

Introduction

Le présent rapport annuel de la gestion des plaintes s'inscrit dans une volonté institutionnelle de transparence en vue de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

S'agissant essentiellement des plaintes adressées au médiateur et aux directions, ces données ne sont pas exhaustives. Elles n'en reflètent pas moins les tendances observées.

Les indicateurs comparent le contenu des dossiers et le processus de gestion sur les deux dernières années. Une même plainte peut concerner simultanément plusieurs indicateurs.

Si vous avez des questions, remarques ou suggestions, n'hésitez pas à me contacter directement :

Emmanuel Legrand

Médiateur hospitalier

Groupe santé CHC

Boulevard de Patience et Beaujonc 9 – 4000 Liège

Tél. : 04 355 76 52

Fax : 04 355 76 53

Mail : emmanuel.legrand@chc.be

Table des matières

Introduction

Indicateurs de la gestion des plaintes

Groupe Santé CHC.....	2
Clinique CHC Hermalle	3
Clinique CHC Heusy	4
Clinique CHC MontLegia.....	5
Clinique CHC Waremme	6
Recommandations	7
Suggestions	10

GESTION DES PLAINTES



Domaines	2021	2022
CLINIQUE	388	388
Qualité	282	288
Examen clinique inadéquat par l'équipe soignante	34	31
Transfert intra-muros des informations équipe soignante et/ou traitement inadéquat	5	4
Soins médicaux, infirmiers, ou paramédicaux	199	222
Traitement clinique mauvais et / ou sans résultat et ou inefficace	44	31
Sécurité	106	100
Erreur, retard, mauvais diagnostic et / ou dossier médical non considéré	33	40
Erreur dans l'administration et/ou la prescription du médicament	12	6
Évènement ou complication qui implique la sécurité du patient	51	48
Déficience technique ou des compétences de l'équipe soignante mettant en danger la sécurité du patient.	10	6
MANAGEMENT	213	166
Problème institutionnel	159	114
Problèmes avec les procédures administratives ou politique d'admission de l'hôpital	51	36
Plainte relative à l'hygiène, les repas, la chambre ou l'environnement de l'hôpital	24	10
Plainte relative au paiement de la facture, coûts des soins donnés et du processus de facturation.	33	20
Problème avec l'unité de soins dans la prise en charge du patient	46	48
Staff médical ou personnel soignant insuffisant dans la prise en charge du patient	5	0
Accessibilité et temps d'attente	54	52
Difficulté d'accès au service ou au personnel soignant ou aux médecins	24	18
Retard dans l'admission du patient ou l'administration des traitements	22	24
Sortie prolongée, avancée ou non planifiée du patient	2	3
Problème lié à l'orientation du patient vers les structures de santé ou de soins à la sortie de l'hôpital	6	7
RELATIONS	295	273
Communication	103	103
Communication inadéquate, retard de communication ou absence de communication avec le patient et sa famille	63	59
Communication erronée et/ou communication inadéquate donnée au patient et/ou conflit d'information donné au patient par l'équipe soignante	7	8
Patient non écouté, patient ne participe pas ou insuffisamment à la décision médicale	33	36
Relations humaines	88	61
Comportement irrespectueux, rude ou insensible envers le patient	60	51
Attitudes insuffisantes de l'équipe soignante à l'égard du patient ou sa famille	28	10
Droits du patient	104	109
Patient abusé	3	1
Confidentialité/protection vie privée	4	3
Droit au libre consentement	9	7
Discrimination	1	3
Droits aux prestations de qualité	48	66
Droit à l'information	10	6
Droit à la tenue du DM	10	11

	2021	2022
PLAIGNANTS		
Patient	186	153
Famille	131	126
Conjoint	21	26
Autre	10	8
Avocat	7	4
Mutuelle	2	5
Assurance	4	6
FAM (Fonds des Accidents Médicaux)	1	1
Médecin	2	7
Genre		
Non précisé	2	1
Féminin	228	192
Masculin	152	148
Classe d'âge		
Non précisé	5	2
0 à 20	60	61
21 à 40	90	83
41 à 60	95	89
61 à 80	99	71
Plus de 80	33	35
OBJECTIFS		
Informier l'institution	159	143
Demande de dédommagement	57	65
Demande d'information	66	81
Refus de paiement	38	31
Rectification de facture	26	14

	2021	2022
Total des plaintes	382	341
Nombre de plaintes pour 10 000 contacts patients	5	5
Hors consultations:	17	14

	2021	2022
Processus		
DESTINATAIRE		
Médiateur	117	97
CHC.be	90	86
Direction médicale	69	72
Administration patient	29	19
Direction de site	45	21
Direction générale	22	16
Autre	20	29
Direction département infirmier	15	12
COORDINATION		
Médiateur	211	173
Direction médicale	125	142
Direction département infirmier	9	15
Direction de site	6	5
Administration patient	3	1
Autre	1	3
RESULTATS		
Rencontre/information du plaignant	145	129
Suivi interne	170	101
Sans suite	24	78
Déclaration/Indemnisation par assurance	29	32
Révision facture	25	18
Annulation facture	8	2
Autre/non précisé	4	67
DELAIS		
Délais moyen de traitement (jours)	53	81
Nombre de plaintes traitées en un mois	194	162
Nombre de dossiers clôturés	287	279
Service le plus cité		
Urgences	103	101
Plaintes pour 10 000 contacts patients	10	9

GESTION DES PLAINTES



	2021	2022
Total des plaintes	47	38
Nombre de plaintes pour 10 000 contacts patients	5	4
Hors consultations:	10	12

Domaines	2021	2022
CLINIQUE	51	36
Qualité	37	25
Examen clinique inadéquat par l'équipe soignante	5	2
Transfert intra-muros des informations équipe soignante et/ou traitement inadéquat	1	0
Soins médicaux, infirmiers, ou paramédicaux	23	18
Traitement clinique mauvais et / ou sans résultat et ou inefficace	8	5
Sécurité	14	11
Erreur, retard, mauvais diagnostic et / ou dossier médical non considéré	8	3
Erreur dans l'administration et/ou la prescription du médicament	1	0
Evènement ou complication qui implique la sécurité du patient	5	7
Déficience technique ou des compétences de l'équipe soignante mettant en danger la sécurité du patient.	0	1
MANAGEMENT	17	22
Problème institutionnel	15	17
Problèmes avec les procédures administratives ou politique d'admission de l'hôpital	3	5
Plainte relative à l'hygiène, les repas, la chambre ou l'environnement de l'hôpital	3	3
Plainte relative au paiement de la facture, coûts des soins donnés et du processus de facturation.	1	3
Problème avec l'unité de soins dans la prise en charge du patient	8	6
Staff médical ou personnel soignant insuffisant dans la prise en charge du patient	0	0
Accessibilité et temps d'attente	2	5
Difficulté d'accès au service ou au personnel soignant ou aux médecins	0	2
Retard dans l'admission du patient ou l'administration des traitements	2	3
Sortie prolongée, avancée ou non planifiée du patient	0	0
Problème lié à l'orientation du patient vers les structures de santé ou de soins à la sortie de l'hôpital	0	0
RELATIONS	39	26
Communication	10	13
Communication inadéquate, retard de communication ou absence de communication avec le patient et sa famille	8	8
Communication erronée et /ou communication inadéquate donnée au patient et/ou conflit d'information donné au patient par l'équipe soignante	0	1
Patient non écouté, patient ne participe pas ou insuffisamment à la décision médicale	2	4
Relations humaines	18	6
Comportement irrespectueux, rude ou insensible envers le patient	11	6
Attitudes insuffisantes de l'équipe soignante à l'égard du patient ou sa famille	7	0
Droits du patient	11	7
Patient abusé	0	0
Confidentialité/protection vie privée	1	0
Droit au libre consentement	0	1
Discrimination	1	0
Droits aux prestations de qualité	4	4
Droit à l'information	0	1
Droit à la tenue du DM	2	0
Droit au libre choix du praticien	1	0
Droit à la consultation du DM	1	0
Droit à la transmission du DM	0	0
Droit au respect de la vie privée	0	0
Droit de plainte	0	0
Droit de prise en charge de la douleur	1	1

	2021	2022
PLAIGNANTS		
Patient	18	19
Famille	23	13
Conjoint	3	3
Administrateur de biens	0	0
Autre	3	2
Non précisé	2	19
Genre		
Féminin	31	21
Masculin	16	17
Classe d'âge		
0 à 20	4	2
21 à 40	8	10
41 à 60	10	8
61 à 80	17	9
Plus de 80	8	8
OBJECTIFS		
Informier l'institution	22	17
Demande de dédommagement	4	6
Demande d'information	6	8
Refus de paiement	7	3
Autre	7	8
Rectification de facture	0	1
SERVICES		
Accueil	1	1
Autres	2	1
CD5	0	1
CD7	2	5
Chirurgie générale	0	0
Chirurgie orthopédique	2	8
Dentisterie	0	0
Facturation	2	0
Gériatrie	3	3
Hôpital de jour Chirurgical	2	0
Hôpital de jour médical	1	0
Imagerie médicale	0	0
Laboratoire d'analyses médicales	3	0
Médecine	1	0
Orthopédie	0	0
Polycliniques	5	2

	2021	2022
Processus		
DESTINATAIRE		
Médiateur	17	6
CHC.be	7	6
Direction médicale	4	4
Autre	3	9
Direction générale	1	1
Direction de site	10	6
Direction département infirmier	6	7
COORDINATION		
Médiateur	22	12
Direction médicale	15	15
Direction de site	3	5
Direction département infirmier	8	7
Autre	2	3
RESULTATS		
Rencontre/information du plaignant	15	12
Suivi interne	19	10
Révision facture	2	1
Déclaration/Indemnisation par assurance	2	4
Autre	1	2
DELAIS		
Délais moyen de traitement (jours)	88	54
Nombre de plaintes traitées en un mois	29	23
Nombre de dossiers clôturés	40	30
SERVICES		
Revalidation	2	1
Soins intensifs	1	0
Soins palliatifs	0	0
Urgences	16	11

GESTION DES PLAINTES



Domaines	2021	2022
CLINIQUE	30	35
Qualité	23	28
Examen clinique inadéquat par l'équipe soignante	3	6
Transfert intra-muros des informations équipe soignante et/ou traitement inadéquat	0	0
Soins médicaux, infirmiers, ou paramédicaux	16	21
Traitement clinique mauvais et / ou sans résultat et ou inefficace	4	1
Sécurité	7	7
Erreur, retard, mauvais diagnostic et / ou dossier médical non considéré	3	3
Erreur dans l'administration et/ou la prescription du médicament	0	0
Evènement ou complication qui implique la sécurité du patient	3	4
Déficience technique ou des compétences de l'équipe soignante mettant en danger la sécurité du patient.	1	0
MANAGEMENT	15	12
Problème institutionnel	13	7
Problèmes avec les procédures administratives ou politique d'admission de l'hôpital	3	2
Plainte relative à l'hygiène, les repas, la chambre ou l'environnement de l'hôpital	0	0
Plainte relative au paiement de la facture, coûts des soins donnés et du processus de facturation.	6	1
Problème avec l'unité de soins dans la prise en charge du patient	4	4
Staff médical ou personnel soignant insuffisant dans la prise en charge du patient	0	0
Accessibilité et temps d'attente	2	5
Difficulté d'accès au service ou au personnel soignant ou aux médecins	0	1
Retard dans l'admission du patient ou l'administration des traitements	2	3
Sortie prolongée, avancée ou non planifiée du patient	0	1
Problème lié à l'orientation du patient vers les structures de santé ou de soins à la sortie de l'hôpital	0	0
RELATIONS	35	18
Communication	14	8
Communication inadéquate, retard de communication ou absence de communication avec le patient et sa famille	6	5
Communication erronée et /ou communication inadéquate donnée au patient et/ou conflit d'information donné au patient par l'équipe soignante	2	1
Patient non écouté, patient ne participe pas ou insuffisamment à la décision médicale	6	2
Relations humaines	5	3
Comportement irrespectueux, rude ou insensible envers le patient	3	2
Attitudes insuffisantes de l'équipe soignante à l'égard du patient ou sa famille	2	1
Droits du patient	16	7
Patient abusé	0	0
Confidentialité/protection vie privée	1	0
Droit au libre consentement	4	0
Discrimination	0	0
Droits aux prestations de qualité	3	7
Droit à l'information	4	0
Droit à la tenue du DM	0	0
Droit au libre choix du praticien	1	0
Droit à la consultation du DM	0	0
Droit à la transmission du DM	0	0
Droit au respect de la vie privée	1	0
Droit de plainte	1	0
Droit de prise en charge de la douleur	1	0

	2021	2022
PLAIGNANTS		
Patient	20	6
Famille	7	17
Conjoint	1	0
Autre	0	2
Avocat	1	0
Médecin	1	0
FAM (Fonds des Accidents Médicaux)	0	1
Assurance	1	0
Genre		
Féminin	19	18
Masculin	14	10
Classe d'âge		
0 à 20	4	7
21 à 40	8	3
41 à 60	9	5
61 à 80	10	6
Plus de 80	2	7
OBJECTIFS		
Informers l'institution	12	10
Demande de dédommagement	7	8
Refus de paiement	2	4
Demande d'information	4	11
Rectification de facture	6	0
SERVICES		
Accueil	0	0
Anesthésiologie	1	0
Autres	0	2
Chirurgie A	0	0
Chirurgie B	0	2
Chirurgie générale	0	0
Chirurgie orthopédique	2	1
Chirurgie plastique	0	0
Chirurgie vasculaire	0	0
Facturation	0	0
Gastro entérologie	0	2
Gériatrie	1	2
Hôpital de jour Chirurgical	2	1
Hôpital de jour Médical	1	0
Imagerie médicale	4	2
Maternité	2	0
Médecine	1	0

	2021	2022
Total des plaintes	33	28
Nombre de plaintes pour 10 000 contacts patients	4	3
Hors consultations:	12	8

Processus	2021	2022
DESTINATAIRE		
Direction médicale	14	8
Médiateur	17	4
Direction générale	1	3
CHC.be	3	8
Responsable administration patient du site	3	2
Direction de site	5	3
Autre	6	4
COORDINATION		
Direction médicale	18	17
Médiateur	16	8
Direction département infirmier	0	4
Autre	1	0
RESULTATS		
Suivi interne	16	10
Rencontre/Information du plaignant	9	13
Déclaration/Indemnisation par assurance	5	6
Sans suite	2	4
Révision facture	3	1
DELAIS		
Délais moyen de traitement (jours)	54	61
Nombre de plaintes traitées en un mois	14	12
Nombre de dossiers clôturés	24	25

