

Médiation alliée à la qualité: un atout pour l'hôpital ?

Guy Clynckemaillie
Coordinateur qualité-Médiateur CHWAPI
CIPIQ-S Luxembourg
4 octobre 2011





Le Centre Hospitalier de Wallonie Picarde



Résultat au 1^{er} juillet 2010 de la fusion des trois hôpitaux tournaisiens

- 855 lits
- 2284 salariés et 300 indépendants

Le programme

- Mon histoire
- Médiation et gestions de plaintes
- Le rôle du médiateur
- Médiation et amélioration de la qualité en pratique
- Quelques gestions de plaintes
- Les itinéraires cliniques : une aide à l'amélioration de la qualité et à la médiation
- Ce qu'il faut faire – ce qu'il faut éviter

Mon histoire en quelques mots

- 2000: agrément laboratoire biologie clinique
- 2002: intégration au team qualité du CHRT
- 2004: poste de coordinateur qualité
- 2004: formation itinéraire clinique
- 2008: médiateur plaintes patients(et coordinateur qualité)

Médiation et gestions de plaintes

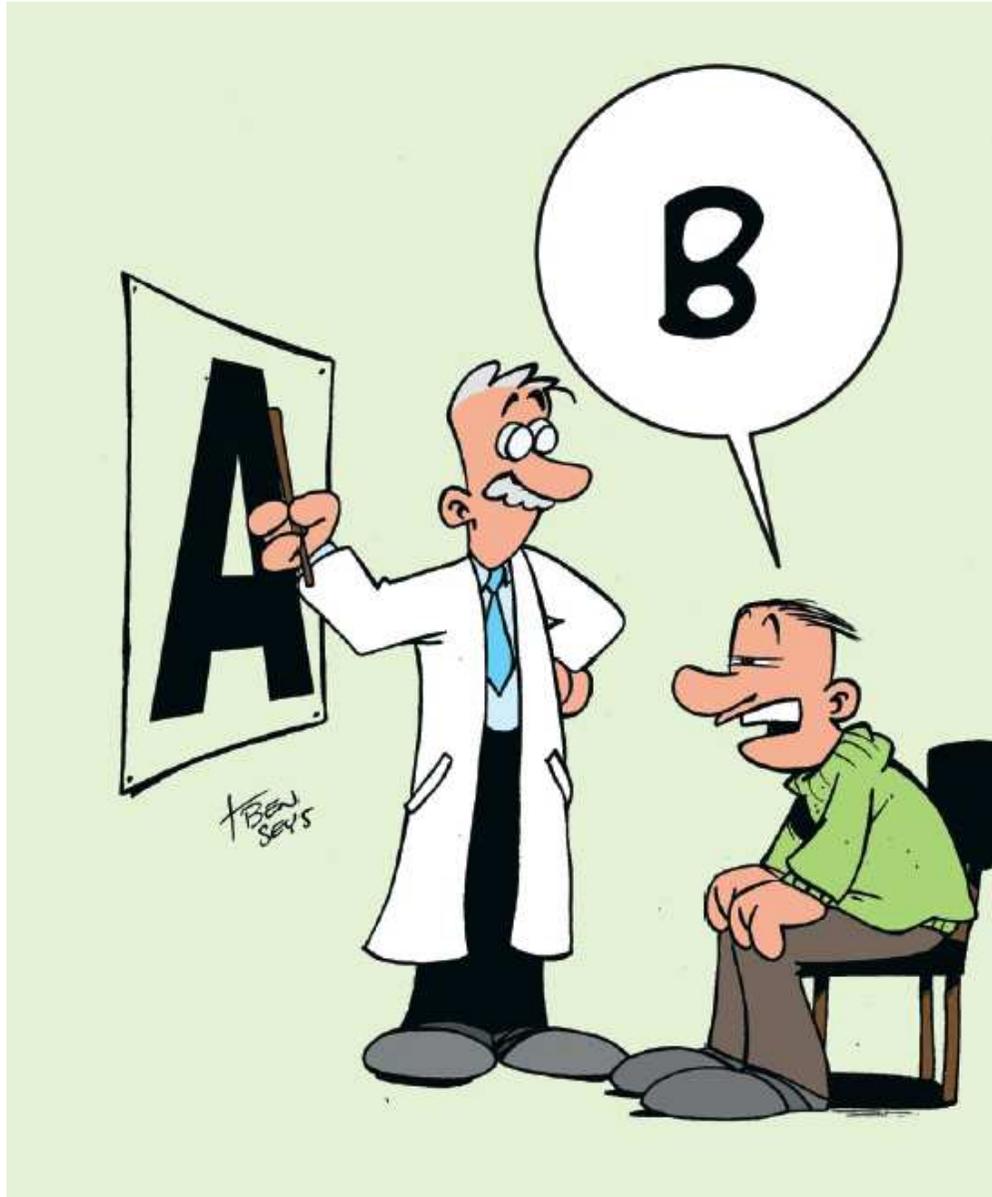
- Médiation (loi du 22 août 2002)
 - Bénéficiaire de prestations de qualité ;
 - Choisir librement le dispensateur de soins ;
 - le droit d'être informé sur son état de santé ;
 - le droit de consentir de manière éclairée (après avoir été suffisamment informé) à toute intervention ;
 - Avoir un dossier médical à jour et le droit de le consulter ;
 - le droit au respect de sa vie privée et de son intimité ;
 - Le droit d'introduire une plainte
 - Recevoir des soins destinés à soulager la douleur

Médiation et gestions de plaintes

- Gestion des plaintes:
 - Infrastructure
 - La logistique (nourriture)
 - Facturation
 - Transport
 - Perte d'objets
 -

Le rôle du médiateur

- Être à l'écoute du patient (soignant) afin de diminuer «le ballon émotionnel »
- Prendre les renseignements auprès des parties concernées
- Servir d'intermédiaire, de facilitateur
- Jamais porter de jugement de valeur : «être avec tout le monde et contre personne »
- Faire son rapport en vue de la mise en place d'actions préventives afin d'éviter de nouvelles plaintes





Médiation et amélioration de la qualité en pratique

Bénéficiaire de prestations de qualité

- 5 plaintes dans le même service
- Patiente et fiche EI
- Il a été oublié dans une salle de radio

Bonjour,

Je me permets de vous relater le petit problème qui m'est arrivé ce jour en consultation sur le site

J'avais pris rendez-vous la semaine dernière pour une radio et une échographie.

J'ai eu rendez-vous ce mardi 22 ~~Fev~~ à 11Hr.

Je me suis présenté à 10hr50, donc 10 minutes à l'avance.

J'ai entendu les personnes qui étaient devant moi au guichet dire qu'elles avaient rendez-vous à 11hr45, mais que « On ne sait jamais, si on peut passer à l'avance... »

Et bien sûr, ces personnes sont passées avant moi, reportant ainsi mon examen radiologique à 11hr25 ...

J'ai encore attendu après la radio environ 15 minutes, puis on m'a conduit dans une salle d'examen pour l'échographie. On m'a demandé de me placer torse nu sur une table d'examen, et là, j'ai attendu ... 40 minutes sans que personne ne vienne. Je me suis donc rhabillé et me suis rendu au guichet en demandant que l'on supprime l'échographie.

On m'aurait oublié... D'autant qu'il n'y avait plus personne en salle d'attente, et que ce n'est donc pas dû à l'affluence !

La secrétaire au guichet avait l'air quelque peu embarrassée... Je n'ai cependant pas eu d'excuse, ni de proposition pour faire l'examen immédiatement ou pour me donner un rendez-vous.

J'estime ce comportement quelque peu déplacé.

De plus, à quoi sert la prise de rendez-vous si l'ordre de passage correspond à l'ordre d'arrivée ?

Voilà. Je n'ai donc pas fait d'examen échographique !

Je vous remercie de l'intérêt que vous porterez à ce mail,

Bien à vous,

- Cher Monsieur.....,

Le service communication m'a transmis votre courriel. J'ai contacté le médecin chef du service de radiologie, qui vous présente toutes ses excuses pour l'incident dont vous avez été victime. il est le fruit d'un malheureux concours de circonstances.

je reviendrai plus longuement sur la réponse la semaine prochaine et vous ferez part des améliorations qui pourront être apportées.

En vous présentant, à nouveau, nos excuses, je vous prie de recevoir ,Monsieur, mes sincères salutations

Bonjour Monsieur,

Suite à l'incident dont vous avez été victime, voici les éléments que j'ai obtenus.

Ce n'est pas l'infirmier préposé aux échographies qui vous a installé dans la salle. Quand celui-ci est sorti, il a signalé à l'infirmier en charge de l'écho qu'il vous avait installé, mais celui étant occupé à un autre examen ne l'a pas capté.

L'infirmier vous ayant installé, ayant fait sa commission, il ne s'est plus occupé de vous étant persuadé que son confrère allait vous prendre en charge.

De plus ce jour là, dans le cadre de la fusion hospitalière, une réunion réunissant tous les radiologues avait lieu

En conclusion il a été décidé que seul l'infirmier responsable des échographies installera les patients devant subir une échographie et qu'autant que faire se peut, l'ordre des rendez-vous sera respecté.

Veuillez recevoir à nouveau nos excuses ainsi que mes sincères salutations

Guy Clynckemaillie
Médiateur au CHWAPI

Bonjour Monsieur CLY NCKEMAILLIE,

Je vous remercie de l'attention que vous avez portée à mes remarques.

Je suis persuadé que mon cas était isolé, et que l'incident aura pu servir à un meilleur fonctionnement, pour le bien des « clients » (des patients dans votre cas).

Chaque « erreur » nous fait grandir.

En tout cas, j'apprécie la communication et le suivi des remarques qui vous sont faites.

Il est un fait que cet incident est clos, et que je ne manquerai pas de faire appel à votre établissement (et si la santé me le permet, le moins souvent possible bien sûr...)

Merci encore pour votre réponse,

Bien à vous,

Bénéficiaire de prestations de qualité

- A contrario : patient et paires de lunettes
(l'ophtalmo était mauvais.....)

Choisir librement le dispensateur de soins

- Mais également le droit pour le médecin de refuser de soigner un patient à condition d'organiser la continuité des soins et que la prise en charge ne soit pas urgente

le droit d'être informé sur son état de santé ;
le droit de consentir de manière éclairée (après avoir été
suffisamment informé) à toute intervention

- Feeling de la part du médecin
- Cas d'une patiente en colonoscopie
- Péridurale et blood patch
- Cas de mon père
- Exercice Solimut: péridurale accouchement
- Idéalement doit apparaître dans le dossier

L'information type

1. Qu'est-ce que l'examen ?
2. Comment devez-vous vous préparer à l'examen ?
3. Comment réalise-t-on l'examen ?
 - a. L'anesthésie
 - b. L'examen
 - c. La durée de l'examen
4. Quels sont les effets secondaires ?
5. Quelles sont les complications possibles ?
6. Quelles sont les alternatives ?
7. En cas de refus
8. Les informations administratives

Au niveau anesthésie

- Selon mon expérience, s'assurer de l'état de la dentition du patient et prendre les précautions nécessaires

Avoir un dossier médical à jour et le droit de le consulter

- Tant médical qu'infirmier : patiente au pied cassé
- Cas actuel
- Cas particulier : les examens médicaux : biologie clinique, Rx....

Date : 16. 3. 2011 Nombre de pages : 1 + -

A l'attention de : M. le Directeur l'hôpital

Texte : du CHWapi - Timpuca.

1. Le 3 mars 2011 mon épouse
(L. R. ° 18.2.19) et moi-même
(B. R. ° 29.1.19), nous
sommes allés au laboratoire de biologie
Clinique St. Notre Dame, comme nous le
faisions tous les 6 mois pour les prélèvements
demandés par le Docteur J.L. L.
actuellement en congé pour 15 j. Je n'ai
publié d'ici que "Copie patient", j'ai
été l'éprouvé bien par labo. Je me rappelle
les copies demandées. J'en ai besoin.
2. Cela ne me semble pas conforme à
la légalité de les distribuer aux patients.
Je désire recevoir ces copies. Merci de votre
réponse.

