

Programme de formation pour les cours interentreprises assistante / assistant en pharmacie CFC



Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
a.	Conseil et service à la clientèle	a1 Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.	a2 Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.	a3 Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.	a4 Prendre note des réclamations des clients et les régler.
b.	Remise des médicaments et des articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale	b1 Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.	b2 Se procurer et préparer des médicaments conformément à la commande et les livrer sous la responsabilité du pharmacien.	b3 Vendre ou louer des articles d'hygiène et de soins qui font l'objet d'une prescription médicale.	
c.	Réalisation des examens et des actes médicaux	c1 Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.	c2 Collecter des paramètres diagnostiques conformément aux dispositions applicables.	c3 Organiser et assurer la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien.	c4 Prendre en charge les malades chroniques conformément aux dispositions applicables.
d.	Gestion des médicaments et des autres produits	d1 Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les autres produits manquants.	d2 Réceptionner, contrôler et stocker les livraisons de médicaments et d'autres produits.	d3 Renvoyer ou éliminer en tant que déchets les médicaments et les autres produits non utilisés ou périmés.	d4 Ranger, utiliser, vendre et éliminer en tant que déchets les produits chimiques sous la responsabilité du pharmacien.
e.	Organisation et réalisation des tâches administratives	e1 Recueillir les données des clients et assurer le suivi de leur dossier.	e2 Gérer les créances liées à la vente de médicaments, de produits et de prestations.	e3 Préparer et présenter les médicaments et les produits en vue de leur vente.	e4 Organiser et optimiser les procédures de la pharmacie.

Domaine de compétences opérationnelles a Conseil et service à la clientèle

Contenu et objectifs:

Déroulement	Contenu	Objectifs de formation du CI	Compétences opérationnelles selon plan de formation
Jour 1 Matin	Introduction à la vente de produits et médicaments disponibles sans ordonnance: typologies de clients et première impression	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaître les différentes typologies de clients et être capable de cerner leurs besoins (rationnel, dominant, hésitant, enthousiaste) selon le PE. 	Comp. op. a1 Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.
	Introduction à la vente de produits et médicaments disponibles sans ordonnance: techniques de questionnement	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les techniques de questionnement et être capable de les appliquer. Connaître les schémas GWP et LINDAAFF et être capable de les appliquer. 	Comp. op. a1
Jour 1 Après-midi	Introduction à la vente de produits et médicaments disponibles sans ordonnance: partie pratique	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de réaliser une vente simple sans ordonnance. 	Comp. op. a3 Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.
	Promotion de la santé et prévention des maladies: conseil sur le thème de la prévention du tabagisme	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de conseiller/prendre en charge les clients dans la prévention du tabagisme. 	Comp. op. a2 Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.
Jour 2 Matin	Conseil sur le thème des maladies cutanées (poux, verrues, mycose de la peau/des ongles, chute des cheveux)	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de conseiller les clients sur le thème des poux, des verrues, des mycoses de la peau/des ongles, de la chute des cheveux et connaître les produits ainsi que les moyens auxiliaires. 	Comp. op. a3

Jour 2 Après-midi	Promotion de la santé et prévention des maladies: conseil sur le thème de l'hygiène buccale	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de conseiller/prendre en charge les clients pour les questions d'hygiène buccale. 	Comp. op. a2 Conseiller les clients en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.
Jour 3 Matin	Promotion de la santé et prévention des maladies: conseils aux voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> Être capable d'établir un dossier de voyage/une check-list de voyage à l'aide des ouvrages de référence Healthy Travel et OSIR-Reisemedizin. 	Comp. op. a2
	Promotion de la santé et prévention des maladies: conseils pour se protéger du soleil	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de composer une pharmacie de voyage. 	Comp. op. a2
Jour 3 Après-midi	Promotion de la santé et prévention des maladies: dermocosmétique	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de conseiller les clients au sujet des produits solaires adaptés. 	Comp. op. a2
		<ul style="list-style-type: none"> Reconnaître les états de la peau et les types de peau et être capable de conseiller les produits adaptés dans le domaine de la dermocosmétique. 	Comp. op. a3
Jour 4 Matin	Promotion de la santé et prévention des maladies: alimentation	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les principes d'une alimentation équilibrée et être capable de conseiller les clients à ce sujet. 	Comp. op. a2
		<ul style="list-style-type: none"> Être capable de cerner les différents besoins alimentaires (alimentation des sportifs, végane, végétarienne, en cas de surpoids). 	Comp. op. a2
Jour 4 Après-midi	Validation de compétences sur les thèmes du CIE 1	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de mener les entretiens de conseil et de vente dans le domaine des produits et prestations non soumis à ordonnance 	Comp. op. a1 Comp. op. a2 Comp. op. a3

Mandats de préparation et de suivi

Exercice de préparation

Les apprenti-e-s élaborent la vidéo d'une vente simple (voir liste des sujets), pour laquelle ils s'exercent d'abord en pharmacie, où un-e collègue joue le rôle d'un-e client-e (attention à la protection des données) et la téléchargent sur Konvink.