GESTION DES PLAINTES

Domaines	2021	2022
CLINIQUE	266	292
Qualité	190	217
Examen clinique inadéquat par l'équipe soignante	23	20
Transfert intra-muros des informations équipe soignante et/ou traitement inadéquat	2	3
Soins médicaux, infirmiers, ou paramédicaux	138	170
Traitement clinique mauvais et / ou sans résultat et ou inefficace	27	24
Sécurité	76	75
Erreur, retard, mauvais diagnostic et / ou dossier médical non considéré	17	32
Erreur dans l'administration et/ou la prescription du médicament	9	5
Évènement ou complication qui implique la sécurité du patient	41	34
Déficience technique ou des compétences de l'équipe soignante mettant en danger la sécurité du patient.	9	4
MANAGEMENT	159	123
Problème institutionnel	113	83
Problèmes avec les procédures administratives ou politique d'admission de l'hôpital	39	28
Plainte relative à l'hygiène, les repas, la chambre ou l'environnement de l'hôpital	20	5
Plainte relative au paiement de la facture, coûts des soins donnés et du processus de facturation.	23	16
Problème avec l'unité de soins dans la prise en charge du patient	27	34
Staff médical ou personnel soignant insuffisant dans la prise en charge du patient	4	0
Accessibilité et temps d'attente	46	40
Difficulté d'accès au service ou au personnel soignant ou aux médecins	22	14
Retard dans l'admission du patient ou l'administration des traitements	16	18
Sortie prolongée, avancée ou non planifiée du patient	2	2
Problème lié à l'orientation du patient vers les structures de santé ou de soins à la sortie de l'hôpital	6	6
RELATIONS	186	214
Communication	64	80
Communication inadéquate, retard de communication ou absence de communication avec le patient et sa famille	38	45
Communication erronée et/ou communication inadéquate donnée au patient et/ou conflit d'information donné au patient par l'équipe soignante	4	6
Patient non écouté, patient ne participe pas ou insuffisamment à la décision médicale	22	29
Relations humaines	56	44
Comportement irrespectueux, rude ou insensible envers le patient	40	38
Attitudes insuffisantes de l'équipe soignante à l'égard du patient ou sa famille	16	6
Droits du patient	66	90
Patient abusé	3	1
Confidentialité/protection vie privée	2	3
Droit au libre consentement	5	6
Discrimination	0	2
Droits aux prestations de qualité	35	51
Droit à l'information	4	5
Droit à la tenue du DM	6	11
Droit au libre choix du praticien	0	1
Droit à la consultation du DM	1	0
Droit à la transmission du DM	6	3
Droit au respect de la vie privée	3	2
Droit de plainte	0	0
Droit de prise en charge de la douleur	1	5

	2021	2022
Total des plaintes	256	245
Nombre de plaintes pour 10 000 contacts patients	5	5
Hors consultations:	19	16

PLAIGNANTS	2021	2022
Patient	122	118
Famille	92	88
Conjoint	13	17
Autre	8	4
Avocat	5	2
Mutuelle	2	2
Assurance	1	5
Médecin	1	7

Genre	2021	2022
Non précisé	1	1
Féminin	153	133
Masculin	102	111

Classe d'âge	2021	2022
Non précisé	3	1
0 à 20	48	52
21 à 40	70	65
41 à 60	59	67
61 à 80	56	45
Plus de 80	20	15

OBJECTIFS	2021	2022
Informier l'institution	106	109
Demande de dédommagement	40	44
Demande d'information	51	55
Refus de paiement	23	24
Rectification de facture	20	13

SERVICES	2021	2022
Accueil	2	0
Administration patient	1	0
Algologie	0	0
Anesthésiologie	4	1
Autres	3	11
Bloc opératoire	2	0
Cardiologie	3	2
Chirurgie abdominale	2	6
Chirurgie générale	3	1
Chirurgie maxillo faciale	4	1
Chirurgie orthopédique	15	27
Dentisterie	2	5
Endocrinologie	2	3
Facturation	1	1
Gastro entérologie	1	4
Génétique	2	0
Gériatrie	9	5
Gynécologie	20	14
Hôpital de jour Chirurgical	3	2
Imagerie médicale	14	11
Laboratoire d'analyses médicales	5	0
Maternité	5	1

Processus	2021	2022
DESTINATAIRE		
Médiateur	78	82
CHC.be	69	70
Direction médicale	48	57
Administration patient	20	14
Direction de site	18	5
Direction générale	17	12
Autre	12	15
Direction département infirmier	5	1

COORDINATION	2021	2022
Médiateur	152	146
Direction médicale	80	95
Direction de site	2	0
Autre	1	5
Administration patient	1	1

RESULTATS	2021	2022
Suivi interne	121	77
Rencontre/information du plaignant	107	98
Déclaration/Indemnisation par assurance	22	19
Sans suite	18	64
Révision facture	17	16
Annulation facture	6	2

DELAIS	2021	2022
Délais moyen de traitement (jours)	32	70
Nombre de plaintes traitées en un mois	133	121
Nombre de dossiers clôturés	194	207

SERVICES	2021	2022
Médecine	3	1
Médecine nucléaire	1	1
Médecine physique	3	2
Neurochirurgie	3	4
Neurologie	6	4
Neurologie pédiatrique	1	0
Oncologie hématologie	4	5
Ophthalmo	2	2
ORL	2	7
Pédiatrie	10	8
Physiothérapie	3	0
PMA	1	0
Pneumologie	4	0
Polycliniques	6	6
Psychiatrie	2	7
Quartier accouchement	2	1
Revalidation	2	1
Soins intensifs	12	5
UAPO	3	0
Urgences	55	64
Urgences pédiatriques	15	22
Urologie	3	1

GESTION DES PLAINTES



Domaines	2021	2022
CLINIQUE	25	21
Qualité	20	15
Examen clinique inadéquat par l'équipe soignante	3	3
Transfert intra-muros des informations équipe soignante et/ou traitement inadéquat	2	1
Soins médicaux, infirmiers, ou paramédicaux	13	10
Traitement clinique mauvais et / ou sans résultat et ou inefficace	2	1
Sécurité	5	6
Erreur, retard, mauvais diagnostic et / ou dossier médical non considéré	4	1
Erreur dans l'administration et/ou la prescription du médicament	1	1
Evènement ou complication qui implique la sécurité du patient	0	3
Déficience technique ou des compétences de l'équipe soignante mettant en danger la sécurité du patient.	0	1
MANAGEMENT	17	8
Problème institutionnel	14	6
Problèmes avec les procédures administratives ou politique d'admission de l'hôpital	5	1
Plainte relative à l'hygiène, les repas, la chambre ou l'environnement de l'hôpital	1	1
Plainte relative au paiement de la facture, coûts des soins donnés et du processus de facturation.	3	0
Problème avec l'unité de soins dans la prise en charge du patient	4	4
Staff médical ou personnel soignant insuffisant dans la prise en charge du patient	1	0
Accessibilité et temps d'attente	3	2
Difficulté d'accès au service ou au personnel soignant ou aux médecins	1	1
Retard dans l'admission du patient ou l'administration des traitements	2	0
Sortie prolongée, avancée ou non planifiée du patient	0	0
Problème lié à l'orientation du patient vers les structures de santé ou de soins à la sortie de l'hôpital	0	1
RELATIONS	24	12
Communication	11	2
Communication inadéquate, retard de communication ou absence de communication avec le patient et sa famille	8	1
Communication erronée et /ou communication inadéquate donnée au patient et/ou conflit d'information donné au patient par l'équipe soignante	14	0
Patient non écouté, patient ne participe pas ou insuffisamment à la décision médicale	2	1
Relations humaines	8	7
Comportement irrespectueux, rude ou insensible envers le patient	6	4
Attitudes insuffisantes de l'équipe soignante à l'égard du patient ou sa famille	2	3
Droits du patient	5	3
Patient abusé	0	0
Confidentialité/protection vie privée	0	0
Droit au libre consentement	0	0
Discrimination	0	0
Droits aux prestations de qualité	3	3
Droit à l'information	1	0
Droit à la tenue du DM	1	0
Droit au libre choix du praticien	0	0
Droit à la consultation du DM	0	0
Droit à la transmission du DM	0	0
Droit au respect de la vie privée	0	0
Droit de plainte	0	0
Droit de prise en charge de la douleur	0	0

	2021	2022
PLAIGNANTS		
Patient	17	7
Famille	5	7
Conjoint	4	4
Autre	5	2
Avocat	0	0
Genre		
Non précisé	0	0
Féminin	17	15
Masculin	14	6
Classe d'âge		
Non précisé	2	0
0 à 20	2	0
21 à 40	4	3
41 à 60	12	6
61 à 80	9	8
Plus de 80	2	4
OBJECTIFS		
Informier l'institution	14	5
Demande d'information	2	7
Refus de paiement	3	0
Rectification de facture	2	0
Demande de dédommagement	3	6

	2021	2022
Total des plaintes	31	21
Nombre de plaintes pour 10 000 contacts patients	5	4
Hors consultations:	17	11

	2021	2022
Processus		
DESTINATAIRE		
Direction de site	10	6
Médiateur	6	5
CHC.be	6	0
Direction médicale	4	3
Direction générale	3	0
Direction département infirmier	3	1
Autre	2	4
COORDINATION		
Médiateur	12	5
Direction médicale	8	9
Direction département infirmier	1	2
RESULTATS		
Suivi interne	11	3
Rencontre/information du plaignant	10	5
Déclaration/Indemnisation par assurance	0	2
Révision facture	3	0
Sans suite	1	2
DELAIS		
Délais moyen de traitement (jours)	34	69
Nombre de plaintes traitées en un mois	13	6
Nombre de dossiers clôturés	18	12
SERVICE		
Anesthésiologie	0	1
Autres	1	1
Chirurgie générale	0	2
Gériatrie	2	4
Gynécologie	1	0
Hôpital de jour médical	1	0
Imagerie médicale	4	0
Médecine (?)	1	0
Ophthalmologie	1	0
Polycliniques	3	2
Revalidation	2	0
Urgences	15	10
MSP	0	1
Non précisé	2	2

Recommandations

La Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient fixe au médiateur la mission de formuler des recommandations à l'institution et/ou aux autorités permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte visée par la loi ne se reproduisent. Ces recommandations viennent soutenir les évolutions engagées dans l'axe "orientation patient" du plan stratégique du CHC. Elles sont communiquées à l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ) et aux Directions concernées dans le rapport annuel du service de médiation.

Art.5: Droit aux soins de qualité: Recommandations institutionnelles

2011/1 : Amélioration d'un document destiné au patient par le remplacement des retranscriptions du personnel soignant par une prescription médicale formelle (dose, date, cachet, signature)

2011/2: (Réseau Senior) Rappel de l'existence du ROI, de la Charte, du Projet de vie, éléments fondamentaux de l'offre d'accueil des résidents.

Art.7: Droit à l'information: Recommandations institutionnelles

2012/1 : Sensibilisation du praticien à l'approche complexe du patient et de sa famille, confronté lui-même à des contraintes professionnelles grandissantes; l'étude suisse (LANGEWITZ, 2002), publiée dans BMJ (British Medical Journal), montre qu'il faut moins de deux minutes au patient sans être interrompu pour exposer complètement ses attentes... et réduire ainsi le risque de plaintes ultérieures.

2014/4 : Améliorer la brochure sur la commotion cérébrale et le traumatisme crânien, en particulier, l'information sur ce qu'est un traumatisme crânien et ce que cela implique.

Art.8 §2: Droit au consentement: Recommandations institutionnelles

2011/3 : Rappel des dispositions prévues dans la Loi relative aux Hôpitaux du 10 juillet 2008 (Art.147, 154), concernant la perception centrale des montants à payer par le patient et des responsabilités institutionnelles engagées (Art.166) afin de mettre fin à une pratique controversée.

2011/4 : Adopter une attitude institutionnelle cohérente sur la tarification des consultations préopératoires d'anesthésie : même raisonnement dans l'espace (6 hôpitaux) et dans le temps (toujours le même raisonnement, pour tous les patients)

2011/5 : Rappeler l'obligation d'information préalable complète et exacte (y compris financière) du patient par le praticien concerné.

2012/2: Rappel de la nécessité d'une information préalable sur le coût du matériel prescrit, à fortiori s'il n'est pas remboursé par les organismes assureurs.
2012/3 : Encourager le praticien et le patient à clarifier l'information financière dans les informations préalables individuelles: notamment en chiffrant l'impact du choix de chambre individuelle sur les suppléments d'honoraires en rapport avec la prestation prévue
2013/1 : Insérer une information sur le risque de chute dans le carnet préopératoire d'anesthésie
2014/1 : Traduire les documents d'admission en Turc
2014/2 : Améliorer la visibilité de la situation d'adhésion des médecins aux différents accords et conventions (Site Internet)
2014/3 : Améliorer l'information sur les honoraires non remboursables en chirurgie esthétique
2016/1 : Conditions de remboursement de soins en hospitalisation de jour : aujourd'hui, parfois lié à l'établissement d'un forfait aléatoire selon le soin presté. Il faut soutenir les efforts d'information préalable des patients sur le sujet.
2016/2 : Information sur la situation d'adhésion des médecins aux différents accords et conventions : une information personnalisée, précise et complète, sur le statut des médecins dans les salles d'attente et accessible à l'accueil permettrait d'améliorer la situation. Au-delà d'initiatives visant un affichage individualisé, on ne peut qu'encourager un soutien éthique institutionnel des praticiens concernés. Il faut encourager praticiens et patients à plus de transparence spontanée sur le sujet lors de leurs dialogues singuliers.
2016/3 : Déclaration d'admission : ce document formalise le choix du patient quant au type de chambre souhaité et ses répercussions financières. Elle est obligatoire à chaque admission, même en cas de séjours distincts rapprochés.
2016/4 : Information sur les risques d'un examen; certains examens peuvent susciter de réelles crises de claustrophobie chez le patient fragilisé. Une information adéquate préalable peut éviter une interruption regrettable de l'examen.
2018/1 : Poursuivre les efforts entamés (2011/5,2012/3, 2014/2 et 2016/2) pour informer le patient sur le statut du praticien proposé, y compris par le médecin à l'origine de cette proposition.
2019/1 : Clarifier l'information relative à l'annulation de rendez-vous urgents : l'absence du patient à un RV pédiatrique pris en urgence (moins de 24h) est facturée s'il n'a pas été annulé 24h à l'avance ...
2019/2 : Poursuivre les efforts entamés (2011/5,2012/3, 2014/2, 2016/2, 2018/1) pour informer le patient sur le statut du praticien proposé, y compris par le médecin à l'origine de cette proposition.
Recommandation aux autorités
2011/6 : Selon les avis médicaux recueillis, la consultation préopératoire d'anesthésie est un plus, prévoyant une intervention plus importante qu'une simple visite préopératoire, et nécessaire parfois plusieurs jours avant l'opération. Pourquoi avoir prévu une telle différence entre hospitalisation de jour (pour laquelle cette consultation est remboursée) et l'hospitalisation classique ? Ne faut-il pas clarifier cette situation?
2016/1 : Conditions de remboursement de soins en hospitalisation de jour : aujourd'hui, lié l'établissement d'un forfait aléatoire selon le soin presté. Il faut d'une part, soutenir les efforts d'information déjà entrepris par les hôpitaux, les mutuelles et les compagnies d'assurance. D'autre part, encourager les patients à mieux s'informer sur l'étendue de leur couverture et ses implications pratiques. L'hospitalisation de jour étant aujourd'hui en plein développement, ne faudrait-il pas revoir la nomenclature en la matière?

2016/2 : Information sur la situation d'adhésion des médecins aux différents accords et conventions : Une information personnalisée sur le statut des médecins dans les salles d'attente et accessible à l'accueil permettrait d'améliorer la situation. Si sa mise en place est possible (et parfois réalisée) dans les hôpitaux, force est de constater que l'information diffusée par l'INAMI ne permet pas de préciser les nuances statutaires du médecin partiellement conventionné.

Art.9: Droit à la tenue du dossier patient: Recommandations institutionnelles

2011/7 : Clarifier l'articulation des rôles médicaux et infirmiers dans la prise en charge des pansements. Formaliser l'avis du référent soins de plaies dans le dossier infirmier.

2011/8 : (Réseau Senior) Rappel des possibilités d'accès au dossier médical par le résident.

Art.9 §3: Droit d'obtenir copie du dossier médical: Recommandations institutionnelles

2011/9 : Rappel des dispositions prévues dans l'Arrêté Royal du 2 février 2007, fixant le montant maximal par page copiée pouvant être demandé au patient

2017/1 : Un rapport médical peut contenir un avertissement ou réserve sur la transmission du dossier au patient sans accompagnement médical adapté. Cet avertissement pourrait également apparaître sur la version informatique du document, diminuant ainsi le risque de transmission maladroite de l'information par le médecin traitant.

Art.11: Droit d'introduire une plainte auprès de la fonction de médiation: Recommandations institutionnelles

2018/2 : Réseau senior : améliorer la traçabilité des plaintes et de leur gestion en encourageant l'utilisation d'un outil reprenant les plaintes reçues, et les réclamations traitées en comité de résidents

2019/3 : Réseau senior : rappel 2018/2

2020/1 : Secteur personnes âgées : rappel 2018/2, 2019/3

2021/1 : Secteur personnes âgées : rappel 2018/2, 2019/3, 2020/1

2022/1 : **Secteur personnes âgées : rappel 2018/2, 2019/3, 2020/1, 2021/1**

Art.11 bis: Droit à la prise en charge de la douleur: Recommandations institutionnelles

2013/2 : Poursuivre et finaliser la démarche entamée autour de l'utilisation du MEOPA au laboratoire

2018/3 : Améliorer et sécuriser le processus antidouleur (EMLA) prévu lors de la réalisation d'une scintigraphie.

Suggestions :

Au CHC, la fonction de médiation a été élargie au-delà des Droits du patient. Les suggestions sont des propositions exclusivement internes d'amélioration de processus observés. Elles sont informellement communiquées aux personnes directement concernées.

2012/4 : La responsabilité de l'hôpital est entièrement engagée dans la perte d'une prothèse dentaire. Il fait intervenir son assurance en responsabilité civile qui indemnise le patient après intervention de sa mutuelle, privant ainsi le patient d'une nouvelle intervention dans le délai prévu par sa mutuelle (nouvelle perte, adaptation, ...). Suggestion de veiller à une intervention complète de l'assureur en cas de responsabilité totale de l'hôpital.

2012/5 : Un patient regrette de ne pas avoir été averti par le service qu'il était en possession de ses documents administratifs depuis 4 mois. Le service dit avoir appelé le patient à plusieurs reprises, ...mais n'en n'a aucune trace. L'hôpital est responsable des documents obtenus lors du passage d'un patient. Suggestion de mise en place d'un document permettant la traçabilité des actions du service: inventaire, actions entreprises, ...

