

## Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques - AMÉNAGEMENT D'UNE PHARMACIE

L'endroit où un pharmacien prépare ou vend un médicament en exécution ou non d'une ordonnance englobe à la fois les lieux qui sont :

Accessibles au public (ex. : section réservée aux médicaments en vente libre en pharmacie communautaire)

- a) N'oubliez pas d'évaluer la pertinence des produits tenus dans la section accessible au public. Consultez le bulletin d'informations professionnelles n° 144 (<http://www.opq.org/fr-CA/publications/bulletins-d-informations-professionnelles/>) sur l'application du *Règlement sur la tenue des pharmacies*.

Non accessibles au public :

- a) Le laboratoire en pharmacie communautaire
- b) La pharmacie centrale en établissement de santé
- c) Les pharmacies satellites
- d) Les salles de préparation des médicaments (ex. : préparations de produits stériles ou préparations magistrales non stériles, préparations des OAA, robots s'il y a lieu, etc.)

Veuillez vous référer au Règlement sur la tenue des pharmacies (<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/P-10,%20r.%2024>) pour connaître les exigences à respecter en matière d'aménagement d'une pharmacie.

### 1. Que dois-je faire pour bien aménager l'espace de travail et intégrer adéquatement les outils disponibles?

Autant en pharmacie communautaire qu'en établissement de santé, il est important que chaque membre du personnel professionnel et technique dispose d'un espace à usage réservé, permettant la concentration, et adapté aux activités à réaliser.

Nous vous invitons à consulter le document ci-dessous, qui aborde plusieurs aspects liés à l'aménagement des espaces de travail, soit l'amélioration de la fluidité des activités, la gestion du bruit pour favoriser la concentration du personnel, les matériaux utilisés, l'hygiène et la salubrité.

Liste – Éléments à considérer lors de l'aménagement des espaces de travail  
([http://guide.standards.opq.org/files/documents/Liste\\_elements\\_aménagement\\_VF.pdf](http://guide.standards.opq.org/files/documents/Liste_elements_aménagement_VF.pdf))

#### PENSEZ-Y

Lors de l'intégration des technologies et des robots dans l'espace de travail :

Suivez le plan d'entretien et de calibration proposé par le fabricant des appareils que vous utilisez;

Mettez à jour les outils, logiciels ou applications utilisés;

[RETOUR VERS LE HAUT](#)

Optimisez votre espace pour assurer la fluidité dans la chaîne de travail, ainsi que la sécurité des employés;

Prévoyez un plan d'urgence en cas de panne du système informatique ou de l'équipement.

Pour en savoir plus, consultez les lignes directrices sur la robotisation et les technologies de l'information et de la communication en pharmacie ([http://www.opq.org/doc/media/805\\_38\\_fr-ca\\_0\\_ld\\_robotisation techno\\_info\\_comm.pdf](http://www.opq.org/doc/media/805_38_fr-ca_0_ld_robotisation techno_info_comm.pdf)) produites par l'Ordre, ainsi que le document d'orientation ([http://www.opq.org/doc/media/2000\\_38\\_fr-ca\\_0\\_phq\\_brochure\\_final.pdf](http://www.opq.org/doc/media/2000_38_fr-ca_0_phq_brochure_final.pdf)) sur les logiciels de gestion au service du pharmacien dans la prise en charge des patients.

## 2. Comment assurer à mes patients l'accès à un espace confidentiel?

Le bureau fermé est l'espace à privilégier pour respecter la confidentialité lors des échanges avec les patients. En tout temps, proposez-le au patient.

Aménagez aussi les autres espaces de façon à préserver la confidentialité et favoriser les échanges.

Utilisez des matériaux réduisant la transmission de bruits;

Utilisez des cloisons semi-opaques ou opaques préservant l'intimité;

Prévoyez un nombre suffisant d'espaces selon le personnel présent et le volume d'activité;

Aménagez un espace facilitant l'accès aux personnes à mobilité réduite et aux accompagnateurs;

Gérez la circulation autour de la zone de consultation et intervenez, le cas échéant.

Consultez la capsule vidéo « Pratiques inspirées » portant sur le respect de la confidentialité pour obtenir des exemples d'aménagement.

