

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



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

**Direction générale  
Organisation des établissements de soins**

**Service Legal Management**

**Données légales minimales dans les rapports annuels 2009 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 2009 des médiateurs « Droits du patient »** dans les hôpitaux généraux, les hôpitaux psychiatriques, et les initiatives d'habitations protégées et les maisons de soins psychiatriques rattachées à une plate-forme de concertation en santé mentale<sup>1</sup>.

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, les difficultés rencontrées par les médiateurs dans l'exécution de leurs missions et les recommandations pour y remédier, ainsi que leurs recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent et / ou d'améliorer 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 plaintes (voir p. 19 et 20).

**Le cas échéant, une comparaison** est faite avec les **données dans les rapports annuels 2007 et 2008**. 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 néerlandophones.** 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.

---

<sup>1</sup> Ce rapport concerne données légales minimales dans les rapports annuels 2009 qui ont été transmis jusqu'au 12 août 2010 inclus au secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient ». À partir de 13 août 2010, le traitement de ces données avait été commencé.

## 1/ Hôpitaux généraux

### Introduction

**Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu au total 126 rapports annuels de 131 hôpitaux généraux** (de 65 hôpitaux généraux en Flandre, 17 en Région de Bruxelles-Capitale et 44 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 (85%) a envoyé un rapport annuel dans le délai fixé par la loi, malgré la communication tardive (25 février 2010) des instructions d'envoi. Les autres hôpitaux ont envoyé leur rapport annuel après le 30 avril 2010.

Cinq hôpitaux n'ont pas envoyé de rapport.

### 1.1. Information relative à l'institution

La majorité (114 ou 90%) des hôpitaux généraux qui ont envoyé un rapport dispose de leur **propre fonction de médiation**.

Les autres hôpitaux (12 ou 10%) 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

- En 2009, le nombre total de dossiers « plaintes » liées aux droits du patient, que le médiateur a ouverts, s'élève à **15.742** (11.201 dossiers « plaintes » en Flandre, 2.171 en Région de Bruxelles-Capitale et 2.370 en Wallonie).

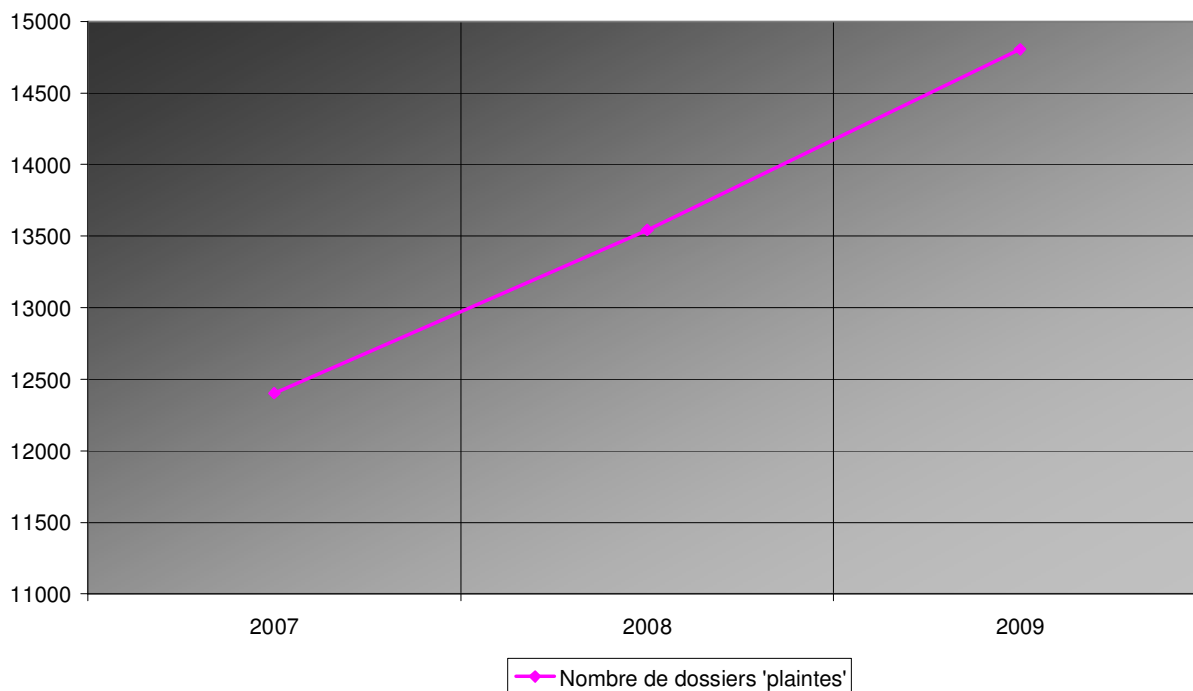
<b>NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2009</b>	<b>HG</b>
Mean	124,9365079
Median	74,5
Mode	0
Standard Deviation	166,9806095
Sample Variance	27882,52394
Range	1286
Minimum	0
Maximum	1286

Dans 59% des hôpitaux généraux moins de 100 dossiers « plaintes » ont été ouverts auprès du service de médiation.

