



Communiqué de presse :

Rapport d'activités 2016/2017

Le Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé rend public son rapport d'activité 2016/2017. La structure du rapport suit celle du premier rapport annuel:

- la **première partie** expose, de manière générale, le fonctionnement et les missions du service ;
- la **seconde partie** décrit les différentes activités concrètes menées au sein du service, y inclus à titre illustratif quelques dossiers concrets rendus anonymes ;
- la **troisième partie** aborde les difficultés constatées et les recommandations du service résultant de l'activité du service.

188 dossiers de plainte et de médiation

Du 1er avril 2016 jusqu'au 31 décembre 2017, le service a ouvert 188 dossiers de plainte et de médiation: 75 dossiers concernaient l'activité hospitalière (médicale, soins, organisation), 67 concernent l'activité médicale extrahospitalière (dont 38 dossiers soins dentaires), les autres 46 dossiers concernaient d'autres domaines (laboratoire, réseaux de soins) y compris les soins transfrontaliers.

Les dossiers sont en règle générale ouverts à la demande des patients ou prestataires. Parfois la demande émane de la famille ou de la personne de confiance.

Le service s'est efforcé d'être pour ces patients et prestataires un lieu d'apaisement, d'écoute, d'information, de dialogue et de recherche de solutions.

Recommandations émises par le service

Le premier rapport annuel avait souligné l'importance capitale d'une bonne communication. Il avait émis les cinq recommandations suivantes :

1. sensibiliser les patients au dialogue et mieux les impliquer dans leur prise en charge ;
2. favoriser et développer la formation en communication des professionnels de santé ;
3. adopter et favoriser une culture d'ouverture autour des événements indésirables à effet notoire.
4. renforcer les services de gestion des plaintes en hôpital ;
5. accueillir de façon bienveillante les demandes d'accès au dossier et modérer les frais de copie.

Ces recommandations restent dans une large mesure d'actualité. Le rapport 2016/2017 a complété ces recommandations par trois recommandations.



Recommandation 1 : Veiller à l'application de la loi de 2014 dans le cadre de la médecine du travail, de la médecine de contrôle et de l'expertise médicale

Le médiateur de la santé recommande aux professionnels de santé chargés d'une mission dans le domaine de la médecine du travail, de la médecine de contrôle ou de l'expertise médicale, de veiller au respect des dispositions de la loi du 24 juillet 2014, notamment en ce qui concerne le droit du patient de se faire accompagner par une personne de son choix lors d'un examen médical ou encore en ce qui concerne le droit à la consultation du dossier patient.

Recommandation 2 : Accueillir ouvertement les proches, l'accompagnateur et promouvoir la désignation d'une personne de confiance

Le médiateur de la santé recommande aux professionnels de santé d'adopter une attitude d'ouverture envers l'accompagnateur et les proches. Les patients devraient aussi être sensibilisés en temps utile à la désignation d'une personne de confiance. Aucune démarche ne devrait toutefois leur être imposée.

Recommandation 3 : Clarifier le statut de la personne de confiance au regard de la loi de 2009 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide

Le médiateur de la santé recommande, en harmonie avec la Commission Nationale de Contrôle et d'Évaluation, d'adapter la loi de 2014 en y incluant la mission de la personne de confiance visée par la loi de 2009 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide.

A titre transitoire, dans l'objectif d'assurer le respect des choix du patient, la Commission nationale pourrait améliorer l'interaction des textes juridiques en cause au travers une modification du formulaire d'enregistrement des dispositions de fin de vie.

Le rapport d'activité 2016/2017, ainsi que le rapport 2015/2016, peuvent être consultés en ligne :

https://mediateursante.public.lu/fr/publications.activity_reports.html

Aperçu des missions du service

Structure d'information et d'accès au droit

Le service informe les patients et les prestataires de soins de santé de façon impartiale sur leurs droits et obligations, tels qu'ils résultent notamment dans la loi du 24 juillet 2014. Parmi ces droits comptent par exemple le droit à l'information, le droit à un dossier patient soigneusement tenu à jour et le droit d'y accéder, la désignation d'une personne de confiance, ...

Le service informe également sur le système de santé luxembourgeois ; son fonctionnement et ses principaux acteurs ; la médiation dans le domaine de la santé et les autres possibilités de règlement d'un différend.



Point de contact en matière de soins transfrontaliers

Le service remplit par ailleurs la fonction de point de contact national en cas de soins transfrontaliers, cela en étroite collaboration avec la CNS qui couvre le volet tarification et remboursement de ces soins.

Gestion des plaintes et centre de médiation

La relation entre prestataires et patients n'est pas toujours sans difficulté. Des différends peuvent surgir au niveau humain, en raison de questions non résolues, ou encore après un incident lié aux soins.

Le service du médiateur de la santé est alors à disposition des patients et des prestataires de soins de santé pour conduire une médiation.

La médiation est un processus de résolution amiable des litiges dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent volontairement par elles-mêmes, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur indépendant, impartial et compétent. La confidentialité du processus est garantie par la loi.

Si au cours de la médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, l'assureur du prestataire peut être informé et associé au processus s'il en est d'accord.

Contact presse :

Mike SCHWEBAG (Médiateur de la santé)

Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé

73, rue Adolphe Fischer, L-1520 Luxembourg

Tél : 24.77.55.15 / E-mail : mike.schwebag@mediateursante.lu

(Communiqué par le Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé)