

service public fédéral
**SANTE 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 2013 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 2013 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 2007-2012**. 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 2013 qui ont été transmis jusqu'au 31 mai 2014 inclus au secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient ». À partir du premier juin, le traitement de ces données a débuté.

² Voir p. 21-22.

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 107 rapports annuels de 125 hôpitaux généraux (de 60 hôpitaux généraux en Flandre, 13 en Région de Bruxelles-Capitale et 34 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 (96 ou 90%) a envoyé un rapport annuel dans le délai fixé par la loi⁴.

Les autres hôpitaux ont envoyé leur rapport annuel après le 30 avril 2014.

18 hôpitaux n'avaient toujours pas envoyé de rapport au 1^{er} juin 2014, date du début du traitement de ces données⁵.

1.1/ Information relative à l'institution

La majorité (101 ou 94 %) des hôpitaux généraux qui ont envoyé un rapport dispose de leur **propre fonction de médiation**.

Les autres hôpitaux (6 ou 6%) 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 »

⁴ Les instructions pour l'envoi du rapport annuel 2013 ont été transmises le 27 janvier 2014 aux médiateurs locaux.

⁵ Après le début du traitement des données issues des rapports annuels (le 1^{er} juin 2014) 6 hôpitaux ont fait parvenir leur rapport annuel à la Commission Fédérale « Droits du patient .» Ces rapports n'ont par conséquent pas été pris en considération pour la présente analyse.

concerne une relation individuelle patient - praticien professionnel, et peut donc contenir un ou plusieurs droits du patient⁶.

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

- 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 2013				
REGION	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
Fl	30 (50%)	0 (0%)	27 (45%)	3 (5%)	60 (100%)
B	1 (8%)	0 (0%)	10 (77%)	2 (15%)	13 (100%)
W	2 (6%)	0 (0%)	24 (71%)	8 (24%)	34 (100%)
Total	33 (31%)	0 (0%)	61 (57%)	13 (12%)	107 (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 la moitié des médiateurs dans les hôpitaux généraux de Flandre utilise 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 géographique de l'utilisation du système d'enregistrement de la V.V.O.V.A.Z. se situe en Flandre (dans 91% des hôpitaux généraux).

HG	SYSTÈME D'ENREGISTREMENT 2013				
REGION	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
Fl.	30 (91%)	0 (0%)	27 (44%)	3 (23%)	60 (56%)
B	1 (3%)	0 (0%)	10 (16%)	2 (15%)	13 (12%)
W	2 (6%)	0 (0%)	24 (40%)	8 (62%)	34 (32%)
Total	33 (100%)	0 (0%)	61 (100%)	13 (100%)	107 (100%)

- En 2013, le **nombre total de dossiers « plaintes »** liées aux droits du patient, que les médiateurs ont ouverts, s'élève à **17.395** (12.093 dossiers « plaintes » en Flandre, 2.700 en Région de Bruxelles-Capitale et 2.602 en Wallonie).

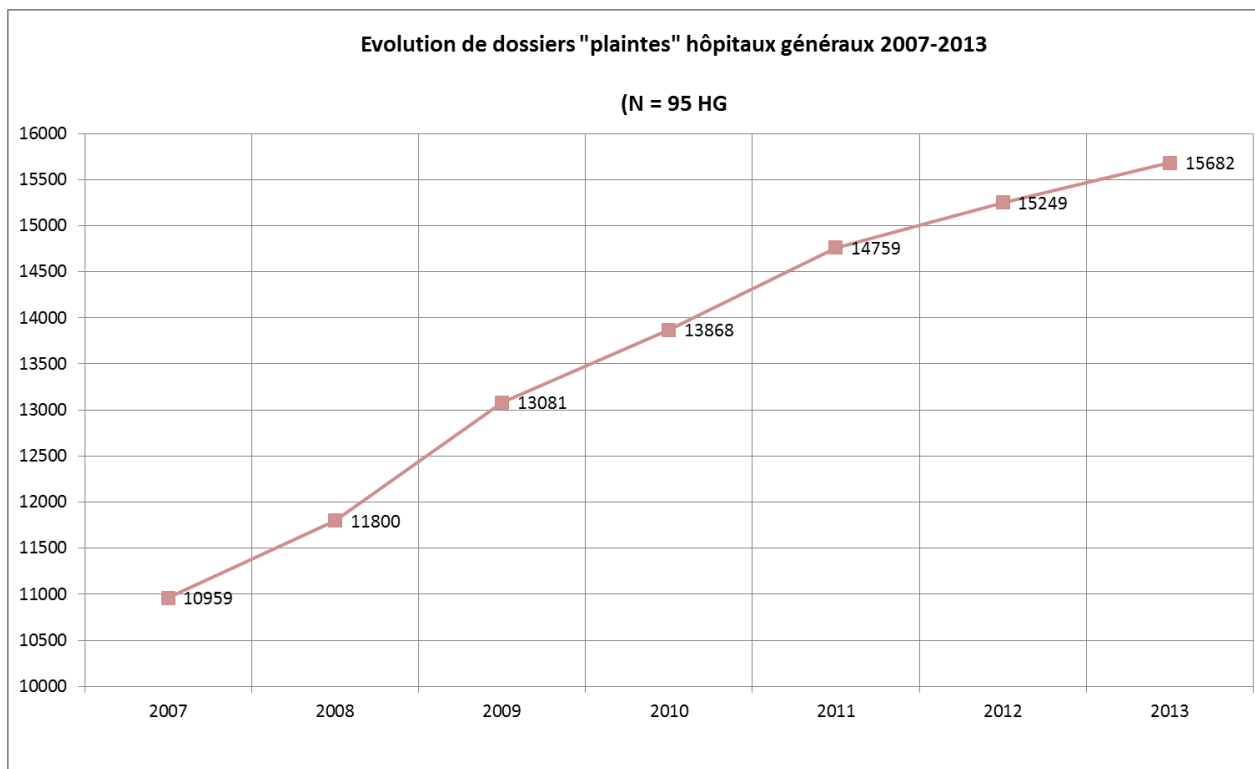
⁶ Lors de l'interprétation des données minimales qui étaient rassemblées via une autre ou sans système d'enregistrement, on est également parti dans cette analyse du principe qu'un dossier « plaintes » peut contenir plusieurs droits.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2013	HG
Mean	162,5701
Median	106,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	205,8739
Variance	42384,0776
Range	1463,0000
Minimum	0,0000
Maximum	1463,0000

