

**Récapitulatif sur le traitement des faits graves,
des plaintes, des demandes d'indemnisation,
des réclamations et des remerciements
traités par le secrétariat général des HUG en 2008**

Plan

I.	Synthèse des faits graves, des plaintes et des demandes d'indemnisation annoncés en 2008	pages	2-8
II.	Synthèse des réclamations enregistrées en 2008	pages	9-10
III.	Synthèse des remerciements enregistrés en 2008	page	11

I. Synthèse des faits graves, des plaintes et des demandes d'indemnisation annoncés en 2008

A Remarques préliminaires

1. Définition

Faits graves concernant une personne : revêtent cette qualité les événements mettant en danger la vie d'une personne, ceux qui causent son décès, ceux qui lui causent une invalidité ou une incapacité durable, ceux qui provoquent ou prolongent son hospitalisation ou tout autre préjudice important.

Faits graves dans le domaine technique ou administratif : revêtent cette qualité les événements qui causent un grave préjudice à l'institution ou à son matériel (équipement) ou qui en compromettent gravement le fonctionnement.

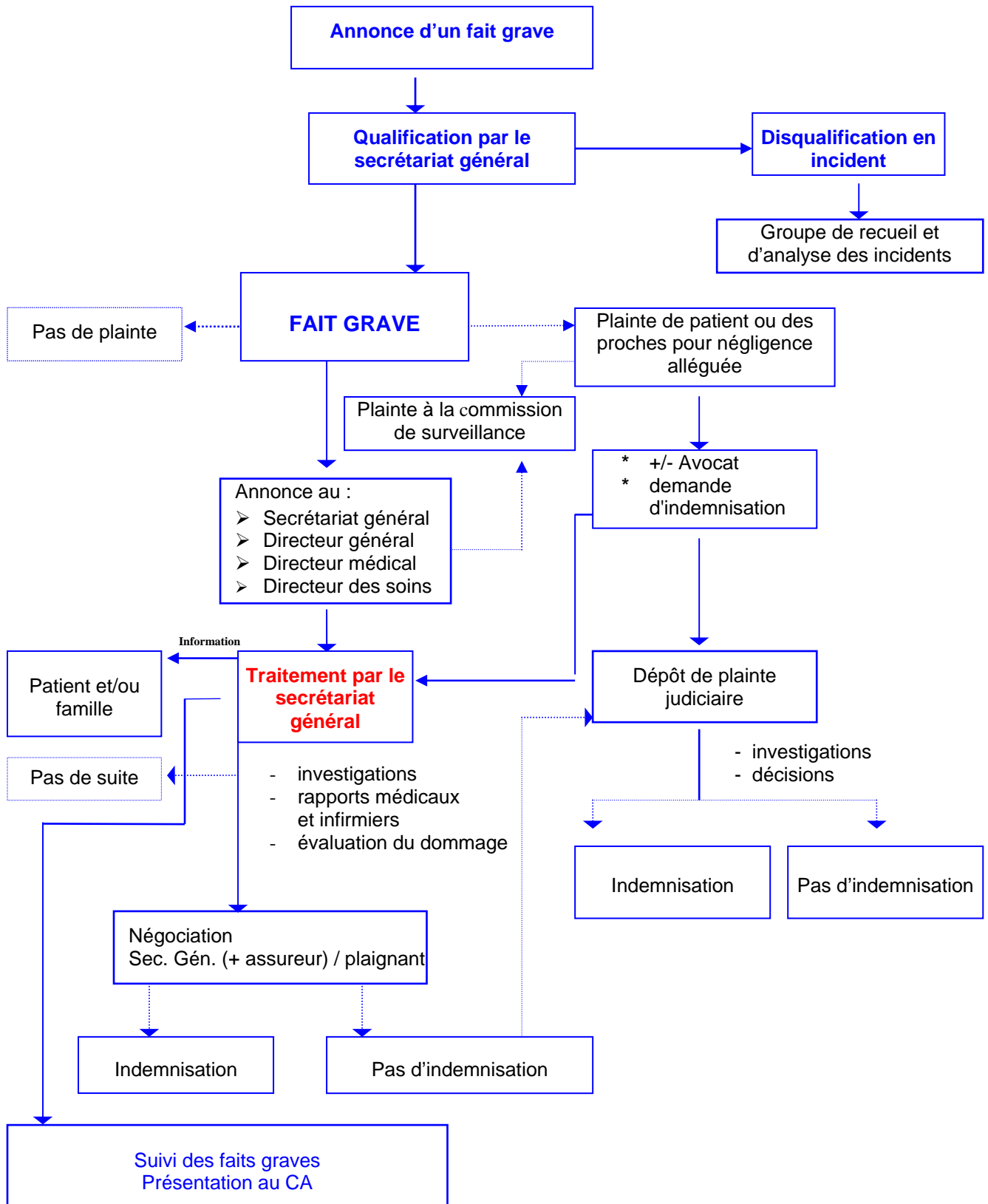
Plaintes : émanent des patients ou de leurs proches et portent sur la prise en charge jugée insatisfaisante, voire préjudiciable pour le patient.

Demandes d'indemnisation : proviennent des patients ou de leurs proches et visent à requérir un dédommagement suite à un dommage qu'aurait subi le patient pendant sa prise en soins.

Les cas peuvent donc être traités uniquement sous l'angle « fait grave » et/ou « plainte » et donner lieu ou non à une demande d'indemnisation. Ils peuvent aussi faire l'objet d'une ou de plusieurs procédures (pénale, civile, disciplinaire).

Le schéma ci-après retrace le mode de traitement actuel des faits graves et des plaintes.

TRAITEMENT ACTUEL DES FAITS GRAVES CONCERNANT DES PATIENTS



2. Méthodologie

Dans un souci de lisibilité et de compréhension, l'analyse synthétique des cas a été effectuée en regroupant les dossiers recensés dans les HUG par catégories, ces dernières étant susceptibles de couvrir l'ensemble des situations de soins rencontrées dans les HUG.

On a distingué :

- attitude du personnel
- communication
- diagnostic
- divers
- incident per et post-opératoire
- information ou consentement
- intendance
- organisation des soins
- prescription et administration de médicaments
- soins et traitement
- suicide
- tentative de suicide
- violence

Pour chaque catégorie, le nombre de cas a été recensé par département, avec indication des démarches entreprises, telles que faits graves, procédures et demandes d'indemnisation. Lorsqu'elles étaient connues du secrétariat général, les mesures prises pour gérer ces cas, voire pour remédier aux dysfonctionnements constatés ou pour améliorer encore davantage les prises en soins, ainsi que les mesures disciplinaires, ont été relevées.

B Analyse de la synthèse des faits graves concernant les patients, des plaintes et des demandes d'indemnisation annoncés en 2008

1. Procédures en cours dans les HUG en 2008

	En cours au 1^{er} janvier 2008	En cours au 31 décembre 2008
Procédures pénales	17	19
Procédures commission de surveillance	44	50
Procédures civiles	9	11
Total	70	80

2. Procédures engagées en 2008 concernant des cas annoncés avant 2008

- **Deux expertises extrajudiciaires**

- **Deux procédures auprès de la commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients (ci-après : CSDP)**

- **Deux procédures civiles**

- **Une procédure pénale**

3. Analyse des faits graves, des plaintes et des demandes d'indemnisation, annoncés en 2008

3.1 Evolution 2006-2008

	2006	2007	2008
Nombre de nouveaux dossiers	203	176	192

Ces dossiers ont engendré les démarches suivantes :

Types de démarche	2006	2007	2008
Faits graves	133	114	139
Dossiers RC (non compris les « cas bagatelles ¹ »)	67	57	49
Procédures pénales	6	1	4
Procédures commission de surveillance	13	12	7
Procédures civiles	1	0	0
Expertises extrajudiciaires	0	0	0

¹ Par cas « bagatelles » on entend les demandes d'indemnisation pour les disparitions d'objets (p. ex. prothèses auditives et dentaires, lunettes) et les incidents dentaires ; en 2008, il y a eu 100 nouveaux cas bagatelles (110 en 2007).

En 2008, 192 nouveaux dossiers (i.e. un même complexe de faits concernant un patient) ont été enregistrés. A noter qu'un dossier peut engendrer plusieurs démarches ; en 2008, il y a eu 2 démarches dans 5 dossiers et 3 démarches dans 1 dossier.

