

تونس، في 19 جويلية 2008

منشور عدد 66

الموضوع: التحسين المستمر للاستقبال في الهياكل الصحية العمومية

المراجع:

- منشور الوزير الأول عدد 56 بتاريخ 14 ديسمبر 1989 حول العناية باستقبال المواطنين وإرشادهم وتوجيههم.
- منشور وزير الصحة العمومية عدد 92/92 بتاريخ 27 أكتوبر 1992 حول استقبال المرضى والإحاطة بهم في المؤسسات الاستشفائية.
- منشور الوزير الأول عدد 61 بتاريخ 21 نوفمبر 1995 حول العناية بالمواطنين وإرشادهم.
- منشور وزير الصحة العمومية حول الاحتفال باليوم المغاربي لتحسين الاستقبال والنظافة في المستشفيات عدد 95/30 وعدد 96/28 وعدد 97/32 وعدد 98/55 وعدد 99/35 وعدد 2000/23 وعدد 2001/28 وعدد 2002/27 وعدد 2003/21 وعدد 2004/12 وعدد 2005/38 وعدد 2006/41 وعدد 2008/20.

يمثل الاستقبال عنصرا هاما في العناية والرعاية بالمرضى والوافدين على الهياكل الصحية العمومية وعاملا أساسيا للاستجابة لتطلعاتهم وللنهوض بجودة الخدمات المسداة إليهم.

كما تكمن أهمية الاستقبال، زيادة على بعده الإنساني والأخلاقي، في تأثيره العميق على نتيجة الرعاية الصحية للمرضى حيث يمثل المرحلة الأولى منها ويتلازم مع جميع مراحلها الموائية.

ونظرا لذلك فإن تأمين الاستقبال الجيد والملائم للمرضى والوافدين على الهياكل الصحية العمومية من شأنه أن يشجع عملية الاتصال بهم وييسر عليهم التعبير عن تساؤلاتهم وتخوفاتهم كما من شأنه أن يخلق جوا من الثقة المتبادلة بين المريض وعائلته من جهة والفريق الصحي من جهة أخرى ويساهم في حسن سير مسار العلاج.

ولأهمية الموضوع وتأثيره المباشر على حسن سير العلاج وعلى سمعة الهياكل الصحية ومهنيي الصحة في القطاع العمومي فإن جميع المتدخلين في

تفطاح والساهرين على تنظيمه مدعرون إلى العمل على النهوض بعملية الاستقبال في جميع مراحل العناية بالمرضى والوافدين وإيلائها الأولوية القصوى حتى يتسنى تأمين:

- استقبال المرضى والوافدين بالابتسام واللفظ والبشاشة اللازمة،
- المعاملة الطيبة والإنسانية لكل المرضى والوافدين دون تمييز أو تحيز أو محاباة،
- السعي إلى ربط علاقة سليمة مع المرضى والوافدين مبنية على الاحترام المتبادل،
- تفهم مشاعر المريض ومراعاة ظروفه وأحاسيسه،
- إعطاء المريض الفرصة والوقت الكافي للتعبير عن مشاكله وقلقه،
- الإنصات للمريض ومساعدته على إيجاد الحلول المناسبة،
- احترام خصوصيات المرضى وأسرارهم،
- توفير المعلومة الملائمة لاحتياجات المرضى والوافدين،
- العناية الملائمة بالفئات الخصوصية: الأطفال، المسنون، المعوقون، المرأة الحامل، الحالات الاجتماعية، الحالات الاستعجالية، المرضى ومرافقيهم الوافدين من أماكن جغرافية بعيدة، ...

ولضمان مثل هذه النوعية من الاستقبال للمرضى والوافدين على الهياكل الصحية العمومية فإن جميع المشرفين عليها مدعرون إلى:

