusqu'à obtention de la réponse complète (travaux imposés)• Exercer des situations de vente

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II
Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.1b Evaluation de l'état de santé d'un client Compétence de conseil
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Ecoute active • Discrétion • Première impression, présentation • Communication non-verbale • GWP • LINDAAFF • Interactions <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles de la communication • Détecter et analyser des situations à risque • Connaissance des lois • Conseils complémentaires lors de prescriptions médicales et traitements
CAPACITES	<ul style="list-style-type: none"> • Conversation avec la clientèle • Conseil compétent dans le domaine OTC et Rx • Obtenir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Utilisation ciblée de la gestuelle, mimique et communication non-verbale • Traiter les sujets délicats discrètement
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Don de l'observation • Disponibilité pour communiquer, assurance
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôle avec des questions uniquement fermées ou uniquement ouvertes • Tester la distance personnelle • Analyser des films / images par rapport à la communication non-verbale • Validation d'ordonnance

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II
Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.1c Evaluation de l'état de santé d'un client Triage en pharmacie / limitation des compétences
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Ecoute active • Discrétion • Première impression, présentation • Règles de communication • Communication non-verbale • GWP • LINDAAFF <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • UCP = Urgence, consultation médicale, prise en charge en pharmacie • Convenir des limites de compétence, faire des exercices, établir éventuellement des check-listes • Connaissance des dossiers • Détecter et analyser des situations à risque • Interactions • Connaissance des lois • Relation dans l'équipe • Rôle de l'assistante en pharmacie
CAPACITES	<ul style="list-style-type: none"> • Comportement correct lors d'une demande d'un médicament soumis à ordonnance • Comportement correct en présence d'une interaction • Détection des cas thérapeutiques complexes, p.ex. diabète, grossesse et allaitement, clients à risque de dépendance, patients sous traitement, enfants avec fortes diarrhées • Traiter les sujets délicats discrètement • Faire appel au pharmacien dans des situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Don de l'observation • Disponibilité pour communiquer, assurance

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II
Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.2 Conseil dans le secteur OTC
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Ecoute active • Connaissances professionnelles • Problèmes / complications • Facteurs de risque, etc. • GWP • LINDAAFF <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problèmes et complications inhérents aux différentes maladies • Situations concrètes de conseil dans le secteur OTC • Conseils complémentaires • Autres aides et trucs
CAPACITES	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Informer correctement la cliente/le client des différentes possibilités de traitement • Utilisation de sources d'information spécifiques (livres, Internet, journaux, ...) afin de compléter ses propres connaissances • Faire appel au pharmacien dans des situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Don de l'observation • Disponibilité pour communiquer, assurance
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des exemples de conseil (rhume, toux, fièvre, diarrhée, constipation, fortifiant, mycose des pieds, etc.) • Mystery Shopping (faire un achat dans une pharmacie ou droguerie) • Poser des questions jusqu'à obtention de la réponse complète (travaux imposés) • Exercer des situations de vente

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II

Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.3 Conseil dans le domaine des produits parapharmaceutiques
<p>CONNAISSANCES</p> <p>(Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)</p>	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Ecoute active • Connaissances professionnelles • Problèmes / complications • Facteurs de risque, etc. <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dermocosmétique (connaissance des produits, intolérances, applications spéciales) • Incontinence (connaissance des produits, discrétion) • Moyens auxiliaires dans l'asthme (utilisation des appareils à inhaler) • Thérapie de compression (connaissance des produits, indications) • Accessoires du diabétique (utilisation des aides à l'injection, mesure de la glycémie, soins de peau et des pieds) • Médecine vétérinaire (connaissance des produits, applications spéciales) • Principes actifs • Articles médicaux • Conseils complémentaires • Autres aides et trucs
CAPACITES	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Informer correctement la cliente/le client des différentes possibilités de traitement • Détecter des problèmes et complications • Manipulation correcte du matériel de démonstration • Utilisation de sources d'information spécifiques (livres, Internet, journaux, ...) afin de compléter ses propres connaissances
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Don de l'observation • Disponibilité pour communiquer, assurance
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Vichy, Louis Widmer, Avène, biocosmétiques • Tena, Attends, Senecta • Orateur invité pour les moyens auxiliaires dans l'asthme • Sigvaris, Venosan, Varisma • Mesurer la glycémie et connaître les appareils de mesure • Formation par Vetgate (SEULEMENT EN SUISSE ALEMANIQUE !)

