

Background Mental Health in Mauritius

G.R.N.W Asylum- 1940/50s

No professional psychiatric nursing care

Patients segregated in closed asylum

Cared by attendants

Lunacy Act- 1908

Mental Health Act- 1998

Certified patients

Criminal Mental Patients- CMP

Year 2000 onwards

- **50 hectares, 850 beds, 27 acute/chronic wards/units**
- **Institutionalisation/stigma and discrimination leading to human rights violation**
- **Regionalisation/general hospital/Out patient care**
- **Training of specialised psychiatric nurses-2004**
- **About 80 nurses- diploma in mental health nursing**
- **Psychiatric establishment for nurses- CN/WM/NS**
- **Psychiatrists- 15, Social workers- 4/5, Psychologists-4**
- **More than 40% of admissions- Alcoholism**
- **30/40%- Psychotic conditions, 10/15%- Substance Abuse**
- **Depression/suicides increasing alarmingly**

This big institution is sick

What is going so wrong, every one is willing to know
Now several employees are coming up to denounce malpractices and a laisser faire
A place which is full of violence

A patient aggressed last week
Alleged sexual assaults on adolescents at BSH

Another patient commits suicide at AGJ Hospital

'Unfortunately more patients will lose their lives' declared the President of the MNA

Patient with suicidal tendencies have not received appropriate care

The Ministry of Health never take our suggestion on board

The MNA urged the Ministry for a one to one nurse: patient ratio for suicidal care

HÔPITAL PSYCHIATRIQUE BROWN-SÉQUARD Ce grand corps malade

Qu'est-ce qui ne fonctionne pas à l'hôpital psychiatrique? C'est la question qu'on peut se poser suite aux récents incidents. Plusieurs employés de cet hôpital mettent au jour des pratiques discutables et un certain laisser-aller.

Alors que l'agression et l'insulte hantent, culvres de gardiens... La situation de l'hôpital psychiatrique est menacée depuis que ses services ont été rapportés à la police. Plusieurs employés sont actuellement soumis à des interrogatoires par les enquêteurs. Ils ont été appelés à décrire les événements au moment de la plainte. C'est une atmosphère tendue qui règne actuellement à l'hôpital psychiatrique.



L'hôpital Brown-Sequard est sous le feu des projecteurs.

Un lieu dominé par la violence

La violence fait partie du quotidien des hôpitaux de l'hôpital Brown-Sequard. Les incidents se font de plus en plus fréquents. Les membres du personnel de l'hôpital ont été victimes de la violence de la part de certains patients. Les employés de l'hôpital ont été victimes de la violence de la part de certains patients. Les incidents se font de plus en plus fréquents. Les membres du personnel de l'hôpital ont été victimes de la violence de la part de certains patients. Les employés de l'hôpital ont été victimes de la violence de la part de certains patients.

Incidents à l'hôpital Brown Sequard

Nursing Association : « Ce ne sont pas des cas isolés »

« Nous avons alerté le ministère de la Santé et multiples reprises contre les pratiques qui menacent la sécurité des patients dans les hôpitaux », a déclaré M. Kalloua, président de la Nursing Association (NA), après la fuite de quatre adolescents de l'hôpital Brown Sequard et des allégations de sévices sexuels à l'endroit d'un infirmière dans le même établissement. La NA affirme que non seulement il s'y agit pas de cas isolés à la porte du nord, mais aussi qu'un seul infirmière y était affecté. Un médecin a été placé à l'AGJ, soit dans l'unité de soins après l'incident, a relevé le syndicat lors d'une visite sur les lieux peu après les faits. « Nous avons alerté le ministère au sujet de manque de personnel soignant dans les hôpitaux. Le jour de l'incident, il n'y avait pas de Ward Manager à Brown Sequard, ni de Charge Nurse dans le High Security Ward où étaient hospitalisés au moment de l'incident dix adolescents souffrant de troubles du comportement. » Le syndicat a précisé qu'il se compte actuellement treize infirmières affectées à l'hôpital Brown Sequard, ce qui est insuffisant pour assurer la sécurité des patients. « Les infirmières ne doivent pas être des héros », affirme le président de la NA. « Ce qui s'est passé à l'hôpital psychiatrique ne s'est pas été un jour », a-t-il déclaré. Dans le passé, rappelle-t-il, un médecin avait menacé un autre médecin dans un établissement. Parmi les autres cas rapportés à l'hôpital psychiatrique, il s'agit de tentative de suicide de la

