

Assistante en pharmacie CFC
Assistant en pharmacie CFC /

Plan d'études

« Officine »

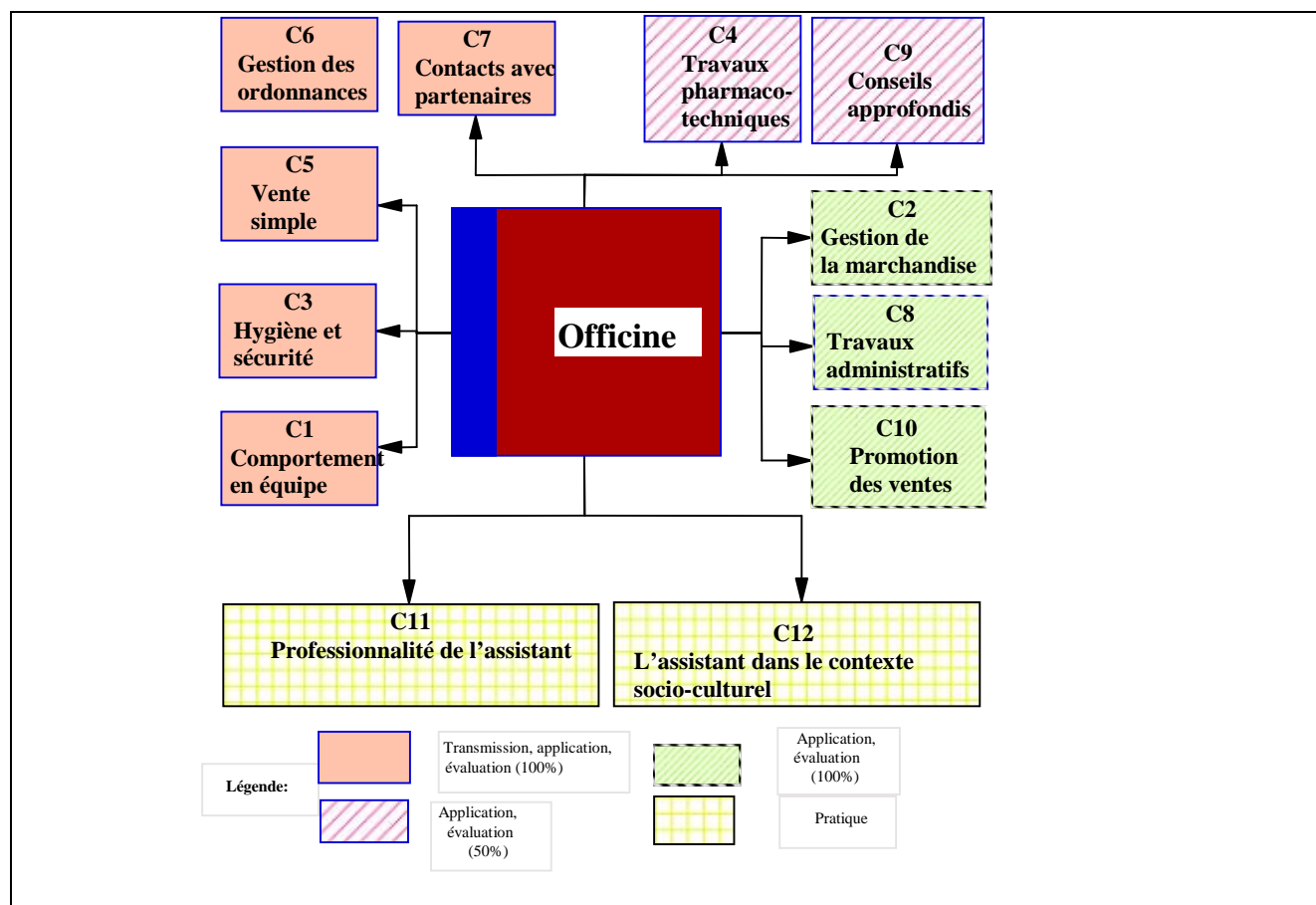
Version juillet 2007

1. Vue d'ensemble et contenus

Vous trouverez ci-après

- une description des contenus, soit des compétences pour lesquelles l'officine assume la responsabilité,
- un aperçu de toutes les compétences et une représentation graphique de leur répartition entre les trois lieux de formation,
- une description des orientations didactiques fondamentales pour le formateur de l'officine,
- un schéma sur la répartition temporelle des compétences et des contenus, ainsi qu'une description des attentes à l'égard des cours interentreprises et de l'école.

Officine			
Année de formation	I	II	III
Compétences OFFICINE	1. Comportement en équipe 3. Hygiène et sécurité 5. Vente simple	1. Comportement en équipe 5. Vente simple 6. Gestion des ordonnances	1. Comportement en équipe 6. Gestion des ordonnances 7. Contacts avec les partenaires du secteur de la santé
Compétences Cours interentreprises	4. Travaux pharmaco-techniques	9. Conseils approfondis à la clientèle	9. Conseils approfondis à la clientèle
Compétences École	2. Gestion de la marchandise 8. Travaux administratifs 11. Professionnalité de l'assistant/l'assistante en pharmacie 12. L'assistant/l'assistante en pharmacie dans le contexte socioculturel	11. Professionnalité de l'assistant/l'assistante en pharmacie 12. L'assistant/l'assistante en pharmacie dans le contexte socioculturel	10. Promotion des ventes 11. Professionnalité de l'assistant/l'assistante en pharmacie 12. L'assistant/l'assistante en pharmacie dans le contexte socioculturel
Vue d'ensemble			



Orientation didactique

Enseignement et apprentissage en officine

- L'officine est l'endroit idéal pour acquérir des connaissances pratiques. Les diverses activités sont effectuées sous la supervision du pharmacien. Ceci permet non seulement d'exercer les connaissances, les capacités et les attitudes et d'acquérir les automatismes nécessaires, mais aussi de découvrir des nouveautés et de méditer sur les expériences accumulées. Il s'agit là de conditions indispensables pour le **développement constructif des compétences**.
- Le profil de compétences et le plan de formation constituent ensemble le **fondement** pour l'activité de formation dans les trois lieux de formation, ce, à trois niveaux:
 - i) L'ensemble des situations couvrent le quotidien de l'officine.
 - ii) Un langage commun a été désigné.
 - iii) Le contenu de la formation est compréhensif pour tous.
- Toutes les **compétences** du profil de compétences sont bien évidemment abordées à l'officine. Le formateur peut donc exercer une influence sur chacune d'entre elles. Il faut noter que les aspects socio-culturel revêtent également une importance particulière pour l'officine. Au moment de la répartition du travail entre les trois lieux de formation, l'officine est cependant la principale responsable de la transmission des **compétences 1, 3, 5, 6 et 7**. Par ailleurs, elle évalue également les compétences 2, 8 et 10 (100%) ainsi que les compétences 4 et 9 (50%, avec les cours interentreprises) à la fin de la formation.
- Les **attentes** de l'officine à l'égard des cours interentreprises et de l'école professionnelle sont fixées dans le plan de formation. Il est cependant recommandé de se concerter dans certains cas, p. ex. lorsque la technique (type de logiciel) ou des particularités régionales (traditions ou coutumes particulières) le justifient.

- L'apprentissage en officine ne va pas de soi. Il faut procéder à une **planification** soigneuse et minutieuse qui permet à la personne en formation, notamment à travers les entretiens d'apprentissage et d'évaluation, d'acquiescer peu à peu l'indépendance nécessaire et d'assumer des responsabilités. Il en ressort un cycle d'enseignement et d'apprentissage (cf. schéma) caractéristique qui est marqué par trois types d'entretien entre le formateur et la personne en formation: un **entretien de planification**, un **entretien d'apprentissage** et un **entretien d'évaluation**.

Les entretiens de planification et d'évaluation peuvent tout à fait coïncider (p. ex. à la fin d'un semestre).

Planification et stimulation de l'enseignement et de l'apprentissage

- Dans l'officine, les compétences complexes sont développées à travers l'expérience, mais aussi à travers la transmission de **ressources** sous la forme de **connaissances**, **capacités** et **attitudes** spécifiques. Les connaissances et les capacités de chaque compétence et situation sont énumérées dans le plan d'étude. Par contre, la plupart des attitudes sont liées entre elles.
- Chaque **année de formation**, des compétences et situations spécifiques sont traitées de façon privilégiée. La planification annuelle doit être respectée afin que la coordination entre les trois lieux de formation soit assurée. Le formateur peut cependant procéder à quelques ajustements en cours d'année, en fonction des besoins de la pharmacie.
- De concert avec la personne en formation, le formateur doit
 - organiser, sur la base de la présente documentation, un **entretien de planification** au début de chaque semestre pour discuter des activités prévues,
 - planifier régulièrement, au cours du semestre, des **entretiens d'apprentissage** critiques,
 - achever le semestre par un **entretien d'évaluation**.

Le **dossier de formation** de la personne en formation et les documents didactiques servent de base à l'entretien de planification.

Évaluation des résultats d'apprentissage

- Il est uniquement possible d'évaluer définitivement une compétence à la fin de la formation, dans la mesure où elle est complètement acquise après trois années seulement.
- Un entretien d'évaluation est organisé à la fin du semestre. L'état de la formation, les difficultés et les progrès sont discutés, puis retenus dans un rapport écrit (rapport de formation de la personne en formation). L'évaluation s'effectue au moyen d'une échelle à six niveaux qui permet de retenir l'évolution des compétences. Il faut atteindre au minimum le niveau 4 à la fin de la formation. En fonction des directives cantonales, le rapport de formation doit être envoyé à l'autorité compétente et à l'école.
- L'évaluation s'effectue donc régulièrement tout au long de la formation; des documents auxiliaires sont proposés en supplément.
- Le formateur doit également évaluer les compétences 2, 8 et 10 (100%) ainsi que les compétences 4 et 9 (50%, avec les cours interentreprises) à la fin de la formation.

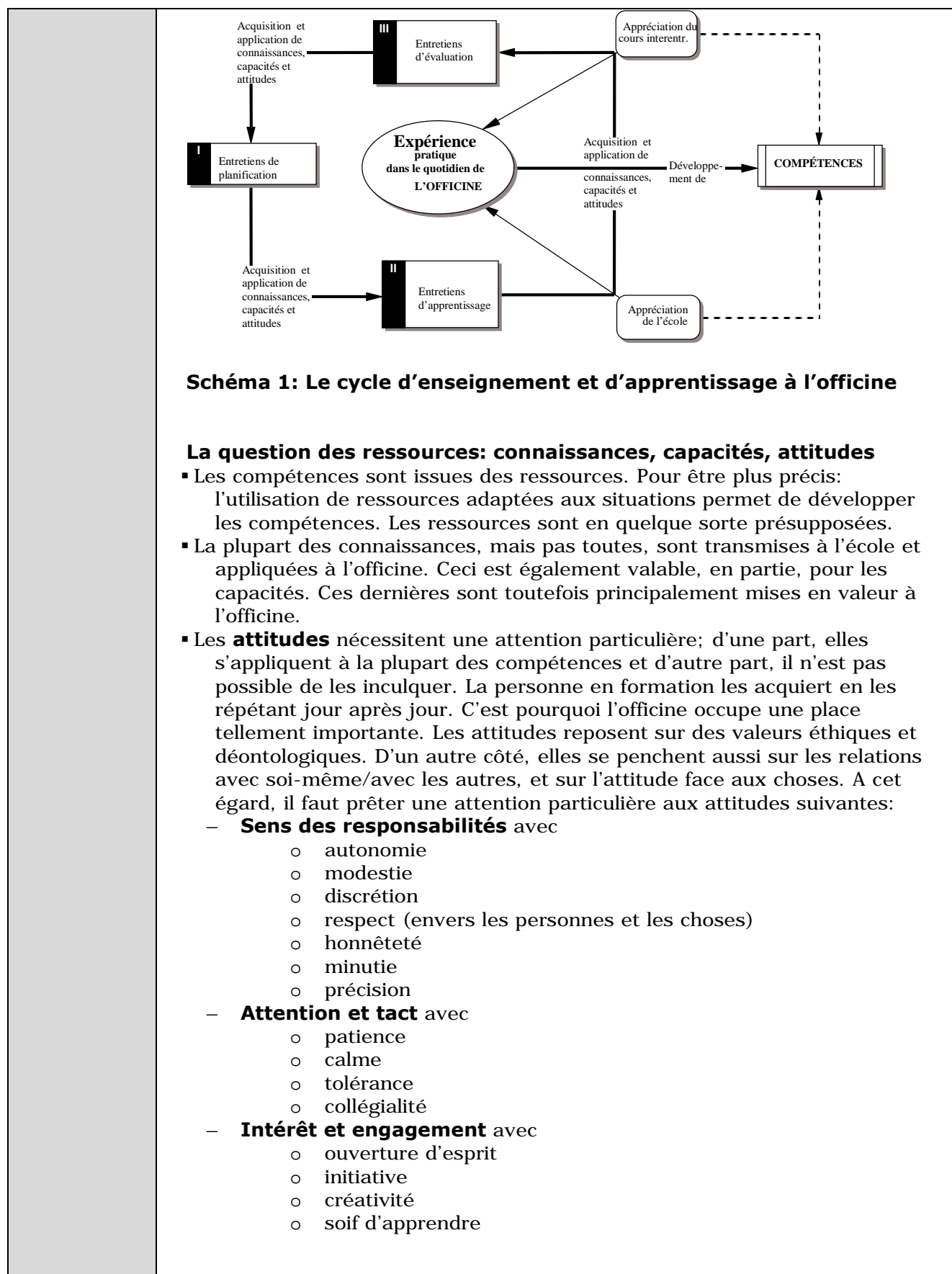


Schéma 1: Le cycle d'enseignement et d'apprentissage à l'officine

La question des ressources: connaissances, capacités, attitudes

- Les compétences sont issues des ressources. Pour être plus précis: l'utilisation de ressources adaptées aux situations permet de développer les compétences. Les ressources sont en quelque sorte présumées.
- La plupart des connaissances, mais pas toutes, sont transmises à l'école et appliquées à l'officine. Ceci est également valable, en partie, pour les capacités. Ces dernières sont toutefois principalement mises en valeur à l'officine.
- Les **attitudes** nécessitent une attention particulière; d'une part, elles s'appliquent à la plupart des compétences et d'autre part, il n'est pas possible de les inculquer. La personne en formation les acquiert en les répétant jour après jour. C'est pourquoi l'officine occupe une place tellement importante. Les attitudes reposent sur des valeurs éthiques et déontologiques. D'un autre côté, elles se penchent aussi sur les relations avec soi-même/avec les autres, et sur l'attitude face aux choses. A cet égard, il faut prêter une attention particulière aux attitudes suivantes:
 - **Sens des responsabilités** avec
 - autonomie
 - modestie
 - discrétion
 - respect (envers les personnes et les choses)
 - honnêteté
 - minutie
 - précision
 - **Attention et tact** avec
 - patience
 - calme
 - tolérance
 - collégialité
 - **Intérêt et engagement** avec
 - ouverture d'esprit
 - initiative
 - créativité
 - soif d'apprendre

Programme d'enseignement en officine 1^{er} sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

Compétence 1 : comportement en équipe

Situations 1.1./1.2.	
- Connaître l'organigramme de la pharmacie	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles en matière d'horaires de travail et de jours fériés	<input type="checkbox"/>
- Connaître le déroulement de la journée en officine	<input type="checkbox"/>
- Participer aux séances d'équipe	<input type="checkbox"/>
- Participer à la formation continue interne	<input type="checkbox"/>
- Maîtriser la culture de communication interne	<input type="checkbox"/>
- Savoir intégrer les déroulements chronologiques au quotidien	<input type="checkbox"/>

Compétence 5 : vente simple

Situations 5.1./5.4.	
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments : peau + phanères / plaies + blessures / dermocosmétique + soins du corps	<input type="checkbox"/>
- Connaissances élémentaires de la caisse	<input type="checkbox"/>
- Connaître la localité, s'orienter à l'aide du plan	<input type="checkbox"/>
- Connaître les possibilités d'emballage, les matériaux d'emballage et les modes d'envoi	<input type="checkbox"/>
- Manutention de marchandises problématiques	<input type="checkbox"/>
- Emballage correct des produits	<input type="checkbox"/>
- Savoir se servir de la caisse	<input type="checkbox"/>

