

## 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](mailto: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
<b>Recommandations</b> .....	<b>7</b>
Suggestions .....	10

## GESTION DES PLAINTES



Domaines	2020	2021
<b>CLINIQUE</b>	<b>284</b>	<b>388</b>
Qualité	190	282
Examen clinique inadéquat par l'équipe soignante	28	34
Transfert intra-muros des informations équipe soignante et/ou traitement inadéquat	11	5
Soins médicaux, infirmiers, ou paramédicaux	117	199
Traitement clinique mauvais et / ou sans résultat et ou inefficace	34	44
Sécurité	94	106
Erreur, retard, mauvais diagnostic et / ou dossier médical non considéré	24	33
Erreur dans l'administration et/ou la prescription du médicament	9	12
Evènement ou complication qui implique la sécurité du patient	50	51
Déficience technique ou des compétences de l'équipe soignante mettant en danger la sécurité du patient.	11	10
<b>MANAGEMENT</b>	<b>183</b>	<b>213</b>
Problème institutionnel	133	159
Problèmes avec les procédures administratives ou politique d'admission de l'hôpital	31	51
Plainte relative à l'hygiène, les repas, la chambre ou l'environnement de l'hôpital	24	24
Plainte relative au paiement de la facture, coûts des soins donnés et du processus de facturation.	39	33
Problème avec l'unité de soins dans la prise en charge du patient	36	46
Staff médical ou personnel soignant insuffisant dans la prise en charge du patient	3	5
Accessibilité et temps d'attente	50	54
Difficulté d'accès au service ou au personnel soignant ou aux médecins	17	24
Retard dans l'admission du patient ou l'administration des traitements	14	22
Sortie prolongée, avancée ou non planifiée du patient	5	2
Problème lié à l'orientation du patient vers les structures de santé ou de soins à la sortie de l'hôpital	14	6
<b>RELATIONS</b>	<b>222</b>	<b>295</b>
Communication	87	103
Communication inadéquate, retard de communication ou absence de communication avec le patient et sa famille	58	63
Communication erronée et /ou communication inadéquate donnée au patient et/ou conflit d'information donné au patient par l'équipe soignante	8	7
Patient non écouté, patient ne participe pas ou insuffisamment à la décision médicale	21	33
Relations humaines	48	88
Comportement irrespectueux, rude ou insensible envers le patient	30	60
Attitudes insuffisantes de l'équipe soignante à l'égard du patient ou sa famille	18	28
Droits du patient	87	104
Patient abusé	2	3
Confidentialité/protection vie privée	2	4
Droit au libre consentement	8	9
Discrimination	2	1
Droits aux prestations de qualité	45	48
Droit à l'information	11	10
Droit à la tenue du DM	2	10
Droit au libre choix du praticien	4	2
Droit à la consultation du DM	2	2
Droit à la transmission du DM	5	7
Droit au respect de la vie privée	0	4
Droit de plainte	1	1
Droit de prise en charge de la douleur	3	3

PLAIGNANTS	2020	2021
Patient	148	186
Famille	102	131
Conjoint	22	21
Autre	13	10
Avocat	3	7
Mutuelle	2	2
Assurance	1	4
FAM (Fonds des Accidents Médicaux)	1	1
Médecin	0	2

Genre	2020	2021
Non précisé	2	2
Féminin	186	228
Masculin	120	152

Classe d'âge	2020	2021
Non précisé	3	5
0 à 20	35	60
21 à 40	85	90
41 à 60	84	95
61 à 80	69	99
Plus de 80	32	33

OBJECTIFS	2020	2021
Informez l'institution	129	159
Demande de dédommagement	58	57
Demande d'information	47	66
Refus de paiement	38	38
Rectification de facture	31	26

	2020	2021
<b>Total des plaintes</b>	<b>308</b>	<b>382</b>
Nombre de plaintes pour 10 000 contacts patients	5	5
Hors consultations:	17	17

Processus	2020	2021
<b>DESTINATAIRE</b>		
Médiateur	115	117
CHC.be	73	90
Direction médicale	56	69
Administration patient	21	29
Direction de site	15	45
Direction générale	15	22
Autre	14	20
Direction département infirmier	9	15

