

DISPENSATION A L'OFFICINE

Programme :

- ✓ Rappel sur les différentes règles encadrant la dispensation à l'officine
- ✓ Information et formation sur les règles patients/pharmacie

Objectifs :

- ✓ Contribuer à une meilleure prise en charge des patients
- ✓ Sensibiliser le personnel aux problèmes d'hygiène et de sécurité
- ✓ Entrer dans une démarche qualité dans la dispensation
- ✓ Identifier les problèmes psychosociaux dans la relation avec les patients

Public concerné :

- Pharmaciens Titulaires
- Pharmaciens Adjoints

Pré-requis : Être pharmacien – titulaires ou adjoints

Durée Présentielle : 7 heures soit 1 jour

Programme en 4 étapes :

Etape 1 : Recueil des Pratiques Officinales

Etape 2 : Approfondissement des connaissances

Etape 3 : Analyse et Amélioration des pratiques officinales : Cas de comptoir, et Commentaires d'ordonnances

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Questionnaires d'évaluation

Cours Magistraux et pédagogie cognitive (outils de vidéo-projection)

Atelier avec les participants pour répondre aux objections des patients

Remise du support de cours complet, de référentiels et de fiches de synthèses

Modalité d'évaluation de la formation

Test de connaissances et analyse des pratiques officinales pré et post formation

Modalité de suivi de formation :

Remise d'une attestation de suivi de programme de formation DPC

Journée présentielle

Début de la formation	8h45min
Tour de table des participants et présentation des objectifs de la formation	
Questionnaire de connaissance	
1) Introduction	9h15min
Généralités	
Information générale sur la mise en place d'une démarche de qualité à l'officine	
2) Encadrement législatif de la dispensation	9h30min
A. Code de la sécurité sociale	
1. Décret n° 2004-167 du 16/12/2004	
2. Décret n° 2012-860 du 5/07/2012	
3. Remboursement des médicaments	
B. Convention collective	
1. CCN N° 3052	
2. La classification	
C. Ordre	
1. Les différents ordres	
2. Réglementation Ordinales	
3. L'information Ordinales	
D. Code de la santé publique	
1. Profession de santé titre II	
2. Profession de santé titre IV	
E. Inspection	
1. Inspecteur de santé publique	
2. Inspecteur des ARS	
3) Dispensation	10h15min
A. Sans ordonnance	
1. La parapharmacie	
2. Les médicaments hors prescription obligatoire	
3. Dispensation relative aux soins non programmés	
B. Avec ordonnance	
1. Les médicaments avec prescription obligatoire	
2. Les dérogations	
C. Comment éviter les erreurs dans la dispensation	
1. Création de fiche de dispensation	
2. Gestion des promis	
3. Gestion des génériques	
Fin de la matinée	12h30min
Repas de 12h45 à 13h45	

4) Relation PATIENT/ PHARMACIE	13h45min
A. Satisfaction et écoute du client	
1. Accueil	
2. Analyse des demandes	
3. Information et communication	
4. Perception sur le niveau de satisfaction	
B. Vigilance : effets secondaires, infos nouveaux médicaments	
1. Pharmacovigilance au comptoir	
2. Suivi patient	
5) Comprendre et améliorer les relations humaines aux comptoirs	14h30min
A. Les facteurs individuels	
1. Apports des théories psychologiques	
2. Comprendre les besoins et les souhaits des patients	
B. Optimisation des contacts pharmaciens patients	
1. Les compétences nécessaires	
2. Etablir une relation thérapeutique d'aide et de confiance	
6) Comment initier et maintenir l'alliance thérapeutique	15h30min
A. Développer le conseil	
1. Les objectifs du conseil	
2. Méthode : comment conseiller	
B. Le pharmacien éducateur de santé	
1. L'éducation thérapeutique à l'officine	
2. L'entretien et le conseil	
C. Quelle attitude adopter face à un patient mécontent	
1. Ecoute active et empathie	
2. Restaurer la confiance	
3. Gérer un patient mécontent par téléphone	
7) Conclusion de la journée	16h30 min
Débriefing – synthèse de la journée et des cas cliniques	
Réponses aux questions des participants	
Fin de la formation :	17h00min
Conclusion de la journée	