

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 2014 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 2014 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 2007-2013**. 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 2014 qui ont été transmis jusqu'au 30 juin 2015 inclus au secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient ». À partir du premier juillet, le traitement de ces données a débuté.

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 112 rapports annuels de 118 hôpitaux généraux (de 60 hôpitaux généraux en Flandre, 14 en Région de Bruxelles-Capitale et 38 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.

Six hôpitaux n'avaient toujours pas envoyé de rapport au 1^{er} juillet 2015, date du début du traitement de ces données.

1.1/ Information relative à l'institution

La majorité (104 ou 93 %) des hôpitaux généraux qui ont envoyé un rapport dispose de leur **propre fonction de médiation**.

Les autres hôpitaux (8 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 patient⁴.

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

⁴ 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 2014				
REGION	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
FI	38 (63%)	0 (0%)	19 (32%)	3 (5%)	60 (100%)
B	2 (14%)	0 (0%)	10 (71%)	2 (14%)	14 (100%)
W	1 (3%)	0 (0%)	30 (79%)	7 (18%)	38 (100%)
Total	41 (37%)	0 (0%)	59 (53%)	12 (11%)	112 (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 plus de 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 93% des hôpitaux généraux).

HG	SYSTÈME D'ENREGISTREMENT 2014				
REGION	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
Fl.	38 (93%)	0 (0%)	19 (32%)	3 (25%)	60 (54%)
B	2 (5%)	0 (0%)	10 (17%)	2 (17%)	14 (13%)
W	1 (2%)	0 (0%)	30 (51%)	7 (58%)	38 (34%)
Total	41 (100%)	0 (0%)	59 (100%)	12 (100%)	112 (100%)

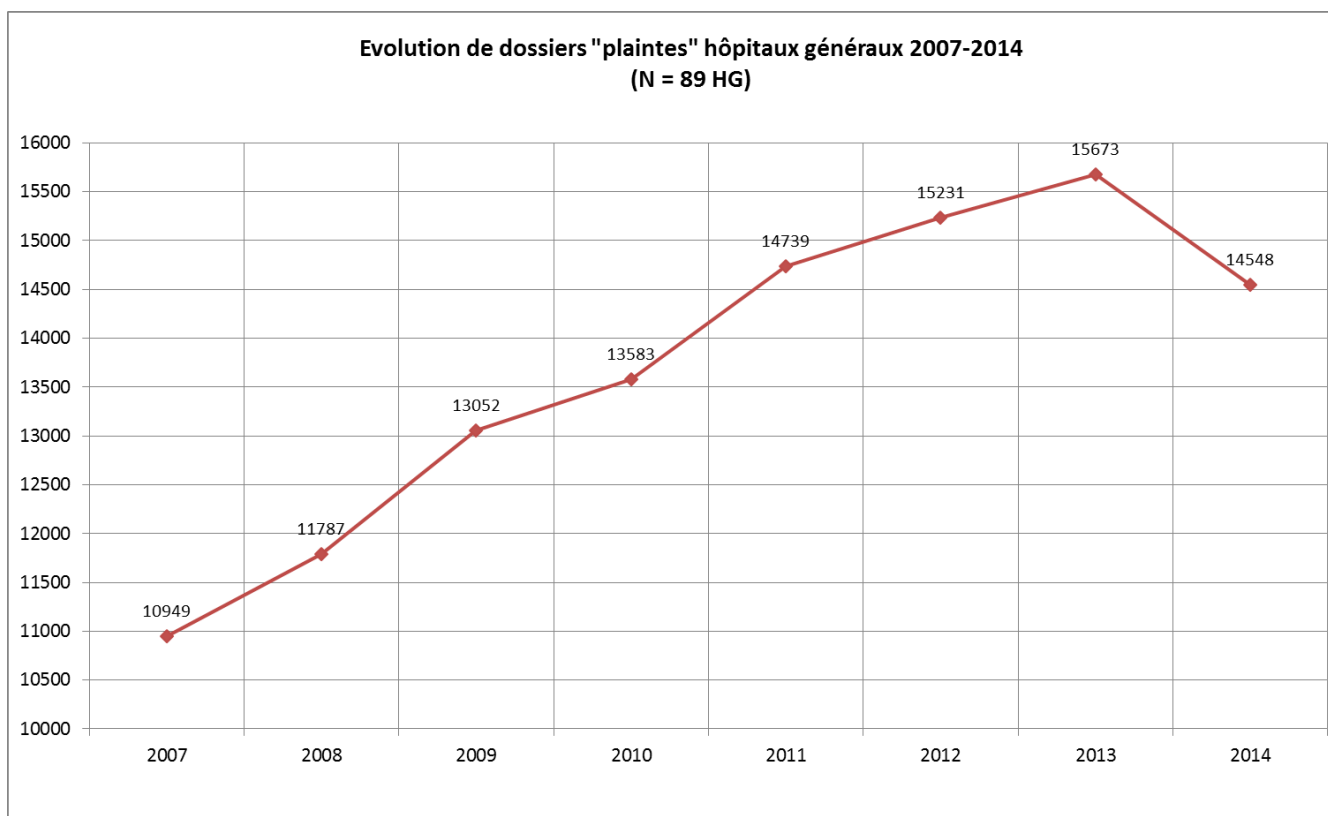
- En 2014, le **nombre total de dossiers « plaintes »** liées aux droits du patient, que les médiateurs ont ouverts, s'élève à **18.525** (13.111 dossiers « plaintes » en Flandre, 2.567 en Région de Bruxelles-Capitale et 2.847 en Wallonie).

