

CIRCULAIRE N° 44 / 2010

OBJET : LES FONCTIONS DU CHEF DE SERVICE HOSPITALIER

Le chef de service hospitalier est un cadre technico-administratif hautement qualifié dont le rôle est d'animer l'équipe d'un service hospitalier. La mission de ce service comprend les fonctions suivantes :

- une fonction d'accueil et de communication ;
- une fonction de prestations de soins ;
- une fonction de relation avec les autorités sanitaires locales, régionales et centrales ;
- une fonction de gestion des ressources humaines et matérielles mises à sa disposition ;
- une fonction de promotion de la santé ;
- une fonction de formation, d'encadrement et de recherche ;
- Une fonction de promotion de la qualité .

Dans son action, le chef de service hospitalier est en permanence guidé par le souci de :

- garantir aux utilisateurs du service qu'il dirige des prestations efficaces, sécurisées et humanisées en tenant compte des progrès de la science, des coûts les plus rationnels et des moyens mis à sa disposition.
- Diriger, d'une façon générale, le service avec sérieux, efficacité et un sens aigu des responsabilités inhérentes au bon fonctionnement du service public.

I. Au titre de la fonction de l'accueil et de la communication :

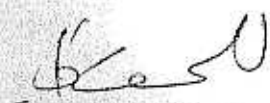
Le Chef de service doit veiller :

- à faciliter l'accès des patients aux soins ;
- à assurer leur prise en charge adéquate compte tenu des moyens disponibles ;
- à humaniser les rapports entre le personnel soignant et les patients;
- au respect de la charte du patient.

II. Au titre de la fonction de prestation de soins :

Le chef de service organise et contrôle :

- Le bien fondé des prestations par rapport aux problèmes de santé et aux besoins des utilisateurs ;
- la qualité et la conformité des prestations aux données acquises de la science ;



- La permanence des prestations dans le temps (jours et nuits, fins de semaine et jours fériés) ;
- La prise en compte des besoins d'hospitalisation imminente exprimés par le service d'accueil des urgences de la structure sanitaire d'appartenance ;
- La continuité des prestations, en liaison avec les autres structures d'origine ou de destination des utilisateurs ainsi que tous les partenaires et gestionnaires de soins .

II doit :

- Veiller à l'établissement des organigrammes de travail et des programmes d'activité du service ;
- Veiller au respect de l'éthique et de la déontologie médicale et pharmaceutique ;
- Veiller à la promotion de l'hygiène du personnel, des locaux, des équipements et des instruments ;
- Veiller à rationaliser la prescription des médicaments, des examens complémentaires et des produits consommables, dans un souci d'efficacité et d'efficience ;
- Superviser la tenue des dossiers, des documents et des instruments de travail, de formation et de recherche ;
- Organiser et contrôler la collecte, le traitement et la gestion de l'information médicale ;
- S'assurer de la tenue, de la confidentialité et de l'archivage du dossier médical.

III. Au titre des relations avec les autorités sanitaires locales, régionales et centrales :

Le chef de service doit :

- Veiller à l'acheminement au niveau local, régional et national de l'information sanitaire et tenir son équipe informée de la situation générale du système de santé et particulièrement de la situation épidémiologique dans la région et le pays ;
- Elaborer, avec les membres de l'équipe des plans d'action, en suivre la mise en œuvre et en assurer l'évaluation ;
- Participer à l'élaboration des plans de développement de l'établissement sanitaire auquel appartient le service qu'il dirige ;
- Participer à la préparation du budget de fonctionnement de l'établissement et à la ventilation des crédits entre les services pour les établissements qui utilisent cette technique.

Dans l'exercice de toutes ces fonctions, le chef de service hospitalier est appelé à la coordination la plus étroite possible avec l'administration de l'établissement hospitalier, son comité médical et son conseil d'administration (ou d'établissement) .

