

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

9. SCIENCES APPLIQUEES

PHARMACIE

ASSISTANT / ASSISTANTE PHARMACEUTICO-TECHNIQUE

PROFIL DE FORMATION (CQ6 T)

PQ ayant généré le PF : Assistant/Assistante pharmaceutico-technique

Accord du Conseil Général

Le 28 janvier 1999

Confirmation du Parlement

Le 31 mai 1999

LE METIER

9.3.PHARMACIE

9.3.1.ASSISTANT / ASSISTANTE PHARMACEUTICO-TECHNIQUE

Approbation des PQ par la C.C.P.Q. :	
Approbation par la Commission Consultative	
Validation par la C.C.P.Q.	
Accord du Conseil Général	
Confirmation du Parlement	31 mai 1999

LE METIER

PRESENTATION DU SECTEUR PROFESSIONNEL

L'assistant/l'assistante pharmaceutico-technique est, en référence à l'article 1^{er} de l'Arrêté royal du 5 février 1997¹, une profession paramédicale au sens de l'article 22bis de l'Arrêté royal n° 78 du 10 novembre 1967 relatif à l'exercice de l'art de guérir, de l'art infirmier, des professions paramédicales et aux commissions médicales.

L'assistant/l'assistante travaille toujours sous la surveillance effective du pharmacien aussi bien dans une officine hospitalière que dans une officine ouverte au public.

Il/elle est avant tout un technicien/une technicienne, le conseil et l'aspect scientifique reviennent au pharmacien.

Dans le cadre de ses activités, l'assistant/l'assistante se doit d'être une personne efficace à même d'exécuter les actes dont un pharmacien/une pharmacienne peut le/la charger à savoir

- la réception et l'enregistrement sous quelque forme que ce soit des prescriptions médicales ;
- la délivrance des médicaments conformes aux lois et règlements en vigueur ;
- l'information des patients relative à l'usage adéquat des médicaments et leur sécurité d'emploi ;
- l'enregistrement et l'identification des matières premières ;
- l'exécution de préparations magistrales ;
- l'information des stagiaires "assistants/assistantes pharmaceutico-techniques" relative au travail en pharmacie.

La formation doit répondre à ces objectifs et aussi assurer l'apprentissage à l'intégration à la vie professionnelle et favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels.

¹ AR du 5 février 1997 (MB du 2 juillet 1997) relatif au titre professionnel et aux conditions requises pour l'exercice de la profession d'assistant pharmaceutico-technique et portant fixation de la liste des actes dont celui-ci peut être chargé par un pharmacien.

Remerciements

Nous remercions toutes les personnes, tous les organismes professionnels, qui, à quelque titre que ce soit, ont apporté leur coopération et leur soutien.

**André Van Nieuwenhove
Président de la Commission
consultative " Sciences appliquées"**

**Emile Bertrand et Yvon Boulangé
Chargés de mission**

**Ont collaboré à l'élaboration des profils :
des représentants :**

**de l'Association Pharmaceutique Belge (APB),
de l'Office des Pharmacies Coopératives de Belgique (OPHACO,**

des pharmaciens privés,

des représentants :

**des Organisations syndicales interprofessionnelles et professionnelles
de l'Inspection de la Communauté française ,
de l'Enseignement secondaire ,**

TABLE DES MATIERES

L'assistant / assistante pharmaceutico - technique

	page
Fonction 01 Appréhender les besoins du patient	5
Fonction 02 Aider à la gestion des mouvements des produits en conformité avec les règlements en vigueur	7
Fonction 03 Délivrer des médicaments conformément aux lois et règlements en vigueur, sous la surveillance directe et effective du pharmacien (Par médicament, il faut entendre les produits répondant à la définition du médicament (loi 20 octobre 1998) et les produits assimilés)	9
Fonction 04 Exécuter des préparations magistrales et officinales dans le respect des protocoles et sous la surveillance effective du pharmacien	12
Fonction 05 Délivrer d'autres produits et services	15
Fonction 06 Collecter, traiter, communiquer des informations, des messages	17
Fonction 07 Participer à l'information du public	19
Fonction 08 S'intégrer dans la vie professionnelle	20

9.3 PHARMACIE

9.3.1 ASSISTANT / ASSISTANTE PHARMACEUTICO-TECHNIQUE

L'assistant pharmaceutico-technique travaille sous la surveillance effective d'un pharmacien aussi bien dans une officine hospitalière que dans une officine ouverte au public.