Compétence 7 : contacts avec les partenaires du secteur de la santé



Compétence 3: hygiène et sécurité

Situations 3.1./ 3.2.	
- Connaître les produits de nettoyage et de désinfection usuels et leur mode de stockage	<input type="checkbox"/>
- Connaître les directives de contrôle des températures des différents lieux de stockage	<input type="checkbox"/>
- Connaître les dispositions légales (police du feu / loi sur les épidémies)	<input type="checkbox"/>
- Connaître les directives de la SUVA	<input type="checkbox"/>
- Pratique correcte et adaptée de désinfection	<input type="checkbox"/>
- Utilisation et maniement adéquats des divers outils de protection au quotidien	<input type="checkbox"/>
- Respecter les règles internes de nettoyage et d'hygiène personnelle	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les directives de contrôle des températures des différents lieux de stockage	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les directives de la SUVA	<input type="checkbox"/>

Compétence 6 : gestion des ordonnances

Situation 6.1.	
- Connaître la classification des listes des médicaments	<input type="checkbox"/>

Programme d'enseignement en officine 1^{er} sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises

Compétence 4 : travaux pharmaco-techniques



Compétence 9 : conseils approfondis à la clientèle



Programme d'enseignement en officine 1^{er} sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle

Compétence 2 : gestion de la marchandise

Situations 2.1./2.3	
- Connaître les règles des fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Connaître le stock	<input type="checkbox"/>
- Connaître les lieux de stockage	<input type="checkbox"/>
- Connaître le principe FIFO (first in, first out)	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels de gestion de stocks	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles en matière de dates de péremption	<input type="checkbox"/>
- Connaître les programmes informatiques pour traiter les entrées de marchandises	<input type="checkbox"/>
- <i>Trier et surveiller les échantillons de marchandises</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Ranger la marchandise selon les règles internes</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Traiter correctement les entrées de marchandises des grossistes</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Traiter correctement les entrées de marchandises d'autres fournisseurs</i>	<input type="checkbox"/>

Compétence 10: promotion des ventes

--

Compétence 11 : professionnalité de l'assistant/l'assistante en pharmacie

Situation 11.2.	
- Entretiens avec des supérieurs :	
- Connaître les dispositions légales	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de communication	<input type="checkbox"/>
- <i>Entretiens avec des supérieurs dans différentes situations quotidiennes</i>	<input type="checkbox"/>

Compétence 8 : travaux administratifs

Situations 8.3./8.5.	
- Connaître les logiciels pour officines	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en matière de sécurité d'utilisation des logiciels pour officines	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en protection des données	<input type="checkbox"/>
- <i>Utiliser les logiciels pour officines</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Change et versements à la poste / banque</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Gestion des caisses internes (caisse de café, d'anniversaires, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>

Compétence 12 : l'assistant-e en pharmacie dans le contexte socioculturel

Situations 12.2/12.4./12.5./12.6	
- Connaître les possibilités de déployer une activité culturelle	<input type="checkbox"/>
- Prendre conscience de ses propres capacités d'expression créatrice : sens de l'esthétique	<input type="checkbox"/>
- Faire appel aux institutions juridiques en cas de conflit : connaître les dispositions légales	<input type="checkbox"/>
- Utiliser la technique dans le domaine privé : connaissances approfondies des technologies et des médias dans la vie privée quotidienne	<input type="checkbox"/>
- Développer sa personnalité et intégration sociale :	
- contacts avec d'autres cultures	<input type="checkbox"/>
- construire sa personnalité	<input type="checkbox"/>
- connaissances linguistiques	<input type="checkbox"/>

Entretien de planification pour le 1^{er} semestre, date : _____

Situations planifiées selon le dossier de formation : _____

Remarques: _____

Date de l'entretien d'évaluation : _____

1^{er} entretien d'évaluation : date : _____

Situations discutées selon le dossier de formation : _____

Remarques: _____

Date de l'entretien de planification du 2^e semestre : _____

Programme d'enseignement en officine 2^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

Compétence 1 : comportement en équipe

Situations 1.1./1.2.	
- Connaître les domaines de fonctions et de compétences des collaboratrices / collaborateurs	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles en matière d'horaires de travail et de jours fériés	<input type="checkbox"/>
- Connaître le déroulement de la journée en officine	<input type="checkbox"/>
<i>Participer aux séances d'équipe</i>	<input type="checkbox"/>
- Participer à la formation continue interne	<input type="checkbox"/>
- Maîtriser la culture de communication interne	<input type="checkbox"/>
- Appliquer de manière responsable au quotidien la connaissance des règles en matière d'horaires de travail et de jours fériés	<input type="checkbox"/>
- Savoir intégrer les déroulements chronologiques au quotidien	<input type="checkbox"/>

Compétence 5 : vente simple

Situations 5.1./5.4./ 5.5.	
- Connaître les bases de la communication	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments peau + phanères / plaies + blessures / dermocosmétique + soins du corps	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments système digestif / alimentation / douleur + fièvre / gorge, nez, oreilles	<input type="checkbox"/>
- Connaître la caisse	<input type="checkbox"/>
- Connaître la localité, s'orienter à l'aide du plan	<input type="checkbox"/>
- Connaître les possibilités d'emballage, les matériaux d'emballage et les modes d'envoi	<input type="checkbox"/>
- Connaître les bonnes manières au téléphone	<input type="checkbox"/>
- Clôture de l'opération de vente : connaître la gestion du temps	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Manutention de marchandises problématiques	<input type="checkbox"/>
- Préparer les envois postaux, emballer correctement les produits	<input type="checkbox"/>
- Savoir se servir de la caisse	<input type="checkbox"/>
- Prendre congé correctement du client	<input type="checkbox"/>

Compétence 3: hygiène et sécurité

Situations 3.1./3.2.	
- Connaître les produits de nettoyage et de désinfection usuels et leur mode de stockage	<input type="checkbox"/>
- Connaître les dispositions légales (police du feu / loi sur les épidémies)	<input type="checkbox"/>
- Connaître les directives de la SUVA	<input type="checkbox"/>
- Pratique correcte et adéquate de désinfection	<input type="checkbox"/>
- Utilisation et maniement adéquats des divers outils de protection au quotidien	<input type="checkbox"/>
- Respecter les règles internes de nettoyage et d'hygiène personnelle	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les directives de contrôle des températures des différents lieux de stockage	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les directives de la SUVA	<input type="checkbox"/>

Compétence 6 : gestion des ordonnances

Situation 6.1.	
- Connaître le plan d'une ordonnance	<input type="checkbox"/>
- Connaître la classification des listes des médicaments	<input type="checkbox"/>

Compétence 7 : contacts avec les partenaires du secteur de la santé



Programme d'enseignement en officine 2^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises

Compétence 4 : travaux pharmaco-techniques

Situations 4.1./4.2./4.3.	
- Connaître les appareils de laboratoire et les récipients de remise	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de bonne pratique de fabrication (GMP)	<input type="checkbox"/>
- Connaître la terminologie professionnelle	<input type="checkbox"/>
- Connaître les produits chimiques les plus courants	<input type="checkbox"/>
- Connaître les thés les plus courants	<input type="checkbox"/>
- Connaître les lois régissant les travaux pharmaco-techniques	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en calcul des prix	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en calcul professionnel	<input type="checkbox"/>
- Connaître les formes galéniques	<input type="checkbox"/>
<hr/>	
- <i>Utiliser les appareils de laboratoire et les récipients de remise</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Appliquer les règles de bonne pratique de fabrication (GMP)</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Remplir les procès-verbaux de préparation et de remplissage</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Savoir manipuler les produits chimiques les plus courants</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Calculer des prix</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Travaux pratiques de laboratoire (dilutions, mélanges)</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Remplissage de liquides, crèmes, poudres etc.</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Conditionnement de liquides, crèmes, poudres etc.</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Préparation de mélanges de thés</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Conditionnement de mélanges de thés</i>	<input type="checkbox"/>

Compétence 9 : conseils approfondis à la clientèle



Programme d'enseignement en officine 2^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle

Compétence 2 : gestion de la marchandise

Situations 2.1./2.3./2.4./2.5.	
- Connaître les fournisseurs (grossiste, entreprises)	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles des fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Connaître le stock	<input type="checkbox"/>
- Connaître les lieux de stockage	<input type="checkbox"/>
- Connaître le principe FIFO (first in, first out)	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels de gestion du stock	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles en matière de dates de péremption	<input type="checkbox"/>
- Savoir remplir les formulaires	<input type="checkbox"/>
- Retours de marchandises : connaître les règles des fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles locales de tri des déchets	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles des grossistes et d'autres fournisseurs en matière d'élimination	<input type="checkbox"/>
- Connaître les risques de maladie et d'accidents liés à l'élimination des marchandises pharmaceutiques	<input type="checkbox"/>
- Compléter le stock de marchandises	<input type="checkbox"/>
- Trier et surveiller les échantillons de marchandises	<input type="checkbox"/>
- Ranger la marchandise selon les règles internes	<input type="checkbox"/>
- Traiter correctement les entrées de marchandises des grossistes	<input type="checkbox"/>
- Traiter correctement les entrées de marchandises d'autres fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Distribuer et préparer la marchandise commandée	<input type="checkbox"/>
- Effectuer des retours aux grossistes, aux autres fournisseurs, etc.	<input type="checkbox"/>
- Retours de marchandises : remplir les formulaires	<input type="checkbox"/>
- Éliminer des médicaments et des produits chimiques de manière appropriée	<input type="checkbox"/>
- Éliminer des objets divers d'usage courant conformément aux règles en vigueur pour le tri des déchets	<input type="checkbox"/>

Compétence 11 : professionnalité de l'assistant/l'assistante en pharmacie

Situation 11.2.	
- Entretiens avec des supérieurs :	
- Connaître l'organigramme de la pharmacie	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles internes	<input type="checkbox"/>
- Connaître les dispositions légales	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de communication	<input type="checkbox"/>
- Entretiens avec des supérieurs dans différentes situations quotidiennes	<input type="checkbox"/>

Compétence 8 : travaux administratifs

Situations 8.3./8.5.	
- Connaître les logiciels pour officine	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en matière de sécurité d'utilisation des logiciels pour officines	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en protection des données	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels de traitement de texte	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de la correspondance	<input type="checkbox"/>
- Connaissances informatiques en comptabilité	<input type="checkbox"/>
- Utiliser les logiciels pour officine	<input type="checkbox"/>
- Rédiger des messages simples aux clients à la main dans la langue maternelle	<input type="checkbox"/>
- Établir des factures aux clients privés sur l'ordinateur	<input type="checkbox"/>
- Rédiger des messages aux clients et aux fournisseurs dans la langue locale	<input type="checkbox"/>

Compétence 10 : promotion des ventes



Compétence 12 : l'assistant-e en pharmacie dans le contexte socioculturel

Situations 12.2/12.4./12.5./12.6	
- Connaître les possibilités de déployer une activité culturelle	<input type="checkbox"/>
- Prendre conscience de ses propres capacités d'expression créatrice : sens de l'esthétique	<input type="checkbox"/>
- Faire appel aux institutions juridiques en cas de conflit : connaître les dispositions légales	<input type="checkbox"/>
- Utiliser la technique dans le domaine privé : connaissances approfondies des technologies et des médias dans la vie privée quotidienne	<input type="checkbox"/>
- Développer sa personnalité et intégration sociale :	
- contacts avec d'autres cultures	<input type="checkbox"/>
- construire sa personnalité	<input type="checkbox"/>
- connaissances linguistiques	<input type="checkbox"/>

Entretien de planification pour le 2^e semestre, date : _____

Situations planifiées selon le dossier de formation : _____

Remarques: _____

Date de l'entretien d'évaluation : _____

2^e entretien d'évaluation : date : _____

Situations discutées selon le dossier de formation : _____

Remarques : _____

Date de l'entretien de planification du 3^e semestre : _____

Programme d'enseignement en officine 3^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

Compétence 1 : comportement en équipe

Situations 1.1. / 1.2.	
- Participer aux séances d'équipe	<input type="checkbox"/>
- Participer à la formation continue interne	<input type="checkbox"/>
- Maîtriser la culture de communication interne	<input type="checkbox"/>
- Appliquer de manière responsable au quotidien la connaissance des règles en matière d'horaires de travail et de jours fériés	<input type="checkbox"/>
- Savoir intégrer les déroulements chronologiques au quotidien	<input type="checkbox"/>
- Appliquer la connaissance des domaines de fonctions et de compétences de chacun	<input type="checkbox"/>
- Soutenir les personnes en formation	<input type="checkbox"/>

Compétence 6 : gestion des ordonnances

Situations 6.1./6.2./6.3.	
- Connaître le plan d'une ordonnance	<input type="checkbox"/>
- Connaître les lois (RBP, LAMal, LPTH, LStup)	<input type="checkbox"/>
- Connaître les médicaments RX les plus courants (en liaison avec l'enseignement scolaire)	<input type="checkbox"/>
- Connaître la classification des listes des médicaments	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en informatique pour traiter les ordonnances	<input type="checkbox"/>
- Connaître les fonctions de supervision de la pharmacienne/du pharmacien	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Traiter et préparer une ordonnance pour la remise des médicaments au patient	<input type="checkbox"/>
- Remise des produits contrôlés au patient	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Savoir reconnaître les situations d'urgence demandant la remise sans prescription d'un médicament soumis à ordonnance et être capable de faire appel à une aide appropriée	<input type="checkbox"/>

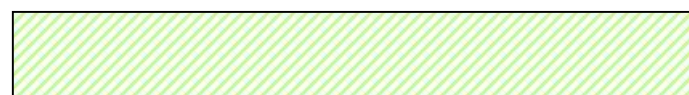
Compétence 7 : contacts avec les partenaires du secteur de la santé

Situations 7.1./ 7.3.	
- Connaître le dossier du patient / anamnèse	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles des partenaires de facturation	<input type="checkbox"/>
- Remise préalable de médicaments sans ordonnance : demander des éclaircissements	<input type="checkbox"/>
- Réclamer les attestations d'assurance par téléphone et par écrit	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>

Compétence 5 : vente simple

Situations 5.1./5.2./ 5.3./5.4./5.5.	
- Connaître les règles de l'étiquetage correct et de la remise de documentation	<input type="checkbox"/>
- Connaître les bases de la communication	<input type="checkbox"/>
- Connaissance professionnelle des produits / médicaments : peau + phanères / plaies + blessures / dermocosmétique + soins du corps	<input type="checkbox"/>
- Connaissance professionnelle des produits / médicaments : système digestif / alimentation / douleur + fièvre / gorge, nez, oreilles	<input type="checkbox"/>
- Connaissance professionnelle des produits / médicaments : système respiratoire / allergie / yeux / appareil locomoteur	<input type="checkbox"/>
- Vente de produits OTC : connaissances en informatique et connaissance élémentaire des produits	<input type="checkbox"/>
- Connaissances et assortiment de base des	
- produits diététiques	<input type="checkbox"/>
- produits naturels et de soins	<input type="checkbox"/>
- articles d'hygiène	<input type="checkbox"/>
- produits techniques de ménage	<input type="checkbox"/>
- Connaître la caisse	<input type="checkbox"/>
- Connaître la localité, s'orienter à l'aide du plan	<input type="checkbox"/>
- Connaître les modes d'expédition, les frais d'expédition, les heures d'expédition	<input type="checkbox"/>
- Connaître les bonnes manières au téléphone	<input type="checkbox"/>
- Clôture de l'opération de vente :	
- Connaître la gestion du temps	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Remise d'un article précis :	
- Les relations avec les clients (GWP)	<input type="checkbox"/>
- Utiliser la terminologie de conseils	<input type="checkbox"/>
- Déceler les situations à risque (secteur OTC)	<input type="checkbox"/>
- Reconnaître et formuler des recommandations supplémentaires	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de la communication	<input type="checkbox"/>
- Vente de :	
- produits diététiques	<input type="checkbox"/>
- produits naturels et de soins	<input type="checkbox"/>
- articles d'hygiène	<input type="checkbox"/>
- produits techniques de ménage	<input type="checkbox"/>
- Remise d'un article précis :	
- Manutention de marchandises problématiques	<input type="checkbox"/>
- Prendre correctement une commande de clients, médecins, homes	<input type="checkbox"/>
- Livraison correcte aux patients, médecins, homes	<input type="checkbox"/>
- Préparer les envois postaux, emballage correct des produits	<input type="checkbox"/>
- Prendre congé correctement du client	<input type="checkbox"/>
- Savoir se servir de la caisse	<input type="checkbox"/>

Compétence 3: hygiène et sécurité



Programme d'enseignement en officine 3^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises

Compétence 4 : travaux pharmaco-techniques

Situations 4.1./4.2./4.3.	
- Connaître les appareils de laboratoire et les récipients de remise	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de bonne pratique de fabrication (GMP)	<input type="checkbox"/>
- Connaître la terminologie professionnelle	<input type="checkbox"/>
- Connaître les produits chimiques les plus courants	<input type="checkbox"/>
- Connaître les thés les plus courants	<input type="checkbox"/>
- Connaître les lois régissant les travaux pharmaco-techniques	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en calcul des prix	<input type="checkbox"/>
- Connaissance en calcul professionnel	<input type="checkbox"/>
- Connaître les formes galéniques	<input type="checkbox"/>
<hr/>	
- Utiliser les appareils de laboratoire et les récipients de remise	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de GMP	<input type="checkbox"/>
- Remplir les procès-verbaux de préparation et de remplissage	<input type="checkbox"/>
- Manipulation de produits chimiques courants	<input type="checkbox"/>
- Calculer des prix	<input type="checkbox"/>
- Travaux pratiques de laboratoire (dilutions, mélanges)	<input type="checkbox"/>
- Remplissage de liquides, crèmes, poudres, etc.	<input type="checkbox"/>
- Conditionnement de liquides, crèmes, poudres, etc.	<input type="checkbox"/>
- Préparation de mélanges de thés	<input type="checkbox"/>
- Conditionnement de mélanges de thés	<input type="checkbox"/>

Compétence 9 : conseils approfondis à la clientèle



Programme d'enseignement en officine 3^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle

Compétence 2 : gestion de la marchandise

Situations 2.1./2.3	
- Connaître le stock	<input type="checkbox"/>
- Connaître les lieux de stockage	<input type="checkbox"/>
- Connaître le principe FIFO (first in, first out)	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels de gestion de stocks	<input type="checkbox"/>
- Compléter le stock de marchandises	<input type="checkbox"/>
- Connaître les conditions de livraison	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles des fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles en matière de dates de péremption	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en informatique pour traiter les entrées de marchandises	<input type="checkbox"/>
- Savoir remplir les formulaires	<input type="checkbox"/>
- Retours de marchandises : connaître les règles des fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Retours de marchandises : connaître les règles des fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles locales de tri des déchets	<input type="checkbox"/>
- Connaître les risques de maladie et d'accidents liés à l'élimination des marchandises pharmaceutiques	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles des grossistes et d'autres fournisseurs en matière d'élimination	<input type="checkbox"/>
- Compléter le stock de marchandises	<input type="checkbox"/>
- Trier et surveiller les échantillons de marchandises	<input type="checkbox"/>
- Ranger la marchandise selon les règles internes	<input type="checkbox"/>
- Traiter correctement les entrées de marchandises des grossistes	<input type="checkbox"/>
- Traiter correctement les entrées de marchandises d'autres fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Distribuer et préparer la marchandise commandée	<input type="checkbox"/>
- Effectuer des retours aux grossistes	<input type="checkbox"/>
- Retours de marchandises : remplir les formulaires	<input type="checkbox"/>
- Éliminer des médicaments et des produits chimiques de manière appropriée	<input type="checkbox"/>
- Éliminer des objets divers d'usage courant conformément aux règles en vigueur pour le tri des déchets	<input type="checkbox"/>

Compétence 11 : professionnalité de l'assistant/l'assistante en pharmacie

Situation 11.2.	
- Représenter la pharmacie vis-à-vis de l'extérieur	
- Connaître les principes directeurs	<input type="checkbox"/>
- Connaître les principes éthiques	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles internes	<input type="checkbox"/>
- Entretiens avec des supérieurs :	
- Connaître l'organigramme de la pharmacie	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles internes	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de communication	<input type="checkbox"/>

- Entretiens avec des supérieurs dans différentes situations quotidiennes

Compétence 8 : travaux administratifs

Situations 8.3./8.5.	
- Connaître les logiciels pour officine	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en matière de sécurité d'utilisation des logiciels pour officines	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en protection des données	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels de traitement de texte	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de la correspondance	<input type="checkbox"/>
- Connaissances informatiques en comptabilité	<input type="checkbox"/>
- Utiliser les logiciels pour officine	<input type="checkbox"/>
- Rédiger des messages simples aux clients à la main dans la langue maternelle	<input type="checkbox"/>
- Établir des factures aux clients privés sur l'ordinateur	<input type="checkbox"/>
- Rédiger des messages aux clients et aux fournisseurs dans la langue locale	<input type="checkbox"/>

Compétence 10 : promotion des ventes



Compétence 12 : l'assistant-e en pharmacie dans le contexte socioculturel

Situations 12.2./12.4./12.5./12.6.	
- Connaître les possibilités de déployer une activité culturelle	<input type="checkbox"/>
- Prendre conscience de ses propres capacités d'expression créatrice : sens de l'esthétique	<input type="checkbox"/>
- Faire appel aux institutions juridiques en cas de conflit : connaître les dispositions légales	<input type="checkbox"/>
- Utiliser la technique dans le domaine privé : connaissances approfondies des technologies et des médias dans la vie privée quotidienne	<input type="checkbox"/>
- Développer sa personnalité et intégration sociale :	
- contacts avec d'autres cultures	<input type="checkbox"/>
- construire sa personnalité	<input type="checkbox"/>
- connaissances linguistiques	<input type="checkbox"/>

Entretien de planification pour le 3^e semestre, date : _____

Situations planifiées selon le dossier de formation : _____

Remarques : _____

Date de l'entretien d'évaluation : _____

3^e entretien d'évaluation : date : _____

Situations discutées selon le dossier de formation : _____

Remarques : _____

Date de l'entretien de planification du 4^e semestre : _____

Programme d'enseignement en officine 4^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

Compétence 1 : comportement en équipe

Situations 1.1./1.2.	
- Participer aux séances d'équipe	<input type="checkbox"/>
- Participer à la formation continue interne	<input type="checkbox"/>
- Maîtriser la culture de communication interne	<input type="checkbox"/>
- Appliquer de manière responsable au quotidien la connaissance des règles en matière d'horaires de travail et de jours fériés	<input type="checkbox"/>
- Savoir intégrer les déroulements chronologiques au quotidien	<input type="checkbox"/>
- Appliquer la connaissance des domaines de fonctions et de compétences de chacun	<input type="checkbox"/>
- Soutenir les personnes en formation	<input type="checkbox"/>

Compétence 6 : gestion des ordonnances

Situations 6.1./6.2./6.3.	
- Connaître le plan d'une ordonnance	<input type="checkbox"/>
- Connaître les lois (RBP, LAMal, LPT, LStup)	<input type="checkbox"/>
- Connaître les médicaments RX les plus courants (en liaison avec l'enseignement scolaire)	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en informatique pour traiter les ordonnances	<input type="checkbox"/>
- Connaître les fonctions de supervision de la pharmacienne/du pharmacien	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Traiter et préparer une ordonnance pour la remise des médicaments au patient	<input type="checkbox"/>
- ordonnances « normales »	<input type="checkbox"/>
- ordonnances de stupéfiants	<input type="checkbox"/>
- aider à préparer des sirops antibiotiques et d'autres formes galéniques	<input type="checkbox"/>
- étiquetage et inscriptions correctes pour l'application	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Savoir reconnaître les situations d'urgence demandant la remise sans prescription d'un médicament soumis à ordonnance et être capable de faire appel à une aide appropriée	<input type="checkbox"/>

Compétence 5 : vente simple

Situations 5.1./5.2./ 5.3./5.4./5.5.	
- Connaître les règles de l'étiquetage correct et de la remise de documentation	<input type="checkbox"/>
- Connaître les bases de la communication	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments : peau + phanères / plaies + blessures / dermocosmétique + soins du corps	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments : système digestif / alimentation / douleur + fièvre / gorge, nez, oreilles	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments : système respiratoire / allergie / yeux / appareil locomoteur	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments : système urinaire / femme + homme / parents + enfant	<input type="checkbox"/>
- Connaître les fonctions du point de vente (POS)	<input type="checkbox"/>
- Vente de produits OTC : connaissances en informatique et connaissance élémentaire des produits	<input type="checkbox"/>
- Connaissances et assortiment de base des	
- produits diététiques	<input type="checkbox"/>
- produits naturels et de soins	<input type="checkbox"/>
- articles d'hygiène	<input type="checkbox"/>
- produits techniques de ménage	<input type="checkbox"/>
- Connaître la caisse	<input type="checkbox"/>
- Connaître la localité, s'orienter à l'aide du plan	<input type="checkbox"/>
- Connaître les modes d'expédition, les frais d'expédition, les heures d'expédition	<input type="checkbox"/>
- Connaître les bonnes manières au téléphone	<input type="checkbox"/>
- Clôture de l'opération de vente :	
- Connaître la gestion du temps	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Remise d'un article déterminé :	
- Les relations avec les clients (GWP)	<input type="checkbox"/>
- Utiliser la terminologie de conseils	<input type="checkbox"/>
- Déceler les situations à risque (secteur OTC)	<input type="checkbox"/>
- Reconnaître et formuler des recommandations supplémentaires	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de communication	<input type="checkbox"/>
- Vente de :	
- produits diététiques	<input type="checkbox"/>
- produits naturels et de soins	<input type="checkbox"/>
- articles d'hygiène	<input type="checkbox"/>
- produits techniques de ménage	<input type="checkbox"/>
- Remise d'un article précis :	
- Manutention de marchandises problématiques	<input type="checkbox"/>
- Prendre correctement la commande de clients, médecins, homes	<input type="checkbox"/>
- Livraison correcte aux patients, médecins, homes	<input type="checkbox"/>
- Préparer les envois postaux, emballage correct des produits	<input type="checkbox"/>
- Prendre congé correctement du client	<input type="checkbox"/>
- Savoir se servir de la caisse	<input type="checkbox"/>

Programme d'enseignement en officine 4^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

Page2

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

Compétence 7 : contacts avec les partenaires du secteur de la santé

Situations 7.1./ 7.2./7.3./7.4.	
- Connaître le dossier du patient / anamnèse	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles des partenaires de facturation	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels de traitement des ordonnances	<input type="checkbox"/>
- Connaître les ouvrages de référence (électroniques et imprimés)	<input type="checkbox"/>
<hr/>	
- <i>Savoir faire des enquêtes préalables</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Réclamer les attestations d'assurance par téléphone et par écrit</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Demander des précisions aux médecins, hôpitaux</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Réclamer des ordonnances par téléphone pour des médicaments déjà remis</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Demander et donner des renseignements aux cabinets médicaux, homes, etc.</i>	
- <i>donner des renseignements téléphoniques</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>demander des renseignements téléphoniques</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>tenir exactement des dossiers de patients</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Appliquer les règles de base de la communication</i>	<input type="checkbox"/>

Compétence 3: hygiène et sécurité



Programme d'enseignement en officine 4^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises

Compétence 4 : travaux pharmaco-techniques

Situations 4.1./4.2./4.3.	
- Connaître les appareils de laboratoire et les récipients de remise	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de bonne pratique de fabrication (GMP)	<input type="checkbox"/>
- Connaître la terminologie professionnelle	<input type="checkbox"/>
- Connaître les produits chimiques les plus courants	<input type="checkbox"/>
- Connaître les thés courants	<input type="checkbox"/>
- Connaître les lois régissant les travaux pharmaco-techniques	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en calcul des prix	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en calcul professionnel	<input type="checkbox"/>
- Connaître les formes galéniques	<input type="checkbox"/>
<hr/>	
- Utiliser les appareils de laboratoire et les récipients de remise	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de GMP	<input type="checkbox"/>
- Remplir les procès-verbaux de préparation et de remplissage	<input type="checkbox"/>
- Savoir manipuler les produits chimiques les plus courants	<input type="checkbox"/>
- Calculer des prix	<input type="checkbox"/>
- Travaux pratiques de laboratoire (dilutions, mélanges)	<input type="checkbox"/>
- Remplissage de liquides, crèmes, poudres, etc.	<input type="checkbox"/>
- Conditionnement de liquides, crèmes, poudres, etc.	<input type="checkbox"/>
- Préparation de mélanges de thés	<input type="checkbox"/>
- Conditionnement de mélanges de thés	<input type="checkbox"/>

Compétence 9 : conseils approfondis à la clientèle

Situations 9.1./9.2./9.3./9.4./9.5./9.9.	
Voir également la compétence 5	
- Connaissances en pathologie	<input type="checkbox"/>
- Connaître la pharmacologie	<input type="checkbox"/>
- Connaissance de Pharmaceutical Care	<input type="checkbox"/>
- Connaissance de LINDAAFF	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Connaître ses propres limites	<input type="checkbox"/>
- Connaître les médicaments sans ordonnance (OTC)	<input type="checkbox"/>
- Connaissance approfondie des	
- produits diététiques	<input type="checkbox"/>
- produits naturels et de soins	<input type="checkbox"/>
- articles d'hygiène	<input type="checkbox"/>
- produits techniques de ménage	<input type="checkbox"/>
- Connaissances de base des médicaments et produits utiles pour les trousseaux de pharmacie les plus diverses	<input type="checkbox"/>
- Notions de premiers soins	<input type="checkbox"/>
- Connaître les principaux numéros d'urgence	<input type="checkbox"/>
- Connaissances générales des problèmes de dépendance	<input type="checkbox"/>
- Connaître les programmes de désaccoutumance pour patients dépendants	<input type="checkbox"/>
<hr/>	
Voir également la compétence 5	
- Évaluer l'état actuel d'une cliente / d'un client d'après les règles de Pharmaceutical Care	<input type="checkbox"/>
- Appliquer LINDAAFF et les critères de tri	<input type="checkbox"/>
- Donner des conseils dans les domaines suivants :	
- OTC	<input type="checkbox"/>
- produits diététiques	<input type="checkbox"/>
- produits naturels et de soins	<input type="checkbox"/>
- articles d'hygiène	<input type="checkbox"/>
- produits techniques de ménage	<input type="checkbox"/>
- Conseiller et composer différentes trousseaux de premiers soins	<input type="checkbox"/>
- Premiers soins :	
- Reconnaître des situations d'urgence	<input type="checkbox"/>
- Application pratique des connaissances de base (petits pansements, etc.)	<input type="checkbox"/>

Programme d'enseignement en officine 4^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle

Compétence 2 : gestion de la marchandise

Situations 2.1./2.2./2.3.	
- Commande de marchandises :	
- connaître les fournisseurs (grossiste, entreprises)	<input type="checkbox"/>
- connaître les différents modes de commande (téléphone, fax, courriel, Internet)	<input type="checkbox"/>
- connaître le marché	<input type="checkbox"/>
- connaître les règles des fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Connaître les risques de maladie et d'accidents liés à l'élimination des marchandises pharmaceutiques	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles des grossistes et d'autres fournisseurs en matière d'élimination	<input type="checkbox"/>
- Compléter le stock de marchandises	<input type="checkbox"/>
- Ranger et présenter l'assortiment de marchandises	<input type="checkbox"/>
- Contrôler le stock de façon autonome	<input type="checkbox"/>
- Ranger la marchandise selon les règles internes	<input type="checkbox"/>
- Traiter correctement les entrées de marchandises des grossistes	<input type="checkbox"/>
- Traiter correctement les entrées de marchandises d'autres fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Distribuer et préparer la marchandise commandée	<input type="checkbox"/>
- Commander des marchandises chez le grossiste ou un autre fournisseur de façon autonome par téléphone, fax, courriel ou Internet	<input type="checkbox"/>
- Effectuer des retours aux grossistes	<input type="checkbox"/>
- Retours de marchandises : remplir les formulaires	<input type="checkbox"/>
- Éliminer des médicaments et des produits chimiques de manière appropriée	<input type="checkbox"/>
- Éliminer des objets divers d'usage courant conformément aux règles en vigueur pour le tri des déchets	<input type="checkbox"/>

Compétence 10 : promotion des ventes

Situations 10.1.	
- Connaissances en marchandisage et promotion des ventes	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en décoration et réalisation d'une idée de présentation ou de devanture	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en logiciels graphiques simples	<input type="checkbox"/>
- Connaître les listes de médicaments et les dispositions légales	<input type="checkbox"/>

Compétence 11 : professionnalité de l'assistant/l'assistante en pharmacie

Situation 11.2.	
- Représenter la pharmacie vis-à-vis de l'extérieur	
- Connaître les principes directeurs	<input type="checkbox"/>
- Connaître les principes éthiques	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles internes	<input type="checkbox"/>
- Entretiens avec des supérieurs :	
- Connaître l'organigramme de la pharmacie	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles internes	<input type="checkbox"/>

- | | |
|---|--------------------------|
| - Entretiens avec des supérieurs dans différentes situations quotidiennes | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|

Compétence 8 : travaux administratifs

Situations 8.1./8.2./8.3./8.4.	
- Traitement de réclamations	
- Connaître les dispositions légales	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels pour officine	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en sécurité pour l'utilisation des logiciels pour officines	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en sauvegarde des données	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels de traitement de texte	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de la correspondance	<input type="checkbox"/>
- Connaissances informatiques en comptabilité	<input type="checkbox"/>
- Traiter des réclamations oralement et par écrit	<input type="checkbox"/>
- Utiliser les logiciels pour officine	<input type="checkbox"/>
- Établir des factures aux clients privés sur l'ordinateur	<input type="checkbox"/>
- Rédiger des messages aux clients et aux fournisseurs dans la langue locale	<input type="checkbox"/>

Compétence 12 : l'assistant-e en pharmacie dans le contexte socioculturel

Situations 12.1./12.2./12.4./12.5./12.6.	
- Connaissances en politique de la santé	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en politique sociale	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en économie d'entreprise et en économie de marché	<input type="checkbox"/>
- Connaître le rôle de la pharmacie dans le contexte social	<input type="checkbox"/>
- Connaître les possibilités de déployer une activité culturelle	<input type="checkbox"/>
- Prendre conscience de ses propres capacités d'expression créatrice : sens de l'esthétique	<input type="checkbox"/>
- Connaître les institutions étatiques et politiques	<input type="checkbox"/>
- Faire appel aux institutions juridiques en cas de conflit : éthique et morale (connaissances en Public Health Care)	<input type="checkbox"/>
- Utiliser la technique dans le domaine privé : connaissances approfondies des technologies et des médias dans la vie privée quotidienne	<input type="checkbox"/>
- Développement de la personnalité et intégration sociale :	
- Contacts avec d'autres cultures	<input type="checkbox"/>
- Construire sa personnalité	<input type="checkbox"/>
- Connaissances linguistiques	<input type="checkbox"/>
- Participer aux activités élémentaires du processus politique démocratique	<input type="checkbox"/>

Entretien de planification pour le 4^e semestre, date : _____

Situations planifiées selon le dossier de formation : _____

Remarques : _____

Date de l'entretien d'évaluation : _____

4^e entretien d'évaluation, date : _____

Situations discutées selon le dossier de formation : _____

Remarques : _____

Date de l'entretien de planification du 5^e semestre : _____

Programme d'enseignement en officine 5^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

Compétence 1 : comportement en équipe

Situations 1.1. / 1.2.	
- Connaître le déroulement de la journée en officine	<input type="checkbox"/>
<i>Participer aux séances d'équipe</i>	<input type="checkbox"/>
- Participer à la formation continue interne	<input type="checkbox"/>
- Maîtriser la culture de communication interne	<input type="checkbox"/>
- Appliquer de manière responsable au quotidien la connaissance des règles en matière d'horaires de travail et de jours fériés	<input type="checkbox"/>
- Savoir intégrer les déroulements chronologiques au quotidien	<input type="checkbox"/>
- Appliquer la connaissance des domaines de fonctions et de compétences de chacun	<input type="checkbox"/>
- Soutenir les personnes en formation	<input type="checkbox"/>

Compétence 6 : gestion des ordonnances

Situations 6.1./6.2./6.3./6.4.	
- Connaître le plan d'une ordonnance	<input type="checkbox"/>
- Connaître les lois (RBP, LAMal, LPTh, LStup)	<input type="checkbox"/>
- Connaître les médicaments RX les plus courants (en liaison avec l'enseignement scolaire)	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en informatique pour traiter les ordonnances	<input type="checkbox"/>
- Connaître les fonctions de supervision de la pharmacienne/du pharmacien	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Connaître les différents modes de facturation aux caisses maladie	<input type="checkbox"/>
- Préparer et remettre des médicaments sur ordonnance :	<input type="checkbox"/>
- ordonnances « normales »	<input type="checkbox"/>
- ordonnances de stupéfiants	<input type="checkbox"/>
- aider à préparer des sirops antibiotiques et d'autres formes galéniques	<input type="checkbox"/>
- étiquetage et inscriptions correctes pour l'application	<input type="checkbox"/>
- Aider à remplir des médidosettes	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Savoir reconnaître les situations d'urgence demandant la remise sans prescription d'un médicament soumis à ordonnance et être capable de faire appel à une aide appropriée	<input type="checkbox"/>

Compétence 5 : vente simple

Situations 5.1./5.2./ 5.3./5.4./5.5.	
- Connaître les règles de l'étiquetage correct et de la remise de documentation	<input type="checkbox"/>
- Connaître les bases de la communication	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments : peau + phanères / plaies + blessures / dermocosmétique + soins du corps	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments : système digestif / alimentation / douleur + fièvre / gorge, nez, oreilles	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments : système respiratoire / allergie / yeux / appareil locomoteur	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments : système urinaire / femme + homme / parents + enfant	<input type="checkbox"/>
- Connaissances professionnelles des produits / médicaments : système cardiovasculaire / système nerveux / infections	<input type="checkbox"/>
- Connaître les fonctions du point de vente (POS)	<input type="checkbox"/>
- Vente de produits OTC : connaissances en informatique et connaissance élémentaire des produits	<input type="checkbox"/>
- Connaître les bonnes manières au téléphone	<input type="checkbox"/>
- Clôture de l'opération de vente : connaître la gestion du temps	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Remise d'un article déterminé : Relations avec les clients (GWP)	<input type="checkbox"/>
- Utiliser la terminologie de conseils	<input type="checkbox"/>
- Déceler les situations à risque (secteur OTC)	<input type="checkbox"/>
- Reconnaître et formuler des recommandations supplémentaires	<input type="checkbox"/>
- Appliquer les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Vente de :	<input type="checkbox"/>
- produits diététiques	<input type="checkbox"/>
- produits naturels et de soins	<input type="checkbox"/>
- articles d'hygiène	<input type="checkbox"/>
- produits techniques de ménage	<input type="checkbox"/>
- Remise d'un article précis :	<input type="checkbox"/>
- Prendre correctement la commande des clients, médecins, homes	<input type="checkbox"/>
- Livraison correcte aux patients, médecins, homes	<input type="checkbox"/>
- Prendre congé correctement du client	<input type="checkbox"/>
- Savoir se servir de la caisse	<input type="checkbox"/>
- Prendre en charge le livreur	<input type="checkbox"/>

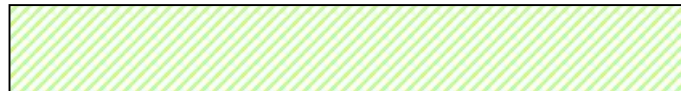
Programme d'enseignement en officine 5^e sem./ entretien de planification et d'évaluation (page 2)

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'entreprise

Compétence 7 : contacts avec les partenaires du secteur de la santé

Situations 7.1./ 7.2./7.3./7.4.	
- Connaître le dossier du patient / anamnèse	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles des partenaires de facturation	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels de traitement des ordonnances	<input type="checkbox"/>
- Connaître les ouvrages de référence (électroniques et imprimés)	<input type="checkbox"/>
<hr/>	
- <i>Savoir faire des enquêtes préalables</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Savoir évaluer et interpréter l'observance thérapeutique et déceler les cas d'abus.</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Réclamer les attestations d'assurance par téléphone et par écrit</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Demandes de précisions aux médecins, hôpitaux</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Réclamer des ordonnances par téléphone pour des médicaments déjà remis</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Demander et donner des renseignements aux cabinets médicaux, homes, etc.</i>	
- <i>donner des renseignements téléphoniques</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>demander des renseignements téléphoniques</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>tenir exactement des dossiers patients</i>	<input type="checkbox"/>
- <i>Appliquer les règles de base de la communication</i>	<input type="checkbox"/>

Compétence 3: hygiène et sécurité



Programme d'enseignement en officine 5^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici aux cours interentreprises

Compétence 9 : conseils approfondis à la clientèle **Connaissances**

Situations 9.1./9.2./9.3./9.4./9.5./9.9.

