
Programme de Formation

Oser proposer les nouvelles missions au comptoir

Organisation

Durée : 1 heure et 30 minutes

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique



Public visé

Pharmacien, préparateur d'officine



Objectifs pédagogiques

- Connaître et mesurer les enjeux des différents types de services santé, réalisables à l'officine
- Identifier les opportunités au comptoir pour initier un échange autour des services santé
- Maîtriser les techniques de communication incontournables pour oser les proposer avec aisance
- Mettre en pratique à travers des situations concrètes de comptoir



Description

CONTEXTE

- Évolution du rôle du pharmacien
- Panorama des services santé
 - Prévention : Vaccination, Bilans de prévention
 - Dépistage : TROD
 - Bon usage : Entretiens courts (femmes enceintes, opioïdes) et entretiens longs (BPM, cancérologie...)
- Enjeux pour le patient, l'équipe officinale et l'officine
- Bénéfices en termes de santé publique, de valorisation professionnelle et économique

PREPARER L'ORGANISATION EN AMONT

- Identifier les moments clés pour proposer un service
- Mettre en place une organisation fluide au comptoir
- Lever les freins internes (manque de temps, appréhension, légitimité...)

OSER PROPOSER : LES CLÉS DE LA COMMUNICATION

- Adopter une posture professionnelle assertive
- Techniques de questionnement pour initier le dialogue
- Formulations simples et efficaces pour proposer/faire acheter un service santé
- Gérer les freins et refus des patients avec sérénité

CAS PRATIQUES CONCRETS AU COMPTOIR

- Focus bilans prévention, co-administration vaccins, entretiens courts



Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Support visuel (diaporama PowerPoint) partagé sur écran. Book de formation et de prise de notes envoyé avant la séance qui comprend : le résumé des diapositives et cas pratiques, une diapositive de synthèse des idées clef à retenir

Moyens et supports pédagogiques

Support visuel (diaporama PowerPoint) partagé via le logiciel Dendreo live. Matériel utilisé : le logiciel Dendreo live permet au formateur d'y partager son support de cours. Les stagiaires s'y connectent via internet et peuvent y poser leur question tout au long de la formation (à l'oral ou sous forme de chat). L'outil permet la traçabilité des connexions. Book de formation (support diffusé) transmis par mail aux stagiaires avant la formation. Interactivité du groupe, échanges et partage des expériences de chacun

Modalités d'évaluation et de suivi

Tour de table pour connaître les attentes des stagiaires. Une auto-évaluation des connaissances est effectuée en début et en fin de formation pour valider l'acquisition des connaissances par les stagiaires. Fiches de satisfaction portant sur l'évaluation de la formation. Un questionnaire d'évaluation « à froid » portant sur la mise en pratique de la formation est adressé deux mois après la formation.

Formateur

- Sophie Dufau Heme - Docteure en pharmacie, formatrice