	Obtention des résultats de biologie clinique en dehors du prescripteur			
	Département : DG		Service : Qualité	
Sites : DORCAS – IMC- Notre-Dame – Péruwelz – Union	Date : 05/2011	Procédure n° : DG-QUA-03	Version : 1	Nombre de pages : 2

I. Objet

Cette procédure définit les modalités d'organisation d'envoi des résultats d'examens de biologie clinique au patient où de son représentant légal.

II. Domaine d'application

Elle s'applique à tout le personnel des laboratoires de biologie clinique du CHwapi.

III. Références

Loi relative aux droits du patient du 22.08.2002 ;

L'avis du 21 février 2009 du Conseil National de l'Ordre des médecins ;

L'avis du 16 janvier 2010 du Conseil National de l'Ordre des médecins.

IV. Contenu

La copie des résultats d'examens de biologie clinique sera envoyée systématiquement au patient, si le médecin prescripteur a coché lui-même cette option sur le bon de laboratoire.

Si cela n'a pas été fait par le médecin prescripteur :

- Tout patient, son représentant légal ou son ayant droit qui demande l'obtention des résultats d'examens de biologie clinique doit compléter le formulaire adhoc. (ref : DG-QUA-03.DOC)
- Aucune information, concernant ces résultats, ne sera communiquée par fax, courrier électronique, ou même au téléphone.
- Chaque document sera envoyé à l'adresse du patient ou remise en mains propres (avec document d'identité à l'appui). S'il s'agit d'un ayant droit ou du représentant légal, ce dernier doit prouver ce dit-statut.

Les biologistes ne commentent pas au patient les résultats des analyses.

V. Coût



Fomulaire d'obtention de résultats de biologie clinique

IDENTITE DU DEMANDEUR

Civilité : Mme Mlle M

Nom : Prénom :

Nom de jeune fille :

Date de naissance :/...../.....

Adresse :

Code postal : Localité :

N° de téléphone :

Agissant en tant que : patient ayant droit représentant légal (père, mère, tuteur)

SITE CONCERNE

Site Notre-Dame Site IWC Site Union Site Dorcas Péruwelz

COPIE DES INFORMATIONS MEDICALES

Examen de biologie clinique réalisé le :

MODALITE DE TRANSMISSION

Envoi de copies à votre domicile Remise de copies sur place

Envoi de copies à un médecin de votre choix, précisez :

Nom :

Adresse :

FACTURATION DES COPIES DE DOSSIERS MEDICAUX

Conformément à l'Arrêté Royal du 2 février 2007, la reproduction des documents vous sera facturée.

Si la page reproduite de texte est fournie sur papier	Montant de 0,10 euros maximum par page reproduite
Par image reproduite	Montant maximal de 5 euros
Si du texte et/ou des images sont reproduit(e)(s) sur un support numérique	Montant maximal de 10 euros, quel que soit le nombre de supports numériques fourni
Le coût d'une copie d'un dossier médical	Ne peut dépasser les 25 euros

Date :/...../.....

Signature :

IMPORTANT : N'oubliez pas de joindre à la demande la photocopie de votre pièce d'identité destinée à s'assurer de votre identité et s'il y a lieu, tout document attestant de votre qualité de représentant légal ou d'ayant droit du patient.

Les biologistes ne commentent pas au patient les résultats des analyses.

Rédigé par :		Approuvé et validé par :	
Nom	G. CLYNCKEMAILLIE A-M. EEMAN	Nom	Docteur J.-F. MARCHAL
Fonction	Médiateurs	Fonction	Coordinateur des laboratoires Chef de service

le droit au respect de sa vie privée et de son intimité

- « les murs ont des oreilles »
- Un patient même âgé a droit du respect

Recevoir des soins destinés à soulager la douleur

- IC et gestion de la douleur
- Référents douleur
- algologie

Le droit d'introduire une plainte



Quelques gestions de plaintes

- Facturation CP
- Perte d'objet : lunettes, dentiers, appareils auditifs, chaise roulante.....

