



ASSOCIATION
NATIONALE DES
ETUDIANTS EN
PHARMACIE DE
FRANCE

Référentiel de Compétences Officine

04.03.17

Association Nationale des Etudiants en Pharmacie de France

4, avenue Ruysdael - 75008 Paris

www.anepf.org / contact@anepf.org

Représentée au CNESER et au CNOUS - Nommée à la CNEMM et à l'ONDPS

Membre de la FAGE, de l'ANEPF et de l'EPSA



ANEPF

DISPENSER LES MEDICAMENTS OU LES AUTRES PRODUITS / SERVICES DE SANTE

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
<p>Prendre en charge le patient ou son mandataire</p> <p>Connaître la réglementation de la dispensation et en évaluer la conformité</p>	<p>Analyser et valider la prescription (IM, CI, prévention)</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>Acquérir une réflexion critique lors de l'acte pharmaceutique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispenser les médicaments et autres produits de santé en conformité avec l'ordonnance et dans le respect de la réglementation en vigueur. • Expliquer le traitement au patient et le sensibiliser à son adhésion pour atteindre les objectifs thérapeutiques recherchés dans le cadre de sa pathologie.
		<p>Proposer et argumenter la substitution du médicament par un générique et en cas de nécessité une équivalence thérapeutique.</p>
		<p>Evaluer la pertinence du choix du patient dans le cadre des médicaments à prescription médicale facultative</p> <p>Sécuriser le bon usage des médicaments à prescription facultative Tracer la délivrance des médicaments pris sans ordonnance dans le dossier pharmaceutique ou à minima dans le Logiciel d'Aide à la Dispensation.</p>

<p>Connaître des bonnes pratiques de dispensation des médicaments (arrêté au JO du 01/12/2016).</p>	<p>Rédiger une intervention pharmaceutique. Savoir proposer au prescripteur une alternative thérapeutique.</p>	<p>Accompagner la dispensation des médicaments avec surveillance particulière (plan de gestion de risque...).</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 (pharmacien référent).</p>
<p>Connaître les grands principes du commerce électronique de médicaments.</p>	<p>Connaître les règles déontologiques, les limites, le fonctionnement d'un site Internet dans le cadre de l'activité officinale.</p>	<p>Connaître les règles techniques applicables aux sites internet de commerce électronique de médicaments.</p>
<p>Connaître les principaux prélèvements et les examens biologiques usuels effectués dans un laboratoire.</p> <p>Connaître les valeurs usuelles des principales constantes biologiques et paracliniques et leurs variations physiopathologiques.</p>	<p>Expliquer la finalité des examens biologiques et paracliniques.</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>Savoir corriger dans l'urgence une posologie qui met en jeu la sécurité du patient.</p>
<p>Connaître les principales pathologies et leurs données épidémiologiques.</p> <p>Connaître les pathologies les plus fréquemment rencontrées.</p>	<p>Connaître les stratégies thérapeutiques associées aux principales pathologies et les recommandations des conférences de consensus.</p> <p>Etablir le lien entre la thérapeutique et une pathologie et le cas échéant les examens biologiques</p>	<p>Consulter le dossier pharmaceutique et tout autre dossier patient pour rechercher de possible interactions médicamenteuses ou contre-indication. Intervenir en conséquence</p>
<p>Savoir constituer et consulter le dossier pharmaceutique (DP) et convaincre le patient de son intérêt.</p>	<p>Renseigner le dossier médical partagé du patient (clinique, biologique et thérapeutique)</p>	



<p>Connaître le mécanisme d'action du médicament.</p> <p>Appréhender la relation entre la fonctionnalité d'une molécule et sa cible thérapeutique.</p> <p>Connaître les facteurs de variabilité de la réponse au médicament.</p>	<p>Identifier les interactions médicamenteuses.</p> <p>Identifier les contre-indications et les adaptations de posologies en fonction de l'état physiologique et/ou pathologique.</p> <p>Reconnaître les symptômes d'une iatropathologie.</p> <p>Déterminer le comportement à adopter et diffuser s'il y a lieu l'information aux institutions.</p>	<p>Apprécier et intervenir face à des signes de surdosage et/ou d'intoxication.</p> <p>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.</p> <p>Proposer une adaptation de posologies au prescripteur.</p>
	<p>Connaître les médicaments à prescription médicale facultative et l'ensemble des produits de santé autorisés en officine.</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 matériels d'appareillage pour l'orthopédie de série.</p>	<p>Maîtriser les connaissances nécessaires pour la dispensation des matériels d'appareillage d'orthopédie de série : vérifier l'adaptation aux besoins, l'observance, et l'entretien (bon usage).</p>
	<p>Connaître les grandes pathologies des animaux de compagnie habituels.</p> <p>Connaître les principaux parasites domestiques.</p>	<p>Connaître et dispenser les médicaments et autres produits de santé à usage vétérinaire.</p> <p>Connaître et dispenser les produits antiparasitaires ou phytosanitaires contre les nuisances domestiques et bactériennes.</p>
<p>Connaître les propriétés pharmacologiques des principes actifs d'origine végétale.</p>	<p>Connaître les principales indications, interactions médicamenteuses et contre-indications des produits de phytothérapie.</p>	<p>Dispenser et assurer le bon usage des produits de phytothérapie et d'aromathérapie</p>



PROMOUVOIR LA SANTE PUBLIQUE

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
<p>Connaître les structures de veille sanitaire et leurs missions.</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. Apprendre à documenter des cas de vigilance.</p> <p>Analyser et hiérarchiser les informations utiles aux veilles sanitaires.</p> <p>Identifier les risques liés au développement et à la commercialisation des médicaments et autres produits de santé.</p>	<p>Déclarer les vigilances : médicaments, matériel, cosmétologie...</p> <p>Notifier les effets secondaires des médicaments et autres produits de santé.</p> <p>Mettre en œuvre une veille réglementaire dans le domaine de la santé publique et assurer sa traçabilité.</p> <p>Savoir réagir avec discernement aux alertes de sécurité sanitaire.</p>
<p>Identifier les principaux éléments des plans de santé publique et les risques sanitaires à prendre en compte.</p>	<p>Identifier et utiliser des données épidémiologiques. Développer l'éducation et la promotion de la santé.</p>	<p>Elaborer et participer à des actions de développement de l'éducation pour la santé (campagnes sanitaires, gestion des risques, information et prévention, promotion de la santé, ...).</p> <p>Participer à des enquêtes de pharmaco-épidémiologie ou de santé publique (ex grippe).</p> <p>Sensibiliser et convaincre les patients aux grandes causes de santé publique (ex vaccination).</p>
<p>Mettre en œuvre les tests rapides d'orientation au diagnostic.</p>	<p>Concourir aux actions de veilles sanitaires.</p> <p>Contribuer à l'accès aux soins de premier recours : prévention, dépistage, orientation diagnostique.</p> <p>Accompagner les patients faisant la demande de TROD (test rapide d'orientation au diagnostic).</p>	<p>Participer aux missions de prévention, de dépistage de certaines maladies et au suivi vaccinal.</p> <p>Réaliser la vaccination antigrippale en tenant compte de l'état de santé du patient l'acte de vaccination.</p> <p>Proposer des entretiens pour le sevrage tabagique.</p>

<p>Connaître les addictions et leur symptomatologie. Connaître les réseaux de soins.</p>	<p>Connaître leur prévention ainsi que leur prise en charge. Campagnes sanitaires, dépistages, supports d'information, gestion des risques...</p>	<p>Prévenir et dépister les addictions. Participer à la détection des pharmacodépendances.</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, du code de déontologie.</p>	<p>Appliquer et faire respecter les règles de déontologie et d'éthique en vigueur. 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. Identifier les situations de précarité ou de risque social.</p>
<p>Identifier les risques d'infections liées aux soins.</p>	<p>Prévenir les risques de contamination liées aux soins.</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>

