

Guide du maître de stage des
étudiants en Pharmacie en
Bachelier à l'UMONS et en Master
à l'UMONS en co-diplomation
avec l'ULB



Faculté de Médecine,
Pharmacie et
Sciences Biomédicales

UMONS



Faculté
de
Pharmacie

Table des matières

Table des matières.....	2
1. Introduction	4
2. Informations générales	4
2.1 Rôles et responsabilités	4
a) Stagiaire :	4
b) Maître de stage :	5
2.2 Planification du stage	5
2.3 Accueil et intégration	6
a) Première journée	6
b) Formation	6
2.4. Encadrement	6
a) Communication	6
b) Objectifs	7
c) Soutien et ressources	7
2.5 Suivi et évaluation	8
a) Mise au point à l'officine.....	8
b) Feedback continu	8
c) ECOS training	8
d) Evaluation finale	9
d) Certificats de stage.....	9
3. Les stages	9
3.1 Stage d'observation Ba3	10
3.2 Pré-stage Ba3	11
3.3 Stage d'intégration (master 1) et stage d'immersion (master 2)	12
3.4 Stage en officine hospitalière	17
4. Le cahier de stage.....	19
4.1 Stage d'observation	20
4.2 Pré-stage Ba3	20
4.3 Stage d'intégration	20
4.4 Stage d'immersion	20

5. Cas particuliers	21
5.1 Manque de motivation	21
5.2 Gestion de conflits ou litiges	21
6. Contacts :	22
6.1 Académiques :	22
6.2 Secrétariat :	22
8. Annexes	23
Annexe 1 : Récapitulatif échéances	23
Annexe 2 : Récapitulatif différents stages	24
Annexe 3 : Grille d'observation Triage.....	25
Annexe 4 : Grille d'observation Validation	26
Annexe 5 : Grille d'observation Suivi	27
Annexe 6 : Grille de mise au point à l'officine	28

1. Introduction

Cher maître de stage,

Tout d'abord, merci pour votre engagement à encadrer un(e) étudiant(e) durant son stage pratique. Votre temps et votre énergie sont d'une valeur inestimable.

Ce guide s'adresse aux pharmaciens d'officine et hospitaliers agréés maîtres de stage par l'Université Libre de Bruxelles (ULB) et l'Université de Mons (UMONS).

Il a pour but de fournir des conseils clairs pour encadrer efficacement les étudiants en pharmacie pendant leur stage.

Il contient des suggestions d'activités ou d'organisation durant le stage permettant une prise en charge globale du stagiaire.

L'objectif de ce guide n'est nullement d'imposer des contraintes strictes pouvant perturber le fonctionnement de l'officine au quotidien, mais de proposer plutôt des pratiques communes permettant d'optimiser l'intégration du stagiaire au sein de l'équipe officinale et ce, dans le respect des règlements en vigueur.

2. Informations générales

2.1 Rôles et responsabilités

Ce chapitre détaille les rôles et responsabilités des stagiaires et des maîtres de stage. Il se base principalement sur les textes de loi en vigueur. Par ailleurs, le maître de stage et le stagiaire s'engagent à prendre connaissance et respecter les dispositions prévues au niveau du Règlement des stages de la Faculté.

a) Stagiaire :

- Être respectueux de tous (collègues, patients, ...).
- Respecter les règles de déontologie et d'éthique.
- Avoir une présentation correcte (hygiène, aspect vestimentaire, ...).
- S'intégrer dans l'équipe et respecter les collègues.
- Participer activement aux tâches assignées.
- Respecter les horaires et les règles de la pharmacie.
- Prévenir le plus rapidement possible son maître de stage en cas d'absence non planifiée (maladie, accident, ...).
- Communiquer régulièrement avec le maître de stage.
- Être proactif dans le cadre de ses fonctions durant le stage.
- Recenser des cas qui se présentent pendant le stage en vue de compléter son cahier de stage.
- Tenir compte des remarques éventuelles qui lui sont faites.
- Signaler immédiatement au Président de la Commission des stages toute absence de longue durée de son maître de stage.

b) Maître de stage :

- Être présent sur le lieu de stage et avoir une disponibilité suffisante pour la formation pratique du stagiaire (art. 68 code de déontologie).
- Ne prendre qu'un seul stagiaire de Master bloc 2 à la fois (quelle que soit l'université de l'étudiant).
- Transmettre au stagiaire ses connaissances professionnelles, y compris les bases de gestion d'officine et de personnel (art. 69 code de déontologie).
- Mettre à disposition du stagiaire les équipements techniques et informatiques, ouvrages, revues scientifiques nécessaires à sa formation (art. 69 code de déontologie)
- Fournir des opportunités d'apprentissage pratique en associant le stagiaire à toutes les activités de la pharmacie et en le supervisant.
- Ne pas abuser de sa fonction pour exercer une quelconque pression sur le stagiaire (art. 69 code de déontologie), le stagiaire n'étant pas en mesure de remplacer un membre de l'équipe officinale.
- Servir de modèle pour le stagiaire quant aux qualités professionnelles requises, particulièrement en termes de respect de la législation et du code de déontologie (art. 70 code de déontologie).
- Evaluer objectivement le stagiaire en fin de stage via le formulaire fourni à cet effet.
- Libérer le stagiaire pour lui permettre de participer, par exemple, aux séances de formation continue (SSPF), à une journée de formation aux pratiques collaboratives organisée à Erasme, aux séminaires « retour de stage » (trois séances organisées à l'université de 2h), à la formation vaccination (4 demi-jours) et à la journée des stagiaires (si organisée). Ces séances faisant partie de la formation du stagiaire, les heures prestées dans ce cadre ne devront pas être récupérées à l'officine.
- Signaler immédiatement au Responsable académique des stages (Prof. S. Patris) toute irrégularité ou difficulté rencontrée avec le stagiaire.

2.2 Planification du stage

- Signer la "Convention de stage" idéalement avant le 31.03 de l'année académique précédant le stage et, dans tous les cas, au plus tard deux semaines avant le début du stage.
- Définir les objectifs d'apprentissage spécifiques au stage.
- Créer un calendrier de stage avec éventuellement des objectifs à atteindre répartis durant celui-ci.

Certains stages sont intégrés à l'horaire académique des étudiants et se déroulent de manière continue.

En revanche, lors du stage d'immersion (en master 2), la présence des étudiants à l'Université est requise lors de différents moments clés : session d'examen, formation à la vaccination, séminaires de pratique officinale, ... Ces différentes dates de présence obligatoire seront communiquées aux stagiaires qui devront vous les communiquer pour la bonne organisation du

stage. Les séminaires et autres formations mentionnées dans ce document font partie intégrante du stage et ces journées ne doivent pas être récupérés.