2012/6 : Le père d'un patient refuse de payer les produits pharmaceutiques présents sur la facture d'hospitalisation, il avait ses médicaments personnels et les parents étaient présents en permanence auprès du patient. Le service confirme que ceux-ci ont été administrés à plusieurs reprises. Sur la feuille de pharmacie, une note indique la présence de médicaments personnels, mais ils sont tous cochés comme s'ils avaient été préparés et administrés par l'équipe soignante. Aucun médicament délivré par la pharmacie ne lui est revenu. Suggestion d'amélioration de la traçabilité du médicament administré au patient: origine (perso ou non) et administrateur (parents ou infirmière)

2013/3 : Une patiente est transférée de sa MR vers l'hôpital à une date erronée, retour et facturation de 100€ de transport à la famille. Débat sur la responsabilité engagée sur cet incident. Constat d'étapes informelles dans le processus d'admission au service. Suggestion d'améliorer la formalisation du processus d'admission.

2013/4 : Un patient regrette l'ignorance de sa douleur, le mépris du personnel, ... Suggestion d'améliorer les compétences d'accueil, d'humanisation du personnel

2013/5 : Le mari d'une patiente conteste les refus d'autorisation de sortie et d'accompagnement de son épouse en chambre particulière. Suggestion de formaliser ces dispositions organisationnelles particulières dans la brochure d'information diffusée dans ce service.
2013/6 : Un patient regrette un encombrement récurrent de l'entrée de l'hôpital par des fumeurs. Suggestion d'aménagement à l'instar de celui réalisé sur d'autres cliniques du CHC.
2013/7 : (Réseau Senior) Une famille suggère que des calmants auraient été administrés à certains résidents sans prescriptions médicales. Or les médicaments non repris par les résidents ou leur famille viennent alimenter un stock non contrôlé qui pourrait permettre ce dysfonctionnement. Suggestion de suppression de ce stock et d'extension de cette politique sur l'ensemble du Réseau Senior.
2013/8 : (Réseau Senior) Une famille constate que les médicaments n'ont pas été administrés à la résidente pendant 2 jours. Nous relevons que la famille gère les prescriptions et fournitures pharmaceutiques alors que le personnel les administre. Il n'y a aucune trace du traitement dans le dossier de la résidente (CARE+). Suggestion de stopper cette pratique, la famille devra fournir la prescription du traitement global, qui sera intégré dans la gestion professionnelle des médicaments par la MR.
2013/9 : Une patiente conteste la somme qu'elle a payée en dentisterie, l'attestation mentionne qu'elle a payé le ticket modérateur, mais n'en donne pas le montant. Contrairement à ce qui se fait sur d'autres sites. Suggestion d'adapter le programme informatique en conséquence.
2013/10 : Une patiente âgée, double fracture ischio et ilio pubienne, aucun traitement possible, dépendance totale. Pression des journées justifiées induit retour à domicile immédiat malgré situation sociale dangereuse. Suggestion d'améliorer les outils et la communication autour des journées justifiées pour concilier les valeurs de la charte CHC et contraintes économiques. Création d'une cellule multidisciplinaire en charge du monitoring de l'activité justifiée?
2014/5 : (Réseau Senior) Malgré l'existence d'un système d'appel règlementaire dans les chambres, une famille constate l'impossibilité pour le résident d'appeler à l'aide en cas de chute. Suggestion de mise à disposition d'un dispositif supplémentaire de Biotélévigilance dans les résidences du Réseau Senior.
2015/1 : Une famille regrette de devoir se déplacer pendant les heures d'ouvertures de l'accueil pour payer l'acompte. Suggestion d'une adaptation du document « Proposition renouvellement d'acompte » en y ajoutant que les acomptes peuvent également être versés sur compte bancaire.
2020/1 : Accessibilité des services aux personnes déficientes auditives: une patiente regrette l'absence d'interprète en langue des signes : poursuivre le travail entamé par le service social, devenu un objectif du bureau Patient acteur de sa santé
2021/1 : Patiente réclame indemnisation après comportement inadéquat d'une infirmière et chute. Accessibilité aux vidéos de surveillance : améliorer procédure et espace de stockage : service de gardiennage
2021/2 : Psychiatrie, longs séjours: plainte pour agression sexuelle par autre patient : renforcer l'importance du ROI et de la traçabilité de sa réception par le patient (consentement)
2021/3 : Dialyse : longues prise en charge : plainte de l'équipe pour comportements inappropriés du patient. Renforcer l'importance de la charte mise à jour et de la traçabilité de sa réception par le patient (consentement)
2021/04 : Route 245 : chambres « particulières » séparées par cloisons mobiles, non isolantes au niveau physique et acoustique