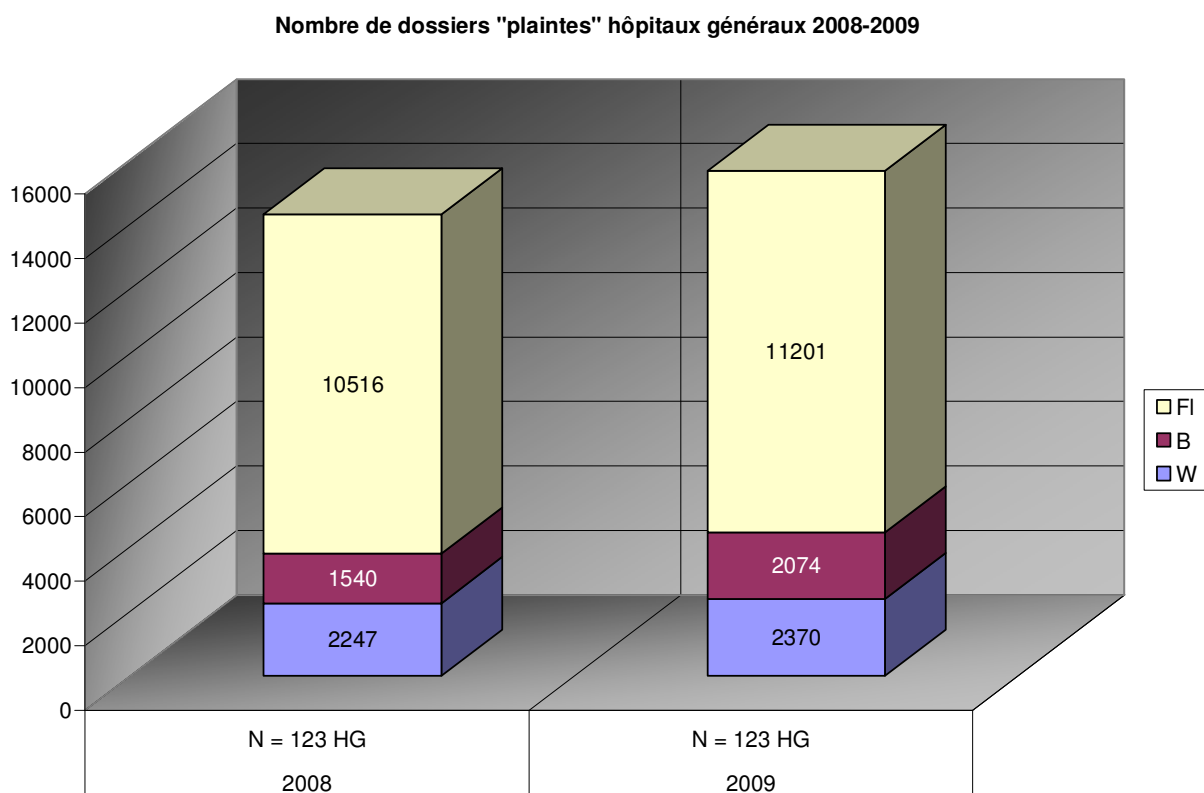
NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2009	NOMBRE HOPITAUX GENERAUX			
	FI	B	W	Total
0-99	25 (38%)	11 (65%)	38 (86%)	74 (59%)
100-199	18 (28%)	3 (18%)	6 (14%)	27 (21%)
200-299	14 (22%)	1 (6%)	0	15 (12%)
300-399	3 (5%)	0	0	3 (2%)
400-499	3 (5%)	1 (6%)	0	4 (3%)
500-599	1 (2%)	0	0	1 (1%)
600-699	0	0	0	0
700-799	0	0	0	0
800-899	0	1 (6%)	0	1 (1%)
900-999	0	0	0	0
1000-1099	0	0	0	0
1100-1199	0	0	0	0
1200-1299	1 (2%)	0	0	1 (1%)
Total	65 (100%)	17 (100%)	44 (100%)	126 (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, 2008 et 2009 à la Commission fédérale « Droits du patient », a **tendance à augmenter** (N = 114 HG).

Evolution de dossiers "plaintes" hôpitaux généraux 2007, 2008 et 2009  
(N = 114 HG)



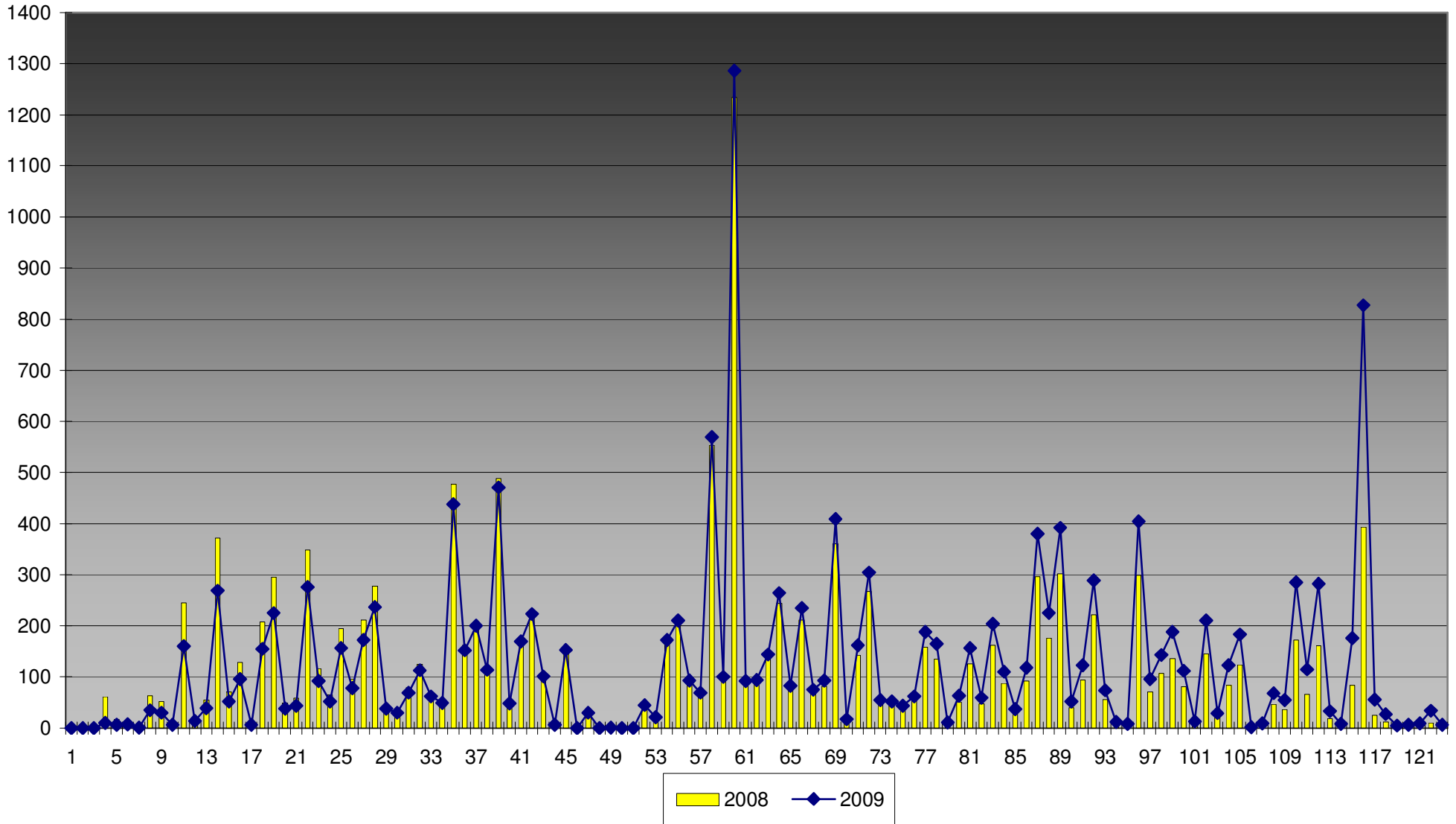
- Par rapport à l'année 2008, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux généraux avec un rapport vérifiable pour 2008 et 2009 (N = 123 HG) a augmenté avec 9% (7% en Flandre, 35% en Région de Bruxelles-Capitale et 5% en Wallonie).



Toutefois, si nous examinons, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital général, nous constatons un recul dans 43 hôpitaux (35 %) (21 en Flandre, 5 en Région de Bruxelles-Capitale et 17 en Wallonie), ainsi qu'un statu quo dans 10 hôpitaux (8%) (2 en Flandre, 3 en Région de Bruxelles-Capitale et 5 en Wallonie).

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

### Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux généraux 2008-2009

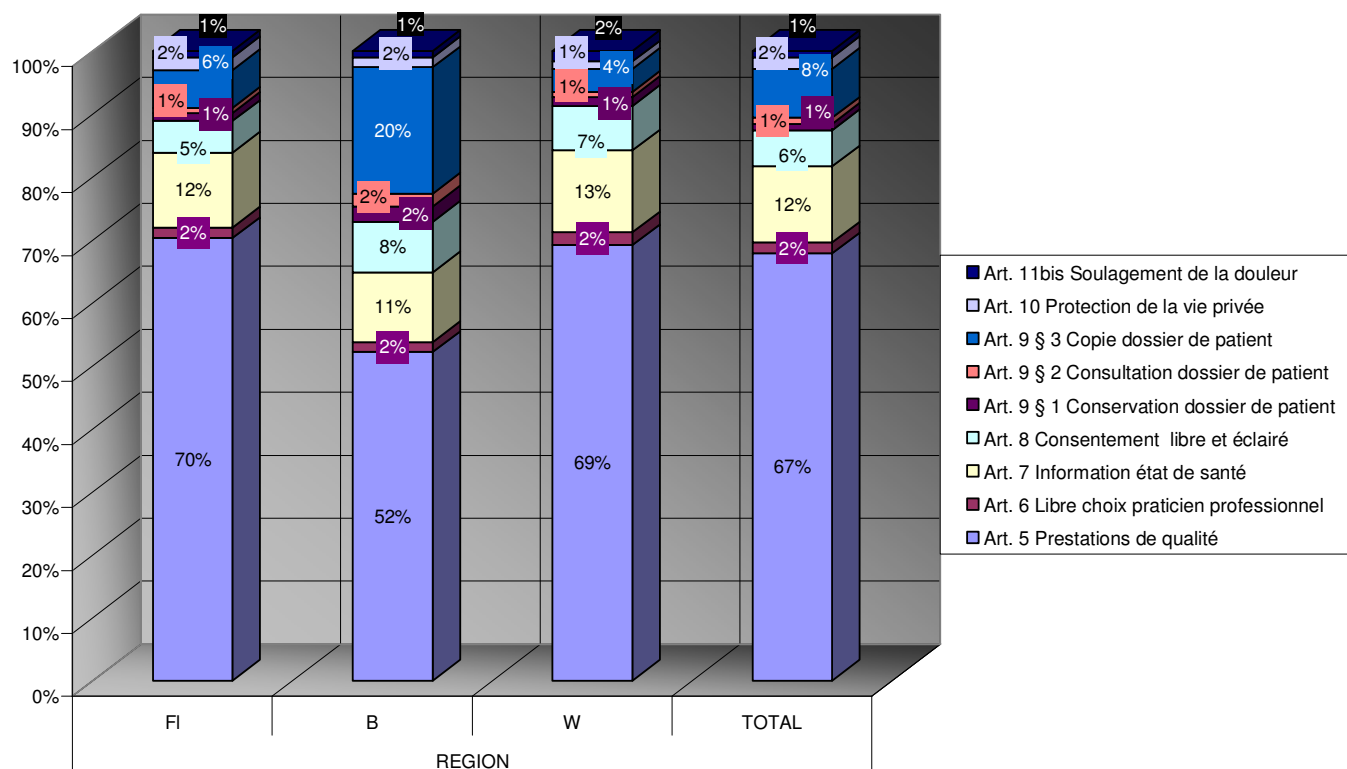


### 1.3/ Objet des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

Les rapports annuels 2009 des médiateurs dans les hôpitaux généraux renseignent au total **16.045 plaintes liées à un droit du patient**.

HG OBJET DE LA PLAINTE 2009	REGION			
	FI	B	W	Total
Art. 5 Prestations de qualité	7774 (70%)	1105 (52%)	1934 (69%)	10813 (67%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	189 (2%)	34 (2%)	56 (2%)	279 (2%)
Art. 7 Information état de santé	1315 (12%)	240 (11%)	370 (13%)	1925 (12%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	541 (5%)	179 (8%)	192 (7%)	912 (6%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	141 (1%)	53 (2%)	40 (1%)	234 (1%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	89 (1%)	48 (2%)	23 (1%)	160 (1%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	697 (6%)	432 (20%)	104 (4%)	1233 (8%)
Art. 10 Protection de la vie privée	229 (2%)	34 (2%)	32 (1%)	295 (2%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	127 (1%)	21 (1%)	46 (2%)	194 (1%)
Total	11102 (100%)	2146 (100%)	2797 (100%)	16045 (100%)

Objet de la plainte hôpitaux généraux 2009



La majorité des plaintes concerne, tout comme en 2007 et 2008, le **droit à des prestations de qualité** (67%), et ensuite le droit à l'information sur son état de santé (12%).

Les patients invoquent dans une moindre mesure le droit à recevoir une copie de leur dossier (8%) 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%) et le droit à la protection de la vie privée sont moins nombreuses (2%).

