

Rapport d'activités du CAP

Tätigkeitsberichte des CAP

2013

Février 2014

ACTIVITES EN SUISSE ROMANDE ET AU TESSIN

PHARMACIENNES, PHARMACIENS

Axe 1 : Compétences pharmaceutiques

Urgences à l'officine - Formation pratique « in situ » - Urgences à l'officine : BLS/AED - Comment y faire face ?

Ces formations restent unanimement très appréciées par les participants ! Ceci aussi bien pour leur côté « pratique » que pour l'enseignement théorique apportés par Erik Paus, pharmacien ambulancier passionné par son métier et...passionnant !

Marie-José Barbalat

Atelier pratique : Fabrication de médicaments en petites quantités

Ce nouvel atelier pratique, mis sur pied grâce à la collaboration du département de Galénique de l'Ecole de Pharmacie Genève-Lausanne de l'UNIGE, avait pour objectif l'acquisition d'une démarche logique et d'un tour de main dans la fabrication de médicaments. Après un rappel succinct de notions théoriques de formulation officinale, les participantes ont pu fabriquer d'un bout à l'autre des préparations magistrales : ainsi ont pu être abordés la tarification, l'étiquetage, les bonnes pratiques de fabrication (BPF), le choix des excipients, les incompatibilités, la conservation. De l'avis des participantes, cet atelier correspondait à un réel besoin ; malgré des niveaux de connaissance très peu homogènes, le petit nombre de participantes a permis un encadrement personnalisé qu'elles ont beaucoup apprécié. Tout le groupe était intéressé et motivé, et a suggéré au CAP de développer de tels cours en matière de dermatologie.

7 pharmaciennes ont pris part à cette journée.

Cécile Girod

Médecine complémentaire I: Approche naturopathique de quelques pathologies courantes - Cours de base

Vu l'intérêt montré par les participants, ce cours a été reconduit pour la troisième fois en 2013. Il est en outre reconnu pour la formation postgraduée FPH en pharmacie d'officine, ce qui attire de jeunes collègues qui n'ont pas tous encore eu l'occasion d'aborder cet aspect de notre profession. 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 ont encouragé le CAP et ses animatrices à poursuivre cet axe de formation.

Ce sont 18 participants qui ont participé à ce cours.

Cécile Girod

Médecine complémentaire II : Approche naturopathique de quelques pathologies courantes - Cours complémentaire

Ce cours a été reconduit pour la deuxième fois en 2013 ; il est reconnu pour la formation postgraduée FPH en pharmacie d'officine. Ses objectifs sont d'amener les participants à être capables de prendre en charge quelques pathologies courantes, en appliquant les grands principes des différentes médecines naturelles appris dans le cours de base.

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 participants ont participé à cette journée.

Cécile Girod

Médecine complémentaire III: Comment préserver nos fonctions vitales par la maîtrise du stress oxydatif ?

Suite à l'engouement pour les cours de médecines complémentaires, les animatrices, Nadège Nedjaa et Karine Haas, ont créé ce nouveau cours, qui est aussi reconnu pour la formation postgraduée FPH en pharmacie d'officine.

En première partie, ce cours a abordé la biochimie du stress oxydatif généré par l'excès de radicaux libres et ses conséquences sur le vieillissement des tissus. Par le biais de quelques pathologies, les participants ont découvert les effets perniciose des radicaux libres sur nos fonctions vitales. Chaque participant a pu établir son propre bilan oxydatif.

La journée s'est terminée par les conseils de prévention, de nutrition et le bien fondé ou non des compléments alimentaires notamment les antioxydants. Certains participants ont trouvé que la complexité de la matière rendait l'application dans la pratique assez difficile, ce d'autant plus que les animatrices ne souhaitent pas remettre des listes de produits en mentionnant les laboratoires : ce n'est qu'ainsi qu'elles peuvent rester critiques et indépendantes.

Les participants ont particulièrement apprécié l'actualité du sujet et la pertinence des remarques de Karine Haas, pharmacienne FPH en officine et naturopathe diplômée.

16 pharmaciens ont participé à ce cours.

Cécile Girod

Le patient sous traitement oncologique à l'officine

Un sujet complexe, ardu à traiter et qui soulève beaucoup d'émotions chez les participants... A priori, un exercice périlleux pour le formateur, mais duquel Jérôme Berger, pharmacien s'est très bien tiré ! Après avoir abordé la prise en charge du patient cancéreux à l'officine, il a passé en revue les divers traitements existants sur le marché suisse, illustrant le tout par des cas pratiques d'ordonnances traitées en officine.

Marie-José Barbalat

Médecine des voyages

Trois intervenants pour une formation devenue un classique au CAP.

Deux pharmaciennes : Vanessa Pàvon Clément (Centre de Vaccination et Médecine des Voyages à Lausanne), Claudine Leuthold (Pharma Suisse) et un médecin Dr Serge de Vallière (médecine tropicale et infectiologie) se sont relayés au cours de la journée pour parler de la vaccination des voyageurs et l'illustrer par des cas pratiques.

Ce cours apprécié par tous les participants pour sa qualité se voit toutefois régulièrement critiqué pour ses redondances avec l'enseignement dispensé à l'université. De par la nature même du cours, ces redondances sont toutefois malheureusement inévitables!

Marie-José Barbalat

Aromathérapie pour pharmaciens

En 2013, Dominique Zosso et Daniel Salzmann ont encore une fois conquis un public de pharmaciens avec leurs cours d'aromathérapie I, II et III.

Le cours Aromathérapie I – connaissances de base a été donné une fois à Morges, avec un nombre de participants très important (23 pharmaciens). Un cours Aromathérapie II (Pédiatrie et système gastro-intestinal) a aussi été donné à Morges avec un taux de participation également important (17 pharmaciens). Pour finir, le troisième module d'Aromathérapie sur la gynécologie, la dermatologie et les applications cutanées a été donné à deux reprises, une fois à Morges et une fois à Neuchâtel. Ce dernier module a été suivi par un total de 34 pharmaciens.

Laetitia Pache

Fleurs de Bach pour pharmaciens

Le cours sur les fleurs de Bach agréé niveau 1 (selon l'institut Dr. Bach) a été donné par Alexandre Bugnon et Anne Guinand à Ecublens en février. Ce cours permet aux pharmaciens qui suivent les deux jours de formation consécutifs d'obtenir le certificat niveau 1 agréé. Le premier jour a été suivi par 13 participants et le second par 14 participants. Ces deux jours de cours permettent aux pharmaciens de se familiariser avec la philosophie du Dr Bach, de connaître les 38 fleurs et le Rescue et aussi d'utiliser et de conseiller les Fleurs de Bach dans les situations de la vie quotidienne.

Laetitia Pache

Victimes de violences domestiques ; que peut faire le pharmacien ?

« A combien estimez-vous le nombre de femmes victimes de violences domestiques en Suisse ? » C'est par cette question que le Dr Marie-Claude Hofner de l'Unité des violences domestiques du CHUV a donné le coup d'envoi de ce séminaire scientifique. Une entrée en matière qui donnait bien le ton du reste de la conférence, qui s'est déroulée de manière très interactive.

