

## CONSEIL ET SERVICE À LA CLIENTÈLE: DCO A



### Accueillir le client

- Accueillir le client selon la Good Welcoming Practice (GWP) a1.1
- Adapter son comportement en fonction du client a1.2
- LINDAFFF: triage, suivi, conclusion de la vente et fidélisation de la clientèle a1.3/4/5/6
- Communiquer avec les clients en utilisant les différentes technologies de communication (e-mail, téléphone, en ligne) a1.7
- Accueillir la clientèle dans une deuxième langue nationale ou en anglais a1.8

### Conseiller le client: promotion de la santé et prévention des maladies

- Conseiller le client sur la promotion de la santé et la prévention en fonction de ses besoins: compléments alimentaires a2.1/2/8
- Conseiller le client sur la promotion de la santé et la prévention en fonction de ses besoins: produits dermo-cosmétiques (galéniques selon type de peau) a2.3/4
- Identifier et interpréter les symptômes de maladies transmissibles et non-transmissibles et proposer les mesures de prévention et les produits nécessaires a2.5/7
- ◆ Soutenir le pharmacien dans la réalisation des campagnes de prévention a2.6
- Conseiller le client sur la promotion de la santé et la prévention en fonction de ses besoins dans une deuxième langue nationale ou en anglais a2.9



### Conseiller le client: médicaments et produits disponibles sans ordonnance

- Évaluer les besoins du client, identifier et interpréter ses symptômes et clarifier la nécessité d'un traitement a3.1/2
- Expliquer au client le mode d'emploi des médicaments ou produits vendus et compléter par des recommandations supplémentaires a3.3/4/5
- Conseiller le client sur les produits des différentes médecines complémentaires a3.6
- Finaliser la vente (encaissement) a3.7
- Conseiller le client sur les produits non soumis à ordonnance dans une deuxième langue nationale ou en anglais a3.8

### Gérer les réclamations

- Analyser les objections et les réclamations du client, les documenter et élaborer des solutions a4.3/4/6
- Expliquer au client les solutions possibles et convenir avec lui d'une solution ou transmettre le cas à son supérieur a4.5
- Réaliser un entretien de réclamation simple dans une deuxième langue nationale ou en anglais a4.7

Nom et prénom de l'apprenti-e:

## REMISE DES MÉDICAMENTS ET DES ARTICLES D'HYGIÈNE ET DE SOINS SUR PRESCRIPTION MÉDICALE: DCO B



### Gérer les commandes de médicaments liées à l'ordonnance

- Enregistrer la commande, vérifier la validité de l'ordonnance et la disponibilité des médicaments. Se procurer les médicaments non-stockés auprès des fournisseurs et informer des délais d'attente b2.1/2/5/7
- Préparer les médicaments selon la commande, noter les modalités de prise du médicament et valider les médicaments préparés au pharmacien b2.3/4
- Organiser la remise (médicament et facture) selon les dispositions de la loi sur les produits thérapeutiques (LPT) et les directives de l'entreprise b2.6

### Vendre ou louer des articles d'hygiène et de soins présents sur une ordonnance

- Vérifier la validité de l'ordonnance et la disponibilité des articles d'hygiène et de soins et saisir l'ordonnance dans le dossier du client b3.1
- Remettre les articles et expliquer au client leur utilisation et effectuer les tâches administratives pour les objets loués b3.5
- Se procurer les articles non-stockés auprès des fournisseurs b3.2
- Préparer les articles selon l'ordonnance et les valider auprès du pharmacien b3.3
- Facturer la prestation à la caisse maladie ou expliquer au client les modalités de facturation b3.4/6

### Gérer des ordonnances et la remise des médicaments

- Vérifier la validité de l'ordonnance et compléter si besoin les informations (coordonnées, assurances) du client dans le logiciel b3.1/2
- Vérifier sur l'ordonnance la présence d'éventuels signes alarmants (contre-indications/interactions) ainsi que la disponibilité des médicaments et rechercher des alternatives b3.4/5
- Préparer l'ordonnance (y compris médicaments à commander) en tenant compte de la substitution par des génériques, noter les modes d'emploi en respectant les prescriptions légales et internes b3.6/7
- Valider l'ordonnance auprès du pharmacien b3.8
- Remettre les médicaments et informer clairement le client sur leur utilisation selon la forme galénique (effets indésirables, interactions) b3.9/10
- Expliquer au client les modalités de paiement possibles selon son assurance (LAMA, LCA, LAA, RBP) b3.11
- Gérer les avances et les remises de médicaments sans ordonnance (vente complémentaire) b3.12

## RÉALISATION DES EXAMENS ET DES ACTES MÉDICAUX: DCO C

### Déterminer l'état de santé et détecter les signes cliniques alarmants (red flags)

- Évaluer l'état de santé du patient (critères anatomiques, physiologiques, pathologiques) grâce à des questions ciblées et documenter selon les directives de la pharmacie c1.1/3
- Utiliser un discours approprié (p. ex. rassurant) et créer une atmosphère propice à la confiance c1.2
- Vérifier grâce à des algorithmes ou des arbres décisionnels la présence de red flags et prévenir le pharmacien si besoin c1.4/5

### Prendre en charge les maladies chroniques

- Vérifier le suivi et la compliance du traitement (historique du dossier du patient), demander des précisions si nécessaire. Intervenir et prévenir le pharmacien en cas de non-respect du traitement prescrit c4.1/3
- ◆ Préparer un semainier et informer le patient de la prise de son traitement c4.2

### Collecter des paramètres diagnostiques

- ◆ Informer le patient des paramètres diagnostiques recherchés et expliquer le déroulement de la prestation (y compris consentement) c2.1
- ◆ Préparer le matériel et les appareils d'analyse et de mesure, vérifier leur état et s'assurer de leur disponibilité c2.2/5
- ◆ Garantir l'hygiène, la sécurité et la protection de la santé lors de toute la prestation y compris lors du prélèvement sanguin capillaire c2.3/4
- ◆ Analyser l'échantillon de sang avec l'appareil de mesure disponible, puis comparer et documenter le résultat obtenu aux valeurs normales et le soumettre au pharmacien pour évaluation c2.6/7
- ◆ Nettoyer et entretenir les appareils de mesures et autre matériel nécessaire selon les indications du fabricant et les directives de la pharmacie c2.9

### Mettre en œuvre la prise en charge médicale et le traitement

- ◆ S'informer de la procédure avant de réaliser un acte médical (mandat de soins) et demander des précisions au besoin c3.1
- ◆ Réaliser l'acte médical en respectant les mesures d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé. Documenter le suivi du traitement dans le dossier du patient si besoin c3.2/4
- ◆ Expliquer au patient les mesures thérapeutiques à réaliser selon les prescriptions du médecin ou les recommandations du pharmacien c3.5
- ◆ Déterminer les types de plaies et/ou blessures ainsi que leur degré de gravité et prendre en charge les plaies simples avec du matériel adéquat tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité c3.6/7
- ◆ Réagir de manière réfléchie dans les situations d'urgence, communiquer de manière adaptée aux services d'urgence et réaliser le Basic Life Support selon les directives officielles c3.8
- ◆ Orienter le patient vers un médecin ou vers les urgences, en concertation avec le pharmacien c3.9



## GESTION DES MÉDICAMENTS ET DES AUTRES PRODUITS: DCO D

### Contrôler l'état des stocks

- Contrôler et optimiser l'état des stocks de la pharmacie avec le système de gestion des marchandises de l'entreprise et commander les médicaments et les autres produits manquants (statistiques de vente) d1.2/3/4
- Identifier les besoins de la clientèle sur la base de ses propres observations et des statistiques de vente, puis formuler des propositions d'adaptations de l'assortiment d1.5
- Prendre des mesures adéquates en cas de rupture de stock et recommander une alternative au moyen des sources d'information disponibles d1.6
- Commander des médicaments et des dispositifs médicaux à l'étranger et les documenter selon l'obligation de documentation d1.7

### Traiter les livraisons de médicaments et d'autres produits

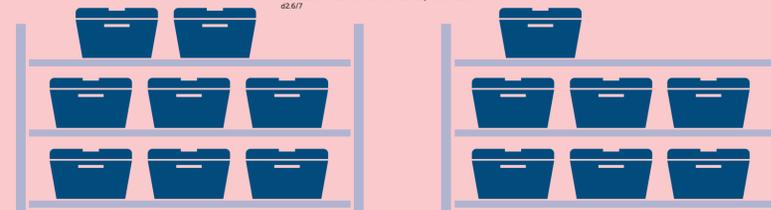
- Vérifier la marchandise réceptionnée, détecter les erreurs de livraison et les défauts (emballages abîmés, médicaments ou produits défectueux) et prendre des mesures correspondantes d2.1/5
- Saisir la commande reçue dans le système de gestion de l'entreprise d2.2
- Stocker les médicaments et produits en tenant compte des prescriptions de conservation et de la règle FEFO (first expired, first out) d2.4
- Classer la documentation lors de la réception de médicaments stupéfiants selon les dispositions de la loi sur les stupéfiants d2.5
- Calculer, si nécessaire, le prix des médicaments et produits en tenant compte des différents taux de TVA selon les directives de la pharmacie d2.6/7

### Gérer l'élimination des médicaments et autres produits

- Effectuer la reprise de médicaments ou d'autres produits du client selon les directives d3.1
- Vérifier régulièrement les dates de péremption des médicaments et autres produits selon les directives internes d3.3
- Effectuer les retours des médicaments et autres produits périmés ou non utilisés selon les directives des fournisseurs et des grossistes d3.4
- Éliminer les médicaments et autres produits dans les règles d3.5
- ◆ Effectuer et documenter les retraits de lots selon les indications du fabricant ou selon les directives officielles d3.6

### Gérer les produits chimiques

- Stocker et éliminer les produits chimiques de la pharmacie selon les prescriptions légales, les fiches de données de sécurité des fabricants et les directives de l'entreprise d4.1
- Vendre des produits chimiques aux personnes autorisées, les informer de l'utilisation, du stockage, et de l'élimination (y compris protection de la santé et de l'environnement) d4.3
- Fabriquer des produits et des mélanges simples selon les BPF d4.4



# ÊTRE ASSISTANT·E EN PHARMACIE CFC C'EST...

- 1<sup>ère</sup> année
- 2<sup>e</sup> année
- ◆ 3<sup>e</sup> année

## ORGANISATION ET RÉALISATION DES TÂCHES ADMINISTRATIVES: DCO E

### Suivre le dossier client

- Saisir ou mettre à jour dans le Dossier Electronique du Patient (DEP) toutes les données du patient (nom, adresse, contact, assurances, allergie, autres) e1.1/2/3
- Saisir les informations de la vente, du conseil, des examens et des traitements dans le système informatique de la pharmacie dans le respect des protections des données et de l'obligation de confidentialité e1.4
- Transmettre au besoin des informations à des partenaires du domaine de la santé avec les médias adéquats, dans le respect des dispositions légales e1.5
- Vérifier la sauvegarde des données, informer immédiatement le supérieur en cas d'irrégularités e1.6



### Promouvoir les médicaments et les produits

- Présenter des produits, des médicaments et des prestations dans l'espace de vente et dans la vitrine de façon à promouvoir les ventes e3.1/2
- Se procurer le matériel adéquat d'information à remettre à la clientèle e3.3

### Gérer les créances

- Effectuer une vente (cartes, cash, Twint, facture) et une facturation aux caisses-maladie dans le système informatique de la pharmacie e2.1/2/3
- Contrôler le statut des ventes à crédits e2.4

### Organiser et optimiser les procédures

- ◆ Organiser son travail et son poste de travail en prenant des mesures d'amélioration de manière autonome e4.1/6
- ◆ Respecter les directives du système de gestion de la qualité de l'entreprise e4.2
- ◆ Proposer et documenter les possibilités d'amélioration dans son propre domaine de travail (offre de produits, prestations, flux de matériel, procédures, collaboration, consommation énergétique et élimination) e4.4/5/7