

service public fédéral
**SANTÉ 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 2010 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 2010 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, 2008 et 2009**. 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 2010 qui ont été transmis jusqu'au 10 août 2011 inclus au secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient ». À partir de 11 août 2011, le traitement de ces données avait été commencé.

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 129 rapports annuels de 120 hôpitaux généraux (de 67 hôpitaux généraux en Flandre, 17 en Région de Bruxelles-Capitale et 36 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 (105 ou 88%) a envoyé un rapport annuel dans le délai fixé par la loi, malgré la communication tardive (7 mars 2011) des instructions d'envoi.

Les autres hôpitaux ont envoyé leur rapport annuel après le 30 avril 2011.

Neuf hôpitaux n'ont pas envoyé de rapport.

1.1/ Information relative à l'institution

La majorité (111 ou 92%) des hôpitaux généraux qui ont envoyé un rapport dispose de leur **propre fonction de médiation**.

Les autres hôpitaux (9 ou 8%) 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 2010				
REGION	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
Fl	36 (54%)	0 (0%)	29 (43%)	2 (3%)	67 (100%)
B	2 (12%)	0 (0%)	13 (76%)	2 (12%)	17 (100%)
W	3 (8%)	0 (0%)	22 (61%)	11 (31%)	36 (100%)
Total	41 (34%)	0 (0%)	64 (53%)	15 (13%)	120 (100%)

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

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

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

- Lorsque nous comparons les pourcentages dans les colonnes, nous constatons que le centre de gravité de l'utilisation du système d'enregistrement de la V.V.O.V.A.Z. se situe en Flandre (dans 88 % des hôpitaux généraux).

HG	SYSTÈME D'ENREGISTREMENT 2010				
REGION	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
Fl.	36 (88%)	0 (0%)	29 (45%)	2 (13%)	67 (56%)
B	2 (5%)	0 (0%)	13 (20%)	2 (13%)	17 (14%)
W	3 (7%)	0 (0%)	22 (34%)	11 (73%)	36 (30%)
Total	41 (100%)	0 (0%)	64 (100%)	15 (100%)	120 (100%)

- En 2010, le **nombre total de dossiers « plaintes »** liées aux droits du patient, que les médiateurs ont ouverts, s'élève à **16.907** (11.873 dossiers « plaintes » en Flandre, 2.735 en Région de Bruxelles-Capitale et 2.299 en Wallonie).

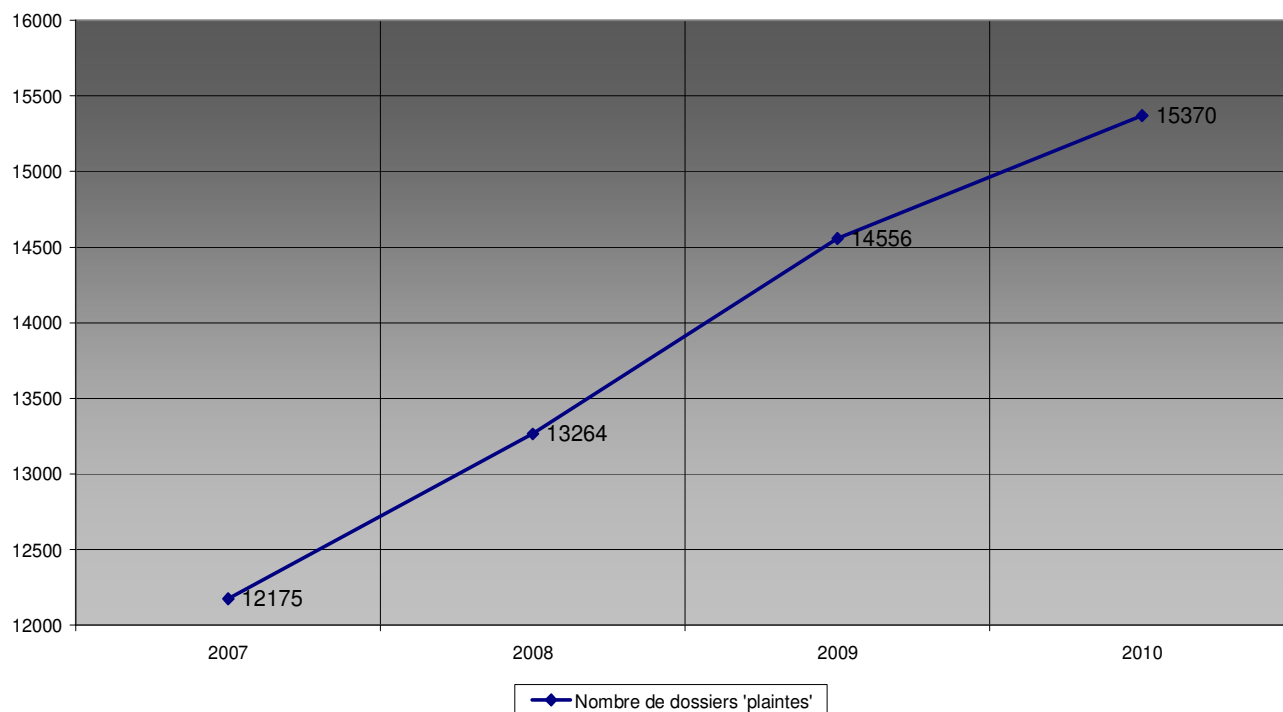
NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2010	HG
Mean	140.891667
Median	98.5000
Mode	0.0000
Standard Deviation	183.78320
Variance	33776.2655
Range	1483
Minimum	0
Maximum	1483

Dans 50% des hôpitaux généraux, dont la plus grande partie en Wallonie, moins de 100 dossiers « plaintes » ont été ouverts auprès du service de médiation,

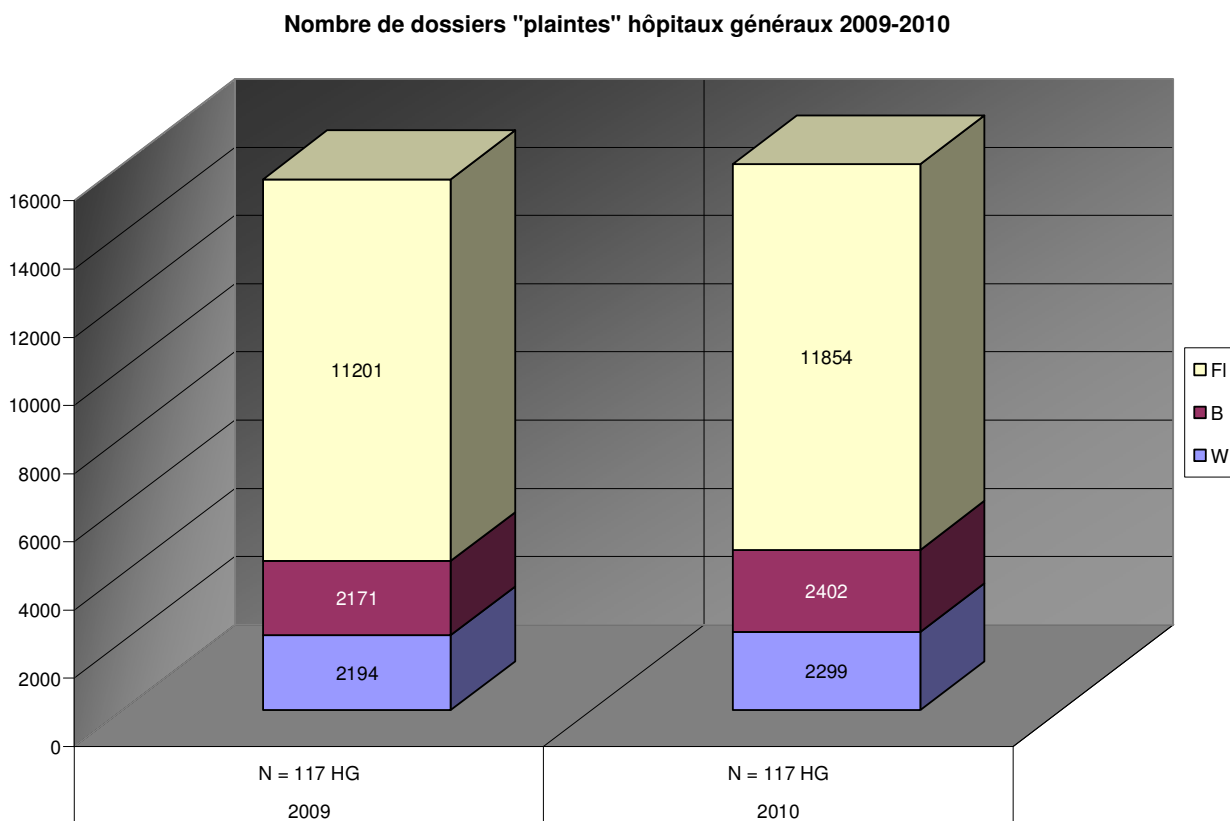
NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2010	NOMBRE HOPITAUX GENERAUX			
	FI	B	W	Total
0-99	25 (37%)	6 (35%)	29 (80%)	60 (50%)
100-199	19 (28%)	8 (47%)	6 (17%)	33 (28%)
200-299	15 (22%)	0	1 (3%)	16 (13%)
300-399	2 (3%)	2 (12%)	0	4 (3%)
400-499	4 (6%)	0	0	4 (3%)
500-599	0	0	0	0
600-699	1 (2%)	0	0	1 (1%)
700-799	0	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	0	0	0	0
1300-1399	0	0	0	0
1400-1499	1 (2%)	0	0	1 (1%)
Total	67 (100%)	17 (100%)	36 (100%)	120 (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 2007-2010 à la Commission fédérale « Droits du patient », a **tendance à augmenter** (N = 105 HG).

Evolution de dossiers "plaintes" hôpitaux généraux 2007-2010
(N = 105 HG)



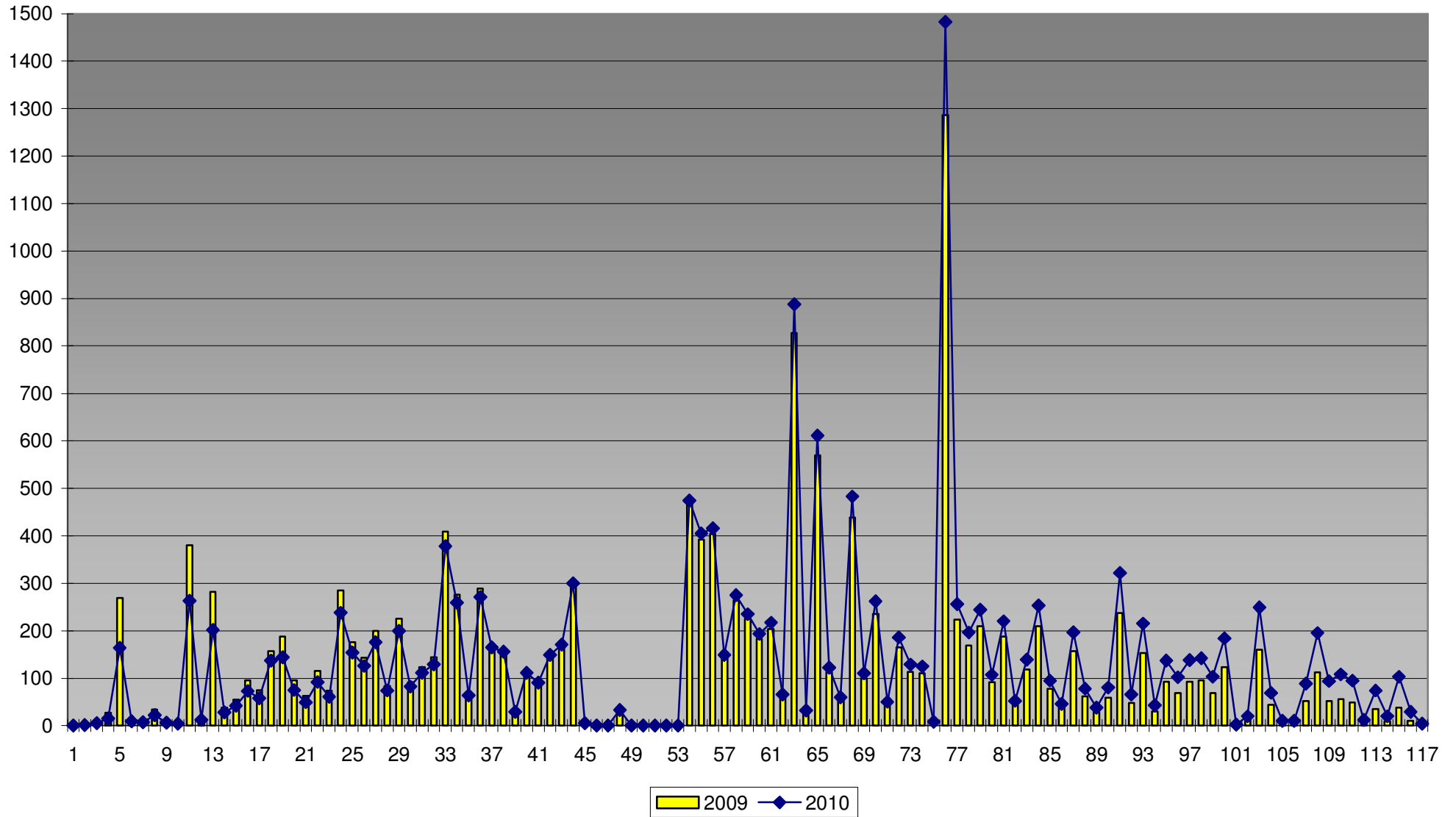
- Par rapport à l'année 2009, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux généraux avec un rapport vérifiable pour 2009 et 2010 (N = 117 HG) a **augmenté de 6%** (6% en Flandre, 11% en Région de Bruxelles-Capitale et 5% en Wallonie).