2.3 Accueil et intégration

a) Première journée

- **Accueil** : Pensez à annoncer l'arrivée du stagiaire auprès de votre équipe pour favoriser son intégration dans l'équipe. Accueillez le stagiaire avec enthousiasme pour le mettre à l'aise.
- **Présentation de l'équipe** : Nous vous conseillons de présenter le stagiaire à chaque membre de l'équipe, en expliquant leurs rôles et responsabilités.
- Rappel de la notion de **secret professionnel**.
- **Visite des locaux** : Nous vous conseillons de faire une visite complète de la pharmacie, en montrant les différentes sections (comptoir, laboratoire, stockage, etc.).

b) Formation

Pour un accompagnement optimal du stagiaire, pensez à vous assurer qu'il/elle dispose de toutes les informations nécessaires pour accomplir ses tâches efficacement.

- **Formation sur les outils** : Prenez le temps d'expliquer l'utilisation du logiciel de gestion de la pharmacie et des bases de données de médicaments.
- **Explication des procédures** : Pensez à présenter le Manuel de Qualité et à créer un accès pour le stagiaire. Donnez un aperçu des procédures quotidiennes, y compris les protocoles de sécurité et les règles de la pharmacie. Pensez également à lui indiquer les personnes auprès desquelles il peut trouver de l'aide en cas de questions ou problèmes relatifs aux procédures.
- **Diversité de travail** : En fonction du type de stage, vous pouvez montrer à votre stagiaire comment effectuer les tâches courantes, comme la préparation des magistrales ou officinales, la vérification d'ordonnances, la dispensation et le conseil aux patients, la réception des commandes, la gestion des stocks, ...
- **Règles de sécurité** : Insistez sur les protocoles de sécurité, notamment la manipulation des médicaments et chimiques et les mesures d'hygiène.

2.4. Encadrement

Il est important d'encadrer les stagiaires pour maximiser leur apprentissage. Voici quelques pistes pour optimiser leur encadrement et participer à leur progression :

a) Communication

- **Indiquer clairement les règles** : Dès le début du stage, informez le stagiaire de ses horaires de travail ainsi que de toute autre information essentielle au bon déroulement de son stage. Pensez par exemple aux contacts importants, aux codes d'accès au bâtiment si d'application ou toute autre consigne utile pour assurer une intégration efficace et une expérience de stage réussie.

- **Fournir un feedback régulier** : Il est recommandé d'échanger régulièrement avec le stagiaire sur ses performances, afin de l'accompagner dans son développement. Des retours à la fois constructifs et nuancés favoriseront un climat de confiance et encourageront sa progression.
- **Encourager la communication bidirectionnelle** : Encouragez le stagiaire à poser des questions et à partager ses préoccupations pour favoriser son implication et son évolution.
- **Prendre en compte les feedbacks du stagiaire** : Pensez également à écouter et intégrer les retours du stagiaire pour adapter continuellement le programme de stage.

b) Objectifs

Nous vous conseillons de définir clairement les objectifs du stage et les compétences que le stagiaire doit acquérir progressivement au cours de son stage. A cette fin, vous pouvez utiliser la grille d'évaluation de l'acquisition des compétences (cf. Annexe 5).

- **Objectifs SMART** : Tout au long du stage, définissez des objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels. Cela donne au stagiaire une direction claire et des étapes concrètes à suivre. Le nombre d'objectifs à fixer est laissé à votre appréciation et dépendra également de la motivation et l'implication du stagiaire.
Ex. : à la fin de la 2e semaine de stage, le stagiaire sera en mesure de délivrer du paracétamol en adaptant ses conseils de posologie au patient qui se présente à lui.
Ex. 2 : à la fin du deuxième mois de stage, le stagiaire sera capable de réaliser seul (mais sous la responsabilité du MDS) les préparations magistrales suivantes : ...
- **Approche flexible** : Pensez à réévaluer et ajuster continuellement les objectifs en fonction des besoins et des progrès du stagiaire, surtout s'ils étaient trop élevés, irréalistes ou trop bas. Les rencontres mise au point sont l'occasion idéale pour ces adaptations.

c) Soutien et ressources

- **Disponibilité** : le stagiaire se sentira mieux accompagné et soutenu si vous êtes accessible pour répondre à ses questions. Informez-le à l'avance de vos éventuelles périodes d'absence ou moments d'indisponibilité.
- **Supervision** : Une supervision adaptée est essentielle pour accompagner efficacement le stagiaire dans son apprentissage pratique et limiter les risques d'erreurs. Un encadrement insuffisant peut engendrer un manque de repères et freiner les opportunités d'apprentissage, tandis qu'une surveillance trop rigide peut générer de l'anxiété et restreindre son autonomie.
Le niveau de supervision est amené à évoluer progressivement, en fonction du parcours du stagiaire et de ses besoins spécifiques.
- **Autonomie** : Encouragez le stagiaire à prendre des initiatives et à proposer des idées. L'autonomie peut augmenter son sentiment d'accomplissement et sa motivation.

- **Tâches** : Assignez des tâches correspondant aux compétences ou aux intérêts du stagiaire pour maintenir son implication. Augmentez progressivement ses responsabilités pour maintenir son intérêt et le défi.
- **Variété** : Pensez à varier les tâches assignées au stagiaire autant que possible pour lui permettre d'atteindre l'ensemble des objectifs du stage.
- **Formation continue** : Encouragez le stagiaire à participer à des activités de formation continue agréées pour développer ses compétences et son intérêt pour le domaine.

2.5 Suivi et évaluation

a) Mise au point à l'officine

Une grille des compétences attendues du stagiaire en fin de stage, ainsi qu'une évaluation de leur acquisition au cours du stage, est fournie en annexe de ce guide. Vous pouvez l'utiliser comme base pour vos réunions de mise au point. L'étudiant remplit la même grille en s'auto-évaluant. Lors de la rencontre, vous pourrez comparer vos évaluations et ajuster les objectifs futurs en conséquence.

Dans le cadre de leur stage, les étudiants doivent joindre deux rapports de mise au point à l'officine : un après 3 mois de stage et un autre après 5 mois. Nous vous encourageons cependant vivement à organiser au moins une réunion mensuelle pour ajuster au mieux les attentes de chacun.

En définissant à l'avance le jour et l'heure de vos réunions, vous serez tous deux préparés et disponibles.

b) Feedback continu

En plus des moments de mise au point, vous pouvez fournir un feedback régulier en reconnaissant et en encourageant les progrès et efforts du stagiaire. Soulignez les points forts et identifiez les domaines à améliorer pour maintenir sa motivation.

