

## SOUS-THÈME - 1.2 Écoute et information de l'utilisateur du système de santé

### PRINCIPE 4 ANALYSE DES BESOINS DE L'USAGER DU SYSTÈME DE SANTÉ

**Finalité :** l'équipe officinale questionne l'utilisateur du système de santé de façon appropriée et pertinente afin d'avoir connaissance de sa situation et de ses besoins spécifiques.

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
L'accueil des utilisateurs est-il organisé pour répondre à leurs besoins ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'officine doit accueillir tous les utilisateurs sans discrimination.</b></li> <li>• <b>L'officine doit respecter les droits des utilisateurs.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte d'accueil / Charte d'éthique</li> <li>• Formations du personnel à l'éthique et aux droits des patients</li> </ul>
L'interlocuteur est-il la personne concernée par les échanges ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le personnel de l'officine doit savoir identifier si l'utilisateur du système de santé vient pour lui-même ou pour une autre personne.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandatement</li> </ul>
Quelles sont les questions à poser systématiquement et méthodiquement (même en cas de demandes spontanées...) ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'officine peut formaliser les questions systématiques à se poser (mode de vie, environnement, cadre professionnel, niveau de littératie du patient...).</li> <li>• L'officine peut mettre en place une méthode de recueil des informations (ex. méthode ACROPOLE).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste de questions affichée ou disponible pour le personnel à l'accueil</li> </ul>
Est-il pertinent de consulter l'historique du patient et son ENS ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'officine doit définir les moyens d'accès à l'ENS du patient.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traçabilité des accès à l'ENS</li> <li>• Mode opératoire d'accès à l'ENS</li> </ul>
Faut-il réorienter l'utilisateur ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le personnel de l'officine doit savoir orienter le patient vers la structure adéquate de prise en charge selon le besoin (structure de coordination, médecin, urgences, services sociaux...).</b></li> <li>• <b>L'officine doit définir des moyens de communication avec les autres professionnels de santé.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des structures locales et des n° d'urgence</li> <li>• Usage de la MSSanté</li> </ul>
Y a-t-il des supports d'informations à afficher et/ou à remettre au patient ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'officine peut mettre à disposition du patient, des brochures ou des affiches informatives.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage</li> <li>• Présentoir</li> <li>• Documentation accessible à tous les patients quel que soit le niveau de littératie (<a href="https://www.santepubliquefrance.fr/l-info-accessible-a-tous">https://www.santepubliquefrance.fr/l-info-accessible-a-tous</a>)</li> </ul>

#### Outils de référence

- M.16** | L'accueil du patient et la confidentialité
- P.01** | Dispensation d'une ordonnance
- P.02** | Dispensation d'un médicament sans ordonnance

#### Document de référence

- Accueil pharmaceutique des patients sans ordonnance – ONP