DIALOGUE SOCIETAL

Mission Monastir du jeudi 15 mai 2014

**Animateurs : Mr. Zouheir BEN JEMAA
Mme Imen JAOUADI
Pr. Mohamed ZRIBI**

A - RAPPORT MICRO-OUVERT CITOYENS

Nombre d'intervenants : 23 personnes.

1) DIALOGUE SOCIETAL POUR LA SANTE

- Excellente idée de faire participer le citoyen à la décision ce qui conduira à une bonne stratégie.
- Merci d'avoir pensé à une nouvelle stratégie.
- Les problèmes du secteur de la santé sont posés depuis longtemps et si on cherche au niveau des étagères du ministère de la santé on trouve un grand nombre d'études, de rapports et de propositions.
- Le problème est au niveau du responsable qui ne prend pas de décision donc il faut une pression de la société civile.
- Critique du logo du dialogue sociétal : pourquoi un olivier et 2 croissants rouges.
- Qui a formé le comité de pilotage ? (Monastir représentée ou non ?).
- Les problèmes de la santé sont anciens.

2) EVOLUTION DU SYSTEME DE SANTE

- Après l'indépendance les soins étaient gratuits dans les structures publiques et ils sont devenus progressivement payants (timbre à 50 millimes puis 10 % ...).
- On va vers la privatisation du secteur public et on a commencé par l'APC à l'intérieur de l'hôpital.
- Les cadres de la santé sont d'une grande valeur technique.
- Il faut aujourd'hui une carte sanitaire régionale avec des normes à respecter.
- Pourquoi les professeurs exercent dans les cliniques ?
- Il faut séparer l'exercice entre le public et le privé.
- Il faut dynamiser les comités locaux et régionaux de la santé.

3) CITOYEN ET SANTE

- Le citoyen ne peut plus supporter le coût des soins.
- Il y'a la santé des riches (privé) et la santé des pauvres (public).
- L'exercice de l'APC occupe les professeurs à plein temps pour ce ils ne s'occupent plus du malade de l'hôpital et de l'étudiant.
- Par les professionnels de la santé le malade est orienté de l'hôpital vers le secteur privé.
- On a des problèmes mais on ne sait pas par quoi commencer (il faut résoudre les problèmes progressivement).
- Le citoyen ne trouve pas d'accueil dans les structures publiques et il est mal informé.
- Pour répondre aux besoins du citoyen il faut des agents formés et chargés de l'accueil et particulièrement au niveau des urgences.

4) CITOYEN ET STRUCTURE SANITAIRE

- L'encombrement des structures fait que le citoyen passe une demi journée à faire la queue pour voir le médecin.
- Les rendez-vous sont fixés pour 4 et 5 mois voir parfois plus ?
- L'encombrement énerve le professionnel.
- Il faut que les structures de la santé fonctionnent matin et après midi y compris les CSB.

5) SANTE ET AUTRES SECTEURS

- La santé dépend des autres secteurs (éducation, équipement, environnement, municipalité,...).
- Les commissions régionales qui s'occupent de l'hygiène doivent jouer leur rôle en pratique. (On continue à brûler les ordures) ?
- Il faut un environnement sain et une dépollution de la mer du golf de Monastir à Oued Hamdoune.
- Lutter contre l'abattage clandestin.
- Il faut une coordination entre le ministère de la santé et le ministère de l'environnement.
- Les municipalités doivent jouer leur rôle en matière de propretés des villes.

6) HYGIENE ET PREVENTION

- Il y'a de grands problèmes d'ordures et de gîtes de moustiques.
- A Zarmedine, l'air est pollué ce qui a entraîné des maladies.