3.2 Synthèse des faits graves, des plaintes et des demandes d'indemnisation annoncés en 2008

On remarque à nouveau une augmentation du nombre de faits graves (133 en 2006, 114 en 2007 et 139 en 2008). On remarque que le nombre de cas RC a globalement baissé (75 en 2006, 63 en 2007 et 52 en 2008).

Suite à l'analyse des faits graves au secrétariat général, certains événements sont requalifiés en incidents par le secrétaire général, conformément à la directive, et transmis au groupe de recueil et d'analyse des incidents du service concerné. Ce cas de figure s'est produit 20 fois en 2008, dont 17 situations concernant le département de psychiatrie.

3.3 Analyse des cas par catégorie et mesures prises

3.3.1 Diagnostic

On relève une baisse du nombre de cas (10 en 2007 et 5 en 2008).

3.3.2 Incidents per et post-opératoires

La baisse du nombre de cas recensés en 2007 ne s'est pas confirmée (40 en 2006, 24 en 2007 et 39 en 2008).

3.3.3 Information ou consentement

On relève une baisse du nombre de cas (10 en 2007, 2 en 2008).

3.3.4 Violence

On constate que malgré la clarification de la politique institutionnelle à l'égard des collaborateurs victimes de violence dans la directive « marche à suivre en cas d'infractions pénales à l'encontre des collaborateurs des HUG », les annonces de faits graves dans cette catégorie restent l'apanage de la psychiatrie, alors que ces cas concernent également d'autres départements.

3.3.5 Divers

Depuis 2006, doivent être annoncés en faits graves, les cas d'accès informatique à des dossiers de patients en « vitre brisée », soit en dehors des règles des droits d'accès, sans qu'une explication valable n'ait pu être donnée (7 faits graves en 2008 ; 7 en 2007).

On constate en 2008 une augmentation des incendies causés par les patients dans le département de psychiatrie. En 2008, 4 incendies ont été annoncés en fait grave ; un seul en 2007. Des plaintes pénales ont été déposées contre les patients responsables de ces incendies.

C Analyse des faits graves techniques et administratifs annoncés en 2008

Nombre de faits graves administratifs annoncés en 2008

En 2008, il y a eu 15 faits graves administratifs.

A noter que 3 autres situations ont été annoncées comme faits graves administratifs et disqualifiées en incidents.

II. Synthèse des réclamations enregistrées en 2008

Cette synthèse porte sur deux types de réclamation :

1. les réclamations des patients, ou de leurs proches, adressées aux HUG, transmises au secrétariat général et traitées par le service juridique. Ces réclamations ont fait l'objet d'une réponse au plaignant par le médecin-chef de service concerné. Dans certaines situations, le plaignant concerné a été reçu par un médecin cadre ; le caractère personnalisé de tels entretiens permet souvent de désamorcer une situation potentiellement conflictuelle.
2. Les réclamations formulées auprès de l'espace médiation et traitées directement par cette structure.

Par ailleurs, il n'est pas exclu que des réclamations aient été adressées directement aux services concernés et gérées par ceux-ci.

Le schéma de la page suivante formalise ce mode de traitement.

