BIMENSUEL - GRATUIT N°6 · DECEMBRE 2021

farah

MAGAZINE INTERNE *Inside*

LA PROBLÉMATIQUE DE L'ACCUEIL À L'HÔPITAL

CÉRÉMONIE DE SIGNATURE COOPERATION MEDICALE INTERNATIONALE

Côte d'Ivoire - Abidjan - Marcory Résidentiel.
Place Donwahi - Rue des Bahias / 11 BP 2956 Abidjan 11
T : (+225) 27 21 26 00 93 / F: (+225) 27 21 28 17 03
www.polycliniquefarah.com

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

Pour vous, BGFIBank Côte d'Ivoire fait de l'Excellence, une exigence.

V-603/CSP/D/21



Certification
ISO 9001:2015
Système de management de la qualité.
Depuis 2018

Certification
PCI DSS
Sécurisation des données bancaires clients.
Depuis 2019

Notation financière
A+
Risque de solvabilité financière maitrisé.
Depuis 2020

Marcory, Boulevard Valery Giscard d'Estaing, Côte d'Ivoire
Tél. : +225 27 21 56 91 56 - Eqc: +225 27 22 50 80 70
Fax: +225 27 21 26 82 80
E-mail Ecoute Qualité Clients : eqc@bgfigroupe.com
www.cotedivoire.groupebgfibank.com

50 ANS 1971 2021
À vos côtés depuis 50 ans

BGFIBank
Votre partenaire pour l'avenir

EDITORIAL



Dr Oualid ZAHREDDINE

PDG de La Polyclinique Farah

Dans la précédente parution Farah Inside n°5, les exigences spécifiques d'un service d'accueil et d'urgence à l'hôpital ont été exposées pour plus de compréhension sur les facteurs explicatifs de la contrainte du temps d'attente aux urgences.

La présente parution aborde la problématique générale de l'Accueil dans les établissements de soins dans toute sa dimension de complexité (humaine, administrative et professionnelle) croissante.

Avec le développement de la société, les besoins et exigences humains augmentent et se complexifient de jour en jour. Les patients, de plus en plus avertis et conscients de leurs droits et ayant, de plus en plus des repères de comparaison, veulent être accueillis et pris en charge de la meilleure façon possible comme l'exige d'ailleurs, l'OMS (Organisation Mondiale de la santé). Le cas échéant, ils se répandent sur les réseaux sociaux ou engagent des poursuites judiciaires dans le pire des cas.

L'accueil est de ce fait, central dans tout système de soins et particulièrement plus crucial pour les établissements de soins privés comme le nôtre, la polyclinique Farah.

Cette préoccupation de l'amélioration continue de la satisfaction des clients est donc au cœur de notre organisation et de notre engagement professionnel à Farah d'où le déploiement de la démarche qualité et la certification Iso (9001 :2015) dans notre établissement, obtenue le vendredi 12 février 2021.

Je suis heureux de profiter de cette occasion pour vous souhaiter mes voeux de ***Bonne et Heureuse Année 2022*** à vous et à vos familles.





L'ACCUEIL, PREMIER PAS DE LA SATISFACTION

Par M. DOUA Blé Siméon, Expert - Consultant en management de la santé et Conseiller du PDG de Farah

Le respect des besoins et souhaits des consommateurs est fondamental dans toutes relations commerciales et donc, plus crucial dans tout système de santé. En effet, tous les systèmes de santé n'ont eu cesse de faire des réformes pour l'amélioration du fonctionnement de leurs structures afin de garantir une satisfaction améliorée des soins aux patients. Comme le précise avidis DONABEDIAN (le grand architecte de la qualité des soins), «***la satisfaction du patient est d'une importance fondamentale comme mesure de la qualité des soins car elle donne des informations sur la capacité des professionnels de santé à répondre aux valeurs et attentes du client qui sont des domaines où le client est l'autorité suprême. L'objectif des soins médicaux est donc non seulement, d'améliorer l'état de santé du patient mais de répondre à son attente et assurer sa satisfaction »***

Avec le développement économique et la mondialisation, les besoins et les exigences des clients ont beaucoup évolués et se sont complexifiés avec des repères des comparaisons extérieures. Du simple consultant de soins sans implication à la décision, le patient est devenu un client rationnel et conscient de ses droits. Il est de ce fait, de plus en plus attentif et exigent sur la qualité de l'accueil, de la prise en charge et du besoin d'informations, considérant les prestations sanitaires comme un droit en général et, plus particulièrement dans un contexte de soins privés (Payment For Treatment : P4T) comme une obligation de résultat et d'efficacité. Voici planté, le nouveau contexte du processus de consommation de soins, le nouveau décor.

Devant ces nouvelles exigences des consommateurs avertis avec les moyens de se répandre en plaintes sur les réseaux sociaux en cas d'insatisfaction, tous les systèmes de soins adoptent des Plans Nationaux de Développement Sanitaire (PNDS) qui tiennent compte des préoccupations de la demande de soins dans toute sa complexité pour adapter la capacité de l'offre aux exigences évolutives de cette demande. La certification ISO-9001 2015, ou les autres démarches qualité, sont les moyens mis en œuvre partout pour l'atteinte de cet objectif. C'est pourquoi Dr Gilbert TSOLENYANU, le Président des Praticiens Hospitaliers du TOGO (SYNPHOT) disait lors d'une campagne de sensibilisation en 2016 qu' « ***avant toute chose, il faut bien accueillir le malade. Le premier contact détermine la suite de l'évènement. Le mauvais accueil a des impacts sur la prestation et aussi sur le traitement thérapeutique*** » et à son secrétaire général, Dr ATCHI WALLA de compléter que « ***la 1ère conséquence du mauvais accueil est le désagrément, en plus d'induire un biais dans le recueil des informations véridiques lors du dialogue médecin-patient avec comme résultat, une mauvaise orientation du diagnostic à poser. La 2ème conséquence est la mauvaise réputation qui débouche sur une baisse des fréquentations et du niveau d'activités et donc la chute du chiffre d'affaire .***

L'accueil est donc fondamentalement, la première étape de la satisfaction et sa qualité est déterminante et cruciale étant entendu que la mission de tout établissement privé de soins est d'attirer de la clientèle et d'en satisfaire les besoins et les attentes pour la création d'un capital confiance à sa patientèle ».

LA SATISFACTION DU PATIENT EST D'UNE IMPORTANCE FONDAMENTALE COMME MESURE DE LA QUALITÉ

Il faut savoir, avertit Robin E. Scott MACSTRAVIC (1986), que les clients sont guidés par deux principales dimensions de jugement dans leurs choix de structures de soins, des dimensions objectives correspondent aux principes du Marketing Mix (Place, Produit, Promotion-Prix) entre les structures concurrentes. Quant à la dimension subjective, elle s'exprime par la hiérarchie des besoins de MASLOW (1970) pour

le choix d'une structure par rapport à une autre. L'auteur devant cette grande préoccupation, a bâti un modèle analytique des facteurs clefs de succès de l'accueil dans les établissements de santé à partir de la hiérarchie des besoins de MASLOW dont la prévalence demeure réelle dans la relation avec les patients. ***Pour rappel, cette hiérarchie part de bas en haut par des besoins physiologiques à ceux de sureté et de sécurité, puis à ceux d'appartenance et d'amour, ensuite aux besoins d'estime personnel pour atteindre, ceux d'images et d'accomplissement. Selon la théorie, l'expression de ces besoins est fonction du niveau social l'âge et d'autres facteurs sociaux… ect.***

Robin E. Scott MACSTRAVIC (1986), après d'une large revue de la littérature et sur la base de cette hiérarchisation, a fait ressortir les facteurs clés d'attraction d'un établissement de soins.Selon ce modèle, les qualificatifs attendus et espérés pour la satisfaction s'expriment en «***C-A-R-E DIMENSIONS***» comme la signification du mot ***SOINS*** en Anglais. Dans ce modèle, chaque lettre renvoie à un nombre de variables et chaînes de valeurs classifiées selon les lettres composites du mot CARE.

Les ***C-TERMS***

Les besoins dont les qualificatifs commencent par la lettre **C,** exigent que le service soit :

•Caring & Compassionate (soignant et compatissant)
•Clean & sanitary (Propre et hygiénique)
•Communicative & informative (communicatif & informatif)
•Competent & qualifed (compétent & qualifié)
•Comprehensive & complete (global continu et complet)
•Convenient & accessible (facile, pratique, convenable & accessible)
•Confidentiel (confidentiel)
•Courteous & respectful (courtois & respectueux)

Les ***A-TERMS***

Les besoins dont les qualificatifs commencent par la lettre **A,** exigent que le service soit :

•Available (disponible)
•Affordable (économique, abordable)
•Attentive, Affable & Friendly (Attentif, affable et amical)
•Accomodating (commode, accommodant, serviable, flexible, adaptable)

Les ***R-TERMS***

Les besoins dont les qualificatifs commencent par la lettre **R,** exigent que le service soit :

•Responsive (Réactif, réceptif, sensible, affectueux & Proréactif)
•Reasonable (Raisonnable, intelligent)
•Reputable (de bonne réputation, fiable)

Les ***E-TERMS***

Les besoins dont les qualificatifs commencent par la lettre **E** exigent que le service soit :

•Effective (efficace, effectif et continu)
•Efficient (efficient)

Les patients selon leurs rangs sociaux, viennent donc vers les établissements dans leur processus de consommation de soins, à la recherche de ces besoins et attentes en respect de la hiérarchie des besoins de MASLOW. Autrement dit, la complexité de l'accueil est réelle, vu la diversité des rangs et cultures des patients, mais aussi des profils pathologiques en présence.

Il faut savoir donc que l'accueil hospitalier est un processus transversal qui part de l'accueil téléphonique aux gardiens du parking, aux vigiles, aux hôtesses d'accueil, aux agents d'accueil, aux caissiers et autres agents administratifs, aux personnels soignants (brancardiers, aide-soignantes, infirmiers, médecins. Bref ! c'est le parcours du patient dans toute sa dimension qui devrait satisfaire aux exigences de la «CARE DIMENSIONS».

La **H**aute **A**utorité de la **S**anté (**HAS**) de France parle d'une démarche-métier appelée **«le Patient-Traceur»**, une post-évaluation pour mieux cerner l'accueil et la prise en charge dans toute sa dimension de complexité et spécificité pathologique.

Les établissements de soins privés dans leur grande majorité, sont très conscients de la nécessité impérieuse de la satisfaction des clients comme une mesure d'opportunités d'affaires et déploient donc depuis une dizaine d'années, des démarches de certifications et d'agréments pour se donner les moyens d'une bonne maitrise de l'accueil-satisfaction. De ce fait, les départements ou Direction qualité ont fait leur apparition dans leurs organigrammes. La certification est devenue par ailleurs, une obligation règlementaire du ministère en charge de la santé, et de l'hygiène et de la couverture universelle pour le cas de la Côte d'Ivoire.