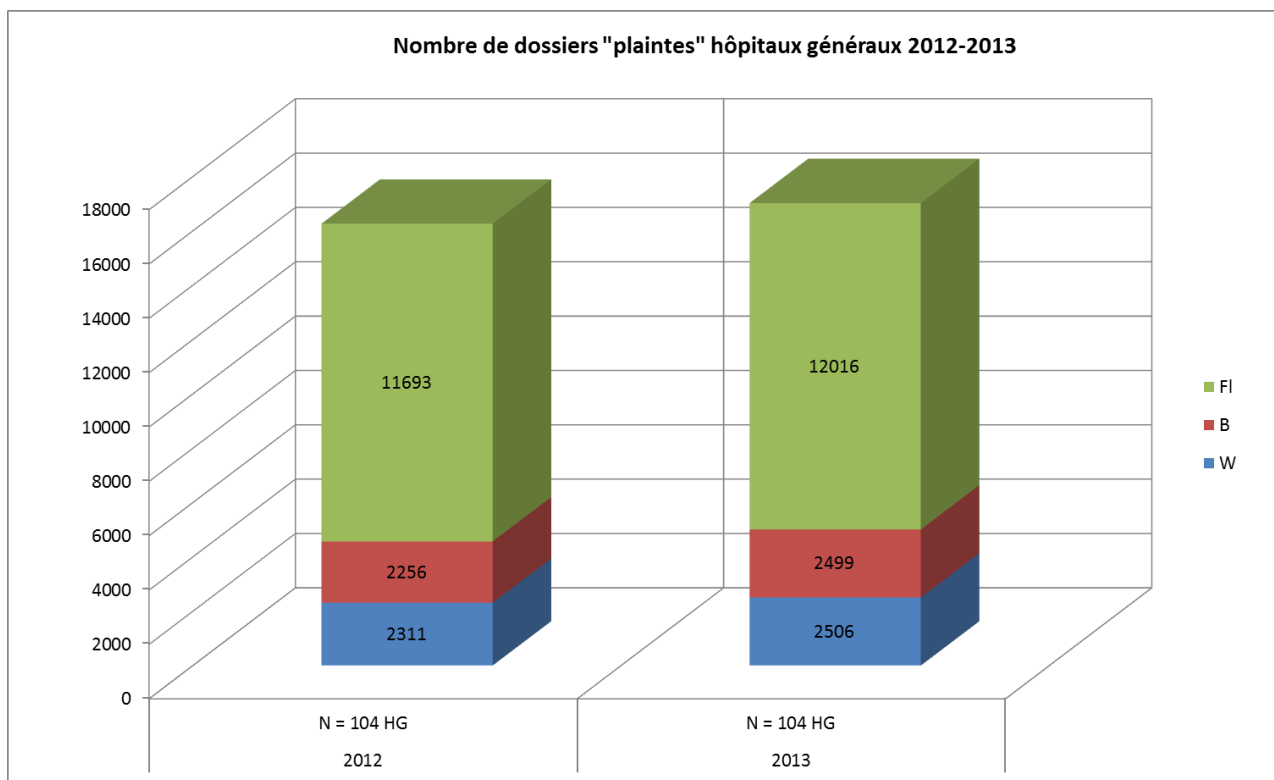
Dans 48% des hôpitaux généraux, dont la plus grande partie en Wallonie, moins de 100 dossiers « plaintes » ont été ouverts auprès du service de médiation.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2013	NOMBRE HOPITAUX GENERAUX			
	FI	B	W	Total
0-99	19 (32%)	6 (46%)	26 (76%)	51 (48%)
100-199	15 (25%)	3 (23%)	5 (15%)	23 (21%)
200-299	14 (23%)	2 (15%)	2 (6%)	18 (17%)
300-399	8 (13%)	1 (8%)	1 (3%)	10 (9%)
400-499	1 (2%)	0	0	1 (1%)
500-599	2 (3%)	0	0	2 (2%)
600-699	0	0	0	0
700-799	0	0	0	0
800-899	0	0	0	0
900-999	0	0	0	0
1000-1099	0	0	0	0
1100-1199	0	0	0	0
1200-1299	0	1 (8%)	0	1 (1%)
1300-1399	0	0	0	0
1400-1499	1 (2%)	0	0	1 (1%)
Total	60 (100%)	13 (100%)	34 (100%)	107 (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 2007-2013 à la Commission fédérale « Droits du patient », a **tendance à augmenter** (N = 95 HG).



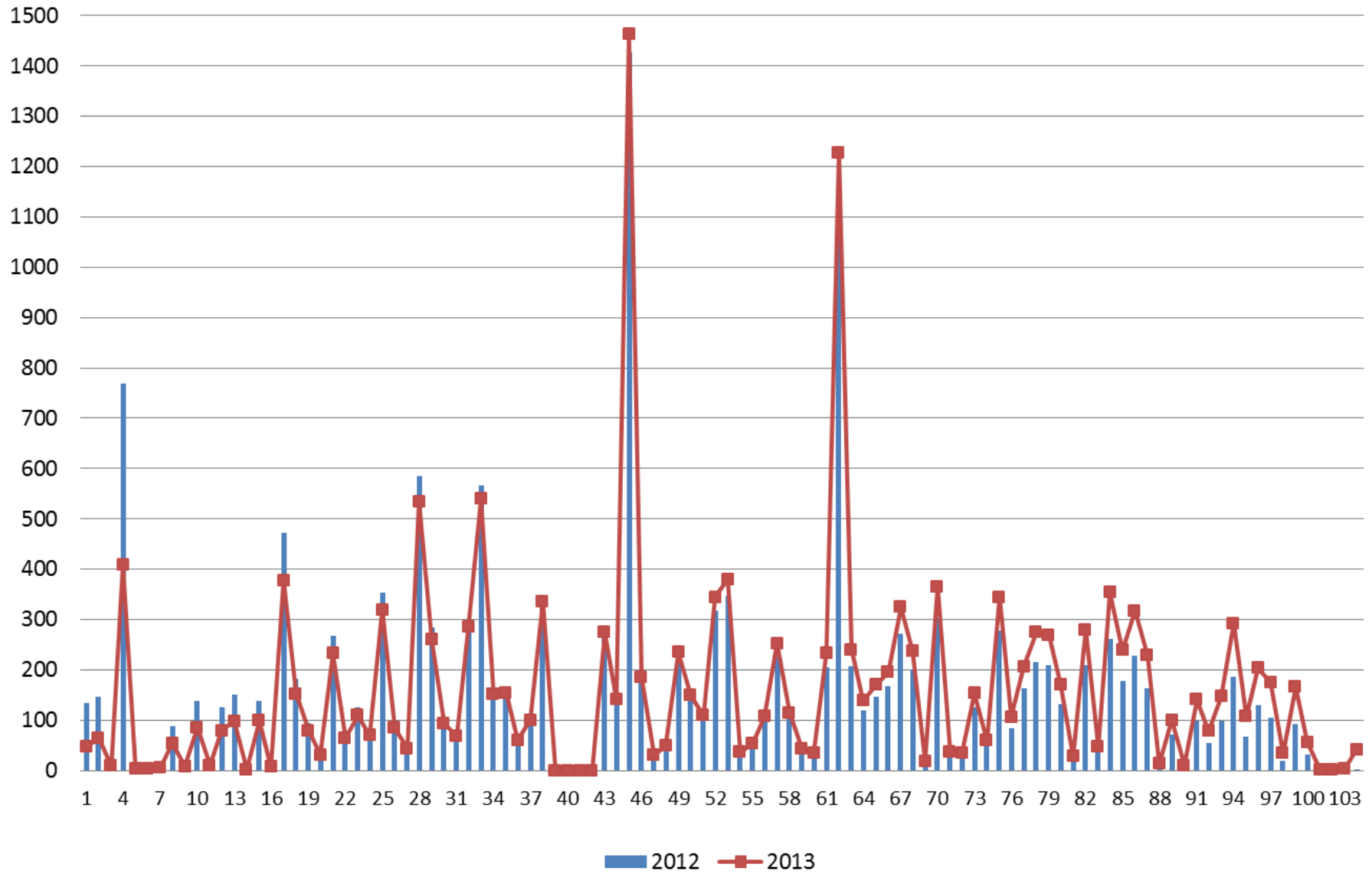
- Par rapport à l'année 2012, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux généraux avec un rapport vérifiable pour mes années 2012 et 2013 (N = 104 HG) a augmenté de 5% (3% en Flandre, 11% en Région de Bruxelles-Capitale et 8% en Wallonie).



Toutefois, si nous examinons, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital général, nous constatons un recul dans 38 hôpitaux (37%) (20 en Flandre, 3 en Région de Bruxelles-Capitale et 15 en Wallonie), ainsi qu'un statu quo dans 4 hôpitaux (4%) (1 en Flandre, 1 en Région de Bruxelles-Capitale et 2 en Wallonie).

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

Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux généraux 2012-2013



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

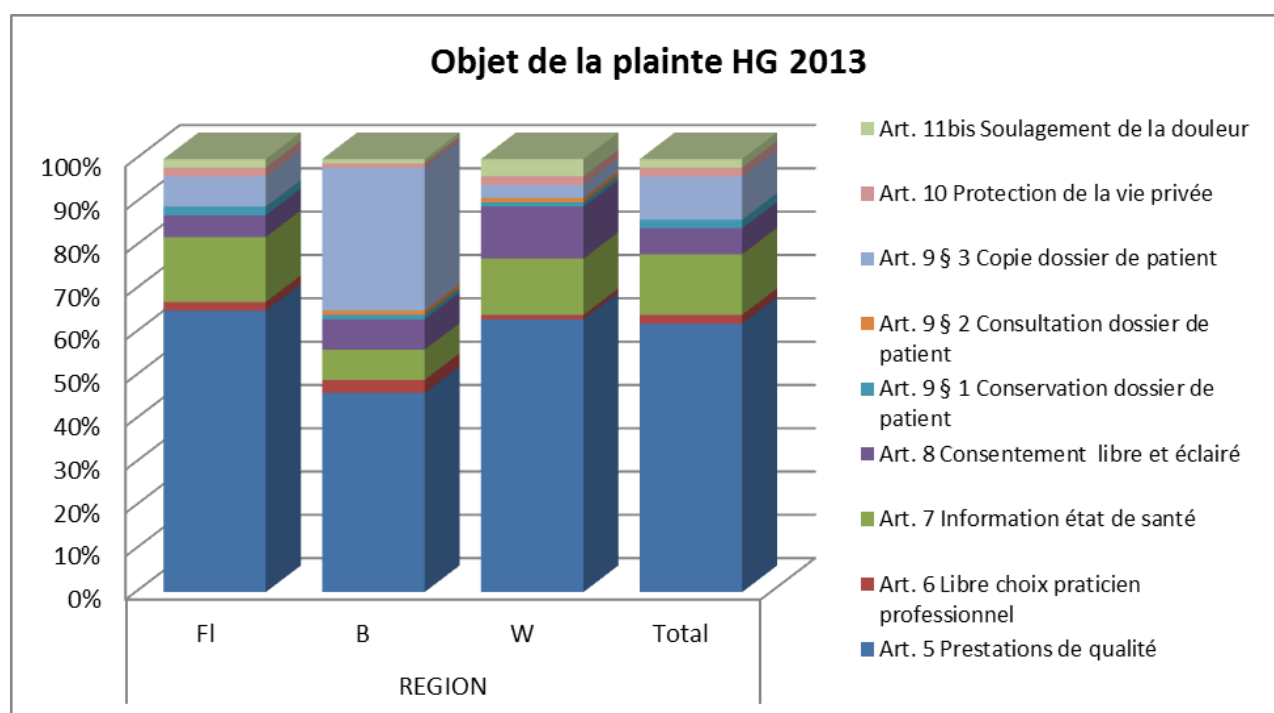
• Les rapports annuels 2013 des médiateurs des hôpitaux généraux de Bruxelles-Capitale signalent au total 2.546 objets de plaintes. Ce nombre est plus bas que nombre total de plaintes (2.700).

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.

• Les rapports annuels 2013 des médiateurs dans les hôpitaux généraux renseignent au total **18.879 plaintes liées à un droit du patient**.

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
OBJET DE LA PLAINTÉ 2013				
Art. 5 Prestations de qualité	8466 (65%)	1178 (46%)	2075 (63%)	11719 (62%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	223 (2%)	83 (3%)	45 (1%)	351 (2%)
Art. 7 Information état de santé	2003 (15%)	175 (7%)	437 (13%)	2615 (14%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	591 (5%)	168 (7%)	378 (12%)	1137 (6%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	224 (2%)	31 (1%)	43 (1%)	298 (2%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	57 (0%)	20 (1%)	17 (1%)	94 (0%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	914 (7%)	834 (33%)	100 (3%)	1848 (10%)
Art. 10 Protection de la vie privée	279 (2%)	22 (1%)	63 (2%)	364 (2%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	281 (2%)	35 (1%)	137 (4%)	453 (2%)
Total	13038 (100%)	2546 (100%)	3295 (100%)	18879 (100%)



La majorité des plaintes concerne le **droit à des prestations de qualité** (62%). 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 (10%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (6%). Les plaintes concernant le droit au libre choix du praticien professionnel (2%), le droit à la tenue soigneuse et à la conservation du dossier de patient (2%), le droit à la protection de la vie privée (2%) et le droit à des soins visant à soulager la douleur (2%) sont moins nombreuses.