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2014	HG
Mean	165,4018
Median	113,5000
Mode	0,0000
Standard Deviation	192,7374
Variance	37147,7200
Range	1573,0000
Minimum	0,0000
Maximum	1573,0000

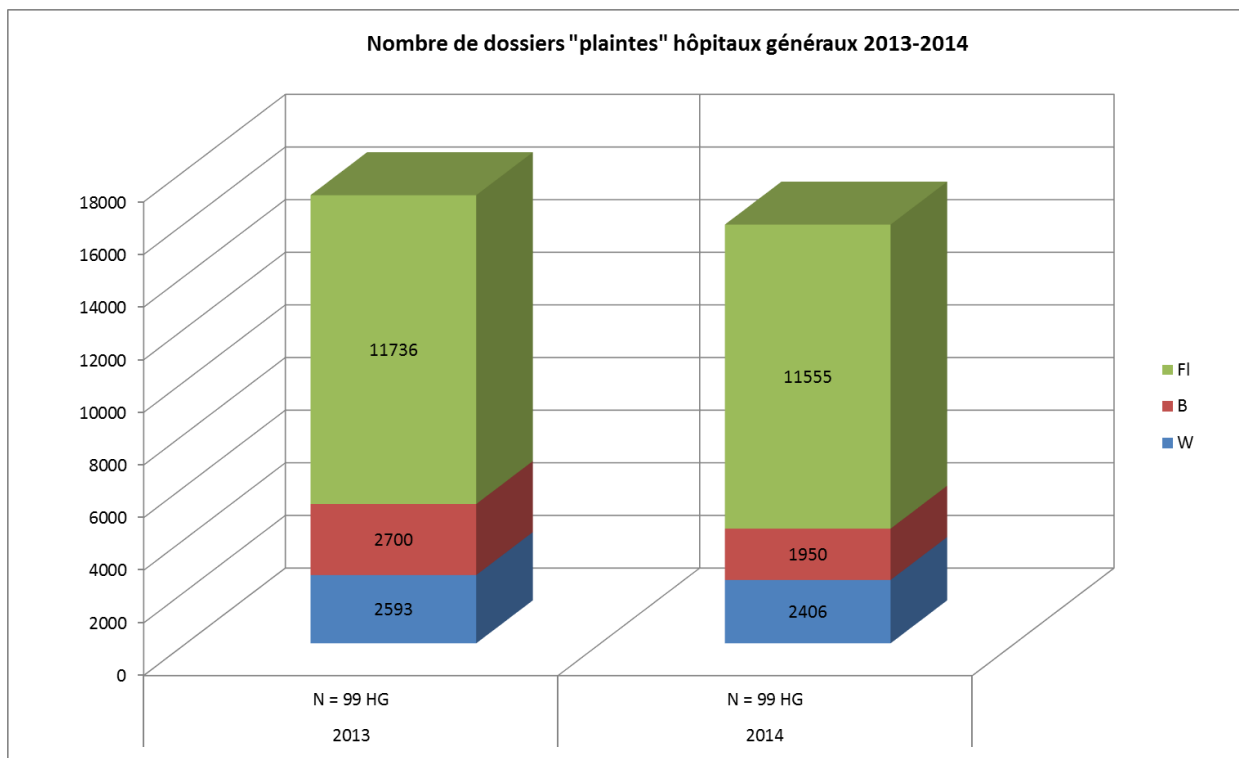
Dans 46% des hôpitaux généraux, dont la plus grande partie en Wallonie, moins de 100 dossiers « plaintes » ont été ouverts auprès du service de médiation.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2014	NOMBRE HOPITAUX GENERAUX			
	FI	B	W	Total
0-99	15 (25%)	6 (43%)	30 (79%)	51 (46%)
100-199	20 (33%)	3 (21%)	4 (11%)	27 (24%)
200-299	11 (18%)	2 (14%)	4 (11%)	17 (15%)
300-399	7 (12%)	0	0	7 (6%)
400-499	4 (7%)	2 (14%)	0	6 (5%)
500-599	0	1 (7%)	0	1 (1%)
600-699	2 (3%)	0	0	2 (2%)
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	0	0	0
1300-1399	0	0	0	0
1400-1499	0	0	0	0
1500-1599	1 (2%)	0	0	1 (1%)
Total	60 (100%)	14 (100%)	38 (100%)	112

- En 2014, nous remarquons que la tendance à la hausse remarquée les années précédentes ne se poursuit pas, en ce qui concerne le nombre de dossiers plaintes enregistrés dans les hôpitaux généraux qui ont transmis un rapport annuel vérifiable pour les années 2007 à 2014 incluse vers la Commission fédérale (n= 89 HG).



