

Rapport d'activités du CAP

Tätigkeitsberichte des CAP

2009

Mai 2010

sponsors or  GALENICA ofac

Secrétariat du CAP Rue Juste-Olivier 16 1260 Nyon 1
Tél 022 363 00 80 Fax 022 363 00 85 mailbox@pharmacap.ch www.pharmacap.ch

ACTIVITES EN SUISSE ROMANDE ET AU TESSIN

PHARMACIENNES, PHARMACIENS

Axe 1 : Compétences pharmaceutiques

Atelier pratique : asthme et BPCO

Cet atelier a été donné en collaboration avec le projet « Vivre sans tabac » du programme national pour l'arrêt du tabagisme.

Dans la première partie de cet atelier, nous avons abordé la thématique de l'asthme et de la BPCO en faisant la distinction entre ces deux pathologies. Nous avons effectué les suivis pharmaceutiques de ces patients et l'atteinte de leurs objectifs thérapeutiques par la méthode SOAP. L'idée étant d'acquérir des réflexes de conseils associés liés aux ordonnances, selon la méthode de délivrance active. Les participants ont eu l'occasion de manipuler les différents appareils utilisés par les asthmatiques, de l'aérosol au peak-flow.

Pour les patients souffrant de BPCO, nous avons effectué des interventions brèves pour les fumeurs.

Au total, 92 pharmaciens ont suivi cet atelier dans plusieurs villes de Suisse romande (Delémont, Genève, Lausanne, Martigny, Morges et Neuchâtel) et 27 pharmaciens ont suivi cet atelier à Lugano

Vanda Schwalm

Atelier pratique : soins des plaies et bandages utiles à l'officine – de la théorie à la pratique

Lors de cet atelier, nous avons abordé les soins de plaies en officine afin que les pharmaciens puissent les traiter de manière optimale. L'atelier a été très pratique, puisque les participants ont pu manipuler les différents types de pansements et reconnaître leurs avantages et leurs inconvénients.

Nous avons terminé par les techniques de bandage, afin que les participants sachent faire un bandage dans les règles de l'art, puisque pour certains d'entre eux, les derniers souvenirs à ce sujet remontaient aux cours des samaritains suivis pour l'obtention de leur permis de conduire.

Au total, 143 pharmaciens ont suivi cet atelier dans plusieurs villes de Suisse romande (Genève, Delémont, Lausanne, Martigny, Morges et Neuchâtel).

Vanda Schwalm

Atelier pratique : migraines et sclérose en plaques

Dans la première partie de cet atelier, nous avons abordé la physiopathologie des migraines et des céphalées. Les jeux de rôle ont donné l'occasion aux participants de discuter des critères d'urgence et du diagnostic différentiel. Par l'étude de modèles d'ordonnances, nous avons discuté des traitements médicamenteux et de la prise en charge non-médicamenteuse. La synthèse de ces réflexions a abouti à la création d'une fiche ECART, conseils à la carte et ventes complémentaires sur l'ordonnance, outil directement utilisable à l'officine.

Dans la deuxième partie, nous avons traité de la physiopathologie de la sclérose en plaque, et des traitements, grâce à des modèles d'ordonnance. Dans cet atelier, nous avons particulièrement insisté sur le quotidien des patients et le soutien que nous pouvons leur apporter en comprenant mieux leurs difficultés. Les évaluations ont souligné qu'il était important de mieux comprendre les traitements pour mieux conseiller et suivre les patients atteints de SEP. Les participants ont apprécié également l'interactivité et tous les conseils pratiques qui ont été donnés pour la prise en charge et la prévention des céphalées et des migraines.

Au total, 107 participants ont suivi 7 cours à travers la Suisse romande.

Nadège Nedjaa

Atelier pratique au Tessin : les douleurs

Lors de cet atelier, nous avons abordé la problématique de la douleur en officine. Dans la première partie, nous avons effectué le triage de la douleur aiguë et son traitement. Dans la deuxième partie, nous avons abordé la différenciation entre la douleur nociceptive, neuropathique et psychogène ainsi que la physiologie, les traitements et les spécificités de chaque type de douleur. Nous avons commenté des ordonnances de stupéfiants et calculé la dose équianalgésique ainsi que les doses de réserve.

Au total, 43 pharmaciens ont suivi cet atelier à Lugano.

Vanda Schwalm

Atelier pratique au Tessin : triage en gynécologie

Dans la première partie de cet atelier, nous avons effectué le triage des grandes plaintes rencontrées en gynécologie sous l'angle des troubles du cycle menstruel. Nous avons également abordé la contraception hormonale et l'avons illustrée par des mini-cas qui pourraient se présenter à l'officine : oubli d'un comprimé les deux premiers jours d'un cycle, les trois derniers jours, d'un comprimé au milieu du cycle, ...

Dans la deuxième partie, nous avons présenté le modèle ECART de délivrance active. Nous avons approfondi le thème des mycoses vaginales et des infections sexuellement transmissibles.

Au total, 54 pharmaciens ont suivi cet atelier à Lugano.

Vanda Schwalm

La gestion de la qualité au Tessin

Vu le succès remporté par ce cours en 2008 au Tessin, il a été reconduit en 2009.

La première partie, théorique, portait sur la notion de qualité et sur les différents systèmes de qualité.

Lors de la deuxième partie, nous avons abordé la mise en place du système qualité QMS- Pharmacie.

Les pharmaciens ont apprécié le côté pratique et interactif de cette journée.

Au total, 9 pharmaciens ont suivi cette journée à Lugano.

