

## SOUS-THÈME - 1.1 Accueil et identification de l'utilisateur du système de santé

### PRINCIPE 1 ACCUEIL DE L'USAGER DU SYSTÈME DE SANTÉ

**Finalité :** l'équipe officinale assure un accueil et une attitude de bienveillance pour chaque usager du système de santé et garantit la confidentialité et la non-discrimination.

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
Comment est organisé l'accueil (physique, téléphonique, mail, visibilité physique ou numérique...) de l'officine ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'officine doit définir les modalités d'accueil (contact visuel avec l'utilisateur dès son entrée, modalités d'accueil téléphonique et message sur répondeur, réponses aux demandes d'informations par mail...).</b></li> <li>• <b>L'officine doit définir des modalités de gestion des urgences et premiers secours à l'accueil.</b></li> <li>• <b>L'officine doit définir des modalités d'accueil durant sa période de garde.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte d'accueil / Charte PMR</li> <li>• Mémo de gestion de l'accueil</li> <li>• Procédure de gestion des urgences et premiers secours</li> </ul>
L'officine offre-t-elle une visibilité suffisante pour les patients ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'officine peut afficher les informations nécessaires aux patients / clients (horaires d'ouvertures, services proposés, ...).</li> <li>• L'officine peut disposer d'un site web présentant les mêmes informations.</li> <li>• L'officine peut déployer ses informations sur des outils dédiés (<a href="http://sante.fr">sante.fr</a>, annuaire en ligne, site de prise de rendez-vous...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichages</li> <li>• Mises à jour du site Internet</li> <li>• Services proposés par l'officine renseignés sur <a href="http://sante.fr">sante.fr</a></li> </ul>
L'utilisation de la croix verte est-elle maîtrisée ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'officine doit maîtriser le fonctionnement de sa croix verte (éléments affichés, horaires de fonctionnement...).</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles d'usage de la croix verte</li> </ul>
Le personnel de l'officine est-il identifié et identifiable ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le personnel doit porter un badge détaillant sa fonction au sein de l'officine.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Badge</li> </ul>
Est-ce que la tenue vestimentaire de l'équipe est conforme à l'activité pharmaceutique ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'officine peut définir une tenue vestimentaire adéquate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenue propre et soignée</li> <li>• Procédure d'entretien des tenues vestimentaires</li> </ul>
La discrétion des échanges est-elle assurée ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'officine doit mettre en place un espace de confidentialité pour les activités le nécessitant (exemple : entretiens pharmaceutiques, bilan de médication, bilan de prévention...).</b></li> <li>• <b>Le personnel de l'officine doit être en mesure de respecter le secret médical.</b></li> <li>• <b>La dispensation des médicaments doit s'effectuer dans des conditions de confidentialité permettant la tenue d'une conversation à l'abri des tiers.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lignes de démarcation</li> <li>• Comptoir ou espace de confidentialité</li> <li>• Engagement de confidentialité signé par le personnel / Information dans le contrat de travail</li> </ul>
Est-ce que l'équipe officinale a besoin d'être sensibilisée à l'accueil ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'officine doit former ses nouveaux collaborateurs aux bonnes pratiques d'accueil.</b></li> <li>• L'officine peut référencer les produits « sensibles » (kit d'injection pour toxicomanes, contraception d'urgence, PrEP (prophylaxie pré exposition) autotest HIV...) nécessitant discrétion et confidentialité accrues.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de formation</li> <li>• Preuve de lecture de la charte d'accueil</li> </ul>

## PRINCIPE 1 ACCUEIL DE L'USAGER DU SYSTÈME DE SANTÉ

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
L'équipe est-elle formée à la prise en charge des patients « vulnérables » ?	• L'officine peut mettre en place des conduites à tenir afin de prendre en charge des personnes dites « vulnérables » (personnes en situation de handicap, femmes enceintes...).	• Conduite à tenir
Existe-t-il des outils ou ressources pour communiquer avec des personnes ayant des besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, étranger... ) ?	• L'officine peut mettre à disposition de son personnel des éléments de communication avec des personnes maîtrisant une autre langue (langues des signes, langue étrangère...).	• Conduite à tenir
L'officine a-t-elle réfléchi à la notion d'expérience client ?	• L'officine peut organiser des sessions de formation concernant l'accueil, la gestion de l'attente, disponibilité, l'écoute active...	• Plan de formation

### Outils de référence

- A.01** | Affichette d'information sur l'espace de confidentialité
- A.02** | Affichette d'information sur la médiation
- A.03** | Affichette sur le tarif des honoraires
- A.04** | Affichette d'information sur les produits et prestations remboursables
- A.05** | Affichette majoration du service de garde pharmaceutique
- A.06** | Affichette numéros d'urgence et d'écoute
- M.16** | L'accueil du patient et la confidentialité
- M.27** | Affichage des prix des médicaments et information du consommateur
- M.28** | Affichage des prix des produits autres que les médicaments
- M.29** | Affichage des prix des produits et prestations remboursables – LPPR
- M.30** | Affichage du service de garde et service d'urgence

### Document de référence

- Charte Handidactique Romain Jacob