Des chiffres effarants, destinés à révéler l'ampleur de ce problème de santé publique, mais pas seulement ! Le Dr Hofner et Claudia Meyer intervenante sociale de l'Institut Lavi se sont appliqués à l'aide de différents cas de figures, à montrer aux pharmaciens présents, comment détecter les victimes de ces violences et surtout comment les orienter.

Un séminaire passionnant, avec des interlocutrices de grande qualité et au terme duquel on ne pouvait regretter que le faible nombre de participants !

Marie-José Barbalat

Traitement HIV : quoi de neuf en 2013 ?

Ce sont deux pharmaciennes spécialisées dans le domaine du HIV qui ont présenté à une assemblée malheureusement très restreinte, les dernières nouveautés dans le domaine du traitement du sida.

Les participants ont néanmoins jugé le cours très intéressant et les formatrices très compétentes. Le souhait a été formulé, d'avoir une formation plus approfondie sur la manière d'améliorer la qualité de vie des patients HIV.

Marie-José Barbalat

Végétarien, végétaliens, végétariens, qui sont ils ? Conseils et prise en charge à l'officine

17 pharmaciens ont répondu « présent » à cette formation donnée par un pharmacien, Jérôme Berger et une diététicienne, Brigitte Boislard. L'expérience différente apportée par deux spécialistes a été très appréciée par les participants. Participants qui ont pu également à leur grand plaisir tester un repas composé uniquement de mets végétariens.

Marie-José Barbalat

Sortie botanique

Les exécrables conditions météo du printemps 2013 nous ont conduit à annuler une sortie initialement prévue le 30 mai mais qui se serait déroulée sous la neige...De nombreux inscrits ont dû malheureusement renoncer à participer le 18 juin date finalement choisie pour la sortie reportée. Une quinzaine de participants étaient présents à la Ferme Robert pour gravir en herborisant le sentier des quatorze contours. Sentier qui nous a menés au sommet du cirque en appréciant au passage les différents étages de végétation. La date judicieusement reportée nous a permis d'admirer le Sabot de Venus(*Cypripedium calceolus*) en pleine floraison après une petite ascension en sous-bois quelque peu acrobatique.

Toute médaille comportant son revers, les conditions froides et humides du printemps 2013 nous ont permis d'admirer plusieurs espèces du premier printemps alpin *Soldanella alpina*, *Gentiana verna*, par exemple. Nous avons pu identifier au cours de la sortie une cinquantaine d'espèces

Ces sorties permettent toujours aux officinaux que nous sommes de garder le lien avec la science botanique, matrice originelle de notre profession et vecteur fort de notre identité pharmaceutique.

Philippe Bailly

LPTH, BPF et LStup : au fait, quelles implications dans ma pratique ?

Pour faire suite au cours d'exploration de la pharmacopée et pour compléter la présentation du chapitre des « Bonnes Pratiques de Fabrication en petite quantité » (BPF) dont le contenu est désormais connu des pharmaciens, il a été décidé de développer les aspects législatifs en s'attardant sur les principaux articles de loi de la Loi sur les Produits thérapeutiques (LPTH) qui ont des répercussions dans l'exercice de la profession de pharmacien. Ainsi, M. Jean-Blaise Montandon, pharmacien cantonal de Neuchâtel, s'est attardé sur des thèmes en relation avec la fabrication et la remise des médicaments, la vente par correspondance, les médicaments vétérinaires ou encore les dispositifs médicaux.... La dernière partie de la journée a été consacrée à la présentation de la Loi sur les Stupéfiants par M. Laurent Médioni, pharmacien cantonal de Fribourg, avec une série d'exemples de mise en application tirés de la pratique. Ce cours donné à Lausanne les 19 et 20 septembre a permis de répondre à un besoin d'information non seulement de pharmaciens en possession d'un diplôme étranger et exerçant en Suisse, mais également à des pharmaciens suisses désireux de se mettre à jour avec les récentes modifications.

Solange Barbay

Atelier pratique: Quand le cœur va, tout va !

Le sujet de cet atelier était : les affections cardiovasculaires constituent la première cause de décès dans les pays industrialisés. Comment les prévenir ? Comment les traiter ?

La première partie du cours a été consacrée à la physiologie cardiaque et à la spirale des maladies cardiovasculaires, soit l'angor, l'infarctus du myocarde et l'insuffisance cardiaque.

En seconde partie, par l'étude d'ordonnances, les participants ont abordé les traitements de ces différentes pathologies. La résolution des ordonnances a permis d'expliquer les caractéristiques et la pharmacologie des différentes classes d'antihypertenseurs, des antiagrégants plaquettaires, et des glucosides digitaliques en les complétant par les nouvelles recommandations de prise en charge médicamenteuse et non-médicamenteuse.

La journée s'est terminée par des conseils pour la bonne gestion préventive du capital cardio-vasculaire et la présentation de check-list récapitulatives de conseils pour les patients hypertendus, pour ceux souffrant d'angor et ceux atteints d'insuffisants cardiaques. Les apports en nutrithérapie ont aussi été abordés.

Les participants ont particulièrement relevé l'utilité des notions de physio-pathologie des maladies cardio-vasculaires et les rappels pharmacologiques en lien avec les ordonnances traitées. Ils ont relevé que ce cours leur permettait de mieux comprendre la logique des ordonnances dans le domaine cardiovasculaire.

L'interactivité lors des travaux de groupe, la qualité des documents remis pour la pratique notamment les tableaux des spécialités et les check-list, ainsi que la dynamique de la journée ont été très appréciés.

82 pharmaciens ont pris part à cet atelier, qui a été donné à 6 reprises en 5 lieux différents.

Cécile Girod

Atelier pratique : Le festival des hormones tout au long de la vie d'une femme

Les travaux de groupe ont permis aux participants de revoir et de compléter leurs connaissances sur les modifications hormonales chez la femme, de la puberté à la ménopause. C'est par le biais de la nutrithérapie qu'ont été abordés les besoins spécifiques lors de situations particulières telles que la grossesse, l'allaitement, la ménopause, la dysménorrhée, les troubles du cycle et la prise de la pilule contraceptive.

Les participants ont particulièrement apprécié l'approche nutritionnelle et nutrithérapique, oligo-éléments et vitamines principalement, données nouvelles pour nombre d'entre eux. La majorité souhaite d'autres cours de nutrithérapie, puisque la demande de la patientèle est de plus en plus forte. L'interactivité lors des nombreux travaux de groupe, les méthodes pédagogiques, la qualité des documents remis et la bonne dynamique de la journée ont été salués très favorablement.

82 personnes ont participé à cet atelier, qui a été donné à 6 reprises en 5 lieux différents.

Cécile Girod

Atelier pratique: Tout, tout, vous saurez tout sur le cholestérol !

La première partie du cours a été consacrée à la constitution de la plaque d'athérome, cause de l'athérosclérose, et au transport des lipides dans l'organisme par les lipoprotéines.

