



Rapport d'activités du CAP

Tätigkeitsberichte des CAP

2012

sponsors of  **GALENICA** ofac

Secrétariat du CAP: Rue Juste Olivier 16, 1260 Nyon 1 • Téléphone 022 363 00 80 • Fax 022 363 00 85
E-Mail: mailbox@pharmacap.ch • Internet: www.pharmacap.ch

2012 ! – Jubilé des 50 ans du CAP, une année de plaisir

Le Jubilé :

Assemblée plénière sur le lac de Bienne

Le 23 juin 2012 a eu lieu notre assemblée plénière commémorant les 50 ans de la fondation du CAP. A vie exceptionnelle, événement exceptionnel. Au lieu d'une simple assemblée suivie d'une visite et d'un repas, nous avons consacré un samedi entier à cette fête.

Tout d'abord, l'assemblée elle-même a eu lieu sur un bateau au milieu du lac de Bienne ; de quoi se réveiller tout en douceur.

Le groupe s'est ensuite divisé en deux parties : l'une se rendant à l'île St-Pierre, réputée pour son cloître transformé en auberge et restaurant. Après un petit apéritif sous les parasols de la cour intérieure, le groupe « Carpe Diem » a passé à (très bonne) table dans les anciennes caves, puis a repris le bateau jusqu'à Gléresse. De là, funiculaire jusqu'à Schernelz pour les uns et Prêle pour les autres. Au programme, petite promenade sur les hauteurs du lac.

De l'autre côté, un groupe « sport » est allé visiter le site de l'Office Fédéral du Sport à Macolin. Pique-nique, visite du site et descente à pied jusqu'à Bienne où il a rejoint le groupe Carpe Diem sur le bateau.

Tout ce petit monde s'est enfin retrouvé pour discuter des surprises et merveilles de la journée autour d'un apéritif dînatoire, le tout agrémenté par les tours de deux magiciens, d'un concours et de discours de nos invités d'honneur.

La balade féérique sur le lac de Bienne s'est terminée autour des 20h30 nous laissant à tous le souvenir d'une merveilleuse journée. Vivement 2022 !

Les activités festives du Jubilé :

Carnaval de Bâle

Le CAP a ouvert les festivités de son 50^{ème} anniversaire par le carnaval de Bâle en réservant pour ses membres des chambres d'hôtel fort prisées. Guidés à travers la foule par un membre du comité alémanique, notre petit groupe s'est vite trouvé dispersé au milieu de la nuit. Grâce aux relations de Jürg Marti, nous avons pu nous retrouver dans une cave pour la célèbre soupe à la farine. Après ce délicieux repas de petit matin, retour à l'hôtel pour un petit repos avant d'attaquer le défilé de l'après-midi.

Une expérience à vivre au moins une fois dans sa vie ! Merci à Jürg Marti, notre guide !

Cours de NordicWalking

Par une belle matinée, nous sommes partis, une petite équipe bien motivée constituée de pharmacien(ne)s et leurs conjoints, faire un cours de Nordic Walking. Car, oui !, on peut prendre des cours de ce sport. Il ne suffit pas de sortir ses bâtons de ski de la cave et de les promener au bout de vos bras pour faire du Nordic Walking ! Notre secrétaire, Marie-France Perren, accessoirement enseignante dans divers sports, nous a montré, puis coaché tout au long de la promenade de deux heures.

Ambiance sympa, grand air et pique-nique à la clé. Un bon moyen de commencer ce dimanche de printemps !

Visites de Galexis à Niederbip

Le plus grand centre de distribution de médicaments de Suisse est tenu par le groupe Galenica en Suisse Allemande. Notre sponsor or a gentiment accepté de nous faire visiter sa centrale quasi entièrement automatisée. Ça paraît normal à notre époque de pouvoir recevoir plusieurs fois par jour des bacs remplis de médicaments... mais comment est-ce organisé en amont ?

Entre courses de bacs sur tapis roulant et gigantesques tours imprenables de caisses remplies d'on-ne-sait-quoi, ces visites nous ont à tous coupé le souffle. Un grand merci !

Visites d'Ofac à Genève

Vous collez une étiquette sur une ordonnance, l'envoyez à Ofac et l'argent revient dans votre compte. On imagine bien le travail que cela constitue, mais comment cela se passe-t-il ? Comment sont scannés nos petits papiers ? Combien de personnes travaillent et que font-elles ?

C'est toute cette organisation qui nous a été révélée par notre sponsor Or lors de matinées fort intéressantes. Là également, un grand merci !

La route du miel

Au Mont Pèlerin, en dessus des vignobles merveilleux de Chardonne, se déroule chaque année une promenade gourmande menant de l'entrée au dessert à travers un parcours agréable. Une vingtaine de personnes « attirées » par le CAP sont venues se joindre à la foule d'habitues. Cette année, nous avons en plus eu droit à des exposés et démonstrations sur le sujet du miel et des abeilles.

Gastronomie, culture, convivialité sont quelques uns des qualificatifs qu'on peut donner à cette merveilleuse journée

ACTIVITES EN SUISSE ROMANDE ET AU TESSIN

PHARMACIENNES, PHARMACIENS

Axe 1 : Compétences pharmaceutiques

Cours théorique 2 Urgences à l'officine -Formation pratique « in situ »

Urgences à l'officine : «Generic Provider »

Un cours prévu en petit groupe pour des raisons pratiques, mais qui a dû être démultiplié en raison de la forte demande !

Les objectifs de la journée étaient multiples.

