



Dossier suivi par: CARRILHO CARDOSO Patrick  
Tel: 247 85512  
Email: patrick.carrilhocardoso@ms.etat.lu

Monsieur le Ministre  
aux Relations avec le Parlement  
Service central de Législation  
5, rue Plaetis  
L-2338 Luxembourg

REÇU  
Par Aff Christian, 13:38, 12/10/2020

Luxembourg, le 12 octobre 2020

Réf. : 831x15537

**Concerne:** Question parlementaire n° 2795 du 10 septembre 2020 de Monsieur le Député Jeff Engelen et de Monsieur le Député Fernand Kartheiser

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la réponse de la soussignée à la question parlementaire n° 2795 du 10 septembre 2020 de Monsieur le Député Jeff Engelen et de Monsieur le Député Fernand Kartheiser concernant la "la satisfaction des patients avec les services dans les hôpitaux".

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération très distinguée.

**Paulette LENERT**  
Ministre de la Santé





**Réponse de Madame la Ministre de la Santé à la question parlementaire n° 2795 du 10 septembre 2020 de Monsieur le Député Jeff Engelen et de Monsieur le Député Fernand Kartheiser concernant la "la satisfaction des patients avec les services dans les hôpitaux".**

Meng Servicen hu sech beim CHEM iwwert d'Prise en charge vun der Persoun, un déi sech déi honorabel Deputéierten referéieren an déi an engem Lieserbréif vum Tageblatt erëm geholl ginn, renseignéiert.

De Lieserbréif am Tageblatt schildert, dass déi Persoun eng schwéier Hospitalisatioun am CHEM hat an dass dat betreffen Fleegepersonal e respektlosen Ëmgang mat dem Patient hat.

D'Direktioun vum CHEM huet d'Fleegepersonal mat der Kritik betreffend sengem Verhalten vis-à-vis vun dësem Patient konfrontéiert.

De responsabele Medeziner vum Service huet sech och perséinlech mat dem Chef de Service zu dëse Beschëllegungen ausgetosch an et wier weder hinnen nach dem Personal bekannt gewiescht, dat dëse Patient onzefridden war mat senger Prise en charge.

Bei Reklamatiounen oder Onzefriddenheet vu Patienten si Chef de Servicen an och d'Personal vum CHEM forméiert fir schnell a professionell ze reagéieren.

All Problem a Reklamatioun déi e Patient opwäerft, gi mam Patient a mam "Chargé des relations avec les patients" beschwat an dokumentéiert.

Laut dem Spidolsgesetz vum 8. Mäerz 2018, ass all Spidol dozou verpflichtet e Service ze schafen bei dem sech e Patient schrëftlech oder mëndlech bekloe kann iwwert e Behuelen, eng Prise en charge oder allgemeng e net Respektéiere vun sengen Patienterechter fir déi néideg Erklärungen zu senger Virwërf ze kréien.

De CHEM huet dëse Service "Relation avec les patients" schonns 2007 an d'Liewe geruff, fir eben ob all Onzefriddenheeten a Kritiken schnell a, wa méiglech, zefriddestellend ze äntweren. Dësweideren ass et och wichteg, en Incident oder eng Reklamatioun systematesch ze analyséieren an esou Verbesserungsmaassnamen an der Prise en charge vum Patient huelen ze kënnen.

Dësem Service war bis zu der Publikatioun vum Lieserbréif déi do geschilderten Beschëllegungen net bekannt.

De respektvollen Ëmgang mam Patient esou wéi d'Anhale vu senger Patienterechter ass wichteg souwuel am Spidolsssecteur wéi och ausserhalb vum Spidolsssecteur.

An deem Kader huet d'Gesetz vum 24. Juli 2014 iwwert d'Rechter an d'Pflichten vum Patient eng national Informatiouns- a Mediationsstruktur fir de Gesondheetssecteur geschafen, méi bekannt ënnert dem Numm vum "Médiateur vun der Santé", den zoustänneg ass fir d'Patienten iwwert hir Patienterechter opzeklären an z'intervenéieren falls e Konflikt besteet zwëschen engem Patient an den Dokteren oder dem Fleegepersonal bei enger Prise en charge am Spidol oder ausserhalb vum Spidol.

All Patient deen der Meenung ass dass den Ëmgang mat him net korrekt war oder deem seng Patienterechter net respektéiert gi sinn an dee keng zefriddestellend Erklärung zu senger Reklamatioun kritt, sollt sech un de Médiateur de la Santé wenden.