En seconde partie, par l'étude d'ordonnances, les participants ont abordé les traitements des dyslipidémies. La résolution des ordonnances a permis d'expliquer les caractéristiques et la pharmacologie des différentes classes d'hypolipémiants, les complétant par une compilation d'articles qui agitent le monde scientifique depuis quelques mois à propos de l'efficacité des statines et par les nouvelles recommandations de prise en charge médicamenteuse et non-médicamenteuse.

La journée s'est terminée par des conseils pour la bonne gestion préventive du capital cardiovasculaire et la présentation de check-list récapitulatives de conseils pour les patients atteints d'hyperlipidémie. Cela a permis d'aborder certains éléments de nutrithérapie, à utiliser en complément de l'allopathie. Les participants ont particulièrement relevé l'utilité et l'objectivité du cours.

L'interactivité lors des travaux de groupe, l'actualité du sujet, ainsi que la dynamique de la journée ont été très appréciées. 104 pharmaciens ont pris part à cet atelier, qui a été donné à 6 reprises en 5 lieux différents.

Cécile Girod

Atelier pratique : Le boom des biothérapies ciblées - Tessin

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. 24 pharmaciens ont participé à cet atelier donné deux fois.

Cécile Girod

Atelier pratique: Les intolérances alimentaires - Tessin

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. L'animatrice a surtout insisté sur la prévention des allergies alimentaires chez l'enfant et a établi avec les participants 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'intolérance ou d'allergies alimentaires.

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

39 pharmaciens ont participé à cet atelier, donné deux fois..

Cécile Girod

Formation à distance – e-learning

En 2013, ce sont 5 cas de e-learning qui ont été proposés aux pharmaciens romands. Comme en 2012, il était possible de s'abonner pour toute l'année ou à chacun des cas séparément.

Les sujets abordés étaient les suivants :

- Antiagrégants plaquettaires
- Hormones féminines
- Médecine des voyages et grossesse
- Maladies cardio-vasculaires
- Cholestérol

Environ 60 participants se sont inscrits à chaque cas. Le taux de participation active a progressé par rapport aux 2 années précédentes, avec plus de 70% des cas achevés. La réussite de chaque module nécessitait d'obtenir un taux de réponses justes supérieur à 70%. Le taux de réussite était élevé, puisque 96% des participants actifs ont pu obtenir 20 points FPH par cas résolu.

Le projet pilote de formation en ligne du CAP a duré 3 ans et a été mené de concert avec la Policlinique médicale universitaire (PMU), avec le soutien de l'Ofac. Ça a été une très bonne expérience qui nous a permis d'acquérir une expertise et de nous positionner dans le domaine du e-learning. Nous remercions les pharmaciens de la PMU pour l'élaboration sur mesure des cas pratiques proposés tout au long de ces 3 années, ainsi que l'Ofac, qui a mis l'outil myTeacher à la disposition de notre formation en ligne.

Nous remercions également M. Marc Mattiuzzo, le pharmacien responsable de la mise en forme des cas, qui a fait la jonction entre le contenu scientifique fourni par la PMU et les aspects techniques du logiciel myTeacher.

Viviane Guignard

Axe 2 : compétences en santé publique

Addictions : bonnes pratiques à l'officine pour la remise des traitements de substitution et dans le cas d'usage abusif de benzodiazépines

Quelles sont les responsabilités légales du pharmacien lors de la remise d'un traitement de substitution aux opiacés ? Comment en garantir la sécurité ? Comment gérer des consommations de benzodiazépines qui outrepassent les recommandations officielles ? Voici certainement les questions principales qui ont interpellé les 18 participants qui se sont inscrits à ce cours qui a eu lieu le 24.09.2013 à Lausanne. Pour ce séminaire, ce ne sont pas moins de trois spécialistes du domaine qui ont pu transmettre leurs connaissances et leurs expériences : Sophie Du Pasquier, pharmacienne à la PMU, Antoine Wildhaber, pharmaciens et membre du COROMA (Collège Romand de Médecine de l'Addiction) ainsi que le Dr Barbara Broers, médecin et vice-présidente de la SSAM (Swiss Society of Addiction Medicine). Les participants enthousiastes ont jugé ce cours instructif et très utile pour leur pratique. Le cours affichant rapidement complet, il a été décidé de le faire figurer à nouveau au programme 2014.

Solange Barbay

Allaitement maternel : comment ça marche ? Contribuer à un allaitement réussi en sachant détecter et résoudre les problèmes courants

Bien plus que ce qu'elle ne pourrait paraître quand elle n'a pas été vécue de près, la thématique du jour est vaste et sujette à conseils... C'est au cours d'une journée rythmée et jugée très intéressante par l'ensemble des participants que Barbara Marti, pharmacienne en officine, a transmis son enthousiasme et ses compétences à un auditoire composé de pharmaciennes et de pharmaciens à Neuchâtel le 07.11.2013 et à Morges le 21.11.2013.

Composé de notion de base et d'éléments de physiopathologie, illustré par des photos et de nombreux exemples pratiques, ce cours aura permis aux participants de répondre avec assurance aux prochaines interrogations concernant l'allaitement de leurs bébés.

Ce même cours a été repris par demi-journée pour les assistantes qui avaient la possibilité de suivre seulement le premier module ou d'augmenter encore leur compétence dans le conseil et de suivre également la seconde demi-journée. Les cours ont eu lieu en matinée les 08 et 15.03.2013 et à Ecublens les 14 et 21.03.2013. Malheureusement, faute de participants, les sessions de l'après-midi n'ont pu être maintenues.

Solange Barbay

Axe 3 : compétences en gestion

Finances et contrôle

Ce cours a été donné par M. Manuel Ruchti. 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 : le management par objectif

Ce cours a réuni à Cully le 28.11.2013 des pharmaciens dans le cadre de leur cursus de formation postgrade ainsi que des pharmaciens responsables venus chercher quelques « tuyaux » pour les aider dans la conduite de leur équipe. Le punch du duo Vanda Schwalm et Véronique Dewaele a permis à nouveau de faire vivre aux participants un cours dynamique et interactif, ponctués de nombreux échanges d'expériences. Si certains participants ont relevé des répétitions de notions acquises au cours d'autres séminaires dans le cadre de la formation postgraduée, d'autres auraient souhaité disposer de plus de temps pour développer ou exercer certains aspects...

Solange Barbay

Comment concrétiser grâce à la gestion de projets PB

Comme l'an dernier, ce cours animé par deux pharmaciens très impliqués dans les nouveaux défis du pharmacien a été passionnant et a permis aux participants de mettre directement en pratique la mise en place d'un nouveau projet. Il sera reconduit sur demande les années prochaines

Pierre Bossert

Atelier d'entraînement pratique

Cours du 18.6.13 Atelier pratique : la conduite d'entretiens - Morges

Catherine Rotzetter / Reflex formation

Les entretiens implicatifs de recadrage et d'annonce de mauvaise nouvelle ont été passés en revue avec chaque fois un fil rouge, une mise en situation et des jeux de rôles. Ceci a permis aux participants de prendre confiance en eux et de mieux maîtriser le déroulement de chaque type d'entretien. La mise en bouche a surtout concerné les attentes du personnel vis-à-vis du manager et les qualités requises de celui-ci.