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 8% de dossiers « plaintes »**, ouverts en 2013 auprès du médiateur⁷, 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 2013				
Maintien de l'indépendance	11 (18%)	2 (15%)	3 (9%)	16 (15%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	11 (18%)	3 (23%)	3 (9%)	17 (16%)
Respect du secret professionnel	12 (20%)	4 (31%)	2 (6%)	18 (17%)
Médiation proprement dite	18 (30%)	5 (38%)	7 (21%)	30 (28%)
Infrastructure, personnes et moyens	18 (30%)	4 (31%)	7 (21%)	29 (27%)
Missions administratives	22 (37%)	4 (31%)	7 (21%)	33 (31%)

Dans leur rapport annuel 2013, les médiateurs des hôpitaux généraux signalent le plus souvent des difficultés liées à **l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation** (31%), et ensuite à la médiation même (28%) et à l'infrastructure, aux personnes et aux moyens mis à la disposition du service de médiation (27%). Dans une moindre mesure les médiateurs rencontrent des difficultés relatives au respect du secret professionnel (17%), par rapport au maintien de leur neutralité et de leur impartialité (16%) et concernant le maintien de leur indépendance (15%).

⁷ Ce pourcentage n'englobe pas les hôpitaux généraux (2) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert en 2013 auprès du médiateur.

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

HG	REGION			
APPLICATION LOI DROITS DU PATIENT 2013	FI	B	W	Total
Art. 5 Prestations de qualité	22 (37%)	6 (46%)	15 (44%)	43 (40%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	7 (12%)	2 (15%)	0 (0%)	9 (8%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	19 (32%)	2 (15%)	11 (32%)	32 (30%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	15 (25%)	4 (31%)	13 (38%)	32 (30%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier de patient	6 (10%)	2 (15%)	0 (0%)	8 (7%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier de patient	9 (15%)	2 (15%)	0 (0%)	11 (10%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier de patient	19 (32%)	4 (31%)	4 (12%)	27 (25%)
Art. 10 Protection de la vie privée	7 (12%)	1 (8%)	2 (6%)	10 (9%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	2 (3%)	2 (15%)	2 (6%)	6 (6%)
Art. 12-15 Système de représentation	12 (20%)	1 (8%)	7 (21%)	20 (19%)

Les médiateurs des hôpitaux généraux rencontrent majoritairement des difficultés en lien avec **le droit à des prestations de qualité** (40%), ensuite avec le droit à l'information sur son état de santé (30%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (30%).

Un quart des médiateurs font part de difficultés liées au droit à la copie du dossier de patient (25%) et environs un cinquième (19%) concernant le système de représentation du patient.

Ils déclarent rencontrer dans une moindre mesure des difficultés concernant le droit à la consultation du dossier patient (10%), le droit à la protection de la vie privée (9%), le droit au libre choix du praticien professionnel (8%) et le droit à la tenue soigneuse et à la conservation du dossier de patient (7%).

2/ Hôpitaux psychiatriques

Introduction

- **Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu au total 61 rapports annuels de 64 hôpitaux psychiatriques⁸.**

Ces rapports annuels ont été transmis dans le délai fixé par la loi à la Commission fédérale « Droits du patient » via le système d'envoi d'un rapport annuel uniforme⁹.

Trois hôpitaux psychiatriques n'ont pas envoyé de rapport.

- 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 externe¹⁰, 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 2013 de 60 (26 francophones et 34 néerlandophones) hôpitaux psychiatriques¹¹.

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 de deux hôpitaux psychiatriques francophones qui disposent d'une fonction de médiation exclusive « interne »¹².

⁸ Ce nombre ne comprend pas les rapports annuels des médiateurs internes des hôpitaux psychiatriques qui combinent la fonction de médiation interne et externe.

⁹ Les instructions pour l'envoi du rapport annuel 2013 ont été transmises le 27 janvier 2014 aux médiateurs locaux.

¹⁰ Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu un rapport annuel concernant la fonction de médiation interne dans les hôpitaux psychiatriques qui combinent la fonction de médiation interne et externe.

¹¹ 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.

¹² Les données contenues dans le rapport annuel de ces institutions ont été ajoutées aux données relatives aux fonctions de médiation externes en Région de Bruxelles-Capitale et Wallonie ; ces médiateurs effectuent leurs enregistrements 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 2013				
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%)	11 (42%)	15 (58%)	26 (100%)
Total	0 (0%)	34 (57%)	11 (18%)	15 (25%)	60 (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 signalent ne pas disposer 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 **617 au total**.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2031	HP FR
Mean	23,7308
Median	6,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	45,9283
Variance	2109,4046
Range	188,0000
Minimum	0,0000
Maximum	188,0000

A l'exception de deux hôpitaux, moins de 100 dossiers « plaintes » ont été ouverts auprès du médiateur des hôpitaux psychiatriques.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2013	HP FR
0-19	20
20-39	2
40-59	1
60-79	1
80-99	0
100-119	0
120-139	0
140-159	1
160-179	0
180-199	1
Total	26

- En Flandre, les médiateurs externes ont enregistré au total 1.325 plaintes ayant trait à un droit du patient émanant d'hôpitaux psychiatriques en 2013.

