

# ENQUETES ET REPORTAGES

magazine.union@sonapresse.com

## Centre hospitalier régional d'Oyem : le défi des nouveaux dirigeants

**SOUVENT** critiqué pour la mauvaise qualité de ses prestations, le Centre hospitalier régional d'Oyem (CHRO) est entré dans un nouveau modèle de gestion. Entre les revendications récurrentes du personnel et la perte de confiance envers les patients, la direction générale s'attelle à réunir les conditions d'une bonne prise en charge des malades.



Photo: PME/L'Union

ABEIGHENGOANG  
Oyem/Gabon

**Centre hospitalier régional régional d'Oyem (CHRO) : une nouvelle gouvernance pour dynamiser son fonctionnement.**

C'EST un secret de polichinelle : le Centre hospitalier régional d'Oyem (CHRO), communément appelé "Hôpital canadien", n'assurait plus depuis un moment sa mission de service public. Pas tant que le personnel se montrait incapable ou incompetent, mais du fait d'une situation de lassitude qui a plombé ses aptitudes. Au point qu'ici, lorsqu'une famille avait un malade – ce qu'il ne fallait pas souhaiter d'ailleurs – il fallait recourir à un parent exerçant là-bas pour une prise en charge urgente car, plus personne n'y travaillait sereinement. Le cas échéant, se tourner vers les structures hospitalières des pays limitrophes aux états de service satisfaisants. Il faut le dire : l'Hôpital canadien n'inspirait plus du tout confiance.

La nomination de l'actuel ministre de la Santé, Dr Guy-Patrick Obiang Ndong avait alors suscité de réels espoirs auprès des populations. Mais par moments, ceux-ci ont fini par s'étioler au regard de la gestion peu orthodoxe dont les responsables successifs de cette structure de référence sous-régionale se seraient rendus coupables. En prime, une ab-

sence chronique de régularité des consultations. Le personnel, qu'il soit coopérant ou gabonais, ne respectait plus le planning des gardes mis en place ainsi qu'une absence du circuit du patient défini. C'est donc dans cette ambiance de léthargie – dont le malade et contribuable était la victime – que le mouvement de réformes actuelles a été lancé.

Alors qu'on la surnommait déjà "Clinique hospitalière régionale d'Oyem", cette structure semble opérer sa mue. Et à en croire certains responsables et personnels, le climat est à la sérénité. Selon un infirmier, "la nouvelle direction générale a adopté une double stratégie : communiquer et opter pour un modèle de gestion participatif". Cette stratégie a consisté à boos-

ter la conscience professionnelle des agents de santé et à faire de chacun un acteur actif du bon fonctionnement de l'hôpital. La nouvelle direction, avec à sa tête le Dr Rick Engoang, "nous a ouvert les yeux sur la lancinante question des primes qui nous jette souvent hors de l'hôpital, tout comme elle a impliqué chacun de nous dans le processus de bonne gestion de l'hôpital".

À propos donc de cette question de primes, une source proche du dossier a bien voulu satisfaire notre curiosité : "Il y a souvent eu un problème de communication entre les anciennes directions générales et le personnel. Nous

l'avons convié en assemblée générale et avons expliqué que chaque personnel bénéficie à son niveau de trois types de primes : garde, responsabilité et quote-part versée par la Cnamgs".

Toutes ces innovations ont remis le personnel en confiance. "Nos agents, qu'ils soient médecins, infirmiers d'État, infirmiers, brancardiers, agents de sécurité et techniciens de surface, ont compris le bien-fondé de notre démarche. Tous travaillent pour assurer les soins de qualité à nos patients et à notre rayonnement", indique-t-on aux ressources humaines.

Et pour s'en convaincre, les usa-

gers du CHRO ne sont plus obligés, dans les situations d'urgence, de se voir exiger le paiement avant prise en charge. À cet effet, confie un médecin du service des urgences, "notre pharmacie est désormais pourvue en produits pharmaceutiques et parapharmaceutiques, sauf pour ceux qu'on ne trouve pas au Gabon. Notre mission est de sauver des vies. C'est pour cela que nous mettons, dans ce cas de figure, un kit à pharmacie à la disposition de chaque patient selon sa pathologie, tout en sachant qu'après des soins, il finira par régler sa facture".

## Des améliorations évidentes

ABE  
Oyem/Gabon

EN plus des améliorations observées ces temps derniers en son sein, le Centre hospitalier régional d'Oyem dispose d'équipements pour pratiquer une batterie d'examen. "Nous faisons le scanner, la radiologie, la

mammographie, le panoramique dentaire. Et actuellement, nous sommes sur la rénovation de notre unité sanitaire en ouvrant d'autres chantiers non moins importants : réparation des véhicules, curage du système de canalisation, entretien de la superstructure..."

Et c'est dans cet élan de retour à la confiance que d'autres

aménagements ont vite été apportés : alimentation en eau de façon continue et celle des malades qui a fait l'objet d'un rappel à l'ordre au prestataire en charge de la restauration. Ce dernier tient désormais correctement ses engagements. Car, un malade bien soigné est celui qui bénéficie aussi d'une alimentation de qualité.