Lorsque le conseil sort du cadre de sa fonction il sollicite l'aide du pharmacien.

Fonction 01 : .Appréhender les besoins du patient

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Accueillir, écouter le patient	<ul style="list-style-type: none">– respecter les règles de courtoisie– maîtriser ses comportements	CM	– le patient est accueilli d'une manière simple, correcte et naturelle dans le respect des règles de savoir-vivre
	<ul style="list-style-type: none">– <i>pratiquer l'écoute active, le dialogue</i>– <i>s'intéresser au patient et personnaliser la communication en utilisant un langage approprié</i>	CEP	
1.2. S'informer des besoins du patient	<ul style="list-style-type: none">– <i>identifier correctement les souhaits et les besoins du patient en posant des questions pertinentes et en pratiquant l'écoute active</i>– <i>mettre en garde contre les risques d'automédication</i>– <i>vérifier que le cas exposé entre dans les limites de sa fonction et si nécessaire diriger le patient vers le pharmacien ou le médecin</i>– <i>synthétiser et résumer l'ensemble des informations reçues du patient</i>– <i>gérer, en fonction des circonstances, la communication dans la forme et dans le fond</i>	CEP	

	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre les fonctions générales de l'organisme humain et leurs principaux dysfonctionnements <ul style="list-style-type: none"> - le système vasculaire - le système respiratoire - la fonction rénale - le système endocrinien - le système digestif - le système de reproduction - le système nerveux - 	CM	<ul style="list-style-type: none"> - les principaux organes du corps humain sont correctement situés sur un schéma de l'organisme - le rôle des principaux composants des fonctions générales de l'organisme est expliqué avec justesse - en utilisant la terminologie appropriée, les explications relatives aux principaux dysfonctionnements des fonctions de l'organisme sont pertinentes
	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre les notions de base de la microbiologie <ul style="list-style-type: none"> - antibiotique - immunologie - bactéries, fungi, parasites - virus, vaccins - 	CM	<ul style="list-style-type: none"> - la restitution de la définition des notions de base de la microbiologie et les explications relatives à leurs effets sur l'organisme est juste
	<ul style="list-style-type: none"> - posséder le vocabulaire médical et pharmaceutique de base (notices, ouvrages spécialisés, ...) 	CM	<ul style="list-style-type: none"> - en utilisant la terminologie appropriée, les explications relatives à la compréhension des indications figurant dans les notices, ouvrages spécialisés, ... sont pertinentes

Fonction 02 : Aider à la gestion des mouvements des produits en conformité avec les réglementations en vigueur

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Aider à réceptionner et à contrôler les fournitures	<ul style="list-style-type: none"> – vérifier la validité et le délai de péremption des médicaments reçus – vérifier l'adéquation d'une livraison avec le bordereau de livraison – vérifier l'adéquation d'une livraison avec le bon de commande – vérifier la conformité de la facture avec la livraison – vérifier que le conditionnement des produits ne présente pas d'altérations visibles – avertir le pharmacien en cas d'inadéquation 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – dans une situation concrète de réception d'une fourniture – les éléments à vérifier pour valider la conformité de la réception sont correctement identifiés – le relevé des éléments jugés manquants, incomplets ou non conformes conduisant à un problème de recevabilité de la fourniture est objectif et fiable – les remarques communiquées au pharmacien sont précises
	<ul style="list-style-type: none"> – identifier les différents registres obligatoires dans l'officine – enregistrer, sur les supports prévus à cet effet et conformément aux protocoles en vigueur, les données se rapportant aux entrées des produits 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – dans une situation concrète de réception d'une fourniture – les informations relatives aux entrées des produits sont enregistrées, sans erreur ou omission, dans la totalité des registres réglementaires, supports papier ou supports informatiques, dans le respect des procédures