Voici quelques pistes :

- **Feedback constructif** : Utilisez des exemples concrets pour illustrer vos commentaires. Par exemple, "J'ai remarqué que tu as bien géré la situation avec le patient X, mais tu pourrais améliorer ta précision lors du conseil à la délivrance de cette molécule."
- **Encouragement** : Permettez au stagiaire de poser des questions et exprimer ses préoccupations. Créez un environnement où il se sent à l'aise de demander de l'aide.
- **Plan d'amélioration** : Si nécessaire, établissez un plan d'amélioration avec des étapes concrètes pour aider le stagiaire à progresser.

c) ECOS training

En vue de l'examen d'Evaluation Clinique Objective et Structurée (ECOS) de votre stagiaire, prévoyez 2 moments pour les préparer à cet examen. Vous recevrez par e-mail un scénario dans lequel vous aurez le rôle du patient et le stagiaire le rôle du pharmacien. Cela vous permettra de situer l'étudiant par rapport à l'acquisition des compétences attendues.

Idéalement, le premier ECOS training doit avoir lieu après au moins 3 mois de stage et le deuxième après 5 mois de stage mais dans tous les cas au plus tard vers fin mai (l'ECOS est

généralement fixé début juin voire mi-juin). Une grille d'évaluation structurée vous sera fournie pour chaque ECOS training. Vous trouverez également les différentes grilles en annexe de ce guide.

Vous pouvez prévoir la mise au point des mois 3 et 5 après l'ECOS training.

d) Evaluation finale

En fin de stage il vous est demandé de remplir le questionnaire établi par la Commission des stages et relatif à l'activité, aux prestations et au comportement du stagiaire. Ce questionnaire se trouve sur l'application Stages (stage de master) ou vous sera transmis par e-mail (stage d'observation en bachelier).

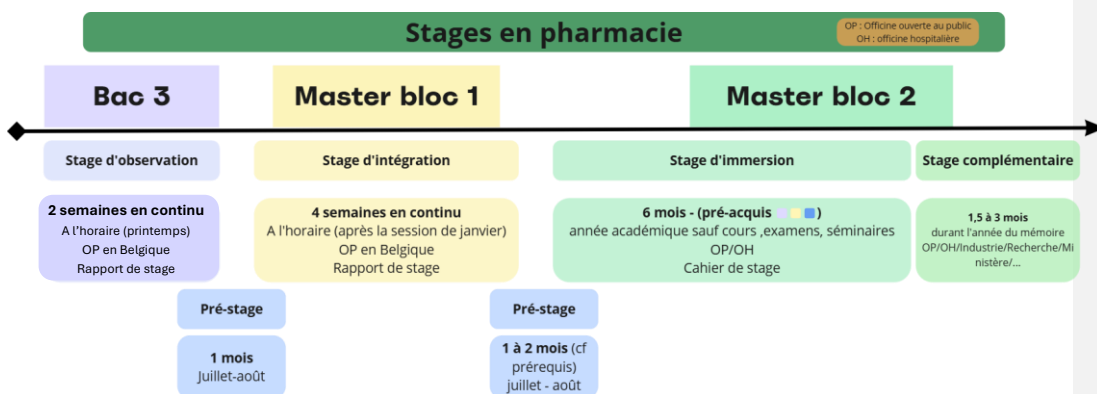
d) Certificats de stage

En fin de stage, il vous est demandé de compléter (bachelier) ou générer dans l'application Stage (master) des certificats de stage. Les certificats de stage doivent comporter les dates réellement prestées par le stagiaire.

3. Les stages

Au cours de leur parcours universitaire, les étudiants sont amenés à effectuer plusieurs stages. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de ces périodes de stage ainsi que de leurs durées respectives. Ce schéma est également disponible en annexe pour une meilleure lisibilité.

Attention, l'accès à certaines périodes de stage peut être soumis à la réussite préalable de certaines unités d'enseignement, conformément aux exigences du programme.



Chaque stage s'accompagne d'un ensemble de compétences que l'étudiant est amené à développer au cours de la période. Ces compétences, définies dans le profil d'enseignement, sont réparties en trois catégories avec des objectifs associés : les objectifs d'observation, les objectifs de participation et les objectifs relationnels et comportementaux.

Vous trouverez ci-dessous les objectifs d'observation et de participation associés à chaque stage, accompagnés de suggestions d'activités pouvant en faciliter l'acquisition. Ces activités

sont proposées à titre d'exemple et ne constituent en aucun cas des obligations. N'hésitez pas à les adapter en fonction des capacités du stagiaire et des spécificités de la pharmacie.

3.1 Stage d'observation Ba3

Comme son nom l'indique, ce stage vise à permettre à l'étudiant de découvrir le fonctionnement d'une officine : les activités pratiquées, les différents professionnels impliqués, le déroulement d'une journée type, etc.

Votre rôle en tant que maître de stage est de :

- Présenter le métier de pharmacien d'officine,
- Accompagner l'étudiant dans la découverte des différentes activités.

Pour structurer cette observation, l'étudiant doit compléter un rapport de stage sous forme de fiches :

Voici un descriptif des différentes fiches que le stagiaire doit réaliser :

F1 – Présentation de la Pharmacie : le fonctionnement de l'officine, les différents acteurs, leurs responsabilités, leurs statuts, etc. sous forme d'un organigramme ; journée type au sein de l'officine (ouverture, organisation de la journée et fermeture) ; plan avec les zones géographiques au sein de l'officine.

F2 – Rangement et gestion et rangement du flux des spécialités : expliquer la procédure de commande et de réception d'une commande grossiste et d'une commande laboratoire, expliquer les différents rangements (organisation des armoires, frigo, stupéfiants, promis, manquants, date de péremption), gestion des périmés et des rossignols, etc.

F3 – Gestion d'une dispensation sur ordonnance : réaliser un mode opératoire lors d'une dispensation sur ordonnance en analysant les éléments et les étapes de l'entrée jusqu'à la sortie du patient, expliquer les différentes catégories de remboursement, la législation par rapport aux antibiotiques et antimycotiques et expliquer les mentions « TPA », « TPNA », « TJS », « CD » et « 1ère, 2ème ou 3ème dose ».

F4 – Gestion d'une demande spontanée/conseil au comptoir (dispensation sans ordonnance) : réaliser un mode opératoire lors d'une dispensation sur ordonnance en analysant les éléments et les étapes de l'entrée jusqu'à la sortie du patient

F5 – Comparaison des 2 types de dispensation (avec et sans ordonnance) : réaliser un tableau comparatif

F6 – Outils de l'officine : répertorier et analyser les outils (ouvrages, sites internet, revues, etc.) qui permettent de trouver les différentes informations en fonction des différentes situations et à quel(s) endroit(s) ceux-ci se trouvent.

