

La conduite d'entretiens pharmaceutiques (1 jour)

Les nouvelles missions à l'officine

Objectifs:

- Ce module propose une méthodologie d'approche très concrète sur les situations de communication nouvelles rencontrées par les équipes dans le cadre des nouvelles missions que sont le dépistage, la prévention des patients à risque et le suivi thérapeutique des patients chroniques
- L'objectif étant essentiellement de travailler le savoir faire et le savoir être c'est-à-dire les attitudes et comportements pour optimiser la prise en charge des patients
- A partir de situations concrètes seront travaillées les différentes étapes des entretiens et l'élaboration d'une démarche type

Programme:

- Rappel sur les nouvelles missions du pharmacien dans le cadre de la loi HPST et échange sur les difficultés rencontrées dans leur mise en place
- La préparation des entretiens (travail en groupe) :
 - ✓ L'organisation matérielle,
 - ✓ La recherche de l'information: quels outils à ma disposition
 - ✓ Les patients à cibler,
 - ✓ La répartition des rôles dans l'équipe,
 - ✓ La communication avec les prescripteurs...
- La communication à développer au cours des entretiens pharmaceutiques: Pratiquer l'écoute active, manifester de l'empathie, oser engager le dialogue, obtenir des engagements ...
- Les différentes étapes d'un entretien pharmaceutique: De la prise de contact au rendez vous de suivi (interactif)
 - ✓ Valider la compréhension de la maladie (ou du facteur de risque) et du traitement ;
 - ✓ Aborder les problèmes d'inobservance sans préjugés,
 - ✓ Evoquer les effets indésirables: alerter sans dramatiser ni banaliser
 - ✓ Proposer des rendez vous de suivi réguliers avec le patient : obtenir un engagement...
- Mise en application à travers des études de cas où seront évoquées les situations suivantes
 - ✓ Proposer une action de dépistage et convaincre le patient du bien fondé de votre démarche (exemple: diabète, asthme, hypertension..)
 - ✓ Faire de la prévention : oser engager le dialogue, argumenter de manière convaincante (exemple: ostéoporose...)
 - ✓ Proposer un rendez-vous pharmaceutique (exemple: ACO, asthme...)
 - ✓ Mener un entretien de suivi (exemple: ACO, asthme...)
- Le dossier patient : Le suivi et le partage de l'information à l'officine

Méthode pédagogique utilisée :

Mise en commun des expériences et mise en situation pour illustrer les cas de communication, manuel remis aux participants, groupe de 10 à 15 personnes maximum

Modalités :

- 1 journée de formation en présentielle de 9h30 à 18h00
 - ✓ Avant la formation: évaluation des pratiques professionnelles par un questionnaire d'auto-évaluation
 - ✓ Après la formation : Mise en place et suivi d'actions d'amélioration des pratiques professionnelles sur la base des supports remis lors de la formation
- Pharmaciens titulaires, pharmaciens adjoints et collaborateurs diplômés