À la Polyclinique Farah, l'accueil et la satisfaction sont notre cheval de bataille pour le renforcement de notre image de marque appuyée par notre Direction de Qualité et d'Audit dont le Responsable M. Ali SAOUAN.





M. Doua Blé Siméon
Conseillller du PDG



TREICHVILLE ZONE PORTUAIRE, RUE DU HAVRE • TÉL. : (225) 27 21 21 90 00 - (225) 27 21 75 93 20
FAX : (225) 27 21 21 90 16 • 05 BP 3447 ABIDJAN 05

L'AVIS DU PDG DE FARAH & DES PRESIDENTS DES ORGANISATIONS PROFESSSIONELLES DE LA SANTE

SUR LA PROBLÉMATIQUE DE L'ACCEUIL



Dr Oualid **ZAHREDDINE**
PDG de la Polyclinique Farah

Mon point de vue sur l'importance de l'accueil comme porte d'entrée à la satisfaction du client, ne peut que s'inspirer des sages conseils de nos illustres devanciers du développement industriel et commercial mondial
En outre, selon l'Americain pionier de l'automobile **Henri FORD (1863-1947)**, ce n'est l'employeur qui paie les salaires mais c'est le client. Alors protégeons nos salaires par le bon accueil. Et à un économiste américain **Théodore LIVITT (1925-2006)** d'ajouter que la raison d'une entreprise est de créer et garder un client, car précise, le Français, patron du pneu F**rançois MICHELIN (1926-2015)** que chaque entreprise est élue ou non chaque matin par ses clients. C'est pourquoi selon **Jeff BESOS (le Président Directeur général de la société de distribution AMAZONE)**, il n'y a qu'un patron, le client : il peut licencier tout le personnel depuis le Directeur général jusqu'à l'employé tout simplement en allant dépenser son argent chez le concurent.
Donc, conclut le fondateur de centres commerciaux Americains Walmart **Sam WATTON (1928-1992)**, il faut donc considérer nos clients comme des invités à une fête où nous sommes leurs hôtes. Ils meritent donc un traitement d'excellence.
En clair, seule une bonne maitrise de l'accueil et de la satisfaction des patients constitue le gage de la réussite et du développement durable d'un établissement privé de soins comme le nôtre. Nous en sommes très conscients et mettons tout en œuvre pour ce faire.

Mon point de vue se réfère tout simplement à celui de notre institution mondiale de tutelle, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) selon laquelle, « ***l'évaluation de la qualité des soins est une démarche qui permet de garantir à chaque patient, des actes diagnostiques et thérapeutiques assurant le meilleur résultat en termes de santé conformément à l'état actuel de la science médicale au meilleur coût pour le meilleur résultat au moindre risque iatrogène et pour la plus grande satisfaction en termes de procédures, des résultats et des contacts humains à l'intérieur du système de soins*** ». L'accueil qui est la porte d'entrée au parcours du patient devient de ce fait, capital dans la recherche de la satisfaction des patients, ces clients de nos établissements privés de soins.



Dr Joseph **BOGUIFO**
Président du Conseil d'administration de l'Association des Cliniques Privées de Côte d'Ivoire



Dr BAKAYOKO Aboubakar Sidick
President du Syndicat National des Médecins Privés de Côte d'ivoire

Le client est la personne la plus importante de notre maison, qu'il se manifeste en personne, par écrit ou par téléphone. Le client ne dépend pas de nous, c'est nous qui dépendons de lui. Le client n'est pas un gêneur, il n'interrompt pas notre travail, il en est le but. Nous ne lui faisons pas de faveur en le prenant en charge, c'est lui qui nous en fait une, en nous donnant l'occasion d'agir ainsi. Le client est un personnage qui nous apporte ses désirs, c'est notre métier de les réaliser le plus heureusement pour lui et nous-mêmes.
L'accueil est la réception que l'on fait à quelqu'un selon le degré de chaleur et d'enthousiasme. Cet accueil peut être traité de Chaleureux, Enthousiaste, Bon, Encourageant et Sympathique...
L'agent de santé ayant pour responsabilité de promouvoir la santé, prévenir la maladie, restaurer la santé,soulager le malade doit toujours marquer positivement le patient. Cela se situe au niveau administratif et relationnel. Il doit transformer un accueil en une amitié par un contact amical.
L'accueil concerne un ensemble de facteurs qui doivent concourir à un résultat positif caractérisé par la satisfaction du client. Parmi les facteurs de l'accueil, le facteur humain (Attitude de courtoisie, de gentillesse, d'amabilité, de politesse, sourire, disponibilité, d'adaptabilité, de compréhension des désirs du malade et de ses attentes individuelles...) est primordial, mais insuffisant à lui seul. Les facteurs matériels, d'organisation et d'information sont des compléments indispensables.