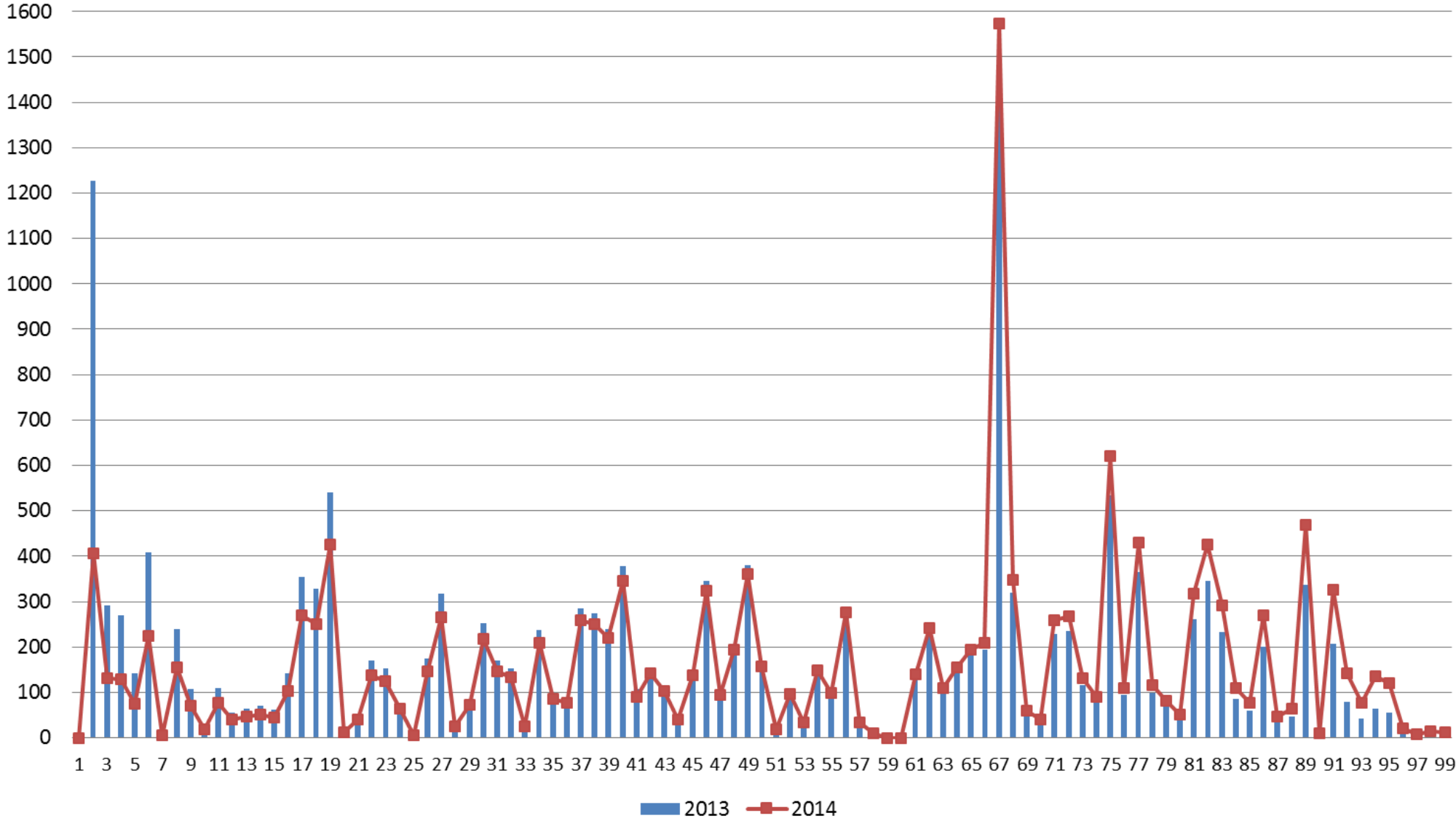
- Par rapport à l'année 2013, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux généraux avec un rapport vérifiable pour les années 2013 et 2014 (N = 99 HG) a diminué de 7% (-2% en Flandre, -28% en Région de Bruxelles-Capitale et -7% en Wallonie).



Si nous examinons, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital général, nous constatons également un recul dans 55 hôpitaux (56%) (29 en Flandre, 4 en Région de Bruxelles-Capitale et 22 en Wallonie), ainsi qu'un statu quo dans 5 hôpitaux (5%) (1 en Flandre, 1 en Région de Bruxelles-Capitale et 3 en Wallonie).

En d'autres termes, la diminution précitée semble traduire **une véritable tendance dans tous les hôpitaux généraux.**

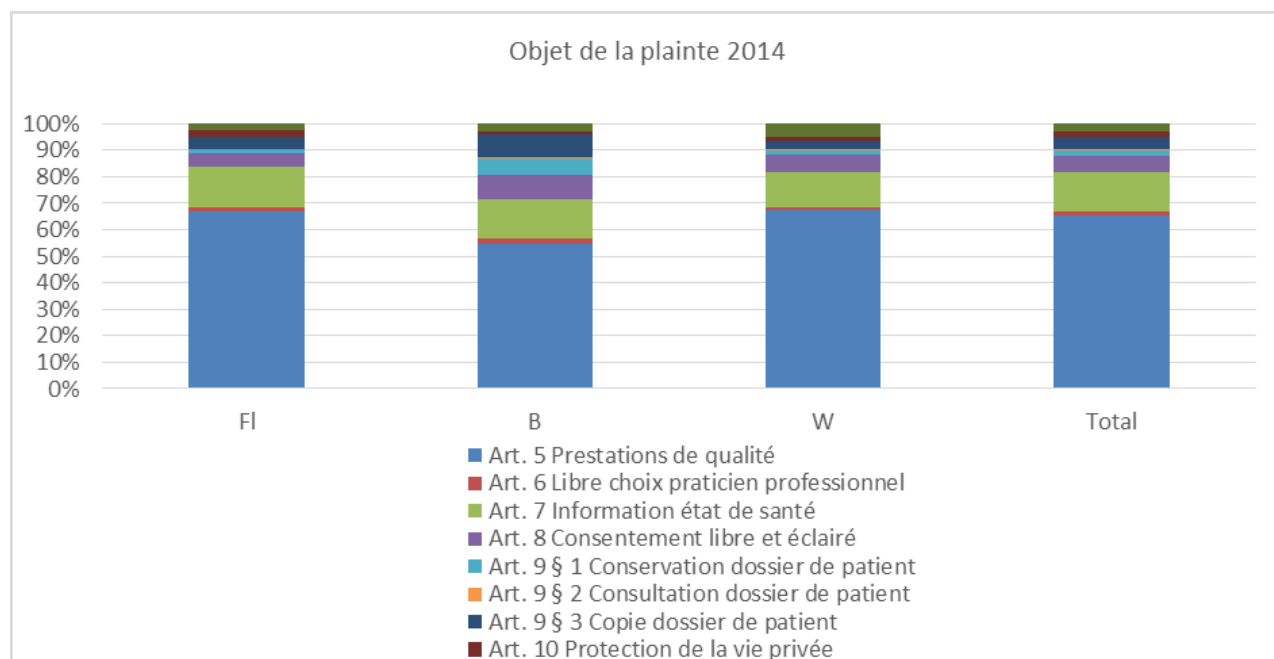
Nombre de dossiers "plaintes" hopitaux généraux 2013-2014



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

Les rapports annuels 2014 des médiateurs dans les hôpitaux généraux renseignent au total **20.647 plaintes liées à un droit du patient**.

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
OBJET DE LA PLAINTE 2014				
Art. 5 Prestations de qualité	9661 (67%)	1478 (55%)	2342 (67%)	13481 (65%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	253 (2%)	60 (2%)	40 (1%)	353 (2%)
Art. 7 Information état de santé	2216 (15%)	400 (15%)	465 (13%)	3081 (15%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	704 (5%)	241 (9%)	236 (7%)	1181 (6%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	229 (2%)	177 (7%)	48 (1%)	454 (2%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	38 (0%)	11 (0%)	20 (1%)	69 (0%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	665 (5%)	225 (8%)	105 (3%)	995 (5%)
Art. 10 Protection de la vie privée	321 (2%)	34 (1%)	56 (2%)	411 (2%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	376 (3%)	79 (3%)	167 (5%)	622 (3%)
Total	14463 (100%)	2705 (100%)	3479 (100%)	20647 (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 (15%), le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (6%) et le droit à la copie du dossier de patient (5%).

Les plaintes concernant le droit à des soins visant à soulager la douleur (3%), le droit au libre choix du praticien professionnel (2%), le droit à la tenue soigneuse et à la conservation du dossier de patient (2%) et le droit à la protection de la vie privée (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 7% de dossiers « plaintes »**, ouverts en 2014 auprès du médiateur⁵, 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 missions⁶

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
DIFFICULTES DE LA FONCTION DE MÉDIATION 2014				
Maintien de l'indépendance	6 (11%)	0 (0%)	4 (12%)	10 (10%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	8 (15%)	2 (18%)	2 (6%)	12 (12%)
Respect du secret professionnel	7 (13%)	1 (9%)	3 (9%)	11 (11%)
Médiation proprement dite	13 (24%)	5 (45%)	7 (21%)	25 (25%)
Infrastructure, personnes et moyens	18 (33%)	2 (18%)	5 (15%)	25 (25%)
Missions administratives	17 (31%)	3 (27%)	9 (27%)	29 (29%)

Dans leur rapport annuel 2014, les médiateurs des hôpitaux généraux signalent le plus souvent des difficultés liées à **l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation** (29%), et ensuite à la médiation même (25%) et à l'infrastructure, aux personnes et aux moyens mis à la disposition du service de médiation (25%).

Dans une moindre mesure les médiateurs rencontrent des difficultés par rapport au maintien de leur neutralité et de leur impartialité (12%), relatives au respect du secret professionnel (11%) et concernant le maintien de leur indépendance (10%).

⁵ Ce pourcentage n'englobe pas les hôpitaux généraux (3) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert en 2014 auprès du médiateur. Pour un hôpital, cette rubrique du rapport annuel (nombre de plaintes enregistrées) n'a pas été complétée.

⁶ Pour 13 hôpitaux, cette rubrique du rapport annuel n'a pas été (entièrement) complétée. Les données chiffrées présentées ici ne tiennent donc compte que des réponses effectivement transmises au SPF Santé Publique (issues de 99 hôpitaux généraux).

1.6/ Difficultés que le médiateur rencontre dans l'application de la loi relative aux droits du patient⁷

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
APPLICATION LOI DROITS DU PATIENT 2014				
Art. 5 Prestations de qualité	23 (40%)	8 (57%)	13 (34%)	44 (40%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	6 (10%)	2 (14%)	2 (5%)	10 (9%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	17 (29%)	5 (36%)	8 (21%)	30 (27%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	13 (22%)	6 (43%)	13 (34%)	32 (29%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier de patient	10 (17%)	2 (14%)	2 (5%)	14 (13%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier de patient	6 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (5%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier de patient	18 (31%)	5 (36%)	4 (11%)	27 (24%)
Art. 10 Protection de la vie privée	8 (14%)	1 (7%)	3 (8%)	12 (11%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	3 (5%)	4 (29%)	2 (5%)	9 (8%)
Art. 12-15 Système de représentation	8 (14%)	2 (14%)	7 (18%)	17 (15%)

Les médiateurs des hôpitaux généraux rencontrent majoritairement des difficultés en lien avec **le droit à des prestations de qualité (40%)**, et ensuite avec le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (29%) et le droit à l'information sur son état de santé (27%).

Presqu'un quart des médiateurs font part de difficultés liées au droit à la copie du dossier de patient (24%).

Ils déclarent rencontrer dans une moindre mesure des difficultés concernant le système de représentation du patient (15%), le droit à la tenue soigneuse et à la conservation du dossier de patient (13%), le droit à la protection de la vie privée (11%), le droit au libre choix du praticien professionnel (9%) et le droit à des soins visant à soulager la douleur (8%).

⁷ Pour un hôpital, cette rubrique du rapport annuel n'a pas été complétée. Les données chiffrées présentées ici ne tiennent donc compte que des réponses effectivement transmises au SPF Santé Publique (issues de 111 hôpitaux généraux).

2/ Hôpitaux psychiatriques

Introduction

- Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu au total 62 rapports annuels de 57 hôpitaux psychiatriques⁸.

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

Cinq 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.

En conséquence, cette partie est basée sur les données minimales légales dans les rapports annuels 2014 de 56 (27 francophones et 29 néerlandophones) hôpitaux psychiatriques⁹.

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 trois hôpitaux psychiatriques francophones qui disposent d'une fonction de médiation exclusive « interne »¹⁰.

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 2014				
LANGUE	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
NL	0 (0%)	29 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	29 (100%)
FR	0 (0%)	0 (0%)	18 (67%)	9 (33%)	27 (100%)
Total	0 (0%)	29 (52%)	18 (32%)	9 (16%)	56 (100%)

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 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.

¹⁰ 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.

- 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 disposer d'un autre système d'enregistrement 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 566 au total.**

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2014	HP FR
Mean	20,9630
Median	7,0000
Mode	0,0000
Standard Deviation	37,4006
Variance	1398,8062
Range	172,0000
Minimum	0,0000
Maximum	172,0000

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

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2014	HP FR
0-19	20
20-39	2
40-59	2
60-79	1
80-99	1
100-119	0
120-139	0
140-159	0
160-179	1
Total	27

- En **Flandre**, les médiateurs externes ont enregistré **au total 1.289 plaintes ayant trait à un droit du patient** émanant d'hôpitaux psychiatriques en 2014.