Toutefois, si nous examinons, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital général, nous constatons un recul dans 44 hôpitaux (38 %) (25 en Flandre, 5 en Région de Bruxelles-Capitale et 14 en Wallonie), ainsi qu'un statu quo dans 9 hôpitaux (8%) (3 en Flandre, 2 en Région de Bruxelles-Capitale et 4 en Wallonie).

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

Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux généraux 2009-2010

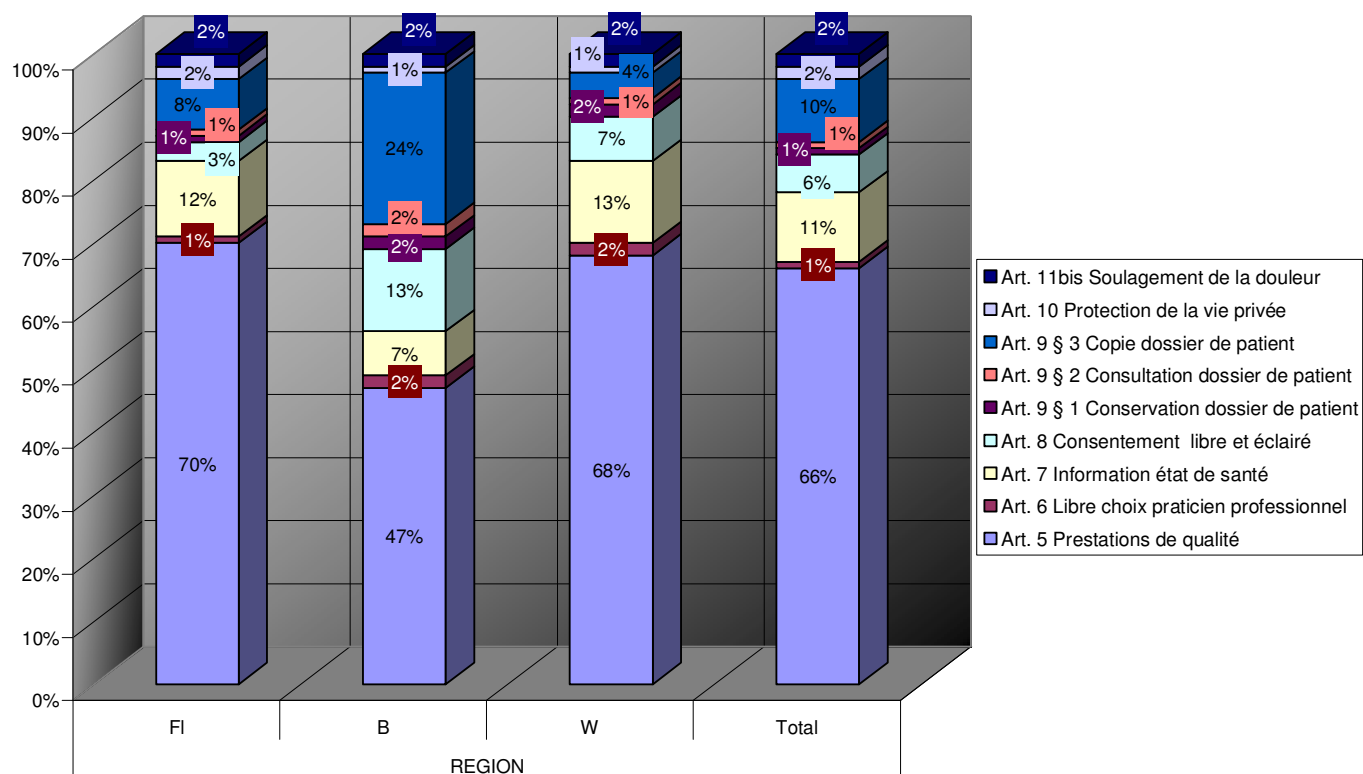


1.3/ Objet des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

Les rapports annuels 2010 des médiateurs dans les hôpitaux généraux renseignent au total **17.368 plaintes liées à un droit du patient**.

HG OBJET DE LA PLAINTÉ 2010	REGION			
	FI	B	W	Total
Art. 5 Prestations de qualité	8470 (70%)	1304 (47%)	1783 (68%)	11557 (66%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	152 (1%)	46 (2%)	44 (2%)	242 (1%)
Art. 7 Information état de santé	1434 (12%)	200 (7%)	333 (13%)	1967 (11%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	401 (3%)	360 (13%)	195 (7%)	956 (6%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	92 (1%)	50 (2%)	41 (2%)	183 (1%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	88 (1%)	56 (2%)	20 (1%)	164 (1%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	923 (8%)	664 (24%)	103 (4%)	1690 (10%)
Art. 10 Protection de la vie privée	246 (2%)	26 (1%)	25 (1%)	297 (2%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	205 (2%)	45 (2%)	62 (2%)	312 (2%)
Total	12011 (100%)	2751 (100%)	2606 (100%)	17368 (100%)

Objet de la plainte hôpitaux généraux 2010



La majorité des plaintes concerne le **droit à des prestations de qualité** (66%), et ensuite le droit à l'information sur son état de santé (11%) et le droit à la copie du dossier de patient (10%).