Les IC et la médiation

- “ Un ensemble de méthodes et d’instruments pour mettre les membres d’une équipe pluridisciplinaire et interprofessionnelle d’accord sur les tâches à accomplir pour une population de patients spécifiques. C’est la concrétisation d’un programme de soins dans le but de garantir une prestation de soins de qualité et efficients.”

- Bénéficiaire de prestations de qualité ;
- le droit d'être informé sur son état de santé ;
- le droit de consentir de manière éclairée (après avoir été suffisamment informé) à toute intervention ;
- Avoir un dossier médical à jour et le droit de le consulter
- Recevoir des soins destinés à soulager la douleur

IC PTG / PTH

PROTOCOLE D'ANTALGIE (proposition Dr Schaeffer et Dr Brouillard revu le 10.11.08)

PTH	PTG
<p><u>ANTALGIE</u></p> <p><i>CONTRAMAL</i> dans la perfusion / 24h <u>ensuite</u> 4x1 <u>gélule</u> 100 / 24h</p> <p><i>PERFUSALGAN</i> durant 24h (<u>1gr/20Kg</u>) <u>ensuite</u></p> <p><i>DAFALGAN</i> comprimés 1gr 3 à 4 x /jour</p> <p>Si PCA : <i>MORPHINE</i> (3A°/30cc physio) bolus 1 mg <u>7'intervalle</u> avec une dose maximale de 20 mg/4h durant 48h <u>ensuite</u> <i>MS DIRECT</i> (10 ou 20 mg)/4h si nec.</p> <p>Si pas PCA : <i>MS DIRECT</i> (10 ou 20 mg)/4h si nec / <i>DIPIDOLOR IM</i> 10 à 20 mg / 6h</p> <p>Les doses seront adaptées en fonction de l'âge du patient (75 ans) ou de son état</p> <p><u>Sauf contre indications</u> :</p> <p><i>TARADYL</i> 1x3 <u>ampoules postop.</u> A J0. Remplacé à partir de J+1 par du <i>TOLINDOL</i> 1comprimé matin et 2 comprimés le soir jusqu'à J8 couvert par une protection gastrique <i>ZANTAC IV</i> 50 3 x relayer per os 150 1x/jour</p>	<p><u>ANTALGIE</u></p> <p><i>CONTRAMAL</i> dans la perfusion / 24h <u>ensuite</u> 4x1 <u>gélule</u>/24h</p> <p><i>PERFUSALGAN</i> durant 24h (<u>1gr/20Kg</u>) <u>ensuite</u></p> <p><i>DAFALGAN</i> comprimés 1gr 3 à 4 x /jour</p> <p><i>KTNAROPIN</i> durant 48h <u>ensuite</u> <i>MS DIRECT</i> (10 ou 20 mg)/4h</p> <p>Les doses seront adaptées en fonction de l'âge du patient (75 ans) ou de son état</p> <p><u>Sauf contre indications</u> :</p> <p><i>TARADYL</i> 1x3 <u>ampoules postop.</u> A J0. Remplacé à partir de J+1 par du <i>TOLINDOL</i> 1comprimé matin et 2 comprimés le soir jusqu'à J8 couvert par une protection gastrique <i>ZANTAC IV</i> 50 3 x relayer per os 150 1x/jour</p>