Par rapport à l'année 2008, la répartition en pourcentage de l'objet des plaintes est restée relativement égale.

#### **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 12% de dossiers « plaintes »**, ouverts en 2009 auprès du médiateur<sup>2</sup>, 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 et recommandations pour y remédier**

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
DIFFICULTES DE LA FONCTION DE MÉDIATION 2009				
Maintien de l'indépendance	25%	0%	9%	16%
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	32%	18%	18%	25%
Respect du secret professionnel	15%	6%	20%	16%
Médiation proprement dite	42%	24%	30%	35%
Infrastructure, personnes et moyens	38%	41%	25%	34%
Missions administratives	42%	29%	16%	31%

Dans les rapports annuels 2009, les médiateurs des hôpitaux généraux signalent, tout comme en 2007 et 2008, le plus des difficultés liées à la **médiation même** (35%), ensuite à l'infrastructure, aux personnes et aux moyens mis à la disposition du service de médiation (34%) et enfin à l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation (31%).

Un quart des médiateurs rencontrent des problèmes par rapport au maintien de leur neutralité et de leur impartialité (25%).

Ils formulent le moins des difficultés relatives au maintien de leur indépendance (16%) et au respect du secret professionnel (16%).

<sup>2</sup> Ce pourcentage n'englobe dès lors pas les hôpitaux (8) où aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert en 2009 auprès du médiateur.



**1.6/ Recommandations permettant d'éviter que des manquements susceptibles de donner lieu à une plainte se reproduisent et / ou d'améliorer la loi relative aux droits du patient**

HG	REGION			
APPLICATION LOI DROITS DU PATIENT 2009	FI	B	W	Total
Art. 5 Prestations de qualité	48%	35%	50%	46%
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	14%	12%	9%	12%
Art. 7 Information sur l'état de santé	38%	35%	45%	40%
Art. 8 Consentement libre et éclairé	26%	35%	27%	25%
Art. 9 § 1 Conservation du dossier du patient	22%	6%	23%	20%
Art. 9 § 2 Consultation du dossier du patient	15%	0%	5%	10%
Art. 9 § 3 Copie du dossier du patient	34%	18%	7%	22%
Art. 10 Protection de la vie privée	15%	12%	16%	15%
Art. 11bis Soulagement de la douleur	8%	6%	9%	8%
Art. 12-15 Système de représentation	18%	12%	11%	15%

Les médiateurs des hôpitaux généraux signalent, tout comme en 2007 et 2008, majoritairement des difficultés d'application avec **le droit à des prestations de qualité** (46%), et ensuite avec le droit à l'information sur son état de santé (40%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (25%).

## 2/ Hôpitaux psychiatriques

### Introduction

- **Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu au total 62 rapports annuels de 68 hôpitaux psychiatriques<sup>3</sup>.**

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 (94%) a envoyé un rapport annuel dans le délai fixé par la loi, malgré la communication tardive (25 février 2010) des instructions d'envoi. Les autres hôpitaux ont envoyé leur rapport annuel après le 30 avril 2010.

Six hôpitaux n'ont pas envoyé de rapport<sup>4</sup>.

- Un hôpital psychiatrique a envoyé un rapport annuel incomplet dont on n'a pas pu tenir compte dans ce rapport.

Les rapports annuels de deux hôpitaux psychiatriques en Flandre ne disposant que d'une fonction de médiation « interne » n'ont pas non plus été pris en considération, parce que ces médiateurs utilisent un autre système d'enregistrement que celui des médiateurs externes.

Enfin, les rapports annuels des médiateurs internes dans les hôpitaux psychiatriques en Flandre, qui combinent les fonctions de médiation interne et externe<sup>5</sup>, n'ont pas non plus été retenus pour ce rapport.

Bien que l'article 20 de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques<sup>6</sup> prévoit qu'un seul rapport annuel doit être transmis par institution, nous ne pouvons regrouper les données figurant dans ces rapports annuels pour les raisons suivantes:

- Deux médiateurs internes utilisent un mode d'enregistrement différent des médiateurs externes employés dans l'institution en question.
- Les plaintes parvenant au médiateur externe après une intervention du médiateur interne sont recomptées. Par conséquent, si l'on regroupe les chiffres de ces rapports annuels, on pourrait aboutir à un double comptage.

---

<sup>3</sup> Ce nombre ne comprend pas les rapports annuels des médiateurs internes des hôpitaux psychiatriques qui combinent la fonction de médiation interne et externe.

<sup>4</sup> Les médiateurs d'un hôpital psychiatrique ont joint les données légales minimales relatives aux leurs activités dans cet hôpital avec les données dans le rapport annuel 2009 d'un hôpital général où ils exercent également la fonction de médiation.

<sup>5</sup> Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu cinq rapports annuels concernant la fonction de médiation interne dans les hôpitaux psychiatriques qui combinent la fonction de médiation interne et externe.

<sup>6</sup> A.R. 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques, *M.B.* 26 juillet 1990.

Pour ces raisons cette partie est basée sur les données minimales légales dans les rapports annuels 2009 de 59 (24 francophones et 35 néerlandophones) hôpitaux psychiatriques<sup>7</sup>.

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.

## **2.1/ Sommaire des plaintes liées à la loi relative 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 799 au total.**

<b>NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2009</b>	<b>HP FR</b>
Mean	33,29166667
Median	12,5
Mode	0
Standard Deviation	53,84719053
Sample Variance	2899,519928
Range	208
Minimum	0
Maximum	208

**Le tableau suivant montre, qu'à l'exception de deux hôpitaux, les médiateurs de tous les hôpitaux psychiatriques ont reçu moins de 100 dossiers « plaintes » en 2009.**

<b>NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2009</b>	<b>HP FR</b>
0-19	15
20-39	4
40-59	1
60-79	0
80-99	2
100-119	0
120-139	0
140-159	0
160-179	1
180-199	0
200-219	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

<sup>7</sup> 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.

- Les médiateurs externes ont enregistré **au total 1381 plaintes ayant trait à un droit du patient** émanant d'hôpitaux psychiatriques en **Flandre** en 2009.