ORGANISER L'ACTIVITE OFFICINALE

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
<p>Connaître la réglementation en vigueur.</p> <p>Connaître les bases du droit du travail.</p>	Planifier et optimiser l'organisation de l'activité.	<p>Discerner et analyser les besoins en collaborateur(s).</p> <p>Apprécier les compétences de la personne à recruter.</p> <p>Savoir établir un planning du personnel en fonction des besoins.</p>
	Optimiser la prise en charge des urgences.	Planifier la permanence des soins et des services de garde.
	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.	<p>Evaluer les pratiques professionnelles de l'équipe officinale.</p> <p>Evaluer, développer et reconnaître les compétences de l'équipe officinale.</p> <p>Identifier les règles de gestion et de protection du personnel (droit du travail...).</p>
	Connaître et suivre l'évolution en matière d'exercice (type de société, participation...)	
	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.
	<p>Maîtriser les bases de données relatives à la santé.</p> <p>Connaître et maîtriser les logiciels d'exploitation des officines : dispensation, gestion, statistique...</p>	<p>Mettre en place une politique de gestion adaptée à la pharmacie.</p> <p>Savoir effectuer une commande en fonction des statistiques et de l'historique des ventes.</p>
Connaître les bases de données relatives à la santé.	<p>Savoir élaborer une politique de prix.</p> <p>Connaître les bases de comptabilité et de fiscalité.</p>	Elaborer et analyser la gestion comptable et financière de la structure d'activité.



ASSOCIATION
NATIONALE DES
ETUDIANTS EN
PHARMACIE DE
FRANCE

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.

Association Nationale des Etudiants en Pharmacie de France
4, avenue Ruysdaël - 75008 Paris
www.anepf.org/ contact@anepf.org

*Représentée au CNESER et au CNOUS - Nommée à la CNEMMOP et à l'ONDPS
Membre de la FAGE, de l'IPSF et de l'EPSA*



REALISER DES PREPARATION OFFICINALES ET MAGISTRALES

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
Analyser la demande, la validité et la faisabilité d'une préparation Magistrale.	Valider le mode opératoire de la préparation officinale ou magistrale à réaliser.	Réaliser les préparations selon les bonnes pratiques de préparation (BPP).
Connaître les règles de bonnes pratiques de préparation (BPP) et la réglementation adaptée.	Assurer un contrôle qualité et une traçabilité des matières premières. Mettre en place des procédures qualité. Utiliser et respecter les règles de bonnes pratiques de préparation des préparations magistrales et officinales.	Maîtriser les règles de bonnes pratiques de préparation des préparations. Assurer la traçabilité des préparations. Libérer les préparations après contrôle et validation.
Connaître les modalités de sous-traitance d'une Officine.	Evaluer la compétence de l'officine prestataire en cas de sous-traitance.	

EFFECTUER LE SUIVI PHARMACEUTIQUE DU PATIENT

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
Actualiser et consulter l'historique d'un dossier patient.	Savoir interpréter les données du dossier pharmaceutique (DP) et son historique.	Créer un dossier patient et le renseigner avec discernement. Convaincre le patient de l'utilité du DP.
Savoir évaluer le risque iatrogène. Documenter une fiche de vigilances.	Anticiper, discerner les effets indésirables. Prévenir et informer le patient sur les risques iatrogènes à court, moyen et long terme. Limiter le mésusage des médicaments.	Signaler les effets graves et/ou inattendus au prescripteur et aux organismes en charge des vigilances sanitaires. Savoir adapter dans l'urgence une posologie.
Connaître les principes de l'éducation thérapeutique du patient (ETP).	Connaître les modalités des interventions attachées à une démarche d'ETP. Collaborer avec les autres professionnels de santé à la mise en œuvre de l'ETP. Avoir une connaissance des programmes d'ETP dans le champ des maladies chroniques.	Conduire un entretien d'accompagnement d'un patient souffrant d'une affection chronique ainsi que toute modification du traitement nécessitant un suivi particulier. Participer activement à une structure agréée assurant les ETP.