Nous avons reçu les outils pratiques tellement faciles à utiliser qu'ils ont pu servir dès le lendemain. Un cours fort motivant en résumé.

Malheureusement, nous n'avons pas eu le temps de voir complètement l'entretien annuel (qui nécessite une journée de cours à lui tout seul), mais vu le temps restant, l'animatrice a eu la gentillesse de nous en donner également le fil rouge, ce qui a été fort apprécié.

Pierre Bossert

Gestion du temps

7.3.2013 à Morges avec Catherine Rotzetter / Reflex formation

Une bonne alternance entre théorie et travaux de groupe a rendu cette journée très dynamique. L'animatrice s'est montrée stricte dans son cadrage temporel (pour donner l'exemple ?) et très à l'écoute. Les outils qu'elle nous a proposés sont faciles à utiliser et intuitifs. Finalement, tout le monde a tiré un grand profit de ce cours de gestion du temps d'un point de vue professionnel ou privé. Belle entrée en scène pour notre nouvelle animatrice !

Pierre Bossert

Economie politique : principes de base et répercussions en pharmacie

Synthétiser les notions principales de l'économie politique en une journée, voici le défi relevé par Mme Chantal Donzé, MSc. Economics HEC Lausanne et enseignante en Economie et Droit au secondaire I. C'est une assemblée de pharmaciens principalement inscrits au cursus de formation postgrade qui a assisté à ce cours le 15.05.2013 à Lausanne. La formatrice s'est efforcée d'amener des exemples en provenance du monde de la santé et de la pharmacie, secteurs que son parcours professionnel l'ont amenée à côtoyer. Des thèmes tels que le circuit économique, l'équilibre de marché, les entraves à la concurrence, les interventions de l'Etat ou la conjoncture ont été abordés. Si le cours a été instructif pour la majorité de l'auditoire, il soulève des questions auxquelles seuls les acteurs du monde politique peuvent répondre.

Solange Barbay

Pourquoi former mon équipe ? Comment organiser la formation dans mon officine ?

Issu d'une réflexion que l'on pourrait résumer par « Au fait, à quoi cela sert-il de consacrer du temps et de l'argent à former mon équipe ? », ce nouveau cours avait pour ambition de montrer aux responsables des ressources humaines que sont les pharmaciens responsables l'importance de la formation de leurs équipes, qui peut représenter un réel outil face à la concurrence. Ce cours était reconnu pour la formation postgraduée FPH en pharmacie d'officine.

Construit sur la base des théories économiques existantes, ce cours a abordé des techniques de mesure de la valeur ajoutée d'un processus de formation, à travers des exemples. Les participants ont réfléchi ensemble aux facteurs-clé de succès d'une formation et à ses limites. Une partie pratique avait pour objectif la construction d'une charte pour la formation en officine, puis le développement d'un plan de formation à long terme pour chacun dans sa propre officine. Les exercices pratiques ont été ressentis comme difficiles par les participants, et ils ont trouvé que le cours manquait de « trucs pratiques ».

Les évaluations font ressortir un cours trop théorique et difficilement applicable en officine ; un nouveau cours qui ne sera donc probablement pas reconduit à l'avenir.

10 pharmaciens ont suivi ce cours d'une journée.

Cécile Girod

Axe 4 : compétences personnelles

Concevoir animer un séminaire

À Morges avec Catherine Rotzetter / Reflex formation Ces deux jours espacés de quelques mois ont permis aux participants de se familiariser avec la pratique souvent complexe de l'animation. Vaincre certaines peurs, acquérir une méthode, apprendre des petits trucs et astuces et surtout comprendre comment fonctionnent les apprenants furent quelques uns des aspects les plus intéressants de ces deux jours passionnants. Cet atelier-séminaire ne se reconduira que sur demande dans les années à venir.

Pierre Bossert

Le développement de votre intelligence émotionnelle : une des clés du succès

C'est une journée hors des sentiers battus que le duo Vanda Schwalm et Véronique Dewaele ont proposée aux pharmaciens le 3 octobre 2013 dans le magnifique cadre de Cully en abordant le thème de l'intelligence professionnelle.

A l'issue de la journée, les participants ont pu s'exercer à identifier les 6 émotions primaires (colère, joie, dégoût, tristesse, surprise et peur), reconnaître les faits déclencheurs de ces émotions et les comportements qui en découlent.

Au travers d'un test d'auto-évaluation, d'exercices et d'exemples, les formatrices ont pu démontrer que la compétence ne s'arrête pas à la connaissance et au savoir, mais que la capacité de gérer les émotions est un atout capital qui peut expliquer une meilleure réussite professionnelle, tant dans la relation avec les patients qu'avec les collaborateurs.

Cette formation a suscité l'enthousiasme des participants qui ont reconnu unanimement l'utilité de ce cours pour la pratique et qui ont apprécié l'ambiance créée par les animatrices favorisant l'interactivité.

Solange Barbay

Quand le temps s'arrête : la maladie grave, la mort et le deuil en officine

Pertes et deuil... un sujet peu attractif ? Voici un cours reconnu pour la formation postgraduée FPH, donné pour la troisième fois au CAP par Alix Noble Burnand sur un sujet sensible, mais dont les participants, selon leurs propres dires, ne ressortent pas comme ils y sont entrés. En effet, qu'il en soit conscient ou non, chacun est à l'évidence touché dans sa vie par la séparation, les pertes, la mort et le deuil. L'on a beau être un professionnel, le vécu personnel affleure à juste titre au gré des circonstances.

Les participants ont pu aborder les représentations de la mort, la place qu'y occupent les croyances, le rite et l'imaginaire (le ressenti), mais aussi notre culture, notre famille et nous en tant qu'individu. Des notions historiques passionnantes ont permis d'entrer dans le sujet, souvent avec humour. Les pharmaciens ont partagé leurs expériences, leurs interrogations face à des situations de vie, pris conscience de l'importance du rite, des phases du deuil, des mots à dire ou à ne pas dire, de l'importance de « remettre du temps » quand il s'est arrêté.

De nombreuses situations vécues à l'officine ont été abordées, telles que le patient qui vous annonce qu'il est atteint d'une maladie grave, le « deuil blanc » des familles ayant un proche atteint de la maladie d'Alzheimer, ou un décès dans le personnel de la pharmacie ou du parent d'un employé. Des réflexions et travaux de groupes ont enrichi les échanges.

Le site de Crêt-Bérard, près de Puidoux, a donné un cadre lumineux et bucolique à ces réflexions profondes ; une soirée de contes sur la mort, récités par l'animatrice qui est aussi conteuse, a captivé l'assemblée.

Le deuxième jour, Carol Gachet, psychologue d'urgence est venue présenter la notion d'incident critique, avec ses victimes primaires, secondaires et tertiaires, des cellules de crise et du debriefing. Il est utile de connaître l'existence du RNAPU, Réseau national d'aide psychologique d'urgence.

Dans leurs évaluations, les pharmaciens ont relevé que ce cours était très pratique, même si au départ on se demande à quoi cela mènera. Il a une utilité personnelle et professionnelle, tant vis-à-vis de l'équipe que de la clientèle. Tous ont apprécié ces deux jours « hors du temps », et ils souhaitent tous plus de formations axées sur l'humain !