En plus de participer à différents jeux de rôle où ils devaient secourir des patients en état de mal au comptoir, les pharmaciens présents ont dû s'entraîner au massage cardiaque sur des mannequins ; un excellent moyen de se rendre compte du rythme et de l'effort à réellement fournir dans une telle situation !

D'autres manœuvres telles le maniement du défibrillateur ou comment procéder en cas de fausse route chez l'adulte ou le bébé ont également été enseignées et pratiquées.

Une journée donc particulièrement physique...mais gageons que par la clarté des messages clés délivrés ainsi que par l'enthousiasme du formateur, les participants à ce cours effectueront les gestes corrects si un jour ils venaient à être confrontés à une situation d'urgence.

S. Barbay, M-J Barbalat

Le patient sous traitement oncologique- approfondissement du cours 2011

C'est face à un auditoire restreint mais interactif que Jérôme Berger, pharmacien responsable de l'assistance pharmaceutique à la pharmacie de la Policlinique Médicale Universitaire à Lausanne, a repris un thème abordé en 2011 : le traitement oncologique du patient à l'officine. Repris pour l'approfondir puisque plusieurs molécules ont été revues en détail et que le traitement de la douleur a occupé une partie de l'exposé. Un sujet complexe mais que l'intervenant grâce à ses compétences, a réussi à rendre extrêmement intéressant !

Marie-José Barbalat

Atelier pratique :

Le boom des biothérapies ciblées : Une révolution pharmacologique et thérapeutique

En introduction, il a été présenté des généralités sur les biotechnologies : leur évolution lors des deux dernières décennies, leurs nombreux champs d'applications dont les biothérapies dans le domaine de la santé, leurs enjeux scientifiques et économiques.

Par l'étude d'ordonnances, les participants ont abordé les caractéristiques et la pharmacologie de différentes cytokines (le TNF, les interférons, les interleukines), des anticorps et anticorps monoclonaux. La résolution des ordonnances a permis de revoir les généralités des pathologies telles que la sclérose en plaques, la polyarthrite rhumatoïde et le psoriasis.

Bien que le contenu du cours ait été jugé plutôt difficile, les participants ont toutefois particulièrement apprécié la pertinence du choix du sujet, l'utilité pour la pratique et la check-list d'accompagnement des patients.

77 participants ont participé à ce cours, donné à six reprises.

Cécile Girod

Atelier pratique: intolérances alimentaires

La première partie du cours a été consacrée à la présentation des intolérances d'origine immunologique, soit le concept d'immuno-nutrition : les différents types de réactions d'hypersensibilité, les symptômes, les traitements et les allergies croisées. Nous avons surtout insisté sur la prévention des allergies alimentaires chez l'enfant et établi une check-list d'accompagnement des patients.

La deuxième partie du cours a abordé le principe des intolérances dues à des carences enzymatiques : intolérance au gluten sur la base d'études de cas et l'importance de la flore intestinale dans les mécanismes d'intolérances ou d'allergies alimentaires.

Les participants ont particulièrement apprécié les tableaux de conseils aux clients, utilisable de suite pour la pratique.

111 participants ont participé à cet atelier, donné à sept reprises.

Cécile Girod

Médecine complémentaire I - Cours de base-

Approche naturopathique de quelques pathologies courantes

Vu l'intérêt montré en 2011, ce cours a été reconduit en 2012. Par l'étude d'ordonnances, les participants ont pu aborder différentes techniques de médecines complémentaires telles que l'homéopathie, l'aromathérapie, la spagyrie, les fleurs de Bach, l'oligothérapie et la nutrithérapie, pour des pathologies courantes telles que les allergies, le stress, les maux de voyage et les diarrhées. Ce cours avait pour objectifs de démontrer la complémentarité de ces différentes techniques entre elles et de donner envie aux participants d'approfondir l'une ou l'autre de ces techniques lors d'autres cours.

Les participants ont particulièrement apprécié l'alternance d'études de cas et d'approche théorique ainsi que l'utilité pour la pratique, et nous ont encouragé à poursuivre dans cet axe de formation.

Initialement, seule une journée de cours était prévue au calendrier 2012, mais très rapidement, vu le nombre d'inscriptions, nous avons pu dédoubler cette journée et finalement ce sont 26 participants qui ont suivi ce cours.

Cécile Girod

Médecine complémentaire II-

Approche naturopathique de quelques pathologies courantes

Suite à l'engouement pour le cours de Médecine complémentaire I, nous avons créé une suite avec ce nouveau cours.

La première partie sur le stress a abordé, sur la base d'ordonnances, différentes possibilités naturopathiques de prise en charge. La seconde partie sur les pathologies hivernales courantes a proposé, toujours sur la base d'ordonnances, des exemples de prise en charge et des protocoles de prévention pouvant être utilisés à l'officine.

Les participants ont particulièrement apprécié l'aspect pratique de cette formation et les documents directement utilisables à l'officine.

15 pharmaciens ont participé à ce cours.

Cécile Girod

Aromathérapie I - connaissances de bases

En 2012, Dominique Zosso et Daniel Salzman ont à nouveau donné les cours d'aromathérapie pour pharmaciens. Avec une nouveauté pour cette année, un cours : Aromathérapie III qui traite des pathologies en gynécologie et dermatologie. Comme à chaque fois, ces cours ont eu un véritable succès.

Un seul cours Aromathérapie I a été donné avec un nombre de participant très important (26 pharmaciens) qui montre bien l'intérêt des pharmaciens pour cette médecine naturelle. Un cours Aromathérapie II a aussi été donné à Morges avec un taux de participation également très important (24 pharmaciens). Pour finir, quatre cours Aromathérapie III ont été donnés à Morges (2 fois), Neuchâtel et au Tessin. Ce nouveau cours a été suivi par un total de 54 pharmaciens.

Laetitia Pache

Fleurs de Bach I – Introduction à l'utilisation des Fleurs de Bach

Ce cours a pour objectif l'acquisition des connaissances de base des 38 Fleurs de Bach et du Rescue. Il constitue la première partie du niveau 1 agréé Fleurs de Bach.

Les participants ont abordé les 7 familles des Fleurs de Bach, le Rescue, les 38 Fleurs de Bach et les indications de chacune pour l'utilisation en officine. Ils ont également appris comment prescrire à la bonne posologie, et préparé un mélange personnalisé.

Des photos des Fleurs et des études de cas pratiques ont égayé cette journée.

Toutes les personnes ont bien participé aux divers exercices et situations pratiques. Les pharmaciens ont estimé qu'ils pourraient mettre rapidement leurs nouvelles connaissances en pratique, même si un participant aurait souhaité mieux comprendre comment et sur quelles bases s'est appuyé le Dr Bach pour en arriver là.

Ce cours était animé d'une bonne dynamique et s'est déroulé dans une excellente ambiance.

32 pharmaciens ont suivi cette première journée, qui a été donnée deux fois.

Cécile Girod

Fleurs de Bach II – Utiliser les Fleurs de Bach dans son conseil à l'officine

Ce deuxième jour de cours a été donné à la suite du jour 1, ceci afin d'adhérer aux exigences de validation par le Centre Bach.

Son objectif est l'apprentissage de l'utilisation des Fleurs de Bach dans les situations du quotidien, à l'officine et en dehors. Les situations abordées ont été la grossesse et l'accouchement, les enfants et els adolescents, les personnes âgées, les animaux, et diverses autres situations. Vidéo et études de cas ont dynamisé la journée.

Le public, essentiellement féminin, a particulièrement apprécié les exercices pratiques et estimé que l'utilité pour sa pratique était importante.

13 pharmaciens ont pris part à ce cours et reçu l'attestation de niveau 1 agréé des Fleurs de Bach.

Cécile Girod

Séminaire scientifique :

Prise en charge de l'infertilité, aspects pharmacologiques, éthiques et légaux.

Un sujet d'actualité qui a réuni une trentaine de pharmaciennes et pharmaciens le 22 mars 2012 à La Longeraie (Morges).

De nombreux couples faisant appel à la procréation médicalement assistée, l'objectif du séminaire était de mieux comprendre les enjeux de ce sujet délicat.

Le Dr Nicole FournetIrlion, Gynécologie-Obstétrique FMH et Mme Ghila Zoutter, psychologue, ont permis aux participants de se familiariser avec les substances pharmacologiques utilisées dans le traitement de l'infertilité, d'en connaître les effets secondaires, les risques et les limites de la couverture asséurologique de ces traitements. Elles ont aussi parlé de l'importance de l'accompagnement des patientes et des couples sur le plan pratique et psychologique. Les aspects éthiques et l'impact sur le couple de la loi suisse sur la procréation médicalement assistée (LPMA) ont été évoqués, soulevant de nombreuses questions au niveau de l'auditoire.

Les participants ont beaucoup apprécié la clarté des exposés et la grande expérience des oratrices.

Christine Favez Ritter

Séminaire scientifique : Démence et douleurs chez les personnes âgées : spécificité de la prise en charge

Ce cours donné en fin d'après-midi et poursuivi le même soir a réuni un petit pannel de pharmaciens avides de savoir comment mieux prendre en charge nos patients âgés atteints de démence. Le sujet n'était pas facile à aborder, puisqu'on touche ici à des personnes souvent déjà en institution. Néanmoins, le Dr Stéphane Rochat a su nous intéresser en nous présentant tous les facteurs dont il doit tenir compte dans sa pratique de gériatre et au final, nous sommes repartis avec un bagage appréciable supplémentaire.

Pierre Bossert

Pharmacopées européenne et helvétique : des exigences légales à la pratique

En ce début d'année 2012, une session supplémentaire à la série de cours prévue au programme 2011 a été planifiée pour répondre à la demande des pharmaciens inscrits en liste d'attente. Une journée de cours très riches permettant aux participants de « feuilleter » les pharmacopées en vigueur à ce moment-là (Pharmacopée Européenne 6 et Pharmacopée helvétique 10) au travers d'exercices permettant l'exploration pratique de ces deux ouvrages. Une présentation détaillées du chapitre des BPF (« Bonnes Pratiques de Fabrication ») avec une extension sur la dernière révision de la Loi sur les Produits thérapeutiques par le pharmacien cantonal de Neuchâtel M. Jean-Blaise Montandon a permis aux pharmaciens de parfaire leurs connaissances sur les exigences actuelles et de comprendre la genèse de ces lois dans l'ouvrage suisse.

La journée a été clôturée par quelques notions de bonne remise des produits chimiques particulièrement dangereux et quelques précisions à propos du nouvel étiquetage qui fera suite aux symboles noirs sur fond orange.

Solange Barbay

Entretien de polymédication

Le cours dispensé à Cully en ce printemps 2012 avait pour but d'encourager et de donner des outils aux pharmaciens encore non initiés à la pratique de l'entretien de polymédication afin d'implémenter cette prestation dans leur officine. Tandis que le Prof Olivier Bugnon, pharmacien responsable de la PMU revenait sur les objectifs de la PMC et le processus général de l'accompagnement du patient, Mmes Vanda Schwalm et Véronique Dewaele proposait des mises en situation pratique afin que les participants soient à l'aise pour organiser, proposer et mener l'entretien de polymédication.

Solange Barbay

Soins palliatifs à domicile

Soins palliatifs à domicile – quel rôle peut avoir le pharmacien d'officine ?

Une journée complète de cours proposée à Cully à la fin du mois de juin 2012 pour casser l'image des soins palliatifs associés uniquement à la fin de vie ou pour lesquels le réseau de soins n'englobe pas le pharmacien. Ce ne sont pas moins de trois professionnels (médecin, infirmière et pharmacien) tous spécialisés en soins palliatifs qui se sont associés pour créer un cours proche de la pratique. Une meilleure connaissance des traitements utilisés, l'approche globale de la prise en charge des patients incluant les proches ainsi que des exemples de synergie entre professionnels déjà existantes : autant d'éléments qui devraient permettre aux participants de mieux envisager leur propre rôle dans les soins palliatifs en tant que pharmacien d'officine.

Solange Barbay

Sortie botanique et culinaire– Jubilé 2012

A l'occasion du jubilé du CAP, la traditionnelle excursion botanique a été remplacée par un événement exceptionnel. En effet, le mardi 5 juin 2012, une vingtaine de pharmaciens se sont retrouvés à Massonens (FB) pour une journée botanico-culinaire. C'est François Couplan, ethnobotaniste et écrivain français célèbre, qui a animé cette journée épargnée de justesse par la pluie. Ce grand spécialiste des plantes comestibles sauvages et cultivées a fait découvrir aux participants de nombreuses espèces végétales qu'ils ont récoltées, cuisinées et dégustées sur place.

Un mélange de surprise, de découvertes, d'enthousiasme et d'étonnement parfois. Mais surtout beaucoup de convivialité CAP !

Christine Favez Ritter

Tessin :

Atelier pratique: Signaux d'alerte en gastro-entérologie, gynécologie et urologie

Par de nombreux jeux de rôle, les participants ont listé les signaux d'alerte pour des symptômes ressentis au niveau de la cavité abdominale. Ils ont défini des critères de gravité et se sont exercés à créer un arbre décisionnel de prise en charge à l'officine.

Les participants ont particulièrement apprécié la multitude des cas, les informations pratiques pour les clients, la documentation remise, notamment les arbres décisionnels, outils directement utilisables à l'officine.

34 pharmaciens ont participé à cette formation.

Cécile Girod

Atelier pratique: Signaux d'alerte en oto-rhino-laryngologie, pneumologie et les malaises

Par de nombreux jeux de rôle, les participants ont listé les signaux d'alerte pour des symptômes ressentis au niveau de la cage thoracique, la sphère ORL, les maux de tête et les différents types de malaises. Ils ont défini des critères de gravité et se sont exercés à créer un arbre décisionnel de prise en charge à l'officine.

Les participants ont particulièrement apprécié la multitude des cas, les informations pratiques pour les clients, la documentation remise, notamment les arbres décisionnels, outils directement utilisables à l'officine.

29 participants ont suivi cette formation.

Cécile Girod

Axe 3 : compétences en gestion

Séminaire de gestion : Comment responsabiliser chaque membre de l'équipe à la performance commerciale de l'entreprise « pharmacie »

Ce dernier séminaire animé par M. Michel Wallach, coach - formateur et entraîneur mental, affichait complet (18 participants) ; il s'est tenu à La Longeraie (Morges) le 15 mars 2012.

Chaque participant a pu vivre son propre rôle de chef d'entreprise en :

- se fixant un objectif annuel
- élaborant une stratégie commerciale
- adaptant un marketing-mix
- mettant en place un plan d'actions
- impliquant l'équipe dans des centres de profit
- répartissant les rôles par une approche catégorielle
- intéressant le personnel au succès de l'entreprise

Un suivi était assuré à chaque participant sur leur paroi OTC en termes d'allocation du linéaire et de préconisation merchandising. Une journée riche en informations pratiques et applicables à l'officine.

Christine Favez Ritter

Finances et contrôle

Ce cours a été donné par M. Manuel Ruchti les 25 et 26 avril 2012 à Cully avec 18 participants. Ces pharmaciens en formation FPH ont comme but d'occuper un poste de direction dans une future pharmacie. L'objectif de ce cours était de transmettre aux participants les principes du financement d'une entreprise et d'être en mesure de les appliquer.

Les sujets suivants ont été abordés : Finances en tant que support de gestion, comptes, bilan, liquidités, mise en place d'une grille de ratios, benchmark, évaluation des investissements, principes d'évaluation.

Les participants ont travaillé sur des discussions de thèmes, sur des exemples de cas et sur le partage d'expériences personnelles. Ils ont développé en commun des réponses aux questions soulevées et travaillé en groupe pour mettre en pratique les acquis.

Ils ont également travaillé sur le tableau de bord de gestion de la pharmacie, l'élaboration d'un budget, les indicateurs clé de la branche, l'évaluation de l'entreprise.

Nathalie Nussbaumer

Gestion du personnel

Gestion du personnel « nul n'est parfait, mais une équipe peut l'être »

Deux jours de cours dynamiques proposés à Cully à la fin du mois de mars 2012 aux pharmaciens dans le cadre de leur formation postgraduée ou à tous les pharmaciens intéressés par le domaine. L'outil Belbin est mis à profit : conceptualiser les différents types de rôles exercés en équipe selon les personnalités et les compétences, identifier les rôles préférés de chaque coéquipier et optimiser la contribution de chacun au fonctionnement de l'équipe.

Vanda Schwalm et Véronique Dewaele, par leur connaissance du monde officinal et leur expérience en coaching, font vivre le cours aux participants par des mises en situation qui leur permettent de se projeter dans leur situation. Constituer une équipe équilibrée et efficace ou améliorer le fonctionnement d'une équipe en place, n'est-ce pas là un beau défi ?

Solange Barbay

Concrétiser grâce à la gestion de projets

Animé par deux pharmaciens qui développent sans cesse de nouveaux projets, ce cours a fait se rencontrer des praticiens de divers niveaux d'expérience, ce qui a rendu les échanges encore plus passionnants. La grande part de mise en pratique nous a bien montré qu'il était imprudent de lancer des projets sans les avoir bien préparés. Et chacun a pu rentrer chez lui avec un projet personnel en cours de développement puisque la consigne était de venir au cours avec une idée précise à concrétiser.

Pierre Bossert

Axe 4 : compétences personnelles

«Empowerment" en pharmacie

Ce cours a eu lieu le 7 juin 2012 avec 14 participants. le sujet était « développer ses collaborateurs vers l'autonomie et l'excellence ».

Les sujets suivants ont été traités :

- acquérir les notions de base et les outils pratiques de "l'empowerment" - comprendre les leviers de motivation selon les personnes- libérer le potentiel des collaborateurs et les rendre autonomes - gérer le style de conduite pour assurer le développement individuel des collaborateurs - communication à double-sens dans l'officine- motivation au travail- tableau des compétences- les quatre styles de conduite- les quatre niveaux de développement des collaborateurs- principe du feed-back- exposés développés par la découverte
Les participants ont pu travailler de manière individuelle et en groupes et ont également eu des films situationnels et jeux de rôles.

Nathalie Nussbaumer

Gestion des problèmes et du stress

Ce cours de deux jours dans le magnifique cadre de Cully a été ressenti comme une bouffée d'oxygène par les 17 participants qui l'ont suivi. Qui n'a pas de stress à évacuer ? Qui maîtrise une technique qui lui apporte un réel soutien ? Denis Inkei, professeur d'arts martiaux et master en sciences de la communication, a su captiver les participants par les théories du fonctionnement du cerveau et l'évaluation du niveau de stress. Une grande partie de la formation a été consacrée à des exercices pratiques de relaxation (sophrologie, biofeedback,...). Des techniques de Yoga ont été enseignées par Amy Soska qui a également complété la problématique de la gestion du stress en abordant l'aspect nutritionnel.

Solange Barbay

Conseils réussis, facteurs de succès

Un conseil réussi ?!...c'est bien ce qu'on attend de son pharmacien... mais, au fait, c'est quoi, un « conseil réussi » ? Les participants à ce cours auront eu l'occasion d'identifier ce qui contribue à la réussite de tous les conseils entrepris et d'acquérir des outils leur permettant de conduire des entretiens structurés. Vanda Schwalm et Véronique Dewaele ont à cœur de rythmer la journée par des mises en situation concrètes qui permettent de rendre compte si tant les besoins apparents que les besoins cachés ont été analysés...c'est là tout l'art du succès !

Programmé dans le cadre de la formation postgraduée dans le domaine des compétences personnelles, le cours n'a réuni que 13 participants... Dommage que cette opportunité de développer son conseil différemment que par l'augmentation des connaissances scientifiques n'ait pas été saisie par un nombre plus élevé de pharmaciens.

Solange Barbay

Le Mind Mapping

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 différent des autres qui surprend 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. Cette reprise de ce cours à Neuchâtel a réuni 14 participants.

Solange Barbay

Formation à distance – e-learning

Trois cas de e-learning ont à nouveau été proposés aux pharmaciens en 2012, sur abonnement annuel ou par modules séparés. Les sujets abordés ont été :

- Médicaments et conduite automobile
- Prescription de methotrexate
- Quelques cas d'interactions médicamenteuses

Nous avons modifié la structure du travail sur notre plateforme MyTeacher : chaque cas était constitué d'un module d'apprentissage, sans attribution de points FPH, et d'un module d'évaluation de dix questions récapitulatives pour l'attribution des points FPH. Grâce à cette nouvelle méthode d'évaluation, ceux qui ont terminé leurs cas ont, pour la plupart, atteint les 70% de réponses justes exigés par pharmaSuisse pour l'attribution de points en formation à distance. 30 points FPH ont été attribués pour chaque module terminé avec ce taux de succès.

Les évaluations annuelles ont montré un bon taux de satisfaction, mais les participants ont estimé que les cas étaient trop longs et qu'il y avait trop de documentation à lire. Le CAP en tiendra compte dans la restructuration du programme en 2013, en raccourcissant les cas. Au niveau du contenu, les cas ont parfois été jugés trop cliniques et pas assez axés sur la pratique ambulatoire. Pourtant, plusieurs participants ont apprécié le lien avec la pratique de deux cas sur trois.

Le programme de e-Learning du CAP représente un partenariat important avec la Pharmacie de la PMU à Lausanne : ses participants contribuent au soutien de la recherche effectuée en pharmacie pratique; ainsi est rempli l'un des objectifs du CAP, qui est d'élaborer le futur de l'officine.

Une moyenne de 45 participants s'est inscrite à chaque module.

Cécile Girod

ASSISTANT(E)S EN PHARMACIE

Atelier : Diététique thérapeutique et Pédiatrie

La première partie du cours a été consacrée à la présentation des intolérances d'origine immunologique soit le concept d'immuno-nutrition : l'hypersensibilité de type I, les symptômes, les traitements et les allergies croisées. Nous avons surtout insisté sur la prévention des allergies alimentaires chez l'enfant.