<p>Comprendre et rechercher les difficultés liées à l'observance.</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>Conseiller et convaincre le patient de l'intérêt de l'observance du traitement.</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, optimiser et évaluer leur mise en œuvre.</p> <p>Apporter une assistance ou un soutien aux malades ou à leur entourage dans le cadre de l'éducation thérapeutique.</p> <p>Savoir conseiller et /ou orienter vers une consultation médicale.</p>
<p>Contribuer à rendre le patient plus autonome et à améliorer sa qualité de vie.</p>	<p>Evaluer et apprécier l'efficacité et la tolérance du traitement en fonction de l'évolution clinique et biologique du patient.</p> <p>Faire une intervention pharmaceutique quand la situation le nécessite.</p>	<p>Savoir sécuriser l'usage des produits de santé.</p> <p>Analyser l'efficacité d'un traitement et ses besoins d'adaptation.</p> <p>Ajuster au besoin une posologie à la demande ou avec l'accord du médecin.</p>
	<p>Assurer le renouvellement pharmaceutique autorisé d'une prescription en fonction des textes en vigueur.</p> <p>Conseiller et faciliter l'adhésion du patient aux traitements prescrits.</p>	<p>Savoir effectuer une conciliation médicamenteuse.</p> <p>Mettre en œuvre un protocole de suivi personnalisé des traitements chroniques.</p> <p>Savoir mener un entretien pharmaceutique lors du suivi thérapeutique et médical du patient.</p> <p>Réaliser des bilans de médication.</p>
	<p>Connaître les techniques de préparation des doses à administrer (PDA), conformément à l'état de l'art.</p>	

DEVELOPPER UNE ANALYSE CRITIQUE EN MATIERE DE SANTE

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
<p>Effectuer une analyse critique d'articles ou documentations scientifiques ou de grand public.</p> <p>Utiliser les outils d'information et de Documentation.</p>	<p>Mettre en œuvre un raisonnement critique en s'appuyant sur des informations scientifiques.</p> <p>Synthétiser les informations.</p> <p>Connaître et savoir choisir les outils d'information et de documentation.</p>	<p>Savoir choisir un produit de santé en fonction de l'analyse scientifique et critique du produit.</p> <p>Savoir argumenter un choix d'un produit de santé et toute information relative à la santé.</p> <p>Prendre part au programme de suivi des médicaments après leur mise sur le marché.</p>
<p>Connaître et évaluer les sources d'information scientifiques fiables.</p>		<p>Savoir répondre aux interrogations d'un patient face aux multiples informations de santé grand public.</p> <p>Savoir informer, argumenter, rassurer, conseiller et réorienter si nécessaire.</p>
<p>Connaître les risques des médicaments et produits de santé.</p>	<p>Savoir distinguer et faire la différence entre un médicament et un dispositif médical ou d'un complément alimentaire.</p>	<p>Garder une indépendance vis-à-vis des laboratoires et des autres professionnels de santé et vérifier les informations avec d'autres sources.</p>

FORMER SON EQUIPE ET SE FORMER

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
<p>Comprendre les intérêts des stages professionnels. Connaître les métiers de la pharmacie. Savoir rédiger un rapport.</p>	<p>Apprécier les objectifs d'une formation théorique et pratique et leur mise en application. Savoir rédiger un mémoire de stage.</p>	<p>Connaître les techniques d'évaluation. Evaluer l'acquisition des connaissances. Développer les qualités pédagogiques de l'équipe et les transmettre (savoir, savoir-être et savoir faire).</p>
<p>Connaître les différentes modes de formations.</p>	<p>Connaître les principales techniques d'animation d'une équipe. Evaluer et identifier les besoins en formation.</p>	<p>Elaborer, planifier, animer, délivrer et une formation. Connaître les obligations en termes de développement professionnel continu pour les pharmaciens et les préparateurs.</p>



ASSURER LES GESTES DE PREMIERES URGENCES

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
Savoir identifier une situation d'urgence.	Etre en mesure de pratiquer les gestes de premiers secours.	Savoir pratiquer les gestes de premiers secours. Réaliser des remises à niveau régulières des connaissances et des gestes.