12 pharmaciens ont suivi cette formation.

Cécile Girod

Réunion plénière

Le 6 juin 2013, 23 membres du CAP et 8 invités, sponsors et partenaires, ont gravi la colline du Gurten à Berne par une belle journée estivale. Nous y avons tenu la 51ème Réunion plénière du CAP. La présidente Dominique Baetscher a ouvert l'assemblée en communiquant une légère augmentation du nombre de membres en 2012. Elle a ensuite rendu hommage à nos quatre membres décédés durant l'année écoulée, et un hommage particulier a été consacré à notre membre d'honneur Marcel Nicolet, décédé en mai 2013 à l'âge de 102 ans. Christine Favez Ritter, ancienne présidente, a rappelé à l'assemblée que M. Nicolet était un des membres fondateurs du CAP ; elle a évoqué sa longue carrière de pharmacien, son esprit curieux et inventif, et son attachement au CAP, pour lequel il a été actif pendant une bonne vingtaine d'années. Christine a repris en conclusion de son hommage les paroles prononcées par Dominique Spozio, alors présidente, à la nomination de M. Nicolet comme membre d'honneur en 1982 : " Beaucoup d'entre vous se sont engagés à fond dans la vie du CAP ! Rares sont ceux qui l'ont vécue aussi intensément depuis ses origines comme notre confrère Marcel Nicolet". Elle a aussi relevé dans la réponse de ce dernier : "Le CAP a toujours exercé sur moi un attrait certain; il est apparu à un moment où le pharmacien vivait en solitaire... il l'a obligé à réfléchir à sa propre situationil permet de nouer des contacts étroits et amicaux entre pharmaciens de régions différentes. Le CAP possède un esprit particulier de passion et d'avant-gardisme, il n'y a aucune place pour les conflits d'intérêts."

Dominique Baetscher a ensuite donné un aperçu des activités organisées à l'occasion de notre Jubilé des 50 ans du CAP en 2012, notamment de la journée du Jubilé qui a eu lieu le 23 juin 2012 sur le lac de Bienne, en présence de 90 personnes.

Elle a résumé les activités 2012 en chiffres :

- le CAP a organisé 152 événements, dont 97 activités pour pharmaciens
- 3024 participants ont pris part à nos activités
- le CAP reste toujours le seul organisateur de séminaires pour les étudiants

Pierre Bossert, trésorier, a présenté le concept de la CAP Academy, organisée pour les assistantes en pharmacie pour la première fois en 2012, avec le soutien de Novartis consumer Health. Ce programme a remporté un franc succès.

La partie statutaire a été menée tambour battant : modifications sur l'organigramme, présentation des comptes 2012, rapport des vérificateurs de comptes.

S'en sont suivis les hommages aux membres des GT romand et alémanique qui se retiraient à l'occasion de cette Assemblée plénière :

- Christine Favez Ritter, dont le long et fidèle parcours au CAP a été évoqué par Claude Schmidt
- Claude Schmidt, évoqué par Cécile Girod et Jacques Charnaux
- Peter Schuerch, co-fondateur du CAP alémanique, dont les 40 ans d'activité ont été évoqués par Dominique Baetscher

L'assemblée a ensuite entendu les interventions des deux sponsors du CAP, par les voix de MM. Marcel Bosson pour Galexis et Shariar Shams pour Ofac.

La suite de l'après-midi s'est déroulée en plein air, avec une visite guidée sur l'Histoire de la ville de Berne, contemplée depuis les hauteurs du Gurten. Les conditions étaient idéales, on y voyait loin à la ronde et nous avons appris plein d'anecdotes amusantes, avant de partager un apéritif dînatoire, occasion de nombreux échanges informels.

Un grand merci à nos quelques membres qui ont fait le déplacement : la Réunion plénière est l'une des occasions où faire vivre la convivialité du CAP, l'un des piliers de notre association !

Cécile Girod

Axe récréatif

Sortie œnologique à Fully

Dans l'idée de retrouver la convivialité des sorties du Jubilé des 50 ans du CAP en 2012, le GT romand a décidé de développer un cinquième axe de compétences pour ses membres : l'axe de la convivialité !

C'est ainsi que nous nous sommes retrouvés sous un crachin automnal à Fully (VS), le samedi 1er juin 2013 dans l'après-midi, pour une sortie œnologique.

Au programme : découverte des vignobles de la région, de leurs cépages et des particularités de leur culture, sous l'égide de Philippe et de Véronyc Mettaz, vigneron-encaveurs et œnologues. Leur fils Olivier, 13 ans, partage la passion de ses parents et nous a aussi accompagnés et guidés avec enthousiasme. Après la balade et les explications, nous avons dégusté différentes « Petite Arvine » dans une cabane sur les hauteurs, au milieu des vignes et face à la plaine du Rhône, avant de continuer la dégustation dans le caveau, bien à l'abri de la pluie persistante.

Cette sortie, offerte par le CAP, était ouverte aux pharmaciens et aux assistantes. Seuls les pharmaciens et leurs familles se sont déplacés ; ainsi nous étions 12 participants, et un petit garçon de 20 mois très sage, à partager une sympathique après-midi entre confrères. Nous avons pu partager et discuter sur le vin, le Valais, la pharmacie et le printemps pourri... et sommes repartis les coffres pleins de bonnes bouteilles à déguster entre amis !

Nos remerciements à la famille Mettaz qui nous a si gentiment accueillis.

Nul doute que les participants reviendront : ces rencontres sont l'occasion de donner rendez-vous à des camarades de volée qu'on ne voit pas souvent, et de s'aérer le cerveau après une dure semaine à l'officine.

Vive le nouvel axe du CAP, la convivialité !

Cécile Girod et Elodie Resenterra

ASSISTANT(E)S EN PHARMACIE

Nutrithérapie de la grossesse à la ménopause

Ce cours prévu en janvier 2013 a dû être annulé par manque d'inscriptions, il sera reprogrammé en février 2014.

Cécile Girod

Atelier pratique : l'allaitement maternel : comment ça marche ? Contribuer à un allaitement réussi en sachant détecter et résoudre les problèmes courants

Bien plus que ce qu'elle ne pourrait paraître quand elle n'a pas été vécue de près, la thématique du jour est vaste et sujette à conseils... C'est au cours d'une journée rythmée et jugée très intéressante par l'ensemble des participants que Barbara Marti, pharmacienne en officine, a transmis son enthousiasme et ses compétences à un auditoire composé de pharmaciennes et de pharmaciens à Neuchâtel le 07.11.2013 et à Morges le 21.11.2013.

Composé de notions de base et d'éléments de physiopathologie, illustré par des photos et de nombreux exemples pratiques, ce cours aura permis aux participants de répondre avec assurance aux prochaines interrogations concernant l'allaitement de leurs bébés.

Ce même cours a été repris par demi-journée pour les assistantes qui avaient la possibilité de suivre seulement le premier module ou d'augmenter encore leur compétence dans le conseil et de suivre également la seconde demi-journée. Les cours ont eu lieu en matinée les 08 et 15.03.2013 et à Ecublens les 14 et 21.03.2013. Malheureusement, faute de participants, les sessions de l'après-midi n'ont pu être maintenues.