- Il faut des infirmeries et des infirmiers stables dans les structures scolaires et universitaires.
- En cas d'accidents scolaires, les élèves ne sont pas pris en charge à temps.
- Importance de la santé corporelle et mentale de l'enfant.
- Il faut faire un état des lieux de l'environnement à Monastir.
- Il faut traiter les problèmes à la base en commençant par l'hygiène domestique et de la ville.
- Les sociétés industrielles (nationales et internationales) polluent l'environnement sans intervention des ministères de l'environnement, du commerce et de l'industrie.
- Il y'a les problèmes posés par les antennes de télécommunication et de téléphonie ??
- Il faut élaborer des normes pour l'environnement et les appliquer.
- Il faut une médecine préventive précoce.
- Le golf de Monastir est pollué.
- Les stations de l'ONAS sont éloignées des zones touristiques sans tenir compte des citoyens.
- l'hôpital n'est pas propre (infections nosocomiales pour cette raison on ne veut plus hospitaliser les enfants pour de longues périodes ??)

7) MEDECINS SPECIALISTES

Il faut des médecins spécialistes à Zarmedine.

8) PREMIERE LIGNE

- Il y a un manque de CSB.
- Les CSB ne sont pas efficaces ce qui fait que tous les malades vont vers le CHU (encombrement).
- Si le CSB fonctionne correctement et efficacement (+ de moyens) les malades n'iront plus au CHU.

9) PERSONNEL

- Il y'a un manque d'infirmiers et de techniciens supérieurs
- Le soir, il y'a un seul infirmier par service (situations graves).
- Le recrutement du personnel ouvrier des sociétés de sous traitance a entraîné une dégradation de l'hygiène à l'hôpital.

10) URGENCES ET TRANSPORT

- Au niveau des urgences, il n'y a que les médecins stagiaires.

- Il y'a un manque d'ambulance surtout le soir il n'y a qu'un chauffeur de garde et en cas de besoin on ne peut pas mobiliser 2 ambulances ou plus ?
- Il faut une coordination avec les services de la protection civile.
- Il y'a souvent un problème d'évacuation des blessés et des malades.

11)DEMANDES

- Il faut un hôpital de circonscription à Beni Hassen (zone oubliée).
- Il faut un chirurgien dentiste à Khniss car il y'a une chaîne dentaire sans médecin.

12)RELATIONS ENTRE LES PROFESSIONNELS

- Il faut une coordination entre les différents corps
- Le médecin prescrit un médicament inexistant à la pharmacie de l'hôpital car il n'y a pas de coordination entre le médecin et l'administration (pharmacie).
- La pharmacie doit communiquer régulièrement la liste des médicaments disponibles.

13)MEDICAMENTS

- Il y'a souvent une absence de médicaments à la pharmacie (hôpital).
- Il faut utiliser les plantes médicinales (surtout que l'étranger demande nos principes actifs).

14)EQUIPEMENTS

Pourquoi ne pas doter un groupe de 3 ou 4 délégations d'équipements lourds (IRM, Scanner,...).

15)HOPITAL

Mauvaise gestion à l'hôpital, il faut définir les tâches de chacun.

16)RESPONSABILITE MEDICALE

- Qui est responsable des erreurs médicales. Le citoyen trouve beaucoup de difficulté pour accéder à l'information et faire valoir ses droits.

17)FORMATION CONTINUE

- Il faut une formation continue pour le personnel.

B – RAPPORT MICRO-OUVERT PROFESSIONNELS

Nombre d'intervenants : 21 personnes + 7 écrits

1) DIALOGUE SOCIÉTAL

- La meilleure solution pour la santé est le dialogue.
- Les professionnels de la santé connaissent les problèmes de la santé et ils doivent être associés à l'élaboration de la nouvelle stratégie et non les citoyens.

2) PROFESSIONNELS ET STRUCTURES SANITAIRES

- Les maternités périphériques représentent un danger pour la mère et l'enfant.
- Nous avons des cadres de haut niveau quelque soit la catégorie mais la conscience professionnelle est en congé !!
- Il faut une mise à jour de la législation en vigueur (textes de la fonction publique).

3) PROFESSIONNELS ET ADMINISTRATION

- Changer la terminologie (juxta et para médical).
- La profession de Kinésithérapeute n'est pas organisée et on n'a pas pu créer un ordre des Kinésithérapeutes.
- Il faut financer le secteur public si non il va vers la privatisation (CNAM ??).
- Il faut penser à la santé des professionnels.
- Il y'a des structures sanitaires publiques où il y'a une mauvaise gestion des ressources humaines.
- Il faut encourager les professionnels pour exercer dans les régions intérieures.
- Les opticiens du secteur privé ont un problème avec les médecins ophtalmologues à cause de l'optométrie (il faut un cahier des charges). Nous ne voulons pas faire le métier du médecin.

