

# Référentiel Officine 2008

---

## Inscrire la formation dans la réalité et les besoins de la pharmacie d'officine de demain

- Ce référentiel décrit le cadre des missions et des activités du pharmacien d'officine et des compétences nouvelles ou redéfinies. Il est indispensable de favoriser l'adéquation des modalités et des contenus de formation avec la réalité de la **pratique de la pharmacie d'officine** et de contribuer à renforcer le rôle du pharmacien au sein des professionnels de santé.
  - La formation initiale des pharmaciens doit être précocement en harmonie avec la pratique des métiers du pharmacien. Les stages, l'approche de la relation avec le patient et le client-patient, le conseil, l'aide à l'automédication, l'éducation thérapeutique du patient, la gestion et le management seront renforcés dans la formation universitaire par l'intervention de professionnels de l'officine.
  - Concerné comme les autres professionnels de santé par la délégation des tâches, le partage, le transfert et la complémentarité des compétences, le pharmacien verra sans doute son activité se recentrer et se développer sur :
    - ce qui relève de sa compétence dans la connaissance du médicament et des autres produits de santé lors de la dispensation, lors du conseil éclairé associé à la médication officinale, dans la promotion de l'observance des traitements, dans l'information et la gestion liées aux risques thérapeutiques, dans l'éducation thérapeutique du patient de manière multidisciplinaire notamment dans le champ des maladies chroniques.
    - la participation à l'application des stratégies thérapeutiques recommandées
    - son rôle dans les actions de prévention et de promotion de la santé
    - le rôle potentiel du pharmacien dans la prescription
- Par ailleurs, il devra également renforcer ses compétences sur :
- la formation et le management de son équipe.
  - la gestion de son entreprise.

En outre, il convient de donner une nouvelle visibilité à certaines activités indissociables de l'officine contemporaine touchant les domaines suivants: le **maintien à domicile (MAD)**, l'aide à la personne dépendante, l'orthopédie, la phytothérapie, l'homéopathie, les compléments alimentaires, la dermo-cosmétique, les produits d'hygiène,... afin de les valoriser.

## Augmenter l'attractivité des métiers de la pharmacie d'officine

- Revalorisation scientifique : si la place de l'officine dans le système de santé publique est renforcée, le pharmacien, titulaire ou adjoint, verra accroître l'attractivité de son métier.
- Revalorisation des parcours : des possibilités d'évolution de carrières – vers l'encadrement, vers une spécialisation – pourront être introduites.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Unité de compétence</b>	<b>Dispenser les médicaments et autres produits, ou services de soins de santé</b>	
<p>Accueillir, écouter et interroger le patient ou son mandataire</p> <p>Connaître les règles de dispensation et en évaluer la conformité</p>	<p>Analyser et valider la prescription</p> <p>Etablir un plan de soins</p> <p>Conseiller le patient pour un bon usage des médicaments, des préparations et des autres produits de santé</p> <p>Analyser et valider la demande d'un patient</p> <p>S'assurer que la symptomatologie est de la compétence du pharmacien lors d'une demande à visée thérapeutique</p>	<p>Dispenser les médicaments et autres produits de santé en conformité avec l'ordonnance et dans le respect de la réglementation en vigueur</p> <p>Expliquer le traitement au patient et le sensibiliser à son observance pour atteindre les objectifs thérapeutiques recherchés</p>
		<p>Proposer et argumenter la substitution du médicament et en cas de nécessité une équivalence thérapeutique</p>
		<p>Evaluer la pertinence du choix du patient dans le cadre de la médication officinale en accès direct</p>
	<p>Emettre une opinion pharmaceutique</p> <p>Valider l'opinion et proposer une alternative au prescripteur</p>	<p>Dispenser les médicaments ou autres produits de santé dans le cadre du maintien à domicile (MAD), de l'hospitalisation à domicile (HAD), des EHPAD ou au domicile du patient.</p>
<p>Connaître les principaux prélèvements et les analyses de bases effectués dans un laboratoire</p>	<p>Expliquer la finalité des examens biologiques et para cliniques</p> <p>Expliquer les spécificités inhérentes à ces examens</p>	<p>Identifier les principales anomalies biologiques et orienter le patient en fonction de l'urgence</p>
<p>Connaître les principales pathologies et leurs données épidémiologiques</p> <p>Connaître les valeurs de référence physiologiques et pathologiques des principaux marqueurs</p>	<p>Connaître les stratégies thérapeutiques associées aux principales pathologies et les recommandations des conférences de consensus.</p> <p>Etablir le lien entre la thérapie et une pathologie et le cas échéant les analyses biologiques</p> <p>Connaître les principales pathologies bénignes.</p>	<p>Gérer un plan de soins coordonnés</p> <p>Prendre en charge les pathologies bénignes et savoir les évaluer</p>
<p>Savoir constituer et consulter le dossier pharmaceutique (DP) et convaincre le patient de son intérêt</p>	<p>Renseigner le dossier (clinique, biologique et thérapeutique) du patient</p>	