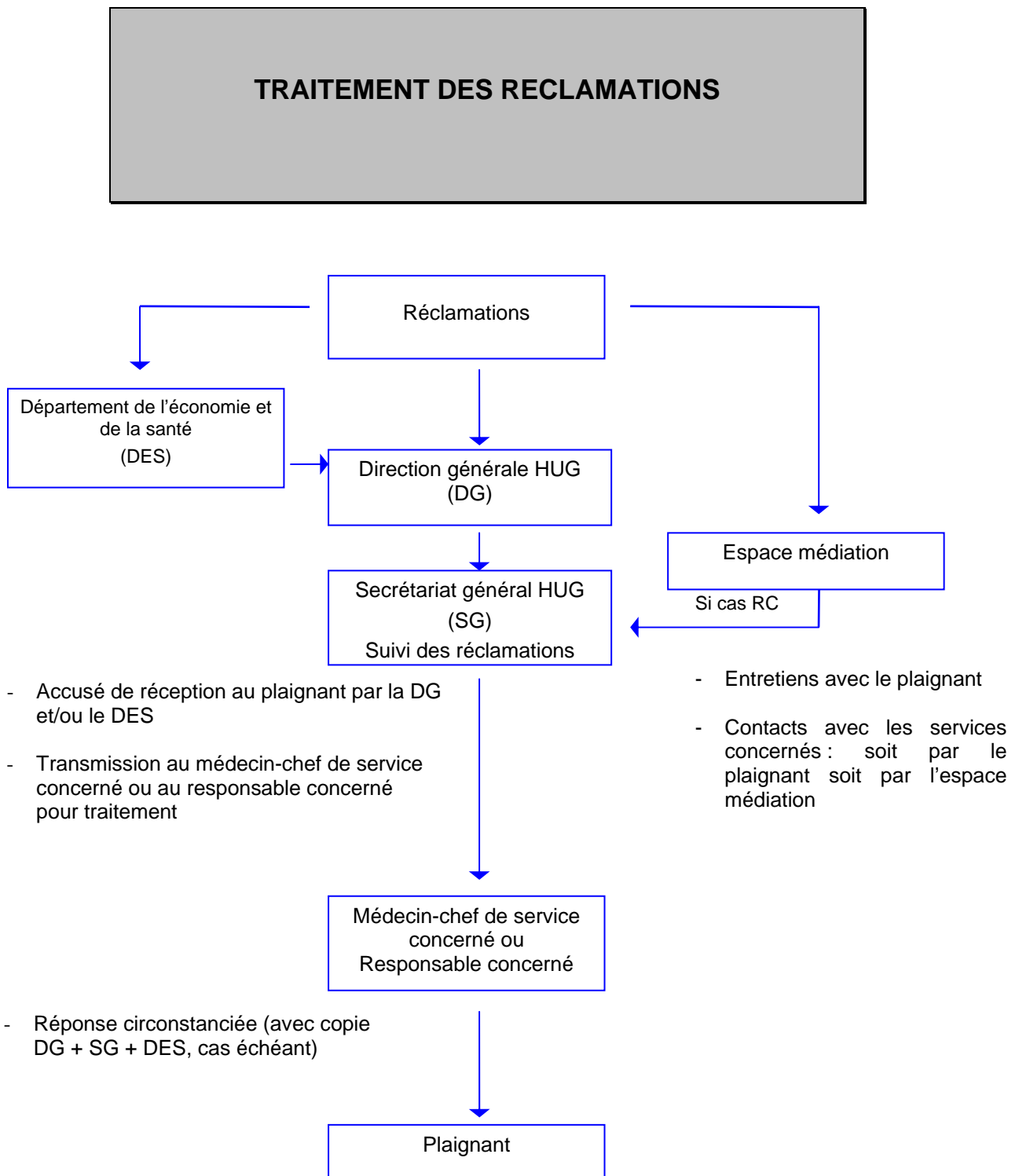
1. Evolution 2006 - 2008

Catégories	2006	2007*		2008	
	Direction générale Service juridique	Direction générale Service juridique	Espace médiation	Direction générale Service juridique	Espace médiation
Attitude du personnel	17	12	6	21	51
Communication	8	9	3	12	33
Diagnostic	2	4	1	4	1
Incident per et post-opératoire	2	4	0	3	1
Information ou consentement	0	1	1	3	23
Intendance	2	1	6	2	25
Organisation des soins	24	31	13	34	20
Prescription et administration de médicaments	1	3	0	0	0
Soins et traitement	35	46	4	30	40
Suicide	1	0	0	0	0
Tentative de suicide	0	0	0	0	0
Violence	1	1	0	1	2
Divers	63	41	16	15	86
Total	156	153	50	125	282

* L'espace médiation a commencé son activité le 5 novembre 2007 ; les chiffres donnés en 2007 correspondent aux situations gérées entre le 5 novembre et le 31 décembre 2007.

2. Analyse

La création de l'espace médiation va durablement modifier le nombre et le type de réclamations, ce que nous pouvons déjà constater (50 réclamations traitées par l'espace médiation en 2 mois en 2007 ; 282 en 2008).



III. Synthèse des remerciements enregistrés en 2008

Etat des remerciements

La direction générale des HUG a reçu, au cours de l'année 2008, 94 lettres de remerciements émanant de patients ou de leurs proches et portant sur leur satisfaction quant aux soins prodigués dans les HUG, dont 48 avec des témoignages particuliers reçus par le directeur général en réponse aux condoléances qu'il avait adressées aux familles suite au décès de leur proche dans les HUG. On notera, en outre, que ce relevé n'inclut pas les remerciements adressés directement aux services concernés.

Genève, juin 2009