La deuxième partie du cours a abordé le principe des intolérances dues à des carences enzymatiques : intolérance au gluten sur la base d'une étude de cas et l'importance de la flore intestinale dans les mécanismes d'intolérances ou d'allergies alimentaires.

Les participantes ont particulièrement apprécié les documents utilisables de suite à l'officine et le CD, distribué en fin de demi-journée contenant tout le support de cours.

60 assistantes ont participé à cet atelier, qui a été donné six fois.

Cécile Girod

Atelier : Délivrance active en cas de douleurs articulaires

C'est au moyen de jeux rôles que les participantes ont pu aborder les différents types de traumatismes musculaires ou articulaires. Elles ont appliqué la méthode LINDAAFF pour évaluer la gravité du cas de leur « client » et décider du type de prise en charge, soit à l'officine, soit en recommandant une consultation médicale dans les 48 heures ou immédiatement.

La physiopathologie et les traitements de l'arthrose et de la polyarthrite rhumatoïde ont été expliqués par le biais d'études d'ordonnances.

Les participantes ont particulièrement apprécié le thème de la polyarthrite rhumatoïde et ses traitements et l'ensemble des conseils d'accompagnement du patient regroupés et synthétisés par une fiche ECART directement utilisable à l'officine.

50 assistantes ont participé à cet atelier donné cinq fois.

Cécile Girod

Aromathérapie II

Dominique Zosso et Daniel Salzmann ont donné en 2012 des cours Aromathérapie II pour assistantes en pharmacie. Cette seconde partie des cours d'aromathérapie est réalisée sur une demi-journée. Elle a eu le même succès que la première partie donnée en 2011. En effet, presque 150 assistantes ont suivi ce second module d'aromathérapie. Ces séminaires ont été réalisés sept fois au cours de cette année, à savoir quatre fois à Lausanne et trois fois à Neuchâtel.

Laetitia Pache

CAP Academy

2012 aura vu le lancement d'une nouvelle activité pour assistantes : la CAP Academy. Constituée de trois modules de 2 jours (avec nuit sur place), cette « académie » a pour but d'apprendre les bases du leadership aux assistantes pour qu'elles puissent entraîner leur équipe à leur suite, le coaching de leurs collègues, les techniques de l'accueil et des ventes complémentaires, ainsi que le merchandising et l'animation de la pharmacie tout au long de l'année.

Ces cours se sont terminés par un travail de diplôme qui a permis aux « académiciennes » de mettre directement en pratique ce qu'elles avaient appris. Un beau succès que nous reconduisons cette année avec le soutien de Novartis. Le but est de faire de ce diplôme une référence et de poursuivre l'académie ad aeternam.

Pierre Bossert

Soirées de perfectionnement

Le bonheur des femmes

Ce cycle de conférences interactives sur la problématique des violences domestiques a beaucoup touché le public venu nombreux. En en prenant que le côté féminin, il faut savoir qu'une femme sur cinq est victime de violence à la maison...ce qui laisse imaginer le nombre que nous en croisons tous les jours dans nos officines. L'unité de médecine des violences du CHUV est venue témoigner de ces cas, nous donner des informations sur les possibilités qui existent et vers lesquelles nous pouvons orienter ces personnes sans pour autant les prendre en charge nous-même. Cette action se poursuit en 2013 avec un cours pour pharmaciens.

Pierre Bossert

Le déficit d'attention

Ce cycle de conférences a été donné sur le sujet des troubles du déficit de l'attention. 82 assistantes ont découvert la particularité des produits à base de levures et de plantes.

Ces soirées ont été données à Glovelier, Lausanne et Martigny et ont été réalisées grâce au soutien de la maison : Bio-Strath AG. Ces soirées ont été animées par Catherine Klima, Déléguée pour la Suisse Romande - David Pestalozzi, CEO, propriétaire.

Jacques Charnaux

Pharma-News

C'est en 2012 que nous avons atteint le numéro 100 du Pharma-News, marquant ainsi sa 10ème année d'existence. Pour le coup, un rafraîchissement du look correspondant à la nouvelle charte graphique du CAP lui a été offert. En fin 2012 601 pharmacies sont abonnées à cette revue, soit 447 en Suisse romande et 154 en Suisse allemande.

Pierre Bossert

ETUDIANTS EN ANNEE D'ASSISTANAT

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

Ce séminaire s'est donné à deux reprises en résidentiel à Morges, les 19-20 avril 2012 et les 26-27 avril 2013, afin de permettre à un maximum d'étudiants d'y participer. . Le séminaire était animé par François Monnier. A ses côtés, trois jeunes pharmaciens d'officine étaient présents : Damien Cateau, Amine Salem et Elodie Resenterra. Les étudiants ont particulièrement apprécié de pouvoir aborder des notions qui ne sont pas traitées à l'université comme l'affirmation de soi ou la gestion de cas difficiles. Le côté pratique, la compétence et la disponibilité des animateurs ont également plu aux participants. Enfin, les étudiants ont spécialement relevé les échanges très enrichissants avec leurs animateurs.

Elodie Resenterra

Année d'assistanat : De la théorie à la pratique

Deux séminaires ont eu lieu les 19 et 20 novembre et les 26 et 27 novembre 2012 à l'hôtel Courtil à Rolle. Ils étaient donnés en résidentiel.