HYPNOTIQUE

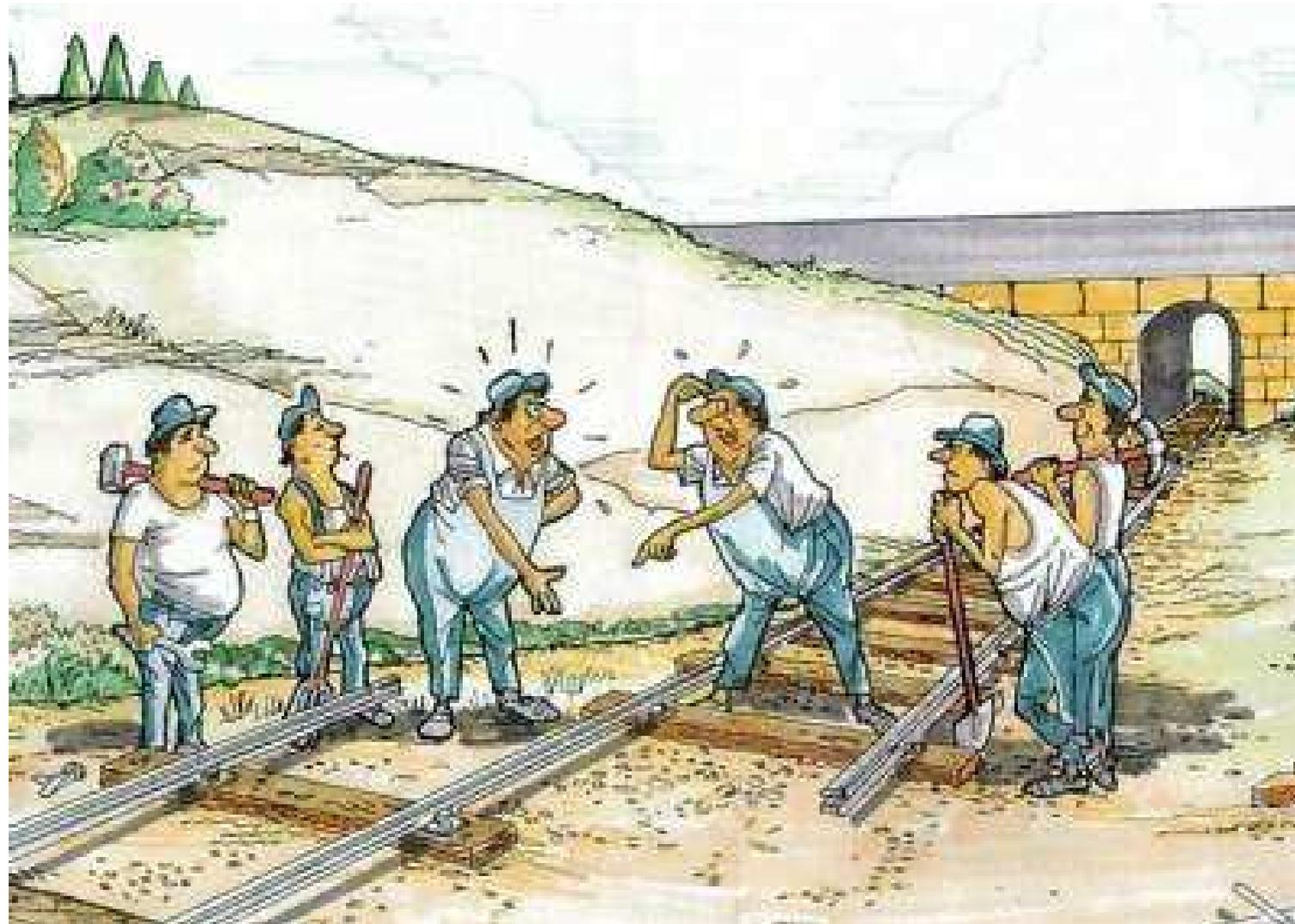
Somnifère du patient Si le patient n'en prend pas à domicile : durant 48h : *XANAX* 0,5 à 20h si nécessaire

Ce qu'il faut faire – ce qu'il faut éviter

- Répondre le plus rapidement possible, ne pas laisser s'enliser les choses
- Ne pas mentir ni nier l'évidence (voisin de chambre de mon beau-frère)
- Savoir reconnaître les dires du patient
- Veiller à avoir une bonne relation avec le patient

Ce qu'il faut faire – ce qu'il faut éviter

- Critiquer un confrère
- Critiquer l'institution
- Se servir de la médiation comme moyen de vengeance
- De parler devant d'autres patients (salle de réveil – couloir – chambre...)



