

Référentiel officine 2008

Inscrire la formation dans la réalité et les besoins de la pharmacie d'officine de demain

Ces référentiels décrivent des missions, activités et compétences nouvelles ou redéfinies, que devront déployer les pharmaciens. Nous devons favoriser l'adéquation des modalités et des contenus de formation avec la réalité de la pharmacie d'officine.

La formation initiale des pharmaciens doit se rapprocher de la pratique professionnelle. Les stages, l'approche de la relation avec le client-patient, le conseil, la gestion et le management sont à renforcer dans la formation par l'intervention de professionnels de l'officine dans le cadre des études universitaires.

Le pharmacien verra sans doute son activité se recentrer et se développer sur :

- ce qui relève de son expertise du médicament avec la dispensation, le conseil hors prescription médicale, le rôle éventuel de pharmacien prescripteur ;
- le management de son équipe ;
- la gestion de son entreprise.

Augmenter l'attractivité des métiers de la pharmacie d'officine

- Revalorisation scientifique : si la place de l'officine dans le système de santé publique est renforcée, l'adjoint pourrait bénéficier d'une revalorisation scientifique de son rôle, propre à accroître l'attractivité de sa fonction.

- Revalorisation des parcours : des possibilités d'évolution de carrières – vers l'encadrement, vers une spécialisation – pourraient être introduites.

En outre, il convient de donner une nouvelle visibilité à certaines activités indissociables de l'officine contemporaine : la dermo-cosmétique, la parapharmacie, la phytothérapie, l'orthopédie, le MAD... afin de les revaloriser.

La fonction managériale, éminemment transversale, implique qu'on ne l'aborde pas sur un mode tronqué. Dans ce sens, il convient d'intégrer l'ensemble des aspects de l'environnement officinal en vue d'une véritable gestion globale : pilotage de l'activité, pilotage des connaissances, pilotage des ressources humaines.

Niveau 1= SCC	Niveau 2	Niveau 3
Unité de compétence	Dispenser les médicaments et autres produits, ou services de soins de santé	
Accueillir, écouter et interroger le patient ou son mandataire Connaître les règles et Evaluer la conformité	Analyser et valider la prescription Etablir un plan de soins Conseiller le patient pour un bon usage des médicaments des préparations et des autres produits de santé Analyser et valider la demande d'un patient S'assurer que la symptomatologie est de la compétence du pharmacien lors d'une demande à visée thérapeutique	Dispenser les médicaments et autres produits de santé en conformité avec l'ordonnance et dans le respect de la réglementation en vigueur
		Proposer et argumenter la substitution du médicament et en cas de nécessité une équivalence thérapeutique
		Dispenser les médicaments ou autres produits de santé dans le cadre du maintien à domicile, de l'hospitalisation à domicile et des EHPAD
	Emettre une opinion pharmaceutique Valider l'opinion et proposer une alternative	
Connaître les principaux prélèvements et les analyses de bases effectués dans un laboratoire	Expliquer la finalité des examens biologiques et para cliniques Expliquer les spécificités inhérentes à ces examens	Identifier les principales anomalies biologiques et orienter le patient en fonction de l'urgence
Connaître les principales pathologies et leurs données épidémiologiques Connaître les valeurs de référence physiologiques et pathologiques des principaux marqueurs <i>(voir ref. Hospitalier)</i>	Etablir le lien entre la thérapeutique et une pathologie, et le cas échéant les analyses biologiques <i>(voir ref. Hospitalier)</i>	Interpréter le dossier pharmaceutique et intervenir en conséquence
Savoir constituer et consulter le dossier pharmaceutique	Renseigner le dossier pharmaceutique	
Connaître le médicament de sa conception à son utilisation thérapeutique. Connaître les facteurs de variabilité de la réponse au médicament <i>Vie du mdc (...jusqu'à destruction)</i> <i>Voir section 5 du mdc</i>	Identifier les interactions médicamenteuses Identifier les contre-indications ou les adaptations posologiques en fonction de l'état physiologique et/ou pathologique Déterminer le comportement à adopter Reconnaître les symptômes d'une iatropathologie	Apprécier et intervenir face à des signes de surdosage et/ou d'intoxication Apprécier et intervenir face à des interactions médicamenteuses et des contre-indications avec l'état physiologique et/ou pathologique ou avec d'autres produits de santé Proposer une adaptation de posologique

