

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



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

**Direction générale
Organisation des établissements de soins**

Service Legal Management

**Données légales minimales dans les rapports annuels 2011 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 2011 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 2007-2010**. 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 2011 qui ont été transmis jusqu'au 28 août 2012 inclus au secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient ». À partir de 29 août 2012, 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 125 rapports annuels de 128 hôpitaux généraux (de 66 hôpitaux généraux en Flandre, 18 en Région de Bruxelles-Capitale et 41 en Wallonie).

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

La majorité des hôpitaux généraux (104 ou 83%) a envoyé un rapport annuel dans le délai fixé par la loi⁴.

Les autres hôpitaux ont envoyé leur rapport annuel après le 30 avril 2012.

Trois hôpitaux n'ont pas envoyé de rapport.

1.1/ Information relative à l'institution

La majorité (112 ou 90%) des hôpitaux généraux qui ont envoyé un rapport dispose de leur **propre fonction de médiation**.

Les autres hôpitaux (13 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

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

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

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

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

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

⁴ Les instructions pour l'envoi du rapport annuel 2011 ont été transmises le 3 février 2012 aux médiateurs locaux.

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

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

HG	SYSTÈME D'ENREGISTREMENT 2011				
REGION	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
Fl	37 (56%)	0 (0%)	27 (41%)	2 (3%)	66 (100%)
B	3 (17%)	0 (0%)	13 (72%)	2 (11%)	18 (100%)
W	2 (5%)	0 (0%)	27 (66%)	12 (29%)	41 (100%)
Total	42 (34%)	0 (0%)	67 (53%)	16 (13%)	125 (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 2011				
REGION	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
Fl.	37 (88%)	0 (0%)	27 (40%)	2 (13%)	66 (53%)
B	3 (7%)	0 (0%)	13 (20%)	2 (13%)	18 (14%)
W	2 (5%)	0 (0%)	27 (40%)	12 (75%)	41 (33%)
Total	42 (100%)	0 (0%)	67 (100%)	16 (100%)	125 (100%)

- En 2011, le **nombre total de dossiers « plaintes »** liées aux droits du patient, que les médiateurs ont ouverts, s'élève à **18.379** (12.816 dossiers « plaintes » en Flandre, 3.033 en Région de Bruxelles-Capitale et 2.530 en Wallonie).

