

# IMPACTS DU PROJET D'ACCUEIL, DES SOINS INFIRMIERS ET OBSTÉTRICAUX SUR LE FONCTIONNEMENT DE L'HÔPITAL DU MALI

Oumar Bah

*Docteur en Sciences de Gestion*

*Relecteur - Enseignant - Chercheur à l'Université Sup' Management, Mali*

[developpement@supmanagement.ml](mailto:developpement@supmanagement.ml)

Boubacar Sanogo

*Docteur en Sciences de Gestion*

*Relecteur - Enseignant - Chercheur à l'Université de Ségou, Mali*

Toumani Bagayoko

*Maître de Conférences à la FSEG et à l'USSGB*

## RÉSUMÉ :

Cet article est une recherche sur l'impact du Projet d'Accueil, des Soins Infirmiers et Obstétricaux sur le fonctionnement de l'Hôpital du Mali. Dans le cadre de l'élaboration du Projet d'Etablissement de l'Hôpital du Mali (BAH, 2019), le Projet d'Accueil, des Soins Infirmiers et Obstétricaux occupe une place de choix. Il répond aux défis majeurs en matière d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux. Le projet d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux est l'apanage du corps médicotechnique (assistants médicaux, techniciens supérieurs et techniciens de santé). Ces défis correspondent aux missions assignées à la Commission des Soins Infirmiers et Obstétricaux (CSIO) dans le cadre de l'exercice professionnel, aux droits des malades et à l'organisation de l'Hôpital du Mali. La méthodologie utilisée dans cette recherche a été : l'administration d'un questionnaire au personnel de soins infirmiers par service, le recueil et le traitement des résultats conduisant à la réalisation du plan d'actions qui regroupe l'ensemble des expressions de besoins (en formation, en matériels et équipements, et en aménagement). Pour l'atteinte des objectifs, nous avons utilisé une approche qualitative. Sur un effectif total de 143 agents, nous avons tiré un échantillon de 42 agents. La finalité du projet d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux de l'Hôpital du Mali est l'amélioration des conditions d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux, d'hygiène et de sécurité à l'Hôpital du Mali.

## MOTS CLÉS :

Projet d'Accueil, de Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO), Qualité des soins, Service public, Commission des Soins Infirmiers et Obstétricaux (CSIO).

## **ABSTRACT :**

This article is a research on the impact of the Reception, Nursing and Obstetric Care Project on the functioning of the Mali Hospital. As part of the development of the Mali Hospital Establishment Project (BAH, 2019), the Reception, Nursing and Obstetric Care Project occupies a prominent place. It responds to major challenges in terms of reception, nursing and midwifery.

The reception, nursing and midwifery project is the prerogative of the medico-technical body (medical assistants, senior technicians and health technicians). These challenges correspond to the missions assigned to the Nursing and Obstetric Care Commission (CSIO) within the framework of professional practice, the rights of patients and the organization of the Hospital of Mali. The methodology used in this research was administering a questionnaire to nursing staff by department, collecting and processing the results leading to the implementation of the action plan, which includes all the expressions of needs (training, materials and equipment, and development). To achieve the objectives, we used a quantitative approach. From a total staff of 143 agents, we drew a sample of 42 agents. The purpose of the reception, nursing and midwifery project at the Mali Hospital is to improve reception conditions, nursing and midwifery, hygiene and safety at the Mali Hospital.

## **KEYWORDS :**

Hospital Nursing and Obstetrics Project, Quality of Care, Public Service, Commission for Nursing and Obstetrics.

## **INTRODUCTION**

L'Hôpital du Mali est un Etablissement Public Hospitalier (EPH) dans la nomenclature des hôpitaux au Mali ayant pour mission : d'assurer le diagnostic, le traitement des malades et des blessés, de prendre en charge les urgences et les cas référés, d'assurer la formation initiale et la formation continue des professionnels de la santé, et de conduire des travaux de recherche dans le domaine médical.

Le projet d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux (PASIO) est un document repère pour le personnel soignant de l'Hôpital du Mali. Il décline les objectifs portant sur les conduites et les pratiques professionnelles dans tous les services visant à la réalisation des prestations des soins infirmiers et obstétricaux.

Le décret n°10-316/P-RM du 03 juin 2010 fixe l'organisation et les modalités de fonctionnement de l'Hôpital du Mali stipule dans son chapitre 4 (section 2, articles 18 à 22) la gestion de la commission des soins infirmiers (CSIO) et précise son rôle. La CSIO de l'hôpital du Mali est responsable de l'élaboration du Projet d'Accueil,

des Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO) de l'Hôpital du Mali.

Pour que les usagers utilisent correctement les établissements de santé, il faut leur assurer les soins de qualité. Des nombreuses définitions de la qualité des soins, nous retenons celle de Hervé Lafarge selon laquelle : « Les soins sont dits de qualité lorsque les facteurs de production des soins (matériels, compétences, produits utilisés) ; les processus de soins et les résultats obtenus sont conformes aux normes professionnelles et satisfont les consommateurs de soins » (ANEH, Juin 2011). Ces propos permettent de voir qu'il faut une approche plus intégrée dans la prise en charge des usagers en vue de leur assurer de façon durable des soins de qualité.

**Ainsi, ce travail de recherche pose comme problème : l'insuffisance des conditions d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux, d'hygiène et de sécurité à l'Hôpital du Mali.**

L'objectif de cette recherche se définit comme suit : améliorer la qualité de l'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux à travers la mise en place du Projet d'Accueil, de Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO). Les questions que nous nous posons pour mener à bien ce travail de recherche sont les suivantes :

- Comment le Projet d'Accueil, de Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO) peut-il contribuer à l'amélioration des conditions d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux de l'Hôpital du Mali ?
- Comment le renforcement des capacités infirmières (formations, matériels et équipements, infrastructures) aura des répercussions sur la prise en charge des patients à l'Hôpital du Mali ?

