

SOUS-THÈME - 1.1 Accueil et identification de l'usager 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"> L'officine doit définir les modalités d'accueil (contact visuel avec l'usager dès son entrée, modalités d'accueil téléphonique et message sur répondeur, réponses aux demandes d'informations par mail...). L'officine doit définir des modalités de gestion des urgences et premiers secours à l'accueil. L'officine doit définir des modalités d'accueil durant sa période de garde. 	<ul style="list-style-type: none"> Charte d'accueil / Charte PMR Mémo de gestion de l'accueil Procédure de gestion des urgences et premiers secours
L'officine offre-t-elle une visibilité suffisante pour les patients ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine peut afficher les informations nécessaires aux patients / clients (horaires d'ouvertures, services proposés, ...). L'officine peut disposer d'un site web présentant les mêmes informations. L'officine peut déployer ses informations sur des outils dédiés (sante.fr, annuaire en ligne, site de prise de rendez-vous...). 	<ul style="list-style-type: none"> Affichages Mises à jour du site Internet Services proposés par l'officine renseignés sur sante.fr
L'utilisation de la croix verte est-elle maîtrisée ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine doit maîtriser le fonctionnement de sa croix verte (éléments affichés, horaires de fonctionnement...). 	<ul style="list-style-type: none"> Règles d'usage de la croix verte
Le personnel de l'officine est-il identifié et identifiable ?	<ul style="list-style-type: none"> Le personnel doit porter un badge détaillant sa fonction au sein de l'officine. 	<ul style="list-style-type: none"> Badge
Est-ce que la tenue vestimentaire de l'équipe est conforme à l'activité pharmaceutique ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine peut définir une tenue vestimentaire adéquate. 	<ul style="list-style-type: none"> Tenue propre et soignée Procédure d'entretien des tenues vestimentaires
La discréption des échanges est-elle assurée ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine doit mettre en place un espace de confidentialité pour les activités le nécessitant (exemple : entretiens pharmaceutiques, bilan de médication, bilan de prévention...). Le personnel de l'officine doit être en mesure de respecter le secret médical. La dispensation des médicaments doit s'effectuer dans des conditions de confidentialité permettant la tenue d'une conversation à l'abri des tiers. 	<ul style="list-style-type: none"> Lignes de démarcation Comptoir ou espace de confidentialité Engagement de confidentialité signé par le personnel / Information dans le contrat de travail
Est-ce que l'équipe officinale a besoin d'être sensibilisée à l'accueil ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine doit former ses nouveaux collaborateurs aux bonnes pratiques d'accueil. L'officine peut référencer les produits « sensibles » (kit d'injection pour toxicomanes, contraception d'urgence, PrEP (prophylaxie pré exposition) autotest HIV...) nécessitant discréption et confidentialité accrues. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de formation Preuve de lecture de la charte d'accueil

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 » ?	<ul style="list-style-type: none"> 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...). 	<ul style="list-style-type: none"> 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...) ?	<ul style="list-style-type: none"> 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...). 	<ul style="list-style-type: none"> Conduite à tenir
L'officine a-t-elle réfléchi à la notion d'expérience client ?	<ul style="list-style-type: none"> L'officine peut organiser des sessions de formation concernant l'accueil, la gestion de l'attente, disponibilité, l'écoute active... 	<ul style="list-style-type: none"> 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](#)