<p>2.2. Aider à stocker et à gérer les matières premières et les produits délivrés en officine conformément aux procédures réglementaires en vigueur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - identifier le libellé des produits et les stocker selon les procédures réglementaires et les indications du pharmacien (ordre alphabétique, par classe de délivrance, par maladie, ...) <ul style="list-style-type: none"> - les matières premières et les préparations officinales - les produits, les spécialités et les préparations à stockage particulier <ul style="list-style-type: none"> - produits à conservation dans "l'armoire à poison" - stupéfiants - produits à conservation spéciale : à l'abri de la chaleur, au frais, à l'abri de la lumière, à l'abri de l'humidité - les autres produits (homéopathie, phytothérapie, pharmacie vétérinaire, diététique, cosmétique, hygiène, dispositifs médicaux,) 	<p>CM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - dans une situation concrète de réception d'une fourniture <ul style="list-style-type: none"> - les différents produits sont correctement identifiés et sont stockés conformément aux indications portées sur l'étiquetage et/ou aux obligations réglementaires en vigueur et aux pratiques usuelles de l'officine - les justifications relatives aux modalités du stockage des produits sont pertinentes
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>identifier et appliquer les principes de base de gestion des stocks</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>des matières premières</i> - <i>des spécialités,</i> - <i>des "périmés"</i> - <i>des autres produits à l'exclusion des stupéfiants</i> 	<p>CEP</p>	<p>-</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>participer à l'élaboration et à la vérification d'un inventaire</i> 	<p>CEP</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier et appliquer les dispositions réglementaires en matière d'étiquetage des produits, de l'utilisation des code-barres préimprimés, des étiquettes de responsabilité, 	<p>CM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les étiquetages effectués en officine sont en conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur

Fonction 03 :. Délivrer des médicaments conformément aux lois et règlements en vigueur, sous la surveillance directe et effective du pharmacien (Par médicament, il faut entendre les produits répondant à la définition du médicament (loi 20 octobre 1998) et les produits assimilés)

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Vérifier la cohérence et la conformité réglementaire d'une prescription	– déchiffrer une prescription de façon correcte, si nécessaire, consulter le pharmacien	CM	– la lecture de la prescription conduit à la compréhension correcte de celle-ci – s'il échet, les mesures appropriées sont prises pour résoudre un problème découlant de la lecture de la prescription
	– <i>déchiffrer une prescription de façon correcte, en cas de doute ouvrir le dialogue avec le patient</i>	CÉP	
	– vérifier que la prescription est conforme à la réglementation en vigueur sur le plan <ul style="list-style-type: none"> – du prescripteur – de la prescription – du patient ou de son mandataire – de la réglementation relative aux substances stupéfiantes, psychotropes et toxiques – – vérifier la conformité de la prescription aux dénominations, formes, dosages et conditionnements existants – vérifier que l'ordonnance répond aux règles de remboursement en vigueur	CM	– dans une situation concrète de réception d'une prescription – les éléments à prendre en considération pour vérifier sa recevabilité sont énoncés avec justesse – le relevé des éléments jugés manquants, incomplets, imprécis ou non conformes aux réglementations est objectif et fiable – les éléments communiqués, si besoin, au pharmacien pour justifier une non recevabilité sont pertinents