Vanda Schwalm

Pharmacopées européenne et helvétique : des exigences légales à la pratique

Au vu du succès rencontré par ce cours l'année précédente, il a été décidé de le programmer à nouveau pour 2009. Et c'est à nouveau lors d'une session complète que les pharmaciens présents ont pu redécouvrir le contenu et la portée des Pharmacopées en vigueur. Cette exploration s'est faite au travers d'un certains nombres d'exercices pratiques permettant de ramener la Pharmacopée à son application concrète à l'officine. Le dernier chapitre apparue dans la Pharmacopée helvétique consacré aux BPF (Bonnes Pratiques de Fabrication) concerne directement la pharmacie d'officine. Sa présentation par une personne en charge de son application, M. Montandon, pharmacien cantonal de Neuchâtel, a donné l'occasion aux pharmaciens de prendre connaissance des adaptations à apporter au sein de leur officine de manière à satisfaire aux exigences légales et de répondre à leurs préoccupations concernant ces règles de manière très concrète.

Solange Barbay

Séminaire scientifique

Hématologie et nouveaux traitements

32 pharmaciens se sont retrouvés le jeudi 2 avril 2009 à l'auditoire de l'Hôpital de Morges de 16h30 à 21h00 pour le séminaire scientifique: Hématologie et nouveaux traitements.

Ce séminaire a été animé par les docteurs : Sara Mach-Pascual, hématologue FMH, médecin-adjoint du service d'hématologie de l'Hôpital Cantonal de Genève et Kaveh Samii, hématologue FMH, médecin-consultant du service d'hématologie de l'Hôpital Cantonal de Genève.

Le séminaire avait pour objectif de mieux comprendre la formule sanguine, d'approcher les principales maladies du sang et de parler des nouveaux traitements médicamenteux.

Il était divisé en 3 parties :

- la première partie faisait un rappel sur l'hématopoïèse, expliquait le bilan sanguin et présentait les différents types d'anémie
- la deuxième partie présentait les pathologies les plus fréquentes (myélome, leucémie myéloïde chronique (LMC)) et développait leurs traitements médicamenteux
- la troisième partie expliquait l'allogreffe de moelle et ses traitements de soutien médicamenteux.

Un cocktail dînatoire a eu lieu entre la deuxième et troisième partie du séminaire. Les participants ont apprécié la qualité des orateurs, les exemples de médicaments, les molécules et spécialités; le fait de mieux comprendre les ordonnances et certains problèmes, le rappel de l'hématopoïèse ainsi que l'explication du mécanisme d'action du Glyvec.

La partie greffe était un sujet inédit et peu connu en officine, très intéressant pour la culture générale, elle a été très appréciée.

Les participants ont moins apprécié: la densité du cours, la rapidité des orateurs et l'absence de support de cours (qui leur a été envoyé par e-mail par la suite).

Un sujet aussi vaste mériterait d'être traité lors d'autres soirées.

Nathalie Falbriard

EBM – evidence based medicine - un terme très à la mode

Pendant cette journée, Martine Ruggli a expliqué ce que signifiait ce terme et ce qui se cachait derrière ce concept. Les participants ont eu l'occasion de s'exercer et de se familiariser avec des notions assez complexes de statistiques qui reviennent fréquemment dans la littérature scientifique, puis ils ont analysé et décortiqué une étude scientifique. A la fin, ils ont vu la manière dont la publicité utilise les résultats des différentes études.

Au total, 19 pharmaciens ont suivi cette journée à Morges.

Vanda Schwalm

Aromathérapie – connaissances de bases (31.08 à Morges)

Ce cours co-animé avec Dominique Zosso a remporté un énorme succès. D'abord ouvert à 18 personnes, nous avons finalement accepté 25 participants. Suite à l'excellente évaluation du cours et à l'énorme demande, nous avons décidé de proposer 3 nouvelles dates en 2010 pour ce cours de base (dont une au Tessin) et de mettre sur pied un cours n°2 qui sera donné à Morges, à Neuchâtel et au Tessin.

Daniel Salzmann

CVI Dermatologie : Notre société évolue, quel impact sur notre peau ?

Le premier CVI 2009 a eu lieu en janvier et a été consacré à la dermatologie. Le CAP a eu le plaisir d'accueillir le Dr Konstantine Buxtorf Friedli, spéc. FMH en dermatologie et vénérologie, pour une soirée à Genève et à Montreux. C'est une praticienne expérimentée qui a passionné son auditoire. L'oratrice a fait un tour d'horizon des différents problèmes apportés par l'âge, le soleil, les changements d'habitudes comme de l'environnement, les voyages. Tous ces facteurs ont un impact sur notre peau, avec notamment l'apparition de nouvelles maladies et de nouveaux traitements.

L'exposé très riche du Dr Buxtorf Friedli a donné de nombreuses pistes aux pharmaciens d'officine qui sont souvent appelés à faire le triage des problèmes dermatologiques.

Christine Favez Ritter

CVI L'endoscopie digestive – ça fait mal ?

C'est en trois endroits de Suisse romande (Genève, Neuchâtel et Lausanne) que la curiosité des pharmaciens a été suscitée par cette question à laquelle le prof. Gian Dorta et son associée du service de gastro-entérologie du CHUV se proposaient de répondre lors de notre dernière série de CVI des mois d'octobre et de novembre.

L'endoscopie regroupe plusieurs techniques parfois très novatrices permettant d'explorer l'intérieur d'un organe par un orifice naturel : la bouche ou l'anus dans le cas de l'endoscopie digestive. Ces techniques permettent non seulement d'établir un diagnostic ou dépister des maladies mais également de les traiter ou de surveiller leur évolution.

A l'issue de cette soirée richement illustrée par des images vidéo ou du matériel de démonstration, les pharmaciens bénéficient d'une meilleure compréhension du déroulement des interventions subies par leur patient. Ils pourront rassurer les plus inquiets en leur affirmant en bonne connaissance de cause que l'endoscopie digestive...ne fait pas mal !

Solange Barbay

CVI La sclérose en plaques-possibilités de traitement-pouvons nous réellement espérer ?

C'est au cours de trois soirées au mois de mars, que le Dr Myriam Schlupep et le Dr Michel Chofflon tous deux spécialistes en neurologie nous ont parlé de cette maladie insidieuse qu'est la sclérose en plaques.

C'est une maladie peu connue, dont l'évocation fait peur et dont on ne peut toujours pas guérir.

