

Le service des consultations externes est engagé dans une démarche d'amélioration de qualité des soins, de sécurité de prise en charge et de bienveillance à l'égard des patients.

## Le service des consultations externes s'engage à :

Mettre en place un bureau d'accueil au sein de service des consultations externes doté d'au moins un agent et ouvert de 07 heures à 13 heures.



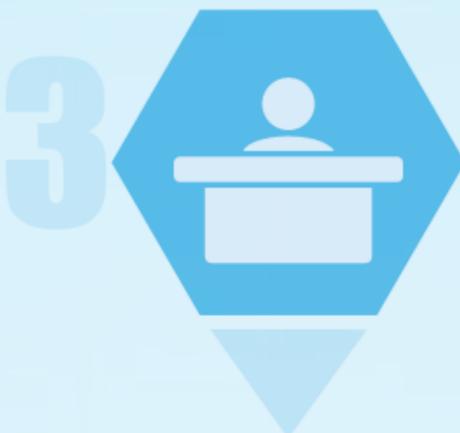
**Indicateurs de mesure :**  
Présence d'un agent d'accueil et affichage de ses horaires

Simplifier et embellir la signalétique pour l'orientation, afin de garantir une bonne orientation vers les services concernés dans les meilleures conditions.



**Indicateur de mesure :**  
Présence de panneaux dans tous les points de l'hôpital y compris pour les citoyens illettrés

Améliorer les conditions d'inscription et d'attente des patients par la distribution automatique des billets et l'exploitation progressive de l'application de gestion des rendez-vous.



**Indicateurs de mesure :**

- Présence d'un distributeur automatique des billets
- Présence de chaises, certaines dédiées aux femmes enceintes
- Nombre des rendez-vous à travers l'application gestion de rendez-vous

Mesurer et publier le temps d'attente des patients au service des consultations externes.



**Indicateur de mesure :**  
Temps d'attente moyen

Evaluer en continu la qualité des soins à travers la collecte des plaintes et les enquêtes périodiques de satisfaction du patient et publier les résultats aux professionnels et aux usagers.



**Indicateur de mesure :**  
Taux de satisfaction des patients