Léna a bien failli perdre l'usage d'un œil

Les urgences de Tournai disaient qu'elle simulait mais elle avait bien un abcès puruler

L'histoire s'est bien terminée pour la maman, Laetitia, et sa fille de cinq ans, Léna. Vendredi dernier, la petite lui fait de douleur. Après plusieurs examens aux urgences de Tournai, on disait à la maman qu'elle pouvait rentrer chez elle. Heureusement, elle n'en a rien fait.

Nous sommes la nuit de jeudi à vendredi dernier. La petite Léna, cinq ans, n'arrive pas à dormir. Elle ne sert pas bien. A Taintignies, sa maman, Laetitia Houzé, décide donc de ne pas la conduire à l'école. Coiffeuse, Laetitia dépose sa petite chez sa maman. L'état de santé de Léna va aller de mal en pis. Il faut se résoudre à prendre la direction des urgences de l'hôpital Notre-Dame à Tournai. "Léna hurlait. Elle tenait des propos incohérents et sa vue se brouillait", se remémore Laetitia Houzé. Arrivée à 9h aux urgences, la petite Léna va subir moult examens. "Aux urgences, ils ont examiné ma fille. Ils ont d'abord pensé à une sinusite. Puis les tests ne donnant rien, Léna a passé un scanner pour voir si elle n'avait pas une hémorragie interne. Négatif. L'ORL a ensuite examiné à son tour ma fille, mais là aussi, cela n'a rien donné."

Après tous ces examens, l'urgentiste qui s'occupait de Léna a expliqué qu'il ne fallait pas s'inquiéter outre mesure. "Elle m'a dit que ma fille n'avait rien de grave. Qu'elle exagérerait un peu pour qu'on fasse attention à elle. Et que si dans deux ou trois jours ma petite n'allait pas mieux, je devais revenir. Mais je connais ma fille, je sais ce qu'elle veut"

pas du genre à simuler."

La petite Léna a subi plusieurs interventions chirurgicales à Gand étant bébé. Laetitia Houzé a donc eu le réflexe d'aller consulter à l'université de Gand. Elle n'était pas rassurée par ce qu'elle venait d'entendre à Tournai. Et finalement, elle a eu mille fois raisons.

"A Gand, j'ai tout de suite eu affaire à un ophtalmologue. Comme Léna avait la vue brouillée, ce n'était pas illogique. Et le diagnostic tombera assez rapidement. Le médecin a découvert un abcès derrière un œil. Il était rempli de pus et menacé d'exploser. "Si j'avais attendu deux jours de plus, les conséquences auraient été dramatiques."

48 DOSES PAR JOUR

Léna aurait perdu l'usage d'un œil mais elle se serait également retrouvée avec des lésions cérébrales. Heureusement, le pire a été évité dans toute cette histoire. "Mais je ne compte pas en rester là. Je vais écrire à la direction de l'hôpital." Depuis vendredi dernier, Léna reçoit un traitement de choc. Toutes les trente minutes, elle doit se mettre des gouttes dans les yeux. Ce qui représente 48 doses par jour. "Cependant, depuis ce mardi, les doses ont diminué. Léna est passée à neuf doses."

Le cas de Léna remet sur le tapis la problématique des urgences. Les urgentistes sont souvent débordés et doivent parfois faire face à des gens qui viennent consulter pour une grippe. Il faut donc aussi se mettre à leur place et garder une certaine distance par rapport au travail colossal qu'ils abattent. «



Malheureusement, l'histoire de Léna et de sa maman a connu un tournant dramatique.

Pourquoi mesurer la satisfaction à l'hôpital, avoir un service de médiation, tenir compte des fiches d'EI?

Dans le milieu marchand :

Sur 100 clients	Chacun en parle à	En parle à son tour à	Total
85 satisfaits	3		255
15 insatisfaits	11	6	990

En milieu **hospitalier**, les études réalisées en **Belgique** montrent que seuls les patients **très satisfaits** recommandent le service à leur famille, amis ou proches.

En guise de conclusion.....

- Le service de médiation doit travailler main dans la main avec le service qualité
- Ils doivent s'échanger les informations le plus rapidement possible tant pour les patients que pour les soignants