DAVIDE OLIVIER-SÉNÉCAL

Santé Des cours en psychiatrie renvoyés

Il s'agit d'un incident qui a eu lieu à l'hôpital Brown-Sequard. Les cours de psychiatrie ont été renvoyés à la dernière minute. Plusieurs membres du personnel de l'hôpital ont été victimes de la violence de la part de certains patients.



« Nous avons alerté le ministère de la Santé et multiples reprises contre les pratiques qui menacent la sécurité des patients dans les hôpitaux », a déclaré M. Kalloua, président de la Nursing Association (NA), après la fuite de quatre adolescents de l'hôpital Brown Sequard et des allégations de sévices sexuels à l'endroit d'un infirmière dans le même établissement. La NA affirme que non seulement il s'y agit pas de cas isolés à la porte du nord, mais aussi qu'un seul infirmière y était affecté. Un médecin a été placé à l'AGJ, soit dans l'unité de soins après l'incident, a relevé le syndicat lors d'une visite sur les lieux peu après les faits. « Nous avons alerté le ministère au sujet de manque de personnel soignant dans les hôpitaux. Le jour de l'incident, il n'y avait pas de Ward Manager à Brown Sequard, ni de Charge Nurse dans le High Security Ward où étaient hospitalisés au moment de l'incident dix adolescents souffrant de troubles du comportement. » Le syndicat a précisé qu'il se compte actuellement treize infirmières affectées à l'hôpital Brown Sequard, ce qui est insuffisant pour assurer la sécurité des patients. « Les infirmières ne doivent pas être des héros », affirme le président de la NA. « Ce qui s'est passé à l'hôpital psychiatrique ne s'est pas été un jour », a-t-il déclaré. Dans le passé, rappelle-t-il, un médecin avait menacé un autre médecin dans un établissement. Parmi les autres cas rapportés à l'hôpital psychiatrique, il s'agit de tentative de suicide de la

À l'hôpital Brown-Séguard Patients en danger

Les solutions de la Santé.

Le ministre de la Santé a promis que pour pallier le manque de personnel infirmier dans les ailes, il a nommé au poste de directrice de l'hôpital Brown-Séguard en termes de personnel pour assurer le service de nuit, un Ward Manager, un Charge Nurse, un ou deux Nursing Officers et un Health Care Assistant. En ce qui a l'égard du service de nuit, ce sont un Charge Nurse, un Nursing Officer et un Health Care Assistant qui sont censés être en salle.

Les malades admis dans les salles de l'hôpital Brown-Séguard seraient souvent livrés à eux-mêmes. C'est ce que révèle le secrétaire général de la Nursing Association. Cette situation serait due à un manque de personnel.

Cela paraît évident dans une autre situation possible à l'hôpital Brown-Séguard, Room 303. Les malades admis dans les 14 salles de cet hôpital seraient souvent livrés à eux-mêmes. Cependant, ce genre de situation ne devrait pas arriver vu leur état mental. Room News, secrétaire général de la Nursing Association, assure qu'il est impossible de garantir la sécurité des malades dans une salle.

psychiatre de Brown-Séguard. Il souligne que 47 à 52 malades sont admis dans ces salles. Souvent, un seul infirmier est appelé à s'occuper de tout de malades. Ce qui, dit-il, n'est pas en conformité avec les normes établies. « Il est particulièrement difficile pour l'infirmier d'assurer la responsabilité d'un grand nombre de malades. Surtout qu'il est souvent d'une certaine particularité du fait de leur condition mentale. Apparemment, il y avait toujours un manque dans l'infirmerie pendant des semaines, quand il y avait des problèmes de recrutement. Cette situation pose un sérieux problème », explique le secrétaire. Il insiste sur le fait que les standards professionnels sont élevés pour ces infirmiers travaillant dans les salles psychiatriques. « Ce n'est pas parce qu'il ne voit pas venir d'après qu'il devient des victimes de discrimination », conclut-il.

Manque d'infirmiers

Le manque d'infirmiers dans les salles représente un autre problème : il y aurait une pratique illégale concernant la distribution des psychotropes aux malades. Vu le danger de ces médicaments, deux infirmières sont au principe chargé de leur contrôle. Tout à la responsabilité de la distribution aux malades, pendant que l'autre l'assure. Tout doit être signé et le registre des psychotropes peut servir avec distribuer un médicament aux malades. Cependant, on note un manque d'effectif, et un infirmier assume cette responsabilité.

« Cette pratique est illégale et les règlements en regard du service de psychiatrie. Il ne s'agit pas de donner plus que dans le passé, de médicaments en fait, mais par rapport à la distribution de psychotropes. Que le secrétaire de la Santé ne puisse pas être chargé de la distribution des médicaments, c'est une responsabilité qui ne peut pas être déléguée à l'hôpital psychiatrique. C'est le secrétaire général de la Nursing Association. Il précise que le ministre a été informé de cette situation, mais qu'aucune mesure n'a été prise pour y remédier. Soulignant que les infirmières distribuent des psychotropes aux malades trois fois par jour à des heures régulières : à 8 heures, 13 heures et 20 heures.

Rachelle Ringuette-Jean Louis
r.ringuette@thejournalist.ca



Un manque de personnel se fait cruellement sentir à l'hôpital Brown-Séguard.

De plus, il arrive que un infirmier soit obligé de quitter la salle pour se rendre à la pharmacie ou au service pendant quelques minutes. Il est alors impossible de laisser les malades seuls. « Beaucoup de médicaments se trouvent en petites doses dans une salle où sont admis des malades psychiatriques. Un malade peut se agripper au verre. Il peut se élever. Qui assume cette responsabilité en cas d'incident ? » se demande Room News.

Ce dernier, également spécialisé en psychiatrie et tant qu'infirmier, est posté à l'hôpital

Psychotropes

Pour ce qui est des salles où les malades sont admis à long terme, un Charge Nurse ou un Nursing Officer, un Ward Assistant et un Health Care Assistant y assurent le service. La nouvelle arrive que les malades admis dans ces salles ont souvent de très bons en termes de Nursing Care, ce qui peut inclure, il s'agit que des psychotropes sont distribués à très peu de malades, et une majorité de ceux-ci est offerte d'autre part, que des médicaments sont prescrits pour un infirmier d'une autre salle visent à minimiser de la distribution des psychotropes aux malades. D'ailleurs, ce qui a été noté est que « l'absence d'effet les been reported ».

At Brown Sequard Psychiatric Hospital

Patients are in Danger

Sexual assault
The MNA states:
Unfortunately this is not an isolated case

We warned the Ministry of Health of such risks several times

It is beyond the control of the nurse

One nurse during night and one during the day shift is unsafe staffing

After Brown Sugar and Subutex

methadone is becoming a major substance of abuse and illicit trafficking

Nurses feel unsecured and frustrated

Less than one minute per patient
The Ministry has no established protocol for methadone distribution

The GS declared 'There is no protocol for methadone distribution'

The MNA has been constantly warning the Ministry of Health

Top Management of the Ministry pays a deaf ear

The Ministry of Health prefers piece meal solutions

Methadone trafficking will continue



À L'HÔPITAL BROWN-SÉQUARD Le protocole de protection universelle pas respecté

Les infirmiers posés dans les salles de l'hôpital psychiatrique craignent pour leur santé. Une mesure leur est imposée alors qu'elle va à l'encontre du protocole de protection universelle contre les maladies infectieuses.

Un protocole est strictement imposé à l'hôpital Brown-Séguard. Les infirmiers doivent porter de suite les masques d'urgence de l'hôpital à leur arrivée dans les salles de soins. Ils doivent également porter des vêtements de protection universelle, notamment le gilet protecteur. C'est ce qui est demandé à l'arrivée des patients.



Le protocole de protection universelle n'est pas respecté dans les salles de soins de l'hôpital Brown-Séguard. Les infirmiers doivent porter de suite les masques d'urgence de l'hôpital à leur arrivée dans les salles de soins.

Distribution de médicaments : le protocole pas respecté

La sécurité générale de la salle protège par le masque de protection universelle. Dans les services de distribution, les infirmiers doivent porter de suite les masques d'urgence de l'hôpital à leur arrivée dans les salles de soins. Ils doivent également porter des vêtements de protection universelle, notamment le gilet protecteur. C'est ce qui est demandé à l'arrivée des patients.

RAM NOWZADURK, infirmière psychiatrique et syndicaliste
« La Santé est passée à côté de la plaque pour la prise en charge des malades psychiatriques »

La réhabilitation des patients atteints de troubles psychiatriques est un enjeu crucial. Si par l'avis de Ram Nowzadurk, infirmière spécialisée en psychiatrie et membre de la Nursing Association, « nous, les infirmières, ne faisons pas entrer les malades en salles à l'hôpital psychiatrique et les surcharges 24 heures sur 24. Avant poster des vigiles dans les salles ? Que faisons-nous pour aller à leur rencontre sociale ? Rien ! Nous ne faisons pas de thérapies de groupe en salle. Nous sommes censés communiquer avec eux pour leur bien-être, mais comment le faire avec un infirmier en salle pour prendre soin de cinquante malades ? Nous aurions dû également aller vers les communautés pour aller à la rencontre des malades. Mais ce système n'est pas fait pour nous. Nous sommes en train malheureusement d'encourager la chronicité des malades psychiatriques à cause d'une prise en charge inadéquate. C'est le ministère de la Santé qui est à blâmer pour cela. Il est passé à côté de la plaque pour la prise en charge des malades psychiatriques ».

garder en salle un stock de médicaments

PRÉSENTATION. Il est important de garder en salle un stock de médicaments. Les infirmiers doivent porter de suite les masques d'urgence de l'hôpital à leur arrivée dans les salles de soins. Ils doivent également porter des vêtements de protection universelle, notamment le gilet protecteur. C'est ce qui est demandé à l'arrivée des patients.

Devenir membre de Friends in Hope

Les conditions d'admission de personnes malades dans les services de soins sont très strictes. Si par l'avis de Ram Nowzadurk, infirmière spécialisée en psychiatrie et membre de la Nursing Association, « nous, les infirmières, ne faisons pas entrer les malades en salles à l'hôpital psychiatrique et les surcharges 24 heures sur 24. Avant poster des vigiles dans les salles ? Que faisons-nous pour aller à leur rencontre sociale ? Rien ! Nous ne faisons pas de thérapies de groupe en salle. Nous sommes censés communiquer avec eux pour leur bien-être, mais comment le faire avec un infirmier en salle pour prendre soin de cinquante malades ? Nous aurions dû également aller vers les communautés pour aller à la rencontre des malades. Mais ce système n'est pas fait pour nous. Nous sommes en train malheureusement d'encourager la chronicité des malades psychiatriques à cause d'une prise en charge inadéquate. C'est le ministère de la Santé qui est à blâmer pour cela. Il est passé à côté de la plaque pour la prise en charge des malades psychiatriques ».

La réinsertion des malades

La réinsertion des malades hospitalisés est un enjeu crucial. Si par l'avis de Ram Nowzadurk, infirmière spécialisée en psychiatrie et membre de la Nursing Association, « nous, les infirmières, ne faisons pas entrer les malades en salles à l'hôpital psychiatrique et les surcharges 24 heures sur 24. Avant poster des vigiles dans les salles ? Que faisons-nous pour aller à leur rencontre sociale ? Rien ! Nous ne faisons pas de thérapies de groupe en salle. Nous sommes censés communiquer avec eux pour leur bien-être, mais comment le faire avec un infirmier en salle pour prendre soin de cinquante malades ? Nous aurions dû également aller vers les communautés pour aller à la rencontre des malades. Mais ce système n'est pas fait pour nous. Nous sommes en train malheureusement d'encourager la chronicité des malades psychiatriques à cause d'une prise en charge inadéquate. C'est le ministère de la Santé qui est à blâmer pour cela. Il est passé à côté de la plaque pour la prise en charge des malades psychiatriques ».

At Brown Sequard Psychiatric Hospital

The protocol on Universal Precautions not respected

Mental Health Day
Rehabilitation of psychiatric Patients
The GS states

‘the Ministry of Health has gone completely off track

Ram Nowzadick de la Nursing Association : « Les usagers de drogues n'ont pas de suivi adéquat »



Tout est à revoir concernant la prise en charge des usagers de drogues qui sont sous méthadone. Tel est l'avis du secrétaire de la Nursing Association (NA).

Faute de protocole, explique Ram Nowzadick, les infirmiers qui s'occupent de la prise en charge des bénéficiaires du programme de méthadone font tout, sauf du 'Nursing Care'. « Ils font le travail de 'dispenser' en distribuant de la méthadone aux usagers de drogues. Ils font ensuite des entrées dans des registres. Par la suite, ils sont censés prendre soin de ces bénéficiaires de méthadone. Ils doivent, en principe, faire une évaluation de leur état de santé pour ensuite les référer aux départements concernés. Ce qu'ils ne font pas. Cela au détriment des usagers de drogues, puisque ces derniers n'ont pas un suivi adéquat », indique-t-il.

Il cite en exemple ce qui se passe au centre de distribution...
L'un a toute responsabilité de fournir les doses à l'autre. Ce dernier reste au comptoir pour les distribuer aux usagers de drogues. Il doit également faire des entrées dans ses registres. Ils sont 700 patients se rendant à ce centre tous les jours. Ce qui souligne le syndicaliste, rend impossible la tâche d'accorder à chacun du 'Nursing Care'. Autre problème auquel il fait face : l'identification de tant d'usagers de drogues. Une situation qui a, à plusieurs reprises, provoqué des incidents. Le secrétaire de la NA explique que ces usagers de drogues sont identifiés par des cartes magnétiques. Ce qui dis-

il n'est pas suffisant. « Certains bénéficiaires profitent de cette lacune pour réclamer plus d'une dose. Par conséquent, ils prennent deux doses de méthadone au détriment des autres patients. Ce qui a provoqué des incidents à plusieurs reprises et l'infirmier a fait l'objet de menaces. Il est nécessaire de revoir le critère d'identification pour éviter ce genre de problèmes », insiste-t-il. Il propose que les usagers de drogues soient munis d'une carte d'identification pour recevoir leur dose de méthadone. Il suggère qu'une unité spéciale soit mise sur pied, avec un personnel DMH, pour mieux prendre soin des usagers de drogues. Enfin, il tire à boulets rouges sur certains administrateurs de l'hôpital et les responsables du programme de méthadone. « Ils font des réunions entre eux,

... la secrétaire par une fréquence de la Nursing Association qui les représente », ajoute Ram Nowzadick.

En revanche, il ne fait pas d'éloges envers la Senior Chief Executives du ministère de la Santé. « Mme Voortgen est ouverte au dialogue. Elle a, à plusieurs reprises, demandé au personnel de l'administration de faire en sorte que les syndicats soient partie prenante des décisions prises. Mais, il semblait que certains font fi de ces instructions », ajoute le secrétaire de la NA.

... à pou...
... au comp...
... ment faire...
... à ce centre tous...
... le la...
... person...
... syndics soient partie...
... certains for...

The G S of the MNA declared
‘Intravenous Drug Users and other addicts have no adequate follow up and psychological support’

More people would be arrested
We fail to understand why the
Ministry of Health is not reviewing
its policy

Actualités

Centres de distribution de méthadone

La Nursing Association réclame l'institution d'un Inquiry Committee...

...des menaces de mort ayant été lancées à un
aide-soignant lundi dernier

La liste des problèmes entourant la distribution de méthadone aux toxicomanes en traitement continué de s'allonger, semble-t-il. Le dernier incident en date a eu lieu dans le courant de la semaine : des menaces de mort ont été proférées à l'encontre d'un aide-soignant par un toxicomane.

Les faits remontent à lundi dernier. Un toxicomane s'est montré agressif envers un aide-soignant basé au centre de distribution de St-Croix, après que ce dernier a refusé de signer sa fiche de présence pour la raison que le "patient" n'avait pas présenté au rendez-vous prévu, l'absence à cause de sa femme, le toxicomane lui a alors proféré : « Ah, you pat... »

Il n'a pas pu être entendu pour remonter aux véritables problèmes, et il s'ajoute que les enquêteurs n'ont pu aller jusqu'à leur domicile.

« Étant donné le manque de personnel dans les différents centres de distribution de méthadone du pays, le président du syndicat s'inquiète : « Il est possible qu'il y ait des problèmes de santé chez les aides-soignants qui travaillent dans ces centres. »



Centre de distribution méthadone à St-Croix

Actualités

Distribution de méthadone — Non respect de procédures

La Santé sommée de prendre des mesures contre des cadres supérieurs

La polémique entourant la distribution de méthadone enfle. Cela, après qu'un infirmier affecté à l'hôpital de Poudre d'Or a déposé plainte à la police de la localité contre ses supérieurs. Ces derniers l'auraient obligé à effectuer, seul, le transfert de ce médicament distribué aux toxicomanes, de l'hôpital du Nord à celui de Poudre d'Or, le week-end dernier. Or, cette pratique est contraire à ce que recommande le protocole, dit la Nursing Association (NA) mise au créneau pour dénoncer ces cas d'abus de procédures. Le syndicat réclame une enquête du ministère de la Santé et des sanctions contre ces cadres supérieurs. Elle souhaite que les autorités prennent des mesures pour assurer le bon fonctionnement de la distribution de méthadone, surtout, bien souvent, à des cas d'agressions.

Dans une lettre adressée au chef de service de la Santé, le syndicat a demandé que des mesures soient prises pour éviter de telles situations. Il a également demandé que des mesures soient prises pour éviter de telles situations.

« Dans une lettre adressée au chef de service de la Santé, le syndicat a demandé que des mesures soient prises pour éviter de telles situations. Il a également demandé que des mesures soient prises pour éviter de telles situations. »

« Le protocole de distribution de méthadone est très strict et doit être respecté à la lettre. Le fait que des cadres supérieurs imposent à un infirmier de faire seul le transfert de ce médicament est une violation flagrante des procédures. »

Insultes

Le lendemain, l'infirmier a été insulté par un toxicomane qui lui a dit : « Tu es un enfoiré ! »

« Le lendemain, l'infirmier a été insulté par un toxicomane qui lui a dit : « Tu es un enfoiré ! »

« Le lendemain, l'infirmier a été insulté par un toxicomane qui lui a dit : « Tu es un enfoiré ! »

Trafic de méthadone

« Le lendemain, l'infirmier a été insulté par un toxicomane qui lui a dit : « Tu es un enfoiré ! »

« Le lendemain, l'infirmier a été insulté par un toxicomane qui lui a dit : « Tu es un enfoiré ! »

Methadone Distribution Centers

The MNA insist for an
Inquiry Committee

A HCAs threatened by a drug
addict

Methadone distribution policies
should be reviewed

One Nurse cannot care for 300
drug addicts within 3 hours

ENCADREMENT PSYCHOLOGIQUE DES MALADES Un service réclamé au plus vite

Médecins, infirmiers et association pour les malades s'accordent à accorder l'importance de proposer les services d'un psychologue en milieu hospitalier. Ils justifient cette demande en faveur des malades en faisant état de plusieurs facteurs.

Ram Nowzadick : « Un aspect négligé il y a des lustres »

Qu'en pensent les infirmiers ? La secrétaire générale de la Nursing Association (NA) avance qu'ils penchent eux aussi pour la mise sur pied d'une unité psychologique dans chaque hôpital. « C'est un aspect qui est négligé il y a des lustres. Alors que nous sommes en 2013, il est inconcevable qu'il y ait seulement une poignée de psychologues dans le service. D'ailleurs, à l'hôpital psychiatrique, il n'y a qu'un seul psychologue à plein-temps pour les malades. Deux autres travaillent à temps partiel. Vu le nombre conséquent de malades de cet hôpital qui ont besoin d'un soutien psychologique, les psychologues ne peuvent répondre à l'appel. Si bien qu'ils ne passent, bien souvent, que cinq à dix minutes avec chacun d'eux. Ce qui est grave ! », souligne Ram Nowzadick, spécialiste en psychiatrie depuis plus de quinze ans. Le syndicaliste met, d'outre part, en garde le ministre de la Santé contre les répétitions du manque d'encadrement psychologique des malades. « Nombreux sont ceux qui ne se rendent pas compte, y compris certains psychiatres, de l'importance de l'appui d'un psychologue. Par exemple, il y a de fortes chances qu'un alcoolique s'en sorte s'il est soutenu par un psychologue. Cela ne suffit pas de lui prescrire des médicaments ou de le soumettre à une cure de désintoxication », fait-il ressortir. Dans la même foulée, il avance que, faute d'encadrement psychologique, nombreux sont les dépressifs qui rechutent. « On aurait pu aussi prévenir, avec l'expertise des psychologues, la chronicité de la dépression chez une bonne partie des malades », ajoute-t-il.

CUSTOMER CARE DANS NOS HÔPITAUX Plus que nécessaire

Nous marquerons ce lundi la Journée mondiale des malades. Une occasion de faire le point sur le Customer Care dans le service hospitalier.

Les administrateurs des hôpitaux doivent assurer les doléances des malades. Mais au fil des années, il tendrait à diminuer, estime le Dr Chand Dossah, Regional Health Director de l'hôpital de Plaisir. Il estime que les plaintes reçues par le ministre de la Santé pour améliorer la situation : formation du personnel en communication et mise en place des pratiques de Customer Care dans les services des hôpitaux.

« Nous accueillons favorablement les doléances des malades, malgré elles nous parvenons à améliorer le service. La plupart ont trait à une mauvaise communication. Les patients se plaignent souvent de l'attitude du personnel. Certains malades même de n'être pas assez informés sur leur maladie. Lors de leur visite nous avons le même approche aux malades », explique le Dr Chand Dossah.

Afin d'avoir un service de Customer Care de qualité, il faut le personnel...



Le Dr Chand Dossah, Regional Health Director de l'hôpital de Plaisir, est entouré de son personnel lors d'une réunion.

HIV/ AIDS

The psychological aspect of care is neglected

ALCOHOLISM

Emerging as a major problem in Mauritius

PSYCHOLOGICAL CARE

The MNA claims for an urgent service

CUSTOMER CARE

Extremely important

de l'aspect familial et social
patients. Toutefois, certains
entre eux seraient inactifs, à en
témoignages du personnel
soignant.

© RADHA RENGASAMY-JEAN LOUIS

La petite Dishtee Jectoo remet sur le tapis
l'absence de suivi des enfants
hospitalisés, soignés dans les hôpitaux. Dans
l'Ombudsperson for Children a soumis
au ministère de la Santé pour faire état de
ce qui s'est passé. Les médecins ont
fait preuve certains médecins
ont pas décelé un bras cassé chez la
petite Dishtee Jectoo, soit un mois avant qu'elle ne
meure, soit un mois avant qu'elle ne
meure par son beau-père, Yavinash
Jectoo, ils n'ont pas remarqué qu'elle
avait des blessures sur le corps. D'où
les sanctions sévères contre les membres
du personnel qui ne signalent pas des cas
hospitalisés qui ne signalent pas des cas
hospitalisés à la police.



Pour l'Ombudsperson for Children
la petite Dishtee Jectoo
être évitée s'il n'y avait

leur situation familiale. Ces
malades vivent dans les
possibles, une fois rentrés chez
eux.
Il ajoute cependant que
en fait si tous les patients
service des MSW. Car, ils
savent pas toujours quels
référer. « Il n'existe aucun
sont les cas que doivent être
souvent, les médecins et infirmiers
l'existence de ces officiers dans
souligne-t-il.
Un infirmier de l'hôpital
veut moins critique à l'égard
même le contraire en affirmant

Tâche très ardue

À l'hôpital Brown-Séquard, la tâche des MSW semble plus ardue. En effet, ils ont nombreux à
aller rendre visite aux proches des malades pour déterminer si ces derniers évoluent dans un
environnement approprié. Toutefois, ils ne le font pas systématiquement. De plus, ils ne vont pas
toujours voir les malades psychiatriques en salle alors qu'ils sont censés le faire. Ram
Nowzadick, vice-président de la Nursing Association, qui est également posté à cet hôpital, nous
confirme cette situation. « Nos malades ont besoin d'une attention particulière de par la nature
de leur maladie. Par exemple, ils sont instables dès qu'ils ne sont plus dans leur
environnement habituel. D'où le fait que ce sont les MSW qui doivent en principe venir les voir en
salle. Malheureusement, ce n'est pas souvent le cas. Bien au contraire, ils exigent que ces
malades viennent vers eux, à leur bureau, pour les interroger. Un infirmier est alors contraint
d'accompagner le malade au bureau du MSW, avec tous les risques que cela comporte »,
témoigne le syndicaliste. Au cas où aucun infirmier n'est disponible ou encore si l'état
psychiatrique du patient ne permet pas son déplacement, les MSW refusent souvent de venir le
voir en salle. Ils demandent alors à ce que les dossiers médicaux des malades leur soient envoyés
pour qu'ils puissent faire leurs rapports. « C'est malheureux de le dire, mais certains MSW
semblent dépassés. Comment peut-on faire un rapport sociologique sur un malade psychiatrique
sans l'interroger et sans questionner sa famille ? C'est inadmissible ! Le dossier médical ne
mentionnera pas le fait par exemple qu'un patient vit dans un environnement familial conflictuel »,
marque le vice-président de la NA.

...témoigne le syndicaliste. Au cas où aucun infirmier n'est disponible ou encore si l'état
psychiatrique du patient ne permet pas son déplacement, les MSW refusent souvent de venir le
voir en salle. Ils demandent alors à ce que les dossiers médicaux des malades leur soient envoyés
pour qu'ils puissent faire leurs rapports.

The MNA exposes the:
**Inadequacies of
Medical Social Workers(MSWs)**

MSWs should attend patients and not
only their case sheet

**Psychiatric patients require
much more psycho social
support than other types of
patients**

MSWs not attending children who have
been abandoned in BSH

**The MNA deplores the inaction
of the Ministry of Health**

Children who have been neglected at B S psychiatric hospital

The psychiatric hospital has become the permanent residence of some children

According to the MNA:
'We are all passively witnessing at a disaster as regards to these children'

The Ombudsperson for children states: The BS hospital should not be used as a respite centre for children

A Ministerial Committee set up to find solutions

When Nurses become surrogate mothers



**Time for
reflection**

**How are we treating
people?**













Ultimatum au ministère de la
Santé pour redresser la situation



[L'UNION ASSOCIATION]

Le grand retour de l'Horoscope

Conclusion

- Can we be proud of the care people with psychiatric problems are receiving
- Is this all we can do for them and for society
- Is this Mental Health care than we can offer in 2013
- People with mental illness are human beings after all
- They deserve better

Nurses can do much more

**Presenter Bagoaduth kallooa
President Mauritius Nursing Association**

**Acknowledgement : Ram Nowzadick
General Secretary, MNA**