Par leur exposé clair et précis, les deux spécialistes ont permis à l'auditoire de mieux comprendre les mécanismes de cette pathologie, de reconnaître ses symptômes et d'approfondir les différents types de traitements. Traitements qui sont certes complexes mais qui ont une efficacité certaine.

Et c'est sur cette note d'espoir que chacun des deux spécialistes a voulu conclure son exposé !

Marie-José Barbalat

Sortie botanique : Préalpes fribourgeoises

Le 11 juin au matin, ce sont 14 pharmaciens très motivés qui, bravant une météo des plus maussades, se sont retrouvés sur le parking de Lavaux avant d'entamer la montée au col de Soladier au pied de la Cape au Moine, but de l'excursion du jour.

A leur tête, Philippe Bailly, pharmacien passionné de botanique.

La végétation était en pleine floraison et ils ont pu découvrir au cours de cette journée une centaine d'espèces.

Mais cette sortie a surtout été pour tous l'occasion de redécouvrir les vertus thérapeutiques des plantes courantes de ces montagnes, vertus thérapeutiques connues depuis toujours et remises d'actualité depuis quelques années.

Philippe Bailly, Marie-José Barbalat

Formation à distance

Encore une fois, le CAP a innové en introduisant la possibilité aux pharmaciens de participer à de la formation continue à distance au moyen d'internet. En collaboration avec le groupe de recherche en pharmacie communautaire de l'école de pharmacie Genève-Lausanne (localisé à la PMU), le CAP a proposé trois situations pharmaceutiques concrètes en demandant aux participants de les résoudre. Après un certain délai, le CAP leur envoie la solution. 68 pharmaciens se sont inscrits à cette formation. Le CAP proposera à nouveau cette formule dans le programme d'activités 2010.

Vanda Schwalm

Axe 2 : compétences en santé publique

Les addictions : un parcours de 2 jours

1^{er} jour : Les opiacés

2^{ème} jour : Désaccoutumance au tabac, cannabis

Les dépendances de toute nature (tabac, cannabis, opiacés ou alcool) prennent de plus en plus de place dans nos officines. Dans cette optique, le CAP, en collaboration avec la PMU et dans un souci de pluridisciplinarité, a organisé des formations qui prennent en compte le point de vue et la position du pharmacien. Différents intervenants (médecins, infirmiers....) ont ainsi permis aux participants d'approcher la problématique des dépendances de manière concrète et pratique sur le terrain. Les pharmaciens ont fait part dans ce cadre de leurs besoins de formation en communication afin d'aborder cette problématique de manière adéquate à l'officine. 19 pharmaciens ont participé au jour I à Lausanne et 10 pharmaciens ont participé au jour II, également à Lausanne.

Vanda Schwalm

Le pharmacien, un acteur de la santé : épidémiologie, prévention : 2 jours

Lors de cette formation, les participants ont pu se familiariser avec les différentes notions de prévention : primaire, secondaire et tertiaire, par le biais de campagnes. Ils se sont en particulier penchés sur la thématique du stress, « burn-out » qui a été présentée par la Doctoresse Didelot. L'idée étant qu'ils puissent détecter les signes avant-coureurs en officine, afin d'orienter la personne vers un médecin.

Au total, 28 participants ont participé à ces cours.

Vanda Schwalm

Axe 3 : compétences en gestion

L'officine de demain s'invente aujourd'hui

Ce séminaire, animé par Michel Wallach à Bussigny le 5 février 2009, a réuni 18 pharmaciens prêts à se projeter dans l'avenir pour bâtir, à long terme, le succès de leur officine. L'animateur a traité les points suivants:

- Comment retenir la clientèle pour éviter toute fuite en grandes surfaces ?
- Comment augmenter le temps de présence des clients en officine ?
- Comment exacerber les 5 sens du client et faire appel à votre 6ème sens ?
- Comment devancer les attentes futures des clients ?

Un beau programme que M. Wallach a exécuté avec dynamisme et la passion qu'on lui connaît en proposant aux participants de nombreux exercices pratiques. Ce séminaire a été l'occasion d'un riche échange d'idées; les pharmaciens présents en sont repartis avec un grand désir de mettre en pratique tout ce qu'ils avaient appris. Tout particulièrement ceux qui avaient déjà plusieurs années d'expérience de gestion.

Christine Favez Ritter

Faites de votre pharmacie une référence – Module I

Faire de son officine une référence, quelle belle perspective...mais une référence en quoi ? Le découvrir, ou le confirmer, tel était l'objectif de ce cours. Au moyen de divers outils, les participants se sont penchés sur leurs valeurs ainsi que sur leurs forces pour en dégager les domaines dans lesquels ils considéraient que leur officine pouvait être une référence.

Au total, 27 pharmaciens ont suivi cette journée à Morges et à Neuchâtel

14 pharmaciens ont suivi cette journée à Lugano.

Vanda Schwalm

Faites de votre officine une référence : la compétence émotionnelle – Module II

Les soft skills, le quotient émotionnel, l'intelligence émotionnelle, voici des termes qui sont utilisés dans le domaine professionnel comme garant de succès. L'objectif de ce cours était d'éclairer la lanterne des participants sur ce sujet et de leur permettre de découvrir et d'exploiter leur compétences émotionnelles, tant avec leurs patients qu'avec leur personnel. Les jeux et mises en situation mettant en action la créativité et divers moyens d'expression ont permis aux participants de vivre des situations concrètes dans lesquelles ces compétences pouvaient être utiles.

Au total, 11 pharmaciens ont suivi cette journée à Lausanne.

Vanda Schwalm

Finances et contrôle

En sa qualité de chef d'entreprise, le pharmacien doit obligatoirement maîtriser les principes de base de finances d'entreprise. C'est dans cet esprit que les participants ont pu travailler sur des documents et données tirés de cas réels et se familiariser avec les documents comptables usuels en officine. Ce cours a été donné par Monsieur Grégoire Salaz.

