

AVANT PROPOS

Ce travail est le fruit d'effort de plusieurs personnes envers qui nous devons acquitter d'un agréable devoir de reconnaissances.

Nous tenons à remercier sincèrement la Direction de l'Institut Supérieur des Techniques Médicales de Kinshasa (ISTM) en sigle et surtout celle de la section de Gestion des Institutions de Santé pour leur détermination à toujours faire mieux à notre formation.

Nous sommes redevables envers l'Administrateur Gestionnaire Titulaire du Centre Hospitalier Mont-Amba ; notre encadreur de stage l'Administrateur du personnel APONITE MOLENGI MASSIA, sans oublier tout les personnels Médicales et para-médicales du centre hospitalier du Mont-Amba qui ont acceptés de nous encadrer malgré leurs multiples occupations.

Enfin, nous associons à ce devoir de remercier ma famille, Mon Père Daniel OYULU et ma mère MATILA Joséphine, à mes frères et Sœurs ; à mes ami (es) et à nos connaissances de près ou de loin , qui nous ont apportés leur soutiens spirituel et moral pendant ce moment difficile.

A vous tous, je dédie ce travail, le fruit d'immenses sacrifices et peines.

INTRODUCTION

Pour une meilleure formation aux étudiants et conformément au programme en vigueur régissant de l'enseignement supérieur et universitaire, l'Institut Supérieur des Techniques Médicales, particulièrement la section de Gestion des Institutions de Santé, organise le stage d'un mois pendant les vacances pour les étudiants de Premier Graduat dans les différentes institutions de santé en particulier l'Hôpital de choix.

C'est pour cette raison d'un tel stage effectué au centre hospitalier du Mont-Amba du 20 Octobre jusqu'au 20 Novembre 2010, pour concilier la théorie prise dans le cours de l'administration hospitalière à la pratique sur terrain.

Ce rapport est subdivisé en deux chapitres et poursuit des objectifs suivants :

- Chapitre I : La présentation du centre
- Chapitre II : La description du circuit du malade et une conclusion mettra fin.

CHAPITRE I : PRESENTATION DU CENTRE HOSPITALIER DU MONT-AMBA

I.1.APERÇU HISTORIQUE

Le Centre Hospitalier du Mont-Amba a été créé par la décision rectorale n°124/UNIKIN/R/95 du 19 Septembre 1995. Approuvé par l'Arrêté Ministériel n°MIN.ESU./060 créant le Centre Hospitalier du Mont-Amba comme (Hôpital Général de Référence) dans la zone de santé de Lemba. Il est l'une des unités décentralisées de l'Université de Kinshasa et jouit d'une autonomie de gestion, c'est-à-dire administrative et financière, il est sous tutelle académique de l'Ecole de Santé Publique à l'entremise de la Faculté de Médecine de l'Université de Kinshasa.

I.2. SITUATION GEOGRAPHIQUE

Le Centre Hospitalier du Mont-Amba est situé dans la Commune de Lemba précisément dans la colline inspirée du Mont-Amba de l'Université de Kinshasa et le Centre Neuro-Psycho-Pathologique (CNPP) en sigle. Il est borné :

- ❖ A l'Est par l'Intendance, la Cité LIVULU et LEMBA ;
- ❖ A l'Ouest par la Commune de Mont-Ngafula ;
- ❖ Au Nord par le Centre Psycho-Pathologique et la route By Pass ;
- ❖ Au Sud par l'école de Santé Publique et le Couvent de Sœurs.

I.3. CAPACITE D'ACCUEIL

Le Centre Hospitalier du Mont-Amba en style pavillonnaire et a une capacité d'accueil de 78 lits budgétaires dont 60 lits réels où qui sont opérationnels.

I.4. LES OBJECTIFS

1.4.a) Objectifs sociaux et Mission

Il sied de parler de la mission d'une institution hospitalière revient dire que ce qu'elle doit réaliser, ses obligations et devoirs tels codifiés par les documents politiques, administratifs, juridiques et autres...