Solange Barbay

CAP Academy

La deuxième année d'une longue série de volées de la CAP Academy s'est terminée sur une cérémonie de remise des diplômes avec présentation des meilleurs d'entre eux par leurs auteurs. Cette année, l'Academy de trois modules a été donnée des deux côtés de la Sarine avec une vingtaine de participants très motivés qui peuvent maintenant coacher leur équipe et les embarquer dans toutes sortes de projets liés à l'accueil, la mise en valeur de leurs capacités et l'animation du point de vente. Nous avons formé de vrais moteurs sur lesquels les pharmaciens peuvent compter.

Pierre Bossert

Fleurs de Bach pour assistantes en pharmacie

Anne Guinand qui est assistante en pharmacie, conseillère et formatrice agréée Fleurs de Bach a également formé les assistantes en pharmacie en 2013. Cette formation se déroule sur une journée et permet aux assistantes de se familiariser avec la philosophie et la méthode du Dr Bach. Au cours de cette journée elles découvrent les 38 fleurs de Bach et le Rescue et apprennent à élaborer des mélanges personnalisés et à les conseiller. Le cours a été donné à trois reprises, Ecublens, Neuchâtel et également à Vevey. Ces cours ont ravi au total 57 assistantes en pharmacie. Ce cours suscite un tel intérêt, qu'un cours 2 sera proposé en 2014.

Laetitia Pache

Aromathérapie pour assistantes en pharmacie.

Notre duo de pharmaciens spécialistes en aromathérapie, Dominique Zosso et Daniel Salzmann, a donné en 2013 les deux modules d'aromathérapie pour assistantes en pharmacie.

Le cours Aromathérapie I a été donné sur deux demi-journées à Ecublens. Ce premier module a été suivi par 51 assistantes. La seconde partie des cours d'aromathérapie est aussi donnée sur une demi-journée. Il y en a eu deux en 2013 et au total 44 assistantes ont suivi cette formation.

Laetitia Pache

Pharma-News

Année stable pour notre revue critique de l'actualité pharmaceutique. A noter quelques changements dans l'équipe rédactionnelle qui a vu le départ de Caroline Mir, rédactrice des premières heures du Pharma-News et Julia Farina. Elles relèvent d'autres défis et nous leur souhaitons bonne chance dans leurs voies. A leur place viennent deux nouvelles pharmaciennes prometteuses : Elodie Resentera et Anne-Laure Guntern avec qui nous nous réjouissons de travailler. Fin de collaboration également pour notre traductrice Doris Balinari dont le travail est repris par Mounja Schröder qui assume ainsi l'intégralité de la traduction en allemand de notre revue.

Pierre Bossert

Pour que les vacances ne tournent pas au cauchemar !

La demi-journée a commencé par un mot croisé répertoriant les pathologies bactériennes, virales et parasitaires les plus courantes contractées lors d'un voyage sous les tropiques.

Lors de travaux de groupe, les participantes ont établi des listes de conseils de prévention aux voyageurs contre les piqûres de moustiques, la diarrhée du voyageur, le mal du transport, les phlébites lors de longs voyages aériens et la préparation d'une pharmacie de voyage. Finalement, les participantes ont créé deux listes pour l'équipe officinale : les conseils à donner aux clients avant et à leur retour de voyage.

Les participantes ont particulièrement apprécié les méthodes pédagogiques, l'interactivité et les échanges lors des travaux de groupe. Elles ont estimé très utiles des documents créés pour leur pratique quotidienne.

57 participantes ont suivi ce cours donné 3 fois en demi-journée.

Cécile Girod

Cœur et cholestérol ne font pas toujours bon ménage !

La première partie du cours a été consacrée à l'anatomie et à la physiologie cardiaques, la plaque d'athérome, le métabolisme du cholestérol et des triglycérides.

En seconde partie, par l'étude d'ordonnances, les participantes ont abordé les traitements de l'hypertension, de ses complications et des dyslipidémies. La résolution des ordonnances a permis d'expliquer les caractéristiques et la pharmacologie des antihypertenseurs et des hypolipémiants.

La demi-journée s'est terminée par des conseils pour la bonne gestion préventive du capital cardiovasculaire et l'établissement de deux check-list récapitulatives de conseils pour les patients hypertendus et ceux souffrant d'hyperlipidémies.

Les participantes ont particulièrement apprécié l'interactivité, la multitude de renseignements pratiques pour leur conseil et l'utilité du cours pour la pratique.

79 participantes ont suivi ce cours, donné 6 fois en demi-journée.

Cécile Girod

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 les 18-19 avril et 25-26 avril 2013, afin de permettre à un maximum d'étudiants d'y participer.

Le séminaire était animé par François Monnier pour la dernière fois. En effet, après des années de bons et loyaux services, François a fait savoir son désir de bénéficier d'une retraite bien méritée. Le CAP remercie chaleureusement François pour l'enthousiasme, le professionnalisme et l'énergie qu'il a offerts aux étudiants durant tout ce temps.

Bon vent à François et peut-être à bientôt puisqu'il se met à la disposition du CAP pour moderniser le séminaire, notamment les films présentant la gestion des cas difficiles.

Dans le but de la passation de flambeau, William Grandmaison a assisté aux deux séminaires en tant qu'observateur puisqu'il est le successeur de François. Elodie Resenterra, responsable d'activité au sein du GT et Sarah Kalanaki, jeune pharmacienne, ont également participé à la co-animation.

Les étudiants ont particulièrement apprécié la mise en situation de cas rencontrés au cours de leur stage. Ils ont trouvé très formateur le fait d'échanger leurs expériences avec des pharmaciens plus expérimentés. Les jeunes soulignent la qualité des moyens pédagogiques et le climat du séminaire : formateur mais non jugeant.

Comme chaque année, la convivialité du séminaire qui reflète l'ambiance du CAP a été relevée par l'ensemble des participants.

Elodie Resenterra

Année d'assistanat : De la théorie à la pratique

Le séminaire s'est déroulé en deux sessions les 14-15 et 21-22 novembre 2013 à l'Hôtel le Courtil à Rolle. Il s'étend sur 1.5 journée.

Durant le premier après-midi, le CAP est présenté sous forme de quizz animé par Elodie Resenterra, responsable d'activité au sein du GT. La partie consacrée à l'organisation de l'année d'assistanat a été assurée cette année par Sarah Kalanaki et Sabrina Ben Amara, jeunes pharmaciennes diplômées en 2013. En fin de journée, les étudiants ont bénéficié de la traditionnelle présentation d'E-médiateur par Nicolas Krattinger.

La soirée s'est conclue par une partie de jeux du Loup-Garou sous la houlette d'Elodie, de Cécile Girod, coordinatrice romande et William Grandmaison, animateur de la 2ème journée. Convivialité et bonne ambiance étaient au rendez-vous !

Durant la deuxième journée, William a traité divers sujets comme l'intégration au sein de l'équipe officinale et la communication avec la patientèle.

En fin de matinée, les animateurs et les étudiants ont accueilli Monsieur Mario Magada, directeur marketing de l'OFAC pour une présentation de l'entreprise.

Comme chaque année, les étudiants ont beaucoup apprécié ce séminaire et ses aspects pratiques. Ils soulignent également les compétences de William Grandmaison : tour de table, professionnalisme, humour, attitude non jugeante, disponibilité.

Les jeunes remarquent l'utilité de la partie consacrée à l'organisation pratique du stage. Ils y apprennent une foule d'informations essentielles.

Elodie Resenterra

Axe 1 : Pharmazeutische Kompetenzen

Blut und Gefässsystem

16. bis 18. April 2013 - Kartause Ittingen

Anzahl TeilnehmerInnen: 38

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

Referate:

Dienstag, 16.4.2013

- Frau Prof. Dr. med. Caroline Maake, Anatomisches Institut Universität Zürich
Aufbau des Blut- und Gefässsystems

Mittwoch, 17.4.2013

Herr Dr. med. Klaus Theodor Wolf, Facharzt FMH Gefässchirurgie, Phlebologie

Leitender Arzt Gefässchirurgie Artemedic, Olten

Diagnostik und Therapie venöser Erkrankungen allgemein und der Extremitäten im Speziellen mit Schwerpunkt Varikose

- Herr Dr. med. Klaus Theodor Wolf
Periphere arterielle Verschlusskrankheiten - Klinik, Diagnostik, Therapie
- Frau Irene Vogel Kahmann, Spitalapothekerin FPH, Spitäler Schaffhausen
Grundlagen der Blutgerinnung, Venöse und arterielle Thrombosearten. Prophylaxe mit Kompressions-/Antithrombosestrümpfen.
- Frau Irene Vogel Kahmann
Pharmakotherapie: Heparine, Vitamin K-Antagonisten, Xa-Hemmer, bewährte und, neuere Wirkstoffe.

Donnerstag, 18.4.2013

- Herr Dr. med. Salvatore Spada, Leiter Hämatologie und Hämatopathologie, Unilabs St. Gallen
Anämieformen und chronische onkologische Blutkrankheiten
- Herr Dr. med. Reto Savoca, FAMH Klinische Chemie/Hämatologie, Leiter Zentrallabor Spitäler Schaffhausen
Wichtige Blutwerte und deren Interpretation
Therapeutic Drug Monitoring
- Frau Marianne Wehrli, Dipl. pharm. FAMH Mikrobiologie Abteilungsleiterin Mikrobiologie, Zentrallabor Spitäler Schaffhausen
Mikrobiologische und serologische Untersuchungen aus Blutproben – Update Methoden der Mikrobiologie

Zürich, 16.12.2013

Brigitte Angstmann, Apothekerin (CAP-Verantwortliche), Zürich
Dr. Andrea Bähler, Apothekerin (CAP-Verantwortliche), Bern

Axe 3 : Management Kompetenzen

Sortiments- und Preispolitik Seminarhotel Zofingen 23.10-24.10.2013

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 zuvorn, vom 23.bis 24. Oktober 2013 in Zofingen im Seminarhotel Zofingen statt.

Der Kurs wurde wiederum 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.

Das Echo des Kurses war durchwegs positiv.

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 Apotheke 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

Finanzen und Controlling Teil 2, Repetitorium Hotel Du Parc Baden 9.1.2013

Mit Manuel Ruchti

Finanzen und Controlling klingt unspektakulär und sehr theoretisch. Doch was Manuel Ruchti an einem Tag vermitteln kann, vor allem auch in kleinen Gruppenarbeiten, ist sehr nahe bei der Realität, und kann sogar noch Spass machen. Unser Seminar in Form eines Repetitoriums, fand in den Seminar-räumen des Hotel Du Parc in Baden vom 9.1.2013 statt.

Der Kurs wurde mit 22 (plus Organisator) Teilnehmer/innen durchgeführt. Viele junge Kolleginnen und Kollegen, die in der Weiterbildung zum FPH-Titel stehen, haben sich mit diesem Seminar das nötige Rüstzeug für die bevorstehenden Prüfungen zum FPH-Titel in diesem Kurs geholt.

Manuel Ruchti, manaXsupporting gmbh aus Kirchberg führte mit viel Witz und Begeisterung durch das Seminar. Es wurden alle relevanten Bereiche der Finanzen und des Controlling repetiert und in kleinen Gruppenarbeiten noch weiter vertieft..

Herr Ruchti betonte nochmals, wie wichtig es sei aus den bekannten Zahlen, die Geschäftsziele für die Zukunft festzusetzen.

Alles in allem, war das 1-tägige Seminar ein voller Erfolg und wenn beim nächsten Besuch in Baden die „Ente“ noch mit Mittagsmenu verschwindet, wird Baden nicht von der Seminarlandschaft als Austragungsort verschwinden.

Daniel Schorno

Finanzen und Controlling Teil 1

Seminarhotel Waldheim Risch 25.3-26.3.2013

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 25. bis 26. März 2013 im Seminarhotel Waldheim in Risch am schönen Zugersee 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.

Leider spielte das Wetter dieses Mal überhaupt nicht mit und der Winter hatte nochmals alles fest im Griff. Dafür wurden wir mit sehr feinem Essen verwöhnt, so dass die Stimmung, trotz schlechtem Wetter, sehr gut war.

Ich denke wir werden wieder kommen.

Daniel Schorno

Axe 4 : Persönliche Kompetenzen

Der Schlüssel zur erfolgreichen Beratung

Unter diesem Titel organisierte der CAP einen Verkaufskurs für Apothekerinnen und Apotheker im Kompetenzkreis 4. Am 29. Mai 2013 trafen sich 18 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.

„Verkaufen heisst, zusammen mit dem Kunden herauszufinden, was er braucht und ihm dabei ein gutes Gefühl vermitteln“ so könnte man den 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

Die neunte Durchführung des Kurses ‚Arbeiten mit Stil‘ fand am 15. April 2013 im Hotel Aarauerhof in Aarau statt. Die 10 motivierten Teilnehmerinnen gaben nach der Austragung eine ausnahmslos positive Kurskritik ab, wobei besonders das gute Referententeam zu erwähnen ist.

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 der Visagistin Angelika Rüegg, wie man sich typgerecht und alltagstauglich schminkt.

Karin Häfliger

Cap Academy

CAP Academy sponsored by Novartis Consumer Health

Die CAP Academy, ein neues Projekt des CAP, wurde im Jahr 2013 in der Deutschschweiz zum ersten Mal durchgeführt. Der Fortbildungszyklus, bestehend aus 3 Modulen à 2 Tagen, fand im Hotel Sedartis in Thalwil statt. Das Hotel Sedartis bietet den Teilnehmerinnen einen Austragungsort mit einem schönen Ambiente an guter Lage.

Die CAP Academy hat zum Ziel, eine Pharma-Assistentin zur „ersten Geige“ in der Apotheke auszubilden, damit sie den Apotheker besser unterstützen und mehr Kompetenzen übernehmen kann. Im Modul 1 lernten die Teilnehmerinnen, wie Motivation unser Leben bestimmt und wie sie sich und andere motivieren können. Ausserdem erfuhren sie am zweiten Kurstag, wie der erste Eindruck zustande kommt und wie wichtig die Körpersprache und das Auftreten sind.