La qualité des ressources humaines déterminée par leur comportement n'est pas toujours proportionnelle aux efforts de construction, d'équipement, d'organisation des services de santé. Ainsi, ce travail de recherche vise à mettre en exergue l'impact du projet d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux sur l'évolution de l'hôpital du Mali ; et ceux, à travers les actions du personnel de l'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux.

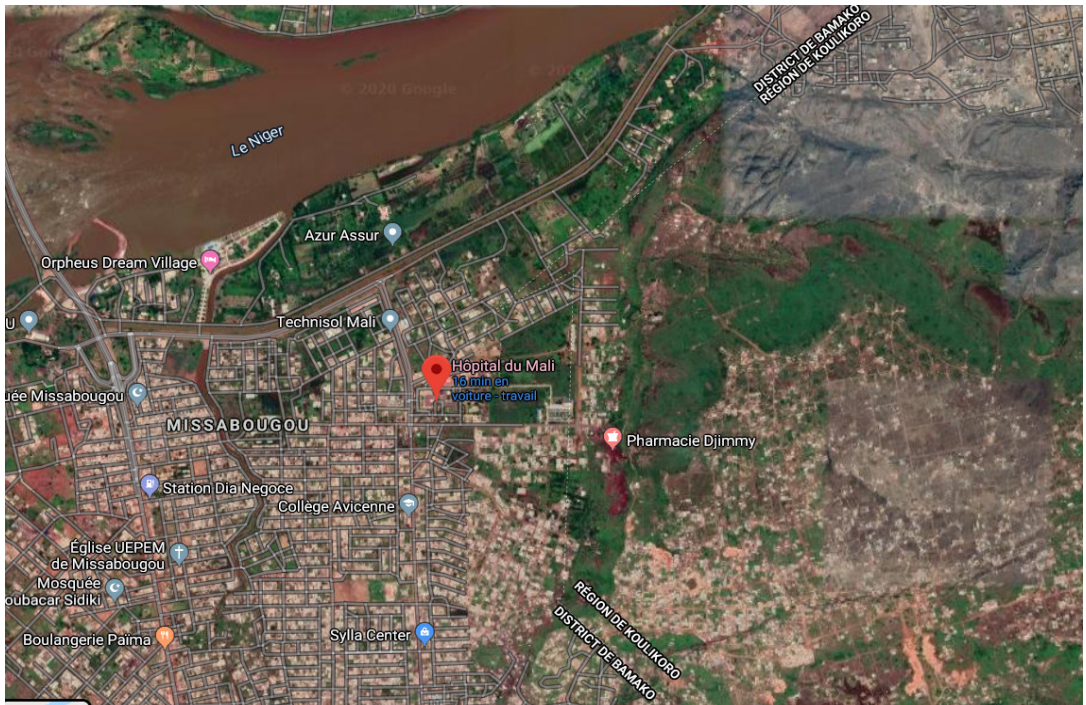
**Méthodologie** : la méthodologie utilisée dans la réalisation de cette recherche sur l'Hôpital du Mali se résume comme suit : l'administration d'un questionnaire aux chefs des services techniques de soins infirmiers et obstétricaux, le bureau des entrées et le service social. Les résultats obtenus ont permis la réalisation du plan d'actions du projet d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux de l'Hôpital du Mali.

## **1 - LA PRÉSENTATION DU MILIEU D'ÉTUDE**

**1.1 - Site de l'étude** : Le site de cette étude est l'Hôpital du Mali, un Etablissement

Public Hospitalier (EPH) situé au quartier Missabougou, dans la commune VI du district de Bamako, Mali. Bâti à la sortie Sud du pont de l'amitié Mali-Chine (3<sup>e</sup> pont de Bamako), à quelques mètres des berges du fleuve Niger, à la sortie sud-est de la ville de Bamako, ce véritable joyau architectural a été construit et équipé en grande partie par le partenaire chinois. L'Hôpital du Mali a une capacité actuelle de cent cinquante (150) lits dont cent trente un (131) lits d'hospitalisation. Cette capacité doit progressivement atteindre quatre cent (400) lits grâce à la disponibilité d'une superficie de vingt (20) hectares.

**Figure 1 : Carte de localisation par satellite de l'Hôpital du Mali**



Source : <https://www.google.com/maps/place/H%C3%B4pital+du+Mali/@12.6339366,-7.9113042,3059m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x0:0x4c71a4a7144ac0e7!8m2!3d12.6339366!4d-7.9113042>

**1.2 - Collecte et analyse des données :** Le projet d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux a pour but l'identification des problèmes et la recherche des solutions adéquates. Il est réalisé par une optimisation du couple « coût/qualité » des soins qui constitue un des piliers fondamentaux des Etablissements Publics Hospitaliers (EPH) au Mali. Un débat a été initié au sein de l'Hôpital du Mali, amenant chaque agent des soins infirmiers à s'interroger sur les missions et les obstacles qui, selon lui, empêchent ce dernier de les remplir correctement. Le choix d'un mode d'organisation

par service nous a permis de commencer à créer l'état d'esprit nécessaire au travail en équipe. Ces réflexions ont été réalisées sous la responsabilité de chaque surveillant de service, qui devait réunir l'ensemble de son personnel de soins infirmier pour des séances organisées, jusqu'à la remise du rapport final. Au cours de ces réflexions, chaque infirmier devrait s'exprimer, quelle que soit sa qualification et sa responsabilité au sein du service.

Le programme fut réalisé en trois (3) étapes.

**Une première étape** fut destinée à l'identification des problèmes qui empêchent l'Hôpital du Mali de réaliser correctement ses missions. La liberté de parole a été totale et tous les sujets ont été évoqués, y compris les problèmes d'ordre personnel, s'ils ont une incidence sur le fonctionnement de l'Hôpital du Mali. Les agents ont été notamment invités à : identifier les problèmes qui limitent leurs performances et qui s'opposent à ce qu'il remplisse correctement ses missions ; identifier les problèmes qui entravent la qualité des services de soins infirmiers; identifier les problèmes qui sont à l'origine des dépenses excessives; etc.

Aucun problème identifié n'a été exclu ; dans la mesure où il peut constituer un obstacle majeur à la performance ou au développement de l'Hôpital (c'est notamment le cas des problèmes liés aux situations individuelles dans le bon fonctionnement, c'est à dire y compris les problèmes de logement, de déplacement, de gardes d'enfants, de revenus, etc....).

La réalisation de cette première étape a conduit les surveillants de service à élaborer la liste de tous les problèmes évoqués, à les classer et à les sélectionner au terme d'un débat avec le personnel de soins infirmiers du service. Les problèmes retenus ont été listés, discutés et classés par ordre de priorité.

**Une deuxième étape** a permis à chaque agent des soins infirmiers de proposer des solutions pour chaque problème identifié. Les solutions proposées ont été listées, discutées et regroupées par catégorie. Pour chaque problème identifié, les solutions envisageables furent proposées. Ces solutions ont été souvent ponctuelles et d'ordre général. Elles ont été orientées vers l'action et replacées dans le système que constitue l'hôpital du Mali proprement dit d'une part, et de l'Hôpital du Mali dans son environnement d'autre part.

**Une troisième étape** a permis à chaque agent des soins infirmiers de faire ses recommandations sur toutes les mesures d'ordre général qui doivent être prises pour permettre à l'Hôpital du Mali d'apporter des solutions aux problèmes posés et de mieux remplir ses missions.

Une synthèse de l'analyse interne (analyse SWOT) présentant un classement des problèmes et des solutions retenues pour chacun d'eux.

**1.3 - L'échantillonnage** : Pour atteindre les objectifs de l'étude, nous avons utilisé



une **approche qualitative**. Sur un effectif de 143 agents, nous avons tiré 42 agents. L'échantillonnage à concerner uniquement les responsables de service, les surveillants de service, le surveillant général et le Directeur Général. Le tableau suivant retrace le processus de l'administration du questionnaire.

Catégories consultées	Nombre
Directeur Général	01
Chefs de services	20
Surveillants de services	20
Surveillants généraux	1
<b>Total</b>	<b>42</b>

Source : Cabinet Auditec Fiduciaire, (année 2014), pour la réalisation du Projet d'Accueil, de Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO), Page 23.

Ainsi, il a été administrer au personnel interne de l'hôpital un questionnaire pour faire ressortir avec exactitude les problèmes et les propositions de solution provenant directement des agents de l'Hôpital du Mali. Cet échantillonnage de **type qualitative** a abouti à la réalisation du plan d'action du PASIO. Le questionnaire ci haut cité est présenté en annexe.

*NB : Une autre étude dénommée « Enquête d'opinion des usagers sur la qualité des prestations de l'Hôpital du Mali » a été réalisée pour nous enquérir également des opinions des usagers de l'Hôpital du Mali.*

## **2 - Modalités d'élaboration du projet d'Accueil, des Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO)**

La Commission des Soins Infirmiers et Obstétricaux (CSIO) composée du Surveillant Général de l'hôpital et des autres acteurs (techniciens supérieurs de santé (TSS), techniciens de santé (TS), infirmiers), élaborent les grands axes du projet d'Accueil, des Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO) et animent des groupes de travail auxquels sont invitées les différentes catégories professionnelles intervenant dans l'accueil et les soins infirmiers. La Commission des Soins Infirmiers et Obstétricaux (CSIO) valide les étapes de la conception du projet d'Accueil, des Soins Infirmiers et Obstétricaux. Les professionnels la composant ont été choisis pour participer aux différents groupes de travail. La Direction Générale a voulu que cet organe joue un rôle important dans l'élaboration mais aussi dans le suivi du projet d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux de l'Hôpital du Mali. Chaque projet fait l'objet d'une fiche dite « projet » qui précise les différentes actions, le calendrier de mise en œuvre et de son suivi par service technique dûment élaboré par le surveillant de service (sous la supervision du chef de service).

L'encadrement paramédical (surveillant général) est régulièrement informé de

l'avancée des travaux et il répercute l'information aux équipes. Les différentes étapes d'élaboration du Projet d'Etablissement Hospitalier ont été présentées à la Direction Générale. Une présentation du PASIO à la Direction Générale est prévue après validation par la CSIO. De même, un plan de communication destiné aux professionnels de l'établissement sera programmé pour le projet d'Accueil, des Soins Infirmiers et Obstétricaux de l'Hôpital du Mali.

Il faut également noter qu'une enquête d'opinions des patients hospitalisés ou non sur la qualité de l'accueil, des soins a été réalisée à l'Hôpital du Mali et les résultats sont consignés dans un rapport restitué au personnel.

### **3 - Le cadre organisationnel des soins infirmiers et de l'accueil à l'Hôpital du Mali**

La gestion de l'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux de l'Hôpital du Mali s'articule autour du surveillant général. Ainsi, les acteurs clés de l'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux de l'Hôpital du Mali sont : la surveillance générale (avec l'ensemble des surveillants et techniciens des services), le bureau des entrées et le service social.