F7 – Analyse réflexive : clôturer le stage avec une analyse réflexive sur l'évolution de la représentation que vous vous faites du métier de pharmacien, si le stage vous a plu ou non, etc.

Votre évaluation se fait au moyen d'un formulaire d'évaluation que vous recevez par e-mail.

3.2 Pré-stage Ba3

Ce stage d'un mois se déroule pendant l'été et peut être presté par les étudiants ayant validé les cours prérequis.

Objectifs d'observation	Exemple d'activités
A la fin du pré-stage, le stagiaire devrait être capable de décrire et d'expliquer les points suivants : - Les différentes missions du pharmacien dans une officine - Le trajet d'une ordonnance reçue à l'officine (du contrôle administratif aux étapes de tarification). - L'organisation d'une officine (rangements, registres, bons de stupéfiants, gestion des périmés, système informatique, revues bibliographiques disponibles, sites web fréquemment utilisés dans l'officine, etc.). - Le circuit du médicament et des matières premières (depuis son approvisionnement jusqu'à son stockage). - Les étapes de la dispensation d'un médicament prescrit (des paramètres de recevabilité d'une ordonnance jusqu'aux conseils hygiéno-diététiques fournis au patient). - Les étapes de dispensation d'un médicament non soumis à prescription (QuiDAM, contact ou renvoi éventuel chez le médecin, conseils associés, etc.) [non applicable pour la pharmacie hospitalière]	- Présenter les différents types de prescriptions médicales : électroniques, papier, militaires, police, CAAMI, vétérinaires. - Expliquer le parcours d'une ordonnance. - Faire observer l'équipe officinale dans ses différentes tâches, en prenant le temps d'expliquer les rôles et les actions réalisées. - Prévoir des moments d'échange pour répondre aux questions et clarifier les points incompris. - Montrer et expliquer les différents produits délivrables en pharmacie : médicaments, compléments alimentaires, dispositifs médicaux, articles cosmétiques, etc. - Expliquer le processus logistique : commande, réception, vérification, rangement. - Présenter les fournisseurs et grossistes de l'officine. - Partager les conseils de dispensation pour des spécialités courantes, qu'elles soient OTC ou prescrites. - Faire observer ou simuler une dispensation complète : vérification de l'ordonnance, explication au patient, conseils associés. - Discuter des situations nécessitant un renvoi vers le médecin. - Proposer des mises en situation incluant des conseils hygiéno-diététiques. - Epingler des cas intéressants rencontrés durant le stage (ordonnances particulières, problèmes rencontrés, solutions apportées) et les expliquer à l'étudiant.
Objectifs de participation	Exemple d'activités
Relier les spécialités (surtout celles vues en BA3) à un principe actif, une classe pharmacothérapeutique et à son(es) indication(s) possible(s).	- Faire manipuler les conditionnements pour identifier les principes actifs et si vues, les classes pharmacologiques, l'indication. - Réaliser la réception ainsi que le rangement des commandes sous supervision.

Positionner ces principes actifs dans les recommandations d'une pathologie.	- Présenter PHIL, CBIP ou tout autre outil approprié à la recherche d'informations pour la dispensation. - Permettre à l'étudiant d'assister aux dispensations (vérification d'une ordonnance, validation des posologies, recherche des conseils associés, ...).
Expliquer les étapes de la réalisation d'une préparation magistrale (contrôle des doses, vérification des incompatibilités, s'informer sur les propriétés du ou des principe(s) actif(s) et le(s) indication(s) possible(s), fiche de pesées, protocole de réalisation, règles d'étiquetage, etc.).	- Permettre l'observation commentée de préparations magistrales et/ou officinales simples puis leur réalisation sous supervision. - Expliquer et ensuite faire rédiger les étiquettes selon les règles. - Faire participer l'étudiant à une préparation dans le cadre du programme d'auto-contrôle. - Montrer et expliquer la réalisation de préparations intéressantes ou moins ordinaires.

3.3 Stage d'intégration (master 1) et stage d'immersion (master 2)

Objectifs stage officinal	Exemple d'activités
1. Applique une démarche scientifique et professionnelle de prise en charge du patient afin de promouvoir le « bon usage des médicaments » et d'optimiser le résultat thérapeutique : - En cas de demande d'un produit pharmaceutique (médicament ou pas), de conseil ou de plainte - En cas de présentation d'une prescription - En cas de réalisation d'une préparation magistrale ou officinale.	- Permettre au stagiaire de vous assister aux activités de comptoir le plus rapidement possible. - Montrer puis confier la réalisation d'activités couramment effectuées dans l'officine à son stagiaire. - Être disponible pour répondre aux questions du stagiaire ou définir des "moments questions". - Expliquer et montrer les outils disponibles permettant une bonne prise en charge du patient : historique patient, DPP, bases de données scientifiques, alertes interactions du soft, ... - Expliquer le trajet d'une ordonnance (y compris tarification). - Signaler les critères de renvoi chez le médecin. - Prendre note des cas comptoir intéressants afin de les partager au stagiaire et échanger sur sa méthode de traitement de la demande.

2. Maîtrise les données pharmacologiques et non pharmacologiques : - Relie les spécialités à un principe actif et aux informations indispensables à sa dispensation (indication(s), effets indésirables, contre-indications, posologies, ...) - Décèle les problèmes liés à la prescription (interactions, posologie, durée de traitement, ...) - Positionne le principe actif dans les recommandations de traitements d'une pathologie - Liste les conseils associés à une pathologie ou au médicament ainsi que les conseils HD (Hygiéno- diététiques).	- Permettre la réception et le rangement des commandes par le stagiaire afin de visualiser et identifier les différentes spécialités. - L'interroger régulièrement sur le statut des produits lors de la réception des commandes et lors d'une dispensation (médicament, complément alimentaire, dispositif médical). - Consacrer du temps hebdomadaire à l'analyse critique et minutieuse d'une ordonnance déjà délivrée : identité prescripteur, spécialisation, type de produit prescrit, posologie, indication, lien avec les guidelines actuelles, ... Sélectionnez des ordonnances de difficulté adaptée au moment du stage. - Accompagner le stagiaire dans le remplissage d'une fiche de pharmacovigilance lors de la notification d'un effet indésirable signalé par un patient. - Confier au stagiaire la préparation de matériel utile à la dispensation : fiches, arbres décisionnels, ... - Accompagner le stagiaire dans la réalisation de schémas de médication en lui indiquant les outils adéquats.
3. Communique efficacement ces données avec le patient en tenant compte de la situation, du but de la communication, et du public visé.	- Vérifier le soin apporté à l'écriture manuscrite sur l'étiquette ou sur la boîte (lisibilité, informations complètes, ...) lors de la dispensation. - Accompagner le stagiaire lors de la dispensation pour qu'il puisse ajuster son discours en fonction du patient, de l'interlocuteur et de la situation. - Proposer et expliquer des méthodes de communication adaptées au comptoir (méthode E.R.I.C. (Ecouter, Récapituler, Interroger, Confirmer), méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure), méthode Dire, Faire dire et Redire ...
4. Assure les soins pharmaceutiques du patient (Pharmacien de référence	- Accompagner dans un premier temps et confier ensuite au stagiaire la réalisation et la

