

Chapitre « Infrastructure du cabinet »

Thème 1 : L'accès du cabinet

Objectif : favoriser l'accès extérieur du cabinet		Observations	Actions
INF 1.1 : La plaque professionnelle apposée à l'entrée du cabinet comporte le nom, la qualification, le secteur conventionnel, le numéro de téléphone, les jours et horaires de consultation ou de rendez-vous de chaque praticien.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
INF 1.2 : Le cabinet dispose d'un personnel d'accueil ou d'un système de contrôle de l'accès.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		



Références réglementaires liées au thème 1

• Plaque médicale

Article 81 du code de déontologie médicale (art R4127-81 du code de la santé publique)

Les seules indications qu'un médecin est autorisé à faire figurer sur une plaque à son lieu d'exercice sont ses nom, prénoms, numéro de téléphone, jours et heures de consultations, situation vis à vis des organismes d'assurance maladie, diplômes, titres et qualifications reconnus conformément au 4e et au 5e de l'article 79. Une plaque peut être apposée à l'entrée de l'immeuble et une autre à la porte du cabinet, lorsque la disposition des lieux l'impose, une signalisation intermédiaire peut être prévue. Ces indications doivent être présentées avec discrétion, conformément aux usages de la profession. Lorsque le médecin n'est pas titulaire d'un diplôme, certificat ou titre mentionné au 1 de l'article L356-2 du code de la santé publique, il est tenu, dans tous les cas où il fait état de son titre ou de sa qualité de médecin, de faire figurer le lieu et l'établissement universitaire où il a obtenu le diplôme, titre ou certificat lui permettant d'exercer la médecine.

Thème 2 : Les zones de circulation et d'activité du cabinet

Objectif : permettre au patient de se repérer et de circuler dans le cabinet.		Observations	Actions
INF 2.1 : Les locaux accessibles aux patients sont signalés :			
- 2.1.1 : l'accueil	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
- 2.1.2 : le cabinet de consultation	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
- 2.1.3 : la salle d'attente	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
- 2.1.4 : les sanitaires	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

NA : Non Applicable

INF 2.2 : Les pièces d'accès réservé (locaux privés, pièces réservées au personnel...) sont clairement signalées et verrouillables.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

Thème 3 : Les moyens de communication du cabinet

Objectif : optimiser les moyens de communication du cabinet.		Observations	Actions
INF 3.1 : Le cabinet possède un fax opérationnel. Le fax est situé dans un local médical, physiquement contrôlé et uniquement accessible au personnel médical et paramédical.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
INF 3.2 : Le praticien évalue régulièrement l'efficacité de son système téléphonique (ex : nombre de lignes téléphoniques suffisant, nombre d'appels perdus pendant les heures de consultation/nombre d'appels aboutis).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
INF 3.3 : le cabinet est informatisé pour la gestion des données médicales - 3.3.1 : Si oui, une déclaration à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) a été réalisée	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
INF 3.4 : le cabinet est informatisé pour d'autres fonctions que la gestion des données médicales (ex : comptabilité, facturation, ..)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

NA : Non Applicable

<i>Si le cabinet est informatisé, merci de répondre aux critères 3.5 à 3.8. Sinon, merci d'aller directement au thème 4.</i>			
		Observations	Actions
INF 3.5 : le cabinet dispose des licences d'utilisation de tous les logiciels installés et utilisés.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
INF 3.6 : Le cabinet dispose d'un logiciel mis à jour qui protège contre les intrusions : - 3.6.1: Accès interne: nom de l'utilisateur et mot de passe - 3.6.2: Accès externe (internet) : logiciel anti intrusion (ex: pare-feu ou firewall en anglais) - 3.6.3 : Antivirus.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
INF 3.7 : Des sauvegardes sont effectuées quotidiennement sur le disque dur et sur des supports amovibles (CD-ROM ; disquettes...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
INF 3.8 : Les sauvegardes sur support amovible sont conservées aussi hors du cabinet.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		



• **Références réglementaires liées au thème 3**

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés



• **Recommandations**

- Guide de la CNIL (profession de santé : fiches thématiques – édition 02/03) disponible à l'adresse internet suivante : www.cnil/fileadmin/documents/approfondir/dossier/sante/FTSANTE.pdf