De gauche à droite : Dr ZAHREDDINE (PDG) et M. Ali SAOUAN (DNQ)

AUDIT DE SUIVI N1° DE CERTIFICATION ISO 9001 : 2015

La Polycinique Farah félictée pour son bon suivi du respect des directives de l'AFAQ-AFNOR

L'audit de suivi n° 1 de notre système de management de la qualité (ISO 9001 :2015) s'est parfaitement déroulé. Les auditeurs mandatés par AFAQ – AFNOR ont appréciés la dynamique d'amélioration continue au sein de l'établissement.Les auditeurs mandatés par AFAQ – AFNOR ont adressés à la direction générale et à l'équipe qualité des félicitations toutes particulières. Nous tenons à remercier toute l'équipe qualité sous la responsabilité de M. Ali SAOUAN aux efforts déployés tout au long d'une année.
Nous restons engagés et nous continuons l'amélioration de nos services et nos prestations pour mieux satisfaire nos patients.







www.polycliniquefarah.com
MAGAZINE INTERNE
DE LA POLYCLINIQUE FARAH

Directeur de Publication
M. Doua Blé Siméon
Conseiller du PDG

Réalisation
& Conception Graphique
Guy Landry Koud'Hou
Concepteur Multimédia

Corrections
Rouyae kanine
Social Media Manager



LES JOURNÉES DE LA SANTÉ: ASCOMA,
UNIS POUR UNE LUTTE SANS MERCI CONTRE LE DIABÈTE



*De doite à gauche : M. Patrick **APKESS** (DRH Cargill), M. Farid **CHEDID** (PDG Groupe ASCOMA), M Amadou **COULIBALY** (Ministre de la Communication, des médias et de la Francophonie), Dr Oualid **ZAHREDDINE** (PDG Polyclinique Farah), M. Guillaume **MAGBI** (Directeur Santé ASCOMA)*

JOURNÉES DE LA SANTÉ ASCOMA CI

Pour célébrer ses 60 ans, ASCOMA Côte d'Ivoire a lancé ses journées santé en présence de Monsieur Amadou COULIBALY, Ministre de la Communication, des Médias et de la Francophonie représentant Monsieur le Ministre de la Santé et de l'Hygiène publique, Monsieur DIMBA Pierre, du Président du groupe ASCOMA Monsieur Farid CHEDID, du Dr Oualid ZAHREDDINE, Président Directeur Général de la clinique FARAH et Monsieur Lionel SOULARD Directeur Général de la société CARGILL.

Cette première initiative lancée par la société ASCOMA Côte d'Ivoire vise à encourager la population Ivoirienne à se dépister contre le diabète. Ces journées de dépistage se déroulent du 12 au 14 octobre 2021 dans les locaux de la société CARGILL.

ASCOMA Côte d'Ivoire s'est associé à la polyclinique FARAH, leader dans les soins médicaux en côte d'Ivoire et a choisi la société CARGILL, client historique, pour lancer cette initiative.

Le Président du groupe ASCOMA Farid CHEDID a déclaré « ASCOMA Côte d'Ivoire se soucie du bien-être de ses assurés, deux cent mille à ce jour, et va lancer dans les prochains mois et années plusieurs initiatives afin d'encourager les ivoiriennes et les ivoiriens à vivre sainement, à se protéger et se soigner ».

Le Dr Oualid ZAHREDDINE, Président de la polyclinique FARAH s'est dit « heureux et fier de faire partie de cette initiative qui vise à encourager la population à dépister le diabète à son début et à ne pas craindre de le faire et cela dans l'intérêt général. 422 millions de personnes sont touchés dans le monde et 20 millions en Afrique.
La Polyclinique FARAH s'associera toujours à toute initiative visant à renforcer la santé publique assure le Dr Oualid ZAHREDDINE.

Quant à Patrick AKPESS, Directeur des Ressources Humaines de la société CARGILL représentant le Directeur Général Monsieur Lionel SOULARD, il affirme « avoir été immédiatement convaincu par cette opération médicale qui vise en premier lieu le dépistage des employés de sa société ; mais surtout était heureux de faire partie de cette initiative qui doit être un cri d'alarme à la population du pays pour ne pas craindre de se faire dépister pour être en bonne santé et de rendre la société ivoirienne productive et portée vers l'avenir ».

Le Ministre de la Communication, des Médias et de la Francophonie Monsieur Amadou COULIBALY a félicité la société ASCOMA pour ses 60 ans en Côte d'Ivoire « cela prouve que la société ASCOMA est solide et sérieuse et qu'en Côte d'Ivoire le secteur privé à sa place dans l'économie. Le positionnement d'ASCOMA Côte d'Ivoire me pousse à émettre une réflexion sérieuse que j'ai engagé au niveau du cabinet sur l'accompagnement de la mutuelle santé des journalistes, du personnel et de tous les acteurs de la communication et des médias et assimilés au Ministère » a ajouté le Ministre.

Source: Communiqué de presse Ascoma Côte d'ivoire





DON DE TESTS DE DÉPISTAGE DU DIABÈTE PAR LA POLYCLINIQUE FARAH

La Polyclinique Farah,dans le cadre de sa politique de Responsabilité Societale d 'Entreprise (RSE), a participé à l'événement en **offrant gratuitement 300 tests de dépistage** du diabète aux Assurés CARGILL de ASCOMA.

CANCER DE LA PROSTATE

NOVEMBRE:LE MOIS DE LA PRÉVENTION DES CANCERS MASCULINS

.Le cancer est un problème majeur de santé publique dans le monde. Selon l'OMS, le nombre de nouveaux cas de cancer en 2018 est estimé à 18,1 millions et le nombre de décès à 9,6 millions. 70 % de ces cancers surviennent dans les pays en développement. L'incidence des cancers pourrait atteindre 15 millions de nouveaux cas en 2020.