	<ul style="list-style-type: none"> – rechercher des informations à partir des documents utilisés en pharmacie (compendium, ouvrages spécialisés, ouvrages de vulgarisation, banques de données, CD Rom, Internet, Intranet, "arbres décisionnels", ...) 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – dans une situation concrète de recherche d'informations – le choix des documents ressources est pertinent – la démarche méthodologique adoptée est correcte et les informations recueillies permettent de donner une réponse au(x) problème(s) posé(s) – les procédures pour accéder aux informations par utilisation des outils informatiques sont respectées
3.2. Répondre dans les limites définies par le pharmacien à la demande d'un médicament soumis ou non à prescription	<ul style="list-style-type: none"> – vérifier que la demande n'est pas en contradiction avec la réglementation relative à la législation des toxiques – vérifier que le médicament demandé peut être délivré sans prescription d'un prescripteur 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – dans une situation concrète d'une demande d'un médicament non soumis à prescription – la vérification de la recevabilité de la demande est fiable en référence aux réglementations en vigueur
	<ul style="list-style-type: none"> – <i>vérifier que la demande d'un produit non soumis à prescription correspond aux besoins du patient</i> 	CEP	
	<ul style="list-style-type: none"> – délivrer au comptoir en utilisant l'environnement informatique dans le respect des procédures 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – les procédures d'utilisation de l'environnement informatique pour la délivrance d'un médicament sont respectées
	<ul style="list-style-type: none"> – identifier les formes galéniques des spécialités – connaître les caractéristiques des médicaments les plus couramment délivrés avec ou sans ordonnance <ul style="list-style-type: none"> – classe pharmacologique – indications et usages courants – conditions de stockage – principes actifs et doses usuelles – posologies usuelles et moments de prise – sensibilisation aux interactions possibles, aux effets secondaires, risques d'automédication, conditions de conservation, ... – – rechercher des informations à partir des documents utilisés en pharmacie (notices, répertoire commenté, compendium, ouvrages spécialisés, ouvrages de vulgarisation, banques de données, CD Rom, Internet, Intranet, "arbres décisionnels", ...) 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – les explications relatives à l'utilité de la connaissance des caractéristiques des médicaments sont pertinentes – la restitution des principales caractéristiques des médicaments couramment délivrés en officine est juste pour les nouveaux médicaments et pour ceux dont la délivrance présente un caractère exceptionnel, la consultation de documents ressources appropriés permet l'identification de leurs caractéristiques

<p>3.3. Communiquer aux patients les informations nécessaires relatives au bon usage des médicaments délivrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> – identifier les principales utilisations thérapeutiques des principaux médicaments délivrés – rechercher des informations à partir des documents utilisés en pharmacie (notices, répertoire commenté, compendium, ouvrages spécialisés, ouvrages de vulgarisation, banques de données, CD Rom, Internet, Intranet, "arbres décisionnels", ...) – expliquer, dans les limites de sa fonction, l'effet, le mode d'administration, le moment de prise des médicaments, – transcrire les inscriptions réglementaires sur les conditionnements 	<p>CM</p>	<ul style="list-style-type: none"> – dans une situation concrète de délivrance d'un médicament à un patient – les explications relatives aux bonnes règles d'utilisation des médicaments sont justes et exprimées dans un langage clair, compréhensible et approprié au patient – la transcription, sur les conditionnements, des inscriptions réglementaires sont en conformité avec les indications de la prescription – dans une situation concrète de recherche d'informations – le choix des documents ressources est pertinent – la démarche méthodologique adoptée est correcte et les informations recueillies permettent de donner une réponse au(x) problème(s) posé(s) – les procédures pour accéder aux informations par utilisation des outils informatiques sont respectées
<p>3.4. Tarifier les prescriptions (spécialités et préparations magistrales) suivant la réglementation en vigueur</p>	<ul style="list-style-type: none"> – identifier les différentes catégories d'assurés et établir le prix de vente en fonction du statut d'assurabilité du patient – appliquer correctement les structures de prix telles qu'elles sont fixées par la réglementation – encaisser un paiement – établir un reçu légal à la demande du patient 	<p>CM</p>	<ul style="list-style-type: none"> – dans une situation concrète de délivrance d'un médicament la somme demandée au patient est exacte tenant compte de son statut d'assurabilité et des réglementations en vigueur – les différents moyens de paiement en officine sont correctement identifiés – les procédures de vérification de la recevabilité d'un chèque, d'un paiement électronique sont respectées – les opérations d'encaissement "en argent liquide" sont effectuées sans erreur – les reçus ou documents légaux à remettre au patient sont rédigés et/ou complétés avec précision

<p>3.5. Exécuter les actes réglementaires liés à la délivrance des médicaments</p>	<ul style="list-style-type: none"> – effectuer les actes concernant les inscriptions réglementaires et obligatoires sur les ordonnanciers, ordonnances, registres divers, ... – préparer les dossiers pour transmission aux organismes payeurs (mutuelles, offices de tarification, ...) – utiliser l'environnement informatique pour l'encodage des actes réglementaires, des sorties de médicaments, ... 	<p>CM</p>	<ul style="list-style-type: none"> – dans une situation concrète de travail <ul style="list-style-type: none"> – la totalité des actes obligatoires consécutifs à la délivrance d'un médicament sont effectués sans erreur ou omission – dans le cas de l'utilisation d'un environnement informatique, les procédures d'encodage sont respectées
--	---	-----------	--

Fonction 04 : Exécuter des préparations magistrales et officinales dans le respect des protocoles et sous la surveillance effective du pharmacien

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>4.1. Exécuter les différentes opérations conduisant à la réalisation d'une préparation (officinale ou magistrale) selon les réglementations en vigueur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - lire et déchiffrer le libellé d'une préparation officinale ou magistrale 	<p>CM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la lecture de la prescription conduit à la compréhension correcte de celle-ci - s'il échet, les mesures appropriées sont prises pour résoudre un problème découlant de la lecture de la prescription
	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les produits de base entrant dans les préparations et connaître les synonymes des produits courants - comprendre les indications reprises sur les étiquettes des produits 	<p>CM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les produits de base entrant dans les préparations sont correctement identifiés, (nom commercial, nom commun, synonyme) et les caractères organoleptiques de ces produits sont vérifiés - les différents termes, symboles , ... repris sur les étiquettes des produits sont correctement décodés
	<ul style="list-style-type: none"> - connaître les techniques opératoires des préparations <ul style="list-style-type: none"> - réaliser des fiches de pesée - réaliser des pesées - mesurer des volumes - préparer de triturations, des dilutions - utiliser des triturations, des dilutions - calculer masses, volumes et densités en fonction des données <ul style="list-style-type: none"> - maîtriser les notions de poids, volume - maîtriser l'application de la règle de 3 et le calcul des pourcentages - maîtriser la conversion d'unités (poids, volume, concentration, ...) - connaître l'ordre de grandeur des doses usuelles des produits courants 		<ul style="list-style-type: none"> - dans des situations concrètes de préparation des matières premières <ul style="list-style-type: none"> - les conversions de données d'une unité de mesure d'un système en unité de mesure d'un autre système sont exactes - les calculs des masses, volumes, des matières premières à utiliser sont effectués sans erreur - les différentes mesures, pesées, sont effectuées avec précision - les techniques opératoires des préparations sont respectées

