

تونس في 27 أكتوبر 1992 .

منشور عدد 92/92 .

الموضوع : استقبال المرضى والاحاطة بهم في المؤسسات  
الاستشفائية .

المراجع : - الامر عدد 1634 لسنة 01 المؤرخ في 30  
نوفمبر 1981 والمتعلق بالنظام الداخلي العام  
للمستشفيات ،

- منشور وزارة الصحة العمومية عدد 146 - ادارة الاشراف على  
المستشفيات - المؤرخ في 2 جويلية 1981 والمتعلق بتنظيم الزيارات  
في المؤسسات الاستشفائية والصحية ،

- منشور وزارة الصحة العمومية عدد 219 - ادارة الاشراف على  
المستشفيات - المؤرخ في 21 ديسمبر 1981 والمتعلق باحداث كراس  
الطلبات ،

- منشور وزارة الصحة العمومية عدد 35 - ادارة حفظ الصحة وحماية  
المحيط - المؤرخ في 25 ماي 1984 والمتعلق باحداث لجنة لحفظ الصحة  
داخل المؤسسات الاستشفائية .

في إطار « أنسنة » - HUMANISATION - مؤسساتنا الاستشفائية وفي سبيل  
تحسين ظروف استقبال المرضى والاحاطة بهم ، يشرفني ان احيطكم علما فيما يلي  
بالاعمال التي يتعين القيام بها على المدى القصير :

أولا : - في مستوى الاستقبال :

(1) احداث مكتب لاستقبال العموم ، وتوجيههم ، وارشادهم . ويتم تركيز  
هذا المكتب في مدخل كل مؤسسة استشفائية .

ويكون هذا المكتب مستقلا عن مكتب الدخول ويجرى به العمل من الساعة السابعة صباحا الى الساعة السابعة بعد الظهر .

ويتم اختيار المسؤول عن هذه الخلية من بين الاعوان الذين يحظون بثقة ادارة المستشفى ، ويتحلون بالجد واستقامة السلوك ، ويتصفون بما يجب أن تكون عليه اتصالاتهم بالزائرين من كياسة وحسن معاملة ، ويعرفون معرفة جيدة دواليب المستشفى واقسامه .

وتنصيب كذلك كسب من مسبب التلويح من مرصعة اجتماعية ، او ، إذا ما تعذر ذلك ، ممرضة تلقت تكوينا ملائما في الميدان الاجتماعي .  
ويتم تجهيز هذا المكتب بخط هاتفى مربوط بجهاز الـ STANDARD .

(2) - يوضع على ذمة المواطنين دفتر مصادق عليه وموقع من قبل وزير الصحة العمومية . ويستعمل هذا الدفتر لتدوين الاقتراحات والطلبات على نحو ما ورد في المنشور المذكور في المراجع .

(3) - تعليق المينابشير والمقررات كي يطالع عليها ائوان المؤسسة والعراطنون . ويجب أن تدخل هذه الاجراءات حيز التطبيق في الحال .

ثانيا : - تنظيم المسالك في داخل المستشفى :

(1) - نصب معلقات تهدي الزائر بصورة مبسطة وواضحة إلى موقع مختلف اقسام المستشفى .

- وتوضع بالمدخل معلقة عامة لكافة أجنحة المستشفى وأقسامه ، ومعلقات مفضلة تشير إلى مراقب الاقسام .

وتحرر كل هذه المعلقات باللغتين : العربية والفرنسية .

(2) - ترسم على مسالك المستشفى بالالوان المختلفة ، وكلما كان ذلك ممكنا ، علامات تسهل على الزائرين التنقل داخل المؤسسة .

(3) - تنظيم مسالك السيارات بداخل المستشفى .

ويجب تحقيق الاجراء الاول في أجل لا يتجاوز شهرا واحدا . أما الاجراءان الثاني والثالث فيتم تحقيقهما في الحال .

ثالثا : - تنظيم الزيارات :

(1) - العودة الى العمل ببطاقة الدخول .

(2) - الابقاء على نسق الزيارات يوميا وكامل أيام الاسبوع من الساعة الثانية

إلى الساعة الرابعة بعد الظهر .

(3) - يتم قبول الزائرين بالتناوب على أساس زائرين اثنين للمريض الواحد .