<p>Connaître le cycle de vie du médicament de sa conception à son utilisation thérapeutique.  <b>Appréhender la relation entre la fonctionnalité d'une molécule et sa cible thérapeutique</b>  Connaître les facteurs de variabilité de la réponse au médicament</p>	<p>Identifier les interactions médicamenteuses  Identifier les contre-indications et les adaptations de posologies en fonction de l'état physiologique et/ou pathologique  Déterminer le comportement à adopter et diffuser s'il y a lieu l'information aux institutions  Reconnaître les symptômes d'une pathologie d'origine iatrogène</p>	<p>Apprécier et intervenir face à des signes de surdosage et/ou d'intoxication  Apprécier et intervenir face à des interactions médicamenteuses (ou avec d'autres produits de santé) et des contre-indications en rapport avec l'état physiologique et/ou pathologique du patient  Proposer une adaptation de posologies au prescripteur</p>
	<p>Connaître les médicaments à prescription médicale facultative et l'ensemble des produits disponibles en pharmacie</p>	<p>Conseiller, informer les patients et délivrer les médicaments et produits de santé autorisés en officine.</p>
<p>Connaître les bases scientifiques nécessaires à l'orthopédie et à la contention</p>	<p>Connaître les divers produits pour l'orthopédie de série</p>	<p>Maîtriser les connaissances nécessaires pour l'orthopédie sur-mesure</p>
	<p>Connaître les grandes pathologies des animaux de compagnie habituels</p>	<p>Connaître et dispenser les médicaments et autres produits de santé à usage vétérinaire</p>
	<p>Connaître les principaux parasites domestiques des maisons</p>	<p>Connaître et dispenser les produits antiparasitaires ou phytosanitaires contre les nuisances domestiques et bactériennes</p>
	<p>Conseiller le patient sur l'utilisation et l'entretien des DM</p>	<p>Dispenser, informer le patient sur le bon usage des DM courants en officine</p>

Unité de compétence	Agir dans le domaine de la santé publique	
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<p>Connaître les structures de veille sanitaire et leurs missions</p> <p>Identifier les principaux éléments des plans de santé publique et les risques sanitaires à prendre en compte</p> <p>Apprendre à documenter des cas de vigilance</p> <p>Identifier les obligations réglementaires, les différents interlocuteurs, les circuits, et les bases de données nationales ou internationales dans le domaine des vigilances</p>	<p>Connaître les informations utiles aux veilles sanitaires</p> <p>Identifier et utiliser des données épidémiologiques</p> <p>Identifier les risques liés au développement et à la commercialisation des médicaments et autres produits de santé</p> <p>Analyser et hiérarchiser les informations utiles aux veilles sanitaires</p>	<p>Déclarer les vigilances</p> <p>Elaborer des actions de développement de l'éducation pour la santé (campagnes sanitaires, gestion des risques, information et prévention, promotion de la santé,...)</p> <p>Identifier et utiliser des données épidémiologiques</p> <p>Utiliser des méthodes d'analyse de risques dans différents domaines</p> <p>Mettre en œuvre une veille réglementaire dans le domaine de la santé publique et assurer sa traçabilité</p>
<p>Connaître les addictions</p> <p>Connaître la symptomatologie des addictions</p> <p>Connaître les réseaux de soins</p>	<p>Connaître leur prévention ainsi que leur prise en charge</p> <p>Développer l'éducation et la promotion de la santé (Campagnes sanitaires, dépistages, supports d'information, gestion des risques...)</p>	<p>Prévenir et dépister les addictions</p> <p>Adapter l'exercice aux systèmes d'organisation des soins (réseaux de professionnels de santé, organisations professionnelles, associations de patients) dans le respect du libre choix du patient</p>
<p>Connaître les règles de déontologie et d'éthique</p>	<p>Sensibiliser au respect du secret professionnel, de la confidentialité, aux droits des malades, au code de déontologie</p>	<p>Appliquer et faire respecter les règles de déontologie et d'éthique en vigueur</p> <p>Respecter l'obligation de dispensation dans des conditions de confidentialité</p>
<p>Identifier les situations d'urgence nécessitant la continuité des soins</p>	<p>Connaître la prise en charge d'une crise sanitaire</p>	<p>Participer au réseau de soins</p> <p>Identifier les situations de précarité ou de risque social</p>
<p>Identifier les risques d'infections nosocomiales</p>	<p>Prévenir les risques de contamination</p>	
	<p>Reconnaître la comestibilité et la toxicité des champignons, des baies et des plantes</p>	<p>Discerner la comestibilité et la toxicité des champignons, des baies et des plantes</p>
<p>Connaître les services d'aide à la personne dépendante</p>		<p>Promouvoir et/ou participer à l'organisation des services d'aide à la personne dépendante</p>