associé au Dossier Pharmaceutique Partagé ou DPP).	mise à jour de schémas de médication en lui indiquant les outils adéquats. - Expliquer et accompagner le stagiaire dans la réalisation d'une PMI (préparation de médication individuelle) sur demande du patient ou du médecin. - Inviter le stagiaire à assister d'abord et participer ensuite aux différents entretiens BUM (Bon Usage des médicaments). - Exécuter les entretiens BUM revue de médication en collaboration avec le stagiaire. L'impliquer en lui demandant de sélectionner les patients pour les deux revues de médication qu'il devra rendre en fin de stage. - Exécuter un entretien BUM asthme/BPCO/diabète en collaboration avec le stagiaire. - Impliquer le stagiaire activement à la campagne de vaccination depuis l'organisation jusqu'à la réalisation dans la limite de ses fonctions et du cadre légal (le stagiaire, ne peut pas, même s'il a suivi la formation, administrer le vaccin lui-même).
5. Dispense les médicaments, les préparations magistrales/officinales et les produits de santé en garantissant leur qualité et leur conformité.	- Sensibiliser le stagiaire aux différents statuts de produits disponibles (médicaments, compléments, dispositifs médicaux) et entraînez-le à l'identification en lui soumettant divers conditionnements. - Indiquer au stagiaire l'emplacement des différentes procédures liées à l'exécution des préparations magistrales et officinales. - Accompagner le stagiaire dans la réalisation de préparations magistrales (ou officinales) sensibles. - Confier la réalisation de préparations magistrales et officinales intéressantes et variées au stagiaire. - Expliquer / rappeler les conditions de stockage des différentes matières premières et des

	produits finis en vue de préserver leur stabilité (température, lumière, pH, ...) - L'impliquer dans la gestion des médicaments manquants (rupture de stock, contingentement, arrêt de commercialisation, ...) et dans la recherche d'alternatives sûres et conformes. - Expliquer les procédures de gestion et d'élimination appropriée des produits périmés et/ou non conformes, ou restitués par le patient.
6. Communique et collabore efficacement avec les autres professionnels de la santé.	- Inviter le stagiaire à prendre part aux contacts téléphoniques (ou réunions) avec les autres professionnels de la santé (médecins, infirmiers, APB, ...). - Inviter le stagiaire à participer aux réunions de concertation médico-pharmaceutique. - Présenter au stagiaire le registre des professionnels de santé du quartier / de la commune, s'il est disponible, ou lui confier la tâche de le créer si nécessaire.
7. Gère la pratique et les opérations qui y sont reliées en conformité avec le cadre juridique et déontologique de la profession.	- Confier au stagiaire diverses tâches administratives (rédaction de bons de renvoi, mise à jour de registres, mise à jour des stocks, ...) - Montrer la rédaction de bons de stupéfiants électroniques. - Le familiariser avec le Manuel de Qualité en le rendant accessible à tout moment. - Sensibiliser le stagiaire au concept de sécurisation des données de santé et personnelles. - Informer le stagiaire sur les alertes FMD (FALSIFIED MEDICINES DIRECTIVE) et les opérations en découlant. FALSIFIED MEDICINES DIRECTIVE fr - Bemvo
8. S'implique dans les activités de promotion de la santé et de prévention de la maladie.	- Mettre à disposition du stagiaire les fiches d'information à destination du patient en lien avec diverses pathologies ou traitements. Lui confier la mise à jour ou la création d'un répertoire de fiches.

	- Transmettre des conseils relatifs à la prévention des maladies en termes d'hygiène, d'alimentation et de mode de vie au comptoir afin de familiariser le stagiaire à ces conseils. Lui demander de les transmettre à son tour lors des cas opportuns. - Participer et impliquer le stagiaire aux diverses campagnes de sensibilisation du grand public : vaccination, arrêt tabagique, dépistages colo-rectal, ... - Présenter au stagiaire le registre des institutions et professionnels de santé du quartier / de la commune, s'il est disponible, ou lui confier la tâche de le créer si nécessaire. L'utiliser pour conseiller les patients en cas de besoin.
--	--

3.4 Stage en officine hospitalière

Objectifs d'observation	Exemple d'activités
Au terme de ce stage, le stagiaire devrait être capable de de décrire et d'expliquer les points suivants : - Organisation de l'Officine Hospitalière (activités, ressources humaines, ressources/logiciels informatiques, armoires sécurisées/robots,...) - Approvisionnement/Gestion (commande, réception) - Distribution Globale et individualisée - Patients hospitalisés, Hôpital de jour, ambulatoire - Formulaire thérapeutique/ Comité Médico pharmaceutique - Validation des prescriptions - Sécurisation du circuit (stockage, distribution) - Qualité-Sécurité (dose unitaire, Médicaments à haut risque, ..) Mais aussi (en fonction du lieu et de la durée de de stage) : - Préparations stériles - Cytostatiques/cytotoxiques/AC monoclonaux, Nutrition parentérale, pompes ATB's... - Stérilisation et dispositifs médicaux - Règles de tarification - Essais Cliniques - Pharmacie clinique - Qualité (procédures, traçabilité, ...)	- Faciliter la rencontre avec les membres de l'équipe officinale (pharmaciens, préparateurs, logisticiens) pour mieux comprendre les rôles de chacun. - Permettre la participation à la vérification des livraisons et à leur enregistrement dans le système informatique. - Expliquer les procédures de gestion des médicaments périmés et des stupéfiants. - Faire observer la préparation des chariots ou des doses unitaires destinés aux services hospitaliers. - Offrir l'occasion de participer à la vérification des prescriptions avant distribution. - Montrer la gestion spécifique des médicaments à haut risque dans le cadre hospitalier. - Proposer une participation encadrée à la préparation ou à la vérification des doses unitaires. - Selon les possibilités du service, permettre l'observation ou la participation encadrée à la préparation de cytotatiques, de nutrition parentérale ou d'autres préparations stériles. - Expliquer les règles de tarification hospitalière et leur application dans le circuit du médicament. - Présenter les dispositifs médicaux spécifiques tels que les pompes à antibiotiques. - Introduire le rôle du pharmacien dans les essais cliniques, notamment en matière de gestion, traçabilité et suivi des protocoles.
Objectifs de participation	Exemple d'activités
Au terme de ce stage, le stagiaire : 1. Applique une démarche scientifique et professionnelle de prise en charge de la prescription afin de promouvoir le « bon usage des médicaments » et d'optimiser le résultat thérapeutique : - Dans les étapes de validation d'une prescription - Dans les étapes de distribution des médicaments	- Permettre l'observation de la validation pharmaceutique d'ordonnances, en mettant en évidence les vérifications de posologie, interactions et contre-indications. - Discuter des ajustements thérapeutiques possibles en fonction du profil du patient. - Présenter les procédures de sécurisation du circuit du médicament (traçabilité, contrôle des lots, gestion des médicaments à haut risque).