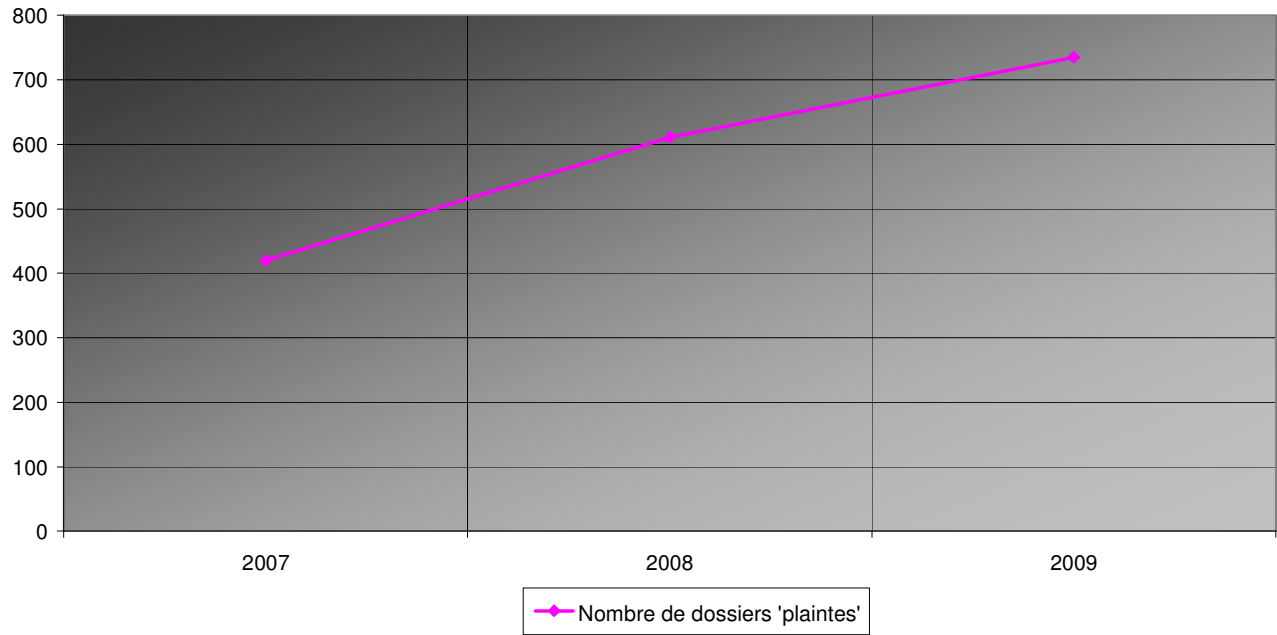
NOMBRE DE PLAINTES 2009	HP NL
Mean	39,45714286
Median	30
Mode	15
Standard Deviation	40,44556462
Sample Variance	1635,843697
Range	175
Minimum	0
Maximum	175

Selon ce tableau ci-dessus, ils ont reçu aussi de la plupart des hôpitaux psychiatriques moins de 100 plaintes.

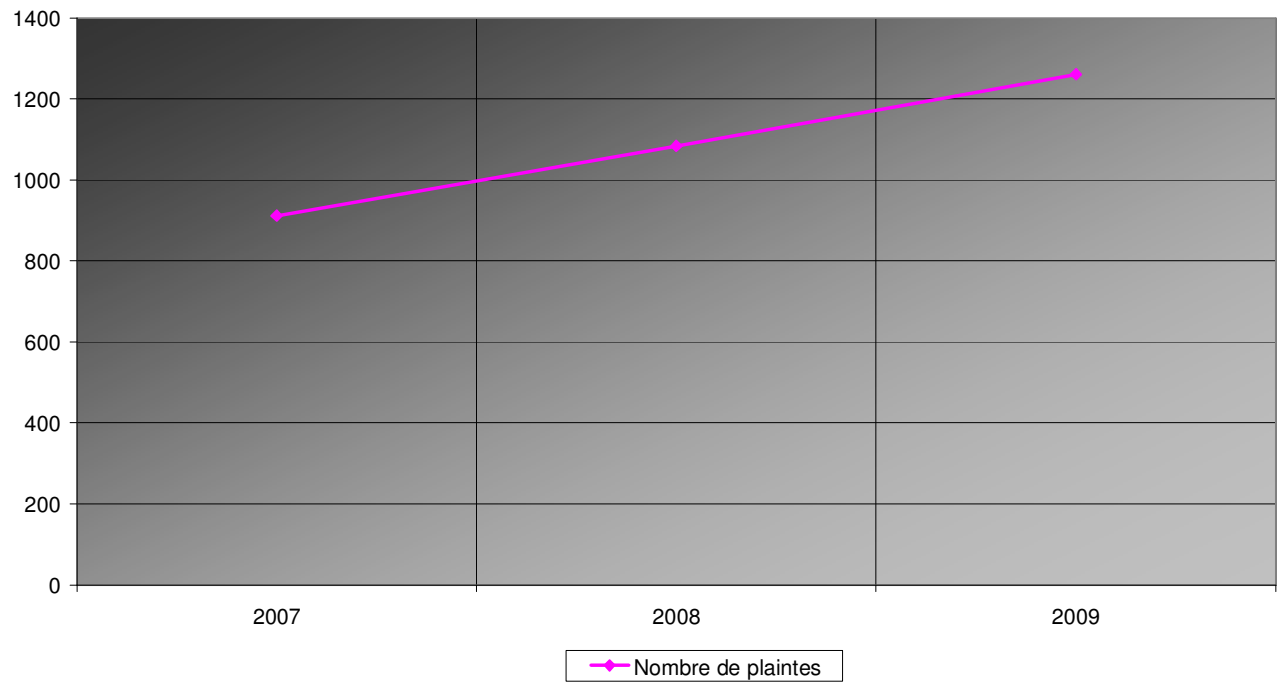
NOMBRE DE PLAINTES 2009	HP NL
0-19	14
20-39	9
40-59	5
60-79	3
80-99	0
100-119	1
120-139	2
140-159	0
160-179	1
Total	35

- Nous constatons **dans les deux régions linguistiques qu'au fil des ans**, le nombre de (dossiers de) plaintes, émanant des hôpitaux psychiatriques qui ont envoyé un rapport annuel vérifiable pour les années 2007, 2008 et 2009 à la Commission fédérale « Droits du patient », a **tendance à augmenter**.