COORDINATION	2020	2021
Médiateur	186	211
Direction médicale	103	125
Direction département infirmier	6	9
Direction de site	3	6
Administration patient	2	3
Autre	2	1

RESULTATS	2020	2021
Rencontre/Information du plaignant	122	145
Suivi interne	121	170
Sans suite	50	24
Déclaration/Indemnisation par assurance	31	29
Révision facture	24	25
Annulation facture	4	8
Autre	3	4

DELAIS	2020	2021
Délai moyen de traitement (jours)	52	53
Nombre de plaintes traitées en un mois	161	194
Nombre de dossiers clôturés	225	287

Service le plus cité	2020	2021
Urgences	87	103
Plaintes pour 10 000 contacts patients	10	10

## GESTION DES PLAINTES



Domaines	2020	2021
<b>CLINIQUE</b>	<b>42</b>	<b>51</b>
Qualité	32	37
Examen clinique inadéquat par l'équipe soignante	6	5
Transfert intra-muros des informations équipe soignante et/ou traitement inadéquat	2	1
Soins médicaux, infirmiers, ou paramédicaux	18	23
Traitement clinique mauvais et / ou sans résultat et ou inefficace	6	8
Sécurité	10	14
Erreur, retard, mauvais diagnostic et / ou dossier médical non considéré	4	8
Erreur dans l'administration et/ou la prescription du médicament	0	1
Evènement ou complication qui implique la sécurité du patient	4	5
Déficience technique ou des compétences de l'équipe soignante mettant en danger la sécurité du patient.	2	0
<b>MANAGEMENT</b>	<b>18</b>	<b>17</b>
Problème institutionnel	14	15
Problèmes avec les procédures administratives ou politique d'admission de l'hôpital	5	3
Plainte relative à l'hygiène, les repas, la chambre ou l'environnement de l'hôpital	2	3
Plainte relative au paiement de la facture, coûts des soins donnés et du processus de facturation.	4	1
Problème avec l'unité de soins dans la prise en charge du patient	3	8
Staff médical ou personnel soignant insuffisant dans la prise en charge du patient	0	0
Accessibilité et temps d'attente	4	2
Difficulté d'accès au service ou au personnel soignant ou aux médecins	0	0
Retard dans l'admission du patient ou l'administration des traitements	1	2
Sortie prolongée, avancée ou non planifiée du patient	1	0
Problème lié à l'orientation du patient vers les structures de santé ou de soins à la sortie de l'hôpital	2	0
<b>RELATIONS</b>	<b>35</b>	<b>39</b>
Communication	15	10
Communication inadéquate, retard de communication ou absence de communication avec le patient et sa famille	10	8
Communication erronée et /ou communication inadéquate donnée au patient et/ou conflit d'information donné au patient par l'équipe soignante	2	0
Patient non écouté, patient ne participe pas ou insuffisamment à la décision médicale	3	2
Relations humaines	8	18
Comportement irrespectueux, rude ou insensible envers le patient	5	11
Attitudes insuffisantes de l'équipe soignante à l'égard du patient ou sa famille	3	7
Droits du patient	12	11
Patient abusé	0	0
Confidentialité/protection vie privée	0	1
Droit au libre consentement	0	0
Discrimination	0	1
Droits aux prestations de qualité	9	4
Droit à l'information	2	0
Droit à la tenue du DM	0	2
Droit au libre choix du praticien	1	1
Droit à la consultation du DM	0	1
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	1

	2020	2021
<b>Total des plaintes</b>	<b>33</b>	<b>47</b>
Nombre de plaintes pour 10 000 contacts patients	4	5
Hors consultations:	13	10

PLAIGNANTS	2020	2021
Patient	15	18
Famille	11	23
Conjoint	4	3
Administrateur de biens	1	0
Autre	1	3
Non précisé	1	2
<b>Genre</b>		
Féminin	22	31
Masculin	11	16

Classe d'âge	2020	2021
0 à 20	2	4
21 à 40	15	8
41 à 60	6	10
61 à 80	7	17
Plus de 80	3	8

