



Le Ministre

A

Mesdames et Messieurs

- L'Inspecteur Général de la Santé
- Le Directeur Général de la Santé
- Les Directeurs d'Administration Centrale
- Les Directeurs Généraux des EPN
- Les Directeurs Coordonnateurs des Programmes de Santé
- Les Directeurs Régionaux de la Santé
- Les Directeurs Départementaux de la Santé
- Les Directeurs des CHR et HG
- Les personnels de santé

Circulaire n°05255/MSHPCMU/CAB/DRH du 30 juillet 2024

Relative à l'accueil dans nos Hôpitaux pour des soins sûrs et de qualité

Nous sommes tous amenés à faire un séjour à l'hôpital, tôt ou tard dans la vie.

Être admis à l'hôpital n'est jamais un moment facile. La maladie et l'inconnu de l'hospitalisation s'accompagnent souvent d'inquiétude et d'insécurité. Le rôle de l'accueil est avant tout d'offrir au patient un espace d'écoute où il se sent en sécurité, grâce à des informations précises qui l'aident à maîtriser ce nouvel environnement. L'accueil du patient à l'hôpital peut paraître, à première vue, une simple nécessité administrative, mais il s'agit de bien plus que cela.

C'est le premier point de contact qui détermine souvent le bon déroulement de l'hospitalisation du patient.

Bien accueillir les patients est à la fois un acte de professionnalisme et d'humanité qui demande empathie et respect. Il est important de garder à l'esprit que « **l'accueil est la première mission d'un hôpital** ».

L'accueil à l'hôpital est le premier maillon de la chaîne relationnelle du parcours thérapeutique du patient. Il est une rencontre humaine faite de regards, de sourire et d'échanges.

La sympathie ou l'antipathie se décrètent de manière immédiate et irrationnelle, sur la base de signaux verbaux et non verbaux. C'est pendant les trois (03) premières minutes, voir secondes, que se crée un climat favorable ou défavorable à une relation de confiance. Les premières impressions orientent la relation entre le patient et les personnes qu'il rencontrera au cours de son hospitalisation.

C'est pourquoi, il est fondamental d'accorder une attention toute particulière à la qualité de l'accueil.

Gagner la confiance du patient favorise une meilleure adhésion aux soins, ce qui a un impact positif sur sa guérison.

Nous n'accueillons pas des clients dans nos différents établissements hospitaliers, mais des patients. Là est toute la différence. **Un hôpital public n'est pas une entreprise lucrative, il ne s'agit pas de vendre un produit à un client pour avoir des gains.** A l'hôpital, on y vient par nécessité. Nous ne vendons rien.



Etre soigné est un droit de la population, la santé n'a pas de prix. Travailler à l'accueil d'un hôpital est un métier particulier qui demande des qualités spécifiques au milieu hospitalier. En plus de solides connaissances professionnelles, d'un sourire (sincère) et d'une bonne présentation, il est indispensable de faire preuve d'une grande sensibilité humaine. **« Il faut avoir envie d'aider les gens ».**

Ainsi, un accueil réussi se solde par un patient satisfait et rassuré.

Qu'est-ce que cela veut dire, plus concrètement, « aider les gens » à l'accueil d'un hôpital ?

L'accueil est une partie intégrante du parcours thérapeutique du patient, il s'agit d'un métier qui s'analyse et s'apprend, dans le but de garantir la qualité des soins dès le premier contact avec l'hôpital.

Sept (07) valeurs centrales caractérisent cette mission :

- Le respect ;
- La bienveillance ;
- La discrétion ;
- La disponibilité ;
- Le professionnalisme ;
- La compétence ;
- La collaboration.

Ces valeurs doivent faire l'objet d'une charte que les patients et leur famille peuvent découvrir aux admissions et dans les salles d'attente dans nos Hôpitaux.

Il s'agit d'un vrai engagement collectif pour une culture d'excellence dans les différents services de nos hôpitaux. En effet, le patient est souvent amené à passer d'un service à un autre. Selon sa pathologie, et il est important qu'il bénéficie d'une certaine continuité dans sa prise en charge.

Une équipe dédiée devra être mise en place pour analyser cette situation et faire des propositions, qui seront soumises à la validation du comité de gestion des hôpitaux, sous la coordination des Directeurs avant communication. Il faudra définir au sein de chacun de nos établissements hospitaliers une politique cohérente en matière de prise en charge des patients avec des soins sûrs et de qualité. Il faudra veiller aussi à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans le domaine de qualité des soins, en collaboration avec les services en charge de la distribution du médicament et des dispositifs médicaux.

Ce comité a pour rôles de :

- Proposer, à partir du bilan de l'existant, des objectifs en terme d'amélioration ;
- Proposer, organiser, coordonner, évaluer les actions ;
- Rechercher des moyens permettant de mettre en œuvre ses actions en apportant une réponse coordonnée aux besoins des usagers ;
- Promouvoir les actions de formation continue des personnels de santé et donner son avis sur les projets d'acquisition de dispositifs médicaux et matériels nécessaires à la prise en charge des patients ;
- Assurer la liaison avec des services cliniques et ceux en charge des questions administratives et financières ;
- Établir un bilan annuel des actions engagées ;
- Informer des résultats des actions entreprises.



Pour cela, les COS devront s'engager dans l'immédiat et à l'avenir à :

- Faire un audit des personnels et des pratiques afin de recenser les manques en ce domaine ;
- S'assurer du Développement de la formation continue des personnels médicaux et paramédicaux pour une meilleure connaissance des techniques et possibilités d'amélioration de l'accueil ;
- Aider à la mise en place de protocoles de prise en charge des patients et leur famille dans les différents services ;
- S'assurer de la disponibilité des moyens humains, des compétences, des connaissances et des expériences au service de la sécurité et la qualité des soins ;
- Contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de l'accompagnement des patients et de leur famille.

J'attache du prix au respect de ces dispositions.



Pierre DIMBA

