



PHARMACADE

Les entretiens pharmaceutiques à l'officine

Objectifs :

Permettre aux pharmaciens de s'approprier progressivement les différents entretiens à l'officine, en structurant des pratiques déjà existantes, afin d'aller sereinement des entretiens de prévention jusqu'au Bilan Partagé de Médication.

Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier les enjeux et favoriser l'intégration des entretiens pharmaceutiques à l'officine.
- Maîtriser les étapes clés des entretiens officinaux et les adapter aux différents dispositifs d'accompagnement des patients.
- Développer une communication bienveillante et structurée pour conduire efficacement les entretiens pharmaceutiques.
- Mettre en œuvre les entretiens de prévention afin de renforcer la pratique et la confiance dans la conduite d'entretiens.
- S'approprier les entretiens pharmaceutiques complexes pour sécuriser la prise en charge médicamenteuse et la coordination des soins.

Public :

Pharmaciens

Format :

Classe Virtuelle

Durée :

7h

Pré requis

Être titulaire d'un diplôme d'état de pharmacien

Coût :

Selon barème de prise en charge



L'accueil des personnes en situation de handicap est assuré sur tous nos lieux de formation et vous pouvez nous contacter pour toute demande particulière par téléphone ou par mail.



Programme de la formation

Conduite des entretiens pharmaceutiques à l'officine durée 7h

Durée	Séquence et contenu
15 min	Procédure d'accueil et présentation des objectifs du jour ○ Échanges interactifs, tour de table, ○ Objectifs et déroulé de la session. ○ Évaluation des connaissances par un quizz pédagogique
60 min	Identifier les enjeux et lever les freins à la mise en place des entretiens à l'officine ○ Identifier les freins réels et perçus ▪ Temps, légitimité, organisation, administratif. ○ Comprendre l'intérêt des entretiens pour le patient, le pharmacien et l'officine. ▪ Missions du pharmacien, place des entretiens, bénéfices et principaux freins ○ Déculpabiliser la pratique en valorisant ce qui est déjà fait au comptoir ▪ Exemple de l'asthme, compétences déjà mobilisées au comptoir, conseil spontané et entretien structuré
10 min	Pause
60 min	Comprendre et s'approprier les étapes des entretiens officinaux ○ Identifier et comprendre les étapes clés des entretiens pharmaceutiques à partir de situations concrètes issues de l'entretien asthme. ▪ Proposition, évaluation, messages, synthèse et facturation ○ Repérer les étapes communes aux entretiens asthme, AOD et AVK, malgré des contenus et messages différents. ▪ Pratiques existantes, démonstration de l'inhalateur, observance, profils et suivi ○ S'appuyer sur un outil d'aide pour suivre les étapes de l'entretien ▪ Hiérarchisation des messages, répétition ciblée et processus de suivi
65 min	Renforcer l'aisance relationnelle par une communication bienveillante et structurée ○ Réviser les bases de la communication adaptée à l'entretien officinal. ▪ Posture d'accueil, questions ouvertes, reformulation et écoute active ○ Développer une posture d'écoute et de confiance, sans allonger le temps de prise en charge. ▪ Structuration de l'échange et gestion du temps de parole ○ Savoir proposer un entretien de manière naturelle et légitime ▪ Accroches au comptoir, service versus vente, refus et cadre initial par jeux de rôle courts
60 min	Pause
70 min	Mettre en œuvre les entretiens de prévention comme premières étapes sécurisantes ○ Mettre en place les entretiens de prévention (mon bilan prévention, femme enceinte) ▪ Points communs des entretiens ▪ Structure, posture, messages clés et limites ○ Se familiariser avec la posture d'entretien dans un cadre rassurant. ▪ Étapes de l'entretien, support et traçabilité ○ Construire la confiance avant d'aborder des entretiens plus complexes ▪ Aisance, légitimité, représentations, peurs et relation avec le médecin
115 min	S'approprier les entretiens complexes : anticancéreux oraux et Bilan Partagé de Médication ○ Comprendre les spécificités et les enjeux des entretiens anticancéreux et du BPM. ▪ Sécurisation, effets indésirables, observance, qualité de vie et posture ○ Se sentir légitime dans l'analyse médicamenteuse, notamment sur les interactions ▪ Repérage, traçabilité, orientation et rôle des professionnels



	○ Utiliser une méthode structurée pour sécuriser la pratique et le dialogue avec les autres professionnels de santé. ▪ Étapes clés des entretiens ▪ Se projeter dans la mise en œuvre ▪ Premiers entretiens, rythme, patients ciblés et progression
15 min	Conclusion ○ Quizz pédagogique final et correction commentée ○ Synthèse de la formation et plan d'action individuel ○ Évaluation de fin de formation

Méthodes pédagogiques

- Le suivi de la formation sera réalisé par le biais d'un émargement électronique
- Utilisation de logiciel de visioconférence avec partage d'écran
- Remise d'un livret de formation à chaque participant
- Supports pédagogiques variés : vidéos, photos, schémas, quiz interactifs
- Retours d'expériences et études de cas de comptoir en groupe,
- Mises en situation et jeux de rôles pour développer les réflexes professionnels et faciliter la transposition des connaissances à l'exercice professionnel
- Construction d'un plan d'amélioration individuel ou d'équipe.

Modalités et moyens d'évaluation

Évaluation de la formation :

- En début de formation : Évaluation initiale
- En cours de formation : Évaluation de la progression par des échanges interactifs, des quiz et des retours d'expérience.
- Évaluation finale : A l'issue de la fin de la formation : validation des acquis

Formulaire d'évaluation de la satisfaction du stagiaire à chaud à la fin de la formation

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'issue de la formation.

Concepteur – formateur

Docteur en Pharmacie, Diététicienne-nutritionniste et formatrice en formation professionnelle continue.