Au total, 16 pharmaciens ont suivi cette journée à Morges.

Vanda Schwalm

Gestion d'entreprise

L'objectif de ce cours de deux jours étaient notamment la compréhension par les participants des principes de gestion d'entreprise et des outils de management. Aux moyens d'exemples, de problèmes et de solutions tirés de la pratique, les participants ont utilisé différents outils, tels que business plan ou tableaux de bord. Les pharmaciens expérimentés ont émis le désir d'un cours plus ciblé sur certains instruments de gestion comme le calcul de la rentabilité par exemple. Ce cours a été donné par Monsieur Grégoire Salaz.

Au total, 14 pharmaciens ont suivi cette journée à Morges.

Vanda Schwalm

L'officine en quelques règles juridiques :

L'objectif de ce cours était de survoler les différentes législations pertinentes pour le pharmacien, en sa qualité de chef d'entreprise, de professionnel de la santé et d'employeur. Par le biais d'exercices pratiques, les participants ont exploré plusieurs situations dans le domaine du droit du travail, jouant tour à tour les rôles d'employés, d'employeurs ou même de juges. Ils ont ainsi acquis certains réflexes de base dans ces domaines complexes.

Au total, 13 pharmaciens ont suivi cette journée à Lausanne.

Vanda Schwalm

Axe 4 : compétences personnelles

Excel : un outil informatique très utile à l'officine (27.03 à Ecublens)

Reprise d'un cours déjà donné en 2008. Très bonne appréciation. 16 participants.

« FISH » conseils d'excellence dans le service

Ce cours a été proposé avec succès le 23 avril 2009 à l'Hôtel La Longeraie à Morges. Les participants/tes ont revu les éléments et les bases d'un service client de qualité, de clients satisfaits et de la satisfaction personnelle au travail grâce à la philosophie « FISH ».

Parmi les objectifs citons :

- Connaître la philosophie « FISH » et l'appliquer dans son officine
- Réfléchir au rôle de leader dans la mise en place d'un service gagnant
- Transmettre ces attitudes à toute l'équipe dans l'officine

Les quatre axes de l'approche sont :

- Aspect ludique dans les relations client-pharmacie
- Illuminer leur journée
- Etre présent
- Décider et choisir son attitude lors du travail

Ce sont 17 participantes et participants qui sont repartis avec des solutions concrètes pour leur officine.

Animation : François Monnier

Nathalie Nussbaumer / François Monnier

« L'EMPOWERMENT » en pharmacie ou comment développer ses collaborateurs et son équipe vers l'autonomie et l'excellence.

Le cours a eu lieu à La Longeraie à Morges le 1er octobre 2009 et ce sont 14 participants et participantes qui y ont assisté.

Le objectifs ont été :

- Acquérir les notions de base et les outils pratiques de « L'Empowerment »
- Savoir impliquer les membres de l'équipe vers davantage de responsabilité et d'autonomie
- Préparer un plan de mise en œuvre de « L'Empowerment » dans sa propre officine.

Parmi les contenus relevons la systématique de l'Empowerment, le fonctionnement de l'équipe, la gestion des émotions, soutenir au lieu de critiquer, traitement des obligations réciproques.

Dans les évaluations les participants/tes ont relevé l'aspect varié, la dynamique des travaux de groupes, l'interactivité et les échanges entre pharmaciens privés et de groupe.

Nathalie Nussbaumer/ François Monnier

Le Mind Mapping de la carte heuristique

Prendre des notes dans des nuages, élaborer une stratégie dans des patatoïdes, structurer ses idées, gagner du temps, voilà la finalité de cette journée. Un cours différents des autres qui a surpris les pharmaciens par son aspect ludique. Suite à cette journée, la majorité des participants utilisent d'une manière ou d'une autre cet outil dans leur vie soit professionnelle, soit privée.

Au total, 30 pharmaciens ont suivi cette journée à Genève et à Cully.

François Barras et Vanda Schwalm

Pharma-News

L'année 2009 a vu beaucoup de changements pour l'équipe du Pharma-News. Une rédactrice de la première heure a quitté le groupe pour se consacrer à sa carrière et à ses enfants ; une autre est revenue rédiger des articles alors qu'elle créait les tests de lecture; ceux-ci ont été repris par une nouvelle pharmacienne et nous en avons engagé encore une autre pour compléter le team rédactionnel.

Tous ces changements internes n'ont pas affecté le travail fini et le nombre d'abonnements a repris légèrement l'ascenseur. 2010 s'annonce d'ores et déjà comme une belle année, mais chuuuuuuut, nous vous en dirons plus dans le rapport d'activités de l'an prochain !

Pierre Bossert

ASSISTANT(E)S EN PHARMACIE

Atelier pratique : le pré-triage en gynécologie - Les soins des plaies et bandages utiles à l'officine

Ces deux thèmes ont été abordés lors de demi-journées de formation. Elles ont eu lieu dans trois villes de Suisse romande (Lausanne, Neuchâtel et Sion). Au total, 184 assistantes y ont participé. De manière générale, les assistantes apprécient beaucoup ce type de cours qui ont un lien direct avec leur pratique officinale quotidienne.

Vanda Schwalm

Atelier pratique : l'allaitement maternel, comment ça marche, pourquoi est-ce si important ?

Le sujet a été apprécié et plébiscité. Les demandes de cours allaitement II pour approfondir ont été clairement énoncées dans les évaluations.

Un cours allaitement II traitant plus particulièrement des sujets « sous-développés » serait à mettre sur pied notamment : allaitement et médicaments, allaitement et contraception, allaitement et travail, allaitement et contaminants du lait, accompagnement du sevrage et contre-indication à l'allaitement etc.

Les assistantes en pharmacie ont été très participatives et les émotions ont souvent affleuré de manière très directe.

Au total, 71 assistantes ont participé à ce cours.

Barbara Marti

Soirées de perfectionnement

En 2009, 3 cycles de conférences ont été organisés en Suisse romande et 1 cycle au Tessin. La fréquentation s'est élevée à 1096 participantes. Ces soirées permettent aux assistantes de rafraîchir leurs connaissances et d'être encore plus performantes pour le conseil à la clientèle. Le repas qui suit permet également aux participantes d'échanger leurs expériences.

Le tour du cycle féminin : mars 2009

Genève	FER	67
Fribourg	NH Fribourg	37
Glovelier	Café de la Poste	95
Neuchâtel	Hôtel Beaulac	101
Lausanne	Hôtel Continental	104
Martigny	Hôtel du Parc	71
	Total	475

Conférencière : Pascale Christe
Sponsor: Mepha Pharma SA

Quale forma farmaceutica consigli al tuo paziente : avril 2009

Lugano	Hôtel Dante	55
Camorino	Sala conferenze presso la Shell	53
	Total	108

Conférencière : Cristina Carugo
Sponsor: Mepha Pharma SA

Sport et douleur : septembre 2009

Genève	FER	37
Fribourg	NH Fribourg	36
Glovelier	Café de la Poste	65
Neuchâtel	Hôtel Beaulac	80
Lausanne	Continental	76
Martigny	Mercure, Hôtel du Parc	36
	Total	330

Conférencier : Rinaldo Rossi
Sponsor: IBSA Institut Biochimique SA

Sclérose en plaque : Novembre 2009 et janvier 2010

	Fribourg	pour 2010	
	Glovelier	pour 2010	
	Neuchâtel	pour 2010	
	Lausanne	Continental	81
	Martigny	Mercure Hôtel au Parc	53
	Genève	Hôtel Warwick	49
		Total	183
Conférenciers :	Myriam Schluép, Neurologie, CHUV		
	Michel Chofflon, Neurologie, HUG		
Sponsor:	Merck (Suisse) SA		

Total de participation en 2009 : 1'096

Nous tenons à remercier chaleureusement les firmes pharmaceutiques qui permettent d'organiser ces soirées et à relever l'excellente collaboration avec leurs délégués. Nous tenons aussi à relever l'excellente qualité des conférenciers(ères).

Un grand merci également aux pharmaciens et pharmaciennes qui, dans chaque canton, accueillent les assistantes en pharmacie, ainsi qu'à nos secrétaires pour leur énorme travail.

Jacques Charnaux / Pierre Bossert

ETUDIANTS EN ANNEE D'ASSISTANAT

Conseiller et répondre aux attentes du client en officine et traitement des cas difficiles :

Pour cette version 2009, un jour de séminaire a été supprimé. Le séminaire s'est donc déroulé sur 2 jours de 9h00 à 17h00. Il n'était plus résidentiel. Il a coûté Fs. 100.--. Certains sujets ont été supprimés, afin de mieux coller aux besoins des participants : l'exigence au remplacement, la formation des collaborateurs et l'art de parler en public.

33 étudiants ont assisté à ce séminaire les 19 et 20 février 2009 et les 23 et 24 février 2009 à l'hôtel Courtil à Rolle.

François Monnier a animé ce séminaire avec Cécile Girod ou Nathalie Falbriard en co-animation, pour les interventions spécifiques à l'officine. Les étudiants ont trouvé ce séminaire bon à excellent : ils ont apprécié l'interactivité, la compétence de l'enseignant, les bonnes vidéos, les « trucs » pour s'en sortir, l'affirmation de soi, le partage d'expériences, la bonne illustration des cas difficiles rencontrés dans la pratique, la motivation et la pédagogie des enseignants, le fait d'être peu nombreux, l'avis pratique d'une pharmacienne, la mise en situation et la possibilité de se voir en vidéo. Ils ont également apprécié les repas, le cadre idyllique et l'accueil, mais ont regretté de ne pas être logés.

Nathalie Falbriard

Séminaire « Année d'assistanat : De la théorie à la pratique » :

Cette année, les inscriptions qui sont arrivées dans les délais n'étaient pas assez nombreuses pour maintenir les 3 séminaires prévus, un des séminaires a dû être annulé. Il est probable que pour certains, le résidentiel était trop cher et qu'ils venaient de trop loin pour ne pas rester dormir (pour la première fois le séminaire était payant : Fs 180.-- avec logement Fs 100.-- sans logement). Une lettre explicative demandant aux maîtres de stage d'offrir ce séminaire aux étudiants sera jointe l'an prochain à l'invitation distribuée à l'université.

Par la suite, de nombreux étudiants ont appelé le secrétariat, après les délais d'inscriptions, pour participer aux séminaires. Les 2 séminaires restants ont été surchargés. Le séminaire annulé aurait pu être organisé ! Les deux séminaires ont eu lieu les 30.11.2009 et 01.12.2009 et les 14.12.2009 et 15.12.2009 . Ils ont été donnés sur un jour et demi, à l'hôtel Courtil à Rolle.

Pierre Bossert a présenté le CAP. Noëllie Genre, étudiante récemment diplômée, a présenté et commenté la liste de stage. Cécile Girod et William Grandmaison ont animé le deuxième jour avec pour sujets : « l'intégration dans l'équipe » et « les plus values du pharmacien ».

Les 50 étudiants participants ont été enthousiastes, les évaluations étaient excellentes, avec un bémol sur les interventions des sponsors mais... comment faire comprendre à des étudiants qui ne souhaitent pas payer leur séminaire que ce sont précisément ces sponsors qui permettent de les mettre sur pied dans des conditions agréables pour tous ? Les animateurs du CAP devront se montrer plus incisifs lors de la prochaine visite universitaire de présentation des séminaires !

Nathalie Falbriard

DEUTSCHSCHWEIZ

APOTHEKER

Pharmazeutisch-medizinische Seminare

Seminar über „Der Patient in der Apotheke“

Am Montag 2. November 2009 fanden sich 44 Apothekerinnen und Apotheker an unserem beliebten Seminarort am Ägerisee ein und warteten gespannt auf den ersten Vortrag.

