

CIRCULAIRE N° 92/92

O B J E T / : Accueil et prise en charge des malades au niveau des structures hospitalières.

REFERENCES / : Décret n° 81-1634 du 30 Novembre 1981, portant règlement général Intérieur des Hôpitaux.

- Circulaire n° MSP/146/DTH du 2 Juillet 1981, relative à l'organisation des visites dans les établissements hospitaliers et sanitaires.
- Circulaire n° MSP/219/DTH du 21 Décembre 1981, relative à la mise en place d'un cahier de doléances.
- Circulaire n° MSP/35/DHMPE du 25 Mai 1984, relative à la création d'un comité d'hygiène au sein des établissements hospitaliers.

Dans le cadre de l'humanisation de nos structures hospitalières et afin d'améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge des malades, j'ai l'honneur de vous informer des actions à entreprendre à court terme :

A) - Au niveau de l'accueil :

1°/ Créer un bureau d'accueil, d'orientation et de renseignement à l'intention du public, implanté à l'entrée de chaque établissement hospitalier, et distinct du bureau des entrées. Ce bureau fonctionnera de 7 à 19 heures;

La personne responsable de cette cellule est à choisir parmi le personnel jouissant de la confiance de la direction de l'hôpital et connue pour son sérieux, son éducation, son sens des relations humaines et maîtrisant les rouages des différents services de l'hôpital;

Une assistante sociale ou à défaut une infirmière formée dans le domaine social, sera aussi affectée à ce bureau d'accueil.

Une ligne téléphonique reliée au standard de l'hôpital sera installée dans ce bureau.

2°/ Mettre à la disposition des citoyens, un registre coté et paraphé par le Ministère de la Santé Publique, destiné à recueillir les suggestions et les réclamations tel que prévu par la circulaire citée en références.

3°/ Placarder sous verre, les circulaires et les décisions afin qu'elles soient portées à la connaissance aussi bien du personnel de l'établissement que des citoyens.

Toutes ces mesures doivent prendre effet immédiatement.

B) - L'Organisation des circuits au sein de l'hôpital

1°/ Implanter des panneaux indicateurs des différents services de l'hôpital avec des plans de situation simplifiés.

Un panneau général de présentation de l'établissement sera placé à l'entrée et des panneaux spécifiques indiqueront la position de chaque service. Les indications portées sur ces panneaux seront rédigées en langues arabe et française.

2°/ Tracer sur la chaussée des "bandes guides" de différentes couleurs pour faciliter l'orientation des personnes toutes les fois que cela est possible.

3°/ Organiser les circuits de déplacement des voitures à l'intérieur de l'établissement;

Un délai d'un mois est accordé pour la réalisation du premier objectif; quant aux deux actions suivantes elles sont à appliquer immédiatement.

C) L'Organisation des visites:

- 1°) Rétablir la carte d'accès des visiteurs.
- 2°) Maintenir un rythme quotidien des visites tout le long de la semaine de 14 à 16H.
- 3°) Les visiteurs accéderont à tour de rôle dans les services deux par deux. Il est recommandé d'éviter les attroupements des visiteurs hors de l'enceinte de l'hôpital.
- 4°) L'accès à chaque service sera assuré par un agent de ce service.

Cette organisation est à mettre en place dans un délai d'un mois.

D) Réorganisation des consultations externes:

- 1°) Les directeurs des hôpitaux et les conseils de santé auront à étudier avec les chefs de service:

- Les organigrammes de fonctionnement des consultations externes en précisant, entre autres, leurs horaires de déroulement;

- Les horaires d'inscription et la possibilité de multiplier les salles de consultation par spécialité selon la disponibilité des médecins;

- L'instauration de consultations sur rendez-vous les après-midi, en oeuvrant à mieux répartir le personnel entre les différentes séances de travail.

2°/ Il est nécessaire que le médecin chargé de la consultation se consacre exclusivement à cette activité durant la séance prévue à cet effet;

3°/ Instituer des jetons numérotés à remettre aux consultants lors de l'inscription. Les handicapés, les malades fatigués et les personnes âgées doivent bénéficier de la priorité;

4°/ Oeuvrer au renforcement et à la généralisation des consultations sur rendez-vous.

Ces mesures devront entrer en vigueur progressivement et en tout état de cause au plus tard le 1er Janvier 1993.

E) Au niveau de l'environnement, de l'hygiène, de la maintenance et de la sécurité :

1°/ Le directeur de l'hôpital doit disposer dans l'immédiat d'une équipe ad-hoc d'ouvriers pour intervenir séance tenante dans les cas de travaux urgents (hygiène et sécurité).

2°/ Constituer des Comités restreints, différents des comités d'hygiène prévus par la circulaire citée en référence. Ces comités seront choisis par le Directeur de l'hôpital et placés sous sa responsabilité en vue de relever les défaillances en matière d'hygiène, de maintenance et de sécurité et d'assurer le suivi des mesures prises pour l'amélioration de l'environnement hospitalier.

3°/ Organiser des campagnes périodiques de propreté en impliquant tout le personnel;

4°/ Utiliser au niveau des grands hôpitaux les services des sociétés de gardiennage.

Les trois premières mesures entreront en vigueur immédiatement; la quatrième sera concrétisée en fonction des possibilités de chaque établissement.

Par ailleurs il est recommandé de mettre en place autant que possible des cercles de qualité au niveau des hôpitaux;

F) Au niveau de la sectorisation :

1°/ Rappeler et insister sur la non application de la sectorisation aux urgences et aux parturientes en travail. Cette mesure doit entrer en vigueur immédiatement.

G) Au Niveau de la tenue de travail :

Mettre en application les dispositions prévues par la circulaire n° 104 DTH du 1er décembre 1987 tout en apportant les modifications suivantes : blouse blanche pour tout le personnel avec un signe distinctif se rapportant à chaque catégorie de personnel (couleur distincte des cocardes). Toutefois les sages-femmes continueront à porter les blouses roses et les ouvriers de force le bleu de chauffe. Le personnel affecté au bloc opératoire et au service de réanimation portera une tenue verte.

La blouse et la coiffe doivent être obligatoirement portées par tout le personnel en question.

Les couleurs à adopter pour les cocardes sont :

- Le vert pour le personnel médical, pharmacien et médecin dentiste.

- le rouge pour le personnel paramédical.

- Le bleu ciel pour le personnel, ouvrier.

Cette action devra être concrétisée avant le 1er Janvier 1993.

H) Au niveau de l'humanisation des hôpitaux :

Dans le but d'offrir des conditions de séjour meilleures aux malades hospitalisés, les mesures suivantes seront prises :

1°/ amélioration de la literie, de la tenue du malade et de la nourriture qui lui est servie;

2°/ généralisation des douches et du chauffage;

3°/ équipement de salles de jeux et recrutement, dans la mesure du possible de jardinières pour les enfants;

4°/ équipement des bibliothèques hospitalières. Il est souhaitable de coordonner cette action avec les services du Ministère de la Culture

Toutes ces actions seront étalées sur l'année 1993.

I/ Au niveau de la prise en charge du personnel:

1°) Généraliser l'implantation d'une cellule sociale au niveau des structures hospitalières, confiée à des assistantes sociales pour assurer le suivi des problèmes pouvant se poser aussi bien au personnel qu'aux malades.

Ces cellules seront installées tout au long des six prochains mois.

2°) Intensifier le dialogue entre les différents acteurs de l'hôpital par l'organisation de réunions d'information et de sensibilisation de tout le personnel afin de mieux le responsabiliser.

3°) Améliorer les conditions de travail du personnel par, entre autre, l'aménagement de vestiaires, et de chambres de gardes convenables.

Ces deux précédentes mesures entreront en vigueur Immédiatement.

4°) Développer les méthodes de travail administratif par l'acquisition de micro-ordinateurs.

5°) Généraliser l'utilisation des pointeuses. La concrétisation de cette mesure s'étalera sur toute l'année 1993.

6°) Veiller au respect de la discipline et lutter contre l'absentéisme de toutes les catégories de personnel.

J'attache une grande importance à la stricte application des dispositions de la présente circulaire et vous prie instamment de veiller à sa diffusion et à son exécution.

Le Ministre de la Santé Publique

Signé: Dr. Hédi MHENNI

Destinataires : Messieurs

- Les membres du cabinet -
- Les Directeurs de l'Administration Centrale.

pour information
) pour information
(et pour faciliter
) aux différents
(intervenant la
) mise en applica-
(tion de ces
) dispositions.

- Les Directeurs Régionaux de la Santé Publique.

) pour suivi et pour rapporter à
(l'Administration Centrale
) trimestriellement l'état
(d'avancement de ce plan d'action.

- Les directeurs des hôpitaux)
Instituts et Centres ()
Spécialisés.)
- Les présidents des conseils (pour exécution
de santé)
- Les chefs de services ()
- Les surveillants de service)