<ul style="list-style-type: none"> – choisir le matériel nécessaire permettant la réalisation de la préparation – maîtriser la manipulation des matériels utilisés pour la réalisation des formes pharmaceutiques dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et en conformité avec les réglementations en vigueur <ul style="list-style-type: none"> – balances, thermomètres, 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – dans des situations concrètes de réalisation d'une préparation <ul style="list-style-type: none"> – le matériel choisi est adapté à la préparation à exécuter – les procédures d'étalonnage ou de réglage des matériels sont appliquées d'une façon stricte – les techniques d'utilisation du matériel sont respectées – les réglementations en matière d'hygiène et de sécurité sont respectées
<ul style="list-style-type: none"> – appliquer correctement les lignes directrices des Bonnes Pratiques de Préparations de Médicaments en Officine dans les limites définies par le pharmacien (pharmacopée, formulaire national, ...) – rédiger des protocoles opératoires – réaliser les opérations permettant l'obtention de la forme demandée <ul style="list-style-type: none"> – émulsion, gel, gélules, gouttes, poudre, pommade, potion, sirop, suppositoire, – réaliser un auto-contrôle de la qualité de la préparation – appliquer les règles de conservation et de conditionnement des préparations – adapter le conditionnement à la forme exécutée 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – dans des situations concrètes de préparations en officine des différentes formes de médicaments <ul style="list-style-type: none"> – les règles de BPPMO sont strictement appliquées – les protocoles opératoires sont respectés – les fonctions d'usage des matériels sont respectées – les techniques opératoires et les gestes professionnels sont respectés – les conditionnements sont appropriés aux formes pharmaceutiques des produits et aux quantités requises – les résultats d'un auto-contrôle de la qualité d'une préparation sont fiables – les explications relatives à une non conformité de la qualité d'une préparation sont pertinentes – les temps prévus pour l'exécution du travail sont respectés
<ul style="list-style-type: none"> – réaliser les préparations dans un délai optimal – appliquer les règles d'étiquetage des préparations officinales pour la détention à l'officine et des préparations magistrales pour la délivrance au public 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – les étiquetages des préparations en officine sont conformes aux réglementations en vigueur

	<ul style="list-style-type: none"> – exécuter, suivant les procédures ou protocoles en vigueur, les actes réglementaires relatifs aux préparations exécutées – utiliser l'environnement informatique pour l'encodage des actes réglementaires – tarifier les préparations conformément aux règles en vigueur 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – dans une situation concrète de travail – la totalité des actes obligatoires consécutifs à la préparation d'un médicament en officine sont effectués sans erreur ou omission – dans le cas de l'utilisation d'un environnement informatique, les procédures d'encodage sont respectées – le calcul du prix d'une préparation est exact et la tarification au patient est conforme aux règles en vigueur
4.2. En référence aux réglementations en vigueur, nettoyer et entretenir, sur les plans techniques et d'hygiène, le matériel utilisé dans l'officine ainsi que les tables de préparation et éliminer les éléments parasites	<ul style="list-style-type: none"> – identifier et appliquer les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques à la fonction – identifier et utiliser les produits nettoyants en conformité avec les notices d'utilisation – maîtriser les techniques de nettoyage 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – après utilisation les matériels sont nettoyés et rangés dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et des recommandations d'utilisation des produits nettoyants
4.3. Assurer la maintenance de 1 ^{er} niveau des appareils et équipements	<ul style="list-style-type: none"> – contrôler le fonctionnement des matériels et équipements avant toute utilisation – déceler les anomalies de fonctionnement des matériels et équipements et communiquer les constats au pharmacien – effectuer l'entretien de 1^{er} niveau des matériels et équipements conformément aux procédures prescrites 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – la liste des anomalies constatées lors du contrôle de l'état de fonctionnement des matériels est objective et fiable – les entretiens des matériels sont effectués conformément aux consignes reprises dans les notices d'utilisation