NA : Non Applicable

Thème 4 : Information sur la structure du cabinet

Objectif : informer le patient sur la structure du cabinet.	Observations	Actions
<p>INF 4.1 : Le cabinet met à disposition de ses patients un support d'information (carton de rendez-vous, affichage en salle d'attente...) qui comporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.1.1 : Les noms des professionnels de santé <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA - 4.1.2 : le secteur d'exercice <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA - 4.1.3 : les honoraires pour les principaux actes <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA - 4.1.4 : le montant des dépassements d'honoraires <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA - 4.1.5 : la déclaration de la CNIL en cas d'informatisation des données relatives aux patients <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA - 4.1.6 : L'adresse et le N° de téléphone du cabinet <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA - 4.1.7 : Les heures de consultation <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA - 4.1.8 : Les dispositions prises en dehors des heures d'ouverture, et notamment les numéros à appeler en cas d'urgence <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA 		
<p>INF 4.2 : Des affiches signalent l'interdiction de fumer.</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA	
<p>INF 4.3 : Une affiche recommande d'éteindre son téléphone portable.</p>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA	

NA : Non Applicable


Thème 5 : La salle d'attente


Objectif : assurer le confort des patients en salle d'attente		Observations	Actions
INF 5.1 : Le cabinet de consultation et le secrétariat d'accueil sont isolés phoniquement de la salle d'attente.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
INF 5.2 : Le nombre de places assises en salle d'attente est suffisant.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		
INF 5.3 : La salle d'attente dispose d'un «espace enfants» (chaises et tables enfants, jeux, revues...).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

Thème 6 : L'agencement du cabinet de consultation

Objectif : accueillir le patient en consultation conformément à ses attentes.		Observations	Actions
INF 6.1 : Le cabinet de consultation dispose d'un coin bureau distinct de la zone de soins La zone de soins est soit une salle attenante au cabinet, soit un espace séparé dans le cabinet, tel qu'une personne qui entre ne peut pas voir le ou la patient(e) (séparé par exemple par un rideau ou un paravent)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA		

NA : Non Applicable

<p>INF 6.2  : La zone de soins dispose d'un espace réservé afin que les patients puissent s'y déshabiller ou rhabiller en toute intimité (c'est à dire sans être sous le regard du médecin ou de tiers) ex: pièce attenante au cabinet, ou bien un espace séparé par un rideau ou un paravent</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p>		
<p>INF 6.3  : le déshabilleur est équipé d'éléments de confort (ex : siège, porte-manteau, miroir, chausse pied)</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p>		

 : critère non applicable pour les chirurgiens-dentistes

Thème 7 : Les sanitaires

		Observations	Actions
<p>INF 7.1 : Le cabinet dispose d'un ou plusieurs sanitaires.</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p>		
<p>INF 7.2 : Chacun des sanitaires est équipé d'un lavabo avec savon et essuie-mains jetables.</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p>		

Thème 8 : L'accessibilité des locaux aux personnes handicapées

		Observations	Actions
<p>INF 8.1 : Toutes les portes et accès aux pièces importantes du cabinet (notamment cabinet de consultation) sont adaptés au passage d'un fauteuil roulant.</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p>		

NA : Non Applicable

<p>INF 8.2 : Si le cabinet reçoit des brancards, toutes les portes et accès aux pièces importantes du cabinet (notamment cabinet de consultation) sont assez larges pour un brancard.</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p>		
<p>INF 8.3 : Il existe un sanitaire patient adapté aux handicapés</p> <p>Un sanitaire est adapté aux handicapés si toutes les conditions ci-dessous sont remplies :</p> <ul style="list-style-type: none"> * le sanitaire est assez grand pour qu'un fauteuil puisse entrer et tourner * des poignées permettent aux personnes handicapées de s'asseoir et de se lever * Le lave-mains est placé à hauteur de fauteuil * le sanitaire dispose d'une alarme. 	<p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NA</p>		



Références réglementaires liées au thème 8

Code de la construction et de l'habitation – livre I : dispositions générales – Titre I : construction des bâtiments – chapitre I : règles générales – Section III : Personnes handicapées

- Art L. 111-7 à L 111-8-4

- Sous section 1 : dispositions applicables aux bâtiments d'habitation collectifs neufs : art R.111-18 à R.111-18-4

- Sous section 2 : Dispositions applicables lors de la construction, de la création ou de la modification d'établissements recevant du public ou d'installations ouvertes au public : art R.111-19 à R111-19-3

- Sous section 3 : autorisation de travaux prévue à l'article L118-8-1 : Art R111-19-4 à R111-19-9

- Sous section 4 : autorisation d'ouverture prévue à l'article L111-8-3 : Art R111-19-10 à R111-19-11

Arrêté du 31 mai 1994 (JORF 22 juin 1994) fixant les dispositions techniques destinées à rendre accessibles aux personnes handicapées les établissements recevant du public et les installations ouvertes au public lors de leur construction, leur création ou leur modification

Arrêté du 31 août 1999 relatif aux prescriptions techniques concernant l'accessibilité aux personnes handicapées de la voirie publique pris pour l'application de l'article 2 de la loi n°91-663 du 13 juillet 1991

Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées