

## Recruter le patient au comptoir dans le cadre des nouvelles missions 7H

### PUBLIC CONCERNÉ

---

- Préparateur en pharmacie

### PRÉ-REQUIS

---

- Aucun

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

---

- Acquérir les compétences nécessaires au recrutement des patients éligibles à la mise en place des Nouvelles missions
- (Asthme, AOD, patients sous anticancéreux, BPM, bilan de prévention, )
- Vaccination, entretien femme enceinte, entretien opioïdes)
- Identifier et répertorier les patients éligibles (vulnérabilité, médicaments à risque, effets secondaires...)
- Développer la relation Préparateur/Patient
- Connaître les outils pour l'analyse des traitements médicamenteux et leurs interactions.
- Créer, développer et renforcer la communication interprofessionnelle.
- Accompagner et organiser la prise en charge du patient chronique au long cours.
- Améliorer l'observance du patient.

### PROGRAMME DETAILLE

---

#### 9h-9h30 : Présentation et inclusion des participants

- Evaluer l'implication des participants
- Identifier les attentes des participants

#### 9h30-11h Les entretiens conventionnés

- Présentation
- Les différentes étapes des entretiens conventionnés

#### Pause

#### 11h15-12h : Les entretiens opioïdes et femme enceinte

- Présentation
- Les différentes étapes

#### 12h-12H45: Le calendrier vaccinal

- Présentation
- Les différentes étapes

#### Pause déjeuner

#### 13H45-14H 15: Le métier de préparateur, une profession en mutation

- Mise en situation : Quelle est leur vision de la pharmacie actuelle ?
- Une marge qui s'effrite
- Les nouvelles missions
- Le conseil associé
- Le pharmacien « clinicien » et le préparateur « commercial »

- De la délivrance de l'information au questionnement patient (peu de formation sur la relation patient)

#### **14H15-15H15: Les différents types de comportements**

- Présentation des 6 types de personnalités (Questionnaire de personnalité PCM)
- Les besoins psychologiques, la reconnaissance, les comportements sous stress
- Les interprétations, les croyances et les préjugés et son impact sur la relation client
- La métacommunication et ses conséquences
- La trilogie des besoins
- Mise en situation

#### **Pause**

#### **15H30-16H15 : Mettre en place une relation gagnant/gagnant avec le patient**

- Accueil et posture professionnelle
- Créer une alliance avec le patient
- Analyser le langage verbal et non verbal
- Effectuer un feedback constructif
- Le quintilien
- Parler patient et bénéfice patient
- Engager le patient
- Mise en situation

#### **16H15-17H15 : Elaborer 3 questions à poser au patient**

- Mise en situation
- Restitution collective
- Synthèse

#### **17H15-17H30 : Conclusion**

- Feedback à chaud des participants

### **DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE**

---

- Formation en présentiel ou en distanciel
- Apports théoriques de concepts et échanges sur les pratiques des participants
- Méthode participative, échanges d'expériences, mises en situation par des cas cliniques
- Observation et feedback
- Remise de supports pédagogiques papier et/ou numériques
- Ce programme offre la possibilité aux pharmaciens :
  - D'Acquérir une méthodologie de recrutement du patient au comptoir de l'officine de
  - De développer la relation patient pour une prise en charge optimum

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION**

---

- Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, de mises en situation et de quizz.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après formation
- Questionnaire prescripteur/financeur de satisfaction

## VALIDATION DE LA FORMATION

---

- Attestation individuelle de fin de formation
- Feuille d'émargement
- Evaluation et synthèse des acquis en fin de formation

## MODALITÉS D'ACCÈS

---

- Durée : 1 journée d'une durée totale de 7H
- Horaires : 9H-17H
- Lieu : en inter-entreprises dans une salle dédiée, en intra-entreprise, en distanciel
- Accessibilité

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.

- 6 à 16 Personnes
- Dates : A définir
- Délai d'accès : sous un mois maximum

## TARIF

---

- Intra-entreprise nous contacter pour devis.
- Inter-entreprise, pour un minimum de 8 personnes :330H/Personne/Jour

## INTERVENANTS

---

**La formation sera assurée par :**

**Patricia JOUAN**, docteur en pharmacie, titulaire d'une officine, Patricia JOUAN a réalisé plus de 250 entretiens conventionnés et 450 bilans partagés de médication dans son officine

**Mireille Soubrenie**, dirigeante de la société synopsis-management, consultante, formatrice et coach professionnelle

## LES + DE SYNOPSIS MANAGEMENT

---

- Un accompagnement personnalisé et sur-mesure tout au long du parcours de formation
- Une formation en présentiel ou en distanciel
- Un organisme de formation à taille humaine