

**MINISTERE DE LA SANTE**

\*\*\*\*\*

**CABINET**

**BURKINA FASO**

**Unité-Progrès-Justice**

**CHARTRE DE QUALITE DES**  
**SERVICES PUBLICS DE SANTE**

## **Préambule**

**Considérant** la charte africaine sur les valeurs et les principes du service public et de l'administration ;

**Considérant** la résolution AFR/RC45/R3 de la 45ème session du Comité régional de l'OMS pour l'Afrique relative aux stratégies d'amélioration des soins dans les institutions de santé,

**Considérant** l'arrêté N\*2007-240/MS/CAB du 24 juillet 2007, du ministre de la santé adoptant la charte de l'utilisateur des services de santé. ;

**Entendu** que la charte de qualité des services de santé est destinée aux usagers et aux personnels de santé aussi bien dans les services de soins que dans les services administratifs de la santé ;

**Guidé** par l'ambition de rassembler les personnels et les usagers autour de la santé, de placer la relation usager-agent au cœur du dispositif de santé, de promouvoir le respect des droits des usagers et des professionnels, les conditions favorables à l'offre de services de qualité, sans rupture et adaptés aux besoins des usagers.

**Considérant** l'application homogène de la charte à l'ensemble des étapes de la relation professionnel/usager ;

Le Ministère de la santé, après une analyse de la situation nationale de la qualité des services de santé, a décidé d'élaborer la présente charte de qualité des services de santé.

## CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

### Section 1: Définitions

Au sens de la présente charte, nous entendons par :

- **Services de santé** : toute structure publique ou privée dispensant des soins à visée curative, préventive, promotionnelle, réadaptative et diagnostique ou menant des activités de formation, de recherche et de santé publique, y compris les services administratifs ;
- **Utilisateur des services de santé** : toute personne qui sollicite les services d'un professionnel, d'un établissement, d'un réseau de services de santé ou de tout autre organisme participant à la prévention et aux prestations de soins de santé ;
- **Qualité** : capacité à satisfaire les besoins exprimés et implicites de l'utilisateur en vue de maintenir sa santé, son autonomie, sa dignité d'être humain. Elle recouvre plusieurs notions comme l'efficacité, la fiabilité, l'utilité, la sécurité, l'accessibilité géographique, économique et culturelle ;
- **Qualité du service public** : manière dont sont fournies les prestations ou exécutées les missions d'intérêt général de façon à satisfaire les besoins des usagers et de l'administration. Elle implique l'accessibilité, l'accueil, la célérité et la transparence dans les prestations.
  
- **Gratuité de soins** : un paquet de soins dont l'offre ne fait pas l'objet de paiement par les utilisateurs de services de santé.
- **Professionnel de santé** : une personne qui exerce ses compétences et son jugement, fournit un service lié au maintien, à l'amélioration de la santé des individus, ou au traitement des individus blessés, malades, souffrant d'un handicap ou d'une infirmité en leur prodiguant des soins de qualité
- **Personnel de santé** : est une personne qui exerce des compétences dans le système de santé y compris le personnel assermenté.
- **Système de santé** : ensemble des organisations, des institutions et des ressources dont le but est d'améliorer la santé des populations.
- **Couverture sanitaire universelle** : La couverture (sanitaire) universelle consiste à veiller à ce que l'ensemble de la population ait accès aux services préventifs, curatifs, palliatifs, de réadaptation et de promotion de la santé dont

elle a besoin et à ce que ces services soient de qualité suffisante pour être efficaces, sans que leur coût n'entraîne des difficultés financières pour les usagers.

