

## Programme d'études en gestion médicale

### Listes de contrôle – Mise sur pied de votre cabinet

#### Liste de contrôle – Accès aux aires publiques

- L'immeuble ou la clinique sont-ils facilement accessibles en voiture et par le transport en commun?
- Un stationnement adéquat est-il disponible sur place ou à proximité pour les patients, le personnel et les médecins?
- Les patients ayant une déficience physique peuvent-ils être déposés à la porte avant?
- Les ascenseurs, les foyers, les cabinets de toilette, les bureaux et l'édifice sont-ils accessibles en fauteuil roulant?
- Peut-on faire entrer une civière dans les ascenseurs, les bureaux et toutes les aires publiques?
- L'immeuble est-il propre et bien entretenu?
- Quels sont les services paramédicaux offerts sur place?
- Y a-t-il un café-restaurant sur place ou à proximité?

#### Liste de contrôle – Salle d'attente

- La salle d'attente est-elle confortable et bien entretenue?
- Combien de patients et de personnes accompagnatrices faut-il pouvoir accueillir en même temps?
- La porte d'entrée s'ouvre-t-elle sans risque de blessure pour les personnes qui utilisent le portemanteau et les plateaux à chaussures?
- Peut-on commodément ranger les manteaux et les chaussures et y a-t-il suffisamment de place à cet effet?
- Les désinfectants pour les mains et les masques (le cas échéant) sont-ils fournis et placés à un endroit pratique pour tous à l'arrivée?
- Y a-t-il suffisamment de chaises confortables et bien espacées pour que personne ne se sente envahi et que personne n'ait à se tenir debout?
- Y a-t-il un espace réservé aux patients qui ont besoin d'un fauteuil roulant ou d'un déambulateur?
- L'accès au guichet de réception est-il bien dégagé?
- La pièce est-elle peinte et décorée avec des couleurs apaisantes?
- Y a-t-il une chaîne audio pour la musique ou un générateur de bruit blanc qui permet de s'assurer que les conversations du côté clinique du bureau ne sont pas entendues dans la salle d'attente?
- Un téléviseur devrait-il être fourni (avec contrôle des canaux et du volume réservé au personnel)?
- Le guichet de réception est-il situé assez loin des sièges de la salle d'attente pour préserver la confidentialité des nouveaux patients qui s'inscrivent?
- Les employés peuvent-ils fermer une fenêtre au guichet de réception pour protéger le caractère confidentiel de leurs appels téléphoniques, de leurs conversations et de leur travail?

- Des magazines récents sont-ils disponibles?
- A-t-on besoin d'une aire de jeu réservée aux enfants?
- Un cabinet de toilette est-il disponible pour les patients?

### Liste de contrôle – Aire de réception

- L'aire de réception est-elle invitante pour les patients?
- Y a-t-il suffisamment de place pour que les membres du personnel puissent s'occuper des patients à leur arrivée et leur départ?
- Est-il possible de préserver la confidentialité lorsque les patients s'inscrivent, posent des questions ou paient pour des services non assurés?
- Y a-t-il suffisamment de place pour protéger la vie privée du personnel de réception?
- Y a-t-il suffisamment de place pour permettre aux employés de se déplacer sans se gêner mutuellement?
- Les bureaux et les aires de travail sont-ils conçus de façon ergonomique pour optimiser la fonction et réduire au minimum les microtraumatismes répétés (MR)?
- Avez-vous fourni à votre personnel des chaises ergonomiques ajustables?
- Les téléphones, les ordinateurs et les systèmes de communication sont-ils conçus pour en maximiser l'utilisation et minimiser les MR?
- Les photocopieurs, les numériseurs, etc. sont-ils situés de façon à permettre une utilisation rapide, efficiente et efficace?
- Les locaux sont-ils très bien éclairés?
- Y a-t-il une chaîne audio pour la musique ou un générateur de bruit blanc qui permet de s'assurer que les conversations du côté clinique du bureau ne sont pas entendues dans l'aire de réception?

### Aires administratives et lieux de travail du personnel administratif

- Y a-t-il des aires désignées à l'extérieur de l'aire de réception où le personnel peut effectuer du travail administratif?
- Si le cabinet est conçu à aire ouverte, l'est-il de façon à respecter les exigences en matière de protection des renseignements personnels?
- Les protocoles d'entreposage et de récupération des dossiers respectent-ils les normes de protection des renseignements personnels?
- Si des dossiers médicaux en format papier sont utilisés, sont-ils faciles d'accès?
- Y a-t-il suffisamment d'espace pour un système de dossier médical électronique?
- Y a-t-il un espace de rangement accessible et suffisant pour les fournitures de bureau?
- Y a-t-il suffisamment d'espace d'entreposage pour archiver les dossiers papier?