Unité de compétence	<b>Organiser son activité au sein de la structure d'exercice</b>	
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Connaître les réglementations en vigueur	Planifier et optimiser l'organisation de l'activité	Discerner et analyser les besoins en collaborateur(s) Apprécier les compétences de la personne à recruter Savoir établir un planning du personnel en fonction des besoins
	Adapter et développer la structure d'exercice en conformité avec la réglementation en vigueur, les règles d'hygiène et sécurité et en fonction des principes d'ergonomie, d'accessibilité et de confidentialité	Evaluer les pratiques professionnelles de l'équipe officinale Evaluer, développer et reconnaître les compétences de l'équipe officinale Identifier les règles de gestion et de protection du personnel (droit du travail...)
	Connaître et suivre l'évolution en matière d'exercice professionnel (type de société, mode d'exploitation,...)	
	Connaître les principales techniques d'animation d'une équipe Evaluer et identifier les besoins en formation	Planifier les formations
	Maîtriser les règles d'éthique et de déontologie notamment le secret professionnel et veiller à leur respect	Elaborer les registres en conformité avec les textes réglementaires
	Connaître les bases de données pharmaceutiques	Maîtriser les bases de données pharmaceutiques Connaître et maîtriser les logiciels d'exploitation des officines : dispensation, gestion, statistique...
Savoir élaborer une politique de prix Connaître les bases de comptabilité et de fiscalité		
	Optimiser la prise en charge des urgences	Planifier la permanence des soins et des services de garde

Connaître les circuits d'approvisionnement des médicaments et autres produits de santé en officine	Maîtriser les stocks minimums utiles et nécessaires pour répondre aux besoins de santé publique	Adapter et optimiser l'approvisionnement, le stockage des produits dans les conditions de conservation adéquate et leur suivi en respectant les règles de traçabilité
Connaitre et utiliser les méthodes statistiques	Effectuer des traitements des données statistiques et interpréter les résultats	

<b>Unité de compétence</b>	<b>Réaliser les préparations officinales et magistrales</b>	
<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2</b>	<b>Niveau 3</b>
Analyser la demande et la faisabilité d'une préparation magistrale	Valider le mode opératoire de la préparation et reconnaître les matières premières	Réaliser les préparations selon les bonnes pratiques en vigueur (Bonnes Pratiques de Préparation Officinale, ...)
	Contrôler les matières premières et assurer leur traçabilité.	
Connaître les règles de bonnes pratiques de fabrication des préparations	Utiliser et respecter les règles de bonnes pratiques de fabrication des préparations officinales (cf. texte) Connaître et évaluer la compétence de l'officine prestataire en cas de sous-traitance	Maîtriser les règles de bonnes pratiques de fabrication des préparations officinales (cf. texte)  Assurer la traçabilité des préparations Libérer les préparations

Unité de compétence	Effectuer le suivi pharmaceutique du patient	
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<p>Savoir évaluer le risque iatrogène</p> <p>Comprendre et rechercher les difficultés liées à l'observance</p> <p>Connaître les principes de l'éducation thérapeutique du patient</p>	<p>Actualiser le dossier-patient</p> <p>Savoir interpréter les données du dossier pharmaceutique (DP) et du dossier-patient</p>	<p>Concevoir et <b>renseigner avec discernement</b> un dossier -patient</p>
	<p>Anticiper, discerner les effets indésirables</p> <p><b>Prévenir et informer le patient sur les risques iatrogènes à court, moyen et long terme</b></p>	<p>Détecter et signaler les pathologies d'origine iatrogène</p>
	<p>Conseiller et convaincre le patient du bon usage des médicaments et des autres produits de santé</p> <p>Evaluer le niveau d'acceptation et de compréhension par le patient de sa maladie et de la thérapeutique associée</p>	<p>Contrôler et évaluer la connaissance du patient sur le bon usage des médicaments et le niveau d'observance</p> <p>Vérifier la bonne compréhension des objectifs du traitement, <b>optimiser</b> et évaluer leur mise en œuvre</p>
	<p>Conseiller et convaincre le patient de l'intérêt de l'observance du traitement</p>	
<p>Conseiller et éduquer le patient en regard de la thérapeutique et de la (les) pathologie(s) traitée(s)</p>	<p>Savoir conseiller et /ou orienter vers une consultation médicale</p>	
<p>Avoir une connaissance des programmes d'éducation thérapeutique du patient dans le champ des maladies chroniques</p>	<p>Acquérir les compétences nécessaires pour la pratique de l'éducation thérapeutique du patient</p>	<p>Collaborer avec les autres professionnels de santé à la mise en œuvre de l'éducation thérapeutique du patient</p>
	<p>Evaluer et apprécier l'efficacité du traitement en fonction de l'évolution clinique et biologique du patient</p>	<p>Savoir mener un entretien pharmaceutique lors du suivi thérapeutique et médical du patient.</p> <p>Analyser l'efficacité d'un traitement et ses besoins d'adaptation</p>

<b>Unité de compétence</b>	<b>Développer une analyse critique d'un produit de santé</b>	
<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2</b>	<b>Niveau 3</b>
Effectuer une analyse critique d'articles ou documentations scientifiques Utiliser les outils d'information et de documentation	Mettre en œuvre un raisonnement critique en s'appuyant sur des informations scientifiques Synthétiser les informations  Connaître et choisir les outils d'information et de documentation	Savoir choisir un produit de santé en fonction de l'analyse scientifique et critique du produit  Prendre part au programme de suivi des médicaments après leur mise sur le marché  Emettre une opinion critique sur une publication scientifique

<b>Unité de compétence</b>	<b>Former les étudiants, stagiaires, apprentis et personnels de l'équipe officinale</b>	
<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2</b>	<b>Niveau 3</b>
Comprendre les intérêts des stages professionnels  Connaître les métiers de la pharmacie	Apprécier les objectifs d'une formation théorique et pratique et leur mise en application	Elaborer, encadrer, délivrer et planifier une formation Connaître les techniques d'évaluation Evaluer l'acquisition des connaissances Développer les qualités pédagogiques de l'équipe pour transmettre le savoir Rédiger les travaux de mémoires de stages ainsi que la thèse d'exercice.

<b>Unité de compétence</b>	<b>Assurer les gestes de 1ère urgence</b>	
<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2</b>	<b>Niveau 3</b>
Savoir identifier une situation d'urgence	Savoir pratiquer les gestes de première urgence et assurer leur traçabilité	Savoir utiliser les techniques d'urgence

<b>Unité de compétence</b>	<b>Mettre en œuvre l'assurance qualité</b>	
<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2</b>	<b>Niveau 3</b>
<p>Connaître la structure et le contenu d'une démarche qualité globale</p>	<p>Planifier et développer les procédures d'assurance qualité</p>	<p>Evaluer la mise en œuvre et l'application des procédures qualité</p>
	<p>Définir et mettre en place les systèmes documentaires et différentes démarches permettant de garantir la traçabilité des informations</p>	<p>Mettre en œuvre une démarche qualité globale  <b>Améliorer les référentiels de pratique professionnelle</b></p> <p>Actualiser les procédures d'assurance qualité</p> <p>Développer les procédures de certification si nécessaire</p> <p>Définir les éléments de la politique qualité de l'entreprise</p>
	<p>Connaître les éléments de la politique qualité de l'entreprise</p>	<p>Contrôler le respect de la réglementation et suivre le référentiel d'assurance qualité</p> <p>Développer l'évaluation et l'<b>auto-évaluation</b> des pratiques professionnelles</p> <p>Mettre en œuvre des programmes de formation qualité</p> <p>Mettre en œuvre des audits</p>

<b>Unité de compétence</b>	<b>Communiquer avec le patient et collaborer avec les autres professionnels de santé</b>	
Connaître et savoir utiliser les techniques appropriées à la communication	<p>Apprécier la demande</p> <p>Hiérarchiser les informations</p>	<p>Conseiller et argumenter l'orientation du patient vers un autre professionnel de santé.</p> <p>Assurer une collaboration efficace avec les autres professionnels de santé</p> <p>Définir et développer les compétences complémentaires apportées par la pharmacien dans le cadre de soins coordonnés (ex : cancérologie, asthme, diabète, ...)</p>
Connaître les bases de la psychologie	<p>Apprécier l'état psychologique du patient</p> <p>Savoir apprécier quand une conversation nécessite un maximum de confidentialité</p>	<p>Communiquer en fonction de l'état psychologique du patient</p> <p>Etre capable de gérer une situation de crise</p> <p>Collaborer à l'accompagnement et à la prise en charge d'un patient en fin de vie et de son entourage</p>
Rédiger des notes et des documents servant à la communication		
S'exprimer de façon compréhensible	Savoir adapter le vocabulaire propre à sa profession au niveau de différents interlocuteurs	
Connaître et évaluer les sources d'information scientifiques fiables		<p>Savoir répondre aux interrogations d'un patient face à l'information grand public dans le domaine de la santé</p> <p>Savoir argumenter, rassurer et réorienter si nécessaire</p>
Connaître le schéma d'organisation des soins	Placer l'officine dans le schéma de coordination des soins au niveau local et régional	Participer <b>localement</b> à la coordination des soins

<p><b>Connaitre le principe des réseaux de soins et savoir positionner le rôle du pharmacien dans ceux-ci</b></p>	<p><b>Echanger avec les professionnels de santé ans le cadre des EHPAD, des réseaux de maintien à domicile, et autres réseaux</b></p> <p><b>Transmettre les informations utiles aux autres professionnels de santé</b></p>	<p><b>Apporter son expertise en tant que référent pour les médicaments et les autres produits de santé auprès des autres professionnels de santé</b></p> <p><b>Développer la concertation avec les autres professionnels de santé</b></p> <p><b>Assurer une délégation de tâches et un partage de compétences dans le domaine de la santé</b></p> <p><b>S'adapter aux modifications des pratiques professionnelles</b></p>
	<p><b>Connaître les règles déontologiques encadrant le contenu d'une communication externe sur son activité officinale (site Internet, support papier,...)</b></p>	<p><b>Favoriser la confraternité dans les échanges entre pharmaciens</b></p>
<p><b>Communiquer dans une langue étrangère</b></p>	<p><b>Maîtriser le vocabulaire adapté à l'officine</b></p> <p><b>Etre capable de lire une publication scientifique en anglais</b></p>	

<b>Unité de compétence</b>	<b>Prise en charge administrative</b>	
<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2</b>	<b>Niveau 3</b>
<b>Connaitre le système de protection sociale français et les différents systèmes de santé européens</b>  <b>Connaître les grands principes des politiques de santé</b>	<b>Identifier les organismes d'assurances maladie et leurs règles de fonctionnement</b>	<b>Connaitre les principales mutuelles et les assurances complémentaires ainsi que leurs offres.</b>
	<b>Maitriser les droits à prestation des assurés</b>  <b>Etablir et actualiser le dossier administratif du patient</b>	<b>Maitriser les télétransmissions</b>
<b>Connaître les principaux facteurs d'évolution de l'économie de santé</b>	<b>Connaître les conditions de prise en charge des médicaments et autres produits de santé par les différents organismes</b>	<b>Maîtriser les prises en charge des patients face aux différents organismes sociaux et aux règles spécifiques de ceux-ci</b>

**Niveau 1 = Socle Commun de Connaissances (SCC)**

**Niveau 2 = masters**

**Niveau 3 = année de spécialisation (6<sup>ème</sup> année)**