Les patients invoquent dans une moindre mesure le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (6%).

Les plaintes concernant le droit à la protection de la vie privée (2%) et le droit à des soins visant à soulager la douleur sont moins nombreuses (2%).

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

La principale constatation en ce qui concerne le résultat de l'intervention du médiateur dans les dossiers « plaintes » est que **dans 8% de dossiers « plaintes »**, ouverts en 2010 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 missions

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
DIFFICULTES DE LA FONCTION DE MÉDIATION 2010				
Maintien de l'indépendance	16 (24%)	0 (0%)	6 (17%)	22 (18%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	24 (36%)	0 (0%)	7 (19%)	31 (26%)
Respect du secret professionnel	7 (10%)	1 (6%)	7 (19%)	15 (13%)
Médiation proprement dite	27 (40%)	3 (18%)	9 (25%)	39 (33%)
Infrastructure, personnes et moyens	26 (39%)	6 (35%)	8 (22%)	40 (33%)
Missions administratives	26 (39%)	4 (24%)	5 (14%)	35 (29%)

Dans leur rapport annuel 2010, les médiateurs des hôpitaux généraux signalent le plus souvent des difficultés liées à la **médiation même** (33%) et à l'infrastructure, aux personnes et aux moyens mis à la disposition du service de médiation (33%), puis à l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation (29%).

Un quart des médiateurs rencontrent des problèmes par rapport au maintien de leur neutralité et de leur impartialité (26%).

Ils formulent dans une moindre mesure des difficultés relatives au maintien de leur indépendance (18%) et au respect du secret professionnel (13%).

⁵ Ce pourcentage n'englobe pas les hôpitaux généraux (8) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert en 2010 auprès du médiateur.

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

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
APPLICATION LOI DROITS DU PATIENT 2010				
Art. 5 Prestations de qualité	30 (45%)	8 (47%)	13 (36%)	51 (43%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	8 (12%)	2 (12%)	2 (6%)	12 (10%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	24 (36%)	4 (24%)	10 (28%)	38 (32%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	17 (25%)	6 (35%)	12 (33%)	35 (29%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier de patient	7 (10%)	2 (12%)	5 (14%)	14 (12%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier de patient	5 (8%)	1 (6%)	1 (3%)	7 (6%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier de patient	15 (22%)	4 (24%)	12 (33%)	31 (26%)
Art. 10 Protection de la vie privée	6 (9%)	2 (12%)	5 (14%)	13 (11%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	4 (6%)	2 (12%)	4 (11%)	10 (8%)
Art. 12-15 Système de représentation	9 (13%)	3 (18%)	4 (11%)	16 (13%)

Les médiateurs des hôpitaux généraux rencontrent majoritairement des difficultés en lien avec **le droit à des prestations de qualité** (43%), ensuite avec le droit à l'information sur son état de santé (32%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (29%).

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

Ils déclarent rencontrer dans une moindre mesure des difficultés concernant le système de représentation du patient (13%), le droit à la tenue soignée et à la conservation sécurisée du dossier de patient (12%), le droit à la protection de la vie privée (11%) et le droit au libre choix du praticien professionnel (10%).

2/ Hôpitaux psychiatriques

Introduction

- **Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu au total 63 rapports annuels de 68 hôpitaux psychiatriques⁶.**

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 (56 ou 89%) a envoyé un rapport annuel dans le délai fixé par la loi, malgré la communication tardive (7 mars 2011) des instructions d'envoi.

Les autres hôpitaux ont envoyé leur rapport annuel après le 30 avril 2011.

Cinq hôpitaux n'ont pas envoyé de rapport⁷.

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

Les rapports annuels d'un hôpital psychiatrique en Flandre ne disposant que d'une fonction de médiation « interne » n'a pas non plus été pris en considération, parce que ce médiateur utilise 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 externe⁸, 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 psychiatriques⁹ 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.

⁶ Ce nombre ne comprend pas les rapports annuels des médiateurs internes des hôpitaux psychiatriques qui combinent la fonction de médiation interne et externe.

⁷ 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 2010 d'un hôpital général où ils exercent également la fonction de médiation.

⁸ Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu trois rapports annuels concernant la fonction de médiation interne dans les hôpitaux psychiatriques qui combinent la fonction de médiation interne et externe.

⁹ 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 2010 de 61 (28 francophones et 33 néerlandophones) hôpitaux psychiatriques¹⁰.

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

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 2010				
	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
NL	0 (0%)	33 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	33 (100%)
FR	0 (0%)	0 (0%)	17 (61%)	11 (39%)	28 (100%)
Total	0 (0%)	33 (54%)	17 (28%)	11 (18%)	61 (100%)

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

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

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

- **Du côté francophone, le nombre de dossiers « plaintes » émanant des hôpitaux psychiatriques, ouverts auprès du médiateur et liés à la loi relative aux droits du patient, s'élève à 527 au total.**

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

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

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2010	HP FR
Mean	18.82143
Median	7.00000
Mode	0.00000
Standard Deviation	28.28827
Variance	800.22619
Range	92.00000
Minimum	0.00000
Maximum	92.00000

Dans 22 hôpitaux psychiatriques (79%), moins de 20 dossiers de plaintes ont été ouverts auprès du médiateur.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2010	HP FR
0-19	22
20-39	1
40-59	2
60-79	0
80-99	3
Total	28

- Les médiateurs externes ont enregistré **au total 1.223 plaintes ayant trait à un droit du patient** émanant d'hôpitaux psychiatriques en **Flandre** en 2010.