#### **3.1 - Le surveillant général**

Le surveillant général veille sur la qualité du service para médical sous l'autorité du Directeur Général. Il veille sur le circuit des patients en collaboration avec le bureau des entrées et le service social. Le surveillant est chargé d'organiser, superviser et contrôler les tâches du personnel paramédical, des manœuvres et autres agents d'entretien ; de veiller sur la bonne organisation des gardes, l'application stricte des règles d'hygiène et d'assainissement de l'hôpital, l'entretien de la morgue et la qualité des prestations infirmières ; de veiller sur la qualité du circuit des patients de l'Hôpital du Mali ; d'assurer l'interface entre l'administration et les équipes techniques de soins infirmiers et obstétricaux; de veiller au respect du règlement intérieur au sein de l'établissement ; de garantir la qualité des soins infirmiers et obstétricaux ; d'assurer la présidence de la Commission des Soins infirmiers et Obstétricaux (CSIO) ; de participer au Comité de Direction ; d'organiser les activités de formation des paramédicaux et étudiants infirmiers ; d'organiser le transport des patients vers d'autres structures de soins (les cas référés) ; et de veiller à la sécurité des personnes et des biens au sein de l'hôpital.

**Programmation des gardes dans les services techniques** : les surveillants de services établissent la liste de garde des techniciens des services. Le surveillant général établit la liste de garde des surveillants de service pour le service des urgences. Ainsi, les gardes sont organisées comme suit : du lundi au jeudi : la garde commence à 16 heures 00 minute et prend fin le lendemain à 08 heures 00 minutes ; le vendredi, la garde commence à 12 heures 30 minutes et prend fin à 08 heures 00

minute le lendemain ; les samedi, dimanche et jours fériés : les gardent débutent à 08 heures 00 minutes et prennent fin à 08 heures 00 minute le lendemain.

### **3.2 - Le circuit du patient de l'Hôpital du Mali**

Le circuit des patients à l'Hôpital du Mali comprend trois (3) étapes, à savoir : la réception, l'hospitalisation et la sortie.

**La réception des patients (accueil, orientation et enregistrement)** : les patients sont reçus normalement à l'accueil pour être enregistrés et orientés soit en consultations externes, soit aux urgences. Le service social dispose d'agents qui s'occupent de l'accueil et l'orientation des patients entre les salles de consultation des services techniques de l'Hôpital du Mali.

**Hospitalisation des patients** : tous les patients hospitalisés doivent remplir les formalités administratives. Un registre du mouvement des malades est ouvert au niveau des stations infirmières. Il donne tous les détails permettant à tout moment de retrouver le patient : nom et prénom, filiation, adresse, âge, sexe, diagnostic et date d'entrée. Parallèlement, les prestations fournies aux patients sont facturées et payées au niveau des guichets (caisses) du bureau des entrées.

**Les sorties des patients de l'Hôpital du Mali** : les sorties des malades se réalisent suivant quatre catégories, à savoir : **les sorties après guérison, les sorties par décès, les sorties par abandon ou évasion et les sorties par référence dans d'autres structures.**

### **3.3 - Le bureau des entrées de l'Hôpital du Mali**

Le bureau des entrées s'occupe de l'enregistrement des patients et assurent la vente des tickets de consultation, d'analyses, d'hospitalisation et de vente des médicaments (par les caissiers de la pharmacie) aux patients. Enfin, les caisses du bureau des entrées rendent compte à la comptabilité de l'hôpital sur le plan financier.

### **3.4 - Le service social de l'Hôpital du Mali**

Les missions du service social de l'Hôpital du Mali sont :

- Accueillir et orienter les usagers ;
- Favoriser la mission de protection et promotion sociale des malades par l'accueil, la prise en charge en vue d'atténuer les causes morales ou matérielles des maladies ;
- Contribuer à l'humanisation du séjour des malades ;
- Veiller à la qualité de la prise en charge des patients par le bon accueil ;



- Favoriser l'accès aux soins de qualité et à l'information et de participer à la réinsertion sociale ou professionnelle du malade après guérison ;
- Veiller sur l'environnement physique hospitalier en matière d'assainissement ;
- Prise en charge des indigents avec ou sans certificat ;
- Assurer la coordination avec les services sociaux des autres structures.

**4 - La description des modalités d'accueil** (HENDERSON, V. et COLLIERE, M-F., (1994)).

### **La réception des patients au niveau du bureau des entrées**

Au moment de recevoir le patient, l'agent d'accueil doit avoir le sang-froid, être doux, rassurant et susciter un sentiment de confiance au patient.

**L'admission du patient se fait suivant trois cas : l'hospitalisation, les soins d'urgences et les soins externes (consultations).**

**Hospitalisation** : à l'hospitalisation, l'agent de santé doit :

- Accueillir les patients selon la technique de BERCE (Bienvenue Entretien Renseignement et Choisir, Ecoute / Explication) ;
- Installer le malade ;
- Expliquer la bonne marche du service (conditions d'utilisation) ;
- Faire respecter les heures de visite au patient et à ses accompagnants ;
- Limiter le nombre des accompagnants à un ;
- Indiquer au malade les toilettes et la cuisine ;
- Veiller aux formalités administratives à remplir par le patient.

**Les soins d'urgences** : la loi hospitalière, dans son article 8, sont considérés comme des cas d'urgences, les malades, les femmes enceintes ou les victimes d'accidents dont la vie ou l'intégrité physique, y compris celles des enfants qu'elles portent, peuvent être remises en cause à bref délai. L'urgence est une situation jugée suffisamment grave et nécessitant une prise en charge immédiate. La prise en charge des urgences à l'hôpital est placée sous la responsabilité du chef de service des urgences, qui peut bénéficier du concours d'autres collaborateurs désignés ou des internes. Toutes fois, les urgences pédiatriques et obstétricales pourront être gérées par les services respectifs. Le service des urgences fonctionne tous les jours de la semaine 24 heures /24. Les surveillants de service assurent la garde au niveau des urgences. En cas

d'urgence le malade est admis même en l'absence d'état civil et de tout renseignement sur les conditions de prise en charge des frais d'hospitalisation. Toutes les mesures doivent être prises afin de lui assurer les soins que requiert son état.