- تنظيم وتوثيق عملية الاستقبال في كل مراحل الرعاية بالمرضى والوافدين (القبول - التسجيل والاستخلاص - فرز المرضى في الأقسام الاستعجالية - العيادات الطبية - الكشوفات التكميلية - الخدمات الصيدلانية - الإيواء - الاستقبال عن طريق الهاتف - الاستقبال عن طريق المراسلة...)،
- إحداث فضاء موحد مركزي للاستقبال والتوجيه والإرشاد وتوفير الوسائل المادية والبشرية اللازمة لحسن سيره،
- تبسيط الإجراءات الإدارية والإسراع في القيام بها،
- توفير الكراسي بالأعداد الكافية في فضاءات الاستقبال والانتظار،
- إدماج الاستقبال والتوجيه والإرشاد كوظيفة خصوصية في جميع الأقسام الإدارية والفنية ودعمها بالوسائل والموارد البشرية الملائمة،
- تدعيم الإعلام والإرشاد والاتصال: تطوير كتيب الاستقبال وتنظيم عملية نشره، وضع الإعلانات الخاصة بمواقيت التسجيل والعيادات والزيارات وبالتعريفات المعتمدة، التثقيف الصحي، الومضات السمعية والبصرية، تطوير موقع واب للهيكل الصحي...،
- تكثيف علامات المشاورة إلى موقع مختلف أقسام المستشفى بصورة مبسطة وسهلة،

- تنظيم عملية الزيارات للمرضى المقيمين،
- تشجيع إقامة الأم مع طفلها المريض كلما سمحت الظروف المادية بذلك،
- تنظيم مسالك المترجلين والسيارات داخل المستشفيات،
- تكثيف مجهود التكوين المستمر لجميع مهنيي الصحة بهدف اكتساب المعارف والمهارات والسلوكيات الكفيلة بتأمين الأداء الجيد في مجال الاستقبال والتحكم في الضغوطات النفسية التي قد تنشأ خلاله،
- تكثيف عملية تخصيص مهنيي الصحة بضرورة الاهتمام بظهورهم الخارجي (الهندام والنظافة) واحترام الشارات الملائمة لأصنافهم، وإتباع قواعد اللياقة والبشاشة في التعامل مع المرضى والوافدين،
- أنسنة ظروف الإقامة (التدفئة، النظافة، الأدواش، فضاءات الترفيه والثقافة...)
- تحديث وتطوير منظومة إدارة وحفظ الملفات الطبية لما لها من علاقة بسرعة وتنسيق عملية إسداء الخدمات،
- إدارة المقترحات والشكاوى ومعالجتها في الآجال الملائمة (إرساء دفتر لتدوين المقترحات، تطوير خلية الوساطة، الردود على مراسلات الشكاوى والمقترحات في الآجال، تطوير لوحة بيانية خصوصية)
- متابعة مستوى رضا المرضى (تطوير استمارات خصرية ولوحات بيانية)
- تحديد دقيق لمهام ومسؤولية كل المتدخلين في مجال الاستقبال،
- اعتماد معيار الأداء في مجال الاستقبال والإرشاد والتوجيه على مستوى عملية تقييم الموارد البشرية.

ونظرا لأهمية عملية استقبال المرضى والوافدين وحرصا على النهوض بأداء الهياكل الصحية العمومية في هذا المجال والرقى به إلى مستوى تطلعات المواطنين فإني أولي أهمية بالغة لتطبيق كل المقترحات الواردة بهذا المنشور بكل عناية وحزم ودقة وللتعريف به وتعليقه للإطلاع عليه من طرف المرضى ومهنيي الصحة وتنظيم الدورات الإعلامية حوله وللمتابعة المستمرة لما جاء به.

عن وزير الصحة العمومية
رئيس الديوان
الإمضاء: زكرياء الوسلاتي

المرسل إليهم للتنفيذ والمتابعة: السيدات والسادة:

- أعضاء الديوان

- المديرون العامون ومديرو الإدارة المركزية

- المديرون الجهويون للصحة العمومية

- المديرون العامون و مديرو المستشفيات والمعاهد والمراكز المختصة الجامعية والمستشفيات

الجهوية والمحلية

- الرئيسة المديرة العامة للديوان الوطني للأسرة والعمران البشري

- الرئيس المدير العام للصيدنية المركزية للبلاد التونسية

- الرئيس المدير العام لمركز الإعلامية لوزارة الصحة العمومية

- المديرة العامة للوكالة الوطنية للرقابة الصحية والبيئية للمنتجات

- الرئيس المدير العام للشركة التونسية لصناعة الأدوية

- المدير العام لمركز الدراسات الفنية والصيانة البيولوجية الطبية والإستشفائية

-مديرو مجامع الصحة الأساسية

-مديرو المدارس العليا لعلوم وتقنيات الصحة

-مديرو معاهد ومدارس علوم التمريض