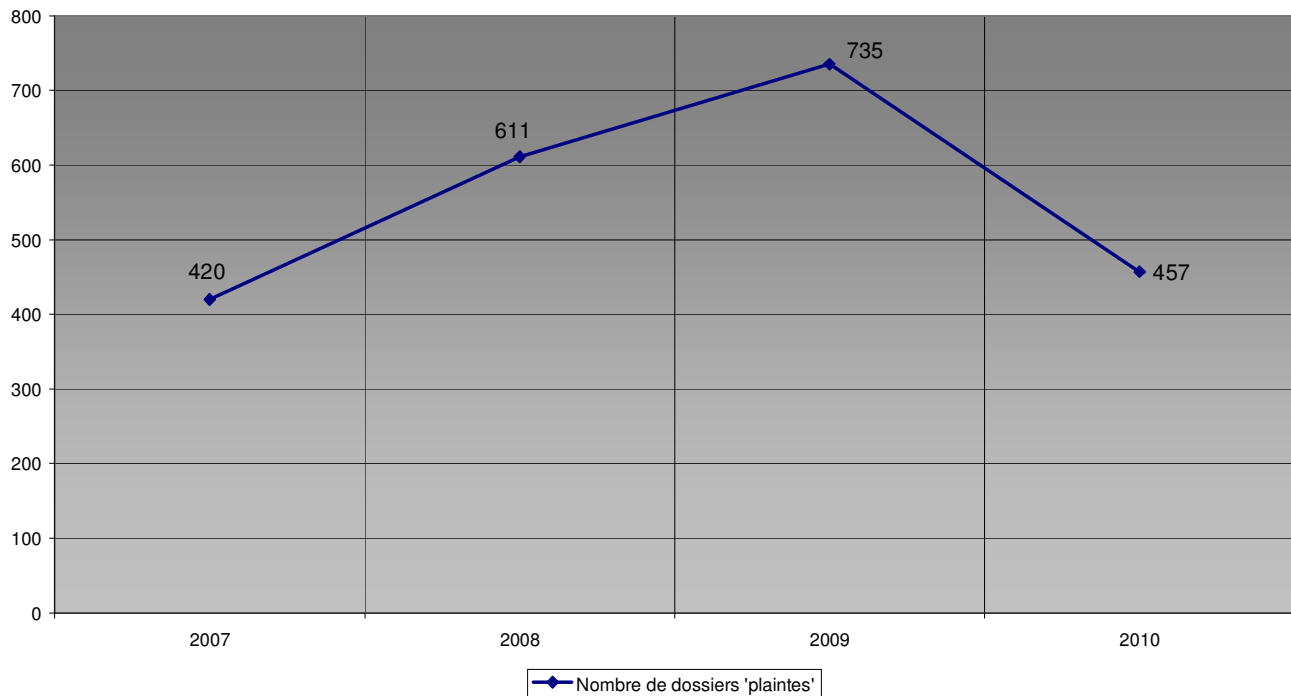
NOMBRE DE PLAINTES 2010	HP NL
Mean	37.06061
Median	25.00000
Mode	2.00000
Standard Deviation	42.11216
Variance	1773.43371
Range	204.00000
Minimum	2.00000
Maximum	206.00000

A l'exception de trois établissements, tous les hôpitaux psychiatriques ont recueilli moins de 100 plaintes. 14 hôpitaux psychiatriques (42%) ont recueilli moins de 20 plaintes.

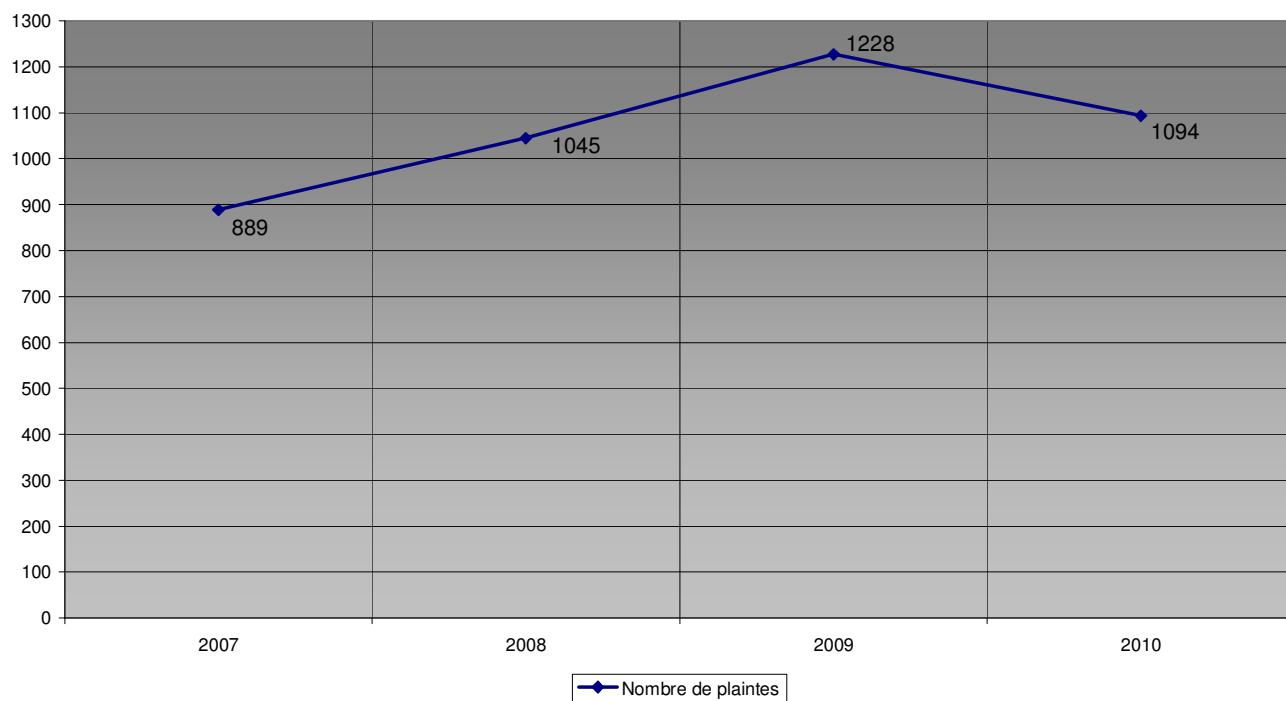
NOMBRE DE PLAINTES 2010	HP NL
0-19	14
20-39	11
40-59	2
60-79	2
80-99	1
100-119	1
120-139	1
140-159	0
160-179	0
180-199	0
200-219	1
Total	33

- En 2010, nous remarquons que la **tendance** à la hausse constatée les années précédentes concernant le nombre de (dossiers de) plaintes dans les hôpitaux psychiatriques ne se poursuit pas (pour les établissements qui ont envoyés un rapport annuel vérifiable vers la Commission fédérale depuis 2007 jusqu'à 2010). C'est particulièrement remarquable dans les hôpitaux psychiatriques francophones, pour lesquels on observe une chute du nombre de dossiers de plaintes par rapport à 2009.