- **Charte** : Ensemble des principes fondamentaux ou guide de bonnes pratiques d'une institution, d'un secteur d'activités, etc
- **Santé** : état de bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité
- **Personne vivant avec un handicap** : toute personne qui présente des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à sa pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres ;
- **«Usager/Client»**: Personne physique ou morale ayant recours aux prestations d'un service public et /ou utilisant effectivement le service public ;
- **coordination intersectorielle** : articulation entre les activités, ou des groupes d'activités pour s'assurer que tout ce qui doit être fait est bien fait au sein du secteur ;
- **Collaboration** intersectorielle ou collaboration multisectorielle : fait de travailler avec d'autres acteurs intervenant dans des secteurs différents en vue d'assumer des domaines de responsabilités communes ;
- **Continuité des soins** : soins qui ne doivent pas se limiter au seul moment de la consultation. Ils supposent une prise en charge de l'individu jusqu'à la fin de l'épisode de la maladie ou de risque sous surveillance ;
- **Intégration des soins** : tous types de soins (curatifs, préventifs, promotionnels ou de réhabilitation) qui doivent se faire par le même personnel.
- **Soins globaux** : soins qui prennent en compte l'individu dans sa totalité et qu'on tient compte tant des préoccupations individuelles (aspect psychologique) que des réalités communautaires (aspect socio-culturel et socio-économique). Il ne suffit pas de guérir un corps malade, il faut tenir compte de ce qui l'entoure
- **Services décentralisés** : services qui sont le plus proche possible de la population sur le plan géographique mais aussi sur le plan socio-culturel
- **Services permanents** : services qui sont ouverts tous les jours, (24h/24),

- **Services polyvalents** : les services doivent prendre en charge tous les problèmes présentés par la population même si cette prise en charge implique parfois la référence à un niveau spécialisé ;
- **Accessibilité des soins** : Les soins proposées sont à la portée des populations concernées du point de vue géographique, économique et culturel;
- **Acceptabilité des soins** : l'assentiment des populations par rapport aux soins proposée. Ce critère prend en compte les us et coutumes de la communauté.
- **Efficacité** : l'atteinte du résultat, c'est la pertinence de la solution par rapport au problème posé.
- **Efficience** : rapport coût/efficacité. La solution la moins coûteuse mais quand même efficace sera plus efficiente.

## **Section 2: Objet et Champ d'application de la charte**

### **1. Objet**

- La présente Charte expose et précise les principes et les règles de conduite des services publics de santé et de leurs agents en vue d'une amélioration de la qualité des prestations.
- La charte de la qualité du service public de santé vise à amener les structures investies de mission de service public de santé à prendre toutes les mesures techniques et pratiques pour améliorer la qualité de leurs prestations.
- La charte de la qualité du service public de santé est un instrument de promotion des valeurs de transparence, de professionnalisme et d'éthique dans le service public de santé. Elle représente pour l'ensemble des services publics de santé un outil de référence permettant d'orienter leurs actions pour plus de satisfaction des usagers.

### **2. Champ d'application de la charte**

Les dispositions de la présente charte s'appliquent à tout service public de santé, aux acteurs chargés de l'exécution des missions de services publics de santé et à tout usager de ces services.

## **CHAPITRE II - PRINCIPES ET VALEURS DE QUALITE**

### **Section 1: Principes de la qualité des soins et des services**

- Nous nous engageons à respecter les principes de légalité, d'égalité, d'adaptabilité, de neutralité, de continuité, de transparence, de permanence et d'équité.
- Nous ne réaffirmons que l'égalité des utilisateurs devant le service de santé s'impose à tous.
- Nous prohibons dans les prestations de services publics de santé les discriminations de toutes sortes, notamment celles fondées sur la race, l'ethnie, la région, la couleur de la peau, le sexe, la langue, la religion, la caste, les opinions politiques et syndicales, le handicap, la fortune et la naissance.
- Nous veillons à l'adaptation de ses prestations aux besoins évolutifs des usagers.
- Nous nous engageons en toutes circonstances, à assurer nos fonctions en toute impartialité et nous nous gardons de toutes attitudes partisans à l'égard des usagers du service public de santé ainsi que de tous comportements de nature à faire douter de la neutralité du service public de santé.
- Nous nous engageons à observer une neutralité politique et confessionnelle.
- Nous nous engageons à assurer le service public de santé dans le strict respect de la loi. Les décisions administratives seront prises conformément aux textes en vigueur.
- Nous adhérons aux principes des soins de santé primaires qui sont l'acceptabilité, l'efficacité et l'efficience des soins de santé, la réactivité des services de santé, l'accès universel aux soins, la coordination et la collaboration intersectorielle, la participation individuelle et collective.

### **Section 2: Valeurs de qualité des services de santé**

Nos valeurs découlent de la politique Nationale de santé.

Les valeurs qui sous-tendent la politique nationale de santé sont : l'équité, la justice sociale, la solidarité, la redevabilité, l'éthique, la probité, le respect de l'identité culturelle des communautés et des droits des patients ainsi que l'approche genre et la bonne gouvernance.

## **CHAPITRE III - DROITS ET DEVOIRS DE L'UTILISATEUR DES SERVICES DE SANTE**

### **Section 1: De l'accès aux services de santé et de la qualité des soins**

- Nous vous garantissons des services de santé, sans discrimination aucune, de jour comme de nuit, selon vos besoins de santé.
- Nous vous garantissons un bon accueil et des soins de qualité.
- Nous garantissons la gratuité des soins à tous les groupes vulnérables conformément aux textes en vigueur.
- Nous vous garantissons la protection et la sécurité physique et morale dans les limites géographiques de l'établissement de soins.
- Nous vous reconnaissons le libre choix de l'établissement de soins et du prestataire pour répondre à votre besoin de santé.
- Nous respectons votre refus éventuel des prestations offertes après que nous vous ayons informé des risques que vous encourez et après votre signature d'une décharge sauf exceptions prévues par la loi.
- Nous vous reconnaissons la liberté de faire des observations sur les soins et l'accueil.
- Nous vous reconnaissons le droit à réparation des préjudices que vous aurez subis.

### **Section 2: Du droit à l'information et au consentement**

- Nous vous garantissons le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leurs coûts, leur utilité, leurs urgences éventuelles, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus.
- Nous nous engageons à requérir votre consentement libre et éclairé pour tout acte à visée préventive, diagnostique, thérapeutique ou de recherche si votre état le permet, ou celui d'un membre de votre famille dans le cas contraire.
- Nous nous engageons à respecter votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, sauf si des tiers sont exposés à un risque de transmission.

### **Section 3 : De la confidentialité et du secret professionnel**

Nous vous garantissons le droit au respect de votre vie privée, de votre intimité et du secret des informations vous concernant sauf cas de dérogation prévue par la loi.

Cependant, le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée sous seing privé par une personne avant son décès.

### **Section 4 : Des attentes à l'endroit de l'utilisateur des services de santé**

- Nous attendons de vous toutes les informations vous concernant et en relation avec votre maladie et que vous nous signaliez, le cas échéant, les effets secondaires des traitements antérieurs ou en cours.
- Nous attendons de vous l'observance des traitements et le respect des prescriptions.
- Nous attendons de vous le respect de l'intégrité physique des équipements et des personnes et la propreté des locaux de l'établissement de soins qui vous reçoit.
- Nous attendons de vous le règlement des frais médicaux et d'examen selon les dispositions en vigueur dans l'établissement de soins. Dans le cas contraire, l'établissement est en droit d'utiliser tous les recours légaux pour recouvrer les frais dus.
- Nous attendons de vous le respect et la courtoisie envers les autres utilisateurs des services de santé. Vous êtes soumis aux dispositions prévues par le règlement intérieur de l'établissement de soins.



## **CHAPITRE IV - REGLES DE CONDUITE DU PERSONNEL DE SANTE**

### **Section 1: Engagements par rapport aux valeurs de référence et règles de conduite du personnel de santé**

- Nous nous engageons à obéir aux valeurs d'éthique, de compétences professionnelles, de conscience professionnelle et de sens du service public.
- Nous nous engageons à respecter les règles de droit et à exécuter les décisions de justice.
- Nous nous engageons à nous acquitter correctement et efficacement de nos obligations et à faire preuve de rigueur, de discipline, de responsabilité, de dignité, d'intégrité, d'équité, d'impartialité, de discrétion, de probité, de patriotisme, de redevabilité, de réserve, de loyauté, de civisme et de courtoisie dans l'accomplissement de nos fonctions.
- Nous nous engageons à nous assurer que les biens publics dont nous sommes responsables sont gérés conformément aux textes en vigueur, de la façon la plus utile et la plus efficace possible.
- Nous nous engageons à nous abstenir de tout acte contraire à l'éthique et à la morale, tels que le détournement de deniers publics, la corruption, le racket, le favoritisme, le népotisme, la discrimination, le trafic d'influence, le harcèlement, l'incivisme et l'indiscrétion administrative.
- Nous nous engageons à ne pas solliciter, accepter, réclamer ou recevoir, directement ou indirectement, un paiement, don, cadeau ou autre avantage en nature à notre profit, pour nous acquitter ou nous abstenir de nous acquitter de nos fonctions ou obligations.
- Nous nous engageons à éviter d'utiliser les biens publics ou de requérir les services d'un subordonné pour des activités autres que celles relevant de nos fonctions ou de notre mandat.