- ❖ Assurer la continuité de service 24h/24, l'égalité des usages, c'est-à-dire l'on ne doit pas tenir compte du rang du patient, éviter la discrimination et enfin la mutabilité qui vise à adopter les soins à chaque situation visant les modifications dans le souci d'adopter les conditions de fonctionnement à des nouvelles exigeantes de toute nature ;
- ❖ Permettre à la Faculté de Médecine de concrétiser l'implication aux soins de santé primaire, conformément à la politique sanitaire nationale souveraine dans on Acte n°27/Cns portant la définition de la politique sanitaire en République Démocratique du Congo.

1.4. b) Objectifs spécifiques

- ❖ Assurer le rôle de référence de soins de santé primaires au niveau secondaire ;
- ❖ Améliorer et organiser administrative et Financière selon le programme pour tous ;

- ❖ Référez au niveau tertiaire les maladies qui nécessitent les soins (spécifiques) spécialisés.

1.5. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

1.5.a) Organisation

Sur le plan organisationnel, le centre est dirigé par deux organes, à savoir :

1. Le Comité de gestion ;
2. Le Comité directeur.

a.1.Comité de gestion

Il est composé de dix membres :

1. Représentant du comité de gestion de l'Université de Kinshasa ;
2. Représentation du Ministère de la Santé Publique ;
3. Représentant de partenaire (Horizon santé) ;
4. Représentant de la municipalité (Bourgmestre de la Commune de LEMBA) ;
5. Représentant de la Faculté de Médecine (Doyen) ;
6. Représentant de l'école de Santé Publique ;
7. Représentant de la zone de Santé ;
8. Médecin directeur du CHMA ;
9. Administrateur Gestionnaire Titulaire du Centre ;
- 10.Représentant de la Santé pour tous.

A. Rôles

Il est l'organe de décision chargé de l'élaboration de la politique du centre et fixe les objectifs, il veille à la réalisation de la

mission en conformité avec la décision de l'administration de la zone de LEMBA.

Il contrôle la gestion globale et vérifie à ce titre, si fonds ont été utilisés conformément à leur destinataire. Il se réunit une fois. Le Président est nommé par la décision rectorale selon le statut de l'Université de Kinshasa. Toutefois, en cas de nécessité, il peut programmer une réunion extraordinaire.

A.2.Comité directeur

C'est l'organe d'exécution de décisions prises par le Conseil d'Administration et assure la gestion quotidienne du Centre. Il se réunit une fois par semaine. Il est composé de six membres, à savoir :

1. Une médecine Directrice du CHMA
2. Médecin Chef de staff ;
3. Administrateur Gestionnaire du C.H.M.A ;
4. Directeur Nursing ;
5. Représentant de l'école de Santé Publique ;
6. Médecin chef de zone de Santé de, Lemba.

1.5. b) Fonctionnement

Sur le plan fonctionnel, ce centre a quatre directions :

1. Direction Administrative
2. Direction Médecine
3. Direction de Nursing ;
4. Direction de Santé Universitaire et Scolaire.

B.1. Direction Administrative

Elle est dirigée par l'Administrateur Gestionnaire qui assure la bonne marche de tous les services administratifs, financiers économiques et généraux.

Elle comprend à son sein deux divisions : la Division Administrative et la Division Financière, Budget et Patrimoine.

B.2. Direction Médicale

Elle est dirigée par un Médecin Chef de Staf qui s'occupe de la coordination des activités médicales et médico-techniques ainsi que l'encadrement scientifique des médecins techniciens et médecins stagiaires.

Elle comprend cinq services :

1. L'hospitalisation ;
2. La consultation externe ;
3. Les urgences ;
4. La maternité ;
5. Les services spéciaux, salle d'opération, radiologie, etc....