En termes de mortalité, les chiffres sont relativement beaucoup plus élevés dans les pays à faibles ressources comme la Côte d'Ivoire. Ainsi, selon les estimations de Globocan 2018, le nombre de nouveau cas était estimé à 14 484 cas dont 8 303 femmes et 4643 hommes. Tous sites et tous sexes confondus, le cancer du sein est le cancer le plus fréquent (20.8%), suivi des cancers de la prostate (19.4%), du col de l'utérus (14.0%), du foie (8.8%) et des lymphomes non hodgkiniens (4.9%). Chez la femme, les cancers du sein et du col de l'utérus sont les plus fréquents avec respectivement 37.8 à 28.6 nouveaux cas pour 100 000 femmes tandis que les cancers de la prostate (43.7) et du foie 9.7 pour 100 000 hommes, occupent les deux premiers rangs chez l'homme (selon les statistiques du programme national de la lutte contre le cancer dirigé par le Pr ADOUBI).

C'est pourquoi, après **Octobre rose** qui consacre la mobilisation contre le cancer du sein, **Novembre bleu, mobilise pour la lutte contre le cancer de la prostate.**

A la polyclinique Farah, ces deux mois mondialement consacrés à ces deux pathologies de grandes mortalités (dont l'épidémiologie descriptive ci-dessous), ont fait l'objet d'une mobilisation importante. ***Une tombola a été organisée à cette occasion avec un tirage au sort journallier pour gain d'une échographie prostatique à chaque gagnant durant la campagne de sensibilisation contre le cancer de la prostate.***

Le cancer du sein :

- 1er rang des cancers incidents de la femme **2 659 nouveaux cas**
- Taux d'incidence standardisé = **37.8**
- **pour 100 000 femmes.**

74 % de stades tardifs (III et IV)

1317 décès par cancer du sein taux de mortalité en 2018 = **9.1 pour 100 000 femmes.**

Le cancer de la prostate:

- **1er Cancer de l'homme,**

2 485 nouveaux cas en 2018.

- Taux d'incidence en 2018 = 43.7 pour **100 000 hommes**

1 539 décès par an par cancer de la prostate.

- Taux de mortalité en 2018 = **15.5 pour 100 000 hommes.**



Ci-dessus : La Direction de la Polyclinique Farah, représentée par le DGA M. Chiheb Chammakhi et le Conseiller du PDG M. Doua Blé Siméon avec les gagnants par tirage au sort du don d'examens prostatiques offert par la Polyclinique Farah.



LA TECHNOLOGIE HYPERBARE



FONCTIONNALITÉS INNOVANTES



La Polyclinique Farah, établissement sanitaire de référence en Côte d'Ivoire et dans la sous-région, s'inscrit dans la dynamique de l'avancée technologique médicale afin de faciliter la vie des patients et du personnel soignant. Nous veillons à ce que notre chambre hyperbare et autres équipements respectant les normes de qualité les plus strictes pour que nous puissions satisfaire notre patientèle.
Les caissons hyperbares H-Séries sont les chambres avec les fonctionnalités les plus avancées du marché.

LA SECURITE POUR LE CONFORT DU PATIENT

Notre chambre hyperbare est passée par une inspection de sécurité approfondie qui est surveillée et maintenu tout au long du processus. Elle a été conçue avec un maximum de confort ; elle a un intérieur spacieux, la position inclinée, et de se connecter à un système de divertissement intégré.

CONÇU POUR DES SOINS CRITIQUES

La chambre de la Polyclinique Farah fournit un soutien respiratoire avec un ventilateur, qui automatiquement compense les changements de pression dans la chambre. Notre chambre contient également :

- Plusieurs lignes de transfusion intraveineuses
- Surveillance électrique, y compris EEG, température et pression artérielle
- Surveillance de l'oxygène transcutané
- Système respiratoire à ventilation assistée du patient.

INDICATIONS

Situation d'Urgence

- Embolie gazeuse
- Intoxication au monoxyde de carbone
- Blessure par écrasement ou ischémie traumatique
- Accident de décompression
- Abcès intracrânien

Situation Élective

- Plaies réfractaires
- Anémie
- Infection nécrotique des tissus mous
- Ostéomyétique réfractaire
- Radio-lésion ou radio-nécrose des tissus
- Soucis de greffe de peau
- Brulures.

NOS NOUVELLES ACQUISITIONS !



Dans le cadre de sa stratégie de développement de soins de proximité à la population, la Polyclinique FARAH vient d'acquérir deux solutions de sécurité sanitaires mobiles

- L' *Unité de Soins Mobiles (USM) FARAH*



Let's go ahead !!!

COMPTE RENDU DE LA CÉRÉMONIE

SIGNATURE DE CONVENTION

POLYCLINIQUE FARAH / HÔPITAL GUSTAVE ROUSSY / CBI

ET LA PRESENTATION DE L'UNITÉ DE CHIRURGIE DE LA RETINE ET DE LA CHIRURGIE REFRACTIVE



Mercredi 27 Octobre 2021

Palais des Congrès Sofitel Hôtel Ivoire

Abidjan, Côted'Ivoire

Édition SPÉCIALE

DINER - GALA SIGNATURE DE CONVENTION

PALAIS DES CONGRÈS - SOFITEL HÔTEL IVOIRE



ALLOCUTION DE DR OUALID ZAHREDDINE

Voici le discours intégrale prononcé le mercredi 27 octobre 2021 par Dr Oualid Zahreddine, PDG de la Polyclinique Farah lors du Dîner Gala pour la signature de la convention au Sofitel Hôtel Ivoire. Il était 20 heures, heure locale, quand l'homme de vision qu'il est, a partagé ses projets avec ses illustres invités reunis pour la signature de cette convention. Farah inside offre ce discours historique et vous le propose en intégralité.

