



## PROGRAMME DE FORMATION

### Conseils à l'officine Module 2

7,00 heures

#### PUBLIC CONCERNÉ - PREREQUIS

Pharmaciens et préparateurs

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

##### Objectifs généraux de la formation :

- Connaître la démarche active de dispensation pour aborder le patient de manière professionnelle.
- Développer les compétences de l'équipe officinale face aux demandes du patient.
- Améliorer la prise en charge du patient en répertoriant l'essentiel de la pathologie et les traitements à proposer.
- Identifier les limites du conseil officinal afin de détecter le risque d'urgence pour certaines pathologies.
- Etre toujours dans le bon usage du médicament.

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ ET PROGRESSION

##### Contenu pédagogique

##### A) Introduction – accueil :

**Durée 30 mn**

Les premiers instants de la formation et le déroulé type

- a. Silence, Mot de bienvenue, Accroche, Présentation du formateur, présentation des participants et recueil des attentes, présentation du programme, organisation pratique
  1. Présentation des participants (10 mn)
    - o Recueil des attentes

-> Consigne ouverte ou fermée, Questionner, écouter, reformuler, écrire sur le Paper board, temps identique pour chaque personne



2. Présentation de la formation et ses objectifs (10 mn)
  - o Présentation en détail, avec empathie, utilisation du Paper board
    - Le contexte, les objectifs, le contenu, les méthodes, le découpage envisagé, les critères de réussite, les modalités pratiques
3. Annonce de la remise d'un support écrit
4. Rappel aux stagiaires qu'ils peuvent et ne doivent pas hésiter à intervenir
  - b. Questionnaire d'autoévaluation sur les connaissances fondamentales (10 mn)

### **Méthodes pédagogiques**

- Exposé
    - a. Savoir Théorique ; 3 phases
      - I. Ecoute
      - II. Mémorisation
      - III. Application et utilisation
    - b. Faire participer le groupe, l'impliquer, rechercher un feed-back
    - c. Bien structurer son discours, proposer un plan rigoureux
  - I. Ceci permettra de rompre la glace entre le formateur et le groupe
    - Test préformation, méthode participative par kahoot
      - a. Animation du questionnaire d'évaluation préformation
- Le stagiaire répondra au questionnaire de manière plus ludique

### **B) Généralités sur l'accueil du patient et la recherche de ses besoins :**

**Durée : 50 mn**

**Objectif:** *Connaître quelques notions de technique de vente face à la prise en charge des besoins des patients.*

- 1- Recherche des besoins
  1. *Sondage*
    - a. Questions ouvertes
    - b. Questions fermées
    - c. Questions alternatives
  2. *Reformulation*
    - a. Non interprétative
    - b. Interprétative
  3. *Notions d'objections*
    - a. Fondées
    - b. Non fondées
    - c. Contournement
  4. *Base sur les notions de sociotype*
    - a. Analysant



- b. Contrôlant
- c. Facilitant
- d. Promouvant

### **Méthodes pédagogiques**

- Exposé (Voir plus haut le but de l'exposé)
- Vidéos
  - a. Elles présentent ici de façon détaillée un des thèmes abordés sur les généralités
  - b. Elles sont conçues, pour être très didactiques
  - c. Animations ludiques permettant une progression et de nombreuses répétitions afin de bien intégrer certains éléments très importants de la formation
- Méthode participative par jeu actif
  - a. Le jeu actif « **La roue de la connaissance** » permettra de revoir les thèmes traités dans ce paragraphe ainsi que de mémoriser en proposant aux stagiaires une animation ludique

### **C) L'allaitement maternel :**

#### **Durée 40 mn**

**Objectif:** *Connaître la physiologie de la lactation et pouvoir adapter le conseil pour informer et rassurer parfois les futures mamans mais aussi répondre aux différents problèmes pouvant apparaître lors de la lactation.*

- 1- Physiologie de la lactation
- 2- Evolution de la composition du lait maternel
- 3- Les suppléments vitaminiques du nourrisson allaité
- 4- Les bénéfices de la lactation
- 5- La tétée en pratique
- 6- Conseils hygiéno-diététiques
- 7- Gestion des quelques soucis pouvant apparaître parfois lors de l'allaitement
- 8- Le matériel proposé par le pharmacien pour faciliter l'allaitement maternel

### **Méthodes pédagogiques**

- Exposé (Voir plus haut le but de l'exposé)
- Vidéos (Voir plus haut le but de la vidéo)
- Jeu pédagogique : « **Remplissage du tableau de synthèse** »
  - o Le jeu pédagogique a pour but à ce stade de :
    - > Faire participer l'ensemble des stagiaires
    - > Provoquer un changement de rythme
    - > Faire assimiler des connaissances sur les différents critères

#### **Pause : 10 mn**



#### D) Les maux gynécologiques :

**Durée 40 mn**

**Objectif:** *Connaître les pathologies simples à l'origine des maux gynécologiques et pouvoir faire un conseil adapté afin de soulager la personne.*