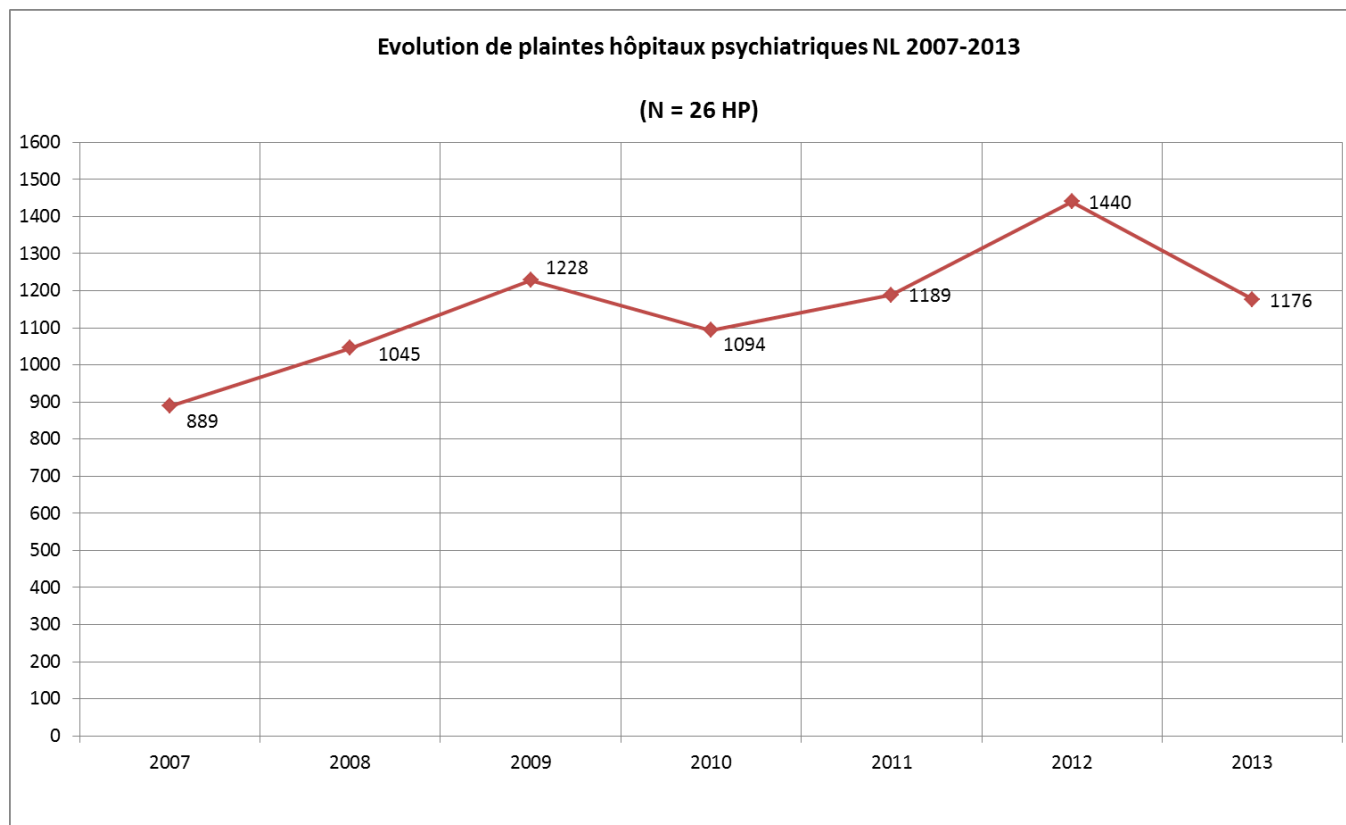
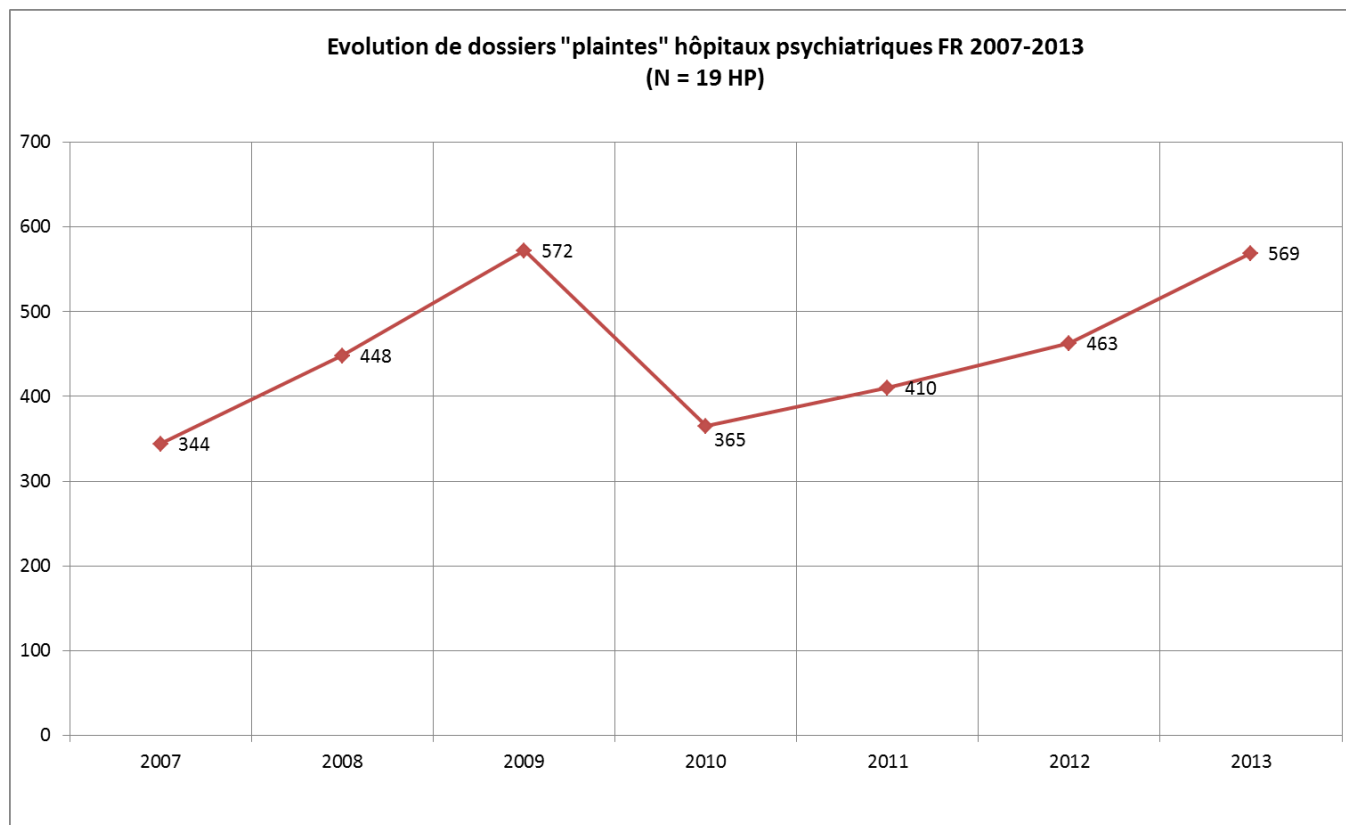
NOMBRE DE PLAINTES 2013	HP NL
Mean	38,9706
Median	32,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	42,6817
Variance	1821,7264
Range	216,0000
Minimum	0,0000
Maximum	216,0000

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

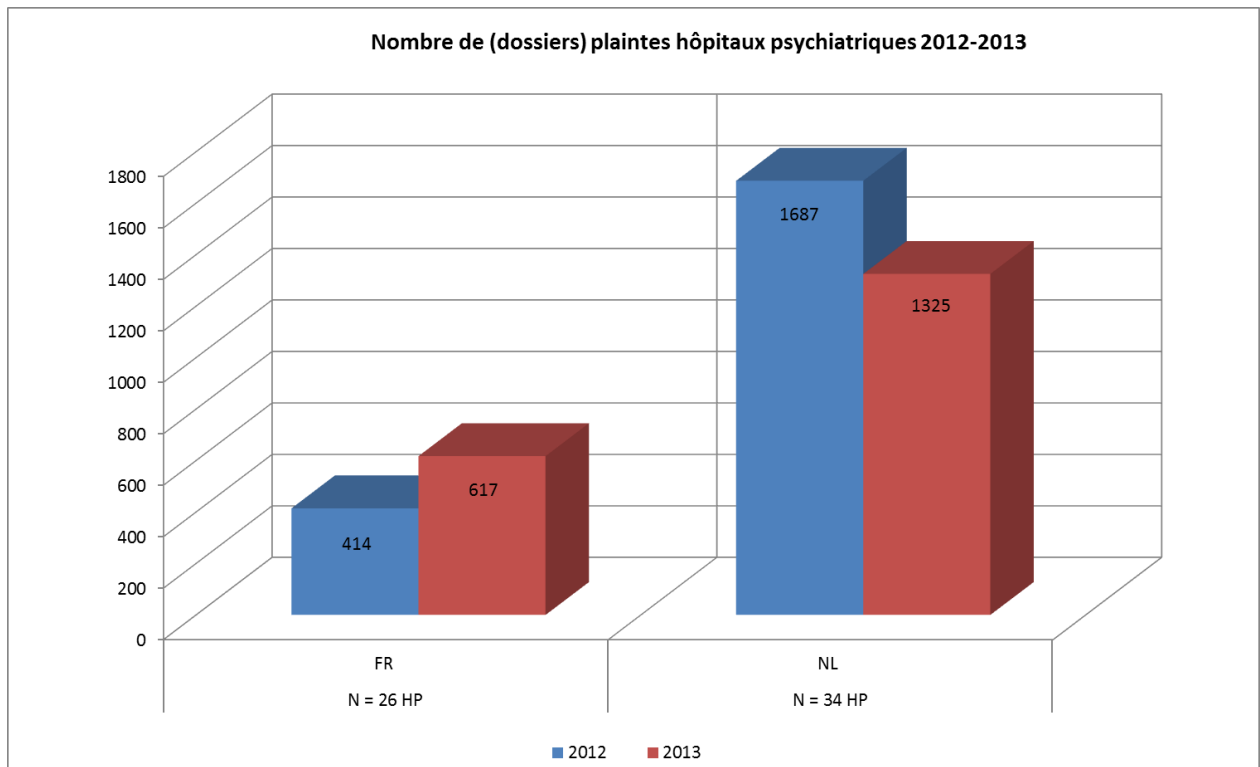
NOMBRE DE PLAINTES 2011	HP NL
0-19	10
20-39	9
40-59	6
60-79	5
80-99	0
100-119	0
120-139	1
140-159	1
160-179	0
180-199	1
200-219	1
Total	34

- En 2013, nous remarquons que la **tendance à la hausse** constatée les années précédentes dans les **hôpitaux psychiatriques francophones** concernant le nombre de (dossiers de) plaintes se poursuit (depuis 2010); contrairement aux **hôpitaux psychiatriques néerlandophones** pour lesquels une **baisse significative** du nombre

de plainte est constatée. (pour les établissements qui ont envoyés un rapport annuel vérifiable vers la Commission fédérale depuis 2007 jusqu'à 2013).



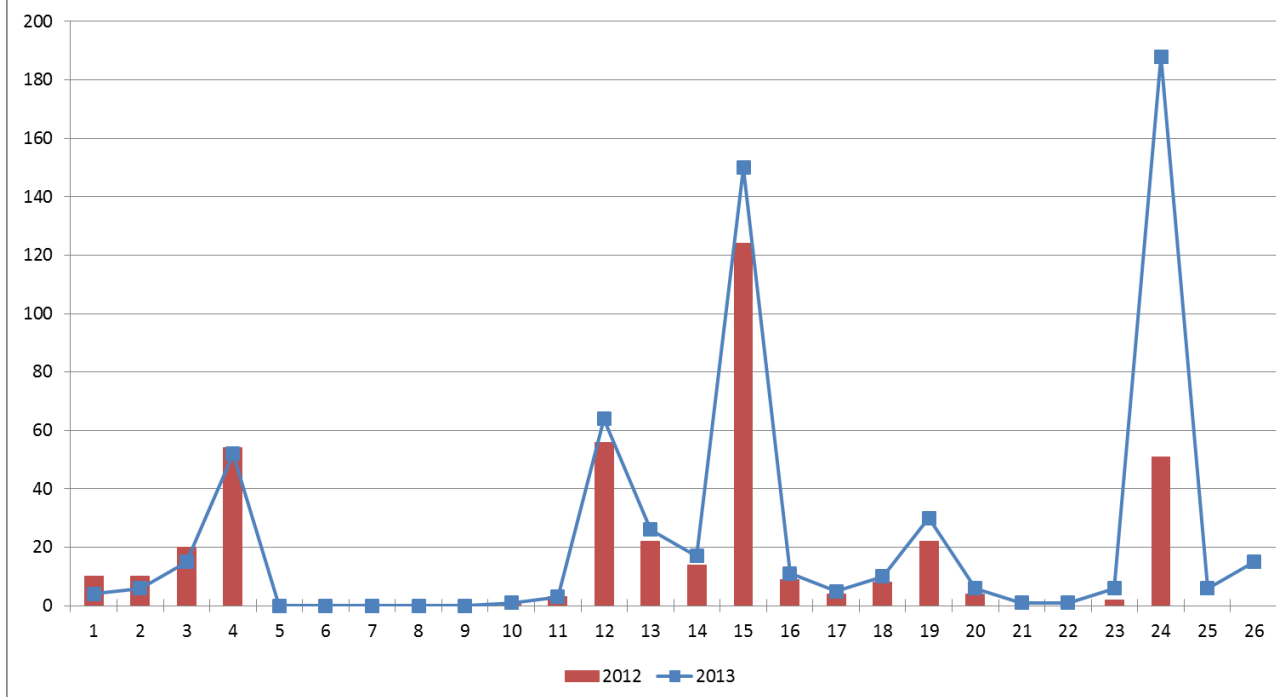
- Par rapport à l'année 2012, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux psychiatriques francophones avec un rapport vérifiable pour 2012 et 2013 (N = 26 HP) a augmenté de 49%. En Flandre, nous constatons une baisse de 21% (N = 34 HP).



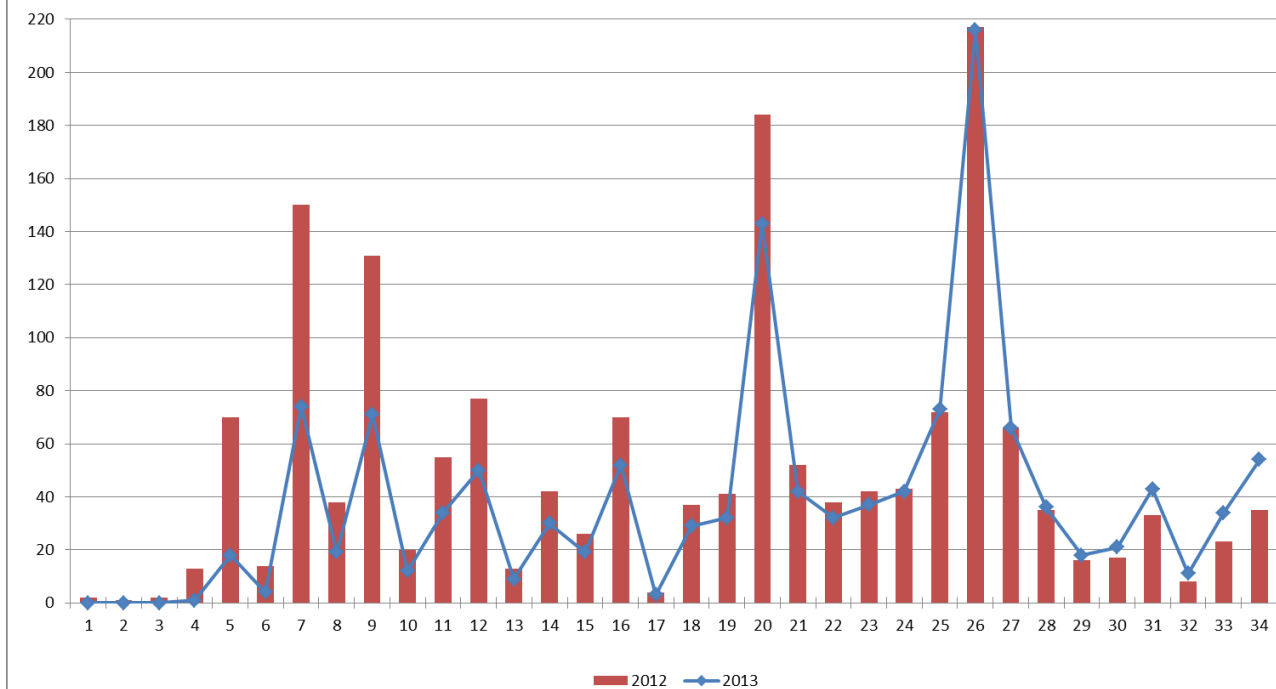
De plus, si nous examinons plus précisément dans chaque région linguistique, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital psychiatrique, nous constatons une hausse dans 15 (58%) hôpitaux francophones et une baisse dans 25 (74%) hôpitaux néerlandophones,

En d'autres termes, les évolutions précitées semblent traduire une véritable **tendance dans les hôpitaux psychiatriques de chaque région linguistiques.**

Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2012-2013



Nombre de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2012-2013



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

• Les rapports annuels 2013 des médiateurs externes dans les hôpitaux psychiatriques en Flandre signalent au total 1.327 objets de plaintes. Ce nombre est à peine plus élevé que nombre total de plaintes (1.325).

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 (589) est plus bas que le nombre total de dossiers « plaintes » (617), 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.

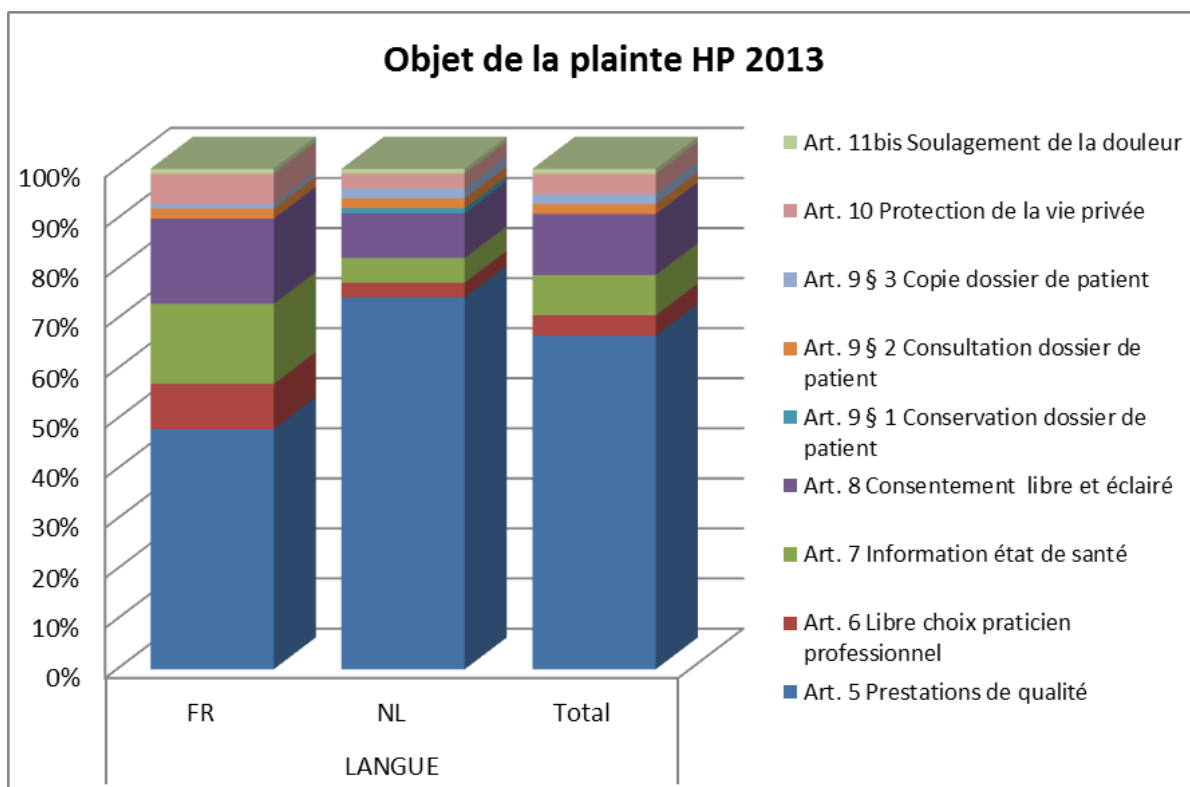
• Les rapports annuels 2013 des médiateurs dans les hôpitaux psychiatriques mentionnent au total **1.916 plaintes liées à un droit du patient**.

HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
OBJET DE LA PLAINTÉ 2013			
Art. 5 Prestations de qualité	282 (48%)	990 (75%)	1272 (66%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	51 (9%)	35 (3%)	86 (4%)
Art. 7 Information état de santé	96 (16%)	60 (5%)	156 (8%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	102 (17%)	126 (9%)	228 (12%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	1 (0%)	7 (1%)	8 (0%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	9 (2%)	21 (2%)	30 (2%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	7 (1%)	32 (2%)	39 (2%)
Art. 10 Protection de la vie privée	33 (6%)	46 (3%)	79 (4%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	8 (1%)	10 (1%)	18 (1%)
Total	589 (100%)	1327 (100%)	1916 (100%)

La majorité des plaintes concerne le **droit à des prestations de qualité** (66%).

Les patients invoquent dans une moindre mesure le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (12%) et le droit à l'information sur son état de santé (8%).

Les plaintes concernant le droit au libre choix du praticien professionnel (4%), le droit à la protection de la vie privée (4%) et le droit à la consultation (2%) et la copie (2%) du dossier de patient 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 très restreint des (dossiers de) plaintes** (3% du côté francophone et 5% du côté néerlandophone), ouverts en 2013 auprès du médiateur¹³, **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 2013			
Maintien de l'indépendance	6 (23%)	0 (0%)	6 (10%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	3 (12%)	0 (0%)	3 (5%)
Respect du secret professionnel	3 (12%)	0 (0%)	3 (5%)
Médiation proprement dite	8 (31%)	5 (15%)	13 (22%)
Infrastructure, personnes et moyens	9 (35%)	0 (0%)	9 (15%)
Missions administratives	12 (46%)	3 (9%)	15 (25%)

¹³ Ces pourcentages ne contiennent pas les hôpitaux psychiatriques (5 francophones et 3 néerlandophone) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert auprès du médiateur en 2013.

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés liées à **l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation** (25%), et puis à la médiation proprement dite (22%).

Ensuite, ils font part de difficultés relatives à l'infrastructure, les personnes et les moyens mis à la disposition du service de médiation (15%) et au maintien de leur indépendance (10%).

Dans une moindre mesure, ils rencontrent de problèmes avec le respect de leur secret professionnel (5%) et le maintien de leur neutralité et de leur impartialité (5%).

A la lecture du tableau ci-dessus, nous remarquons des différences significatives entre les médiateurs francophones et néerlandophones au sujet du nombre et du type de difficultés signalées.

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 2013			
Art. 5 Prestations de qualité	11 (42%)	12 (35%)	23 (38%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	6 (23%)	5 (15%)	11 (18%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	6 (23%)	0 (0%)	6 (10%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	5 (19%)	9 (26%)	14 (23%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier de patient	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier de patient	1 (4%)	1 (3%)	2 (3%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier de patient	2 (8%)	4 (12%)	6 (10%)
Art. 10 Protection de la vie privée	6 (23%)	0 (0%)	6 (10%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	3 (12%)	1 (3%)	4 (7%)
Art. 12-15 Système de représentation	5 (19%)	0 (0%)	5 (8%)

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés d'application avec **le droit à des prestations de qualité** (38%).

Ensuite, ils font part de difficultés liées au droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (23%) et au droit au libre choix du praticien (28%).

Ils déclarent rencontrer dans une moindre mesure des difficultés concernant les autres droits du patient.

3/ Initiatives d'habitations protégées

Introduction

Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu un rapport annuel 2013 de la part de 61 initiatives d'habitations protégées (19 francophones et 42 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, 23 des 42 initiatives d'habitations protégées qui ont rédigés un rapport annuel, ont enregistré un total de 43 plaintes concernant un droit du patient.

A Bruxelles et en Wallonie, 4 des 19 initiatives d'habitations protégées, ont ouvert un total de 42 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** (54%).

Ils citent aussi dans une moindre mesure le droit du patient à l'information sur son état de santé (20%), le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (16%) et le droit à la protection de la vie privée (7%).

Les plaintes concernant le libre choix du praticien (2%) et le soulagement de la douleur(1%) sont très limitées.

4/ Maisons de soins psychiatriques

Introduction

Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu un rapport annuel 2013 de la part de 34 maisons de soins psychiatriques (13 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, 11 des 21 maisons de soins psychiatriques qui ont rédigé un rapport annuel, ont enregistré un total de 127 plaintes concernant un droit du patient.

A Bruxelles et en Wallonie, 7 des 13 maisons de soins psychiatriques ont ouvert un total de 46 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 (14%).

Les plaintes concernant le droit du patient à l'information sur son état de santé (5%), le droit à la protection de la vie privée (4%), le droit au libre choix du praticien professionnel (3%), le droit au soulagement de la douleur (2%) et le droit de la consultation du dossier de patient (1%) sont très limitées.

5/ Conclusion générale

En 2013, nous constatons une baisse significative du nombre de plaintes relatives aux hôpitaux psychiatriques du côté néerlandophone. Il s'agit d'une baisse de 21 % par rapport aux données de 2012. Concrètement, 74% des hôpitaux psychiatriques néerlandophones ont vu leur nombre de plaintes diminuer en 2013.

Notons qu'à contrario, du côté des hôpitaux psychiatriques francophones, la tendance à la hausse du nombre de plaintes enregistrées, observée depuis 2010, se poursuit .

En ce qui concerne les hôpitaux généraux, le nombre de plaintes enregistrées a augmenté de 5% par rapport à l'année précédente. Ces données s'inscrivent tout à fait dans la continuité de la tendance observée depuis 2007, à savoir une augmentation constante du nombre de plaintes relatives aux hôpitaux généraux.

Enfin, signalons qu'en 2013, le droit du patient qui a fait l'objet de la majorité des plaintes est, comme chaque année et dans tous les types d'institution, le droit à recevoir des prestations de soins de qualité¹⁴.

¹⁴ Cfr. Article 5 de la loi relative aux droits du patient.