Les séminaires ont débuté avec la présentation du CAP réalisée par Nathalie Falbriard. Sarah Kalanaki et Audrey Vanderasier, deux jeunes pharmaciennes récemment diplômées ont présenté la partie « comment réussir ses examens ». En fin de journée, Monsieur Nicolas Krattinger est venu présenter les activités de la maison E-mediart. La traditionnelle soirée « jeux » a conclu cette première journée. William Grandmaison a animé la deuxième journée avec Elodie Resenterra. Divers sujets ont été abordés comme l'intégration au sein de l'équipe officinale et la communication avec la clientèle. La journée s'est conclue avec la venue de Giovanni Jöerger et la présentation de l'Ofac. Comme chaque année, les étudiants ont beaucoup apprécié ce séminaire et ses aspects pratiques. Les conseils et le dynamisme des animateurs leur ont également beaucoup plu. À noter que si les étudiants s'inscrivent aux séminaires de printemps et d'hiver, ils profitent d'un prix préférentiel.

DEUTSCHSCHWEIZ

APOTHEKER

Axe 1 : Pharmazeutische Kompetenzen

Urologie

8.-10. Mai 2012 - Kartause Ittingen - Anzahl Teilnehmerinnen : 40

Das Seminar fand ein grosses Interesse bei der Apothekerschaft und die Rückmeldungen waren durchweg positiv.

Referate:

Dienstag, 8.5.2012

- Frau Prof. Dr. med. Caroline Maake, Anatomisches Institut Universität Zürich
Prof. Dr. med. Hubert John, Chefarzt Klinik für Urologie, Kantonsspital Winterthur Anatomie und Pathologie der Nieren- und Harnwege

Mittwoch, 9.5.2012

- Herr Dr. med. Stephan Bauer, Facharzt für Urologie, Zentrum für Urologie, Klinik Hirslanden Benigne Prostatahyperplasie und Prostatitis
- Herr Prof. Dr. med. Rainer Weber, Klinikdirektor, Klinik für Infektionskrankheiten und Spitalhygiene, Universitätsspital Zürich, Infektionen der Nieren und Harnwege und deren medikamentöse Behandlung
- Herr PD Dr. med. Manuel Haschke, Oberarzt klinische Pharmakologie & Toxikologie, Universitätsspital Basel, Wirkungen und Nebenwirkungen von Medikamenten auf Nieren und Harnwege
- Herr PD Dr. med. Manuel Haschke, Kritische Medikamente bei veränderter Nierenfunktion

Donnerstag, 10.5.2012

- Herr Prof. Dr. med. Hubert John, Karzinome der Nieren- und Harnwege: Diagnose, Therapie, Operationen
- Herr Prof. Dr. med. Hubert John, Erektile Dysfunktion, Hypogonadismus und Aging Male: medikamentöse Therapie
- Frau von Siebenthal, Leiterin des Blasen zentrums Spital Frauenfeld, Inkontinenzformen und Senkungsbeschwerden: Anamnese, Symptome, Behandlung.
- Frau von Siebenthal, rezidivierende Blasenentzündungen, Urethralesyndrom und Intimbeschwerden - Alternative Behandlungsmöglichkeiten

Brigitte Angstmann

Axe 3 : Management Kompetenzen

Finanzen und Controlling Teil 1 - Seminarhotel Lenkerhof 14.3-15.3.2012

Mit Manuel Ruchti

Finanzen und Controlling klingt unspektakulär und sehr theoretisch. Doch was Manuel Ruchti in 2 Tagen vermitteln kann, vor allem auch in den Gruppenarbeiten, ist sehr nahe bei der Realität, und kann sogar noch Spass machen. Unser Seminar fand vom 14. bis 15. März 2012 in der Lenk im Hotel Lenkerhof statt.

Der Kurs wurde mit 18 (plus Organisator) Teilnehmer/innen durchgeführt. Viel junge Kolleginnen und Kollegen, die in der Weiterbildung zum FPH-Titel 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 die 2 Tage in der Lenk. 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 und eine Liquiditätsplanung erstellt. Herr Ruchti betonte, wie wichtig es sei aus den bekannten Zahlen, die Geschäftsziele für die Zukunft festzusetzen.

Das Seminar in den Bergen stand ganz unter dem Motto, „was neues ausprobieren“ punkto Hotel und Umgebung. Mit kaiserlichem Wetter während den 2 Tagen wurden wir kräftig aus dem grauen Alltag geholt, und das super Essen tat der Stimmung bestimmt keinen Abbruch. Leider fanden viele, dass der Weg zu weit sei, ins Simmental... Recht machen kann man es leider nie allen...
Ob der Kurs nächstes Jahr wieder in der Lenk stattfindet, ist fraglich.

Daniel Schorno

Sortiments- und Preispolitik

Seminarhotel Zofingen 24.10-25.10.2012

Mit Manuel Ruchti

Preis und Sortimentspolitik ist ein Seminar für die Praxis im Apothekenalltag. Was Manuel Ruchti in 2 Tagen vermitteln kann, vor allem auch in den Gruppenarbeiten, ist realitätsnah, und kann sogar noch Spass machen. Unser Seminar fand wie schon im Jahre zuvor, vom 24. bis 25. Oktober 2012 in Zofingen im Seminarhotel Zofingen statt.

Der Kurs wurde mit 8 (plus Organisator) Teilnehmer/innen durchgeführt. Viele junge Kolleginnen und Kollegen, die in der Weiterbildung zum FPH-Titel 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 die 2 Tage in Zofingen. Ziel des Seminars war es, einen guten Einblick in die Preis und Sortimentspolitik einer Apotheken haben zu können und ob es sich allenfalls überhaupt lohnt, Preisaktionen zu starten und ab wann mehrere Anzahl Packungen eines Arzneimittels rentabel sind für ein Unternehmen.

