

Profil de compétences

Assistante en pharmacie Assistant en pharmacie avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du

Sur la base de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale [titre f] et [titre m] du [date] (numéro de profession [nombre]), du plan de formation y relatif et de l'ordonnance du SEFRI concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale du 27 avril 2006 (RS 412.101.241)

Table des matières

1	Introduction	2
2	Profil professionnel	2
2.1	Domaine d'activité	2
2.2	Principales compétences opérationnelles	2
2.3	Exercice de la profession	3
2.4	Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture	3
2.5	Enseignement de la culture générale	3
3	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	4
4	Niveau d'exigence de la profession	4

1 Introduction

Le profil de compétences décrit le profil professionnel, les compétences opérationnelles à acquérir ainsi que le niveau d'exigence de la profession. Il détaille les qualifications dont doit disposer un assistant¹ en pharmacie CFC pour exercer le métier de manière compétente au niveau requis.

Outre la description des compétences opérationnelles, le profil sert de référence pour l'élaboration des procédures de qualification. Par ailleurs, il soutient la classification du diplôme dans le cadre national des certifications pour les diplômés de la formation professionnelle (CNC formation professionnelle) lors de l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

2 Profil professionnel

2.1 Domaine d'activité

Les assistants en pharmacie CFC sont des collaborateurs formés à assurer les soins médicaux ambulatoires en pharmacie. Ils accueillent la clientèle et recueillent les informations nécessaires pour déterminer la situation et décider de la suite de la prise en charge. Ils conseillent et servent la clientèle ou l'orientent vers le professionnel approprié. Ils déterminent l'état de santé, organisent et réalisent la collecte de paramètres diagnostiques pour le compte du pharmacien et sous sa supervision. Ils prennent en charge la clientèle et l'accompagnent pour le suivi du traitement médical conformément aux consignes du pharmacien.

Les assistants en pharmacie CFC disposent des compétences nécessaires en médecine, en prévention des troubles de la santé, en sciences naturelles et en service à la clientèle. Ils maîtrisent les processus opérationnels dans les domaines de la gestion des marchandises, la gestion des créances, la prise en charge des moyens de communication et de l'organisation du travail et contribuent ainsi au fonctionnement de la pharmacie. Ils respectent les politiques de confidentialité et le secret professionnel.

2.2 Principales compétences opérationnelles

Les assistants en pharmacie CFC disposent de compétences sociales élevées et se distinguent par une forte orientation client. Ils déterminent le processus spécifique à adopter et organisent la suite de la prise en charge en fonction des préoccupations et des besoins de la clientèle. Ils conseillent et servent la clientèle de manière autonome dans le cadre de leur champ de compétences, et dans plusieurs langues.

Les assistants en pharmacie CFC préparent des médicaments conformément aux prescriptions médicales en vue de leur remise. Ils expliquent à la clientèle l'utilisation des médicaments et des moyens auxiliaires prescrits. Ils assistent le pharmacien en recueillant auprès de la clientèle des informations sur son état de santé, des signes cliniques alarmants et des paramètres diagnostiques. Ils organisent les soins médicaux, le traitement ainsi que l'accompagnement et la prise en charge des patients ayant une maladie chronique et s'occupent de leur suivi. Ces tâches sont supervisées par le pharmacien.

Les assistants en pharmacie CFC réalisent de manière autonome diverses tâches administratives et organisationnelles dans la pharmacie. Ils s'occupent de la gestion des médicaments, des produits, des fournitures et des moyens auxiliaires et s'assurent de leur disponibilité. Ils suivent les dossiers clients et gèrent les créances ouvertes.

¹ Le masculin est utilisé dans ce document pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

2.3 Exercice de la profession

Les assistants en pharmacie CFC travaillent dans des pharmacies d'officine de différentes tailles, en équipe, et sont souvent les premiers interlocuteurs de la clientèle. Ils peuvent aussi exercer dans les hôpitaux, les instituts de soins ou dans l'industrie.

2.4 Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Les prestations et les offres des pharmacies sont une composante importante des soins médicaux primaires. Dans ce contexte, les assistants en pharmacie CFC jouent un rôle déterminant à l'interface entre les médecins et les pharmaciens. Ils connaissent les prestataires médicaux locaux et régionaux. Concernant la gestion des marchandises, ils ont une influence décisive sur l'utilisation raisonnable des produits et médicaments ainsi que sur leur stockage approprié et leur élimination respectueuse de l'environnement.

2.5 Enseignement de la culture générale

L'enseignement de la culture générale contribue à développer des compétences élémentaires pour s'orienter sur le plan personnel et dans la société ainsi que pour relever des défis tant privés que professionnels. Il offre aux assistants en pharmacie CFC, notamment, des bases pour le développement de valeurs éthiques, de compétences linguistiques et de communication.

3 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaine des compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→			
a.	Conseiller et servir la clientèle	a1 Accueillir la clientèle, identifier ses besoins et organiser la suite de la prise en charge.	a2 Conseiller la clientèle dans le cadre de la prévention de la santé et l'assister avec des prestations.	a3 Conseiller la clientèle dans le domaine de la parapharmacie et de la médecine complémentaire.	a4 Tenir compte des objections de la clientèle et y apporter des réponses.
b.	Remettre des médicaments soumis à ordonnance	b1 Préparer les médicaments conformément à l'ordonnance, expliquer leur utilisation et les remettre aux clients sous la supervision du pharmacien.	b2 Préparer et livrer des médicaments conformément à la commande et sous supervision du pharmacien.	b3 Vendre ou louer des articles de santé selon les prescriptions médicales.	b4
c.	Réaliser des examens et des actes médicaux	c1 Déterminer l'état de santé et détecter les signaux cliniques alarmants sous la supervision du pharmacien.	c2 Collecter des paramètres diagnostiques sous la supervision du pharmacien.	c3 Organiser la prise en charge médicale et le traitement selon le mandat du pharmacien et réaliser ces tâches sous sa supervision.	c4 Accompagner les malades chroniques sous la supervision du pharmacien.
d.	Gérer des médicaments et des produits	d1 Contrôler l'état des stocks de la pharmacie et commander les médicaments et les produits manquants.	d2 Réceptionner, contrôler et stocker les livraisons de médicaments et de produits.	d3 Renvoyer ou éliminer les médicaments et les produits non utilisés ou périmés.	d4 Ranger, utiliser, vendre et éliminer les produits chimiques selon les fiches de données de sécurité.
e.	Organiser et réaliser des tâches administratives	e1 Recueillir les données des patients et assurer le suivi des dossiers des patients.	e2 Gérer les créances liées à la vente de médicaments, de produits et de prestations.	e3 Préparer et présenter les médicaments et les produits en vue de la vente.	e4 Organiser et optimiser les procédures de la pharmacie.

4 Niveau d'exigence de la profession

Le niveau d'exigence de la profession ainsi que les objectifs de performance faisant partie des compétences opérationnelles sur les trois lieux de formation sont décrits de manière plus détaillée dans le plan d'étude. Outre les compétences opérationnelles, la formation comprend l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale du 27 avril 2006 (RS 412.101.241).