Unité de compétence	Dispenser les médicaments et autres produits, ou services de soins de santé (suite)	
	Connaître les médicaments à prescription médicale facultative et l'ensemble des produits disponibles en pharmacie	Conseiller, informer les patients et délivrer les médicaments et produits homéopathiques, de phytothérapie, diététiques, cosmétiques, d'aromathérapie, les compléments alimentaires
Connaître les bases scientifiques nécessaires à l'orthopédie et à la contention	Connaître les divers produits pour l'orthopédie de série	Maîtriser les connaissances nécessaires pour l'orthopédie sur-mesure
	Connaître les grandes pathologies des animaux de compagnie habituels	Connaître et dispenser les médicaments et autres produits de santé à usage vétérinaire
	Connaître les principaux parasites domestiques des maisons	Connaître et dispenser les produits antiparasitaires contre les nuisances domestiques
Connaître les principaux dispositifs médicaux (DM) et leur réglementation	Conseiller le patient sur l'utilisation et l'entretien des DM	Dispenser les DM courants en officine

Unité de compétence	Agir dans le domaine de la santé publique	
<p>Connaître les structures de veille sanitaire et leurs missions</p> <p>Identifier les principaux éléments des plans de santé publique et les risques sanitaires à prendre en compte</p> <p>Documenter des cas de vigilance</p> <p>Identifier les obligations réglementaires, les différents interlocuteurs, les circuits, et les bases de données nationales ou internationales dans le domaine des vigilances</p>	<p>Connaître les informations utiles aux veilles sanitaires</p> <p>Identifier et utiliser des données épidémiologiques</p> <p>Identifier les risques liés au développement et à la commercialisation des médicaments et autres produits de santé</p> <p>Analyser et hiérarchiser les informations utiles aux veilles sanitaires</p>	<p>Elaborer des actions de développement de l'éducation pour la santé (campagnes sanitaires, gestion des risques, information et prévention, ...)</p> <p>Identifier et utiliser des données épidémiologiques</p> <p>Utiliser des méthodes d'analyse de risques dans différents domaines</p> <p>Mettre en œuvre une veille réglementaire dans le domaine de la santé publique</p>

Unité de compétence	Agir dans le domaine de la santé publique (suite)	
Connaître les réseaux de soins	Développer l'éducation pour la santé : Campagnes sanitaires, dépistages, gestion des risques...	Adapter l'exercice aux systèmes d'organisation des soins (réseaux de professionnels de santé, organisations professionnelles, associations de patients) dans le respect du libre choix du patient
		Participer activement aux programmes d'éducation thérapeutique des patients
Connaître les règles de déontologie et d'éthique	Sensibiliser au respect du secret professionnel, aux droits des malades, du code de déontologie	Appliquer et faire respecter les règles de déontologie et d'éthique en vigueur
Identifier les situations d'urgence nécessitant la continuité des soins		
Identifier les risques d'infections nosocomiales	Prévenir les risques de contamination	
	Reconnaître la comestibilité et la toxicité des champignons, des baies et des plantes	Discerner la comestibilité et la toxicité des champignons, des baies et des plantes

Unité de compétence	Organiser son activité au sein de la structure d'exercice	
Connaître les réglementations en vigueur	Planifier et optimiser l'organisation de l'activité	Discerner et analyser les besoins en collaborateur
		Apprécier les compétences de la personne à recruter
		Savoir établir un planning du personnel en fonction des besoins
	Adapter et développer la structure d'exercice en conformité avec la réglementation en vigueur, les règles d'hygiène et sécurité et en fonction des principes d'ergonomie et de confidentialité	Evaluer les pratiques professionnelles de l'équipe officinale Evaluer le personnel et son activité Identifier les règles de gestion du personnel (droit du travail...)

		Proposer et planifier les formations Evaluer les besoins en formation
	Maitriser les règles d'éthique et de déontologie notamment le secret professionnel et veiller à leur respect	
Connaître les bases de données pharmaceutiques...	Maîtriser les bases de données pharmaceutiques... Connaître et maîtriser les logiciels d'exploitation des officines : dispensation, gestion, statistique...	Mettre en place une politique de gestion adaptée à la pharmacie
		Savoir effectuer une commande à un laboratoire en fonction des statistiques et de l'historique
	Connaître les bases de comptabilité et de fiscalité	Elaborer et analyser la gestion comptable et financière de la structure d'activité
	Optimiser la prise en charge des urgences	Planifier la permanence des soins et des services de garde
		Elaborer les registres en conformité avec les textes réglementaires
Connaître et utiliser les méthodes statistiques	Effectuer des traitements statistiques et interpréter les résultats	Adapter et optimiser l'approvisionnement, le stockage des produits dans les conditions de conservation adéquate et leur suivi en respectant les règles de traçabilité

Unité de compétence	Réaliser les préparations officinales et magistrales	
Analyser la demande de la préparation magistrale Analyser la faisabilité de la préparation		
Rédiger une fiche de fabrication	Contrôler les matières premières et assurer leur traçabilité.	Savoir identifier les produits chimiques
Connaître les règles de bonnes pratiques de fabrication des préparations	Utiliser les règles de bonnes pratiques de fabrication des préparations Evaluer le respect des règles de bonnes pratiques de fabrication des préparations y compris dans le cas de soustraction	Maîtriser les règles de bonnes pratiques de fabrication des préparations Développer la traçabilité des préparations Libérer la préparation

Unité de compétence	Effectuer le suivi pharmaceutique du patient	
Savoir détecter les signes d'une iatropathologie Documenter une fiche de pharmacovigilance	Actualiser un dossier pharmaceutique Savoir interpréter les données du DP	Concevoir et synthétiser un dossier pharmaceutique Savoir convaincre le patient de l'intérêt de la création de son DP
	Anticiper, discerner les effets indésirables	Signaler aux organismes en charge des vigilances sanitaires
	Conseiller et convaincre le patient du bon usage des médicaments dispensés	Contrôler les bonnes pratiques et évaluer l'observance du patient
	Conseiller et convaincre le patient de l'intérêt de l'observance du traitement	
	Conseiller et éduquer le patient sur sa thérapeutique et les bonnes pratiques d'utilisation	
	Evaluer et apprécier l'efficacité du traitement en fonction de l'évolution clinique et biologique du patient	Savoir mener un entretien pharmaceutique lors du suivi thérapeutique du patient. Analyser l'efficacité d'un traitement et évaluer les besoins dans une démarche de coordination de soins

Unité de compétence	Développer une analyse critique d'un produit de santé	
Effectuer une analyse critique d'articles ou documentations scientifiques Utiliser les outils d'information et de documentation	Mettre en œuvre un raisonnement critique en s'appuyant sur des informations scientifiques Choisir les outils d'information et de documentation	Savoir choisir un produit de santé en fonction de l'analyse scientifique et critique du produit <i>(Application à la substitution par les génériques et dans le référencement à l'officine des PMF)</i>

Unité de compétence	Former les étudiants, apprentis, stagiaires et personnels de l'équipe officinale	
Délivrer une information argumentée	Apprécier les objectifs d'une formation théorique et pratique	Elaborer, encadrer, délivrer et planifier une formation Connaitre les techniques d'évaluation <i>Evaluer l'acquisition des connaissances</i> <i>Développer les qualités pédagogiques de l'équipe pour transmettre le savoir</i>

		<i>Apprécier les travaux et les mémoires de stages ainsi que les thèses d'exercice.</i>
--	--	---

Unité de compétence	Assurer les gestes de 1ère urgence	
Savoir identifier une situation de crise	Savoir pratiquer les gestes de première urgence	Savoir utiliser un défibrillateur

Unité de compétence	Mettre en œuvre l'assurance qualité	
Connaître la structure et le contenu d'une démarche qualité globale reprenant les concepts de contrôle qualité, maîtrise de la qualité, assurance qualité et management de la qualité.	Planifier et développer les procédures d'assurance qualité	Evaluer la mise en œuvre et l'application des procédures qualité
	Définir et mettre en place les systèmes documentaires et différentes démarches permettant de garantir la traçabilité des informations	Définir les éléments de la politique qualité de l'entreprise Mettre en œuvre une démarche qualité globale reprenant les concepts de contrôle qualité, maîtrise de la qualité, assurance qualité et management de la qualité. Etablir un manuel d'assurance qualité Planifier, développer et actualiser les procédures d'assurance qualité Développer les procédures de certification si nécessaire Suivre la qualité en déployant les indicateurs pertinents et en établissant des tableaux de bord
	Connaître les éléments de la politique qualité de l'entreprise	Evaluer le respect de la réglementation dans toutes les opérations Développer l'évaluation des pratiques professionnelles Mettre en œuvre des programmes de formation qualité Mettre en œuvre des audits