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

Ansonsten war das Seminar sehr angenehm und die Hotelcrew inklusive Küche gab sich sehr Mühe, damit wir nächstes Jahr wieder kommen.

In dem Sinne

Daniel Schorno

Axe 4 : Persönliche Kompetenzen

Der Schlüssel zur erfolgreichen Beratung

Unter diesem Titel organisierte der CAP einen Verkaufskurs für Apothekerinnen und Apotheker. Am 14. Juni 2012 trafen sich 14 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. in die Kundenzufriedenheit.

Bei der Bedarfsanalyse ging es darum, die Bedürfnisse des Kunden zu erfahren. Der Verkaufstrainer zeigte, wie man intelligente und zielführende Fragen stellen muss. Bei der Beratung ging es darum, der Kundin oder dem Kunden einen Mehrwert zu bieten. 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:

1. Wurde ich freundlich empfangen?
2. Wurde ich ernst genommen, hat man mir verständnisvoll zugehört?
3. Weiss ich wie, wann, was und wofür mir das Medikament verkauft wurde?
4. Weiss ich, was zu tun ist, wenn das Medikament nicht hilft?
5. 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 wurde mit 50 Kreditpunkten belohnt.

Jürg Marti

PHARMA-ASSISTENTINNEN

Arbeiten mit Stil

Erfolgreiches Auftreten am Arbeitsplatz

Bereits zum achten Mal konnten wir den erfolgreichen Kurs ‚Arbeiten mit Stil‘ durchführen. Am 12. März 2012 fanden sich 16 motivierte Teilnehmerinnen zum ausgebuchten Kurs in Aarau ein. Wiederum gab es nach der Austragung eine ausnahmslos positive Kurskritik, wobei besonders das gute Referententeam zu erwähnen ist.

Im Hotel Aarauerhof in Aarau konnten wir den Teilnehmerinnen einen Austragungsort mit einem schönen 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 Tanja Von Rotz, Schulungsreferentin bei La Roche Posay, wie man sich typgerecht und alltagstauglich schminkt.

Karin Häfliger

Verkaufskurs

Mit Christian Reist

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

Erfreulicherweise war das Interesse an der Fortbildung grösser als im Vorjahr. Wir konnten den Kurs in Zofingen am 5. und 12. November 2012 mit 16 interessierten Zuhörerinnen durchführen.

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.

Karin Häfliger

CAP-Kongress für Pharma-Assistentinnen

Am Sonntag, 9. September 2012 fand der diesjährige CAP-Kongress anlässlich der Vista EXPO in Zürich-Oerlikon statt. Die über 90 Teilnehmerinnen wurden mit dem Car an fünf Standorten in der Schweiz abgeholt und zum Kongress in Zürich-Oerlikon gefahren. Im Car wurden die Teilnehmenden mit einem kleinen Imbiss verwöhnt und mit einem Wettbewerb überrascht.

Am Kongress begeisterten die beiden Fachvorträge – „Antidepressiva: Altbekanntes und Neues“ von Dr. med. Annette Thommen sowie „Antidepressiva im Apothekenalltag“ von Frau Nadja Stohler – ebenso wie das Mentaltraining mit Löffelbiegen „à la Uri Geller“ mit Markus Hardegger. Natürlich gab's nicht nur viel Wissen zu verdauen. In der Pause wurde feines Risotto serviert und es blieb genug Zeit die Vista EXPO zu besuchen, Kolleginnen zu treffen, Erfahrungen auszutauschen, Kontakte zu knüpfen. Und am CAP-Wettbewerb konnten tolle Preise gewonnen werden. Um 16.30 Uhr stiegen die Pharma-Assistentinnen in die bereitstehenden Cars: Ein erfolgreicher Weiterbildungskongress ging zu Ende.

Dominique Bättscher, Susanne Hagebeucker

STUDENTEN

CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr Teil II

Im März 2012 fand der zweite Teil des 4-tägigen „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ in Münchenwiler, Thalwil und Zofingen statt. Die 101 Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten ihre Kenntnisse in der Kundenberatung vertiefen. Sie erwarben sich mehr Sicherheit im Umgang mit schwierigen Kunden, Reklamationen und Beschwerden. Weiter lernten sie, wie die Beratung im Selbstmedikationsbereich und beim Rezeptkunden mit Zusatzverkäufen und Zusatzempfehlungen ausgeweitet wird. Der Tag wurde mit einer äusserst lehrreichen Schulung zum Programm pharmaVista abgeschlossen. 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, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ihr umfassendes theoretisches Fachwissen durch praktisches Handwerkzeug erweitern und ihr Unwissen kundengerecht ergänzen konnten.

Tätigkeitsbericht „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ Teil I

Im Oktober und November 2012 konnte der CAP Verkaufskurs mit 108 Teilnehmerinnen und Teilnehmern durchgeführt werden. Diese ersten zwei Kurstage behandelten den Kontakt zum Kunden und die Beratung in der Offizin. Die Studierenden wurden durch Kommunikationsübungen gekonnt in den Verkauf und die Beratung in der Apotheke eingeführt. An vielen praktischen Beispielen konnten Beratungssituationen eins zu eins trainiert werden. 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. Am ersten Abend hörten die Studenten einen interessanten Vortrag über e-mediat und konnten zudem im OTX World Bookshop Fachbücher einkaufen.

Susanne Hagebeucker - Dominique Bättscher

Sponsors or du CAP:



