

N° MSP/ 92 /DTH/ST.

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:

