

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 اطار « 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 ويجري 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 .

وتنص المادة 10 من مرسوم 1975 المتعلق بمرسوم اجتماعي ، 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 والعاملون . 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 .

ولا بد من العمل على اجتناب تجمع الزائرين خارج سياج المستشفى .

(4) - يسهر أحد الاموان العاملين بالقسم على تنظيم الزيارات داخل قسمه ،  
ويطبق هذا النظام في أجل أقصاه شهر واحد .

### رابعاً : إعادة تنظيم العيادات الخارجية :

(1) - يتعين على مديري المستشفيات والمجالس الصحية ان ينكبوا ، مع رؤساء الاقسام ، على :

- برامج سير العيادات الخارجية وضبط مواعيتها .  
- تحديد مواقيت التسجيل ، مع امكانية مضاعفة عدد القاعات على أساس الاختصاصات الطبية وحسب توتر الاطار الطبي .  
- تركيز عيادات بعد الظهر على أساس مواعيد مسبقة ، مع الحرص على توزيع الاموان على مختلف حصص العمل .  
(2) - يجب على الطبيب المكلف بالعيادات أن يتفرغ لهذا العمل دون سواه على امتداد كامل الحصة المخصصة لذلك .

(3) - ادخال العمل بـ « فيشات » مرقمة (JETONS) توزع على المرضى عند تسجيلهم . ولا بد أن يحظى بالاولوية ، في هذه العملية ، المعاقون ، والمرضى المسنونين والعائس في السن .

(4) - العمل على تدعيم المواعيد المسبقة وتعميمها .  
وتدخل هذه الاجراءات حيز التطبيق تدريجيا وفي أجل أقصاه غرة جانفي 1993 .

فامسا : في مستوى سلامة المحيط ، وقواعد حفظ الصحة ،  
والصيانة والامن :

(1) - يجب أن يتوفر في الحال لمدير المستشفى فريق مختص من العملة للتدخل سريعا في حالة القيام بأشغال عاجلة (حفظا لقواعد الصحة وضمانا لشروط الامن) .

(2) - تكوين لجان مضيقة غير لجان حفظ الصحة المنصوص عليها في المنشور المشار اليه في المراجع . ويتم اختيار هذه اللجان المضيقة من قبل مدير المستشفى ، وتوضع تحت مسؤوليته ، وتتكفل بتشخيص السلبيات في مجال حفظ الصحة والصيانة والامن ، وتعمل على متابعة تنفيذ الاجراءات التي يتم اتخاذها في سبيل تحسين المحيط الاستشفائي .

(3) - القيام بجملات دورية للنظافة يشارك فيها كل الاموان .

(4) - اللجوء ، في المستشفيات الكبرى ، إلى خدمات « شركات حراسة

المؤسسات » ( SOCIETES DE GARDIENNAGE ) .

وتدخل الاجراءات الثلاثة الارلى حيز التطبيق في الحال . أما الاجراء الرابع فيتم تطبيقه على أساس مراعاة امكانات كل مؤسسة .

هذا وتوصي وزارة الصحة العمومية بأن يتم في المستشفيات ، كلما كان الامر مكنًا ، تركيز « حلقات جودة » ( CERCLES DE QUALITE ) .

**سادسا :** في مستوى التقسيم الجغرافي للخدمات الاستعجالية :

(أ) - التذكير المؤكد بعدم تطبيق قرار التقسيم الجغرافي للحالات الاستعجالية وحالات المخاض . ولا بد أن يدخل هذا القرار حيز التطبيق فوراً .

**سابعاً :** في مستوى زمني العمل :

تطبيق الاحكام المنصوص عليها في المنشور عدد 110 - ادارة الاشراف على المستشفيات - المؤرخ في غرة ديسمبر 1987 ، مع ادخال التنقيحات التالية عليه : بدلة بيضاء بالنسبة الى كافة الاعوان ، مع وضع شارات ذات الوان مختلفة تميز كل صنف . الا ان القوابل يحتفظن ببداياتهن الوردية ، والعمله "اليدويين" يستبقون بدلاتهم الزرقاء . اما الاعوان العاملون في قاعات الجراحة واقسام الانعاش فانهم يتميزون

ولباس البدلة والقبعة وجوبي بالنسبة الى كافة الاعوان المشار اليهم .  
والوان الشارات المميزة تكون كالآتي :

- الاخضر للطباء ، والصيدالة ، واطباء الاسنان .
- الاحمر للاعوان شبه الطبيين .
- الازرق السماوي للعمله .

وتدخل هذه الاجراءات حيز التطبيق قبل غرة جانفي 1993 .

**ثامناً :** في مستوى " انسيبنة " المستشفيات :

سعيًا الى تحسين ظروف اقامة المرضى بالمستشفيات ، يجب ان تتخذ التدابير التالية :

- 1- تحسين ادوات الفراش ، وملابس المريض ، ونوعية الطعام المقدم اليه .
  - 2- تعميم " الادواش " ووسائل التدفئة .
  - 3- تجهيز قاعات للترفيه ، وانتداب حاضنات مختصات في "رياض الاطفال" ، كلما كان ذلك ممكناً .
  - 4- تجهيز المكتبات الاستشفائية . ويحسن في هذا الصدد تنسيق الجهود مع مصالح وزارة الثقافة .
- ويمتد تطبيق هذه الاجراءات على كامل سنة 1993 .

تأسساً : في مستوى الإحاطة بالاعوان :

1- تركيز خلية اجتماعية في كل مؤسسة استشفائية . وتسند مسؤولية هذه الخلية الى مرشدة اجتماعية تضطلع بمتابعة المشاكل التي قد تواجه الاعوان او المرضى على السواء .

ويتم تركيز هذه الخلايا في بحر الاشهر الستة القادمة .

2- تعزيز الحوار بين مختلف القطاعات داخل المستشفى بواسطة الاجتماعات الاخبارية والتحسيسية التي يحضرها كافة الاعوان والتي ترمي الى تعميق شعورهم بالانتماء .

3- تحسين ظروف عمل الاعوان ، وذلك ، خاصة عن طريق تهيئة خزائن الملابس ، وغرف للحراسة تكون لائقة .  
وهذان الاجراء ان يدخلان حيز التنفيذ في الحال .

4- تطوير وسائل العمل الاداري باقتناء الآلات الالكترونية الملائمة .

5- تعميم استعمال آلات مراقبة الدخول والخروج . ويدخل هذا الاجراء حيز التطبيق في بحرسنة 1993

6- السهر على احترام قواعد الانضباط ، ومقاومة ظاهرة الغياب في صفوف الاعوان بكافة اصنافهم .

وان اشهر التطبيق الدقيق لاحكام هذا المنشور امنية كبرى وازجركم بكل الحاجات ان تعملوا على توزيعه وتنفيذه .

الامضاء : الدكتور الهادي مجني  
وزير الصحة العمومية

الموجه اليهم : السادة :

( للاعلام والعمل على تسهيل تنفيذ احكام هذا المنشور لكل من يهمه الامر )

- اعضاء الديوان  
- المديرين المركزيين

( للمتابعة ومد الادارة المركزية ، كل ثلاثة ، اشهر بمدى تقدم العمل بهذه الاجراءات ) .

- المديرين الجهويين للصحة العمومية

للتنفيذ .

- مديرو المستشفيات والمعاهد  
- والمراكز المختصة  
- رؤساء مجالس الصحة