Fonction 05 : Délivrer d'autres produits et services

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1. Délivrer des dispositifs médicaux courants (compresses, seringues, tests, ...)	<ul style="list-style-type: none"> – identifier les besoins du patient et vérifier si le cas exposé entre dans les limites de sa fonction – identifier les dispositifs médicaux courants délivrés en officine, décrire leurs caractéristiques, leurs usages, leurs modes d'utilisation – proposer au patient le type de dispositif répondant le mieux à ses besoins – fournir les recommandations nécessaires pour une bonne utilisation des dispositifs médicaux courants délivrés en officine – mettre en garde contre les risques d'automédication 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – dans une situation concrète d'une demande d'un patient – les questions posées sont pertinentes et permettent de vérifier si la demande répond aux besoins, si nécessaire le patient est orienté vers le pharmacien – la solution proposée répond le mieux au cas exposé – les explications relatives aux bonnes règles d'utilisation des dispositifs délivrés sont justes et exprimées dans un langage clair, compréhensible et approprié au patient
5.2. Délivrer d'autres dispositifs médicaux (aérosols, sondes, poches, tests, ...)	<ul style="list-style-type: none"> – <i>identifier les besoins du patient et vérifier si le cas exposé entre dans les limites de sa fonction</i> – <i>identifier les dispositifs médicaux délivrés en officine, décrire leurs caractéristiques, leurs usages, leurs modes d'utilisation</i> – <i>proposer au patient le type de dispositif répondant le mieux à ses besoins</i> – <i>fournir les recommandations nécessaires pour une bonne utilisation des dispositifs médicaux courants délivrés en officine</i> 	CEP	
5.3. Délivrer des denrées alimentaires, des produits cosmétiques	<ul style="list-style-type: none"> – <i>proposer au patient les produits répondant le mieux à ses besoins</i> – <i>répondre positivement aux questions ou objections formulées par le client</i> – <i>expliquer, à partir des documents ressources, les règles d'utilisation des produits délivrés</i> – <i>mettre en garde contre les risques d'automédication</i> 	CEF/ CEP	

	<ul style="list-style-type: none"> – <i>comprendre les règles de base de la diététique afin de répondre aux besoins des patients au sujet de l'alimentation des nourrissons, des malades, des personnes âgées,</i> – <i>identifier les caractéristiques et usages des principaux produits vendus dans l'officine</i> 	CEF/ CEP	
	<ul style="list-style-type: none"> – <i>caractériser les principaux soins liés aux problèmes de peau, des cheveux,</i> – <i>identifier les caractéristiques et usages des principaux produits vendus dans l'officine</i> 	CEF/ CEP	
5.4. Participer à la mise en œuvre des services offerts par l'officine	<ul style="list-style-type: none"> – <i>identifier les services offerts par l'officine : location de matériel, soins à domicile, ...</i> 	CEP	
	<ul style="list-style-type: none"> – <i>collecter tout produit délivré en officine : périmés, usagés, inutilisés (médicaments , dispositifs médicaux,) et participer à leurs gestions</i> 	CM	– les produits collectés sont triés et stockés en conformité avec les réglementations en vigueur

Fonction 06 : Collecter, traiter, communiquer des informations, des messages

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
6.1. Participer au recensement des risques à partir de l'analyse cumulée d'incidents et d'anomalies	– <i>collecter des informations relatives aux effets inattendus des médicaments et/ou des dispositifs médicaux apparus pendant ou après leur utilisation et les communiquer au pharmacien</i>	CEP	
6.2. Référencer et traiter l'information	<ul style="list-style-type: none"> – recenser et sélectionner les différentes sources documentaires professionnelles et réglementaires – référencer un article, une notice technique, un ouvrage technique, un texte réglementaire – établir une fiche bibliographique présentée de façon claire et structurée – mettre à jour un fichier manuel ou informatisé – extraire d'un texte des informations pertinentes – résumer un ensemble d'informations – constituer un dossier documentaire – utiliser l'environnement informatique pour la recherche d'informations 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – les dossiers documentaires élaborés répondent aux exigences demandées – les informations recueillies sont en rapport avec l'objet traité – les sources d'informations (documents écrits, banques de données, inforoutes,) sont correctement identifiées et exploitées en utilisant les démarches méthodologiques et/ou les procédures appropriées – les critères de classement sont respectés – les commentaires, synthèses, sont structurés, les règles syntaxiques, grammaticales, orthographiques sont correctement appliquées, la terminologie adéquate est utilisée
6.3. Produire et transmettre un message oral, écrit ou télématique	<ul style="list-style-type: none"> – <i>déterminer le degré d'urgence du message à transmettre</i> – <i>choisir le support le mieux adapté au message à transmettre</i> 	CEP	
	<ul style="list-style-type: none"> – participer à la mise en forme du message <ul style="list-style-type: none"> – respect de la structuration du message – respect des règles syntaxiques, grammaticales, orthographiques 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – le message transmis est restitué d'une façon fidèle et objective – la structuration du message transmis est correcte – les règles syntaxiques, grammaticales, orthographiques sont correctement appliquées – la terminologie adéquate est utilisée