- 1- Anatomie-physiologie de l'appareil génital féminin
- 2- La toilette intime
- 3- Notions sur les protections menstruelles
- 4- La candidose vulvo-vaginale
- 5- La vaginose bactérienne
- 6- Autres éléments entraînant des risques de vulvo-vaginite
- 7- Prise en charge des dysménorrhées à l'officine
- 8- La sécheresse vaginale
- 9- Informations sur le traitement hormonal substitutif

#### **Méthodes pédagogiques**

- Exposé (Voir plus haut le but de l'exposé)
- Vidéos (Voir plus haut le but de la vidéo)
- Jeu pédagogique : « **La roue de la connaissance** »

#### E) L'Infection urinaire :

**Durée 40 mn**

**Objectif:** *Savoir reconnaître une urgence dans le cadre des infections urinaires, et pouvoir conseiller la personne dans le cas d'une cystite simple.*

- 1- Rappels sémiologiques sur les troubles de la miction
- 2- Processus de prise en charge de la gêne urinaire fonctionnelle
- 3- Arbre de décision et conseils face aux symptômes

#### **Méthodes pédagogiques**

- Exposé (Voir plus haut le but de l'exposé)
- Jeu pédagogique : « **Le jeu des cartes questions** » sur écran informatique

**Pause Déjeuner : 12h30 – 13h30**



**F) Conseil sur les bilans biologiques :**

**Durée 40 mn**

**Objectif:** *Etre capable d'expliquer les résultats d'un bilan biologique à un patient lors de la demande.*

- 1- Bilan lipidique systématique
- 2- Bilan lipidique complémentaire
- 3- Bilan glycémique
- 4- Bilan enzymatique
- 5- Bilan rénal
- 6- Bilan INR
- 7- Bilan ionique

**Méthodes pédagogiques**

- Exposé (Voir plus haut le but de l'exposé)
- Jeu pédagogique : « **Cas clinique SG** » sur écran informatique

**G) Les soins buccodentaires :**

**Durée 50 mn**

**Objectif:** *Savoir expliquer les techniques de brossage, expliquer les différentes brosses à dents et les différents dentifrices , enfin connaître les différents maux de bouche afin de pouvoir pratiquer un conseil.*

1. Les techniques de brossages
2. Les différents types de brosses à dents
3. Prévention des caries dentaires
4. L'halitose
5. L'hypersensibilité dentaire
6. Les parodontites
7. Les lésions de la muqueuse buccale
8. Les maux de bouche et iatrogénie médicamenteuse
9. Mucite
10. Herpangine
11. Xérostomie

**Méthodes pédagogiques**

- Exposé (Voir plus haut le but de l'exposé)





- Jeu pédagogique : « **Roue de la connaissance** » sur écran informatique  
**Pause 10 mn**

#### H) La constipation et la diarrhée :

**Durée 1h00**

**Objectif:** *Connaître la sémiologie de la diarrhée et de la constipation et pouvoir pratiquer un conseil en l'absence de symptômes évocateurs d'une pathologie sous-jacente.*

1. La constipation aiguë
2. La constipation chronique
3. La diarrhée infectieuse
4. La diarrhée iatrogène

#### **Méthodes pédagogiques**

- Exposé (Voir plus haut le but de l'exposé)

#### I) Mémorisation :

**Durée 20 mn**

#### **Méthodes pédagogiques**

- Jeu pédagogique : « **Qui veut répondre aux questions** » sur écran informatique

#### **Fin de la formation**

**Durée 30mn**

- Méthode participative par kahoot
- Questionnaire d'évaluation post formation
- Tour de table
- Bilan fin de formation

En fin de session, les participants écrivent le plan d'action qu'ils vont mettre en place à leur retour à l'officine, sur la base des axes de progrès identifiés pendant la formation.

#### **NOMBRE DE PARTICIPANTS PRÉVUS PAR STAGE**

6 à 20 participants

#### **MODALITE PEDAGOGIQUES**





- Expose des grandes lignes théoriques sous forme de power point, utilisation d'outils pédagogiques
- Autoévaluation pré et post formation
- Lectures
- Salle et Techniques d'animation
- Salle en « U » Facilite ou induit le style d'animation dynamique et permet les déplacements faciles du formateur
- Les premiers instants de la formation et le déroulé type
- Tour de table, Paper Board, Brainstorming, Technique du Post It, Jeu de rôle par mise en situation, jeu de l'oie kahoot
- Outils : Post It, Paper board, Quiz vote, souris, jeux informatiques

## MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

## METHODE D'ÉVALUATION ET DE SUIVI DE L'ACTION

1. Evaluation des prérequis en début de séance
2. Evaluation des acquis en fin de séance
3. Mise en situation, jeux de rôles
4. Evaluation de la satisfaction

Sophie TALLARON  
Présidente



**1, Avenue de la Gare TGV  
90400 MEROUX  
03 84 22 84 99**