## 3. Comment m'assurer du respect de la confidentialité aux différentes étapes du circuit du médicament?

Voici quelques exemples pour ce faire :

Lors de la remise des médicaments au patient :

- a) Annoncer le nom du patient seulement dans la salle d'attente;
- b) Reconfirmer l'identité du patient.

Lors de la remise des médicaments à un intermédiaire autorisé (personne ou livreur) :

- a) Identifier le sac en préservant la confidentialité du contenu, mais en conservant les précautions de manipulations requises.

Lors de discussions avec l'équipe traitante ou des collègues :

- a) Utiliser un téléphone situé dans un endroit discret afin que les discussions ne soient pas audibles aux autres personnes;
- b) Faire preuve de discrétion dans toutes les conversations (ton de voix, localisation, etc.).

Lors de la consultation de documents nominatifs :

RETOUR VERS LE HAUT

- a) Limiter l'impression de ceux-ci, éviter de rendre accessibles ces documents à d'autres personnes et s'assurer de leur destruction dans le respect de la confidentialité;
- b) Sécuriser l'accès au logiciel de dossiers patients et de tous les logiciels et répertoires contenant des renseignements confidentiels.

Lors de la destruction de documents ou de médicaments rapportés par les patients :

- a) Caviarder l'information nominative;
- b) Restreindre l'accès aux documents/médicaments comportant des renseignements nominatifs pendant la période d'entreposage (ex. : armoire verrouillée);
- c) Détruire les documents selon les procédures requises pour préserver la confidentialité.

En complément d'information, consultez notre Aide-mémoire sur la confidentialité

([http://www.opq.org/doc/media/2207\\_38\\_fr-ca\\_0\\_aide\\_memoire\\_confidentialite\\_final.pdf](http://www.opq.org/doc/media/2207_38_fr-ca_0_aide_memoire_confidentialite_final.pdf)) .

## 4. Comment respecter la confidentialité en établissement de santé?

Il est important d'utiliser des espaces confidentiels, tels les locaux disponibles pour les consultations avec les patients pouvant s'y déplacer.

Pour toutes les situations où un bureau de consultation n'est pas accessible, par exemple à l'unité de soins, mettez en place les moyens nécessaires avec l'accord du patient :

Assurez-vous que le patient est d'accord avec la présence de tiers, le cas échéant;

Utilisez un espace partagé successivement avec d'autres professionnels;

Utilisez la chambre du patient à un moment propice, notamment durant l'absence des autres patients;

Positionnez-vous afin que votre voix porte vers le patient;

Utilisez les barrières amovibles disponibles (ex. : rideaux);

Évitez les discussions au sujet des patients dans les espaces publics (ex. : corridor).

## 5. Qui peut avoir accès à la pharmacie?

Les pharmacies ne peuvent être accessibles que lorsqu'un pharmacien est présent. De plus, l'accès aux médicaments et à l'espace où ils sont entreposés est limité aux seuls employés autorisés.

Pour sécuriser la pharmacie, veuillez considérer les mesures suivantes :

Restreindre l'accès à la pharmacie (ex. : clés, code d'accès, etc.).

Établir les situations où une personne ne travaillant pas directement à la pharmacie peut avoir accès à celle-ci (ex. : livraison de matériel).

Identifier la personne avant qu'elle n'accède à la pharmacie et s'assurer qu'elle a eu l'autorisation préalable (ex. : électricien venant faire certains travaux à la suite d'une demande du pharmacien propriétaire ou du chef de département de pharmacie).

Accompagner la personne durant ses déplacements.

[RETOUR VERS LE HAUT](#)

(<http://guide.standards.opq.org/guides/proceder-a-la-collecte-des-renseignements>)

([HTTP://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/GUIDES/APPROVISIONNEMENT-QUALITE-ET-CONTROLE-DE-LINVENTAIRE](http://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/GUIDES/APPROVISIONNEMENT-QUALITE-ET-CONTROLE-DE-LINVENTAIRE))

([HTTP://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/#FLOWCHART](http://GUIDE.STANDARDS.OPQ.ORG/#FLOWCHART))

CIRCUIT DE MÉDICAMENT

RETOUR VERS LE HAUT