Evolution de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2007-2010
(N = 20 HP)

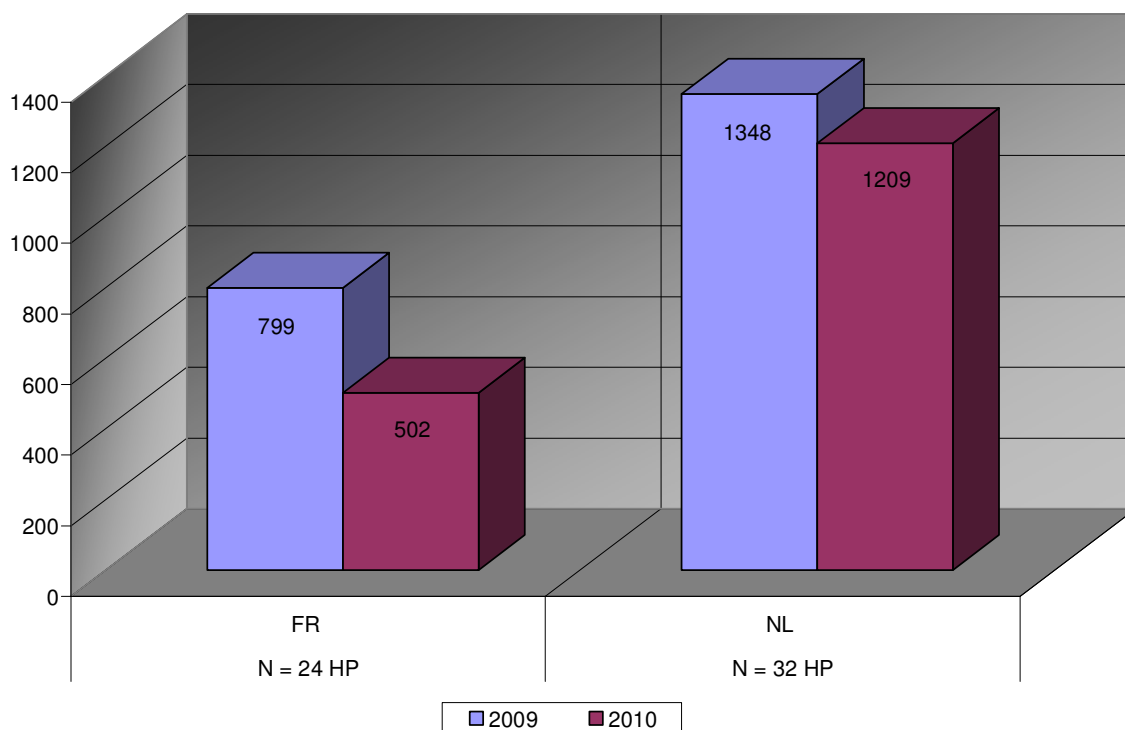


**Evolution de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2007-2010
(N = 27 HP)**



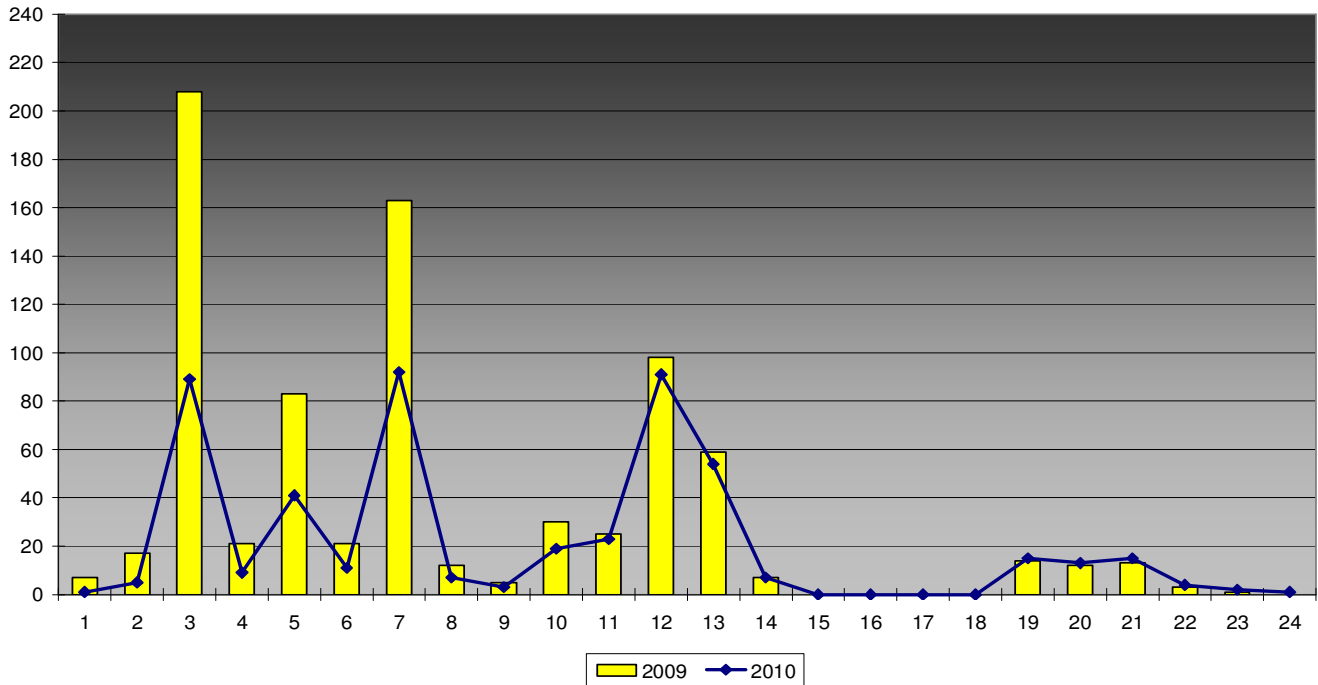
- Par rapport à l'année 2009, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux psychiatriques francophones avec un rapport vérifiable pour 2009 et 2010 (N = 24 HP) a chuté de 37%. En Flandre, nous constatons une baisse de 10% (N = 32 HP).

