

Développer les compétences relationnelles en pharmacie d'officine : la simulation comme méthode pédagogique pour améliorer la communication avec les patients, leur entourage et les soignants

UFR des sciences pharmaceutiques et biologiques – Nantes

Dr D.Feldman, Pr S.Piessard

- ▶ Pourquoi ce programme ?
 - ▶ Le pharmacien d'officine est confronté dans son quotidien à des questions difficiles de la part des patients, de leur entourage et des autres professionnels de Santé :
 - ❑ Champ scientifique : génériques, automédication...
 - ❑ Champ technique : gestes techniques (inhalation, auto-injection, e-Santé...)
 - ❑ Champ socio-culturel : observance, représentations, langue, handicap
 - ❑ Champ relationnel : qualité et efficacité de la relation

- ▶ Orientations nationales, régionales :
 - ▶ Priorité nationale :
 - ❑ La relation entre le pharmacien d'officine et son client/patient

 - ▶ Priorités régionales :
 - ❑ Travail en équipe et communication en équipe
 - ❑ Handicap

Objectifs



UNIVERSITÉ DE NANTES
UFR DE SCIENCES PHARMACEUTIQUES
ET BIOLOGIQUES



- ▶ Objectifs généraux :
 - ▶ L'objectif du programme est de développer les compétences relationnelles du pharmacien d'officine afin de lui permettre d'acquérir et de développer une communication efficace avec les patients, leur entourage mais aussi avec les autres soignants en se basant sur la simulation comme méthode pédagogique.

- ▶ Objectifs spécifiques :
 - ▶ Mieux communiquer pour la sécurité
 - ▶ Mieux communiquer pour l'observance
 - ▶ Gérer les freins à la communication

Contenu de la formation

- ▶ **Module 1: Mieux communiquer pour la sécurité**
 - ▶ Apprentissage de gestes techniques
 - ▶ Savoir réagir face à un incident
- ▶ **Module 2 : Mieux communiquer pour l'observance**
 - ▶ Evaluer l'adhésion
 - ▶ Argumenter par rapport à la vaccination
 - ▶ Mieux communiquer avec le médecin traitant sur les problématiques d'adhésion
- ▶ **Module 3 : Gérer les freins à la communication**
 - ▶ Patients âgés
 - ▶ Enfants / parents
 - ▶ Langue
 - ▶ Demande de médecine complémentaire
- ▶ **Moyens pédagogiques spécifiques**
 - ▶ Pharmacie expérimentale
 - ▶ Ressources numériques de l'UFR des Sciences Pharmaceutiques et biologiques



Contenu de la formation



UNIVERSITÉ DE NANTES
UFR DE SCIENCES PHARMACEUTIQUES
ET BIOLOGIQUES



▶ Les scénarios :

- ▶ Apprendre à inhaler un bêta-2 stimulant lors d'une crise d'asthme, avec ou sans chambre d'inhalation
- ▶ Apprendre l'injection d'insuline à l'aide d'un stylo-injecteur
- ▶ Gérer un saignement chez un patient sous anticoagulant
- ▶ Gérer une confusion entre 2 médicaments entraînant une erreur d'administration
- ▶ Evaluer l'observance par un questionnaire de Moriski pour un patient asthmatique sous traitement de fond par corticostéroïde inhalé
- ▶ Argumenter face à un patient atteint de BPCO refusant la vaccination antigrippale
- ▶ Bien communiquer avec une patiente demandant une contraception d'urgence
- ▶ Communiquer avec le prescripteur sur les difficultés d'adhésion de son patient
- ▶ Aider un patient âgé rentrant au domicile après hospitalisation avec une prescription complexe mais déficient visuel
- ▶ Expliquer les modalités d'un traitement antibiotique prescrit à un enfant dont les parents ne parlent pas français
- ▶ Communiquer efficacement avec un patient en demande d'autotest VIH
- ▶ Conseiller un patient atteint d'une pathologie cancéreuse demandeur de médecine alternative



Evaluation de la formation

▶ Evaluation de la performance du programme

- ▶ Nombre de sessions organisées (annuel)
- ▶ Nombre d'inscrits (pour chaque session)
 - Individuels
 - En équipe officinale
- ▶ Répartition par ville et par département

▶ Evaluation de l'impact sur les pratiques

- ▶ Enquête de satisfaction
 - En fin de session
 - A distance
- ▶ Déploiement au sein de l'équipe officinale
 - Partage des acquis
 - Plusieurs membres de l'équipe formés
- ▶ Evaluation de la perception de l'impact de la formation par simulation



- ▶ **Durée : 3 sessions réparties sur une durée de 6 mois (format DPC)**
 - ▶ 1. évaluation initiale (e-learning « où en êtes-vous ? »)
 - ▶ 2. 1 journée de simulation par session en présentiel (modules 1-2-3)
 - ▶ 3. e-learning « bilan et évaluation de l'impact de la formation sur les pratiques »
- ▶ **Public concerné : pharmaciens et préparateurs en pharmacie**
- ▶ **Nombre de participants : 16 au maximum**
- ▶ **Programmation à l'année : une fois par an**

La pharmacie expérimentale



UNIVERSITÉ DE NANTES
UFR DE SCIENCES PHARMACEUTIQUES
ET BIOLOGIQUES