**Les soins externes :**

- Installation du malade et exécution des soins selon la prescription du médecin ;
- Donner un rendez-vous si le malade a un traitement ultérieur ;
- Rappeler le rendez-vous du médecin traitant au malade à la fin du traitement.

**5 - Le plan d'actions du Projet d'Accueil, des Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO) de l'Hôpital du Mali**

Il faut signaler que les activités inscrites dans le plan d'action constituent les besoins exprimés par le corps infirmier en fonction des affectations (ou recrutement suivant les cas), les formations, les équipements, les aménagements (ou construction en fonction des cas) et les disponibilités au niveau de la pharmacie pour les besoins des services techniques en matière de soins.

**Tableau 3 : Plan d'actions du Projet d'Accueil, des Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO) (quelques activités choisies par objectif en guise d'illustration)**

Objectifs Spécifiques	Stratégies	Activités	Période de réalisation	Résultats Attendus	Indicateurs	Responsable du suivi
OS1 - Renforcer le système d'accueil et d'orientation des usagers de l'hôpital du Mali	Améliorer le système d'accueil, d'orientation et de communication (CCC/IEC)	GYNECOLOGIE				
		Formation (de façon continue) du personnel technique au bon accueil du patient dans le service en deux (2) jours	2014 - 2018	Amélioration les capacités du personnel technique de la gynécologie en matière de sensibilisation et d'accueil	Personnel technique de soins formé aux techniques du bon accueil	DG, Service de gynécologie
OS2 - Renforcer le personnel d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux	Affecter du personnel d'accueil et de soins infirmiers	GYNECOLOGIE				
		Affecter deux (2) techniciennes supérieures (sages-femmes)	2015	Renforcement du personnel de soins infirmiers de la gynécologie	Deux techniciennes supérieures (sages-femmes) affectées	DG, Service de gynécologie
OS3 - Renforcer les capacités du personnel d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux	Former le personnel d'accueil et de soins infirmiers	GYNECOLOGIE				
		Formation au Mali de trois (3) jours par an de cinq (5) agents techniques sur les maladies courantes du service	2014 - 2018	Renforcement de la capacité des agents de la gynécologie	Cinq agents formés sur les maladies courantes du service en trois jours par an au Mali	DG, Service de gynécologie
OS4 - Acquérir du matériel et équipements d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux	Acquisition du matériel, des locaux et équipements pour l'accueil et les soins infirmiers	GYNECOLOGIE				
		Acquisition de quarante (40) bassins de lit (cf. tableau des besoins de la gynécologie pour les quantités annuelles)	2014 - 2018	Amélioration des matériels et équipements de la gynécologie	Quarante bassins de lit acquis	DG, Service de gynécologie

Objectifs Spécifiques	Stratégies	Activités	Période de réalisation	Résultats Attendus	Indicateurs	Responsable du suivi
OS5 - Renforcer l'hygiène et la sécurité hospitalière	Assurer l'hygiène et la sécurisation des biens et services à l'hôpital du Mali des employés et usagers	<p>GYNECOLOGIE</p> <p>Incinération assurée des matériels et équipements</p>	2014 - 2018	Renforcer l'hygiène de l'hôpital du Mali	Incinération des matériels et équipements assurée	DG, Service de gynécologie

**Source :** Hôpital du Mali (année 2014), *Besoins exprimés par la Commission des Soins Infirmiers et Obstétricaux (CSIO)*.

## **6 - L'impact du projet d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux sur l'hôpital du Mali**

Le rapport d'évaluation conjoint du projet d'établissement 2014 - 2018 de l'hôpital du Mali réalisé par le service audit interne de l'hôpital du Mali et l'ANEH (Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux) réalisé en novembre 2019, stipule au chapitre du projet d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux, que le projet d'établissement a été le socle de l'organisation de l'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux de l'hôpital du Mali. Les deux points qui suivent constituent des acquis pour l'hôpital du Mali ; à savoir :

**- Les valeurs des travailleurs de l'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux :** Le respect, l'équité sont des valeurs fortes autour desquelles se rassemblent les praticiens des soins infirmiers (infirmiers, Techniciens Supérieurs de Santé (TSS), Techniciens de Santé (TS)) et constituent aussi la base de l'éthique et de la déontologie professionnelle sur lequel les soins infirmiers et obstétricaux sont effectués à l'hôpital du Mali.

L'accueil et les soins infirmiers, de nos jours, demandent une « technicité et une traçabilité » accrues. La mise en place des procédures et des protocoles de soins sécurise la démarche projet.

**- Le management de l'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux :** La conception managériale évoluée, elle passe d'une conception pyramidale et segmentée vers une approche transversale intra services et inter services. La responsabilité des acteurs est renforcée et supervisée par la Direction Générale et l'Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH) de façon annuelle. La méthodologie privilégie un projet d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux pragmatique et réaliste tout en favorisant une démarche participative et des objectifs stratégiques ciblés par l'hôpital. La coopération incontournable avec les acteurs hospitaliers et plus particulièrement la communauté des soins infirmiers et obstétricaux est favorisée pour l'élaboration de ce projet, même s'il se dégage une volonté de définir des axes spécifiques paramédicaux.