- Dans la réalisation d'une préparation magistrale ou officinale	- Proposer une participation encadrée à la préparation des traitements destinés aux patients hospitalisés ou ambulatoires. - Permettre l'observation ou la participation encadrée à une préparation magistrale, en suivant les étapes clés : vérification de la prescription, fiche de pesées, protocole de réalisation, conservation, règles d'étiquetage, traçabilité. - Discuter des enjeux liés à la qualité, à la sécurité et à la personnalisation du traitement.
2. Maîtrise les données pharmacologiques et non pharmacologiques : Relie les spécialités à un principe actif et aux informations indispensables à sa dispensation (indication(s), effets indésirables, contre-indications, posologies, ...) Décèle les problèmes liés à la prescription (interactions, posologie, durée de traitement, ...) Positionne le principe actif dans les recommandations de traitements d'une pathologie	- Encourager la tenue de fiches ou d'un tableau synthétique dans le cahier de stage pour les spécialités rencontrées, en y intégrant les informations essentielles à leur dispensation. - Proposer des échanges autour des particularités de certaines spécialités fréquemment utilisées dans le service. - Proposer l'analyse de prescriptions réelles ou simulées afin d'identifier les éventuelles incohérences ou risques (interactions, posologie, durée). - Inviter le stagiaire à documenter dans son cahier de stage les ordonnances jugées intéressantes ou complexes, accompagnées d'une réflexion. - Permettre la participation au tri et à l'emballage des traitements par patient, en veillant à l'adéquation des posologies et des quantités. - Présenter les outils informatiques utilisés pour la détection d'alertes ou d'incohérences dans les prescriptions. - Discuter du positionnement des principes actifs observés dans les protocoles de traitement et les recommandations thérapeutiques. - Associer les délivrances spécifiques (antitumoraux per os, FIV, hépatite C...) à leur contexte thérapeutique et aux recommandations en vigueur. - Encourager la comparaison entre les traitements prescrits et les recommandations officielles (HAS, CBIP, sociétés savantes, etc.).
3. Délivre les médicaments et les préparations magistrales/officinales réalisées en garantissant leur qualité et leur conformité.	- Veiller au conditionnement et au stockage des matières premières et des produits finis dans des conditions garantissant leur stabilité (température, lumière, pH, etc.).

	- Présenter les procédures d'élimination ou de restitution appropriées pour les produits périmés, non conformes ou retournés par les unités de soins.
4. Communiquer et collaborer efficacement avec les autres professionnels de la santé	- Faciliter l'observation de situations de collaboration interprofessionnelle (échanges avec médecins, infirmiers, diététiciens, etc.). - Permettre au stagiaire d'assister à des réunions cliniques ou interdisciplinaires, lorsque cela est possible. - Encourager la participation à des échanges liés à la validation de prescriptions ou à l'ajustement de traitements. - Expliquer le rôle du pharmacien dans la coordination thérapeutique et la continuité des soins. - Présenter des exemples concrets de communication écrite ou orale entre professionnels (notes, mails, appels, transmissions). - Après une période d'observation, proposer au stagiaire de réaliser certaines prises de contact téléphoniques encadrées.

4. Le cahier de stage

En fonction du type de stage presté, votre stagiaire devra récolter des cas cliniques, ordonnances ou demandes au comptoir afin de rédiger un rapport voire un cahier de stage. Ce travail sera le reflet des situations vécues durant le stage et sera évalué de façon formative et certificative.

Votre rôle est d'accompagner le stagiaire dans le choix des cas, d'en sélectionner certains en son absence ou lorsqu'il ne s'en occupe pas, et de les lui présenter. Il est hautement conseillé de l'accompagner dans la réalisation des revues de médication et de tout autre entretien BUM. Il est important de permettre au stagiaire de récolter les informations nécessaires à la rédaction de son cahier de stage.

Cependant, le cahier de stage est un travail personnel qui dépend de l'implication et de la motivation du stagiaire. La rédaction et la complétion du cahier relèvent uniquement de sa responsabilité.

Voici les preuves qui sont demandées en fonction du stage :

4.1 Stage d'observation

L'étudiant doit compléter 7 fiches en lien avec la pratique officinale :

- F1 – Présentation de la Pharmacie
- F2 – Rangement et gestion et rangement du flux des spécialités.
- F3 – Gestion d'une dispensation sur ordonnance
- F4 – Gestion d'une demande spontanée/conseil au comptoir (délivrance sans ordonnance):
- F5 – Comparaison des 2 types de dispensation (avec et sans ordonnance)
- F6 – Outils de l'officine
- F7 – Analyse réflexive

Le détail du contenu de ces fiches figure à la section "3.1 Stage d'observation" de ce guide.

4.2 Pré-stage Ba3

Pas de rapport demandé, cependant l'étudiant peut déjà entamer la récolte de cas pour le rapport de stage d'intégration.