OBJECTIFS	2020	2021
Informer l'institution	13	22
Demande de dédommagement	7	4
Demande d'information	4	6
Refus de paiement	4	7
Autre	0	7
Rectification de facture	3	0

SERVICES	2020	2021
Accueil	0	1
Autres	2	3
CD5	0	0
CD7	2	1
Chirurgie générale	0	1
Chirurgie orthopédique	2	4
Dentisterie	0	0
Facturation	2	0
Gériatrie	3	6
Hôpital de jour Chirurgical	2	1
Hôpital de jour médical	1	0
Imagerie médicale	0	2
Laboratoire d'analyses médicales	3	0
Médecine	1	1
Orthopédie	0	0
Polycliniques	5	3

Processus	2020	2021
<b>DESTINATAIRE</b>		
Médiateur	15	17
CHC.be	8	7
Direction médicale	4	4
Autre	3	3
Direction générale	2	1
Direction de site	2	10
Direction département infirmier	2	6
<b>COORDINATION</b>		
Médiateur	23	22
Direction médicale	9	15
Direction département infirmier	2	8
Autre	0	2
<b>RESULTATS</b>		
Rencontre/information du plaignant	17	15
Suivi interne	12	19
Révision facture	3	2
Déclaration/Indemnisation par assurance	1	2
Annulation facture	1	0
<b>DELAIS</b>		
Délais moyen de traitement (jours)	15	88
Nombre de plaintes traitées en un mois	20	29
Nombre de dossiers clôturés	23	40

SERVICES	2020	2021
Revalidation	0	2
Soins intensifs	0	1
Soins palliatifs	0	0
Urgences	12	16

## GESTION DES PLAINTES



	2020	2021
<b>Total des plaintes</b>	42	33
Nombre de plaintes pour 10 000 contacts patients	6	4
Hors consultations:	15	12

### Domaines 2020 2021

CLINIQUE	2020	2021
<b>Qualité</b>	21	23
Examen clinique inadéquat par l'équipe soignante	4	3
Transfert intra-muros des informations équipe soignante et/ou traitement inadéquat	0	0
Soins médicaux, infirmiers, ou paramédicaux	16	16
Traitement clinique mauvais et / ou sans résultat et ou inefficace	1	4
<b>Sécurité</b>	11	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	6	3
Déficience technique ou des compétences de l'équipe soignante mettant en danger la sécurité du patient.	2	1

### MANAGEMENT 2020 2021

MANAGEMENT	2020	2021
<b>Problème institutionnel</b>	16	13
Problèmes avec les procédures administratives ou politique d'admission de l'hôpital	7	3
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.	4	6
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
<b>Accessibilité et temps d'attente</b>	7	2
Difficulté d'accès au service ou au personnel soignant ou aux médecins	3	0
Retard dans l'admission du patient ou l'administration des traitements	3	2
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	1	0

### RELATIONS 2020 2021

RELATIONS	2020	2021
<b>Communication</b>	12	14
Communication inadéquate, retard de communication ou absence de communication avec le patient et sa famille	7	6
Communication erronée et /ou communication inadéquate donnée au patient et/ou conflit d'information donné au patient par l'équipe soignante	2	2
Patient non écouté, patient ne participe pas ou insuffisamment à la décision médicale	3	6
<b>Relations humaines</b>	7	5
Comportement irrespectueux, rude ou insensible envers le patient	3	3
Attitudes insuffisantes de l'équipe soignante à l'égard du patient ou sa famille	4	2
<b>Droits du patient</b>	11	16
Patient abusé	2	0
Confidentialité/protection vie privée	0	1
Droit au libre consentement	0	4
Discrimination	0	0
Droits aux prestations de qualité	2	3
Droit à l'information	2	4
Droit à la tenue du DM	1	0
Droit au libre choix du praticien	1	1
Droit à la consultation du DM	0	0
Droit à la transmission du DM	1	0
Droit au respect de la vie privée	0	1
Droit de plainte	1	1
Droit de prise en charge de la douleur	1	1