IV. Au titre de la fonction de gestion des ressources humaines et matérielles mises à sa disposition :

Le chef de service doit :

- Assurer et contrôler la répartition dans le temps et dans l'espace du personnel du service en fonction des tâches à accomplir, des profils de poste et de la charge de travail ;

- Organiser et animer des réunions entre les membres de l'équipe pour définir des objectifs communs orientés vers la promotion de la qualité des soins ;
- Motiver, encourager et aider activement les membres de l'équipe à atteindre les objectifs fixés en commun ;
- Veiller à maintenir un climat de confiance, de collaboration, de respect, d'harmonie et d'équité entre tous les membres de l'équipe et tous les autres partenaires et gestionnaires de soins ;
- Exercer son autorité sur l'ensemble du personnel du service, notamment en ce qui concerne le respect des horaires de travail et l'application des textes réglementaires ;
- Veiller à maintenir un climat de confraternité entre les membres de l'équipe médicale dans le respect de la déontologie et de la liberté de choix du patient .

Il doit :

- Veiller à la bonne conservation des matériels et équipements du service et doit, notamment, signaler à l'administration tout usage abusif, vols ou dégâts constatés ;
- Elaborer toutes les propositions relatives à l'équipement du service ;
- Informer l'administration de tout incident, qu'il juge important, avec ou entre les malades, les visiteurs et le personnel ;
- Participer, par des choix pertinents, à la diminution des coûts de la santé et à l'utilisation adéquate des moyens mis à sa disposition .

V. Au titre de la fonction de promotion de la santé :

Le chef de service doit :

- Intégrer les dimensions préventives et éducatives de l'action sanitaire dans les activités du service qu'il dirige ;
- Associer le service qu'il dirige aux actions régionales et nationales d'information, d'éducation et de communication pour la santé ;
- Prendre en considération dans les plans de traitement post hospitalisation des actions de prévention, de réadaptation et de réinsertion sociale et professionnelle.

VI. Au titre de la fonction de formation, d'encadrement et de recherche

VI.1 Formation et encadrement :

Le chef de service doit organiser et contrôler :

- L'accueil et la prise en charge des stagiaires affectés dans le service, conformément aux objectifs éducationnels, tout en tirant profit des mécanismes officiels d'encouragement à la recherche scientifique ;
- La programmation, le déroulement et l'évaluation des activités des stagiaires ;
- Le déroulement et l'évaluation de la formation continue des personnels permanents du service conformément aux objectifs éducationnels et en coordination avec les institutions d'enseignement ;
- La coordination de son enseignement avec celui dispensé dans d'autres structures .

VI.2 Recherche :

Le chef de service doit :

- Identifier les thèmes de recherche pertinents par rapport aux priorités nationales et aux besoins des utilisateurs, orientés vers la promotion de la qualité des soins ;
- Elaborer des travaux et protocoles de recherche et contrôler leur qualité scientifique et leur conformité à l'éthique professionnelle ;
- Collaborer aux travaux multicentriques et multidisciplinaires ;
- Associer le service qu'il dirige aux recherches pour la santé menées par d'autres structures.

VII. Au titre de la fonction de promotion de la qualité :

Le chef de service doit :

- Lutter contre les infections nosocomiales ;
- Assurer l'amélioration continue de son service en ciblant des indicateurs de qualité (DMS, Taux d'occupation des lits, Consommation totale et moyenne de médicaments...);
- Procéder à l'autoévaluation de son service, à la détection des insuffisances et à la mise en place des actions correctives et le suivi de leur application ;
- Rédiger des protocoles thérapeutiques ;
- Elaborer des procédures concernant l'hygiène du personnel appartenant à son service ;
- Elaborer des procédures concernant la maintenance préventive et curative des équipements mis à sa disposition ;
- Evaluer la qualité des prestations (par des staffs, actions d'audit, études d'incidents critiques...).

R/ Le Ministre de la Santé Publique

Ministère de la Santé Publique
Cabinet
Boulevard de QUESLATI

Liste des destinataires :

- Les membres du cabinet.
- Les directeurs régionaux de la santé publique.
- Les doyens des facultés de médecine, médecine dentaire et de pharmacie.
- Les chefs de services hospitaliers de médecine, médecine dentaire et de pharmacie.
- Les directeurs généraux et les directeurs de l'administration centrale du Ministère de la Santé Publique
- Les directeurs généraux et les directeurs des structures sanitaires publiques