Nombre de (dossiers) plaintes hôpitaux psychiatriques 2009-2010

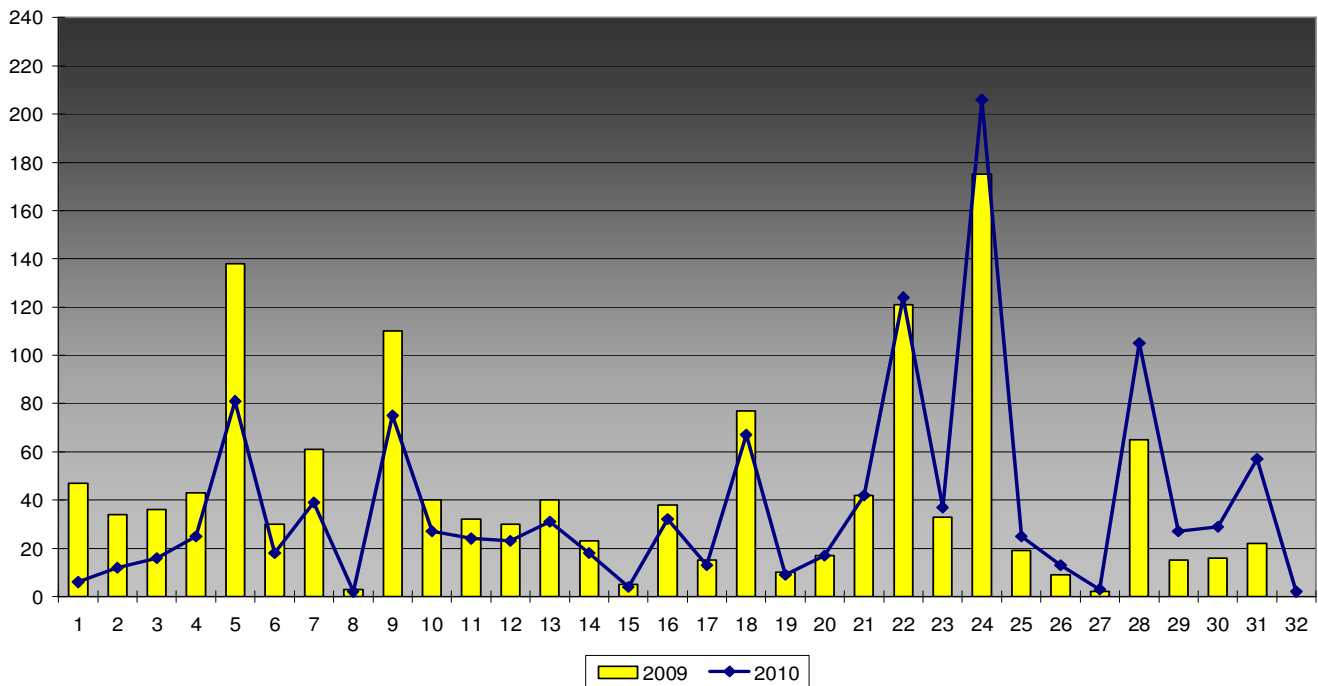


Si nous examinons par région linguistique, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital psychiatrique, nous constatons un recul dans 13 (54%) hôpitaux francophones et dans 19 (59%) hôpitaux néerlandophones, ainsi qu'un statu quo dans 5 (21%) hôpitaux francophones et dans 2 (6%) hôpitaux néerlandophones. En d'autres termes, le recul précité traduit peut-être **une tendance répandue dans les hôpitaux psychiatriques.**

Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2009-2010



Nombre de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2009-2010



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

• Les rapports annuels 2010 des médiateurs externes dans les hôpitaux psychiatriques en Flandre signalent au total 1.209 objets de plaintes. Ce nombre est inférieur au nombre total de plaintes (1.223).

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 (538) est plus élevé que le nombre total de dossiers « plaintes » (527), ce qui indique des chiffres cohérents.

- 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 2010 des médiateurs dans les hôpitaux psychiatriques mentionnent au total **1.747 plaintes liées à un droit du patient**.