COMMUNIQUER AVEC LE PATIENT ET LES AUTRES PROFESSIONNELS DE SANTE

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
S'exprimer de façon compréhensible.	Savoir adapter le vocabulaire propre à sa profession au niveau de différents interlocuteurs.	Communiquer en fonction de l'état psychologique du patient.
Connaître les bases de la psychologie.	Apprécier l'état psychologique du patient. Savoir apprécier quand une conversation nécessite d'être confidentielle.	Etre capable de gérer une situation de crise. Collaborer à l'accompagnement et à la prise en charge d'un patient en fin de vie, et de son entourage.
Connaître l'existence d'associations de patients et leurs rôles. Connaître le principe des réseaux de soins et savoir positionner le rôle du pharmacien dans ceux-ci.	Conseiller et argumenter l'orientation du patient vers un autre professionnel de santé et/ou les associations de patients.	Contribuer à l'amélioration ou le maintien d'état de santé des personnes par des conseils et des prestations spécifiques. Apporter des compétences complémentaires dans des soins spécifiques (ex : cancérologie). Assurer une coopération efficace avec les autres professionnels de santé et/ou les associations de patients et/ou exercer dans le cadre d'une Société Interprofessionnelle de Soins Ambulatoires (SISA) ou toute autre structure.
Connaître le fonctionnement et la réglementation des EHPAD.	Connaître les modalités des interventions attachées à la mission de pharmacien référent.	Mettre en œuvre les missions du pharmacien référent des EHPAD.
Connaître les missions du pharmacien dans le cadre des protocoles de coopération entre professionnels de santé.	Réaliser un bilan de médication dans le cadre d'un protocole de coopération avec le prescripteur.	Mettre en œuvre les missions du pharmacien correspondant dans le cadre d'un protocole de coopération.



Connaître le rôle des différents interlocuteurs de la profession (URPS, Syndicats, Ordre, etc.).	Savoir solliciter les différentes instances.	Mener des projets collaboratifs au sein des URPS.
Connaître et savoir utiliser les techniques appropriées à la communication. Rédiger des notes et des documents servant à la communication.	Apprécier la demande. Hiérarchiser les informations. Savoir transmettre les informations utiles aux autres professionnels de santé. Echanger avec les professionnels de santé dans le cadre des EHPAD, des réseaux de maintien à domicile, et autres réseaux.	Apporter son expertise en tant que référent pour les médicaments et les autres produits de santé auprès des autres professionnels de santé. Développer la concertation avec les autres professionnels de santé. Assurer une délégation de tâches et un partage de compétences dans le domaine de la santé. S'adapter aux modifications des pratiques professionnelles.



METTRE EN ŒUVRE L'ASSURANCE QUALITE

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
<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. Contrôler le respect de la réglementation et suivre le référentiel d'assurance 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. Appliquer les Bonnes Pratiques de Dispensation . Actualiser les procédures d'assurance qualité. Développer les procédures de certification si nécessaire.</p>
	<p>Connaître les éléments de la politique qualité de l'entreprise..</p>	<p>Définir les éléments de la politique qualité de l'entreprise. Développer l'évaluation et l'auto-évaluation des pratiques professionnelles. Favoriser la coordination au sein de l'équipe officinale. Mettre en œuvre des programmes de formation qualité. Mettre en œuvre des audits.</p>



Connaître le schéma de coordination des soins.	Savoir placer l'officine dans le schéma de coordination des soins au niveau local et régional.	Participer localement à la coordination des soins.
Communiquer dans une langue étrangère.	Maîtriser le vocabulaire à l'officine.	Etre capable de faire une l'entièreté de l'acte de dispensation dans une langue étrangère.



PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE

Niveau 1 (TC)	Niveau 2	Niveau 3
<p>Connaître le système de protection sociale français et les différents systèmes de santé européens.</p> <p>Connaître les grands principes des politiques de santé.</p>	<p>Identifier les organismes d'assurances maladie et leurs règles de fonctionnement.</p>	<p>Connaître les règles de SESAM/VITALE, les différentes composantes du régime complémentaire : les mutuelles, les assurances, les concentrateurs, les règles de gestion de litiges.</p>
	<p>Maîtriser les droits à prestation des assurés.</p> <p>Etablir et actualiser le dossier administratif du patient.</p>	<p>Maîtriser les télétransmissions.</p>
<p>Connaître les principaux facteurs d'évolution de l'économie de santé.</p>	<p>Connaître les conditions de prise en charge des médicaments et autres produits de santé par les différents organismes.</p>	<p>Maîtriser les prises en charge des patients face aux différents organismes sociaux et aux règles spécifiques de ceux-ci.</p>