MESDAMES ET MESSIEURS LES MINISTRES
EXCELLENCE MESDAMES & MESSIEURS

CHERS INVITES
A VOS GRADES ET QUALITES TOUS PROTOCOLES RESPECTES

Mesdames et messieurs
Honorables invités

JE SUIS PROFONDEMENT ATTACHÉ À LA COTE D'IVOIRE :

J'ai fait un très grand rêve, alors que je n'étais encore qu'étudiant, le rêve de réaliser un hôpital de grande classe un jour ici, en Côte d'Ivoire et pas ailleurs.
Certaines personnes m'ont traité de fou, d'autres m'ont dit que cela n'était pas réalisable et surtout, pas en Côte d'Ivoire
Ce rêve est devenu une réalité d'investissements qui a abouti à l'ouverture d'un service unique de soins en Côte d'Ivoire, en Afrique de l'Ouest.

Ouvert en 2018 avec une forte volonté d'innovation et d'Excellence, la Polyclinique FARAH s'est fixée la mission de hisser notre pays à un niveau d'expertise mondiale confortant ainsi le programme « **SUBLIME CÔTE D'IVOIRE** » qui vise à faire de notre pays, le **HUB MEDICAL** de la sous-région.
Dans le cadre du renforcement de ses capacités interventionnelles, la Polyclinique FARAH déploie une stratégie de recherche d'expertises médicales pointues et de haut niveau à travers le monde pour la création d'une coopération pertinente d'où la signature de conventions sanitaires ciblées.
Les années précédentes, des conventions internationales ont été signées :

- **En 2018 avec le centre hospitalier international Carthagène de Tunisie pour la cardiologie interventionnelle.**
- **En 2019 avec l'Hôpital Rotchild en France pour la chirurgie ophtalmique avancée et la neurochirurgie**

Aujourd'hui, nous signons un partenariat avec l'institut GUSTAVE ROUSSY de France, Premier centre Européen de lutte contre le cancer, GUSTAVE ROUSSY est un institut pionnier en matière de recherche d'enseignement et de traitement de cancer. Son expertise des cancers rares et tumeurs complexes, notamment, est internationalement reconnue. Cet hôpital fête ses 100 ans de vie jour pour jour ce jour.

La présente coopération a été initiée par **CareBridges International (CBI)**, société de services de haut niveau qui propose une régulation médicale en fonction de chaque demande, organise l'ensemble des services d'accompagnement médicalisé avant, pendant et après l'hospitalisation. Elle s'inscrit dans une démarche éthique, de qualité et de bonnes pratiques du secteur de l'organisation et de l'accès aux soins à l'étranger.
Au niveau national, une convention va être signée avec l'Hôpital Mère-Enfant de Bingerville qui partage notre vision d'excellence, de qualité, d'accessibilité aux soins et de plateaux techniques de très haut niveau.

Mesdames et Messieurs
Cette Option résolue à la coopération médicale permet non seulement l'échange d'expériences et des bonnes pratiques mais également, la formation professionnelle continue par l'actualisation des connaissances et habiletés qui en découlent.

Les exigences internes à cette collaboration obligent à des investissements continus pour l'actualisation du cadre de travail qui, par la force des choses, place la Polyclinique FARAH dans une position de leader dans plusieurs domaines :

- ***La Polyclinique Farah, 1er établissement avec des solutions informatiques sanitaires.***

La Polyclinique Farah, 1er Centre privé de cardiologie interventionnelle (coronaropathie et angioplastie).

- ***La Polyclinique Farah, 1er Centre privé de Lithotripsie au laser.***
- ***La Polyclinique Farah, 1er Centre privé de Neurochirurgie avec neuro-endoscopie de la base du crâne et Neuronavigation.***
- ***La Polyclinique Farah, 1ère IRM avec Hélium 1.5 Tesla avec en projet 3 Tesla.***
- ***La Polyclinique Farah, 1ère : IRM Cardiaque.***
- ***La Polyclinique Farah, 1er service de Médecine Hyperbare.***
- ***La Polyclinique Farah, Aujourd'hui, 1ère Unité de chirurgie de la rétine et 1ère unité de chirurgie réfractive.***
- ***La Polyclinique Farah, 1er établissement avec un parking robotisé de 10 étages avec une capacité de 114 véhicules.***

Notre programme d'établissement et notre plan médical sont par ailleurs, orientés vers le renforcement de nos capacités d'accueil, création de nouveaux services de soins de haut niveau et vers une médecine de proximité marquée par:

Le projet d'extension FARAH II, projet dont les travaux vont démarrer en janvier 2022 pour héberger les nouvelles unités de soins.