Das Modul 2 befasste sich mit dem Thema Warenpräsentation, Verkaufsförderungsmassnahmen und Sortimentsgestaltung. Mit Workshops wurde auch dieses Thema praxisorientiert vermittelt.

Das Modul 3 rundete den Zyklus mit einer Verkaufsfortbildung ab, wobei die Schwerpunkte auf den richtigen Ablauf eines erfolgreichen Beratungsgesprächs sowie Zusatzverkäufe gelegt wurden. Es wurde vermittelt, dass eine optimale Bedarfsanalyse sowie das Erkennen und Eingehen auf die Kundenbedürfnisse von entscheidender Bedeutung für den erfolgreichen Verkauf sind.

Der Fortbildungszyklus wurde durch eine Diplomarbeit abgerundet, bei welcher die 18 Teilnehmerinnen das Gelernte im Apothekenalltag umsetzen mussten.

Karin Häfliger

CAP Kongress

Am Sonntag, 29. September 2013, fand der diesjährige CAP-Kongress anlässlich der Vista EXPO in der Bern EXPO in Bern statt. Die über 120 Teilnehmerinnen wurden mit dem Car an fünf Standorten in der Schweiz abgeholt und zum Kongress in Bern gefahren. Im Car wurden die Teilnehmenden mit einem kleinen Imbiss verwöhnt und mit einem Wettbewerb überrascht.

Am Kongress begeisterten die beiden Fachvorträge – „Schwanger – sein oder nicht sein?“ von Frau Dr. med. Bettina von Seefried, sowie „Pikante Themen aus dem Apotheken- Alltag mit Schwangeren und stillenden Müttern“ von Frau Prof. Dr. pharm. Ursula von Mandach – ebenso, wie das Überraschungsprogramm „Stil – wie man wirkt“ von Frau Barbara Zehnder. Natürlich gab's nicht nur viel Wissen zu verdauen. In der Mittagspause wurden feines G'hackets mit Hörnli und Gemüselasagne serviert und es blieb genug Zeit die Vista EXPO zu besuchen, Kolleginnen zu treffen, Erfahrungen auszutauschen und 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 Fortbildungskongress ging zu Ende.

Dominique Bätcher, Susanne Hagebeucker

CAP-Vorbereitungskurs auf die praktische Prüfung im Rahmen des Qualifikationsverfahrens für Pharma-Assistentinnen und -Assistenten in Zürich

Diese 4-stündige CAP-Veranstaltung wurde aufgrund des grossen Interesses im März und April 2013 insgesamt vier Mal in Zürich durchgeführt.

Die Referentin Charlotte Bischoff, Apothekerin und Prüfungsexpertin in Zürich, führte durch den Kurs und beantwortete kompetent und geduldig alle Fragen der Lernenden.

Die 100 angehenden Pharma-Assistentinnen, die an diesem CAP-Vorbereitungskurs teilnahmen, erhielten hilfreiche Tipps und Tricks für die praktische Prüfung in der Apotheke, um ihnen so mehr Sicherheit für das Qualifikationsverfahren zu geben. Anhand von Beispielen und Übungen wurde der Ablauf der praktischen Prüfung erläutert. Zum Thema Kundenbetreuung wurde die Fragetechnik geübt und repetiert, wie Verkaufsgespräche professionell geführt, Rezepte korrekt ausgeführt und Reklamationen gekonnt abgehandelt werden. Auch die Herstellung von Präparaten und die Preisberechnung wurden besprochen.

Zudem wurden im Bereich Betriebsorganisation Beispiele zu Bestellungen, Krankenkassenmodalitäten, Mietgegenständen, Kompressionsstrümpfen und ausländischen Rezepten erläutert und bearbeitet.

Susanne Hagebeucker

Pharma-Betriebsassistentinnen

CAP bildet zusammen mit PharmaSuisse die Trägerschaft über die Berufsprüfung zur Pharma-Betriebsassistentin mit eidgen. Fachausweis. CAP hat die Berufsprüfung 1999 ins Leben gerufen und damit die einzige branchenspezifische Weiterbildung für Pharma-Assistentinnen geschaffen. CAP stellt 5 Personen in die Prüfungskommission, davon 3 Personen aus der Deutschschweiz und 2 Personen aus der Romandie.

Im Jahr 2013 haben 24 Damen und 1 Herr aus der Deutschschweiz sowie 1 Dame aus der Romandie die Berufsprüfung erfolgreich bestanden.

CAP setzt sich weiterhin aktiv für die Weiterbildung ein. Das Jahr 2013 wurde intensiv genutzt, um die Weiterentwicklung der Berufsprüfung voranzutreiben. Die revidierte Prüfungsordnung tritt voraussichtlich Januar 2015 in Kraft.

Die Ausbildung und die eidgen. Prüfung zur Pharma-Betriebsassistentin wurden grundlegend erneuert und noch stärker an die beruflichen Erfordernisse der Apotheke angepasst. Die Anforderungen werden neu zu vier Bereichen Marketing und Verkauf, Mitarbeiterführung, Betriebsorganisation sowie Finanz- und Rechnungswesen gebündelt. Die innovative und kompetenzorientierte Ausbildung wird angereichert mit aktuellen Themen aus der Praxis.

Karin Häfliger

STUDENTEN

Tätigkeitsbericht „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ Teil II

Im März 2013 fand der zweite Teil des 4-tägigen „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ in Münchenwiler, Thalwil und Zofingen statt. Die 108 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 geübt 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.

Susanne Hagebeucker Dominique Bättscher

Tätigkeitsbericht „CAP Verkaufskurs für Studierende im Assistenzjahr“ Teil I

Im Oktober und November 2013 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 Rezepten, speziell auch von Sanitätsrezepten intensiv geübt. Die Studentinnen und Studenten konnten mit guten Tipps und praktischen Hilfsmitteln den Schritt ins Assistenzjahr beginnen. Den ersten Abend beschloss Vifor mit einer praktischen Übung zum Verkaufsnutzen und im Anschluss hörten die Studentinnen und Studenten einen interessanten Vortrag über e-mediart, insbesondere Swissdocu.

Susanne Hagebeucker Dominique Bättscher

Herstellung von Arzneimitteln in kleinen Mengen

Erstmals führte der CAP 2013 aufgrund von Rückmeldungen der Studierenden 3 Kurse „Herstellung von Arzneimitteln in kleinen Mengen“ durch. Die Kurse fanden in den bestens ausgerüsteten Labors des KBZ St. Gallen statt und waren mit 18 Studierenden maximal ausgebucht. Am ersten halben Tag wurden die Hausaufgaben und die praktischen Aufgaben der nächsten Halbtage besprochen. Es wurden folgende Arzneiformen hergestellt: Tropfen, Augentropfen, Mundgel, Ovula, Kapseln und ein Hydrogel. Der Kurs stellt ein echtes Bedürfnis der Studierenden dar und wurde durchwegs als gut und sehr gut bewertet.

Dominique Bättscher

Sponsors of CAP :

