

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

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

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



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