## **7 - Discussion sur le Projet d'Accueil, des Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO)**

**Au niveau national :** dans les structures de santé de même niveau au Mali (en occurrence, les hôpitaux régionaux et les Centres Hospitaliers Universitaires (CHU), les hypothèses de départs sont confirmées, parmi ces hôpitaux, nous pouvons citer entre autre : le projet d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux du projet d'établissement 2012 - 2016 de l'Hôpital Régional de Gao, le projet d'accueil, des soins infirmiers du projet d'établissement 2013 - 2017 du Centre Hospitalier Universitaire d'Odonto - Stomatologie (CHU-CNOS), le projet d'accueil, des soins

infirmiers et obstétricaux du projet d'établissement 2013 - 2017 de l'Hôpital Fousseyni DAOU de Kayes (HFDK), le projet d'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux du projet d'établissement 2014 - 2018 de l'Hôpital Nianankoro FOMBA de Ségou (HNFS). Les projets d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux de l'ensemble de ces structures de 2012 à 2018 ont été mis en place. Ils constituent la première vague des projets qui répondent aux exigences édictées dans le guide d'élaboration des projets d'établissement au Mali. Ces projets ont contribué de façon considérable la gestion de l'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux dans ces hôpitaux. Par rapport à celui de l'hôpital du Mali, ces projets apportent les mêmes solutions aux différentes structures ci-dessus citées.

Au niveau sous régional : nous pouvons citer le projet d'accueil, de soins infirmiers du Projet de du projet d'établissement du *Centre Hospitalier Régional Heinrich Lübke de Diourbel au Sénégal* (DAFF. M. S., (Septembre 2003)), constitue une référence en la matière. Cette structure réalise des projets d'établissement depuis plus d'une vingtaine d'année. Chaque série de projet apporte une solution adaptée à un problème précis. Par rapport à celui de l'hôpital du Mali, en plus des rubriques du projet de l'hôpital du Mali, cet hôpital prend en compte la gestion du climat social (approche sociologique). Nous pouvons également citer le de soins infirmiers sur l'*EPH Ain El Hammam en Algérie* (BOUADI. S., (sans date précise)). Ce projet d'établissement a permis à cette région d'Algérie d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers et des soins infirmiers. Par rapport à celui de l'hôpital du Mali, la différence réside au niveau des choix méthodologiques ; sinon, les résultats sont sensiblement les mêmes.

Nous pouvons également citer le projet d'enseignement de MZOBANZI MBOYA. M. et LEANA UYS. R. (Version: 2012), qui décrit un partenariat entre un certain nombre d'établissements d'enseignement supérieur qui n'offrent pas des formations en soins infirmiers et obstétricaux au niveau de troisième cycle et les établissements d'enseignement supérieur qui offrent de tels programmes. L'objectif est d'aider les institutions d'accueil (IA) à développer leurs propres programmes de troisième cycle. Cette intervention éducative implique une collaboration dans l'élaboration des programmes, l'enseignement, la recherche et l'évaluation des étudiants. Cette relation cruciale et stratégique est vue du contexte des besoins du pays, la région et le continent en matière de formation professionnelle de la santé et de la revitalisation institutionnelle simultanée de l'enseignement supérieur.

L'enseignement réalisé par cette structure a suppléé un certain nombre d'Etat Africains qui n'ont toujours pas de structure de même style. Elle permet l'amélioration de la qualité du personnel soignant.

Nous citerons également le cas de la *direction des Soins Infirmiers et Obstétricaux (DSIO) du Centre Hospitalier Universitaire Pédiatrique Charles de Gaulle (CHUP-CDG) au Burkina Faso.*



Cette direction des soins infirmiers et obstétricaux comprend :

- le service de l'accueil du patient ;
- le service de management des unités de soins ;
- le service de l'évaluation et de la recherche en soins infirmiers et obstétricaux.

La direction des soins infirmiers et obstétricaux est chargée de :

- gérer les stages infirmiers des étudiants de l'Ecole nationale de santé publique (ENSP) et autres structures de formation en soins infirmiers et obstétricaux ;
- valoriser la recherche en soins infirmiers et obstétricaux ;
- participer à la diffusion des travaux de recherche ;
- suivre la coopération avec l'école nationale de santé publique (ENSP) et autres structures de formation en soins infirmiers et obstétricaux ;
- faire la promotion de la qualité des soins infirmiers et obstétricaux ;
- faire la promotion des activités de monitoring et de supervision des pratiques infirmières et obstétricaux ;
- élaborer le projet de soins infirmiers et obstétricaux, composante du projet d'établissement du CHUP-CDG ;
- assurer toute autre tâche relevant de son domaine de compétence.

Cette direction est une matérialisation concrète du projet d'accueil de soins infirmier et obstétricaux sur une structure de soins au Burkina Faso. Elle contrôle et oriente l'ensemble des activités d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux au niveau du Centre Hospitalier Universitaire Pédiatrique Charles de Gaulle (CHUP-CDG). La différence avec celui de l'hôpital du Mali réside au niveau des appellations, sinon, les contenus sont les mêmes.

Au niveau international : nous allons focaliser cette analyse sur l'OMS en raison du caractère mondiale de la structure. Les infirmières et les sages-femmes représentent près de 50% du personnel de santé. Une campagne mondiale est lancée aujourd'hui (27 février 2018) associant l'OMS au Conseil international des infirmières afin de rappeler que ces personnels sont au cœur des efforts des pays pour assurer la santé pour tous. Pour atteindre le troisième Objectif de développement durable, relatif à la santé et au bien-être pour tous, l'OMS estime que 9 millions d'infirmières et sages-femmes supplémentaires devront être recrutées dans le monde d'ici à 2030, (*Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et le Conseil International des Infirmières (CII)*, (27 février 2018)).