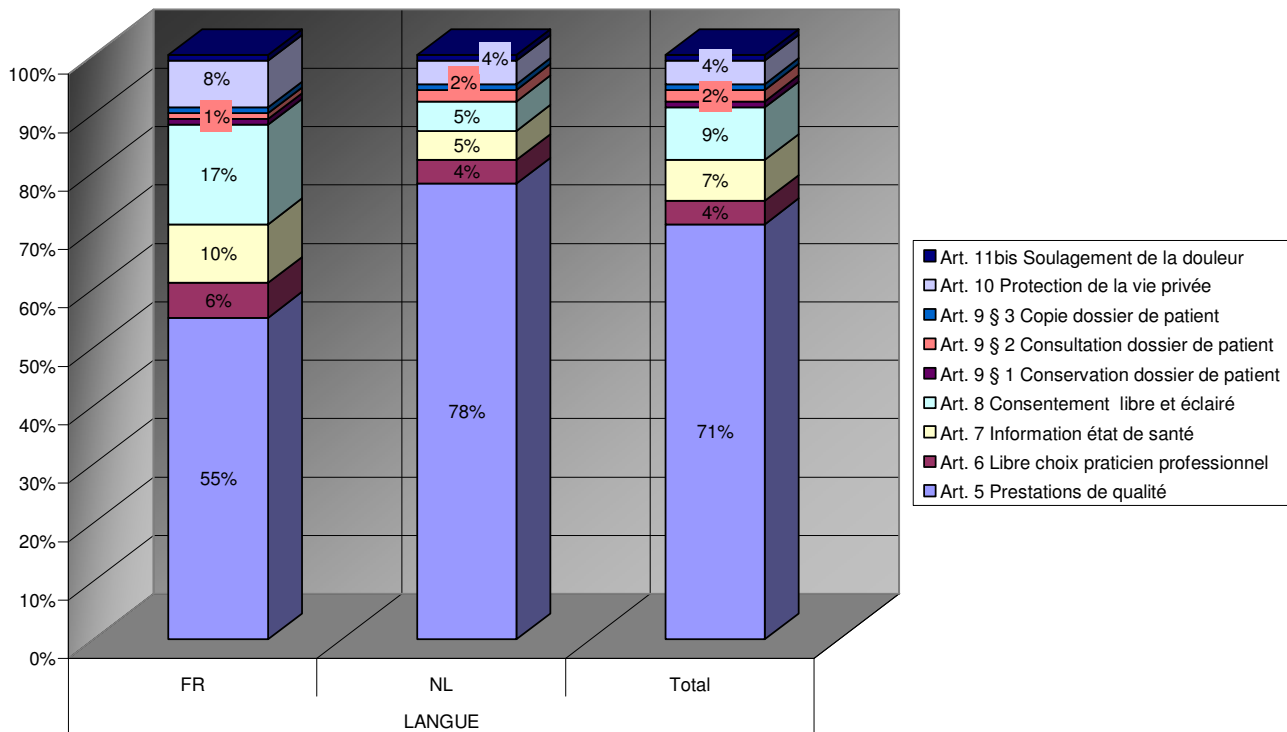
HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
OBJET DE LA PLAINTE 2010			
Art. 5 Prestations de qualité	294 (55%)	941 (78%)	1235 (71%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	32 (6%)	45 (4%)	77 (4%)
Art. 7 Information état de santé	56 (10%)	65 (5%)	121 (7%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	91 (17%)	58 (5%)	149 (9%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	4 (1%)	5 (0%)	9 (1%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	6 (1%)	20 (2%)	26 (2%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	6 (1%)	9 (1%)	15 (1%)
Art. 10 Protection de la vie privée	42 (8%)	53 (4%)	95 (4%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	7 (1%)	13 (1%)	20 (1%)
Total	538 (100%)	1209 (100%)	1747 (100%)

La majorité des plaintes concerne le **droit à des prestations de qualité** (71%).

Les patients invoquent dans une moindre mesure le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (9%) et le droit à l'information sur son état de santé (7%).

Les plaintes concernant le droit à la protection de la vie privée (4%) et le droit au libre choix du praticien professionnel (4%) sont moins nombreuses.

Objet de la plainte hôpitaux psychiatriques 2010



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** (4% du côté francophone et 2% du côté néerlandophone), ouverts en 2010 auprès du médiateur¹², **le patient a été informé sur des alternatives en matière de traitement de plainte.**

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

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

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

¹² Ces pourcentages ne contiennent pas les hôpitaux psychiatriques (6 francophones) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert auprès du médiateur en 2010.

HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
DIFFICULTES DE LA FONCTION DE MÉDIATION 2010			
Maintien de l'indépendance	0 (0%)	13 (39%)	13 (21%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	4 (14%)	1 (3%)	5 (8%)
Respect du secret professionnel	4 (14%)	1 (3%)	5 (8%)
Médiation proprement dite	8 (29%)	7 (21%)	15 (45%)
Infrastructure, personnes et moyens	9 (32%)	3 (9%)	12 (20%)
Missions administratives	9 (32%)	5 (15%)	14 (23%)

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés liées à **la médiation même** (45%).

Ensuite, ils font part de difficultés relatives à l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation (23%), au maintien de leur indépendance (21%) et à l'infrastructure, les personnes et les moyens mis à la disposition du service de médiation (20%).

Ils rencontrent moins de problèmes avec le respect de leur secret professionnel (8%) et avec le maintien de leur neutralité et de leur impartialité (8%).

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 2010			
Art. 5 Prestations de qualité	17 (61%)	16 (48%)	33 (54%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	9 (32%)	5 (15%)	14 (23%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	8 (29%)	4 (12%)	12 (20%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	13 (46%)	7 (21%)	20 (33%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier de patient	2 (7%)	1 (3%)	3 (5%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier de patient	1 (4%)	5 (15%)	6 (10%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier de patient	1 (4%)	1 (3%)	2 (3%)
Art. 10 Protection de la vie privée	12 (43%)	3 (9%)	15 (25%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	2 (7%)	1 (3%)	3 (5%)
Art. 12-15 Système de représentation	14 (50%)	1 (3%)	15 (25%)

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés d'application avec **le droit à des prestations de qualité** (54%), et ensuite avec le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (33%).

Un quart des médiateurs signalent des difficultés en rapport avec le droit au respect de la vie privée (25%) et avec le système de représentation du patient (25%)

Dans une moindre mesure, ils font part de difficultés concernant l'application du droit au libre choix du praticien (23%) et du droit à l'information sur l'état de santé du patient (20%).

3/ Initiatives d'habitations protégées

Introduction

Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu un rapport annuel 2010 de la part de 66 initiatives d'habitations protégées (28 francophones et 38 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, 13 des 38 initiatives d'habitations protégées qui ont rédigés un rapport annuel, ont enregistré un total de 45 plaintes concernant un droit du patient.

A Bruxelles et en Wallonie, 7 des 28 initiatives d'habitations protégées, ont ouvert un total de 18 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** (71%).

Ils citent aussi dans une moindre mesure le droit à la protection de la vie privée (10%), le droit du patient à l'information sur son état de santé (6%) 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 (5%) et le droit à la copie 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 2010 de la part de 35 maisons de soins psychiatriques (15 francophones et 20 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, 9 des 20 maisons de soins psychiatriques qui ont rédigé un rapport annuel, ont enregistré un total de 71 plaintes concernant un droit du patient.

A Bruxelles et en Wallonie, 7 des 15 maisons de soins psychiatriques ont ouvert un total de 81 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** (59%).

Ils citent aussi dans une moindre mesure le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (16%), le droit du patient à l'information sur son état de santé (10%) et le droit à la protection de la vie privée (9%).

Les plaintes concernant le droit de la consultation du dossier de patient (4%), le droit au libre choix du praticien professionnel (2%) et le droit à des soins visant à soulager la douleur (1%) sont limitées.