

service public fédéral
**SANTÉ PUBLIQUE,
SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE
ET ENVIRONNEMENT**



federale overheidssdienst
**VOLKSGEZONDHEID,
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN
EN LEEFMILIEU**

**Direction générale
Soins de Santé**

Service Legal Management

**Données légales minimales dans les rapports annuels 2012 des médiateurs
« Droits du patient » dans les hôpitaux et dans les plates-formes de
concertation en santé mentale**

Eurostation bloc 2, Place Victor Horta 40, boîte 10, 1060 Bruxelles

Introduction

Le présent rapport vise à brosser un **aperçu succinct des données légales minimales dans les rapports annuels 2012 des médiateurs « Droits du patient »** dans les hôpitaux généraux, les hôpitaux psychiatriques, les initiatives d'habitations protégées et les maisons de soins psychiatriques rattachées à une plate-forme de concertation en santé mentale¹.

Pour les hôpitaux généraux et psychiatriques nous examinerons successivement la façon dont la fonction de médiation est organisée, le nombre et l'objet des plaintes concernant les droits du patient, le résultat de l'intervention des médiateurs et les difficultés rencontrées par les médiateurs dans l'exécution de leurs missions et dans l'application de la loi relative aux droits du patient.

Pour les initiatives d'habitations protégées et les maisons de soins psychiatriques l'aperçu se limite au nombre et à l'objet des plaintes².

Le cas échéant, une comparaison est faite avec les **données dans les rapports annuels 2007-2011**. Le rapport annuel 2007 fut le premier rapport annuel à avoir été transmis par le biais du système pour l'envoi d'un rapport annuel uniforme à la Commission fédérale « Droits du patient ».

Lors de l'interprétation de ces données, il importe de garder à l'esprit qu'il s'agit de dossiers « plaintes » ouverts auprès de la fonction de médiation compétente. Les dossiers « plaintes » gérés directement par les prestataires de soins ou par d'autres services n'ont pour la plupart pas été inclus dans l'enregistrement des médiateurs locaux, ce qui est logique.

Les données concernant la fonction de médiation dans les hôpitaux généraux sont réparties par région (Flandre, Région de Bruxelles-Capitale et Wallonie).

En ce qui concerne les données émanant des institutions en santé mentale, l'analyse distingue les institutions francophones et néerlandophones³. Les données provenant des institutions rattachées à la plate-forme de concertation pour la santé mentale en Région de Bruxelles-Capitale sont ajoutées aux données de la fonction de médiation externe wallonne. Les médiateurs externes en santé mentale en Flandre ont en effet une autre interprétation de la notion « dossier de plaintes » que les médiateurs externes de la Région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie. Tandis que les médiateurs de la Région de Bruxelles-Capitale et de Wallonie considèrent un dossier « plaintes » comme une relation individuelle « patient-praticien professionnel », et qu'un dossier « plaintes » peut contenir un ou plusieurs droits du patient, les médiateurs externes en Flandre, quant à eux, enregistrent via l'application Go-between pour chaque droit du patient cité une plainte séparée.

¹ Ce rapport concerne données légales minimales dans les rapports annuels 2012 qui ont été transmis jusqu'au 15 juillet 2013 inclus au secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient ». Le traitement de ces données a débuté à partir du 16 juillet 2013.

² Voir p. 20-21.

³ Ce n'est pas la langue employée qui fait office de critère de sélection, mais bien la manière dont les données ont été enregistrées (voir plus loin dans ce paragraphe).

1/ Hôpitaux généraux

Introduction

Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu au total 121 rapports annuels de 127 hôpitaux généraux (de 65 hôpitaux généraux en Flandre, 16 en Région de Bruxelles-Capitale et 40 en Wallonie).

Ces rapports annuels ont été transmis à la Commission fédérale « Droits du patient » par le système d'envoi d'un rapport annuel uniforme.

La majorité des hôpitaux généraux (104 ou 86%) a envoyé un rapport annuel dans le délai fixé par la loi⁴.

Les autres hôpitaux ont envoyé leur rapport annuel après le 30 avril 2013.

Six hôpitaux n'ont pas envoyé de rapport.

1.1/ Information relative à l'institution

La majorité (112 ou 93%) des hôpitaux généraux qui ont envoyé un rapport dispose de leur **propre fonction de médiation**.

Les autres hôpitaux (9 ou 7%) ont recours à une fonction de médiation organisée conjointement avec plusieurs hôpitaux dans le cadre d'un accord de coopération écrit entre les hôpitaux concernés.

1.2/ Sommaire des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

Avant d'examiner les **données légales minimales** relatives aux activités de la fonction de médiation « Droits du patient » dans les hôpitaux généraux, il est important de connaître le système d'enregistrement qui a servi à les récolter.

Pour le moment, nous distinguons deux modes d'enregistrement, plus précisément le système de la « Vlaamse Vereniging van de Ombudsfunctie Van Alle Ziekenhuizen » (V.V.O.V.A.Z.) et un enregistrement commun à tous les médiateurs en santé mentale en Flandre (l'application web Go-between, conçu par KP-soft).

Cette distinction a son importance quand on interprète les données légales minimales relatives aux droits du patient.

Les médiateurs qui utilisent le système d'enregistrement de la V.V.O.V.A.Z. pour rassembler ces données partent en effet du principe qu'un dossier « plaintes » concerne une relation individuelle patient - praticien professionnel, et peut donc contenir un ou plusieurs droits du patient⁵.

Par contre, via l'application Go-between, chaque droit du patient cité est enregistré en tant que plainte séparée.

⁴ Les instructions pour l'envoi du rapport annuel 2012 ont été transmises le 17 janvier 2013 aux médiateurs locaux.

⁵ Lors de l'interprétation des données minimales qui étaient rassemblées via une autre ou sans système d'enregistrement, on est également parti dans cette analyse du principe qu'un dossier « plaintes » peut contenir plusieurs droits.

- En ce qui concerne les hôpitaux généraux, la question portant sur le **type de système d'enregistrement** a donné les résultats suivants :

HG	SYSTÈME D'ENREGISTREMENT 2012				
REGION	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
FI	35 (54%)	0 (0%)	28 (43%)	2 (3%)	65 (100%)
B	2 (13%)	0 (0%)	11 (69%)	3 (19%)	16 (100%)
W	2 (5%)	0 (0%)	28 (70%)	10 (25%)	40 (100%)
Total	39 (32%)	0 (0%)	67 (55%)	15 (12%)	121 (100%)

En général, aucun rapport annuel des médiateurs dans les hôpitaux généraux ne mentionne que des données minimales ont été récoltées avec l'application Go-between.

Si nous ventilons les données par région, nous constatons que les médiateurs dans les hôpitaux généraux de Flandre utilisent majoritairement le système d'enregistrement de la V.V.O.V.A.Z.

Les médiateurs dans les hôpitaux généraux de Bruxelles et de Wallonie déclarent souvent utiliser un système d'enregistrement qui leur est propre.

- Lorsque nous comparons les pourcentages dans les colonnes, nous constatons que le centre de gravité de l'utilisation du système d'enregistrement de la V.V.O.V.A.Z. se situe en Flandre (dans 90% des hôpitaux généraux).