4.3 Stage d'intégration

Rapport de stage comprenant :

- L'analyse complète de **1 ordonnance** vues pendant le stage : ordonnances variées (prescrites par généralistes, spécialistes différents, initiations de traitement, renouvellements de traitement, ...) couvrant des pathologies variées (BPCO, diabète, insuffisance cardiaque, dépression, ostéoporose, infections, problèmes dermatologiques, ...) dans des situations variées (enfants en bas âge, insuffisance rénale, obésité, femme enceinte, personne âgée, soins palliatifs, patient alcoolique, historique complexe, ...). La validation ou non de la délivrance devra être argumentée.
- L'analyse complète de **1 préparation magistrale** / officinales rencontrées pendant le stage officinal de formes pharmaceutiques variées (formes sèches, suppositoires, collyres, suspension, sirop, onguent, ...). Choix de préparations variées en évitant de prendre les préparations FTM. Les calculs de pesée doivent être détaillés tout comme le mode opératoire. Ce dernier doit être compris et un autre mode opératoire hors unguator en cas de préparation à usage externe ou de suppositoire doit être envisagé.

4.4 Stage d'immersion

Rédaction d'un cahier de stage comprenant les analyses suivantes :

- 10 Validations d'ordonnances
- 10 Triages pharmaceutiques

- 5 Ordonnances moins conventionnelles
- 10 Préparations magistrales
- 2 entretiens BUM revue de la médication (en fin de stage dans une officine ouverte au public)
- 1 Activité de pharmacovigilance

5. Cas particuliers

5.1 Manque de motivation

Il peut arriver d'avoir à gérer un stagiaire qui manque de motivation. Si cela devait arriver, en plus des suggestions faites aux points précédents, vous pourriez :

- 1) Engager une discussion ouverte : Discutez ouvertement avec le stagiaire pour comprendre les raisons de son manque de motivation. Cela peut inclure des problèmes personnels, des difficultés avec les tâches assignées ou un manque de clarté sur les attentes.
- 2) Écoute active : Montrez que vous êtes à l'écoute et prêt à aider. Parfois, le simple fait de se sentir compris peut améliorer la motivation.

5.2 Gestion de conflits ou litiges

La gestion des conflits ou litiges avec un stagiaire devrait être abordée avec soin et professionnalisme. En tant que maître de stage, il est essentiel d'instaurer un climat de confiance, où le stagiaire se sent libre d'exprimer ses préoccupations.

Lorsqu'un conflit surgit, il est important de l'aborder rapidement en choisissant un moment propice pour une discussion ouverte et calme réunissant les parties concernées. Écouter attentivement les différentes perspectives, en veillant à clarifier les faits, à éviter les jugements hâtifs et rechercher ensemble des solutions constructives peut non seulement résoudre le conflit, mais contribue également à renforcer la confiance et le respect mutuel.

En cas de poursuite des difficultés, contactez la faculté.

6. Contacts :

6.1 Académiques :

Prof. Stéphanie PATRIS, responsable académique des stages de bachelier et de master :

Stephanie.PATRIS@umons.ac.be / + 32 65 37 22 83

→ périodes de stage vs. cours, dates, règlement, organisation, objectifs, évaluations, ECOS training etc...

6.2 Secrétariat :

Secrétariat de la Faculté de Médecine, Pharmacie et Sciences Biomédicales de l'UMONS :

info.fmpb@umons.ac.be / + 32 65 37 35 01

→ questions administratives, conventions, certificats, etc...

6.3 Support informatique :

En cas de problème avec l'Application Stage contactez l'adresse support@ulb.be ou appelez-le +32 2 650 37 37

Code de champ modifié

7. Conclusion

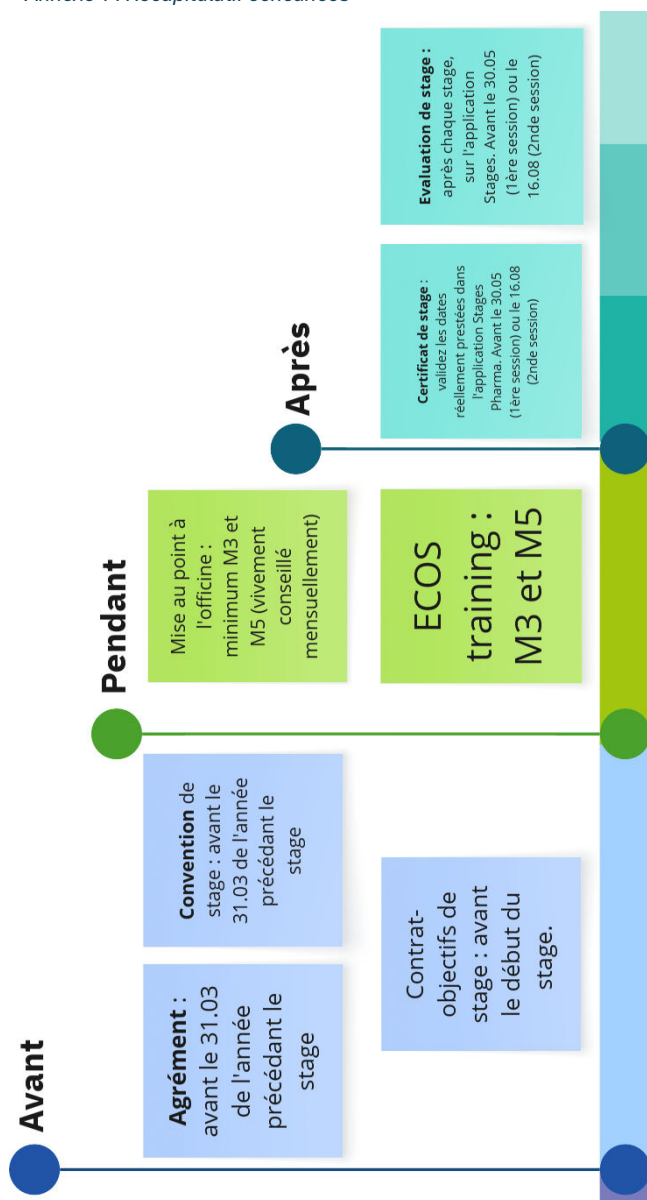
Votre rôle est essentiel dans la formation des futurs pharmaciens. En partageant votre expertise et votre expérience, vous contribuez à façonner les compétences et les valeurs de la prochaine génération de professionnels de la santé. Chaque interaction, chaque conseil et chaque moment d'accompagnement sont des opportunités précieuses pour inspirer et guider vos stagiaires.

Encouragez-les à prendre des initiatives, à poser des questions et à développer leur sens critique. Soyez disponibles pour les soutenir, les écouter et leur offrir des retours constructifs. En créant un environnement d'apprentissage positif et stimulant, vous leur permettez de s'épanouir et de devenir des pharmaciens compétents et confiants.

Merci encore pour votre engagement et votre dévouement. Votre contribution est inestimable et fait une réelle différence dans le parcours des futurs pharmaciens.