L'ouverture de centres médicaux de proximité dans les différentes communes d'Abidjan dont trois ont été finalisés:

- **SOS-Abidjan : le 1er SAMU PRIVÉ** en Côte d'Ivoire doté d'équipements de dernière génération de la médecine d'urgence et des compétences les plus pointues pour une offre complète de la prise en charge pré-hospitalière. une convention de coopération a été signée avec une société française SFA, Spécialisée dans le Transport médical



SOS ABIDJAN

PROJET 2022



PROJET 2022

héliporté. C'est ainsi, que deux hélicoptères médicalisés seront mis à disposition sur le sol ivoirien dès le 1er trimestre de 2022,

- **Espace Médical Yopougon (EMY)**, un centre de soins et d'Explorations de jour dans la commune de Yopougon
- **Clinique médicale Trade Center (CMTC)** dans la commune du Plateau.
- **Nous avons par ailleurs, un projet d'ouverture d'établissements de santé dans certaines grandes villes du pays**, à moyen terme sous les directives et conseils de notre ministère de tutelle. Notre ambition, c'est la mise en place d'une chaine hospitalière de haut niveau à l'instar des grands groupes hospitaliers comme:
- **NETCARE en Afrique du Sud.**
- **APOLLO HOPITALS.**
- **MAX HOPITALS.**
- **FORTIS HOSPITALS** en Inde.
- **ACIBADEM**, la puissante chaîne hospitalière de la Turquie;

Tout ce développement de soins sera soumis aux nouvelles exigences garantissant leur qualité-sécurité interventionnelle, c'est à dire les certifications ISO et agréments professionnels requis pour la satisfaction continue des clients et le renforcement du LABEL FARAH.

Mesdames et Messieurs

En outre, c'est grâce à l'environnement des affaires et à une économie dynamique et à forte croissance (**de l'ordre de 10% avant la pandémie à Covid-19**) c'est-à-dire une économie stable depuis 2012, mise en œuvre par le gouvernement de son Excellence Monsieur le Président de la République Alassane Ouattara que ce projet a pu voir le jour.

Ce programme du gouvernement a été actualisé en 2013 pour prendre en compte tous les changements requis pour créer un environnement favorable à la participation de Partenariats Public-Privé (PPP).

C'est le lieu de saluer Son Excellence, Monsieur Alassane Ouattara, Président de la République de Côte d'Ivoire pour sa vision, ainsi que les différents gouvernements pour les grands efforts déployés à l'amélioration de la carte sanitaire nationale pour une accessibilité conséquente aux soins à nos braves populations avec la construction de centres de soins aux 03 (trois) niveaux de la pyramide sanitaire.

Nb : Mesdames et Messieurs, SVP standing ovations pour cette excellente vision et surtout sa réalisation par le gouvernement du Président Alassane Ouattara, Merci.

Dans le cadre général du développement économique durable, la Fondation FARAH, va être créée en 2022 pour permettre à l'établissement de déployer de façon officielle, une politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) vis-à-vis de l'environnement social.

Mesdames et Messieurs,
Honorables Invités !

La planète tout entière a été frappée par une crise sanitaire sans précédent, la pandémie à Covid-19 depuis la fin de l'année 2019 dont la gestion de la riposte par le gouvernement a été efficiente et efficace. Je vous demande SVP d'avoir une pensée pieuse pour nos parents, amis et collègues emportés par cette crise.

La Polyclinique FARAH confirme par toute cette recherche d'enrichissement de l'offre nationale de soins, son engagement à participer auprès de sa tutelle, le Ministère la Santé et de l'Hygiène Publique et de la couverture maladie universelle ici présent, à la création d'Expertises médicales pour faire de notre pays, le **HUB-SANITAIRE REGIONAL** dans le programme national **SUBLIME CÔTE D'IVOIRE** à l'orée 2025.

Nous vous disons merci d'avoir bien voulu honorer de votre présence, cette cérémonie

Nous remercions les représentants de **l'HOPITAL GUSTAVE ROUSSY** pour cette marque de confiance

Nous remercions notre partenaire, le **GROUPE CARRÉ D'OR.**

Tous nos remerciements à la **BGFI BANK** en la personne de son Directeur Général Monsieur Malick NDIAYE pour l'Excellence de la collaboration, la confiance et le soutien indéfectible ainsi qu'à toute son équipe.

Je profite de l'occasion pour saluer la présence de Monsieur Idrissa NASSA, PDG de **CORIS BANK** qui participera fortement aux financements au projet Farah II

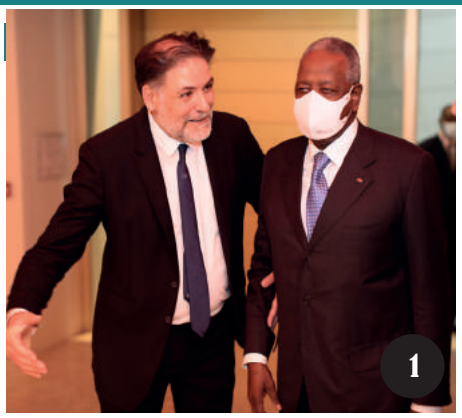
Mes remerciements au personnel Médical, Paramédical, Technique et Administratif de la Polyclinique Farah.

Merci à nos partenaires extérieurs, et aux Présidents des organisations professionnelles de la santé.

Honorables Invités, merci pour votre aimable attention

DIEU BENISSE LA CÔTE D'IVOIRE.

En image

















1 - Le PDG (Dr Oualid Zahreddine) Avec Le Ministre Adama Tounkara
2 - Le PDG Avec Mme le Ministre Anne Oulotto
3 - Le PDG Avec Le Maire De Marcory Aby Raoul et son Épouse
4 - Le PDG Avec Le Ministre Mdimba Et Le Ministre Anonble
5 - Le Ministre Ali Coulibaly
6 - Le PDG avec le Ministre Adama Traoré
7 - Le PDG & Sa Fille Farah Avec Le Ministre Donwahi Alain Et Son Epouse
8 - Le PDG Avec M. Traore Amadou & Sylla Aliou

En image





















8 - M. Robert Thiolet, M.Rodriguesez, M. Robert Carle Empereur
9 - Le PDG Avec Dr Diaby A. Et Autres Invités
10 - Le PDG et Le Ministre Adama Koné
11 - Le PDG Avec Des Autorités Ministerielles
Les Ministres Mdimba, Anonble, M. Le DGA De Hmeb, l'Ambasseur de l'E.U
12 -Le PDG Avec Ministre Sangafoa Et son Epouse

13 - Le PDG Avec Dr Nassar Mohamed & Dr Odi Auguste
14 - Le PDG Avec Le President De La Cei, M. Coulibaly Kuibiert & Epouse
15 - Dr Kangha le Directeur Médical & Epouse
16 - Le PDG Avec Son Conseiller M. Doua Ble Simeon
17 - Le PDG avec Mr et Mme Tiago Mlle Yebrifador Rachel-Dr Ndjeundo Patrice-Mme Yebouet

En image























18 - Le PDG Avec Son Excellence Kachab Mohamed et le Consul Honoraire de Madagascar
19 - Le PDG Et son Invité
20- Le PDG Avec M. Konan & Epouse
21 - Le PDG & Dr Attie
22 -Le PDG Et ses Promotionnaires De L'institut De Formation Ede
23 - Le PDG et son invité
24 - M. Tioholet Robert Et Dr Diass Et La Délégation Du 43eme Bima
25 - Le PDG Avec M. Wehbi Samir & Epouse
26 - Le PDG Avec M. Chammakhi Et Epouse
27 - Dr Segui Amian et son amie
28 - Dr Akakroo Président de l'vONMCI

En image

































29 - Le PDG Avec M. Iben Kayat Et Epouse
30 - Dr Khalaf Amhed Et Epouse
31 - Dr Bazy, Dr Fakredine, Dr Karak, Dr Houbalha Maroun
32 - Le PDG Avec Dr Kouyate Et La Délégation De L'hopital Mère-Enfants De Bingerville
33 - Dr Nassar Avec Dr Wang Et Collègue
34 - M. Berte & Dr Odi Et Pr Fatao
35 - Le PDG & M. Ezzeddine Du Groupe Carré D'or
36 - Le PDG & Invités Dont M. Nasreddine
37 -Un invité du PDG et son Epouse
38 - Le PDG & son Epouse
39 - Le PDG Avec Dr Bakayoko A. Sidiki, Président De Synamepci
40 - Dr Ndjeundo Patrice, Mme Yobouet et Mlle Yebrifador Rachel
41 - Dr Fakreddine Et Epouse, M. Hicham Et Epouse
42 - Le PDG Avec Dr Nassar Abbas Et son Epouse
43 - M. Sylla Aboubacar & son Epouse
44 - M. Jf Albrecht Et son Epouse

En image


45


46



47


48


49


50


51


52


53


54




56


57


58


59

45 - Salle du Palais des Congrès du Sofitel Hôtel Ivoire
46 - Dr Loreto
47 à 59 - Buffet

En image


60


61

Présentation de l'unité de chirurgie refractive et de la rétine


62


63


64

Prestations artistiques


65


66


67







60 et 61 - La Signature de la Convention
62 - La Présentation De Chirurgie Réfractive par Le Dr Khalaf Ahmed
63 - L'allocution Du Pr Xavier François
64 - La Présentation de La Chirurgie de La Rétine Par Le Pr Saleh Maher

farah
POLYCLINIQUE



La qualité des soins dans le confort de chez vous.

RECEVEZ VOS RESULTATS PAR MAIL OU WHATSAPP

FRAIS DE PRÉLÈVEMENT **GRATUIT**

Prélèvement à domicile

- Permet un grand confort sans déplacement
- Évite les longues files d'attente à l'hôpital
- Offre les mêmes avantages de sécurité interventionnelle.



05 65 11 11 11

13 16
CENTRE D'APPEL



1000 Mercis

La Direction de la Polyclinque Farah, par la voix de son Président Directeur Général, Dr Oualid **Zahreddine,**

Vient exprimer son infinie gratitude et ses remerciements à tous ceux qui ont participé et contribué à la réussite de ce grand évènement du 27 Octobre au Palais des Congrès du Sofitel Hôtel Ivoire.

Elle s'excuse par ailleurs auprès de tous ceux qui auraient rencontré de désagrements lors de cette cérémonie.

1000 mercis de votre marque
en la Polyclinique Farah -

BGFIBank
Votre partenaire pour l'avenir
Sponsor Officiel

CORIS BANK · mci care · Ascoma · Sanlam · SOS Abidjan · emy · cmtc · iPB · Chehab-CI · Comed · Alliance Overseas · SOACI SN · LSCI · intermedic · BIOMÉRIEUX · ECOGEM · SOMED · laurentis · AMANYS

farah
POLYCLINIQUE

www.polycliniquefarah.com



La Polyclinique Farah
vous souhaite
JOYEUSES FÊTES DE FIN D'ANNÉE