HG	SYSTÈME D'ENREGISTREMENT 2012				
REGION	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
FI.	35 (90%)	0 (0%)	28 (42%)	2 (13%)	65 (54%)
B	2 (5%)	0 (0%)	11 (16%)	3 (20%)	16 (13%)
W	2 (5%)	0 (0%)	28 (42%)	10 (67%)	40 (33%)
Total	39 (100%)	0 (0%)	67 (100%)	15 (100%)	121 (100%)

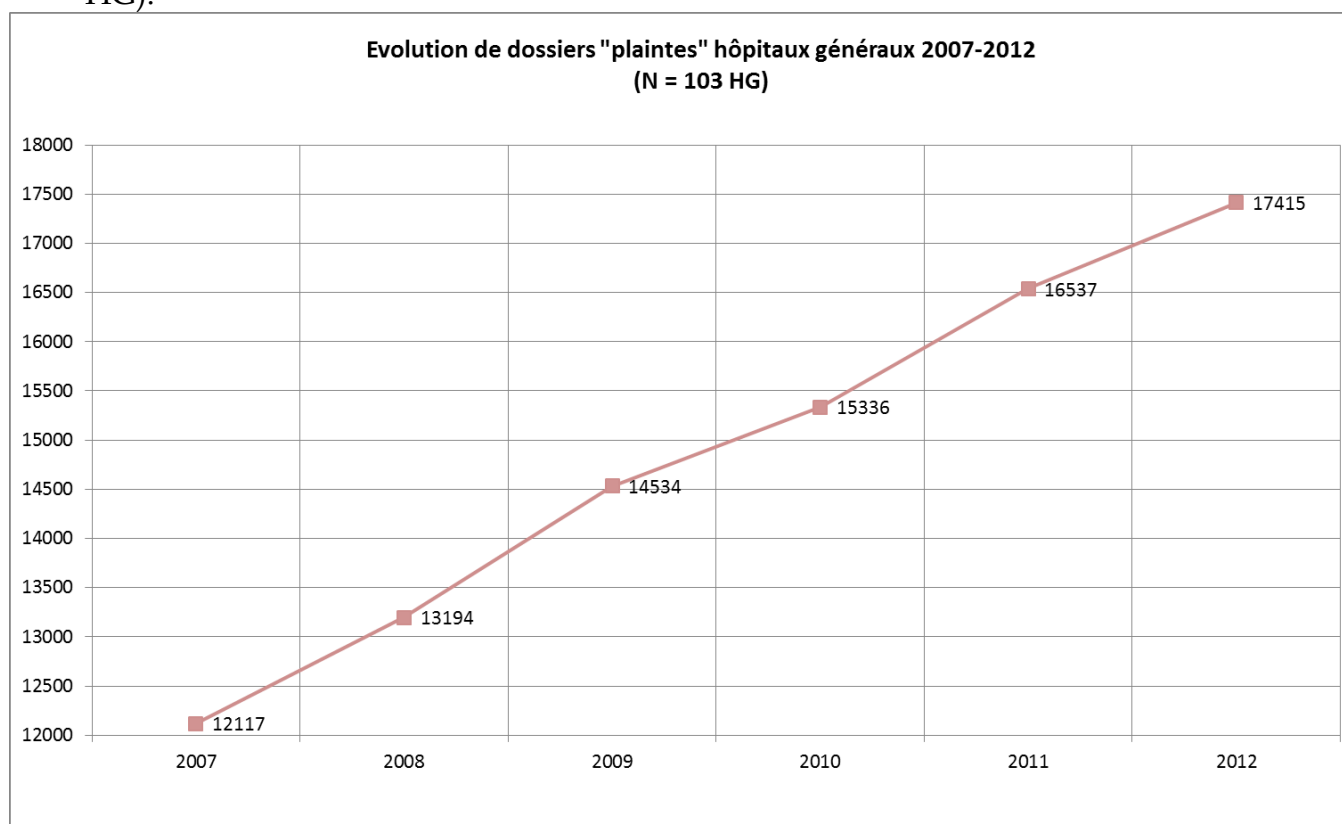
- En 2012, le **nombre total de dossiers « plaintes »** liées aux droits du patient, que les médiateurs ont ouverts, s'élève à **18.925** (13.503 dossiers « plaintes » en Flandre, 2.606 en Région de Bruxelles-Capitale et 2.816 en Wallonie).

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2012	HG
Mean	156,4050
Median	103,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	202,8934
Variance	41165,7430
Range	1426,0000
Minimum	0,0000
Maximum	1426,0000

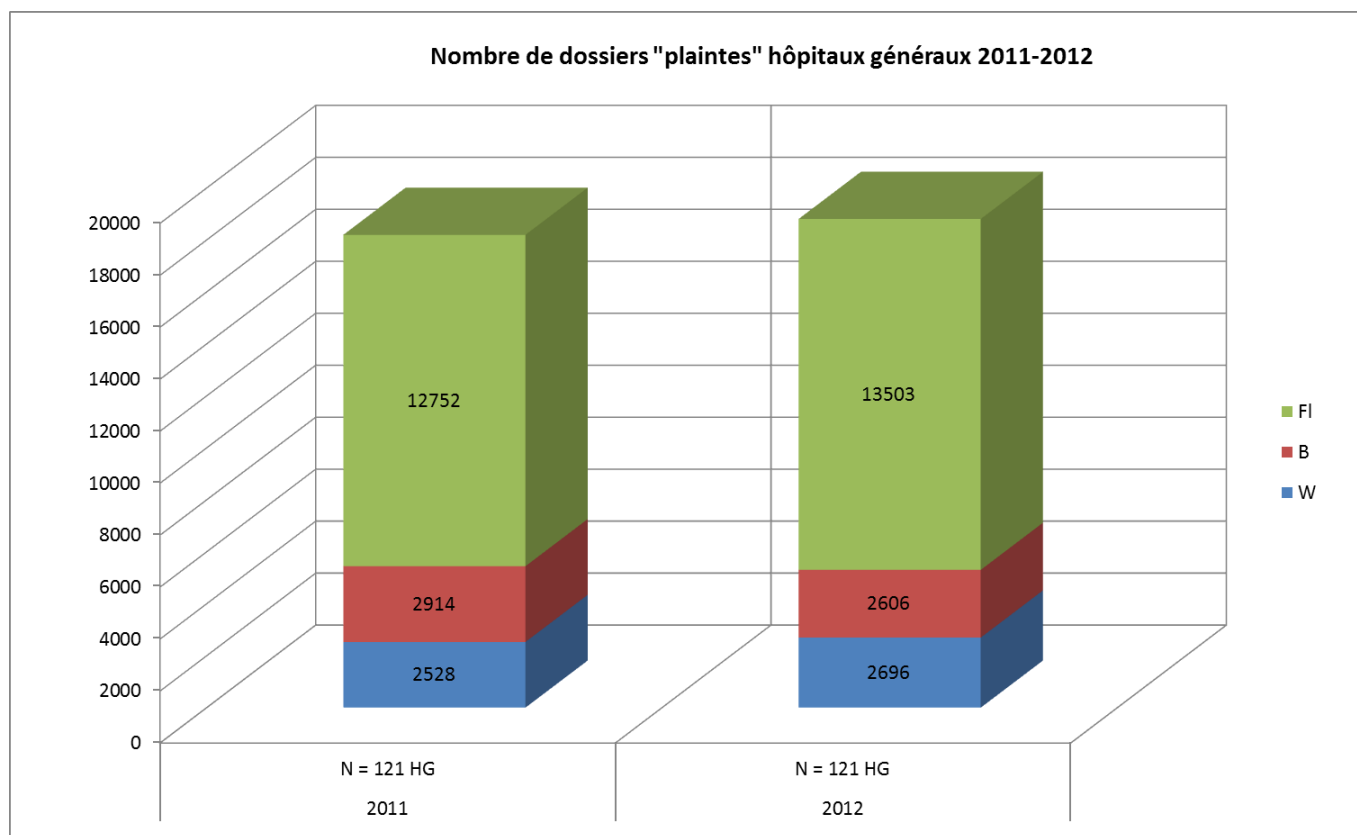
Dans 47% des hôpitaux généraux, dont la plus grande partie en Wallonie, moins de 100 dossiers « plaintes » ont été ouverts auprès du service de médiation.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2012	NOMBRE HOPITAUX GENERAUX			
	FI	B	W	Total
0-99	19 (29%)	9 (56%)	29 (73%)	57 (47%)
100-199	20 (31%)	4 (25%)	8 (20%)	32 (26%)
200-299	13 (20%)	1 (6%)	3 (7%)	17 (14%)
300-399	6 (9%)	1 (6%)	0	7 (6%)
400-499	1 (1,5%)	0	0	1 (1%)
500-599	3 (5%)	0	0	3 (2%)
600-699	1 (1,5%)	0	0	1 (1%)
700-799	1 (1,5%)	0	0	1 (1%)
800-899	0	0	0	0
900-999	0	0	0	0
1000-1099	0	1 (6%)	0	1 (1%)
1100-1199	0	0	0	0
1200-1299	0	0	0	0
1300-1399	0	0	0	0
1400-1499	1 (1,5%)	0	0	1 (1%)
Total	65 (100%)	16 (100%)	40 (100%)	121(100%)

- Nous constatons qu'au fil des ans, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux généraux qui ont envoyé un rapport annuel vérifiable pour les années 2007-2012 à la Commission fédérale « Droits du patient », a **tendance à augmenter** (N = 103 HG).



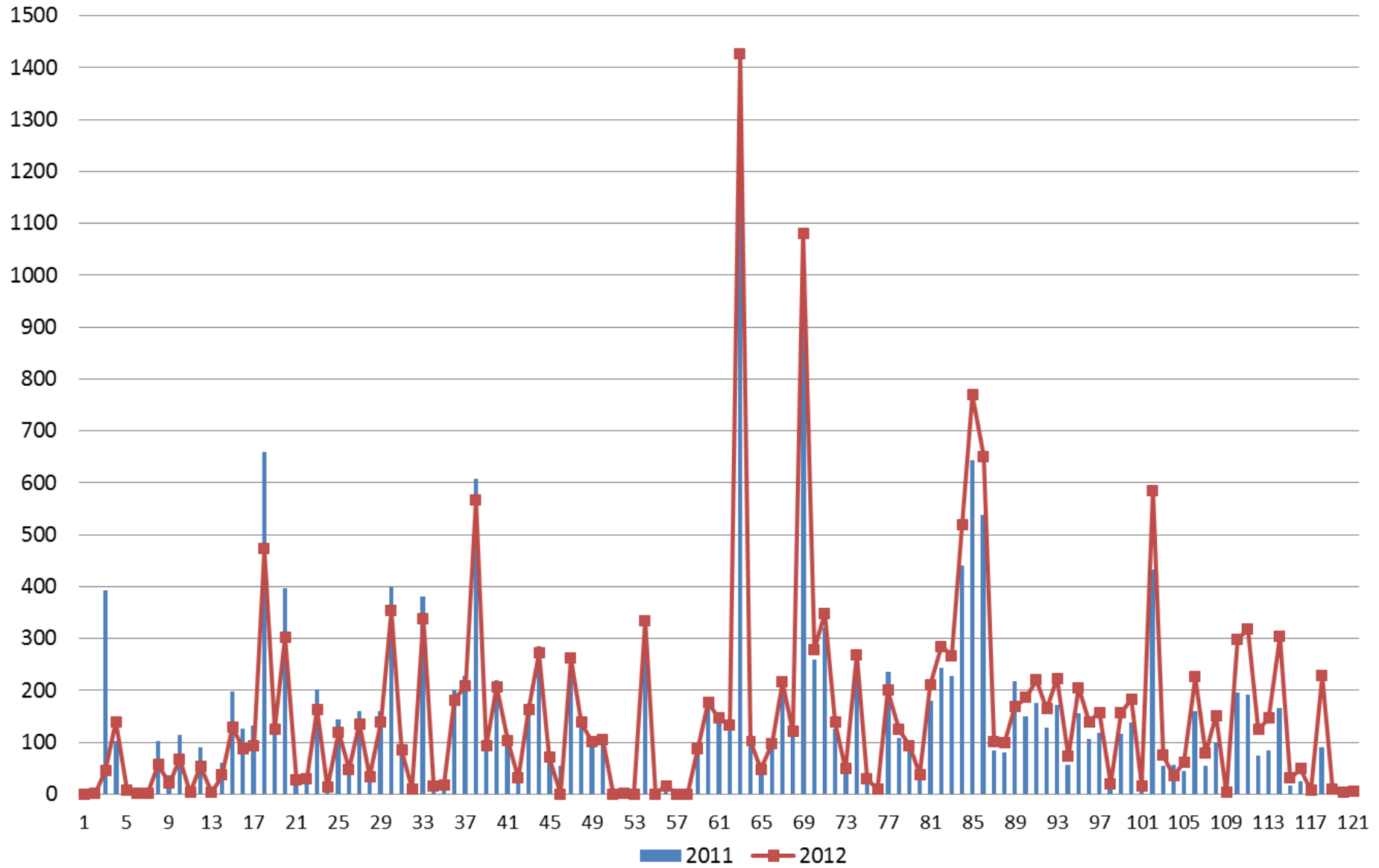
- Par rapport à l'année 2011, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux généraux avec un rapport vérifiable pour 2011 et 2012 (N = 121 HG) a augmenté de 3% (6% en Flandre et 7% en Wallonie, mais avec une chute de 10% en Région de Bruxelles-Capitale).



Si nous examinons, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital général, nous constatons un recul dans 50 hôpitaux (41%) (25 en Flandre, 9 en Région de Bruxelles-Capitale et 16 en Wallonie), ainsi qu'un statu quo dans 8 hôpitaux (7%) (4 en Flandre, 1 en Région de Bruxelles-Capitale et 3 en Wallonie).

En d'autres termes, l'augmentation précitée ne traduit **pas une tendance marquée dans tous les hôpitaux généraux.**

Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux généraux 2011-2012



1.3/ Objet des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

• Les rapports annuels 2012 des médiateurs des hôpitaux généraux en Flandre signalent au total 13.084 objets de plaintes. Ce nombre est plus bas que nombre total de plaintes (13.503).

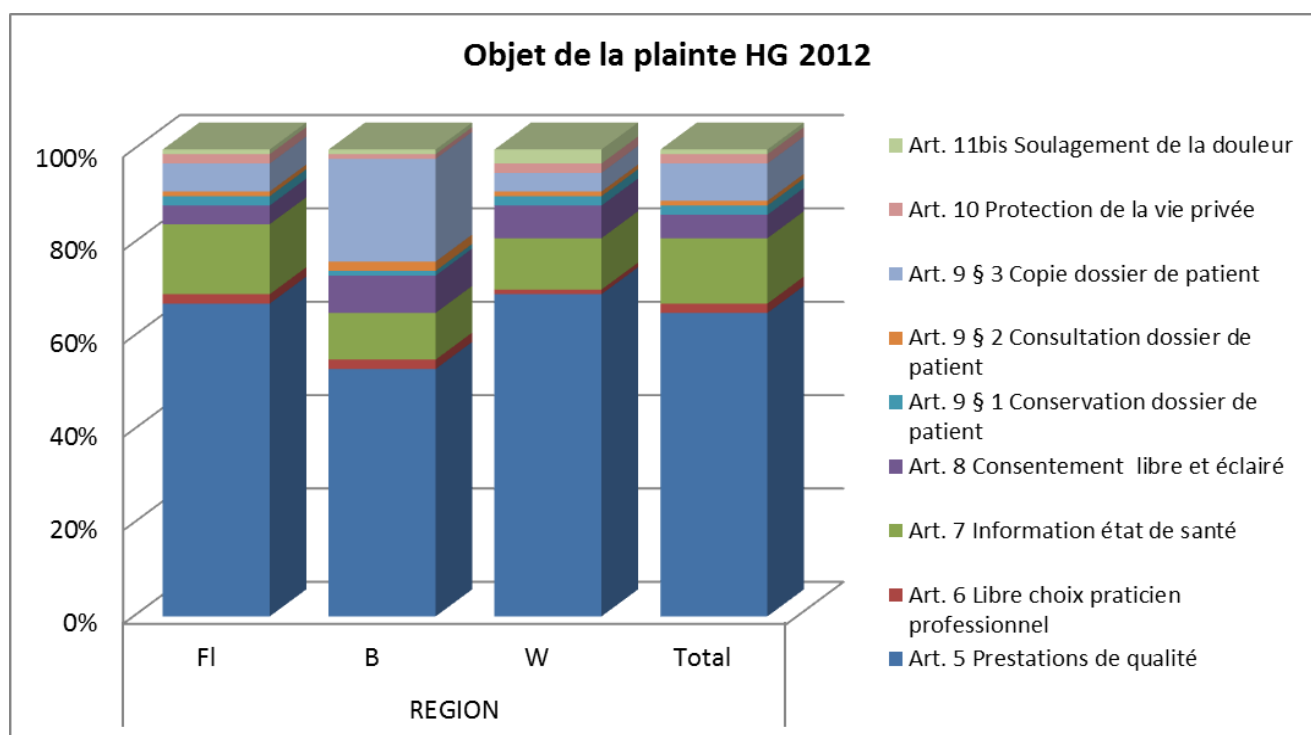
Comme un dossier « plaintes » peut contenir plusieurs droits, le nombre total d'objets des plaintes doit être égal ou supérieur au nombre total de dossiers « plaintes ».

Nous constatons par conséquent que certains médiateurs ont introduit des données minimales erronées en ce qui concerne le nombre et l'objet des plaintes.

Aussi, dans les rapports annuels des médiateurs des hôpitaux généraux de la Région de Bruxelles Capitale, le nombre total d'objets des plaintes (2.491) est plus bas que le nombre total de dossiers « plaintes » (2.606), ce qui n'indique pas non plus des chiffres corrects.

• Les rapports annuels 2012 des médiateurs dans les hôpitaux généraux renseignent au total **18.809 plaintes liées à un droit du patient**.

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
OBJET DE LA PLAINTÉ 2012				
Art. 5 Prestations de qualité	8734 (67%)	1314 (53%)	2241 (69%)	12289 (65%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	209 (2%)	49 (2%)	42 (1%)	300 (2%)
Art. 7 Information état de santé	1953 (15%)	243 (10%)	366 (11%)	2562 (14%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	540 (4%)	189 (8%)	230 (7%)	959 (5%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	254 (2%)	34 (1%)	59 (2%)	347 (2%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	75 (1%)	44 (2%)	28 (1%)	147 (1%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	772 (6%)	555 (22%)	119 (4%)	1446 (8%)
Art. 10 Protection de la vie privée	316 (2%)	25 (1%)	54 (2%)	395 (2%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	231 (2%)	38 (1%)	95 (3%)	364 (2%)
Total	13084 (100%)	2491 (100%)	3234 (100%)	18809 (100%)



La majorité des plaintes concerne le **droit à des prestations de qualité** (65%). Les patients invoquent dans une moindre mesure le droit à l'information sur son état de santé (14%), le droit à la copie du dossier de patient (8%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (5%). Les plaintes concernant le droit au libre choix du praticien professionnel (2%), la conservation du dossier patient (2%), le droit à la protection de sa vie privée et le droit à des soins visant à soulager la douleur sont moins nombreuses (2%).

1.4/ Résultat de l'intervention du médiateur dans les plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

La principale constatation en ce qui concerne le résultat de l'intervention du médiateur dans les dossiers « plaintes » est que **dans 7% de dossiers « plaintes »**, ouverts en 2012 auprès du médiateur⁶, le **patient a été informé sur des alternatives** en matière de traitement de la plainte.

1.5/ Difficultés que le médiateur rencontre dans l'exercice de ses missions

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
DIFFICULTES DE LA FONCTION DE MÉDIATION 2012				
Maintien de l'indépendance	9 (14%)	1 (6%)	4 (10%)	14 (12%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	15 (23%)	3 (19%)	3 (8%)	21 (17%)
Respect du secret professionnel	7 (11%)	3 (19%)	3 (8%)	13 (11%)
Médiation proprement dite	24 (37%)	4 (25%)	6 (15%)	34 (28%)
Infrastructure, personnes et moyens	23 (35%)	5 (31%)	3 (8%)	31 (26%)
Missions administratives	25 (38%)	2 (13%)	9 (23%)	36 (30%)

Dans leur rapport annuel 2012, les médiateurs des hôpitaux généraux signalent le plus souvent des difficultés liées à **l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation** (30%), à la médiation proprement dite (28%) puis à l'infrastructure, aux personnes et aux moyens mis à la disposition du service de médiation (26%).

Environ un cinquième des médiateurs rencontrent des problèmes par rapport au maintien de leur neutralité et de leur impartialité (17%). Ils formulent dans une moindre mesure des difficultés relatives au respect du secret professionnel (11%) et au maintien de leur indépendance (12%).

⁶ Ce pourcentage n'englobe pas les hôpitaux généraux (5) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert en 2012 auprès du médiateur. Dans un rapport annuel, cette rubrique a été remplie incorrectement.

1.6/ Difficultés que le médiateur rencontre dans l'application de la loi relative aux droits du patient

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
APPLICATION LOI DROITS DU PATIENT 2012				
Art. 5 Prestations de qualité	27 (42%)	9 (56%)	18 (45%)	54 (45%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	10 (15%)	1 (6%)	1 (3%)	12 (10%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	19 (29%)	6 (38%)	15 (38%)	40 (33%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	14 (22%)	6 (38%)	14 (35%)	34 (28%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier de patient	7 (11%)	3 (19%)	3 (8%)	13 (11%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier de patient	7 (11%)	1 (6%)	4 (10%)	12 (10%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier de patient	19 (29%)	8 (50%)	4 (10%)	31 (26%)
Art. 10 Protection de la vie privée	5 (8%)	1 (6%)	3 (8%)	9 (8%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	2 (3%)	1 (6%)	2 (5%)	5 (4%)
Art. 12-15 Système de représentation	11 (17%)	1 (6%)	3 (8%)	15 (12%)

Les médiateurs des hôpitaux généraux rencontrent majoritairement des difficultés en lien avec **le droit à des prestations de qualité** (45%), ensuite avec le droit à l'information sur son état de santé (33%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (28%).

Un peu plus d'un quart des médiateurs font part de difficultés liées au droit à la copie du dossier de patient (26%).

Ils déclarent rencontrer dans une moindre mesure des difficultés concernant le système de représentation du patient (12%), le droit à la tenue soigneuse et à la conservation sécurisée du dossier de patient (11%), le droit à la consultation du dossier de patient (10%) et le droit au libre choix du praticien professionnel (10%).

2/ Hôpitaux psychiatriques

Introduction

- **Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu au total 63 rapports annuels de 64 hôpitaux psychiatriques⁷.**

Ces rapports annuels ont été transmis à la Commission fédérale « Droits du patient » par le système d'envoi d'un rapport annuel uniforme.

Pratiquement tous les hôpitaux psychiatriques (62 ou 98%) ont envoyé un rapport annuel dans le délai fixé par la loi⁸, (à l'exception d'un seul hôpital).

- Le rapport annuel d'un hôpital psychiatrique en Flandre ne disposant que d'une fonction de médiation « interne » n'a pas été pris en considération, parce que ce médiateur utilise un autre système d'enregistrement que celui des médiateurs externes.

Les rapports annuels des médiateurs internes dans les hôpitaux psychiatriques en Flandre, qui combinent les fonctions de médiation interne et externe⁹, n'ont pas non plus été retenus pour ce rapport.

En conséquence, cette partie est basée sur les données minimales légales dans les rapports annuels 2012 de 62 (28 francophones et 34 néerlandophones) hôpitaux psychiatriques¹⁰.

Tous ces hôpitaux psychiatriques garantissent le droit de plainte du patient par le biais de l'une des treize plate-formes de concertation en santé mentale, à l'exception d'un hôpital psychiatrique francophone qui ne dispose que d'une fonction de médiation « interne »¹¹.

⁷ Ce nombre ne comprend pas les rapports annuels des médiateurs internes des hôpitaux psychiatriques qui combinent la fonction de médiation interne et externe.

⁸ Les instructions pour l'envoi du rapport annuel 2012 ont été transmises le 17 janvier 2013 aux médiateurs locaux.

⁹ Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu quatre rapports annuels concernant la fonction de médiation interne dans les hôpitaux psychiatriques qui combinent la fonction de médiation interne et externe.

¹⁰ A cause de la différence dans l'interprétation de la notion « dossier de plaintes » par les médiateurs externes en Flandre (cf. p. 2), ce rapport fait pour les institutions de soins en santé mentale une distinction entre des institutions francophones et néerlandophones. Pour cette raison, les données légales minimales dans les rapports annuels des institutions rattachées à la plate-forme de concertation pour la santé mentale en Région de Bruxelles-Capitale sont ajoutées aux données de la fonction de médiation externe wallonne.

¹¹ Les données contenues dans le rapport annuel de cette institution ont été ajoutées aux données relatives aux fonctions de médiation externes en Région de Bruxelles-Capitale et Wallonie ; ce médiateur effectue son enregistrement en suivant la même interprétation de la notion de « dossier de plaintes » (une relation individuelle « patient - praticien professionnel »), ce qui rend possible l'agrégation des données.

2.1/ Sommaire des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

- En ce qui concerne les hôpitaux psychiatriques, la question du type de système qu'utilisent les médiateurs pour enregistrer les plaintes concernant les droits du patient donne les résultats suivants.

HP	SYSTÈME D'ENREGISTREMENT 2012				
LANGUE	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
NL	0 (0%)	34 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	34 (100%)
FR	0 (0%)	0 (0%)	10 (36%)	18 (64%)	28 (100%)
Total	0 (0%)	34 (55%)	10 (16%)	18 (29%)	62 (100%)

- En général, ce tableau montre qu'aucun médiateur externe n'enregistre les plaintes liées aux droits du patient avec le **système d'enregistrement** de la V.V.O.V.A.Z.

- Si nous ventilons les données par région linguistique, nous constatons que tous les médiateurs externes en santé mentale en Flandre utilisent l'application Go-between. Cette application enregistre séparément chaque plainte liée à un droit du patient.

Du côté francophone, les médiateurs ne disposent pas d'un système d'enregistrement uniforme pour les plaintes liées aux droits du patient.

- **Du côté francophone, le nombre de dossiers « plaintes »** émanant des hôpitaux psychiatriques, ouverts auprès du médiateur et liés à la loi relative aux droits du patient, s'élève à **532 au total**.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2012	HP FR
Mean	19,0000
Median	5,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	30,7756
Variance	947,1362
Range	124,0000
Minimum	0,0000
Maximum	124,0000

A l'exception d'un établissement, tous les hôpitaux psychiatriques ont enregistré moins de 100 plainte en 2012.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2012	HP FR
0-19	20
20-39	3
40-59	3
60-79	0
80-99	1
100-119	0
120-139	1
Total	28

- Les médiateurs externes ont enregistré au total 1.687 plaintes ayant trait à un droit du patient émanant d'hôpitaux psychiatriques en Flandre en 2012.

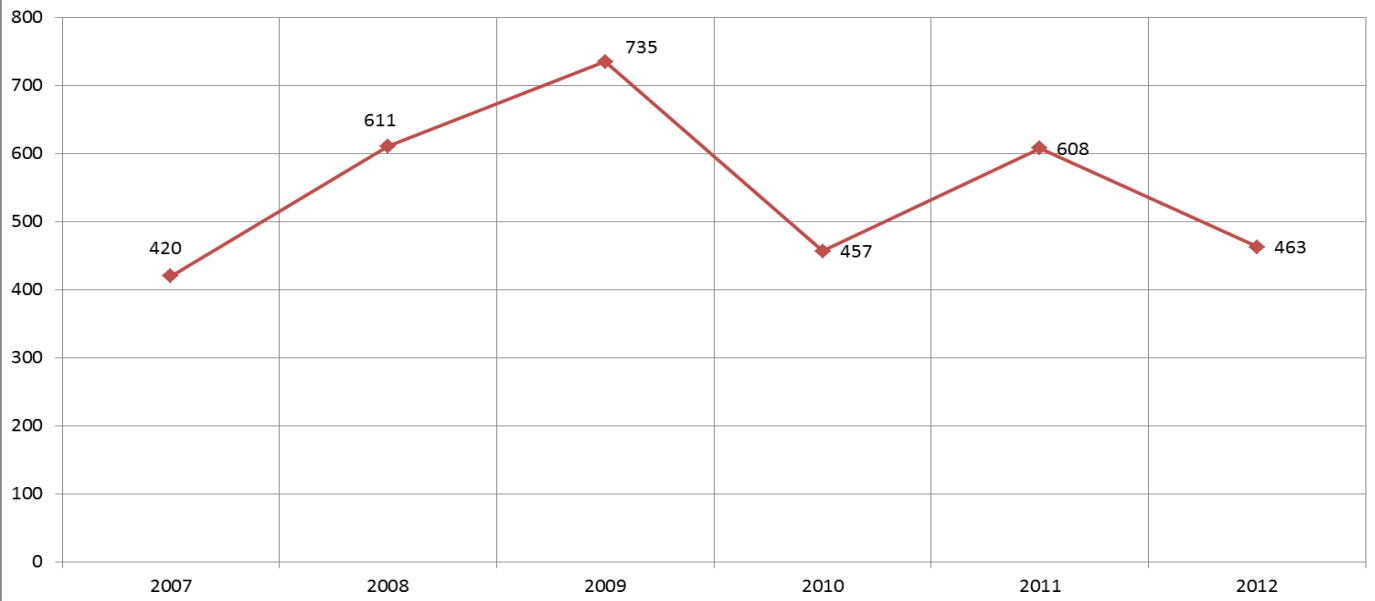
NOMBRE DE PLAINTES 2012	HP NL
Mean	49,6177
Median	37,5000
Mode	70,0000
Standard Deviation	50,9087
Variance	2591,6979
Range	216,0000
Minimum	1,0000
Maximum	217,0000

A l'exception de quatre établissements, tous les hôpitaux psychiatriques ont recueilli moins de 100 plaintes.

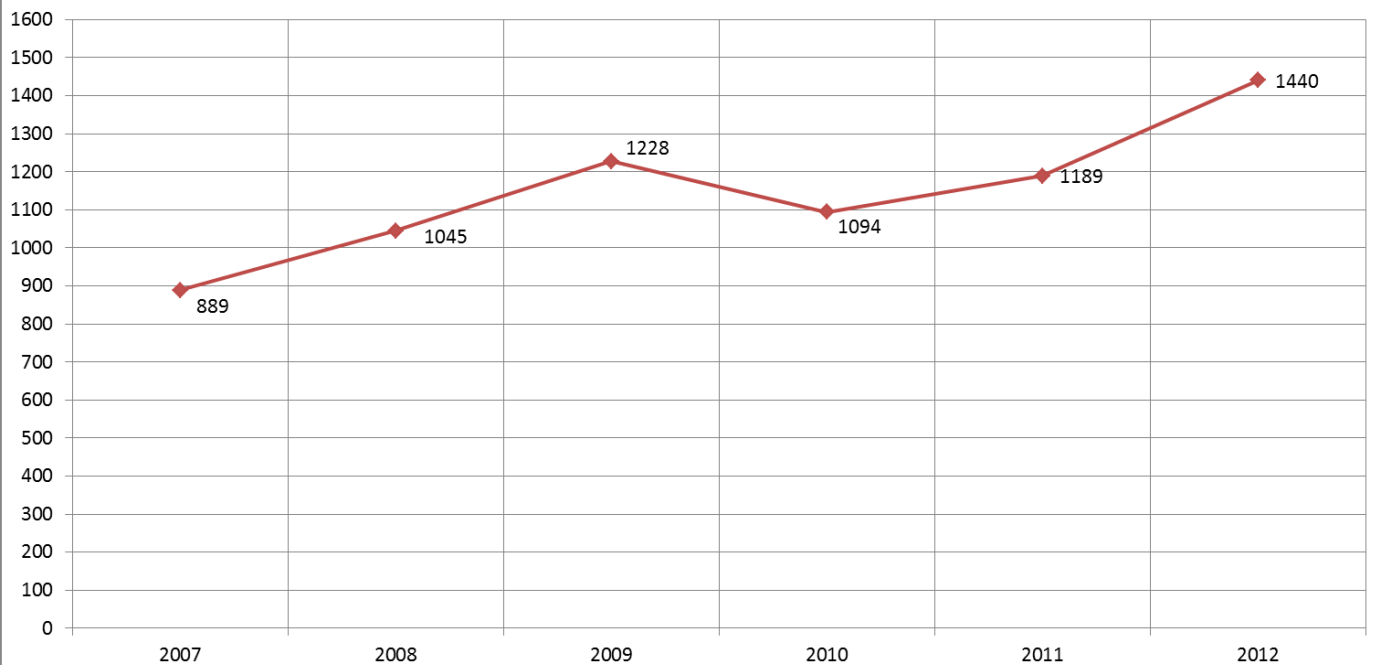
NOMBRE DE PLAINTES 2012	HP NL
0-19	10
20-39	9
40-59	6
60-79	5
80-99	0
100-119	0
120-139	1
140-159	1
160-179	0
180-199	1
200-219	1
Total	34

- En 2012, nous remarquons que la **tendance à la hausse** constatée les années précédentes, (pour les établissements qui ont envoyés un rapport annuel vérifiable vers la Commission fédérale depuis 2007 jusqu'à 2012), concernant le nombre de plaintes dans les hôpitaux psychiatriques ne se poursuit **que du côté néerlandophone**. Dans les hôpitaux psychiatriques francophones, on constate une chute remarquable du nombre de dossier de plainte enregistrés.