Den Einstieg machte Frau Dr. med. Judit Pok, indem sie uns die Brustkrebspatientin näher brachte. Dabei wurden sowohl die Epidemiologie, die Diagnostik, die Symptomatik und der Krankheitsverlauf, als auch die aktuellen Möglichkeiten der Chemotherapie besprochen. Im zweiten Teil bekamen wir von Herrn Hansruedi Stoll einen sehr eindrücklichen Einblick in die Pflege und Betreuung von Brustkrebspatientinnen bis ans Lebensende. Am Nachmittag widmeten wir uns dem Diabetes Typ 2 Patienten. Herr Prof. Dr. med. Ulrich Keller konnte uns durch seine grosse Erfahrung die Epidemiologie der Diabeteserkrankung, die Prävention, das metabolische Syndrom und neue Therapieansätze sehr anschaulich näher bringen.

Am zweiten Tag gab uns Frau Barbara Thomann einen interessanten Einblick in die Thematik des COPD- Patienten. Vor dem Mittagessen wurden die Inhalation Devices zuerst theoretisch besprochen und anschliessend praktisch geübt. Nach der Mittagspause starteten wir gestärkt mit dem Referat von Dr. med. Thomas Langenegger über den Rheumapatienten. Frau Valérie Krafft informierte uns anschliessend über die Dienstleistungen der Rheumaliga für Rheumapatienten. Den Abschluss des zweitägigen Seminars machte Herr Dr. Thomas Langenegger, indem er uns den Osteoporosepatienten vorstellte.

Zufrieden und mit viel neuem Wissen konnten wir uns auf den Heimweg begeben, um anderntags in unseren Apotheken unseren Kundinnen und Kunden mit den neusten Erkenntnissen zu beraten. So macht Fortbildung Spass!

Petra Schriber

Der Schlüssel zur erfolgreichen Beratung

Mit Christian Reist

Unter diesem Titel organisierten wir einen Verkaufskurs für Apothekerinnen und Apotheker. Am 26. Mai 2009 trafen sich 16 Apothekerinnen und Apotheker in Aarau zu einem ganztägigen Verkaufstechnik-Kurs. Der Referent Christian Reist verstand es mit seiner Biostrukturanalyse zu begeistern und die Freude am Beraten zu wecken. Er unterteilte das Kundengespräch in 3 Teile: 1. Die Bedarfsanalyse, 2. Die Beratung und 3. Die Kundenzufriedenheit.

Bei der Bedarfsanalyse ging es darum, die Bedürfnisse des Kunden zu erfahren. Der Verkaufstrainer zeigte, wie man intelligente und zielführende Fragen stellt. So können Risiken und Nebenwirkungen abgeschätzt werden. In der Beratung bieten die Apothekerin, der Apotheker der Kundin oder dem Kunden einen Mehrwert. Wichtig erschien es auch, zu wissen, ob die Kundin oder der Kunde nach dem Verkauf zufrieden war. Denn jede Kundin und jeder Kunde stellt sich am Ende des Verkaufsgesprächs folgende Fragen:

Wurde ich freundlich empfangen?

Wurde ich ernst genommen, hat man mir verständnisvoll zugehört?

Weiss ich wie, wann und wofür mir das Medikament verkauft wurde?

Weiss ich, was zu tun ist, wenn das Medikament nicht hilft?

Empfehle ich diese Apotheke aktiv weiter?

Wenn die Kundin alle 5 Fragen bejahen kann, so hat die Apothekerin oder der Apotheker das Verkaufsgespräch sehr gut gemacht.

„Verkaufen heisst, zusammen mit dem Kunden herauszufinden, was er braucht und ihm dabei ein gutes Gefühl vermitteln“ so könnte man den neuen CAP-Verkaufskurs für Apothekerinnen und Apotheker zusammenfassen.

Der Kurs deckte das Modul „Erfolgreich und gewinnbringend beraten“ in der Weiterbildung FPH in Offizinpharmazie ab.

Jürg Marti, Beatrice Jaeggi

Finanzen und Controlling

Mit Manuel Ruchti

Das politisch schwierige Umfeld der Apotheken zwingt die Apothekerinnen und Apotheker ihre Geschäfte betriebswirtschaftlich besser zu führen. Unser Seminar fand vom 31. März bis 1. April 2009 im wunderschön gelegenen Paradieshotel Rotschuo in Gersau statt.

Die Frage „Wollen Sie auch in Zukunft noch etwas verdienen?“ interessierte 11 Apotheker und Apothekerinnen, die sich mit den ständig sinkenden Margen nicht abfinden wollen. Viel junge Kolleginnen und Kollegen, die in der Weiterbildung stehen, haben sich mit diesem Seminar das Rüstzeug für eine zukünftige leitende Stellung in einer Apotheke angeeignet.

Manuel Ruchti, manaXsupporting gmbh aus Kirchberg führte mit viel Witz und Begeisterung durch das, auf den ersten Blick, doch eher trocken wirkende Thema. Ziel des Seminars war, die Finanzprinzipien einer Unternehmung zu verstehen und sie im eigenen Betrieb anwenden zu können. Ebenso wurden die Instrumente der Finanzkontrolle vermittelt. Durch seinen Elan motivierte Herr Ruchti die Teilnehmer, sich vermehrt mit ihren eigenen Zahlen auseinander zu setzen. Am ersten Tag wurden Grundlagen, wie das Beurteilen von Bilanz und Erfolgsrechnung besprochen. Herr Ruchti hatte Kennzahlen-Benchmarks für die Apotheke mitgebracht, diese wurden mit den eigenen Daten verglichen und diskutiert.

Am zweiten Tag wurde dann in Gruppen eine zum Verkauf stehende Musterapotheke anhand von Bilanz und Erfolgsrechnung beurteilt und ein detaillierter Businessplan erstellt. Herr Ruchti betonte, wie wichtig es sei aus den bekannten Zahlen, die Geschäftsziele für die Zukunft festzusetzen.

Sowohl Seminarteilnehmer als auch der Referent fühlten sich in der herzlichen Atmosphäre des Paradieshotels sehr wohl.