8. Annexes

Annexe 1 : Récapitulatif échéances



Annexe 2 : Récapitulatif différents stages



Annexe 3 : Grille d'observation Triage

TRIAGE PHARMACEUTIQUE	FAIT	PAS FAIT
Evaluation du contexte + anamnèse pharmaceutique = QUIDAM		
Qui souffre du problème ?		
Allergie connue ?		
Enceinte, allaitante ? (si  en âge de procréer)		
Age ? Poids ? (si pédiatrie ou si nécessaire)		
Localisation ?		
Intensité ?		
Autres symptômes ?		
Facteurs aggravants ? Facteurs améliorants ?		
Symptômes déjà ressentis ? Récidives ?		
Fréquence ? Quand pour la dernière fois ?		
Depuis quand ?		
Action déjà entreprises ? Résultats ?		
Autres ttt en cours ? (historique, DPP)		
Identification des redflags (questions fermées)		
Triage pharmaceutique		
Informe du diagnostic suspecté		
Prend une décision claire face à la situation		
Prise en charge à l'officine/ Consultation nécessaire (urgente, non urgente ?)/ Urgences		
Justifie sa décision		
Recommandations livrées si prise en charge à l'officine		
Si spécialité conseillée (sinon passer aux conseils HD)		
Sensibilise le patient sur le statut de la spécialité		
Posologie journalière et fréquence des prises		
Durée de ttt maximale		
Résultats attendus du ttt (effets bénéfiques, délai avant de le ressentir)		
Effets indésirables ?		
Conseils pratiques liés à l'administration		
Conseils HD utiles		
Suivi pharmaceutique		
Durée pour l'amélioration et/ou disparition des symptômes		
A partir de quand le patient doit-il consulter ?		
Conseille des site(s) ou brochure(s)		
Langage adapté au patient		

Annexe 4 : Grille d'observation Validation

VALIDATION ORDONNANCE	FAIT	PAS FAIT
Evaluation du contexte + anamnèse pharmaceutique		
A qui sont destinés les médicaments ?		
Allergie connue ?		
Enceinte, allaitante ? (si  en âge de procréer)		
Age ? Poids ? (si pédiatrie)		
Autres ttt en cours ? (historique, DPP)		
Nouvelle prescription ou renouvellement de ttt ?		
Définit l'objectif thérapeutique de la prescription avec le patient ?		
Demande les informations éventuellement reçues par le prescripteur ?		
Validation de l'ordonnance		
Valide l'indication		
Valide la posologie		
Recherche les interactions éventuelles		
Repère les CI éventuelles		
Valide la forme galénique		
Prend une décision claire face à la situation Délivre/ Mentionne au patient les points d'attention à surveiller/ Contacte le médecin avant de délivrer/ Ne délivre pas		
Recommandations livrées		
Conseils liés à l'administration, manipulation, conservation		
Effets indésirables les plus fréquents		
Effets bénéfiques à attendre du ttt à court terme (si applicable)		
Objectifs du ttt à long terme		
Suivi pharmaceutique		
Conseils liés à la gestion des EI fréquents (comment les prévenir ? comment les gérer ?)		
Conseils liés à la gestion des EI graves (comment les identifier, que faire si ils apparaissent)		
Rappel de certains contrôles réguliers		
Conseils HD utiles		
Info sur les signes d'aggravation à surveiller		
Propose site(s) web ou documentation(s)		
Langage adapté au patient ?		

Annexe 5 : Grille d'observation Suivi

SUIVI PHARMACEUTIQUE	FAIT	PAS FAIT	NA
Evaluation du contexte + anamnèse pharmaceutique = QUIDAM			
A qui sont destinés les médicaments ou qui est concerné par le problème ?			
Allergie connue ?			
Enceinte, allaitante ? (si  en âge de procréer)			
Age ? Poids ? (si pédiatrie)			
Nouvelle prescription ou renouvellement de ttt ?			
Autres ttt en cours ? (historique, DPP)			
Prend le temps de détecter la situation et/ou les attentes et/ou les problèmes du patient			
Via quelles questions et/ou quels éléments détectés ?			
Récapitule la situation et/ou l'(les) attente(s) et/ou le(les) problèmes(s) du patient			
Décision de suivi /suivi pharmaceutique			
Conseils HD utiles et adaptés			
Conseils médicamenteux (vaccination, phyto,...) pour prévenir la récurrence ou l'aggravation du problème de santé			
Propose une ou des autre(s) solution(s) au patient			
Explique la(les) solution(s) proposée(s) au patient			
Met en place la(les) solution(s) proposée(s) ? (rendez-vous, proposition d'1 semainier, contact avec le médecin, recommandation d'une consultation, ...)			
Propose site(s) web ou documentation(s)			
Langage adapté au patient ?			

MISE AU POINT À L'OFFICINE

critères	éléments observables	Acquis	Non acquis	À améliorer	commentaires
Démarche scientifique et professionnelle	Témoigne d'écoute et de patience				
	Recueille et interprète toutes les données pertinentes concernant le patient(QUIDAM)				
	Utilise l'historique du patient et/ou son DPP (Dossier Pharmaceutique Partagé)				
	Applique les critères de renvoi chez le médecin				
	Contrôle les doses prescrites et leur adéquation avec le patient				
Maîtrise des données	Fournit au patient les informations indispensables à la dispensation (posologie, moments de prise, conseils hygiéno-diététiques, ...)				
	Identifie les problèmes réels ou potentiels liés à la prescription (posologie, interactions, ...)				
	Apporte de manière efficace des solutions aux problèmes rencontrés (interactions, produit inconnu, ...)				
Communication	Formule adéquatement les questions et les conseils en fonction de l'objectif et du public visé				
	Communique clairement les informations écrites au patient.				
	Communique efficacement avec les autres professionnels de la santé				
	Entretient une bonne relation avec le maître de stage et les membres de l'équipe				
Suivi du patient	Assure les soins pharmaceutiques du patient ainsi que son suivi (Schémas de médication, revues de médication, fiches patients, ...)				
Préparations magistrales	Exécute les préparations magistrales en se souciant de leur qualité et de leur conformité				
Attitude	Fait preuve de ponctualité et d'assiduité				
	Se montre poli en toutes circonstances				
	Fait preuve de précision et de rigueur				
	Fait preuve d'ordre et de propreté				
	Respecte une attitude pro active en cas de doute				

Respecte une attitude positive face aux remarques et/ou critiques				
Applique les enseignements partagés avec le maître de stage				
Respecte la confidentialité et le secret professionnel				
Se soucie de développer ses connaissances scientifiques				

Grille reprenant les objectifs devant être atteints à la fin du stage MA2, certains ne seront donc pas acquis après 3 mois de stage