4) FORMATION

- La formation continue est nécessaire et doit être de qualité.
- La formation dans certains pays étrangers n'est pas du niveau national ce qui nécessite une révision des modalités de l'équivalence avec le diplôme national (Equivalence juste et équitable).
- Il faut tenir compte de l'adéquation formation emploi.
- Il y'a un lobby (équivalence ??).
- A l'heure actuelle, quand on assure de formations continues au niveau de la circonscription les médecins n'assistent pas.

- Former les médecins en gériatrie.
- Il y'a le problème d'équivalence de nos diplômes (médecin, pharmacien, dentiste, infirmier et technicien supérieur) à l'étranger.
- Mise à niveau des formations de base et mise en place d'une formation continue avec une évaluation régulière.

5) SOINS

- Il faut sécuriser les soins.
- Permettre au citoyen d'accéder facilement aux soins et surtout celui qui vient de loin.
- Il faut une même couverture sociale pour tous et penser aux citoyens qui n'ont aucune couverture.
- Il faut créer une caisse spéciale pour les indigents.

6) MEDICAMENTS

- Le médicament est un grand problème dans les structures publiques.
- Le pharmacien doit être le responsable du médicament partout.
- Décentraliser les dépôts de la PCT avec une disponibilité en stock de tous les médicaments au niveau de la région.
- S'il n'y a pas de stock régional le produit est livré avec beaucoup de retard des fois.
- Les cytotoxiques livrés au citoyen par le CNAM représentant un problème pour sa sécurité.
- Il faut des locaux adaptés pour les pharmacies hospitalières en tenant compte de l'évolution (Préparation des chimiothérapies, alimentation parentérale,...).

7) HOPITAL

- Les hôpitaux régionaux doivent jouer leur rôle ce qui permettra de faire baisser la pression et l'encombrement dans les CHU.
- Il faut des gardiens à l'hôpital qui travaillent un horaire normal et pas 12 heures.
- Tenir compte des agressions verbales et physiques à l'hôpital.
- L'hôpital de Monastir est doté d'un bon service d'hygiène (??)
- La médecine spécialisée n'a pas de place dans les structures sanitaires publiques en dehors des CHU.
- Il faut entretenir les bâtiments.
- Il faut développer les EPS mais délaissé les autres structures.

8) HYGIENE ET PREVENTION

- La prévention n'a pas toujours sa place.
- La prévention dépend parfois de la volonté du directeur régional (l'un d'eux dit un jour je dois soigner les malades avant de m'occuper de la prévention).
- Dans le secteur de la santé on a raisonné danger et non risque.

9) URGENCES ET TRANSPORT

- Il faut des voitures pour le transport des équipes mobiles (médecin, hygiéniste, sages-femmes,...). Parfois la même voiture le transport des médicaments et des équipes mobiles.
- Le professionnel utilise parfois sa voiture personnelle.

10) FORMATION ET SECTEUR PUBLIC

- Le secteur public doit rester la référence pour assurer une bonne formation.
- La qualité est une question de culture.
- Il faut créer un modèle de pratique tunisienne pour que l'enseignement soit assuré en fonction.
- Il faut former les formateurs.
- On peut envisager la formation du spécialiste en 5 années de résidanat avec un 5^{ème} année à exercer dans les structures sanitaires de l'intérieur.
- Il faut trouver une solution au problème de l'APC.
- Il faut créer une direction de l'infirmier (Ministère, Direction régionale et Hôpitaux).
- Il faut organiser la formation des surveillants

11) PREMIERE LIGNE

- La circonscription sanitaire assure des prestations curatives et préventives qu'il faut renforcer.
- Les CSB sont encombrés.
- Il faut plus de moyens pour assurer des prestations de qualité, ce qui améliorera le contact médecin malade (car actuellement il n'y a pas d'interrogatoire ni examen clinique complet).
- Une bonne qualité des soins au CSB permettra de réduire le nombre de malade au CHU.
- Le CSB assure la vaccination et la santé de la mère – enfant.
- Il faut développer la médecine scolaire avec un encadrement social et mental (car il est inexistant au niveau des établissements scolaires).

12)RESPONSABILITE DU CITOYEN

- Il est parfois responsable de l'échec des soins (n'amène pas son enfant pour le rendez-vous vaccination).

13)CLINIQUES

- Il y'a un encombrement au niveau des cliniques.
- Il faut créer d'autres cliniques dans le pays.
- Il faut des normes dans les cliniques.
- On peut penser à un partenariat avec les cliniques pour arriver à une complémentarité public privé.

14)VALEURS

- La conscience professionnelle en régression
- Il faut respecter l'être humain.
- Il faut une même santé pour tous.
- Assurer des soins de qualité.
- Il faut des chartes professionnelles.
- Tenir compte des moyens des caisses d'assurance maladie.
- Egalité entre les régions.
- Protéger les différentes professions.

15)PROPOSITION ECRITES

- 1^{ère} proposition : Krid Zied (Kinésithérapeute)
 - * revoir les programmes de formation
 - * ouvrir les horizons
 - * former le technicien supérieur en 4 ans
 - * le technicien supérieur doit avoir la possibilité de se spécialiser (kinésithérapie)
 - * Contrôler les universités privées pour une adéquation formation emploi et une qualité de formation
 - * réviser le cahier des charges pour l'installation d'un kinésithérapeute
 - * réviser l'AMM (600 millions depuis 1970)
- 2^{ème} proposition : Sattout Souad
 - * A l'EPS Fattouma Bourguiba il n'y a pas les équipements nécessaires
 - * Il n'y a pas de protection radio (absence de blouses plombées) pour les manipulateurs radio du bloc opératoire orthopédie
 - * Il y'a beaucoup d'agents atteints par la thyroïde

- 3^{ème} proposition

- * mise à niveau de la clinique dentaire de Monastir et le transformer en EPS
- * créer des cliniques dentaires avec des spécialités en chirurgie dentaire dans toutes les régions de la Tunisie pour réduire la pression sur l'unique clinique actuelle
- * le conseil de l'ordre des chirurgiens dentistes est contre les spécialités ?
- * nécessité d'une qualité des soins

- 4^{ème} proposition

- * revoir les centres de formation avec une répartition équitable
- * revoir la formation des cadres en tenant compte de ce qui se passe dans les pays développés
- * centres de recherche en relation avec les CHU
- * centres de conservation des échantillons biologiques pour tous les CHU

- 5^{ème} proposition

- * convention des sages-femmes de libre pratique avec le CNAM comme les autres praticiens de la santé (limiter l'installation des sages-femmes dans le privé

- 6^{ème} proposition

- * revoir les modalités d'accès aux soins
- * revoir la carte sanitaire
- * généraliser la couverture sociale à tous
- * revoir le financement de la santé publique (20 % de la CNAM) alors que le secteur privé (80 % CNAM)
- * valoriser le secteur public qui doit être la référence.
- * séparer l'exercice public privé
- * revoir la formation de base et assurer une formation continue
- * donner plus d'importance à la prévention (hygiène de la vie et environnement sain)
- * réconciliation avec le malade et lui accorder plus de considération
- * humaniser le secteur de la santé
- * écouter le malade
- * protection du malade des cadres et des professionnels par la mise en place d'une procédure de gestion des risques
- * informatiser le secteur
- * développer la culture de la qualité

- 7^{ème} proposition : Ramzi Turki

- * tenir compte des normes internationales en construisant des structures de santé
- * répartition adéquate des services hospitaliers pour assurer une bonne Coordination entre eux

- * éviter le contact de l'agent de la santé avec les parents du malade.
- * avant de lancer les opérations d'appels d'offres il faut demander l'avis des professionnels (médecins, infirmiers,...)

C – CONCLUSION

On note une différence avec les régions de l'intérieur sans CHU.

Professeur Mohamed ZRIBI