Mandat de suivi

Les apprenti-e-s effectuent un achat test dans une autre pharmacie. Ils le documentent puis téléchargent la documentation sur Konvink. (Validation de compétences 2)

CIE 2 Vente d'articles d'hygiène et de soins ainsi que d'articles de santé délivrés sur ordonnance

4 jours (3^e semestre)

Domaine de compétences opérationnelles b: Remise de médicaments et d'articles d'hygiène et de soins sur prescription médicale

Contenu et objectifs

Déroulement	Contenu	Objectifs de formation du CI	Compétences opérationnelles selon plan de formation
Jour 1 Matin	Dispositifs d'aide à la marche Objets loués: tire-lait	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de délivrer et de facturer des béquilles avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence. Être capable de délivrer et de facturer des tire-lait avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence. 	<p>Comp. op. b3: Vendre ou louer des articles d'hygiène et de soins qui font l'objet d'une prescription médicale.</p> <p>Comp. op. b3</p>
Jour 1 Après-midi	Articles d'hygiène et de soins et articles de santé: incontinence Articles d'hygiène et de soins et articles de santé: bas de contention	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de délivrer et de facturer des produits contre l'incontinence avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence. Être capable de délivrer et de facturer des bas de contention avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence. 	<p>Comp. op. b3</p> <p>Comp. op. b3</p>
Jour 2 Matin	Instructions données à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de délivrer et de facturer des articles de santé avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence. 	<p>Comp. op. b3</p>

Jour 2 Après-midi	Articles d'hygiène et de soins et articles de santé: chambres d'inhalation	<ul style="list-style-type: none"> • Être capable de délivrer et de facturer des chambres d'inhalation avec professionnalisme ainsi que de donner des instructions avec compétence. 	<p>Comp. op. b1 Préparer les médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la responsabilité du pharmacien.</p>
	Réclamations (approfondissement)	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les réclamations habilement et être capable d'élaborer des variantes de solution 	<p>Comp. op. b3</p> <p>Comp. op. a1 Accueillir les clients, identifier leurs besoins et organiser la suite de la prise en charge.</p> <p>Comp. op. a4 Prendre note des réclamations des clients et les régler</p>
Jour 3 Matin	Médecine complémentaire et commande de médicaments	<ul style="list-style-type: none"> • Être capable de conseiller les clients sur les produits de médecine complémentaire. • Savoir exécuter une commande: auprès de qui et comment le client reçoit ses médicaments. 	<p>Comp. op. a3 Conseiller les clients dans le domaine des médicaments et produits disponibles sans ordonnance et vendre les médicaments et produits correspondants.</p> <p>Comp. op. b1</p> <p>Comp. op. b2 Se procurer et préparer des médicaments conformément à la commande et les livrer sous la responsabilité du/de la pharmacien-ne.</p>
Jour 3 Après-midi	Médecine complémentaire et commande de médicaments	<ul style="list-style-type: none"> • Être capable de conseiller les clients sur les produits de médecine complémentaire. • Savoir exécuter une commande: auprès de qui et comment le client reçoit ses médicaments. 	<p>Comp. op. a3</p> <p>Comp. op. b2</p>
Jour 4 Matin	Contraception	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître en détail le déroulement d'une exécution de l'ordonnance (processus, collaboration avec le pharmacien, etc.) et être capable d'exécuter l'ordonnance. 	<p>Comp. op. b1</p>
Jour 4 Après-midi	Dermocosmétique Conseils aux voyageuses et voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'utilisation des principales marques de dermocosmétique et être capable de l'expliquer au client. • Connaître les principales plateformes d'information traitant du sujet et savoir les utiliser. 	<p>Comp. op. b1</p> <p>Comp. op. b1</p> <p>Comp. op. a2 Conseiller la clientèle en matière de promotion de la santé et de prévention des maladies et vendre les prestations et produits correspondants.</p>

Mandats de préparation et de suivi

Exercice de préparation	Mandat de suivi
<p>Les apprentis s'informent sur les thèmes de la mesure de la température et des réclamations et répondent aux questions à ce sujet. Ils viennent au CI avec le chapitre du QMS sur la réclamation et la mesure de la température de leur propre pharmacie. Les apprenti-e-s s'informent par ailleurs sur l'assortiment de médecine complémentaire de leur entreprise formatrice et documentent les informations au moyen de questions directrices.</p>	<p>Pas de mandat de suivi</p>

Domaine de compétences opérationnelles c

Réalisation des examens et des actes médicaux

Contenu et objectifs:

Déroulement	Contenu	Objectifs de formation du CI	Compétences opérationnelles selon plan de formation
Jour 1	Programme selon cours de secouriste niveau IAS, y compris BLS AED, de l'Alliance des samaritains	<ul style="list-style-type: none"> Objectifs selon BLS AED Alliance des samaritains 	<p>Comp. op. c1 Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants conformément aux dispositions applicables.</p> <p>Comp. op. c3 Organiser et mettre en œuvre la prise en charge médicale ainsi que le traitement selon le mandat du pharmacien</p>
Jour 2	Programme selon BLS AED Alliance des samaritains Cours de secouriste niveau 1 IAS	<ul style="list-style-type: none"> Objectifs selon BLS AED Alliance des samaritains 	<p>Comp. op. c1</p> <p>Comp. op. c3</p>
Jour 3 Matin	Hygiène à la pharmacie Hygiène dans l'espace-conseil	<ul style="list-style-type: none"> Connaître et être capable d'appliquer les mesures d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles correspondantes lors de la collecte des paramètres diagnostiques. 	<p>Comp. op. c2 Collecter des paramètres diagnostiques conformément aux dispositions applicables.</p>
Jour 3 Après-midi	Hygiène dans la prise en charge des plaies Hygiène et sécurité dans et devant l'espace de vente Hygiène et sécurité lors de l'élimination	<ul style="list-style-type: none"> Connaître et être capable d'appliquer les mesures d'hygiène et de sécurité dans la prise en charge des plaies et dans les situations d'urgence. Connaître et être en mesure d'appliquer les aspects relatifs à la sécurité et à l'hygiène dans la pharmacie (y c. élimination). 	<p>Comp. op. c3</p> <p>Comp. op. c2</p>

Jour 4 Matin	Matériel de pansement	<ul style="list-style-type: none"> Identifier l'état de la plaie et être capable d'éliminer correctement le matériel de pansement en fonction de la situation. 	Comp. op. c1 Comp. op. c3
	Mesures immédiates	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les situations d'urgence et être capable d'y réagir en prenant les mesures immédiates adéquates. 	Comp. op. c1 Comp. op. c3
Jour 4 Après-midi	Mesures d'hygiène (répétition)	<ul style="list-style-type: none"> Connaître et être capable d'appliquer les mesures d'hygiène et de sécurité dans la prise en charge des plaies et dans les situations d'urgence. 	Comp. op. c3
	État de la plaie et prise en charge de la plaie Urgences (répétition)		
Jour 5 Matin	Pression artérielle Cystite	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les signes cliniques alarmants, être capable de les évaluer et de poser les bonnes questions. 	Comp. op. c1 Comp. op. c2
Jour 5 Après-midi	Choc anaphylactique	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des mesures (pression artérielle, bilan urinaire) et être capable d'évaluer et de documenter les valeurs. 	
Jour 6 Matin	Mesures du taux de cholestérol Test d'allergie	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des mesures (cholestérol, test d'allergie, glycémie, HbA1c) et être capable d'évaluer et de documenter les valeurs. 	Comp. op. c2
Jour 6 Après-midi	Mesure de la glycémie Mesure HbA1c		
Jour 7 Matin	Interprétation des valeurs et communication à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les valeurs normales, être capable d'interpréter les écarts et d'informer en conséquence les clients de façon adaptée au destinataire. 	Comp. op. c2 Comp. op. a2
	Appareils de mesure à utiliser à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Être capable d'utiliser, de nettoyer et d'entretenir les appareils de mesure et accessoires. 	Comp. op. b3 Comp. op. c2
Jour 7 Après-midi	Recommandations à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Sur la base des valeurs mesurées, être capable de montrer et de recommander à la clientèle les possibilités de promotion individuelle de la santé. 	Comp. op. c1 Comp. op. c2 Comp. op. a2

Mandats de préparation et de suivi

Exercice de préparation	Mandat de suivi
<p>1. Les apprentis étudient le plan d'hygiène de leur pharmacie et l'apportent au CI.</p> <p>2. Ils mènent les investigations suivantes dans leur propre pharmacie:</p> <ol style="list-style-type: none"> Comment procédez-vous dans votre pharmacie? Où se trouve chez vous la trousse de premiers secours contenant les pansements? Qui s'occupe chez vous, et à quels intervalles, de recharger la trousse de premiers secours et de vérifier la date d'expiration des produits? Disposez-vous d'un défibrillateur et où se trouve-t-il? Si vous n'en avez pas, où se trouve l'appareil le plus proche? <p>3. Les apprentis s'informent au sujet des mesures proposées dans leur entreprise formatrice. Ils élaborent un dépliant publicitaire ou une vidéo publicitaire à ce sujet et le/la chargent sur Konvink. Il ou elle doit avoir les contenus suivants: qu'est-ce qui est mesuré? Pour qui les mesures sont-elles appropriées? Quels sont les avantages et les éventuels inconvénients des mesures? Pourquoi les clients doivent-ils faire réaliser la mesure dans leur pharmacie?</p>	<p>Pas de mandat de suivi</p>



En cas d'écart des valeurs mesurées par un apprenti:

- **Recontrôler les valeurs**
- **Discuter de la suite à donner entre quatre yeux**
- **Observer le secret professionnel**