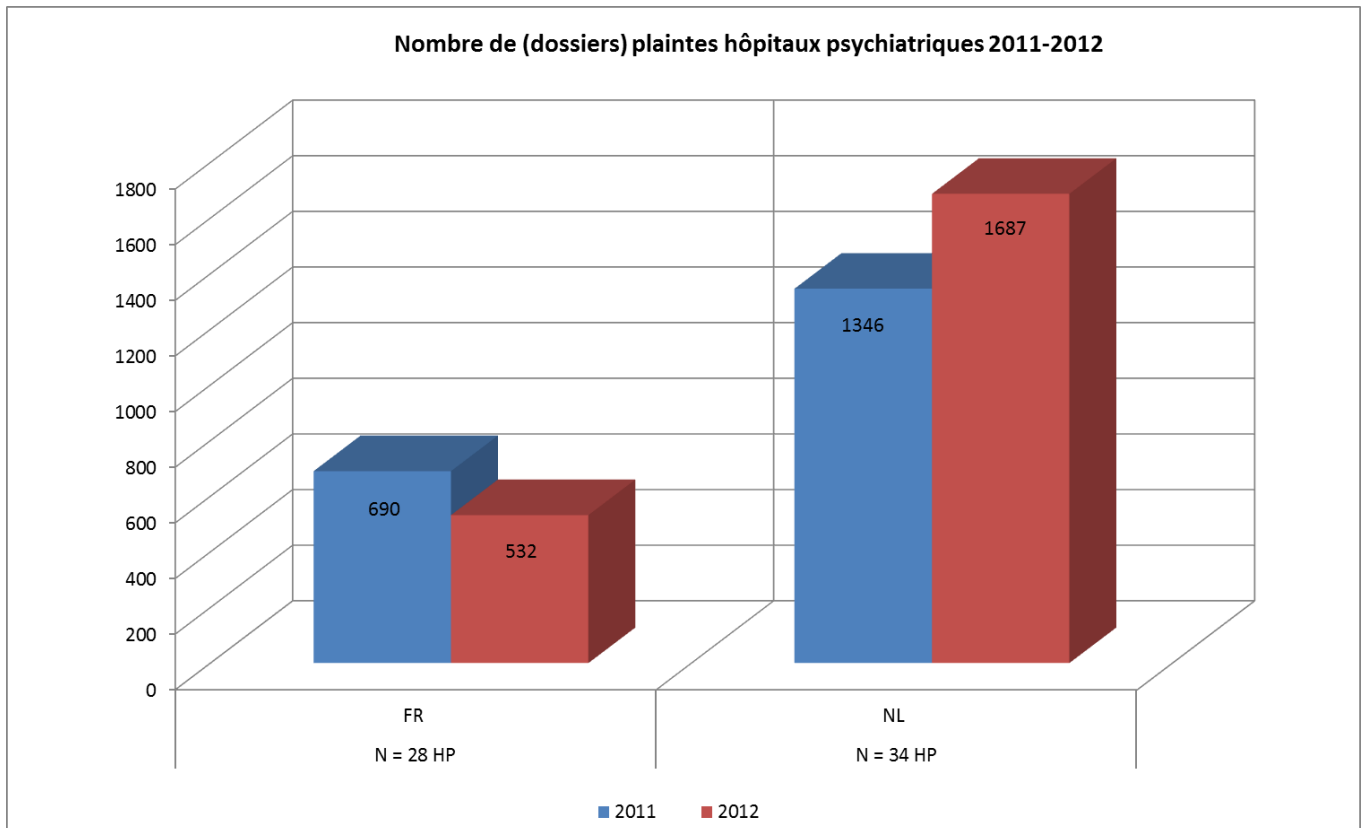
Evolution de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2007-2012
(N = 20 HP)



Evolution de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2007-2012
(N = 26 HP)



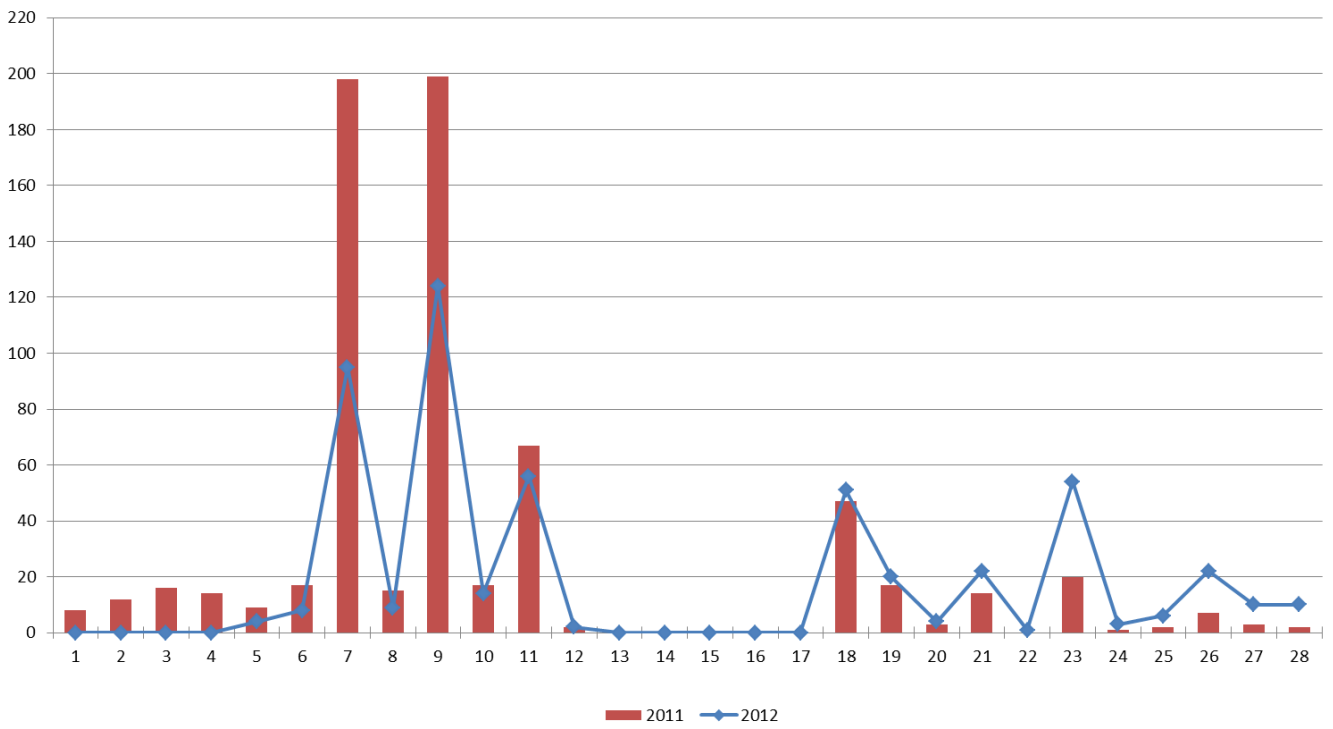
- Par rapport à l'année 2011, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux psychiatriques francophones avec un rapport vérifiable pour 2011 et 2012 (N = 28 HP) a diminué de 23%. En Flandre, nous constatons une hausse de 25% (N = 34 HP).



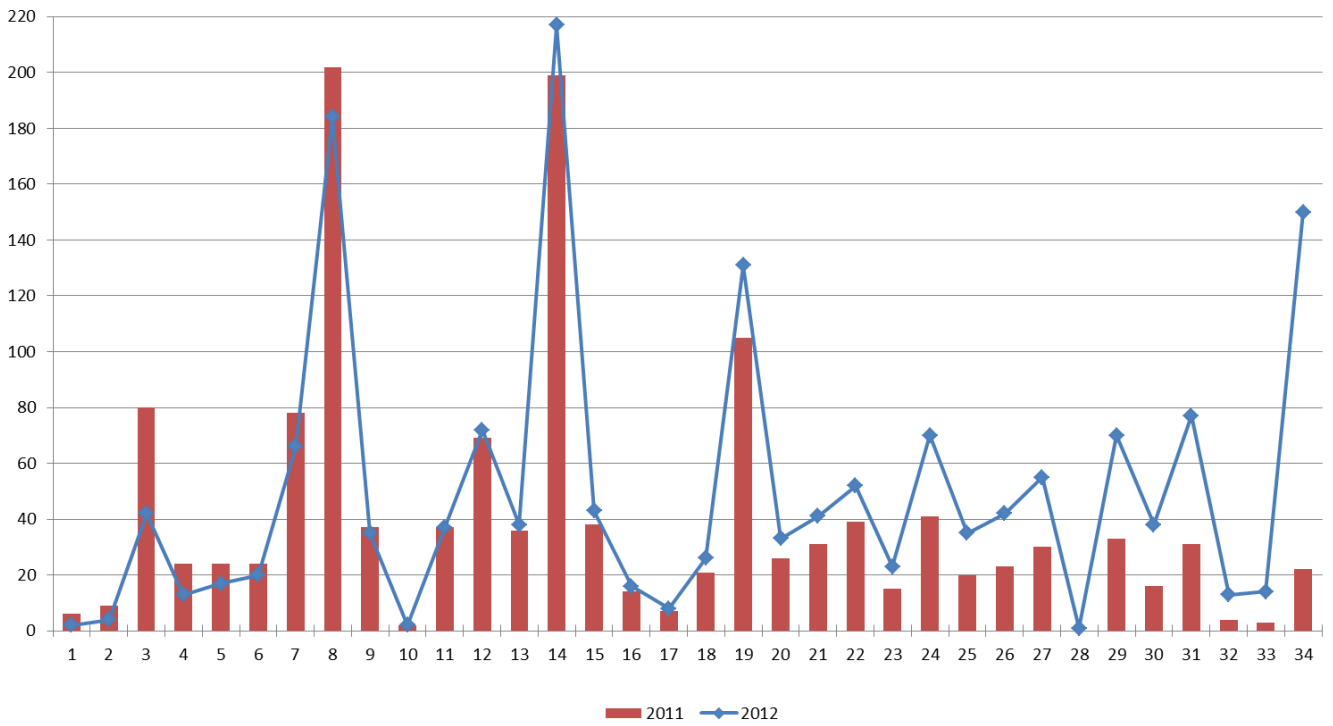
Toutefois, si nous examinons par région linguistique, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital psychiatrique, nous constatons une augmentation du nombre de plainte dans 11 hôpitaux francophones (39%) et un statut quo dans 6 hôpitaux francophones (21%). En d'autres termes, la diminution précitée du nombre de plaintes ne traduit **pas une tendance répandue dans tous les hôpitaux psychiatriques francophones**.

Du côté néerlandophone, la tendance à la hausse du nombre de dossier plaintes est constatée dans une majorité (23 ou 68%) des hôpitaux psychiatriques.

Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2011-2012



Nombre de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2011-2012



2.2/ Objet des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

• Les rapports annuels 2012 des médiateurs externes dans les hôpitaux psychiatriques en Flandre signalent au total 1.578 objets de plaintes. Ce nombre est plus faible que nombre total de plaintes (1.687).

Comme avec l'application Go-between, les médiateurs externes flamands enregistrent une plainte séparée pour chaque droit du patient, ces chiffres devraient pourtant être identiques.

Nous constatons par conséquent que certains médiateurs ont introduit des données minimales erronées en ce qui concerne le nombre et l'objet des plaintes.

Du côté francophone, le nombre total d'objets des plaintes (525) est plus bas que le nombre total de dossiers « plaintes » (532), ce qui n'indique pas non plus des chiffres corrects. Comme un dossier « plaintes » peut contenir plusieurs droits, le nombre total d'objets des plaintes doit être égal ou supérieur au nombre total de dossiers « plaintes ».

- Comme la question de l'objet des plaintes vise des plaintes distinctes pour chaque droit du patient, nous pouvons regrouper les données chiffrées des deux régions linguistiques.

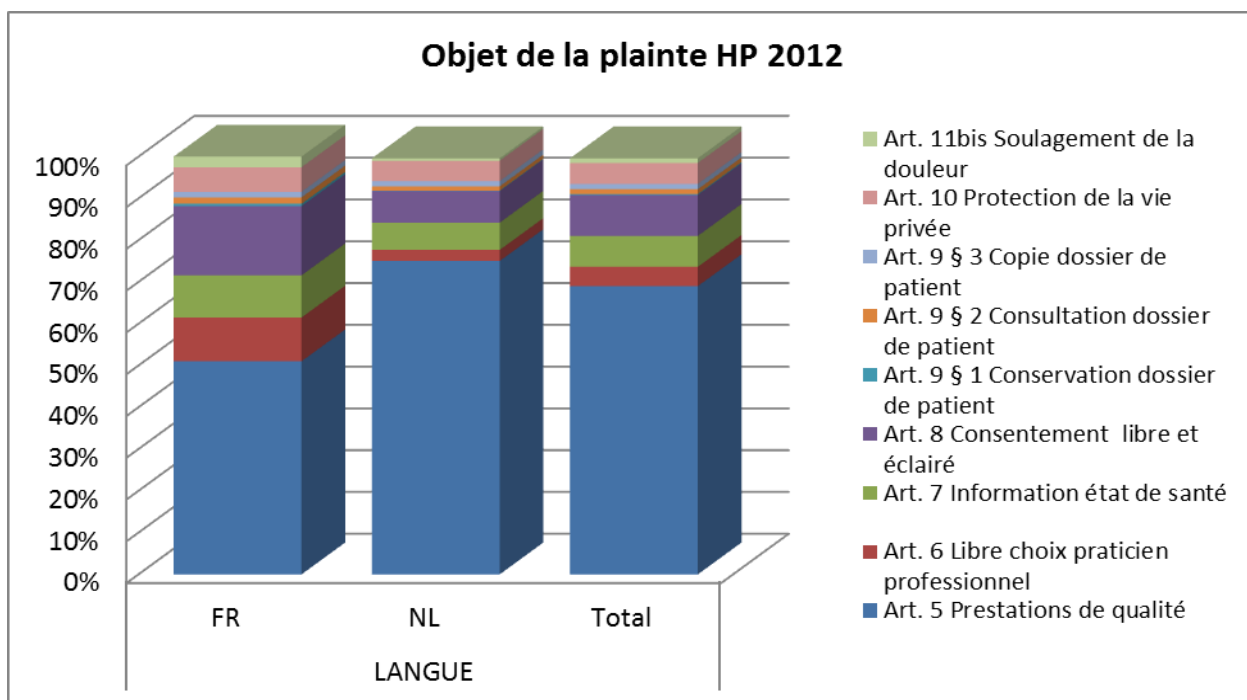
• Les rapports annuels 2012 des médiateurs dans les hôpitaux psychiatriques mentionnent au total **2.103 plaintes liées à un droit du patient**.

HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
OBJET DE LA PLAINTÉ 2012			
Art. 5 Prestations de qualité	266 (51%)	1190 (75%)	1456 (69%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	55 (10%)	42 (3%)	97 (5%)
Art. 7 Information état de santé	53 (10%)	103 (7%)	156 (7%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	87 (17%)	119 (8%)	206 (10%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	3 (1%)	2 (0%)	5 (0%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	8 (2%)	16 (1%)	24 (1%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	7 (1%)	20 (1%)	27 (1%)
Art. 10 Protection de la vie privée	31 (6%)	77 (5%)	108 (5%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	15 (3%)	9 (1%)	24 (1%)
Total	525 (100%)	1578 (100%)	2103 (100%)

La majorité des plaintes concerne le **droit à des prestations de qualité (69%)**.

Les patients invoquent dans une moindre mesure le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (10%) et le droit à l'information sur son état de santé (7%) et

Les plaintes concernant le droit à la protection de la vie privée (5%) et le droit au libre choix du praticien professionnel (5%) sont moins nombreuses.



2.3/ Résultat de l'intervention du médiateur dans les plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

La principale constatation en ce qui concerne le résultat de l'intervention du médiateur dans les (dossiers de) plaintes est que **dans un nombre restreint des (dossiers de) plaintes** (9% du côté francophone et 4% du côté néerlandophone), ouverts en 2012 auprès du médiateur¹², **le patient a été informé sur des alternatives en matière de traitement de plainte.**

2.4/ Difficultés que le médiateur rencontre dans l'exercice de ses missions

En ce qui concerne les difficultés que rencontrent les médiateurs externes dans l'exercice de leurs missions dans les hôpitaux psychiatriques qu'ils desservent, nous constatons à nouveau que quelques médiateurs ont copié le contenu d'un rapport annuel pour plusieurs institutions.

Par conséquent, les données susmentionnées doivent être interprétées avec prudence.

HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
DIFFICULTES DE LA FONCTION DE MÉDIATION 2012			
Maintien de l'indépendance	9 (32%)	2 (6%)	11 (18%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	4 (14%)	2 (6%)	6 (10%)
Respect du secret professionnel	4 (14%)	2 (6%)	6 (10%)
Médiation proprement dite	9 (32%)	10 (29%)	19 (31%)
Infrastructure, personnes et moyens	12 (43%)	3 (9%)	15 (24%)
Missions administratives	15 (54%)	4 (12%)	19 (31%)

¹² Ces pourcentages ne contiennent pas les hôpitaux psychiatriques (8 francophones) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert auprès du médiateur en 2011.

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés liées à **la médiation même** (31%) et à l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation (31%).

Ensuite, ils font part de difficultés relatives à l'infrastructure, les personnes et les moyens mis à la disposition du service de médiation (24%) et au maintien de leur indépendance (18%).

Dans une moindre mesure, ils rencontrent de problèmes avec le maintien de leur neutralité et de leur impartialité (10%).le respect de leur secret professionnel (10%).

2.5/ Difficultés que le médiateur rencontre dans l'application de la loi relative aux droits du patient

Aussi, en ce qui concerne l'application de la loi relative aux droits du patient, certains médiateurs ont formulé des difficultés identiques pour chaque institution qu'ils desservent.

HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
APPLICATION LOI DROITS DU PATIENT 2012			
Art. 5 Prestations de qualité	15 (54%)	16 (47%)	31 (50%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	9 (32%)	11 (32%)	20 (32%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	8 (29%)	4 (12%)	12 (19%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	15 (54%)	7 (21%)	22 (35%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier de patient	3 (11%)	4 (12%)	7 (11%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier de patient	7 (25%)	5 (15%)	12 (19%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier de patient	3 (11%)	1 (3%)	4 (6%)
Art. 10 Protection de la vie privée	8 (29%)	7 (21%)	15 (24%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	6 (21%)	2 (6%)	8 (13%)
Art. 12-15 Système de représentation	8 (29%)	1 (3%)	9 (15%)

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés d'application avec **le droit à des prestations de qualité** (50%).

Ensuite, ils font part de difficultés liées au droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (35%) et au droit au libre choix du praticien (32%).

Environ un quart des médiateurs déclarent rencontrer des difficultés concernant le droit au respect de la vie privée (24%), un cinquième concernant le droit à l'information sur l'état de santé du patient (19%) et le droit de consultation du dossier de patient.

Moins de difficultés sont signalées concernant le système de représentation du patient (15%), le droit au soulagement de la douleur (13%) et le droit à disposer d'un dossier de patient soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr (11%).

3/ Initiatives d'habitations protégées

Introduction

Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu un rapport annuel 2012 de la part de 72 initiatives d'habitations protégées (29 francophones et 43 néerlandophones) rattachées à la plate-forme de concertation provinciale.

Les rapports annuels indiquent que, tout comme les années précédentes, les médiateurs ne reçoivent **pratiquement pas de plaintes** liées aux droits du patient émanant de ces institutions.

En outre, le contenu des rapports annuels sur les **difficultés** que les médiateurs externes rencontrent dans l'exercice de leurs missions et dans l'application de la loi relative aux droits du patient dans les initiatives d'habitations protégées qu'ils desservent, est **très sommaire ou parfois identique au contenu des rapports annuels des autres (types d') institutions rattachées à la plate-forme de concertation provinciale.**

Par conséquent, il ne nous a pas semblé opportun de traiter et d'analyser les réponses dans ces rubriques du rapport annuel, car cela donnerait une image incomplète et faussée de la pratique de la médiation.

3.1/ Sommaire des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

En Flandre, 17 des 43 initiatives d'habitations protégées qui ont rédigés un rapport annuel, ont enregistré un total de 46 plaintes concernant un droit du patient.

A Bruxelles et en Wallonie, 5 des 29 initiatives d'habitations protégées, ont ouvert un total de 15 dossiers « plaintes ».

3.2/ Objet des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

Les utilisateurs des initiatives d'habitations protégées invoquent le plus souvent le **droit à des prestations de qualité** (82%).

Ils citent aussi dans une moindre mesure le droit au libre choix du praticien professionnel (7%), le droit à la protection de la vie privée (7%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (5%).

4/ Maisons de soins psychiatriques

Introduction

Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu un rapport annuel 2012 de la part de 36 maisons de soins psychiatriques (15 francophones et 21 néerlandophones) rattachées à la plate-forme de concertation provinciale.

Les rapports annuels indiquent que, tout comme les années précédentes, les médiateurs ne reçoivent **pratiquement pas de plaintes** liées aux droits du patient émanant de ces institutions.

En outre, le contenu des rapports annuels sur les **difficultés** que les médiateurs externes rencontrent dans l'exercice de leurs missions et dans l'application de la loi relative aux droits du patient dans les maisons de soins psychiatriques qu'ils desservent, est **très sommaire ou parfois identique au contenu des rapports annuels des autres (types d') institutions rattachées à la plate-forme de concertation provinciale**.

Par conséquent, il ne nous a pas semblé opportun de traiter et d'analyser les réponses dans ces rubriques du rapport annuel, car cela donnerait une image incomplète et faussée de la pratique de la médiation.

4.1/ Sommaire des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

En Flandre, 13 des 21 maisons de soins psychiatriques qui ont rédigé un rapport annuel, ont enregistré un total de 110 plaintes concernant un droit du patient.

A Bruxelles et en Wallonie, 9 des 15 maisons de soins psychiatriques ont ouvert un total de 84 dossiers « plaintes ».

4.2/ Objet des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

Les utilisateurs des maisons de soins psychiatriques invoquent le plus souvent le **droit à des prestations de qualité** (72%).

Ils citent aussi dans une moindre mesure le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (8%), le droit du patient à l'information sur son état de santé (7%) et le droit à la protection de la vie privée (6%)

Les plaintes concernant le droit au libre choix du praticien professionnel (3%), le droit au soulagement de la douleur (3%) et le droit de la consultation et à la copie du dossier de patient (1%) sont très limitées.

5\ Conclusions générales

De manière générale, l'année 2012 s'inscrit pleinement dans la continuité des années précédentes en ce qui concerne les données chiffrées issues des rapports annuels des médiateurs locaux.

Ainsi, concernant les données relatives aux hôpitaux généraux, la tendance de fond que représente l'augmentation (continue depuis 2007) du nombre de dossiers de plaintes enregistrés se poursuit, avec une augmentation de +3% par rapport à 2011. Toutefois des disparités régionales peuvent être soulignées : si la Flandre (+6%) et la Wallonie (+7%) sont en nette augmentation, on remarque une baisse du nombre de plaintes enregistrées concernant les hôpitaux généraux de la région de Bruxelles-Capitale (-10 %).

Par ailleurs, en comparaison avec l'année 2011, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux psychiatriques a bondi de 25 % en Flandre. Par contre, du côté francophone, nous observons une baisse de 23%. Cette chute du nombre global de plaintes enregistrées ne semble toutefois pas traduire une tendance de fond : en effet dans 60% des hôpitaux psychiatriques francophones, le nombre de plaintes a augmenté (ou est resté identique.)

Au sujet de la nature des plaintes enregistrées, remarquons qu'une fois de plus, les plaintes ayant pour objet l'article 5 de la loi relative aux droit du patient, à savoir le droit à des prestations de soins de qualité, sont les plus nombreuses et ce dans tous les types d'institution.

Enfin, signalons que les difficultés liées à « l'exécution de leur missions administratives » constituent désormais la difficulté signalée la plus fréquemment par les médiateurs locaux concernant l'exercice de leur fonction (aussi bien en hôpital général qu'en hôpital psychiatrique).