### PLAIGNANTS 2020 2021

PLAIGNANTS	2020	2021
Patient	20	20
Famille	11	7
Conjoint	4	1
Autre	2	0
Avocat	1	1
Médecin	0	1
FAM (Fonds des Accidents Médicaux)	1	0
Assurance	0	1

### Genre 2020 2021

Genre	2020	2021
Non précisé	0	0
Féminin	23	19
Masculin	19	14

### Classe d'âge 2020 2021

Classe d'âge	2020	2021
Non précisé	2	0
0 à 20	7	4
21 à 40	11	8
41 à 60	13	9
61 à 80	6	10
Plus de 80	3	2

### OBJECTIFS 2020 2021

OBJECTIFS	2020	2021
Informers l'institution	19	12
Demande de dédommagement	7	7
Refus de paiement	7	2
Demande d'information	6	4
Rectification de facture	3	6

### SERVICES 2020 2021

SERVICES	2020	2021
Accueil	1	0
Anesthésiologie	1	1
Autres	3	0
Chirurgie A	2	0
<b>Chirurgie B</b>	0	0
Chirurgie générale	0	0
Chirurgie orthopédique	3	2
Chirurgie plastique	0	0
Chirurgie vasculaire	1	0
Facturation	1	0
Gastro entérologie	2	0
Gériatrie	1	1
Hôpital de jour Chirurgical	1	2
Hôpital de jour Médical	0	1
Imagerie médicale	2	4
Maternité	2	2
Médecine	0	1

### Processus 2020 2021

DESTINATAIRE	2020	2021
Direction médicale	11	14
Médiateur	11	17
Direction générale	0	1
CHC.be	8	3
Responsable administration patient du site	7	3
Direction de site	5	5
Autre	2	6

### COORDINATION 2020 2021

COORDINATION	2020	2021
Direction médicale	27	18
Médiateur	15	16
Direction département infirmier	3	0
Autre	0	1

### RESULTATS 2020 2021

RESULTATS	2020	2021
Suivi interne	18	16
Rencontre/information du plaignant	16	9
Déclaration/Indemnisation par assurance	4	5
Sans suite	3	2
Procès	1	0
Révision facture	1	3
Annulation facture	0	0

### DELAIS 2020 2021

DELAIS	2020	2021
Délais moyen de traitement (jours)	50	54
Nombre de plaintes traitées en un mois	17	14
Nombre de dossiers clôturés	30	24

## GESTION DES PLAINTES



Trim 2,3,4

2020 2021

<b>Total des plaintes</b>	134	256
Nombre de plaintes pour 10 000 contacts patients	5	5
Hors consultations:	17	19

Domaines	2020	2021
<b>CLINIQUE</b>	123	266
Qualité	75	190
Examen clinique inadéquat par l'équipe soignante	11	23
Transfert intra-muros des informations équipe soignante et/ou traitement inadéquat	4	2
Soins médicaux, infirmiers, ou paramédicaux	45	138
Traitement clinique mauvais et / ou sans résultat et ou inefficace	15	27
Sécurité	48	76
Erreur, retard, mauvais diagnostic et / ou dossier médical non considéré	11	17
Erreur dans l'administration et/ou la prescription du médicament	5	9
Evènement ou complication qui implique la sécurité du patient	28	41
Déficience technique ou des compétences de l'équipe soignante mettant en danger la sécurité du patient.	4	9

MANAGEMENT	2020	2021
Problème institutionnel	65	113
Problèmes avec les procédures administratives ou politique d'admission de l'hôpital	11	39
Plainte relative à l'hygiène, les repas, la chambre ou l'environnement de l'hôpital	18	20
Plainte relative au paiement de la facture, coûts des soins donnés et du processus de facturation.	15	23
Problème avec l'unité de soins dans la prise en charge du patient	19	27
Staff médical ou personnel soignant insuffisant dans la prise en charge du patient	2	4
Accessibilité et temps d'attente	17	46
Difficulté d'accès au service ou au personnel soignant ou aux médecins	6	22
Retard dans l'admission du patient ou l'administration des traitements	4	16
Sortie prolongée, avancée ou non planifiée du patient	3	2
Problème lié à l'orientation du patient vers les structures de santé ou de soins à la sortie de l'hôpital	4	6

RELATIONS	2020	2021
Communication	29	64
Communication inadéquate, retard de communication ou absence de communication avec le patient et sa famille	21	38
Communication erronée et /ou communication inadéquate donnée au patient et/ou conflit d'information donné au patient par l'équipe soignante	2	4
Patient non écouté, patient ne participe pas ou insuffisamment à la décision médicale	6	22
Relations humaines	18	56
Comportement irrespectueux, rude ou insensible envers le patient	13	40
Attitudes insuffisantes de l'équipe soignante à l'égard du patient ou sa famille	5	16
Droits du patient	35	66
Patient abusé	0	3
Confidentialité/protection vie privée	1	2
Droit au libre consentement	4	5
Discrimination	1	0
Droits aux prestations de qualité	17	35
Droit à l'information	4	4
Droit à la tenue du DM	1	6
Droit au libre choix du praticien	0	0
Droit à la consultation du DM	2	1
Droit à la transmission du DM	3	6
Droit au respect de la vie privée	0	3
Droit de plainte	0	0
Droit de prise en charge de la douleur	2	1

PLAIGNANTS	2020	2021
Patient	56	122
Famille	54	92
Conjoint	11	13
Autre	4	8
Avocat	2	5
Mutuelle	1	2
Assurance	0	1
Médecin	0	1

Genre	2020	2021
Non précisé	1	1
Féminin	78	153
Masculin	55	102

Classe d'âge	2020	2021
Non précisé	0	3
0 à 20	13	48
21 à 40	36	70
41 à 60	30	59
61 à 80	38	56
Plus de 80	17	20

OBJECTIFS	2020	2021
Informier l'institution	61	106
Demande de dédommagement	25	40
Demande d'information	22	51
Refus de paiement	11	23
Rectification de facture	10	20

SERVICES	2020	2021
Accueil	0	2
Administration patient	0	1
Algologie	1	0
Anesthésiologie	3	4
Autres	4	3
Bloc opératoire	0	2
Cardiologie	3	3
Chirurgie abdominale	2	2
Chirurgie générale	1	3
Chirurgie maxillo faciale	1	4
Chirurgie orthopédique	5	15
Dentisterie	2	2
Endocrinologie	1	2
Facturation	1	1
Gastro entérologie	4	1
Génétique	0	2
Gériatrie	7	9
Gynécologie	7	20
Hôpital de jour Chirurgical	1	3
Imagerie médicale	3	14
Laboratoire d'analyses médicales	4	5
Maternité	2	5

Processus	2020	2021
<b>DESTINATAIRE</b>		
Médiateur	55	78
CHC.be	33	69
Direction médicale	24	48
Administration patient	8	20
Direction de site	4	18
Direction générale	10	17
Autre	6	12
Direction département infirmier	6	5

COORDINATION	2020	2021
Médiateur	88	152
Direction médicale	34	80
Direction de site	2	2
Autre	1	1
Administration patient	0	1

RESULTATS	2020	2021
Suivi interne	59	121
Rencontre/information du plaignant	53	107
Déclaration/indemnisation par assurance	13	22
Sans suite	28	18
Révision facture	8	17
Annulation facture	2	6

DELAIS	2020	2021
Délais moyen de traitement (jours)	21	32
Nombre de plaintes traitées en un mois	73	133
Nombre de dossiers clôturés	85	194