### Liste de contrôle – Aires communes

- Les couloirs intérieurs de l'édifice sont-ils suffisamment larges pour permettre aux fauteuils roulants de circuler?

### Salle d'examen et d'intervention – Recommandations

- La salle est-elle assez grande pour installer une table d'examen, un évier, un pupitre et de l'équipement, pour entreposer des fournitures et pour accueillir le patient et au moins une personne accompagnatrice, ainsi que le personnel, les techniciens et les médecins qui se trouveraient probablement dans la salle en même temps?

- Y a-t-il suffisamment de chaises pour le patient, une personne accompagnatrice et le médecin?
- Toutes les salles de la clinique sont-elles multifonctionnelles afin qu'il ne soit pas nécessaire d'attendre qu'une salle particulière se libère?
- Y a-t-il suffisamment de chemises d'hôpital assez chaudes ainsi qu'un endroit où suspendre les vêtements?
- Y a-t-il des stores ou des rideaux efficaces pour protéger l'intimité?
- La porte de la salle d'examen est-elle placée et articulée de sorte que l'intimité du patient est respectée lorsque la porte est ouverte?
- La salle est-elle bien ventilée et dotée d'un contrôle de température?
- La salle d'examen est-elle insonorisée, y compris le plafond?
- Y a-t-il de la lumière naturelle? Consacrer les espaces sans fenêtre aux interventions radiologiques ou ophtalmologiques qui exigent l'obscurité de façon à profiter au maximum de la lumière naturelle pour les autres salles.
- Les lampes d'intervention sont-elles flexibles (et portatives, au besoin) et placées de façon à assurer un éclairage maximal?
- L'alimentation électrique et l'approvisionnement en service répondent-ils à vos besoins techniques maintenant et seront-ils encore suffisants pour l'avenir?
- Les tables et les chaises d'examen et d'intervention sont-elles placées de façon à être faciles d'accès et confortables pour le patient et le médecin? Envisagez d'installer des tables dotées de roulettes pouvant être verrouillées si vous effectuez des interventions qui nécessitent un accès aux deux côtés du patient.
- L'équipement est-il à la portée du médecin et du personnel? (Évitez d'avoir à étendre le bras au-dessus du patient ou à contourner celui-ci de quelque façon que ce soit.)
- Les réceptacles pour l'élimination des déchets médicaux et des objets perforants ou tranchants sont-ils à proximité et hors de la portée des enfants?
- L'évier est-il placé de façon à ce que le médecin puisse y avoir accès facilement?
- L'aire de travail du médecin est-elle positionnée de façon à ne PAS être située dans le coin le plus loin de la porte?
- Le fauteuil du médecin est-il positionné de façon à lui permettre de passer aisément de l'aire d'examen à l'évier et avoir facilement accès aux réceptacles pour l'élimination des déchets médicaux, aux dossiers, à l'écran d'ordinateur, au téléphone ou à l'interphone et à tout formulaire ou document à remettre aux patients?
- La salle est-elle équipée d'un système de dossier médical électronique? Sinon, pourra-t-elle en accueillir un à l'avenir?

### **Aires réservées aux médecins et au personnel**

- Y a-t-il un salon réservé au personnel ou une cuisine à l'écart des aires publiques afin que tous les membres du personnel puissent y prendre leur casse-croûte et des pauses?
- Y a-t-il des aires de comptoir et d'évier réservées au nettoyage et à la stérilisation de l'équipement (différentes de celles que les membres du personnel utilisent pour la préparation des aliments)?
- Y a-t-il un cabinet de toilette privé pour le personnel?
- Y a-t-il des aires sécurisées où les membres du personnel peuvent ranger leurs manteaux et leurs effets personnels?

- Chaque médecin a-t-il besoin d'un bureau personnel ou les médecins sont-ils prêts à partager une aire commune où chacun aura son propre poste de travail?

### **Plan d'action**

- Évaluez les bureaux et les cliniques où vous travaillez actuellement comme exemples.
- Demandez aux médecins et au personnel ce qu'ils apprécient et ce qu'ils changeraient ou amélioreraient dans ces lieux de travail.
- Prenez des notes et dessinez des configurations qui vous plaisent.