Beatrice Jaeggi

Sortiments- und Preispolitik – die kritischen Erfolgsfaktoren

Mit Manuel Ruchti

Durch den Fall der Preisbindung und die sinkenden Margen sind die Apotheken gezwungen, auch auf dem Preissegment eine aktivere Rolle zu spielen. In einem Seminar zu diesem Thema wurden 15 sehr interessierte Apothekerinnen und Apotheker in Gersau am 20. und 21. Oktober 2009 an die spannende Problematik herangeführt.

Manuel Ruchti formulierte 12 erfolgsorientierte Thesen zur Optimierung von Sortiment, Preis, Einkauf und Lager. Diese wurden angeregt diskutiert. Der grosse Erfahrungsschatz der Einzelnen schuf eine lebhaft Atmosphäre.

Wie kann ich mein Sortiment analysieren? Was leite ich aus dieser Analyse ab? Wie gestalte ich mein Sortiment für die Zukunft? waren zentrale Fragen für dieses Seminar. Daraus konnten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine Strategie für sich und ihre Apotheke entwickeln. Welche Teilsortimente müssen geführt werden, was sollte ich noch zusätzlich führen, was will ich nicht mehr in der Apotheke anbieten. Dienstleistungen müssen genau gleich wie Handelswaren beurteilt werden.

Pro Sortimentsgruppe sollte eine Zielmarge definiert, die Preispolitik regelmässig überprüft und in Abständen auch angepasst werden.

Wichtig in der Preispolitik sind Aktionen. Sind Aktionen überhaupt sinnvoll, und wie sind sie zu gestalten? Provozierende Aussagen des Referenten haben eine lebhaft Diskussion unter den Anwesenden angeregt.

Einkaufsverhalten und Lagerbewirtschaftung können die Marge sehr direkt beeinflussen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mussten die Rentabilität von Aktionseinkäufen beurteilen und für sich eine Einkaufspolitik definieren.

Alle Thesen wurden mit aktuellen Beispielen untermauert und mit hilfreichen Tabellen, die direkt in der Apotheke einsetzbar sind, dokumentiert.

Das an sich trockene Thema wurde von Manuel Ruchti mit vielen praxisorientierten Tipps und Tricks sehr spannend präsentiert und manch eine oder einer konnte von der Notwendigkeit einer Analyse der eigenen Sortiments- und Preispolitik überzeugt werden.

In sehr angenehmer Umgebung im Paradieshotel Rotschuo und bei wunderschönem Wetter konnten einige Gruppenarbeiten auf der Terrasse am Vierwaldstättersee durchgeführt werden.

Beatrice Jaeggi

Stoffwechselstörungen

5. bis 7. Mai 2009 - Kartause Ittingen - Anzahl TeilnehmerInnen: 52

Referate:

Dienstag, 5.5.2009

- Herr Dr. med. Artur Bernardo, Klinik Gais
Fettstoffwechsel – Licht im Dschungel der Normalwerte und Zielwerte?

Mittwoch, 6.5.2009

- Herr Dr. med. Daniel Zimmermann, Affoltern a.A.
Diabetes, neue Medikamente und Therapiekonzepte
- Frau Ruth Hirschmann, Leiterin Diabetesberatung, USZ
praktische Aspekte der Insulintherapie, Spritztechnik, Anpassung an Alltagssituationen (Sport, Krankheit etc.)
- Herr Dr. med. Philippe Beissner, Facharzt FMH für Innere Medizin, Stoffwechselzentrum Hirslanden
metabolisches Syndrom
- Herr Dr. med. Philippe Beissner, Facharzt FMH für Innere Medizin, Stoffwechselzentrum Hirslanden
Adipositas, moderne Erkenntnisse und Methoden zum Thema Übergewicht

Donnerstag, 7.5.2009

- Herr PD Dr. med. Hans-Christian Geiss, Leitender Arzt, Stoffwechselzentrum Hirslanden
Schilddrüsenerkrankungen (Hyper-, Hypothyreose), Erkrankungen der Nebenschilddrüse (Hypercalcämie, Hyper-, Hypoparathyreoidismus), Hyperuricämie und Gicht
- Herr Prof. Dr. med. Christoph Schmid, Leiter Endokrinologie, Departement Innere Medizin, Universitätsspital Zürich
Nebennierenkrankheiten
- Frau PD Dr. med. Christa Flück, Pädiatrische Endokrinologie / Diabetologie, Inselspital Bern
Das polyzystische Ovar Syndrom
- Dr. Manuel Haschke, Oberarzt Klinische Pharmakologie & Toxikologie
Universitätsspital Basel
Relevante unerwünschte Wirkungen und Interaktionen von Antidiabetika

Brigitte Angstmann, Apothekerin (CAP-Verantwortliche)

PHARMA-ASSISTENTINNEN

Arbeiten mit Stil

Erfolgreiches Auftreten am Arbeitsplatz

Im Jahr 2009 haben wir den Kurs ‚Arbeiten mit Stil‘ bereits zum dritten Mal ausgeschrieben. Insgesamt dürfen wir nun bereits auf sechs erfolgreiche Austragungen zurückblicken. Während der letzten drei Jahre hatten beinahe 100 Pharma-Assistentinnen die Gelegenheit, an diesem interessanten Kurs teilzunehmen.

Mit den beiden Austragungsorten Hotel Aarauerhof in Aarau und Novotel Zürich City-West konnten wir den Teilnehmerinnen wiederum ein schönes Ambiente an guter Lage bieten.

Der Kurs vermittelte den Teilnehmerinnen wie wichtig das Personal als Aushängeschild einer Apotheke ist, da praktisch überall das gleiche Sortiment vorhanden ist. Entscheidend für Kundenbindung und Umsatz ist daher meist schon der erste Eindruck, den die Mitarbeiterinnen hinterlassen. Unsere Referentin, Frau Nicole Vesper von der Imageagentur Stilgerecht, vermittelte den Teilnehmerinnen, wie dieser Eindruck zustande kommt, welche Auswirkungen er hat und vor allem, wie man diesen optimal gestalten kann.

An einem spannenden Kurstag wurde den Pharma-Assistentinnen einen Überblick über die heute geltenden Umgangsformen gegeben. Ihnen wurde gezeigt, wie man durch ein entsprechendes Auftreten in der Apotheke mehr Akzeptanz und Sympathie von Kunden und Kolleginnen erlangen und das Produkt „Gesundheit“ optimal verkaufen und repräsentieren kann. Von besonderem Interesse waren dabei die praktischen Workshops „Stil“ (geeignete Kleidung) und „Make-Up“. Im Workshop Make-Up lernten die Teilnehmerinnen von Frau Angelika Rüegg, Visagistin und Schulungsreferentin bei La Roche Posay, wie man sich typgerecht und alltagstauglich schminkt.

Die Grundlagen für den Kurs sind direkt aus dem Konzept „Pharma-Assistentinnen 2005-2010“ der AG/DS abgeleitet.

Karin Häfliger

da CAPo!

Die Verkaufsfortbildung, die den Ton angibt

Mit Christian Reist

Heute ist der gute Kundenkontakt immer wichtiger. Mit unserer Verkaufsfortbildung wollen wir unseren Mitarbeiterinnen das Rüstzeug mitgeben, erfolgreiche Beratungsgespräche zu führen.

In Aarau nahmen am 10. und 17. Mai 2009 neun interessierte Zuhörerinnen teil.

Die Pharma-Assistentinnen konnten an zwei Tagen ihre kommunikativen Fähigkeiten auf den neuesten Stand bringen.

Mit der provokativen Aussage „Jede Pharma-Assistentin hat den Kunden, den sie verdient“ war der Einstieg in den ersten Tag schon gemacht und die Teilnehmerinnen diskutierten diese These angeregt. Das Erkennen und Eingehen auf die Kundenbedürfnisse ist ein zentrales Thema, das immer wieder von einer anderen Seite beleuchtet wurde. Einkaufen ist ein umfassendes Erlebnis, das der Kunde mit allen Sinnen erleben soll. Bedarfsanalyse und Fragetechniken wurden kritisch beleuchtet und Hilfen für die konkrete Umsetzung in die Praxis angeboten. „Wir verkaufen keine Eigenschaften, sondern Nutzen“ war ein weiterer Leitsatz, der mit den Teilnehmerinnen erarbeitet wurde. Netzwerkverkäufe sollen den Nutzen für den Kunden erhöhen.

Nur ein gutes Team kann einem Kunden den optimalen Service bieten, darum war Teamwork und was ein gutes Team ausmacht ein wichtiges Kapitel.

Am zweiten Tag beleuchteten wir betriebswirtschaftliche Faktoren, die eine Pharma-Assistentin beeinflussen kann. Im ständig sich verändernden Umfeld, muss eine gute Pharma-Assistentin interessiert sein, Einstandspreise und Verkaufspreise mit einer genügenden Marge kalkulieren zu können.

Mit der Biostrukturanalyse konnten die Pharma-Assistentinnen ihre Persönlichkeit genauer erkennen und analysieren. Im Anschluss wurde Wert auf die direkte Umsetzung im Umgang mit Kunden gelegt. „Wenn wir uns besser kennen, können wir auch besser auf die verschiedenen Kundentypen und ihre Wünsche und Befindlichkeiten eingehen“, ist das Fazit, das die Pharma-Assistentinnen nach Hause nehmen konnten. An beiden Tagen bekamen die Teilnehmerinnen Hilfen und Anregungen für die Praxis mit, so dass sie schon ab dem nächsten Tag vollmotiviert ihre Kunden nach modernen Erkenntnissen beraten konnten.

Beatrice Jaeggi

STUDENTEN

Tätigkeitsbericht „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ Teil II

Im Frühjahr 2009 fand der Zweite Teil des 4-tägigen „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ in Regensburg und Bad Bubendorf statt. Die 76 Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten ihre Kenntnisse in der Kundenberatung und Verkaufstechnik vertiefen. Es wurde die Behandlung von schwierigen Verkaufssituationen wie Reklamationen theoretisch und praktisch geübt. Am Abend konnten die Studenten einen interessanten Vortrag über e-mediat hören und zudem im Bookshop Fachbücher einkaufen. Der zweite Tag begann mit einem Block über Merchandising. Danach wurden die Grundprinzipien der Ausbildung und Instruktion an praktischen Beispielen gelernt und die Anforderungen an eine Stellvertretung erarbeitet. Die Seminarkritik bestätigte den positiven Eindruck, den die Trainerinnen Susanne Hagebeucker und Dominique Bätcher während des Kurses hatten.

Tätigkeitsbericht „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ Teil I

Im November 2009 konnte der CAP Verkaufskurs mit 92 Studentinnen und Studenten - und somit 5 mal durchgeführt werden. Diese ersten zwei Kurstage behandelten den Kontakt zum Kunden und die Beratung in der Offizin. Die Studentinnen und Studenten wurden durch die Trainerinnen Susanne Hagebeucker und Dominique Bätcher gekonnt in den Verkauf und die Beratung in der Apotheke eingeführt. An vielen praktischen Beispielen konnten Beratungssituationen eins zu eins trainiert. Das korrekte Telefonieren wurde ebenfalls praktisch geübt. Weiter wurde die Ausführung von Sanitätsrezepten und Rezepten intensiv geübt. Die Studentinnen und Studenten konnten mit guten Tipps und praktischen Hilfsmitteln den Schritt ins Assistenzjahr beginnen. Auf Anregung der Studentinnen und Studenten wurde die Präsentation von e-mediat und der Bookshop in den ersten Teil des Verkaufskurses gelegt.

Susanne Hagebeucker, Dominique Bätcher

Sponsors du CAP:

Sponsors or :



Sponsor bronze :



04.05.2010/mfp