

C.04 Aménagement & rangement du local confidentialité

Pharmacie :

Personnaliser l'en-tête

La liste suivante rappelle les principaux éléments à respecter afin que l'officine dispose d'un espace de confidentialité adapté

> Aménagement / matériels :

Toutes activités

- ☐ Espace clos
- ☐ Isolation visuelle
- ☐ Isolation phonique (confidentialité)
- ☐ Isolation thermique (chauffage / climatisation)
- ☐ Accessible directement depuis l'espace clients (sans accès aux médicaments)
- ☐ Clairement identifié
- ☐ Disposant du mobilier adapté (une table ou un bureau, des chaises et /ou un fauteuil)
- ☐ Accessible aux personnes à mobilité réduite

Entretiens patients (Bilan de Médication, Education thérapeutique patients, Accompagnement pharmaceutique du patient...) :

- ☐ Présence d'un poste informatique permettant de consulter les informations du patient
- ☐ Supports nécessaires à la conduite des entretiens

Dépistage, TROD, vaccination... :

- ☐ Matériels adéquats aux différentes activités proposées
- ☐ Conteneurs de collectes pour les déchets d'activités de soins à risque infectieux
- ☐ Point d'eau ou solutions hydro-alcooliques pour le lavage des mains
- ☐ Trousse de première urgence (cf C.05 - Trousse de première urgence)
- ☐ Toilettes à proximité pour les TROD cystites si possible

> Entretien / Rangement

Dépistage, TROD, vaccination... :

- ☐ Nettoyage et décontamination (traçabilité à prévoir), rangement systématique du matériel après chaque utilisation
- ☐ Pas de stockage de médicaments, ni de documents (en particulier ceux relatifs aux patients) (cf M.31- Collecte et élimination des déchets générés par le patient)
- ☐ Espace nettoyé & décontaminé régulièrement
- ☐ Matériel calibré et désinfecté (tensiomètre, appareil de contrôle de la glycémie...)



C.04 Aménagement & rangement du local confidentialité

Pharmacie :

Personnaliser l'en-tête

> Commentaires pour un bon usage

Les enjeux :

La confidentialité constitue un pilier essentiel dans la relation entre le pharmacien et le patient. Optimiser l'aménagement de l'espace afin de renforcer la confidentialité et permettre au pharmacien de recevoir isolément les patients et d'assurer une meilleure prise en charge thérapeutique de ceux-ci.

Cet espace doit garantir les meilleures conditions pour prodiguer un soin, un contrôle et/ou un dépistage. Il nécessite calme et confidentialité. Il doit respecter les règles de protection, d'hygiène et d'élimination des déchets en vigueur.

Cet espace doit être distinct si possible d'un espace orthopédie ou plus spécialisé (appareillage prothèses mammaires externes, accompagnement diététique...)

Information et visibilité vers la patientèle :

- L'espace confidentialité reflète l'évolution du rôle du pharmacien dans la relation avec sa patientèle. La mise en valeur de cet espace permet aux patients d'identifier la possibilité d'une prise en charge différente de celle proposée habituellement au comptoir.
- Il est judicieux de donner à l'espace confidentialité un aspect attrayant et confortable (décoration, éclairage...) afin de mettre à l'aise le patient.

Références :

Recommandations pour l'aménagement des locaux de l'officine (ONP)

Recommandations pour l'Accessibilité des Locaux (Ministère des Affaires Sociales)