**Evolution de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2007, 2008 et 2009  
(N = 20 HP)**

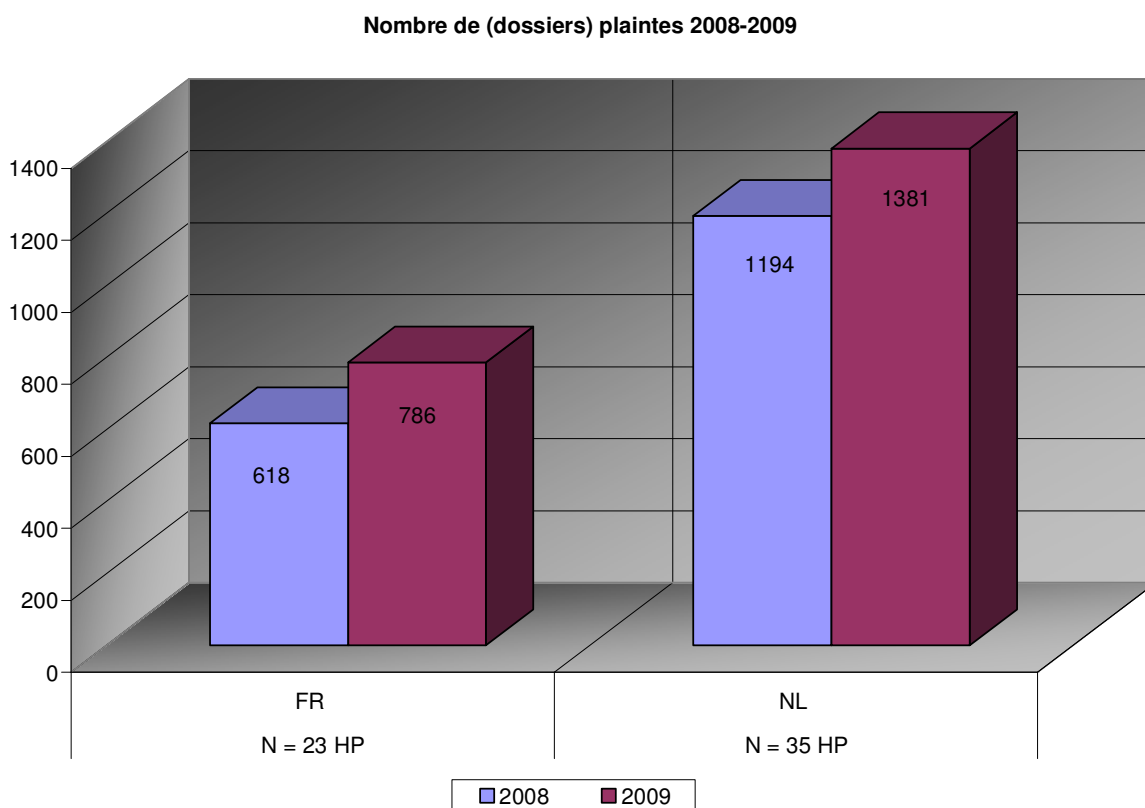


**Evolution de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2007, 2008 et 2009  
(N = 30 HP)**



- Par rapport à l'année 2008, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux psychiatriques francophones avec un rapport vérifiable pour 2008 et 2009 (N = 23 HP) a augmenté avec 27%.

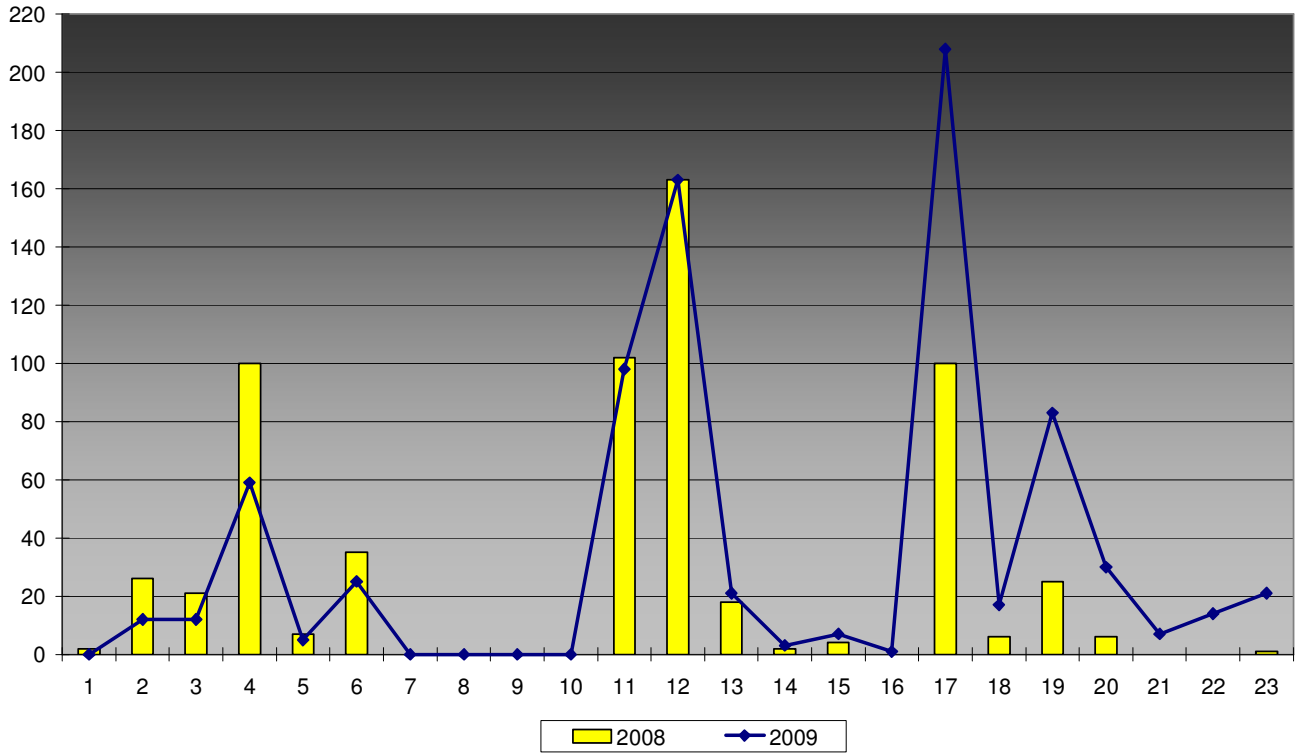
En Flandre, nous constatons un accroissement de 16% (N = 35 HP).



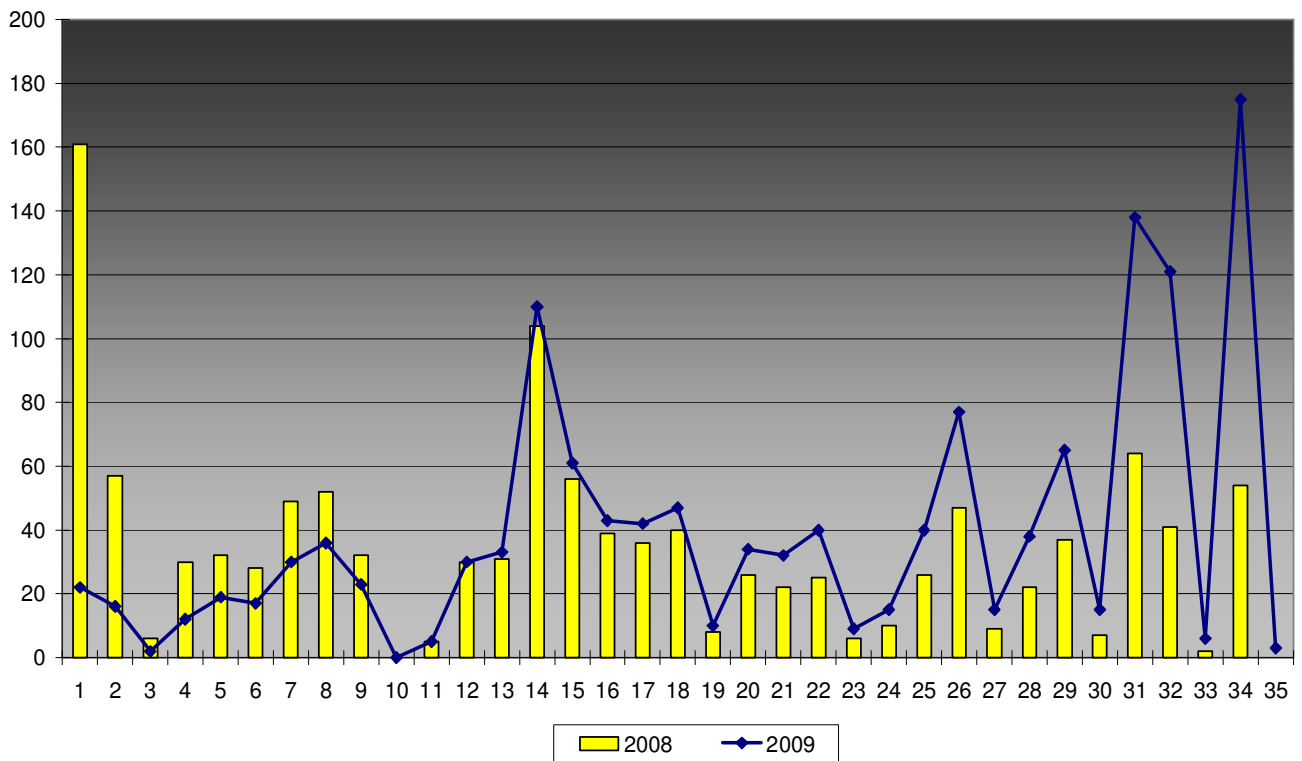
Toutefois, si nous examinons par région linguistique, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital psychiatrique, nous constatons un recul dans 6 (26%) hôpitaux francophones et dans 9 (26%) hôpitaux néerlandophones, ainsi qu'un statu quo dans 6 (26%) hôpitaux francophones et dans 3 (9%) hôpitaux néerlandophones.

En d'autres termes, l'augmentation précitée ne traduit **pas une tendance répandue dans les hôpitaux psychiatriques.**

Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2008-2009



Nombre de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2008-2009



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

- Les rapports annuels 2009 des médiateurs externes dans les hôpitaux psychiatriques en Flandre signalent au total 1385 objets de plaintes. Ce nombre est plus élevé que le nombre total de plaintes (1381).

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 (778) est plus bas que le nombre total de dossiers « plaintes » (799), 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 2009 des médiateurs dans les hôpitaux psychiatriques mentionnent au total **2.163 plaintes liées à un droit du patient**.

HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
<b>OBJET DE LA PLAINTÉ 2009</b>			
Art. 5 Prestations de qualité	386 (50%)	1078 (78%)	1464 (68%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	49 (6%)	44 (3%)	93 (4%)
Art. 7 Information état de santé	128 (16%)	50 (4%)	178 (8%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	109 (14%)	102 (7%)	211 (10%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	2 (0%)	9 (1%)	11 (1%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	7 (1%)	21 (2%)	28 (1%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	14 (2%)	12 (1%)	26 (1%)
Art. 10 Protection de la vie privée	73 (9%)	64 (5%)	137 (6%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	10 (1%)	5 (0%)	15 (1%)
Total	778 (100%)	1385 (100%)	2163 (100%)

