



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Fonctionnement

Question écrite n° 10780

Texte de la question

M. Claude Dhinnin demande à M. le ministre délégué à la santé de lui préciser les perspectives et les échéances de « la réflexion sur des normes garantissant un meilleur accueil des patients et de leur entourage à l'hôpital », annoncée par ses soins le 13 septembre 1993. Cette réflexion devait aboutir à l'établissement de « normes minimales » en concertation étroite avec les professionnels et des représentants des usagers, afin d'établir une liste de « garanties » que les hôpitaux devaient s'engager à respecter, non seulement sur des aspects matériels mais aussi à l'égard des relations et de la communication avec les malades et leurs familles.

Texte de la réponse

L'amélioration de l'accueil des patients et de leur entourage à l'hôpital est une préoccupation constante du ministre délégué à la santé. La priorité a été donnée à l'accès aux soins des personnes les plus démunies. C'est ainsi que, par circulaire datée du 17 septembre 1993 et signée conjointement par le ministre d'État, ministre des affaires sociales, de la santé et de la ville, et le ministre délégué à la santé, il a notamment été demandé aux établissements publics de santé d'implanter dans leurs locaux une cellule d'accueil spécialisée. Cette structure, pouvant associer des personnels du département, des services du conseil général, des centres communaux d'action sociale, est destinée à aider les personnes les plus défavorisées à faire valoir leurs droits. Il est par ailleurs rappelé à l'honorable parlementaire que de nombreux établissements hospitaliers développent de leur propre initiative des politiques tendant à l'amélioration de l'accueil des malades et de leur famille. Peuvent ainsi être cités : la mise en place de pôles mère-enfant, de carnets du malade, d'une signalétique améliorée. Un bilan de ces initiatives doit être dressé. Celui-ci sera présenté aux professionnels et aux représentants des usagers afin de déterminer les améliorations à apporter aux conditions générales de l'accueil des malades à l'hôpital.

Données clés

Auteur : [M. Dhinnin Claude](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10780

Rubrique : Hôpitaux et cliniques

Ministère interrogé : affaires sociales, santé et ville

Ministère attributaire : affaires sociales, santé et ville

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 février 1994, page 581

Réponse publiée le : 16 mai 1994, page 2507