### **Domaines d'activité de l'OMS auprès de ses États Membres**

L'OMS soutient ses États Membres pour :

- définir des cibles et des plans d'action pour le développement des soins infirmiers et

obstétricaux faisant partie intégrante des plans de santé nationaux ou internationaux;

- former des équipes de santé interdisciplinaires solides capables de faire face aux priorités sanitaires et aux priorités des systèmes de santé;

- participer aux travaux en cours dans le cadre des initiatives de l’OMS visant à intensifier la formation, en tant que force de transformation, des personnels infirmiers et obstétricaux;

- collaborer dans leurs régions et avec les personnels infirmiers et obstétricaux au renforcement de la législation nationale ou infranationale et de la réglementation qui régissent ces professions;

- renforcer l’ensemble de données sur les personnels infirmiers et obstétricaux pour qu’elles fassent partie intégrante des systèmes d’information nationaux et infranationaux sur les personnels de santé;

- exploiter le savoir et les compétences des chercheurs en soins infirmiers et obstétricaux;

- faire appel aux compétences des personnels infirmiers et obstétricaux pour la planification, l’élaboration, l’application et l’évaluation des politiques et des programmes en matière de santé et de systèmes de santé;

- appliquer des stratégies visant à améliorer l’enseignement interprofessionnel et les modes de collaboration;

- associer les personnels infirmiers et obstétricaux à l’élaboration et à la planification de programmes de ressources humaines propices à des mesures incitatives pour le recrutement et la fidélisation, et de stratégies visant à améliorer certains aspects;

- appliquer le Code de pratique mondial de l’OMS pour le recrutement international des personnels de santé.

En outre, l’OMS a réalisé un document sur les travaux stratégiques en vue de l’amélioration des soins infirmiers et obstétricaux, un manuel de la surveillance des soins obstétricaux d’urgence, un document sur les compétences des formateurs des sages-femmes, et enfin, un document sur le renforcement des soins infirmiers et obstétricaux (documents de l’*Organisation Mondiale de la Santé (OMS)*, (Genève 2002), (Genève 2011) et (Genève 2013)).

## CONCLUSION

En guise de conclusion pour ce qui concerne le Projet d’Accueil, de Soins Infirmiers

et Obstétricaux (PASIO) de l'Hôpital du Mali, nous dirons qu'il est un maillon essentiel du Projet d'Etablissement Hospitalier (PEH). L'accueil des usagers requiert beaucoup leur écoute, l'organisation de leur attente, leur confort et la discrétion. Un bon accueil contribue largement à l'offre de soins de qualité et améliore la réputation et la notoriété de l'Hôpital du Mali.

Ce Projet d'Accueil, de Soins Infirmiers et Obstétricaux (PASIO) n'a pas la prétention de cerner de façon exhaustive tous les aspects de l'accueil et des soins, mais le plan d'action constitue un récapitulatif des besoins énumérés et les remarques des praticiens de l'accueil, des soins infirmiers et obstétricaux. Le plan d'action du projet d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux de l'Hôpital du Mali est un tableau de bord (qui renferme l'ensemble des actions à mener au cours de ce projet). Il ressort après l'étude d'évaluation du projet d'établissement, réalisé en novembre 2019, que le projet d'accueil, de soins infirmiers et obstétricaux réalise un taux d'atteinte de 70% environ (service Audit Interne de l'Hôpital du Mali et ANEH). Ainsi, à la lumière de ce qui précède, nous pouvons donc affirmer que le renforcement des capacités infirmières (à travers les formations, l'achat de matériels et équipements, la réalisation d'infrastructures) a eu des répercussions sur la prise en charge des patients à l'Hôpital du Mali. Il y a eu une nette amélioration des conditions d'accueil, un accroissement du nombre de patients et du corps soignant à travers le recrutement (ou les réaffectations pour ce qui concerne les fonctionnaires de l'Etat Malien).

## **BIBLIOGRAPHIE**

- 1 - ADAM, E., (1984), « *Questions et réponses relatives au schème conceptuel de Virginia Henderson. L'infirmière canadienne* », 26(3), 27-31.
- 2 - ADAM, E., (1991), « Être infirmière : un modèle conceptuel », Montréal: Études vivantes.
- 3 - Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH)., (février 2010), « *Guide du bon accueil dans les services de santé au Mali* ».
- 4 - Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH)., (Octobre 2010), « *Guide d'élaboration du Projet d'établissement des Hôpitaux* ».
- 5 - Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux (ANEH)., (Juin 2011), « *Guide d'élaboration des référentiels à l'intention des hôpitaux du Mali* ».
- 6 - BAH. O., (soutenu le 20 juin 2019) ; « *Projet quinquennal 2014 - 2018 d'établissement hospitalier : cas de l'Hôpital du Mali* », Thèse de doctorat, Institut de Pédagogie Universitaire (IPU) de Bamako, Mali.

7 - BOUADI. S., (sans date précise), « *le projet d'établissement hospitalier : un nouvel instrument au service du management hospitalier. Cas de l'EPH Ain El Hammam* ». Mémoire de maitrise, faculté des Sciences Economiques et de Gestion de l'Université Mouloud MAMMARI de Tizi Ouzou, Algérie.

8 - DAFF. M. S., (Septembre 2003), « *La Réforme Hospitalière au Sénégal et l'Accessibilité Financière aux Soins : quelles stratégies pour le Centre Hospitalier Régional Heinrich Lübke de Diourbel ?* », Mémoire de 3<sup>ème</sup> cycle de l'ENA de Dakar, Sénégal.

9 - Décision n° 023/MS-SG-HM (26 octobre 2011), « *portant nomination de chefs de services à l'hôpital du Mali* ».

10 - Décision n°022/MS-SG-HM (26 octobre 2011), « *portant nomination de chefs d'unités à l'Hôpital du Mali* ».

11 - Décret n° 10-316/P-RM (03 juin 2010), « *fixant l'organisation et les modalités de fonctionnement de l'hôpital du Mali* ».

12 - Direction des Soins Infirmiers et Obstétricaux (DSIO) du Centre Hospitalier Universitaire Pédiatrique Charles de Gaulle (CHUP-CDG) au Burkina Faso. Le lien : <http://www.hopitalpediatrique.bf/spip.php?article31>. Consulté le 18/11/2019 à 11 heures.

13 - HENDERSON, V., (1984), « *Ma conception des soins infirmiers. Un modèle ouvert pour le développement d'un jugement clinique. Soins* », 440, 9-16.

14 - HENDERSON, V., (2003), « *Principes fondamentaux des soins infirmiers du C II, 1960, Conseil international des infirmières* », Genève : Conseil international des infirmières, ISBN : [13] 9789295005716 - [10] 9295005716 ; N° de notice : i9789295005716 ; 4e édition.

15 - HENDERSON, V. et COLLIERE, M-F., (1994), « *La nature des soins infirmiers* », Saint-Laurent, Qué. : Éditions du Renouveau pédagogique Inc., c1994. ISBN: [13] 9782729605032 - [10] 2729605037 - [13] 9782761308984 - [10] 2761308980; N° de notice: 01-0240644.

16 - Hôpital du Mali, deuxième session du Conseil d'Administration (année 2012), « *rapport d'activités 2011* ».

17 - Jacques B., Rosette B., et Philippe V., (2013), « *L'analyse de la pratique en formation infirmière* », Communication et organisation [En ligne], 44, mis en ligne le

01 décembre 2016, consulté le 18 novembre 2019. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/4400> ;

DOI : 10.4000/communicationorganisation.4400.

18 - LABARRE, K., (2007), « *L'exercice du leadership transformationnel des infirmières-chefs et les facteurs organisationnels l'influençant dans le contexte des modifications à la pratique infirmière : une étude de cas* », Maîtrise en sciences infirmières, Université Laval, Québec, Canada.

19 - LEPAIN, C., (2003), « *L'approche culturelle en soins infirmiers pour les patients musulmans maghrébins relevant des soins palliatifs* », Recherche en soins infirmiers, 72, 4-33.

20 - Loi n°02-050 AN-RM, (22 juillet 2002), « *portant loi hospitalière* ».

21 - Loi n° 10-010 AN-RM (20 mai 2010), « *portant création de l'hôpital du Mali* ».

22 - Ministère de la Santé et de l'hygiène publique, Ministère du travail et des affaires sociales et humanitaires, Ministère de la promotion de la femme, de la famille et de l'enfant, (année 2013), « *Plan Décennal de Développement Sanitaire et Social (PDDSS) 2014 - 2023* », version validée.

23 - MZOBANZI MBOYA. M., et LEANA UYS. R., (Version: 2012), « *Soins infirmiers et obstétricaux en Afrique : un programme d'études supérieurs* », Agence de planification et de coordination du NEPAD.

24 - Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et le Conseil International des Infirmières (CII), (27 février 2018), « *Lancement de la campagne mondiale "nursing now"* ». Site : [https://www.who.int/hrh/nursing\\_midwifery/fr/](https://www.who.int/hrh/nursing_midwifery/fr/).

25 - Organisation Mondiale de la Santé (OMS), (Genève 2002) ; « *Services infirmiers obstétricaux : orientations stratégiques 2002 - 2008* » ; ISBN 92 4 256217 3, (Classification NLM : WY 105), © Organisation mondiale de la Santé 2002 ; site : <https://apps.who.int/iris/handle/10665/3737>.

26 - Organisation Mondiale de la Santé (OMS), (Genève 2011), « *Surveillance des soins obstétricaux d'urgence : manuel d'utilisation* » ; ISBN : 9789242547733, site : <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44447>.

27 - Organisation Mondiale de la Santé (OMS), (Genève 2013), « *Compétences*

*fondamentales des formateurs de sages-femmes* », Éditeurs: Organisation mondiale de la Santé, Nombre de pages: 49, Date de publication: 2013, Langues: Anglais, français, ISBN: 978 92 4 150645 8 ; site : <https://apps.who.int/iris/handle/10665/3737>.

28 - Organisation Mondiale de la Santé (OMS), (Genève 2011) « *Soixante-quatrième Assemblée mondiale de la Santé, point 13.4 de l'ordre du jour, 4 p. Organisation mondiale de la Santé (2011) † Renforcement des soins infirmiers obstétricaux* » ; site : <https://apps.who.int/iris/handle/10665/3737>.

29 - PHANEUF, M., (1986), « *Soins infirmiers: la démarche scientifique: orientation vers le diagnostic infirmier* », Montréal: McGraw-Hill.

30 - PHANEUF, M., (1998), « *Guide d'apprentissage de la démarche de soins* », Paris: Masson.

31 - RIOPELLE, L., et LEDUC-LALONDE, L., (1982), « *Individualisation des soins infirmiers : modèle conceptuel* », Montréal : McGraw-Hill.

32 - RIOPELLE, L., GRONDIN, L., et PHANEUF, M., (1986), « *Répertoire des diagnostics infirmiers selon le modèle conceptuel de Virginia Henderson* », Montréal : McGraw-Hill.

33 - Service Audit Interne de l'Hôpital du Mali et ANEH (Agence Nationale d'Evaluation des Hôpitaux)., (novembre 2019); « *Evaluation du projet d'établissement 2014 - 2018 de l'Hôpital du Mali* ».