Voir également la compétence 5

- Connaissances en pathologie
- Connaître la pharmacologie
- Connaissance de Pharmaceutical Care
- Connaître les règles de base de la communication
- Connaître ses propres limites
- Connaître les médicaments sans ordonnance (OTC)
- Connaître les produits diététiques, produits naturels et de soins, articles d'hygiène, produits techniques de ménage
- Connaissances de base des médicaments et produits utiles pour les trousseaux les plus diverses
- Notions de premiers soins
- Connaître les principaux numéros d'urgence
- Connaissances générales des problèmes de dépendance
- Connaître les programmes de désaccoutumance pour patients dépendants
- Traiter une demande de produit étranger :
 - connaître les ouvrages spécialisés en produits étrangers
 - connaissances linguistiques (langues étrangères)
 - connaître les modalités de commande des produits étrangers
 - connaître les dispositions légales pour l'importation de médicaments étrangers

Compétence 9 : conseils approfondis à la clientèle **Aptitudes**

Voir également la compétence 5

- Évaluer l'état actuel d'une cliente / d'un client d'après les règles de Pharmaceutical Care
- Donner des conseils dans les domaines suivants :
 - OTC
 - produits diététiques
 - produits naturels et de soins
 - articles d'hygiène
 - produits techniques de ménage
- Conseils et composition de différentes trousseaux de premiers soins
- Premiers soins :
 - Reconnaître des situations d'urgence
 - Application pratique des connaissances de base (petits pansements, etc.)

Compétence 4 : travaux pharmaco-techniques

Situations 4.1./4.2./4.3.

- Utiliser les appareils de laboratoire et les récipients de remise
- Appliquer les règles de GMP
- Remplir les procès-verbaux de préparation et de remplissage
- Savoir manipuler les produits chimiques les plus courants
- Calculer des prix
- Travaux pratiques de laboratoire (dilution s mélanges)
- Remplissage de liquides, crèmes, poudres, etc.
- Conditionnement de liquides, crèmes, poudres etc.
- Préparation de mélanges de thés
- Conditionnement de mélanges de thés

Programme d'enseignement en officine 5^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle

Compétence 2 : gestion de la marchandise

Situations 2.1./2.2./2.3.	
- Commande de marchandises :	
- connaître les fournisseurs (grossiste, entreprises)	<input type="checkbox"/>
- connaître les différents modes de commande (téléphone, fax, courriel, Internet)	<input type="checkbox"/>
- connaître le marché	<input type="checkbox"/>
- connaître les règles des fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Ranger et présenter l'assortiment de marchandises	<input type="checkbox"/>
- Contrôler le stock de façon autonome	<input type="checkbox"/>
- Ranger la marchandise selon les règles internes	<input type="checkbox"/>
- Traiter correctement les entrées de marchandises des grossistes	<input type="checkbox"/>
- Traiter correctement les entrées de marchandises d'autres fournisseurs	<input type="checkbox"/>
- Distribuer et préparer la marchandise commandée	<input type="checkbox"/>
- Commander des marchandises chez un grossiste ou un autre fournisseur par téléphone, fax, courriel ou Internet de façon autonome	<input type="checkbox"/>
- Effectuer des retours aux grossistes	<input type="checkbox"/>
- Retours de marchandises : remplir les formulaires	<input type="checkbox"/>

Compétence 8 : travaux administratifs

Situations 8.1./8.2./8.3./8.5.	
- Traitement de réclamations	
- connaître les dispositions légales	<input type="checkbox"/>
- connaître les règles de base de la communication	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels pour officine	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en matière de sécurité d'utilisation des logiciels pour officines	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en sauvegarde des données	<input type="checkbox"/>
- Connaître les logiciels de traitement de texte	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles de la correspondance	<input type="checkbox"/>
- Connaissances informatiques en comptabilité	<input type="checkbox"/>
- Notions de base en comptabilité	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en matière de contrôle des débiteurs/créanciers	<input type="checkbox"/>
- Traiter des réclamations oralement et par écrit	<input type="checkbox"/>
- Utiliser les logiciels pour officine	<input type="checkbox"/>
- Rédiger des messages simples aux clients à la main dans la langue maternelle	<input type="checkbox"/>
- Établir des factures aux clients privés sur l'ordinateur	<input type="checkbox"/>
- Rédiger des messages aux clients et aux fournisseurs dans la langue locale	<input type="checkbox"/>
- Vérifier la caisse et la monnaie	<input type="checkbox"/>

Compétence 10 : promotion des ventes

Situations 10.1./10.3.	
- Connaissances en merchandising et en promotion des ventes	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en décoration et réalisation d'une idée de présentation ou de devanture	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en logiciels graphiques simples	<input type="checkbox"/>
- Connaître les listes de médicaments et les dispositions légales	<input type="checkbox"/>

Programme d'enseignement en officine 5^e sem./ entretien de planification et d'évaluation

La responsabilité principale d'atteindre le but de la formation incombe ici à l'école professionnelle

Compétence 11 : professionnalité de l'assistant/l'assistante en pharmacie

Situation 11.2.	
- Représenter la pharmacie vis-à-vis de l'extérieur	
- Connaître les principes directeurs	<input type="checkbox"/>
- Connaître les principes éthiques	<input type="checkbox"/>
- Connaître les règles internes	<input type="checkbox"/>
- Gestion des compétences	
- Connaître les possibilités de formation postgraduée et continue	<input type="checkbox"/>
- Connaître la situation du marché du travail	<input type="checkbox"/>
- Connaître ses propres forces et faiblesses	<input type="checkbox"/>
<hr/>	
- <i>Entretiens avec des supérieurs dans différentes situations quotidiennes</i>	<input type="checkbox"/>

Compétence 12 : l'assistant-e en pharmacie dans le contexte socioculturel

Situations 12.1./12.2./12.4./12.5./12.6.	
- Connaissances en politique de la santé	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en politique sociale	<input type="checkbox"/>
- Connaissances en économie d'entreprise et en économie de marché	<input type="checkbox"/>
- Connaître le rôle de la pharmacie dans le contexte social	<input type="checkbox"/>
- Connaître les possibilités de déployer une activité culturelle	<input type="checkbox"/>
- Prendre conscience de ses propres capacités d'expression créatrice : sens de l'esthétique	<input type="checkbox"/>
- Connaître les institutions étatiques et politiques	<input type="checkbox"/>
- Faire appel aux institutions juridiques en cas de conflit : éthique et morale (connaissances en Public Health Care)	<input type="checkbox"/>
- Utiliser la technique dans le domaine privé : connaissances approfondies des technologies et des médias dans la vie privée quotidienne	<input type="checkbox"/>
- Développement de la personnalité et intégration sociale :	
- Contacts avec d'autres cultures	<input type="checkbox"/>
- Construire sa personnalité	<input type="checkbox"/>
- Connaissances linguistiques	<input type="checkbox"/>
<hr/>	
- <i>Participer aux activités élémentaires du processus politique démocratique</i>	<input type="checkbox"/>

Entretien de planification pour le 5^e semestre, date : _____

Situations planifiées selon le dossier de formation : _____

Remarques : _____

Date de l'entretien d'évaluation : _____

5^e entretien d'évaluation, date :

Situations discutées selon le dossier de formation : _____

Remarques : _____

Date de l'entretien de planification du 6^e semestre : _____

Entretien de planification pour le 6^e semestre, date : _____

Voir les documents didactiques de l'officine

Vérifier si tous les points des cinq derniers semestres sont remplis et
quels points manquent encore.

Date de l'entretien d'évaluation : _____

6^e entretien d'évaluation, date : _____

Voir le rapport de formation de l'entreprise
--> Évaluation finale

Attribution des compétences aux lieux de formation et début de la transmission des connaissances

● = Transmission et approfondissement

○ = Surtout approfondissement

Compétences	Responsabilité principale	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année
1. Comportement au sein de l'équipe	Entreprise	●	●	●
2. Gestion de la marchandise	École professionnelle	●	○	○
3. Hygiène et sécurité	Entreprise	●	○	○
4. Travaux pharmaco-techniques	Cours interentreprises	●	○	○
5. Vente simple	Entreprise	●	●	○
6. Gestion des ordonnances	Entreprise		●	●
7. Contacts avec les partenaires du secteur de la santé	Entreprise			●
8. Travaux administratifs	École professionnelle	●	○	○
9. Consultation complexe à la clientèle	Cours interentreprises		●	●
10. Promotion des ventes	École professionnelle			●
11. Identification de l'assistant/l'assistante en pharmacie dans sa profession	École professionnelle	●	●	●
12. Compréhension du contexte socioculturel par l'assistant/l'assistante en pharmacie	École professionnelle	●	●	●