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II
Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.4 Préparation d'une pharmacie (vacances, camp sportif, pharmacie de ménage, etc.)
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Ecoute active • Connaissances professionnelles • Problèmes / complications • Facteurs de risque, etc. <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les médicaments les plus importants, complétés individuellement • Instruments • Matériel de pansement • Articles médicaux divers • Conseils complémentaires • Autres aides et trucs
CAPACITES	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation de la pharmacie selon un public • Obtenir des informations importantes par diverses techniques de questionnement (destination, mode de voyage, etc.) • Détecter des problèmes et complications • Utilisation de sources d'information spécifiques (livres, Internet, journaux, ...) afin de compléter ses propres connaissances • Faire appel au pharmacien dans des situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Don de l'observation • Disponibilité pour communiquer, assurance, créativité
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Flawa, IVF, Hartmann etc. • Sources d'approvisionnement des différentes pharmacies

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II
Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.5 Premiers secours (Urgences, soins de petites blessures)
<p>CONNAISSANCES</p> <p>(Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)</p>	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Ecoute active • Connaissances professionnelles • Problèmes / complications • Facteurs de risque, etc. • Structure de la peau • Plaie et cicatrisation (grandeur et profondeur, couleur typique, corps étranger) • Soins des plaies par voie sèche et humide • Patients à risque (âge) • Facteurs de risque <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de la plaie et hémostase (symptômes d'alarme en cas de risque d'infection) • Détecter et évaluer les problèmes / complications • Nettoyage de la plaie • Désinfection • Pansement / Pansements rapides • Fixation des pansements • Appliquer les précautions nécessaires à sa propre sécurité • Autres aides et trucs

CAPACITES	<ul style="list-style-type: none">• Obtenir des informations importantes par diverses techniques de questionnement• Détecter des problèmes et complications (vaccins nécessaires, traitement d'urgence, etc.)• Soigner une plaie correctement• Manipulation correcte du matériel de pansement et conseils y relatif• Diriger le client vers un médecin ou un hôpital, en accord avec le pharmacien• Faire appel au pharmacien dans des situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Don de l'observation• Disponibilité pour communiquer, assurance, calme et indépendance
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none">• Constituer un classeur avec des échantillons• Afficher les numéros de téléphone les plus importants

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II
Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.6 Traitement d'une demande pour un produit étranger
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • GWP • LINDAFF • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement • Ecoute active • Connaissances professionnelles • Internet : Pharmavista • Index Nominum • Vidal, « Rote Liste » • Limitation des compétences <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sources d'approvisionnement • Recherche de produits équivalents en CH • Connaissances des lois (p.ex. LStup) • Application et imbrication des connaissances obligatoires
CAPACITES	<ul style="list-style-type: none"> • Sens de la communication • Obtenir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Informer correctement la cliente, le client des différentes possibilités de traitement • Détecter des problèmes et complications • Utilisation de sources d'information spécifiques (livres, Internet, journaux, ...) afin de compléter ses propres connaissances • Faire appel au pharmacien dans des situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Don de l'observation • Disponibilité pour communiquer, assurance, indépendance, sens des responsabilités
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> • Aisance linguistique dans la communication

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II
Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.7 Conseils pour les voyages et vaccinations
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • GWP • LINDAFF • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement • Ecoute active • Connaissances professionnelles • Problèmes / complications • Limitation des compétences • Facteurs de risques • Tropimed, Safetravel <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information concernant le carnet de vaccination et les prescriptions pour les vaccinations • Elaboration de check-listes : les médicaments les plus importants (prophylaxie antipaludéenne), complétés individuellement • Articles médicaux • Conseils complémentaires
CAPACITE	<ul style="list-style-type: none"> • Sens de la communication • Conseil compétent aux voyageurs • Obtenir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Détecter des problèmes et complications (vaccins nécessaires, traitement d'urgence) • Faire appel au pharmacien dans des situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Don de l'observation • Disponibilité pour communiquer, assurance, calme, indépendance

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II
Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.8 Maniement d'articles en location
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Connaissance de la LIMA • Règlementations internes • Connaissance des produits <p>Connaissances approfondies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appareil à inhaler • Tire-lait • Cannes anglaises • Pèse-bébé • Modes de facturation
CAPACITES	<ul style="list-style-type: none"> • Détecter des problèmes et complications • Maniement d'articles en location (remise, reprise) • Donner au client les instructions nécessaires • Facturation des articles en location (comptant, caisse-maladie, facture) • Nettoyage, révision, documentation
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité pour communiquer, assurance, indépendance, sens des responsabilités

Cours interentreprises 2	
Année d'apprentissage	II
Nombre d'heures (total: 4 jours à 8 heures)	32
Compétences et situations concernées	Compétence 9.9 Identification et suivi de personnes dépendantes
CONNAISSANCES (Connaissances obligatoires, connaissances approfondies / ev. graphique)	<p>Connaissances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • GWP • LINDAFF • Typologie des clientes, clients • Technique de questionnement (questions ouvertes et fermées) • Ecoute active • Discrétion • Connaissances professionnelles • Connaissance des produits • Complications • Limitation des compétences <p>Connaissances approfondies :</p> <p>Le fumeur en tant que patient dépendant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivation et délai (calendrier) • Spécialités pharmaceutiques • Suivi thérapeutique • Moyens auxiliaires additionnels
CAPACITES	<ul style="list-style-type: none"> • Sens de la communication • Obtenir des informations importantes par diverses techniques de questionnement • Informer correctement la clients, le client des différentes possibilités de traitement • Aisance linguistique dans la communication • Détecter des problèmes et complications • Utilisation de sources d'information spécifiques (livres, Internet, journaux, ...) afin de compléter ses propres connaissances • Faire appel au pharmacien dans des situations délicates
ATTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> • Don de l'observation • Disponibilité pour communiquer, assurance, indépendance, sens des responsabilités