	<ul style="list-style-type: none"> – utiliser l'environnement informatique pour la communication d'informations 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – les procédures de transmission et de réception d'un message par courrier informatique sont respectées (Email)
	<ul style="list-style-type: none"> – <i>utiliser les notions de base d'une 2^{ème} langue (aspect actif permettant au moins l'accueil et l'écoute du patient, d'être "personne relais")</i> 	CEF/CEP	
6.4. Rendre compte d'opérations effectuées	<ul style="list-style-type: none"> – établir un rapport oral ou écrit sur des opérations effectuées : chronologie des opérations, exposé des difficultés rencontrées et des solutions retenues 	CM	<ul style="list-style-type: none"> – les informations collectées sont fidèles, objectives et exploitables – le compte-rendu, écrit ou oral, des observations est fidèle, précis et concis – la structuration du rapport transmis est correcte, les règles syntaxiques, grammaticales, orthographiques sont correctement appliquées

Fonction 07 : Participer à l'information du public

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
7.1. Aider à la présentation matérielle des produits et à l'agencement de l'officine dans le respect des règles déontologiques et des législations en vigueur	<ul style="list-style-type: none">– <i>contribuer à l'animation de l'espace public de l'officine: information, prévention</i>– <i>contribuer au choix de thème des vitrines en tenant compte des saisons et de l'actualité</i>– <i>veiller au bon rangement et à l'approvisionnement des linéaires et des présentoirs</i>	CEP	

Fonction 08 : s'intégrer dans la vie professionnelle

ACTIVITES DECRITES DANS LE PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
8.1. Se situer dans la vie professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> – <i>connaître les éléments de la réglementation du travail</i> <ul style="list-style-type: none"> – <i>identifier ses droits, devoirs et responsabilités dans le cadre de ses fonctions en référence à la législation du travail</i> – <i>identifier les bases essentielles de la protection sociale</i> – <i>identifier les services, juridictions et organismes liés à la vie professionnelle</i> 	CEP	
8.2. Développer des attitudes professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> – <i>développer de bonnes attitudes à l'égard des changements</i> – <i>accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter</i> – <i>auto-évaluer ses travaux</i> – <i>développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation dans les limites de ses fonctions</i> – <i>gérer efficacement son temps</i> – <i>organiser son travail</i> – <i>cultiver ses capacités de communication</i> 	CEP	

8.3. Développer des attitudes déontologiques	<ul style="list-style-type: none"> – identifier les limites de sa fonction – se présenter dans une tenue adaptée aux exigences de sa fonction et respecter les réglementations relatives à l'hygiène – appréhender les contraintes du métier (ponctualité, flexibilité, ...) – travailler avec soin et précision – travailler en équipe – respecter le code de déontologie de la profession <ul style="list-style-type: none"> – respecter le patient – respecter le secret professionnel et médical – s'abstenir de formuler un diagnostic – créer des relations d'estime et de confiance avec les patients – faire preuve d'honnêteté 	CM	
8.4. Développer des attitudes relationnelles	<ul style="list-style-type: none"> – <i>s'intégrer dans un travail d'équipe</i> – <i>faire preuve de solidarité, de convivialité, de loyauté à l'égard des membres de l'équipe de travail</i> – <i>respecter la vie privée des membres de l'équipe de travail, des patients</i> 	CEP	
8.5. Participer à la vie de l'officine	<ul style="list-style-type: none"> – <i>identifier et valoriser l'image de l'officine</i> – <i>s'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion globale de la qualité</i> 	CEP	