Unité de compétence	Communiquer et collaborer avec le patient et les autres professionnels de santé	
<p>Accueillir, écouter et interroger le patient ou son mandataire Utiliser les techniques de communication appropriées à la relation avec le patient</p>	<p>Apprécier la demande Hiérarchiser les informations relatives aux patients</p>	<p>Conseiller et argumenter l'orientation du patient vers un autre professionnel de santé.</p>
<p>Connaitre les bases de la psychologie</p>	<p>Apprécier l'état psychologique du patient Savoir apprécier quand une conversation nécessite un maximum de confidentialité.</p>	<p>Maitriser les techniques de communication permettant la prise en charge psychologique d'un patient Etre capable de gérer une situation de crise Prendre en charge un patient en fin de vie et sa famille</p>
<p>Rédiger des modes opératoires, des procédures</p>		
<p>S'exprimer de façon compréhensible</p>	<p>Savoir adapter son vocabulaire au niveau de son interlocuteur</p>	
	<p>Connaitre les sources scientifiques fiables</p>	<p>Savoir répondre aux interrogations d'un patient face à l'information grand public sur la santé Savoir argumenter et réorienter si nécessaire</p>
	<p>Savoir placer l'officine dans le schéma de la coordination des soins</p>	<p>Connaitre l'application de la coordination des soins</p>
	<p>Connaitre le principe des réseaux de soins et savoir positionner le rôle du pharmacien dans ceux-ci. Echanger, avec les professionnels de santé dans le cadre des EHPAD, des réseaux de maintien et d'hospitalisation à domicile, et autres réseaux</p>	<p>Apporter son expertise en tant que référent sur le médicament auprès d'autre professionnel de santé Développer des relations avec les professionnels de santé pour la prise en charge globale du patient</p>
<p>Communiquer en Anglais</p>	<p>Maitriser le vocabulaire officinal</p>	<p>Etre capable de prendre en charge un patient anglophone</p>

Unité de compétence	Prise en charge administrative	
Connaitre le système social français	Identifier les organismes d'assurances maladie et leurs règles de fonctionnement	Connaitre les principales mutuelles et leurs offres.
	Maitriser les droits à prestation des assurés Etablir et actualiser le dossier administratif du patient	Maitriser les télétransmissions
Connaître l'évolution économico-administrative du médicament	Maitriser les conditions d'admission/retrait au remboursement	

L'offre de formation doit intégrer une approche scientifique et pharmaceutique, une démarche psychologique et rationnelle et une approche commerciale et personnalisée du client.

De même, l'élaboration de séquences à double niveau permettrait de mettre en œuvre un plan de formation ou plan de carrière, propres à favoriser l'acquisition de nouvelles compétences. À un premier niveau, des modules de base portant sur des fondamentaux indispensables dans la spécialité seraient associés à des modules d'approfondissement et de perfectionnement sur une thématique spécifique.

À un second niveau, dans la perspective de la prescription pharmaceutique et du suivi thérapeutique des maladies chroniques, des formations courtes permettraient d'obtenir des certifications portant sur des spécialisations et reconnues par la profession, pour déboucher à des pharmaciens d'officines cliniciens par exemple.

Cela amène à réfléchir à un « niveau 4 », de spécialisation plus importante, visant à former des pharmaciens adjoints très spécifiques, en phytothérapie, nutrition/diététique, MAD par exemple, mais aussi pédiatrie, oncologie, gériatrie,...

Il paraît alors intéressant de prévoir l'enseignement d'orthopédie dans la formation commune à tous pharmaciens.

Dans le contexte actuel, nous devons nous employer à augmenter significativement l'attrait des lycéens pour cette magnifique profession que constitue le pharmacien d'officine.