

# Pharmacie: quand le client devien

Bien qu'il ne soit pas préparé à ce genre de demandes, le pharmacien est souvent le premier recours du patient: il donne des conseils médicaux, fait de la prévention et redirige les personnes en détresse. Une nouvelle formation continue universitaire a été pensée pour lui venir en aide

La scène se passe dans une pharmacie. Une femme très maigre veut obtenir un médicament, mais c'est impossible. Elle n'a pas l'ordonnance requise. Elle s'agite. Le ton monte. L'employée de l'officine s'efforce de rester calme, mais la dame s'énerve et se met à crier. Elle tremble, visiblement en manque de drogue. Impuissants, les collègues de la pharmacienne finissent par appeler un médecin.

Cet épisode illustre tout le paradoxe des pharmaciens d'officine. Certes, ils acquièrent de solides connaissances scientifiques. Ils sont incollables sur toutes les questions touchant à la chimie, la botanique, l'immunologie ou la bactériologie. Mais il leur manque certaines armes pour faire face à leur pratique quotidienne. «*Dans nos sociétés, la précarité est de plus en plus grande, explique Sabina Sommaruga, pharmacienne à Genève et coauteure d'un rapport sur la formation continue dans la profession\*. Comment se comporter face à une situation de détresse? L'expérience et le bon sens ne suffisent pas toujours. D'autre part, de plus en plus de clients demandent des conseils d'ordre médical. Les franchises d'assurance sont de plus en plus élevées et ils hésitent avant de prendre rendez-vous chez le médecin. Nous devons impérativement leur apporter une réponse adéquate.*»

## Derrière le comptoir

«*L'université n'a pas pour rôle de dispenser une formation professionnelle, estime quant à lui Jean-Luc Veuthey, professeur en pharmacie à l'École de pharmacie Genève Lausanne (EPGL). Elle est là pour former des chercheurs.*» S'il est vrai que la moitié des étudiants se destine à la

recherche et à l'industrie pharmaceutique, l'autre moitié se retrouve bel et bien derrière un comptoir, face aux clients. Bien sûr, il existe une formation continue à destination des pharmaciens depuis longtemps. Elle offre des matières telles que la comptabilité ou la gestion du personnel. Mais elle ne suffit pas à résoudre le malaise qui grandit dans la profession.

## Lacunes et besoins

C'est pourquoi, il y a dix-huit mois, le service de formation continue de l'Université de Genève réalisait l'étude évoquée ci-dessus\* afin de déterminer les lacunes et les besoins du pharmacien d'officine et de mettre sur pied une formation continue adéquate (lire ci-contre). Le résultat? «*Un consensus impres-*

*sionnant (100% des répondants) s'est déployée dégage sur le fait qu'en dehors de la vente de médicaments et du conseil sur le bon usage de ceux-ci (...), les pharmaciens doivent être des professionnels de santé capables de faire face de manière compétente à un ensemble de problèmes qui*

## La formation s'adapte

► En janvier 2006, une nouvelle formation continue universitaire s'ouvrira à l'intention des pharmaciens désireux de développer leur pratique professionnelle. Ce certificat en «pharmacie clinique et santé publique» a pour objectif d'apporter aux professionnels concernés des connaissances en matière de médecine clinique, de santé publique, de réseaux de santé et de problèmes psychosociaux.

► D'une durée de 150 heures réparties sur deux ans, le programme peut se suivre en cours d'emploi. L'enseignement est volontairement interactif avec des études de situations réelles, des ateliers, des interventions d'experts, des travaux de groupe ou des débats.

► Les thèmes abordés reflètent notamment le souci d'une meilleure connaissance clinique: plan de vaccination chez l'enfant, hyperactivité, VIH, contraception d'urgence, contrôle du poids, hypertension, solitude, adhésion du patient au traitement, dépression ou santé au travail.

► Le programme complet (mais non encore définitif puisqu'il doit encore être approuvé par un certain nombre d'instances décisionnelles) peut être demandé auprès de [sabina.sommaruga@pharm.unige.ch](mailto:sabina.sommaruga@pharm.unige.ch)



# t un patient



dépassent la question du médicament», stipule le rapport.

Les chercheurs ont identifié quatre axes de compétences à améliorer. Le premier est clinique. «Le pharmacien doit répondre à des questions de santé, de médecine, mais sans jouer au médecin», explique André Rougemont, professeur et directeur de l'Institut de médecine sociale et préventive et responsable de la nouvelle formation continue. Le deuxième porte plutôt sur des problématiques psychosociales. «Comment recevoir un toxicomane, un malade du sida ou une

dame âgée qui raconte que son mari ne se lève plus? Vers quel organisme les diriger?», interroge André Rougemont.

Le troisième axe concerne une meilleure connaissance du réseau médico-social de proximité, et des organismes de recours (médecin, EMS, ligues de la santé), à même de répondre aux problèmes qu'on pose au pharmacien mais pour lesquels il n'est pas armé. Enfin, le dernier axe a trait à toutes les questions liées à la prévention et aux grandes questions de santé publique. «Derrière toute cette discussion, il y a une

interrogation éthique, souligne André Rougemont. C'est comme pour le médecin, qui doit en premier ne pas nuire ou pour l'ingénieur à qui l'on demande de construire un barrage qui ne se rompe pas.» ■

**Fabienne Bogadi**

\* «La pharmacie d'officine comme lieu de premier recours du système de santé», par Jean-Daniel Rainhorn, André Isenegger, Daniel Muscionico, Sabina Sommaruga, Université de Genève, mars 2005.