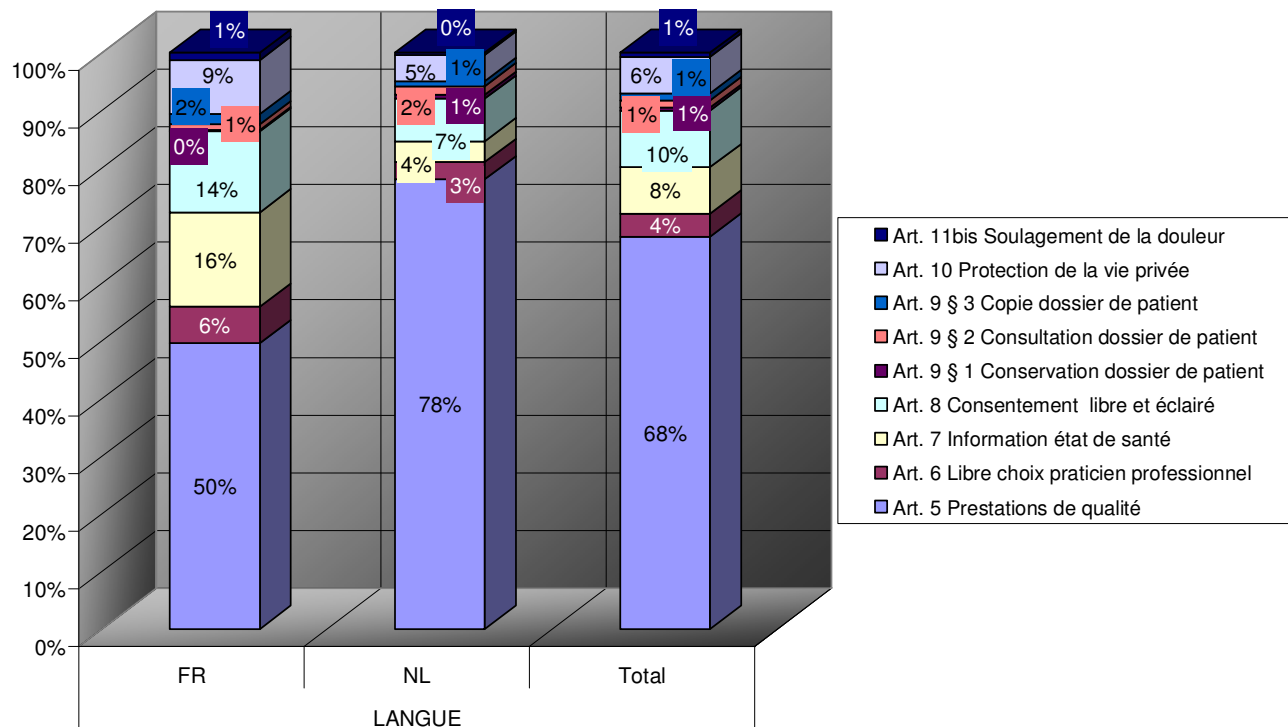
La majorité des plaintes concerne le **droit à des prestations de qualité** (68%), et ensuite le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (10%).

Les patients invoquent dans une moindre mesure le droit à l'information sur son état de santé (8%) et le droit à la protection de la vie privée (6%).

Les plaintes concernant le droit au libre choix du praticien professionnel (4%), la conservation et l'accès au dossier de patient (3%) et le soulagement de la douleur sont limitées (1%).



### Objet de la plainte 2009



### 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** (8% du côté francophone et 7% du côté néerlandophone), ouverts en 2009 auprès du médiateur<sup>8</sup>, **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 et recommandations pour y remédier

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.

<sup>8</sup> Ces pourcentages ne contiennent donc pas les hôpitaux psychiatriques (5 francophones et 1 néerlandophone) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert auprès du médiateur.

HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
<b>DIFFICULTES DE LA FONCTION DE MÉDIATION 2009</b>			
Maintien de l'indépendance	11 (46%)	3 (9%)	14 (24%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	9 (37%)	6 (17%)	15 (25%)
Respect du secret professionnel	6 (25%)	0 (0%)	6 (10%)
Médiation proprement dite	9 (37%)	8 (23%)	17 (29%)
Infrastructure, personnes et moyens	12 (50%)	5 (14%)	17 (29%)
Missions administratives	13 (54%)	6 (17%)	19 (32%)

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés liées à **l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation** (32%), et ensuite à la médiation même (32%) et à l'infrastructure, aux personnes et aux moyens mis à la disposition du service de médiation (29%).

Un quart des médiateurs rencontrent des problèmes par rapport au maintien de leur neutralité et de leur impartialité (25%) et par rapport au maintien de leur indépendance (24%).

Les difficultés relatives au respect du secret professionnel sont moindres (10%).

### 2.5/ Recommandations permettant d'éviter que des manquements susceptibles de donner lieu à une plainte se reproduisent et / ou d'améliorer 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 et des recommandations identiques pour chaque institution qu'ils desservent.

HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
<b>APPLICATION LOI DROITS DU PATIENT 2009</b>			
Art. 5 Prestations de qualité	10 (42%)	27 (77%)	37 (63%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	6 (25%)	12 (34%)	18 (31%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	10 (42%)	4 (11%)	14 (24%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	9 (37%)	14 (40%)	23 (39%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier du patient	0 (0%)	4 (11%)	4 (7%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier du patient	1 (4%)	4 (11%)	5 (8%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier du patient	3 (12%)	2 (6%)	5 (8%)
Art. 10 Protection de la vie privée	9 (37%)	14 (40%)	14 (24%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	2 (8%)	3 (9%)	5 (8%)
Art. 12-15 Système de représentation	4 (17%)	3 (9%)	7 (12%)

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés d'application avec **le droit à des prestations de qualité** (63%), et ensuite avec le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (39%) et le droit au libre choix du praticien professionnel (31%).

### 3/ Initiatives d'habitations protégées

#### Introduction

Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu un rapport annuel 2009 de la part de 68 initiatives d'habitations protégées (27 francophones et 41 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 2009, les médiateurs externes francophones ont ouvert au total 30 dossiers « plaintes » émanant de 7 (sur les 27) initiatives d'habitations protégées rattachées ayant envoyé un rapport annuel vérifiable.

En Flandre, les médiateurs externes ont reçu de 16 (sur les 41) initiatives d'habitations protégées 55 plaintes au total concernant un droit du patient.

#### 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 (70%)**.

Ils citent aussi dans une moindre mesure le droit à la protection de la vie privée (10%), le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (9%) et le droit du patient à l'information sur son état de santé (7%).

Les plaintes concernant le droit au libre choix du praticien professionnel (2%) et le droit de la consultation du dossier de patient (2%) sont limitées.

## 4/ Maisons de soins psychiatriques

### Introduction

Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu un rapport annuel 2009 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 2009, les médiateurs externes francophones ont ouvert au total 78 dossiers « plaintes » émanant de 7 (sur les 15) maisons de soins psychiatriques rattachées ayant envoyé un rapport annuel vérifiable.

En Flandre, les médiateurs externes ont reçu de 11 (sur les 21) maisons de soins psychiatriques 73 plaintes au total concernant un droit du patient.

### 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 (9%) et le droit à la protection de la vie privée (6%).

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