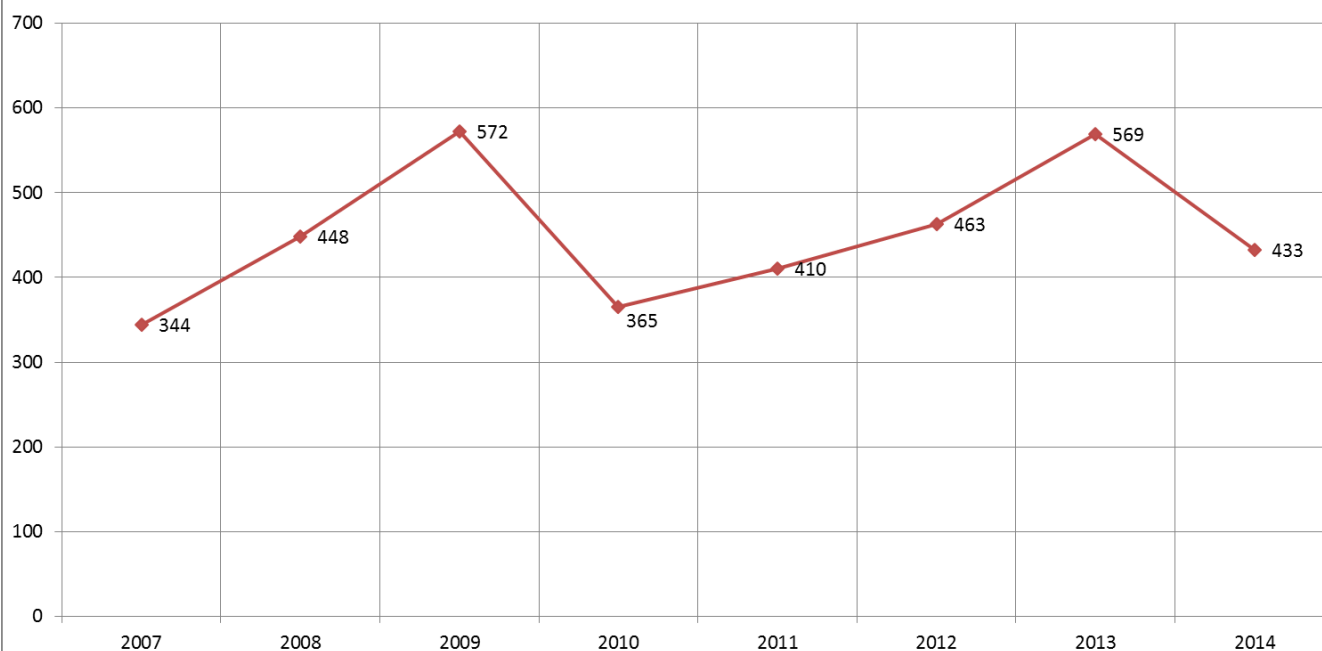
NOMBRE DE PLAINTES 2014	HP NL
Mean	44,4483
Median	35,0000
Mode	1840,7562
Standard Deviation	42,9040
Variance	42,9040
Range	209,0000
Minimum	2,0000
Maximum	211,0000

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

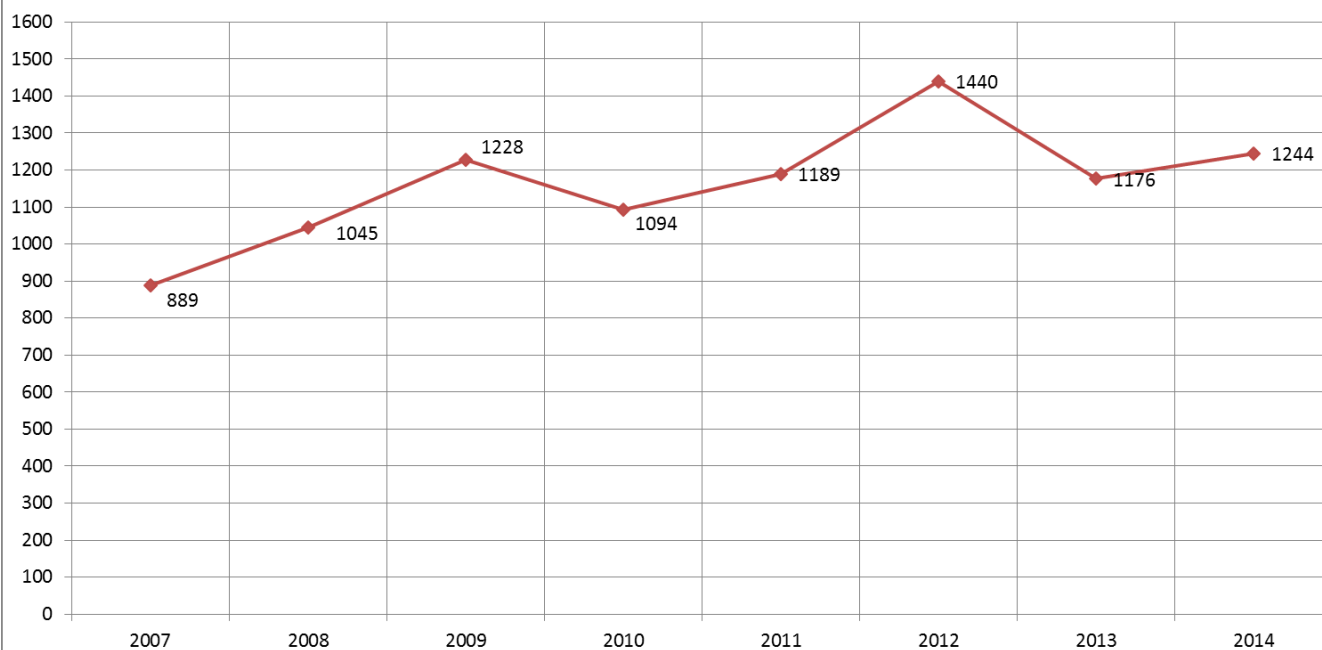
NOMBRE DE PLAINTES 2014	HP NL
0-19	7
20-39	9
40-59	8
60-79	2
80-99	0
100-119	2
120-139	0
140-159	0
160-179	0
180-199	0
200-219	1
Total	29

- En 2014, nous remarquons que la **tendance à la hausse** constatée les années précédentes dans **les hôpitaux psychiatriques francophones** ne se poursuit pas, contrairement à ce qui peut être observé pour les hôpitaux psychiatriques néerlandophones-pour lesquelles nous pouvons constater une hausse du nombre d'interpellations par rapport à l'année 2013.

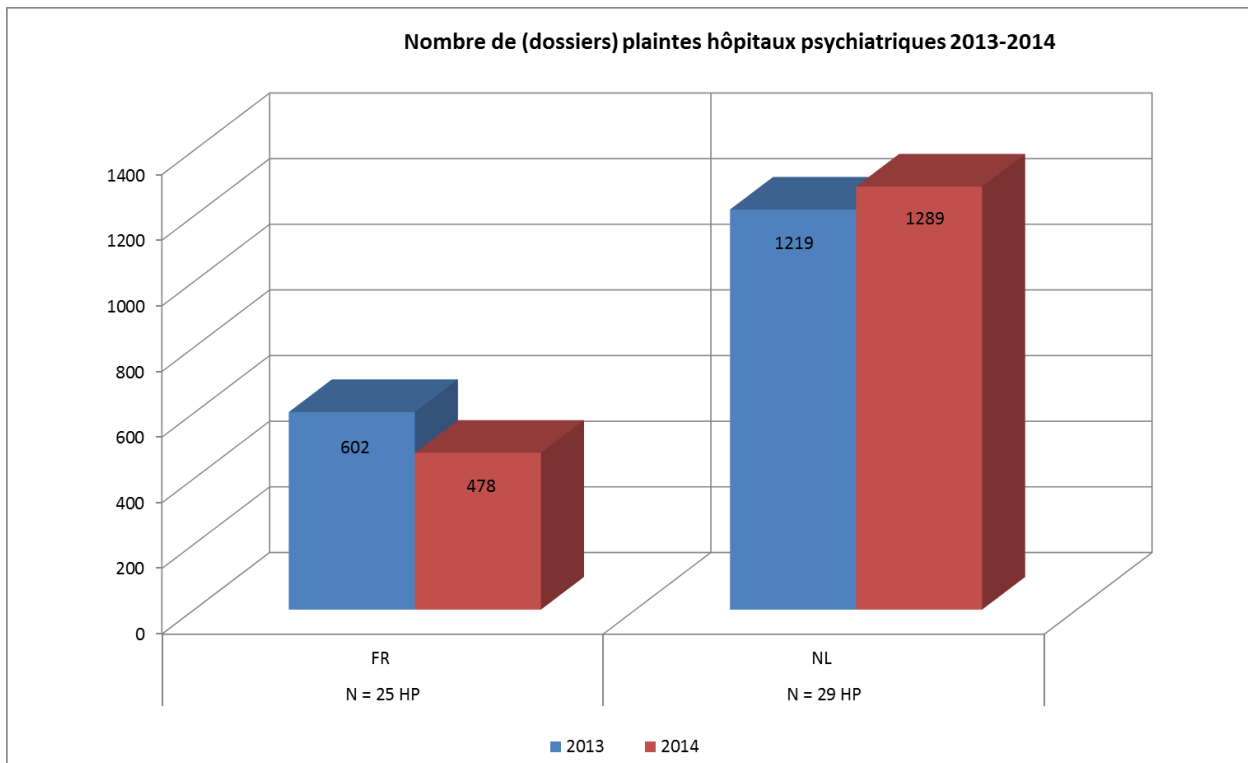
Evolution de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2007-2014
(N = 19 HP)



Evolution de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2007-2014
(N = 26 HP)



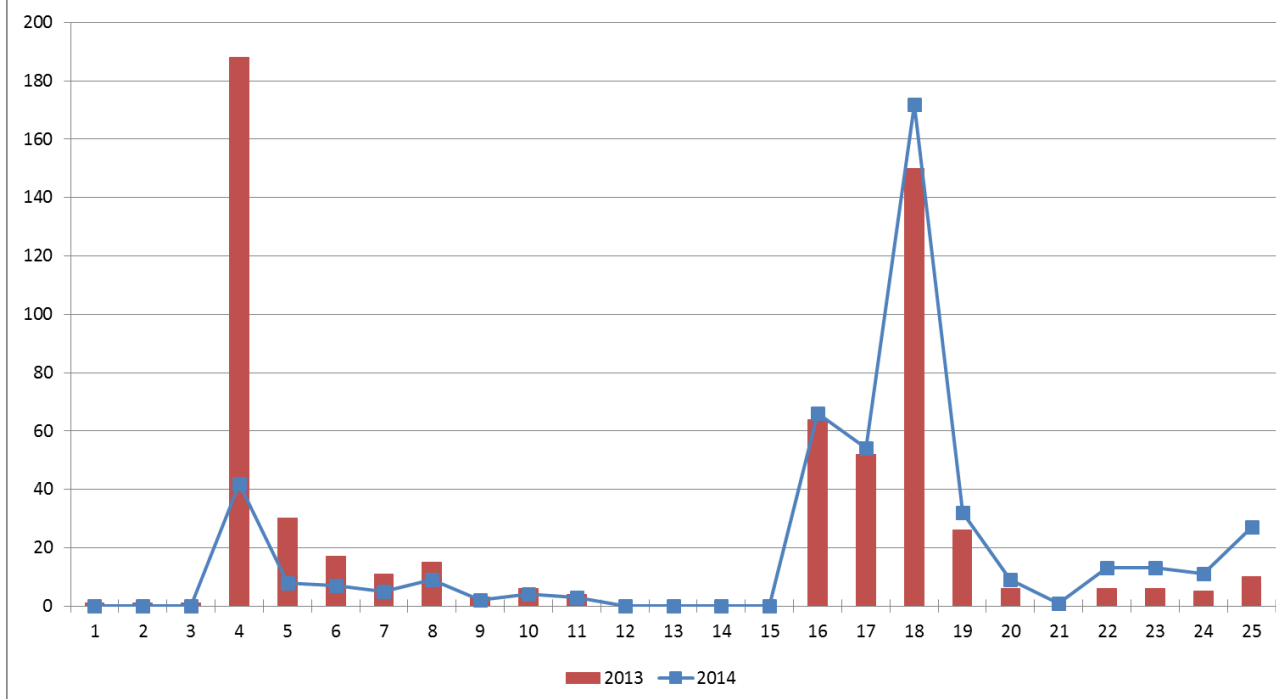
- Par rapport à l'année 2013, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux psychiatriques francophones avec un rapport vérifiable pour 2013 et 2014 (N = 25 HP) a diminué de 21%. En Flandre, nous constatons une augmentation de 6% (N = 29 HP).