4. Les unités d'appuis

B.3. Direction de Nursing

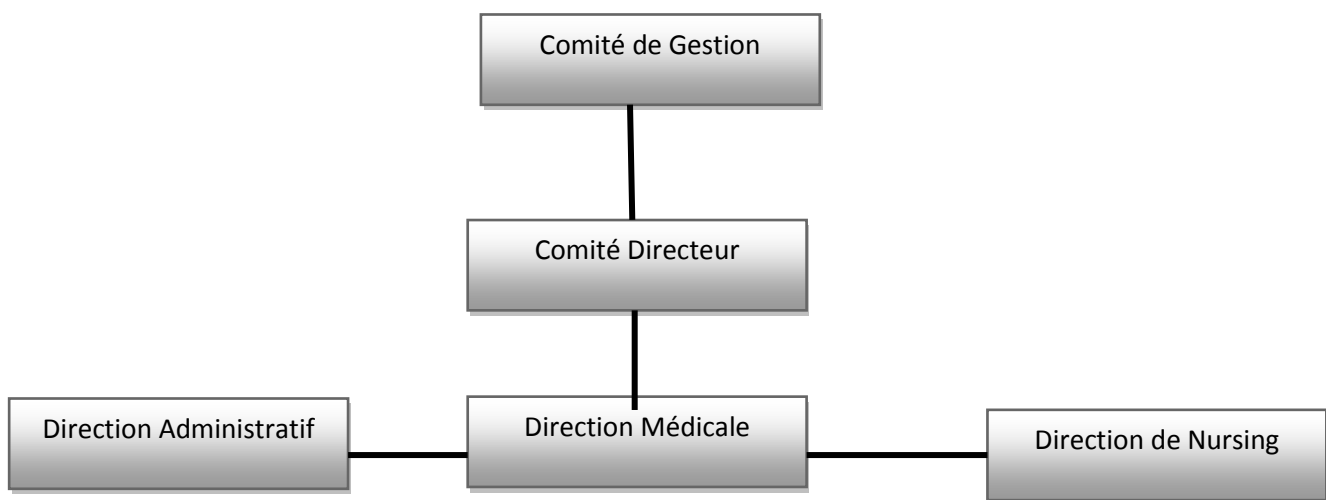
1. La consultation ;
2. La consultation externe ;
3. Les urgences ;
4. Les unités d'appuies.

N.B : La Direction Médicale travaille en collaboration avec la direction de Nursing.

B.4. Direction de Santé Universitaire et Sociale

C'est une Direction qui s'occupe de santé universitaire et scolaire, C.S.U (Home 7) et le Dispensaire Mont-Amba.

1.6. Organigramme de l'organisation et le fonctionnement du CHMA.



Source : Diagramme dressé par nous-mêmes sur base de données recueillis au service du personnel.

CHAPITRE II : LA DESCRIPTION DU CIRCUIT DU MALADE

C'est tout mouvement effectué par le malade dès son arrivé jusqu'à la sortie. Le circuit du malade comprend les services ci-après :

1. le service de renseignement (Police à la porte) ;
2. la réception
3. la caisse
4. le triage
5. le box des médecins
6. les archives.

IMPORTANCE

C'est pour bien connaître comment prévoir, organiser, coordonner et contrôler les différents services de l'hôpital.

2.1. LE SERVICE DE RENSEIGNEMENT (POLICE)

C'est un service qui est à la porte pour donner tout les informations et pour sécuriser les agents de l'institution, les malades et leurs biens.

2.2. LA RECEPTION

C'est un service très capital, car c'est le miroir du centre. Nous avons 6 personnels, un chef et ses collaborateurs, le service déroule en enroulement.

A/DOCUMENTS

Nous avons 4 registres pour :

1. La consultation générale

2. La C.P.N : consultation prénatale
3. La gynécologie : c'est pour les femmes
4. L'ophtalmologie : c'est pour les problèmes des yeux.

❖ Nous avons 4 fiches

1. C.P.N
2. Gynécologie
3. Ophtalmologie
4. Consultation générale en plus une carte de rendez-vous.

B/Catégories des malades

Nous avons 2 catégories :

1. Les non référés

C'est-à-dire ceux qui payent la totalité des frais des soins.

2. Les conventionnés

Nous avons :

- E.S.P : Ecole de Santé Publique.
- CREN-K :

Quand les conventionnés arrivent à la réception, ils doivent montrer un billet d'envoi, on lui fera un bordereau pour signaler à la caisse et à la caisse on mettra un cachet, la photocopie de billet d'envoi restera à la caisse ; parce que tout est centré à la caisse pour la facturation. Nous devons savoir le coût des soins administré à notre agent et ce qui permettra aussi de faire l'évaluation de soins.

Donc la réception est là pour l'identification des malades selon les catégories de cas.

2.3. LA CAISSE

C'est pour la facturation des consultations des examens de laboratoires et d'autres. Nous n'avons seulement qu'une caisse centrale au centre hospitalier du Mont-Amba.