## GESTION DES PLAINTES



Domaines	2020	2021
<b>CLINIQUE</b>	<b>19</b>	<b>25</b>
Qualité	14	20
Examen clinique inadéquat par l'équipe soignante	4	3
Transfert intra-muros des informations équipe soignante et/ou traitement inadéquat	1	2
Soins médicaux, infirmiers, ou paramédicaux	7	13
Traitement clinique mauvais et / ou sans résultat et ou inefficace	2	2
Sécurité	5	5
Erreur, retard, mauvais diagnostic et / ou dossier médical non considéré	2	4
Erreur dans l'administration et/ou la prescription du médicament	1	1
Evènement ou complication qui implique la sécurité du patient	2	0
Déficience technique ou des compétences de l'équipe soignante mettant en danger la sécurité du patient.	0	0
<b>MANAGEMENT</b>	<b>10</b>	<b>17</b>
Problème institutionnel	5	14
Problèmes avec les procédures administratives ou politique d'admission de l'hôpital	0	5
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.	2	3
Problème avec l'unité de soins dans la prise en charge du patient	2	4
Staff médical ou personnel soignant insuffisant dans la prise en charge du patient	0	1
Accessibilité et temps d'attente	5	3
Difficulté d'accès au service ou au personnel soignant ou aux médecins	3	1
Retard dans l'admission du patient ou l'administration des traitements	0	2
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	2	0
<b>RELATIONS</b>	<b>17</b>	<b>24</b>
Communication	7	11
Communication inadéquate, retard de communication ou absence de communication avec le patient et sa famille	4	8
Communication erronée et /ou communication inadéquate donnée au patient et/ou conflit d'information donné au patient par l'équipe soignante	0	14
Patient non écouté, patient ne participe pas ou insuffisamment à la décision médicale	3	2
Relations humaines	3	8
Comportement irrespectueux, rude ou insensible envers le patient	3	6
Attitudes insuffisantes de l'équipe soignante à l'égard du patient ou sa famille	0	2
Droits du patient	7	5
Patient abusé	0	0
Confidentialité/protection vie privée	0	0
Droit au libre consentement	1	0
Discrimination	1	0
Droits aux prestations de qualité	4	3
Droit à l'information	0	1
Droit à la tenue du DM	0	1
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	0	0
Droit de plainte	0	0
Droit de prise en charge de la douleur	0	0

	2020	2021
<b>Total des plaintes</b>	<b>18</b>	<b>31</b>
Nombre de plaintes pour 10 000 contacts patients	3	5
Hors consultations:	12	17

	2020	2021
<b>PLAIGNANTS</b>		
Patient	10	17
Famille	5	5
Conjoint	2	4
Autre	1	5
Avocat	0	0
<b>Genre</b>		
Non précisé	0	0
Féminin	9	17
Masculin	9	14
<b>Classe d'âge</b>		
Non précisé	0	2
0 à 20	3	2
21 à 40	4	4
41 à 60	6	12
61 à 80	3	9
Plus de 80	2	2
<b>OBJECTIFS</b>		
Informé l'institution	7	14
Demande d'information	5	2
Refus de paiement	5	3
Rectification de facture	3	2
Demande de dédommagement	0	3

	2020	2021
<b>Processus</b>		
<b>DESTINATAIRE</b>		
Direction de site	2	10
Médiateur	8	6
CHC.be	3	6
Direction médicale	4	4
Direction générale	0	3
Direction département infirmier	0	3
Autre	0	2
<b>COORDINATION</b>		
Médiateur	11	12
Direction médicale	4	8
Direction département infirmier	0	1
<b>RESULTATS</b>		
Suivi interne	7	11
Rencontre/information du plaignant	7	10
Révision facture	2	3
Sans suite	7	1
<b>DELAIS</b>		
Délais moyen de traitement (jours)	87	34
Nombre de plaintes traitées en un mois	9	13
Nombre de dossiers clôturés	15	18
<b>SERVICE</b>		
Autres	1	1
Dermatologie	1	0
Gériatrie	0	1
Gynécologie	0	1
Hôpital de jour Chirurgical	1	0
Hôpital de jour Médical	0	1
Imagerie médicale	2	4
Médecine	1	1
Ophthalmologie	2	1
Polycliniques	0	3
Revalidation	1	2
Soins intensifs	0	0
Stomatologie	1	0
Urgences	6	15

## 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.
<b>Recommandation aux autorités</b>
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
<b>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</b>
<b>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)</b>
<b>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)</b>
<b>2021/04 : Route 245 : chambres « particulières » séparées par cloisons mobiles, non isolantes au niveau physique et acoustique</b>