### **Section 2: Engagement en rapport avec les conflits d'intérêt et la déclaration des biens**

Nous nous engageons à :

- ne pas exercer une activité, fournir une prestation, avoir un intérêt financier, commercial ou matériel qui soit incompatible avec nos obligations professionnelles conformément aux textes en vigueur ;

- nous abstenir de tirer indûment profit des fonctions précédemment occupées ;
- déclarer nos biens conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

### **Section 3: Engagement lié à la neutralité politique dans le cadre du service et au devoir de réserve**

Nous nous engageons à :

- ne pas user de notre poste, de notre fonction ou de notre responsabilité à des fins politiques ou partisans susceptibles de nuire à l'intérêt du service public.
- observer le devoir de réserve, à respecter la confidentialité des informations détenues à l'occasion de nos activités professionnelles, même lorsque nous cessons d'exercer nos fonctions, sauf lorsque la législation, l'autorité légitime ou les besoins de la justice exigent qu'il en soit autrement.

### **Section 4: Engagement par rapport à l'accessibilité des services de santé et à des soins de qualité**

Nous nous engageons à respecter les droits de l'utilisateur des services de santé en rapport avec l'accessibilité des services de santé et à des soins de qualité conformément aux sections 1, 2 et 3 du chapitre III de la présente charte.

### **Section 5: Engagement par rapport au droit à l'information et au consentement**

Nous nous engageons à:

- respecter les droits de l'utilisateur des services de santé en rapport au droit à l'information et au consentement conformément aux sections 1, 2 et 3 du chapitre III de la présente charte
- conserver dans les conditions permettant d'assurer la confidentialité et la pérennité des dossiers des utilisateurs des services de santé conformément aux textes en vigueur.

## **CHAPITRE V- RAPPORTS DE L'ADMINISTRATION AVEC LE AGENTS PUBLICS DE SANTE**

Nous nous engageons à :

- assurer sur les lieux de travail les conditions d'hygiène, de sécurité et de protection nécessaires aux personnels de santé.
- garantir la protection des agents contre toutes formes de menaces, d'insultes, de harcèlement sexuel ou moral et d'agressions.
- favoriser le dialogue entre les agents, les utilisateurs de services de santé et les responsables hiérarchiques.

## **CHAPITRE VI - MODALITES D'APPLICATION, SUIVI-EVALUATION ET DISPOSITIONS FINALES**

### **Section 1: Modalités d'application**

Nous nous engageons à :

- entreprendre des actions de sensibilisation, de communication à l'attention des utilisateurs des services de santé et du personnel, notamment par des affiches, des brochures, des spots publicitaires et des technologies de l'information et de la communication ;
- former et responsabiliser le personnel de santé en matière d'éthique professionnelle et sur la charte ;
- mobiliser des ressources financières nécessaires à la mise en œuvre de la présente charte.

### **Section 2: Suivi – évaluation et dispositions finales**

Le Ministère de la santé s'engage à mettre en place un mécanisme et des instruments de suivi-évaluation de la mise en œuvre de la présente charte à travers des comités de pilotage et de suivi - évaluation à tous les niveaux avec les autres parties prenantes.

Ces parties prenantes sont notamment les collectivités territoriales dans le cadre des domaines transférés, les établissements publics de santé, les établissements privés investis d'une mission de service public de santé ainsi que leurs agents, les organisations de la société civile, les partenaires techniques et financiers, les organisations syndicales et les associations et groupements professionnels.

Chaque comité produit un rapport sur la mise en œuvre de la charte tous les deux (02) ans, qu'il présente lors des rencontres des instances statutaires.