2.4. LE TRIAGE

C'est le principal passage des malades ; c'est-à-dire que c'est la consultation externe. Nous avons 6 personnels qui travaillent en tour de rôle un chef et ses collaborateurs.

a) DOCUMENTS

Nous avons 4 registres :

1. C.P.N : Consultation pré-natale
2. Gynécologie : pour les femmes
3. Consultation en générale : pour tout les cas
4. Rapport journalier des services.

b) Matériels

Nous avons :

1. Une balance : pour les adultes
2. Une balance Salter : pour les enfants moins de 5 ans
3. Une tension metre + stéthoscope
4. Un thermomètre
5. 3 chaises
6. Le bassin réniforme + 2 flacons de désinfectants et alcool.

C'est un service qui sert à l'orientation des malades dans les différentes services ; et encore c'est là où on prélève les signes vitaux tels que : la température, la tension artérielle, le poids, les plaintes et etc.

2.5. LES BOX DES MEDECINS

C'est un service qui garde les fiches après les consultations avant que cela puisse aller aux archives.

2.6. ARCHIVES

C'est le dernier service dans la description du circuit du malade au Centre Hospitalier du Mont-Amba parce que s'arrête le mouvement du malade. Nous avons 6 personnels, qui travaillent en enroutement ; un chef et ses collaborateurs.

a) DOCUMENTS

Nous avons 2 fiches et un registre :

1. Une fiche de relevées

C'est pour enregistrer les fiches qui proviennent de Box des médecins d'où on prélève :

- Le nom du médecin consultant ;
- Le nom du malade ;
- Catégorie des malades (nouveaux ou Anciens cas) ;
- Sexe
- Age
- Zone ou hors zone de santé
- Diagnostic.

2. Une fiche de sortie

C'est pour enregistrer les fiches des malades qui viennent pour la seconde fois. Elle est remplie de la manière suivante :

- Le numéro de la fiche
- Le nom du malade
- La date du jour.

Pour la sortie d'une fiche aux archives c'est par une carte de rendez-vous ou bien un morceau du papier qui porte le numéro de la fiche pour faciliter la retrouvaille de la fiche.

3. Le registre de rapport

C'est dans où sont écrites le rapport journalier du service et la présence des personnels de service.

Les archives est là pour garder tout les archives du centre en particulier les fiches des malades.

CONCLUSION

Au terme de notre stage effectué au Centre Hospitalier du Mont-Amba ; cela nous a aidé de compléter le cours de l'Administration Hospitalière prise comme théorique. Nous avons vu que le centre est bien humanisé, car il est habité d'une propriété, une organisation et le circuit du malade se déroule normalement ; il y a la continuité des services.

Le circuit du malade est très court selon la disposition des services.

Mais il y a une épidémie qui ravage le Centre Hospitalier du Mont-Amba c'est le retard pour les agents des services qui doivent assurer le circuit du malade et encore à la réception il n'y a que des vieux papa.

Si ce possible les responsables peuvent rajeunir le service de la réception les années qui viennent et mettre une rigueur pour les retardateurs.

ORGANIGRAMME DU CENTRE HOSPITALIER DU MONT-AMBA

TABLE DES MATIERES

AVANT PROPOS	i
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I : PRESENTATION DU CENTRE HOSPITALIER DU MONT-AMBA.....	2
I.1.APERÇU HISTORIQUE.....	2
I.2. SITUATION GEOGRAPHIQUE	2
I.3. CAPACITE D'ACCUEIL	3
I.4. LES OBJECTIFS.....	3
1.4.a) Objectifs sociaux et Mission	3
1.4. b) Objectifs spécifiques	3
1.5. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	4
1.5.a) Organisation	4
1.5. b) Fonctionnement.....	5
1.6. Organigramme de l'organisation et le fonctionnement du CHMA.	7
CHAPITRE II : LA DESCRIPTION DU CIRCUIT DU MALADE.....	8
2.1. LE SERVICE DE RENSEIGNEMENT (POLICE).....	8
2.2. LA RECEPTION.....	8
2.3. LA CAISSE	10
2.4. LE TRIAGE.....	10
2.5. LES BOX DES MEDECINS	11
2.6. ARCHIVES.....	11
CONCLUSION	13
ORGANIGRAMME DU CENTRE HOSPITALIER DU MONT-AMBA.....	14
TABLE DES MATIERES	15