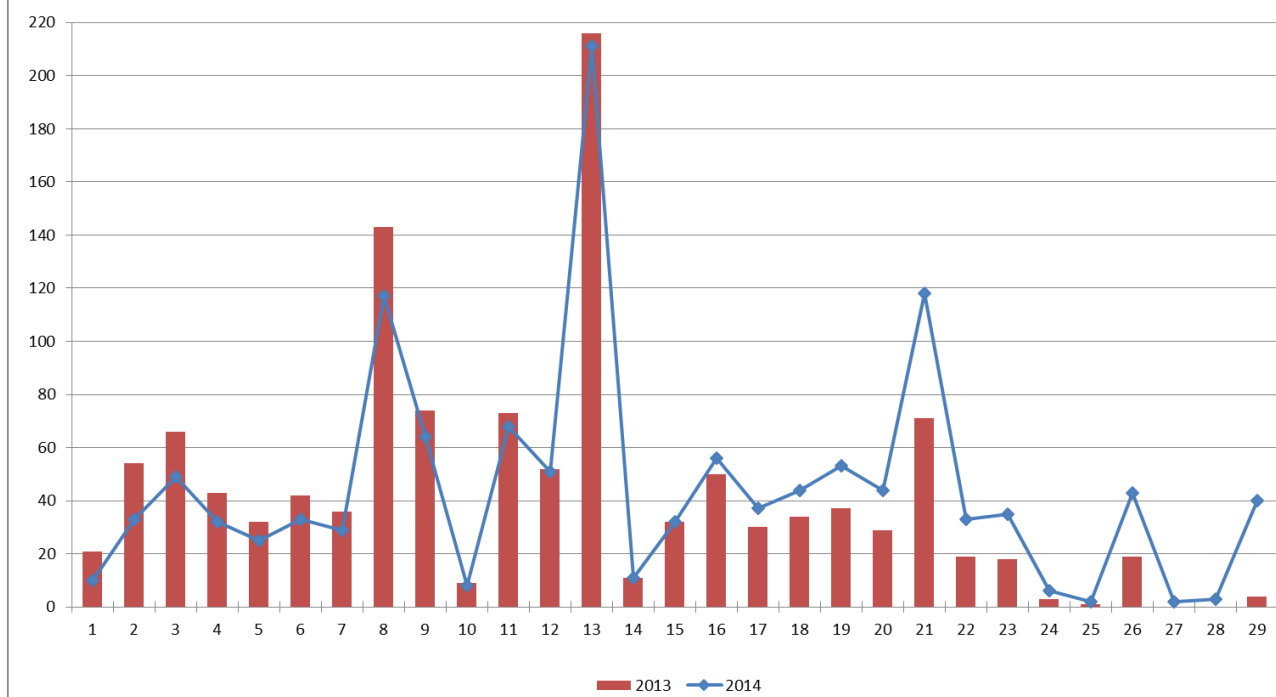
Si pour ces années de références (2013/2014) nous considérons le nombre de dossiers plaintes pour les hôpitaux psychiatriques du côté francophone en chiffre absolu, nous remarquons une chute du nombre de plaintes dans 11 hôpitaux (44%) et un « status-quo » dans 4 établissements (16%). Du côté néerlandophone, on constate une hausse du nombre d'interpellations dans 14 hôpitaux, (48%) et un « status-quo » dans 2 établissements (7%).

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

Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2013-2014



Nombre de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2013-2014



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

Les rapports annuels 2014 des médiateurs externes dans les hôpitaux psychiatriques en Flandre signalent au total 1.289 objets de plaintes.

Ce nombre correspond au nombre total d'interpellations, ce qui indique des données minimales correctes en ce qui concerne le nombre de plaintes et l'objet de celles-ci. (les médiateurs externes flamands ont procédé à l'encodage via l'application Go-between. Cette application enregistre séparément chaque plainte liée à un droits du patient.)

Du côté francophone, le nombre total d'objets des plaintes (554) est plus bas que le nombre total de dossiers « plaintes » (566), 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.

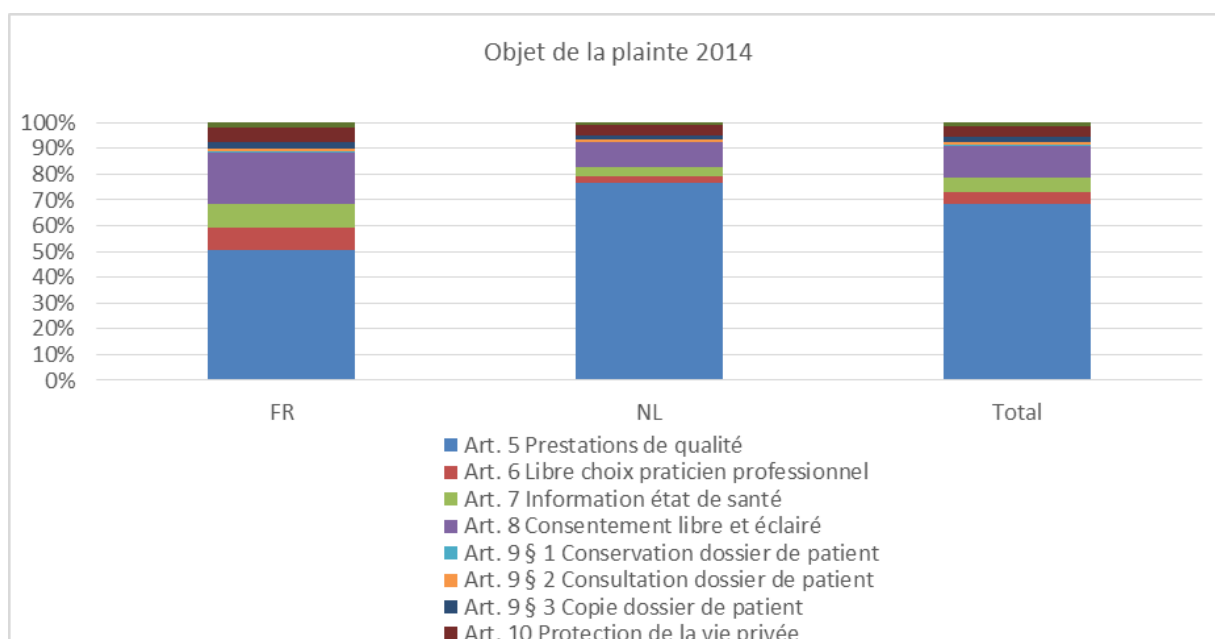
- Les rapports annuels 2014 des médiateurs dans les hôpitaux psychiatriques mentionnent au total **1.853 plaintes liées à un droit du patient**.

HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
OBJET DE LA PLAINTE 2014			
Art. 5 Prestations de qualité	279 (50%)	987 (77%)	1266 (68%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	48 (9%)	32 (2%)	80 (4%)
Art. 7 Information état de santé	53 (10%)	49 (4%)	102 (6%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	110 (20%)	121 (9%)	231 (13%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	2 (0%)	6 (0%)	8 (0%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	6 (1%)	10 (1%)	16 (1%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	15 (3%)	21 (2%)	36 (2%)
Art. 10 Protection de la vie privée	30 (5%)	50 (4%)	80 (4%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	11 (2%)	13 (1%)	24 (1%)
Total	554 (100%)	1289 (100%)	1853 (100%)

La majorité des plaintes concerne le **droit à des prestations de qualité** (68%).

Les patients invoquent dans une moindre mesure le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (13%).

Les plaintes concernant le droit à l'information sur son état de santé (6%), le droit au libre choix du praticien professionnel (4%), le droit à la protection de la vie privée (4%) et le droit à la copie du dossier de patient (2%) 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** (6% du côté francophone et 2% du côté néerlandophone), ouverts en 2014 auprès du médiateur¹¹, **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 missions¹²

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 2014			
Maintien de l'indépendance	5 (21%)	0 (0%)	5 (9%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	3 (13%)	0 (0%)	3 (6%)
Respect du secret professionnel	4 (17%)	0 (0%)	3 (6%)
Médiation proprement dite	4 (17%)	2 (7%)	6 (11%)
Infrastructure, personnes et moyens	6 (25%)	3 (10%)	9 (17%)
Missions administratives	4 (17%)	6 (21%)	10 (19%)

¹¹ Ces pourcentages ne contiennent pas les hôpitaux psychiatriques (7 francophones) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert auprès du médiateur en 2014.

¹² Pour 3 hôpitaux, cette rubrique du rapport annuel n'a pas été complétée. Les données chiffrées présentées ici ne tiennent donc compte que des réponses effectivement transmises au SPF Santé Publique (issues de 53 hôpitaux psychiatriques).

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés liées à **l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation** (19%), et puis à l'infrastructure, les personnes et les moyens mis à la disposition du service de médiation (17%).

Ensuite, ils font part de difficultés relatives à la médiation proprement dite (11%) et au maintien de leur indépendance (9%).

Dans une moindre mesure, ils rencontrent de problèmes avec le maintien de leur neutralité et de leur impartialité (6%) et le respect de leur secret professionnel (6%).

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 2014			
Art. 5 Prestations de qualité	5 (19%)	11 (38%)	16 (29%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	2 (7%)	2 (7%)	4 (7%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	3 (11%)	0 (0%)	3 (5%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	5 (19%)	7 (24%)	12 (21%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier de patient	1 (4%)	0 (0%)	1 (2%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier de patient	1 (4%)	1 (3%)	2 (4%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier de patient	4 (15%)	4 (14%)	8 (14%)
Art. 10 Protection de la vie privée	3 (11%)	1 (3%)	4 (7%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	2 (7%)	0 (0%)	2 (4%)
Art. 12-15 Système de représentation	6 (22%)	0 (0%)	6 (11%)

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés d'application avec **le droit à des prestations de qualité** (29%), et ensuite avec le consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (21%).

De plus, ils font part de difficultés liées au droit à la copie du dossier de patient (14%) et au système de représentation du patient (11%).

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 2014 de la part de 71 initiatives d'habitations protégées (28 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, 20 des 43 initiatives d'habitations protégées qui ont rédigés un rapport annuel, ont enregistré un total de 48 plaintes concernant un droit du patient.

A Bruxelles et en Wallonie, 6 des 28 initiatives d'habitations protégées, ont ouvert un total de 7 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** (80%).

Ils citent aussi dans une moindre mesure le droit au libre choix du praticien professionnel (11%), le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (7%) et le droit à la protection de la vie privée (2%).

4/ Maisons de soins psychiatriques

Introduction

Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu un rapport annuel 2014 de la part de 35 maisons de soins psychiatriques (14 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 149 plaintes concernant un droit du patient.

A Bruxelles et en Wallonie, 8 des 14 maisons de soins psychiatriques ont ouvert un total de 39 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 (76%)**.

Ils citent aussi dans une moindre mesure le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (10%).

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

5/ Conclusion générale

En 2014, nous constatons une baisse significative du nombre de plaintes relatives aux hôpitaux psychiatriques du côté francophone. Il s'agit d'une baisse de 21 % par rapport aux données de 2013. Concrètement, 44% des hôpitaux psychiatriques francophones ont vu leur nombre de plaintes diminuer en 2014.

Notons qu'à contrario, du côté des hôpitaux psychiatriques néerlandophones, le nombre de plaintes enregistrées, a augmenté à nouveau.

En ce qui concerne les hôpitaux généraux, le nombre de plaintes enregistrées a diminué de 7% par rapport à l'année précédente. La tendance observée depuis 2007, à savoir une augmentation constante du nombre de plaintes relatives aux hôpitaux généraux, ne se poursuit pas.

Enfin, signalons qu'en 2014, 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 qualité¹³.

¹³ Cfr. Article 5 de la loi relative aux droits du patient.