

FORMATIONS SANITAIRES

LES DIRECTIVES SUR L'ACCEUIL DES PATIENTS

Le Ministre de la Santé Publique aux :

- Directeurs généraux des hôpitaux de 1ère catégorie ;
- Directeurs des hôpitaux centraux et assimilés (2ème catégorie) ;
- Directeurs des hôpitaux régionaux et assimilés (3ème catégorie) ;
- Directeurs des hôpitaux de district (4ème catégorie) ;
- Médecins-chefs de CMA (5ème catégorie).

Depuis quelques semaines notre pays vit une actualité médicale fortement médiatisée suite a des événements malheureux survenus dans certains hôpitaux et conduisant a une forte dégradation de l'image de marque de l'hôpital public et du corps médical .Ce qui a pour conséquence une forte tendance a la perte de confiance des malades pour l'hôpital public qui est dépeint comme un environnement hostile ou il est notamment décrié :

- Les mauvais accueils des patients et de leurs proches
- Le manque d'orientation et d'encadrement des malades au sens de l'hôpital.
- Le retard et les défaillances dans la prise en charge des malades.
- Le rançonnement, le détournement des malades et les circuits parallèles de vente des médicaments et consommables.
- L'absence de compassion pour les malades en détresse, en état de souffrance physique, morale ou mentale.
- L'humanisme et l'empathie sont des comportements que doit adopter tout personnel soignant en toute circonstance au sein d'une formation sanitaire dans le respect de l'éthique et de la déontologie. Les dérives ci-dessus imposent la prescription des directives élémentaires ci-après :

1.2. Les espaces d'accueil et d'orientation des usagers doivent être fonctionnels en veillant a la tenue et a la formation aux bonnes manières du personnel dédié

1.3. Les salles d'attente doivent être proches et disposées de banes, des panneaux d'information et des lieux d'aisance a proximité

1.4. Un plan d'orientation des services et des panneaux indicatifs doivent être bien visible.

2. PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

2.1 La présence du personnel soignant doit être permanente, obligatoire dans tous les services de la formation sanitaire.

2.2. En cas d'urgence vitale la prise en charge est immédiate et sans condition de paiement préalable.

2.3. Les médicaments et consommables médicaux de prise en charge des détresses vitales doivent à cet égard être disponibles 24h/24 dans les services des urgences.

2.4. Les rondes, visites et contre visites quotidiennes des médecins sont obligatoires dans les services d'hospitalisation.

2.5. La prise effective de garde par le personnel paramédical, les médecins généralistes et spécialistes est obligatoire, de jour comme de nuit et les jours non ouvrables.

2.6. L'équipe de garde est placée sous la responsabilité d'un superviseur désigné par le directeur de la formation sanitaire et connu de tous. Les zones de garde doivent être aménagées et les commodités prises pour permettre l'effectivité des gardes présentes.

2.7. Les listes de responsables et du personnel de garde doivent être largement diffusées dans tous les services.

2.8. Le déplacement d'un malade au sein de la formation sanitaire doit être encadré par le personnel.

2.9. En cas d'évacuation ou de transfert : les diligences sont des responsabilités de l'hôpital de départ. La procédure d'évacuation ou de transfert doit se faire dans les conditions de sécurité médicale maximale en collaboration avec l'hôpital d'accueil assortie d'une fiche de transfert.

2.10. Des réunions de coordination des services et des réunions inter-services conduites par le directeur de la formation sanitaire doivent se tenir régulièrement et assorties des rapports archivés.

3. Accès et sécurité

3.1 L'organisation de la sécurité de l'hôpital incombe à chaque responsable de la formation sanitaire.

3.2 Toute personne qui accède dans une formation sanitaire ne doit être identifiée. L'accès dans les services est systématiquement réglementé

3.3 L'accès aux zones sensibles, à l'exemple des blocs opératoires, salles d'accouchement, unité de réanimation, etc.....est rigoureusement contrôlé.

3.4. Le nombre d'accompagnateur est limité au strict minimum et justifié. En tout état de cause, les heures de visites dans les services doivent être respectées.

3.5. L'entrée des véhicules au sein de la formation sanitaire est limitée aux véhicules du personnel identifiés par un macaron, aux véhicules des autorités et des forces de sécurité.

3.6 Tout autre véhicule notamment ceux supposés transporter les usagers doivent être identifiés et fouillés (à l'entrée et à la sortie).

3.7. Les hôpitaux de 1^{ère} et 2^e catégorie doivent dans les six mois mettre en place un système de vidéosurveillance des accès et des points névralgiques.

4. COMMUNICATION

4.1. Pour une communication permanente entre les responsables, les différents services, le superviseur et la direction, une flotte téléphonique devra être mise en place dans chaque hôpital dans les six mois.

4.2. La formation sanitaire doit disposer d'un annuaire interne du personnel et des services, ventilés aux autres formations sanitaires de la région.

4.3. En période de garde, la communication doit être organisée entre le superviseur et les différents services hospitaliers.

4.4. La communication des informations aux patients et aux proches est sous la responsabilité du médecin traitant ou de l'infirmier major au service.

4.5 .La communication des informations aux autorités administratives, aux forces de maintien de l'ordre, aux médias, etc....et sous la responsabilité du directeur.

5. CONTRÔLE/EVALUATION

5.1 .Chaque formation sanitaire doit adresser sous 30 jours un audit interne de son fonctionnement.

5.2 .Tous les trimestres un point financier sur la prise en charge des urgences vitales doit être établi et connu de la direction de l'organisation des soins et de la technologie sanitaire(DOSTS).

5.3.Les inspections générales pour les hôpitaux de 1^{ère} ,2^e et 3^e catégorie ,les délégations régionales de la santé publique pour les hôpitaux de 4^e catégorie ,le service de santé de district pour les hôpitaux de 5^ecatégorie ,doivent chacun en ce qui le concerne organiser des missions régulières de contrôle et des visites inopinées assorties de rapport,

J'engage tous les directeurs généraux, les directeurs et les médecins-chefs à la mise en œuvre immédiate et sans délais de ces directives qui feront l'objet d'une évaluation périodique assortie de sanctions éventuelles.

(é) André MAMA FOU DA