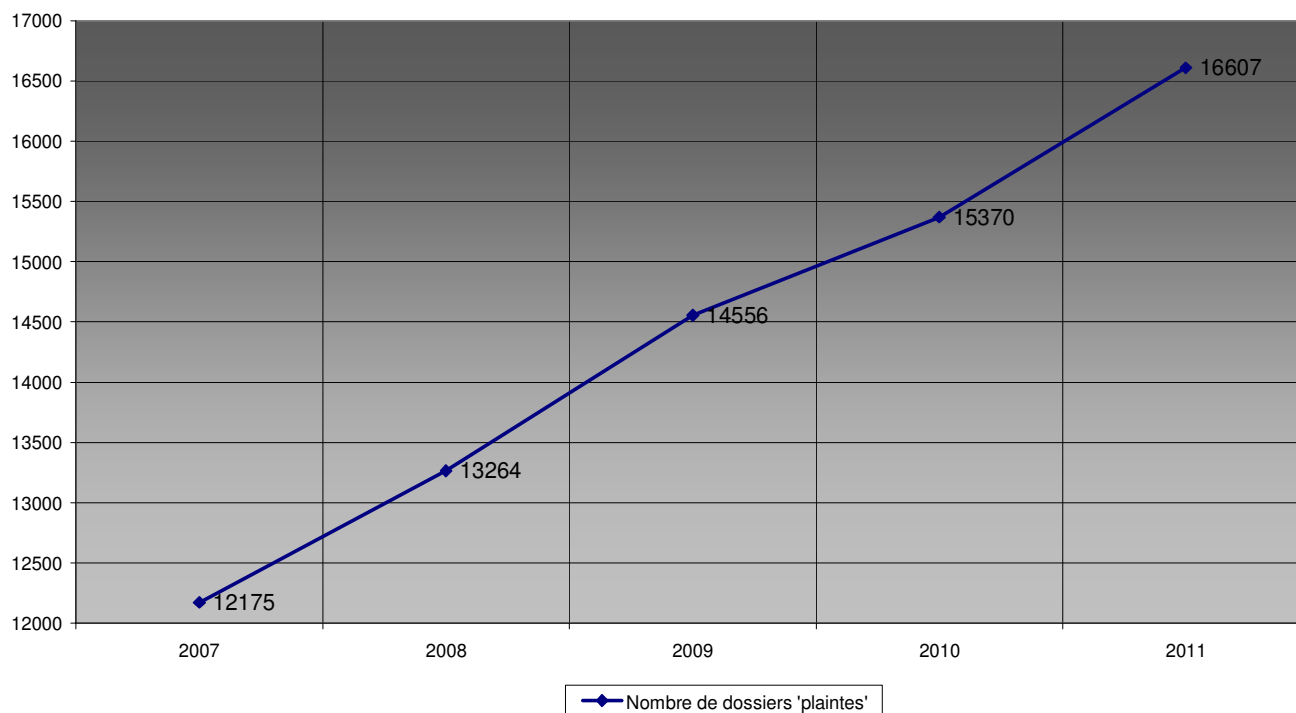
NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2011	HG
Mean	147.0320
Median	102.0000
Mode	0.0000
Standard Deviation	192.91118
Variance	37215
Range	1399
Minimum	0
Maximum	1399

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

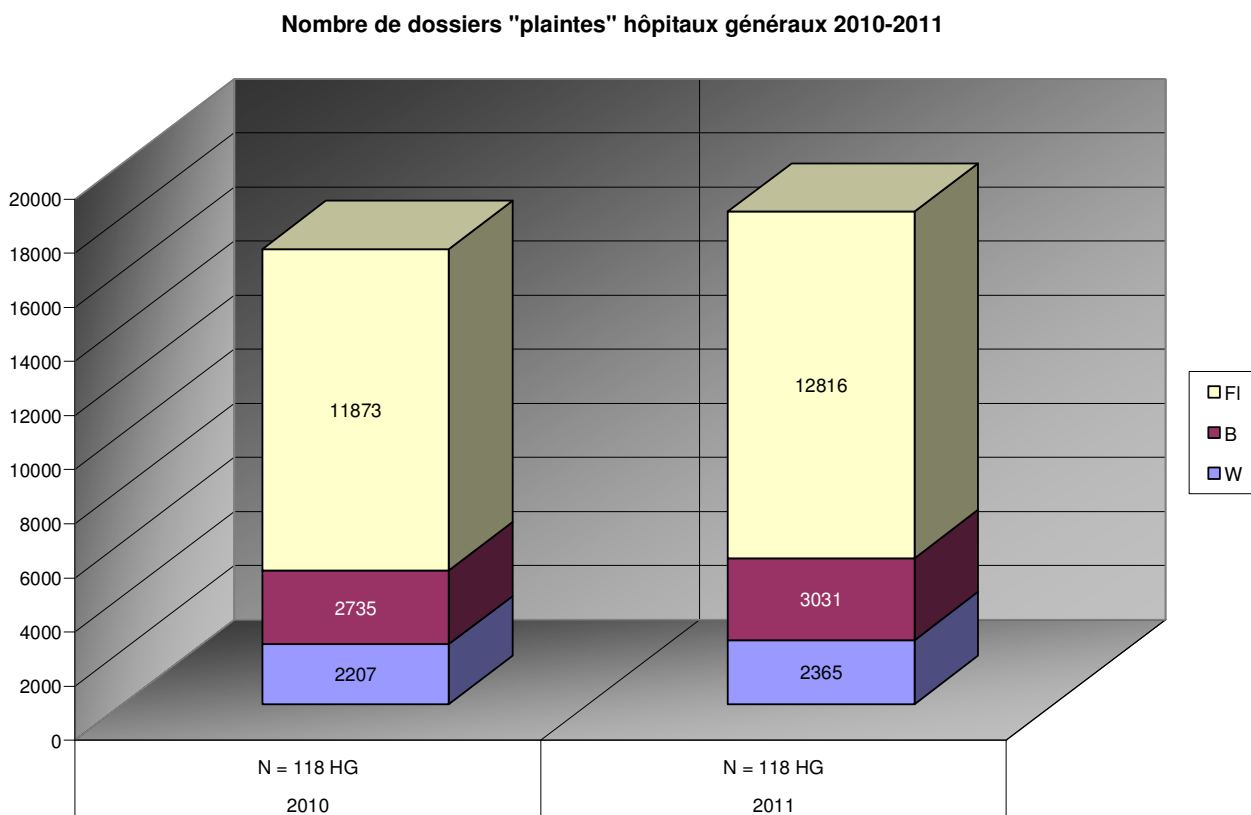
NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2011	NOMBRE HOPITAUX GENERAUX			
	FI	B	W	Total
0-99	21 (32%)	7 (39%)	31 (76%)	59 (47%)
100-199	23 (35%)	7 (39%)	9 (22%)	39 (31%)
200-299	11 (17%)	1 (6%)	1 (2%)	13 (10%)
300-399	4 (6%)	2 (10%)	0	6 (5%)
400-499	2 (3%)	0	0	2 (2%)
500-599	1 (1%)	0	0	1 (1%)
600-699	3 (5%)	0	0	3 (2%)
700-799	0	0	0	0
800-899	0	0	0	0
900-999	0	0	0	0
1000-1099	0	1 (6%)	0	1 (1%)
1100-1199	0	0	0	0
1200-1299	0	0	0	0
1300-1399	1 (1%)	0	0	1 (1%)
Total	66 (100%)	18 (100%)	41 (100%)	125 (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 2007-2011 à la Commission fédérale « Droits du patient », a **tendance à augmenter** (N = 105 HG).

Evolution de dossiers "plaintes" hôpitaux généraux 2007-2011
(N = 105 HG)



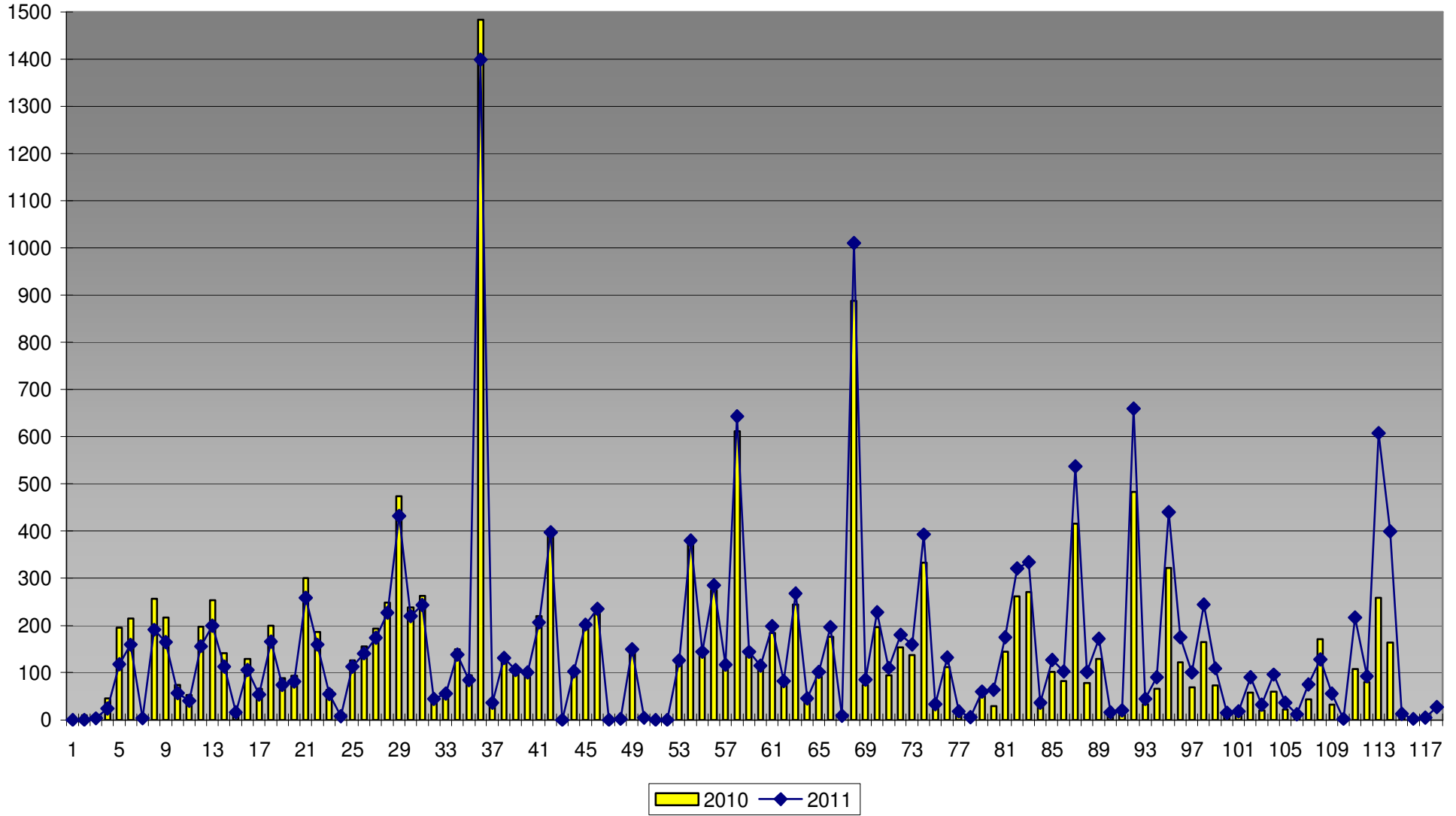
- Par rapport à l'année 2010, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux généraux avec un rapport vérifiable pour 2010 et 2011 (N = 118 HG) a **augmenté de 8%** (8% en Flandre, 11% en Région de Bruxelles-Capitale et 7% en Wallonie).



Toutefois, si nous examinons, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital général, nous constatons un recul dans 42 hôpitaux (36%) (25 en Flandre, 3 en Région de Bruxelles-Capitale et 14 en Wallonie), ainsi qu'un statu quo dans 10 hôpitaux (8%) (4 en Flandre, 4 en Région de Bruxelles-Capitale et 2 en Wallonie).

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

Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux généraux 2010-2011

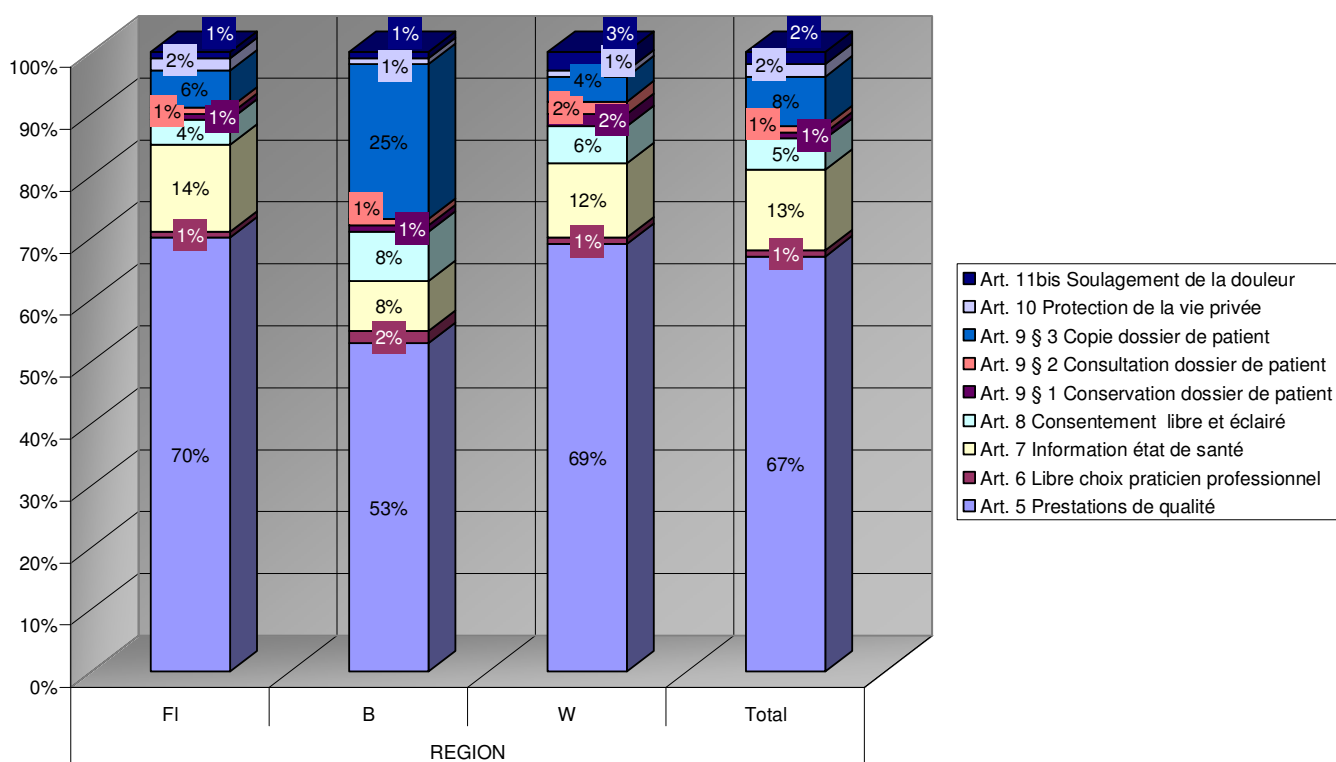


1.3/ Objet des plaintes liées à la loi relative aux droits du patient

Les rapports annuels 2011 des médiateurs dans les hôpitaux généraux renseignent au total **18.995 plaintes liées à un droit du patient**.

HG OBJET DE LA PLAINTÉ 2011	REGION			
	FI	B	W	Total
Art. 5 Prestations de qualité	9044 (70%)	1624 (53%)	2016 (69%)	12684 (67%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	187 (1%)	46 (2%)	25 (1%)	258 (1%)
Art. 7 Information état de santé	1843 (14%)	259 (8%)	361 (12%)	2463 (13%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	506 (4%)	264 (8%)	173 (6%)	943 (5%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	179 (1%)	37 (1%)	52 (2%)	268 (1%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	71 (1%)	25 (1%)	44 (2%)	140 (1%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	711 (6%)	775 (25%)	106 (4%)	1592 (8%)
Art. 10 Protection de la vie privée	270 (2%)	30 (1%)	41 (1%)	341 (2%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	184 (1%)	26 (1%)	96 (3%)	306 (2%)
Total	12995 (100%)	3086 (100%)	2914 (100%)	18995 (100%)

Objet de la plainté hôpitaux généraux 2011



La majorité des plaintes concerne le **droit à des prestations de qualité** (67%).

Les patients invoquent dans une moindre mesure le droit à l'information sur son état de santé (13%), le droit à la copie du dossier de patient (8%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (5%).

Les plaintes concernant le droit 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 10% de dossiers « plaintes »**, ouverts en 2011 auprès du médiateur⁶, le **patient a été informé sur des alternatives** en matière de traitement de la plainte.

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

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
Maintien de l'indépendance	12 (18%)	1 (6%)	5 (12%)	18 (14%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	16 (24%)	3 (17%)	11 (27%)	30 (24%)
Respect du secret professionnel	11 (17%)	5 (28%)	5 (12%)	21 (17%)
Médiation proprement dite	23 (35%)	4 (22%)	10 (24%)	37 (30%)
Infrastructure, personnes et moyens	24 (36%)	3 (17%)	5 (12%)	32 (26%)
Missions administratives	28 (42%)	3 (17%)	5 (12%)	36 (29%)

Dans leur rapport annuel 2011, les médiateurs des hôpitaux généraux signalent le plus souvent des difficultés liées à la **médiation même** (30%) et à l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation (29%), puis à l'infrastructure, aux personnes et aux moyens mis à la disposition du service de médiation (26%).

Environ un quart des médiateurs rencontrent des problèmes par rapport au maintien de leur neutralité et de leur impartialité (24%).

Ils formulent dans une moindre mesure des difficultés relatives au respect du secret professionnel (17%) et au maintien de leur indépendance (14%).

⁶ Ce pourcentage n'englobe pas les hôpitaux généraux (5) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert en 2011 auprès du médiateur. Dans deux rapports annuels, cette rubrique a été remplie incorrectement.

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

HG	REGION			
	FI	B	W	Total
APPLICATION LOI DROITS DU PATIENT 2011				
Art. 5 Prestations de qualité	29 (44%)	9 (50%)	23 (56%)	61 (49%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	10 (15%)	2 (11%)	3 (7%)	15 (12%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	20 (30%)	5 (28%)	14 (34%)	39 (31%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	15 (23%)	9 (50%)	15 (37%)	39 (31%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier de patient	8 (12%)	2 (11%)	7 (17%)	17 (14%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier de patient	10 (15%)	2 (11%)	2 (5%)	14 (11%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier de patient	19 (29%)	6 (33%)	9 (22%)	34 (27%)
Art. 10 Protection de la vie privée	9 (14%)	2 (11%)	5 (12%)	16 (13%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	5 (8%)	0 (0%)	6 (15%)	11 (9%)
Art. 12-15 Système de représentation	9 (14%)	2 (11%)	3 (7%)	14 (11%)

Les médiateurs des hôpitaux généraux rencontrent majoritairement des difficultés en lien avec **le droit à des prestations de qualité** (49%), ensuite avec le droit à l'information sur son état de santé (31%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (31%).

Un peu plus d'un quart des médiateurs font part de difficultés liées au droit à la copie du dossier de patient (27%).

Ils déclarent rencontrer dans une moindre mesure des difficultés concernant le droit à la tenue soigneuse et à la conservation sécurisée du dossier de patient (17%), le droit à la protection de la vie privée (16%), le droit au libre choix du praticien professionnel (15%) et le système de représentation du patient (14%).

2/ Hôpitaux psychiatriques

Introduction

- **Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu au total 64 rapports annuels de 66 hôpitaux psychiatriques⁷.**

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

La majorité des hôpitaux généraux (54 ou 84%) a envoyé un rapport annuel dans le délai fixé par la loi⁸.

Les autres hôpitaux ont envoyé leur rapport annuel après le 30 avril 2012.

Deux hôpitaux n'ont pas envoyé de rapport.

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

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

En conséquence, cette partie est basée sur les données minimales légales dans les rapports annuels 2011 de 63 (28 francophones et 35 néerlandophones) hôpitaux psychiatriques¹⁰.

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

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

⁸ Les instructions pour l'envoi du rapport annuel 2011 ont été transmises le 3 février 2012 aux médiateurs locaux.

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

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

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

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

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

HP	SYSTÈME D'ENREGISTREMENT 2011				
LANGUE	V.V.O.V.A.Z.	Go-between	Autre système d'enregistrement	Pas de système d'enregistrement	Total
NL	0 (0%)	35 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	35 (100%)
FR	0 (0%)	0 (0%)	17 (61%)	11 (39%)	28 (100%)
Total	0 (0%)	35 (56%)	17 (27%)	11 (17%)	63 (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 **690 au total**.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2011	HP FR
Mean	24.64286
Median	8.50000
Mode	0.00000
Standard Deviation	51.28296
Variance	2630
Range	199
Minimum	0
Maximum	199

Dans 23 hôpitaux psychiatriques (82%), moins de 20 dossiers « plaintes » ont été ouverts auprès du médiateur.

NOMBRE DOSSIERS «PLAINTES» 2011	HP FR
0-19	23
20-39	1
40-59	1
60-79	1
80-99	0
100-119	0
120-139	0
140-159	0
160-179	0
180-199	2
Total	28

- Les médiateurs externes ont enregistré **au total 1.346 plaintes ayant trait à un droit du patient** émanant d'hôpitaux psychiatriques en Flandre en 2011.

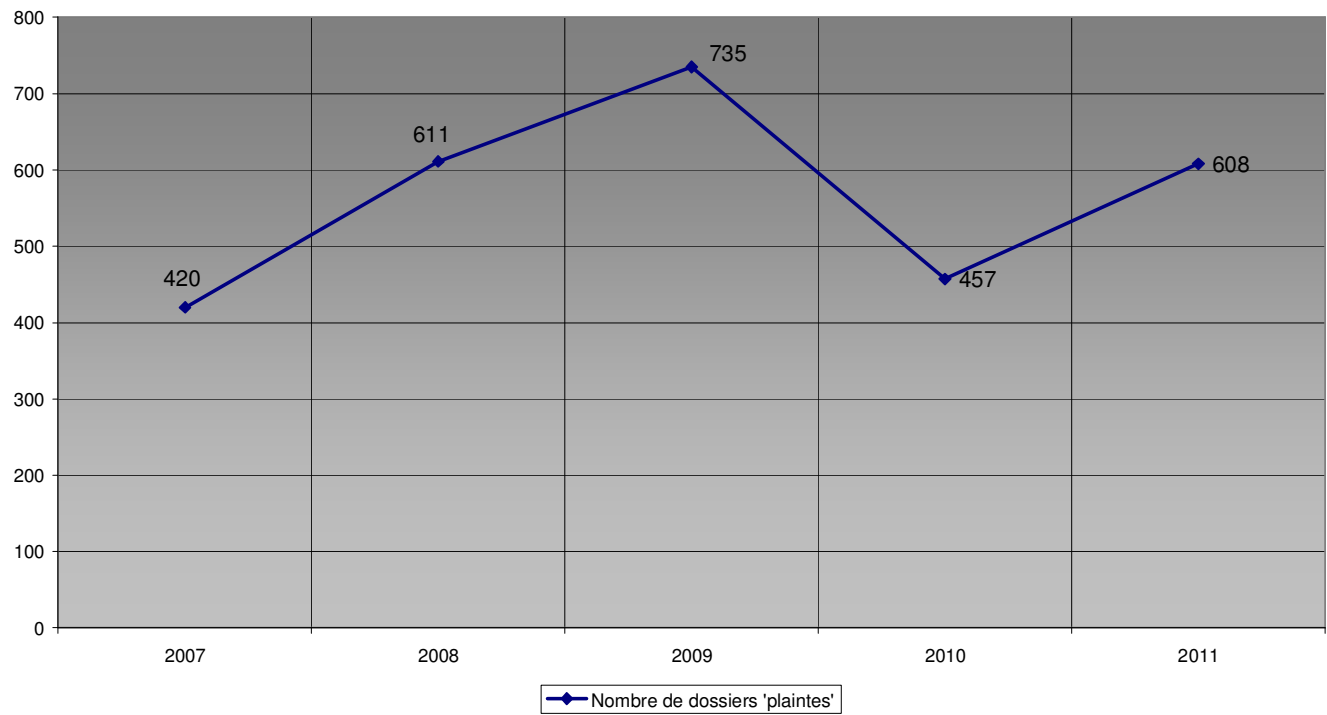
NOMBRE DE PLAINTES 2011	HP NL
Mean	38.45714
Median	26.00000
Mode	24.00000
Standard Deviation	40.49571
Variance	1640
Range	202
Minimum	0
Maximum	202

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

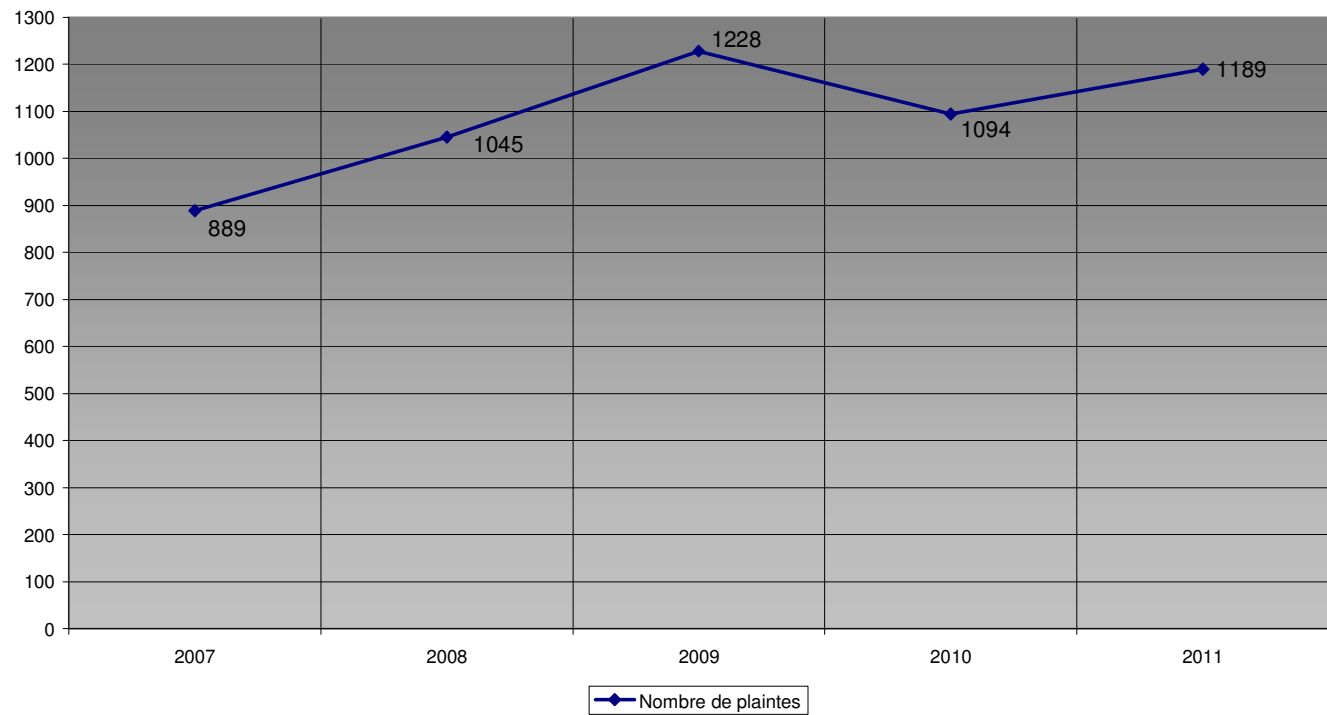
NOMBRE DE PLAINTES 2011	HP NL
0-19	10
20-39	17
40-59	1
60-79	3
80-99	1
100-119	1
120-139	1
140-159	0
160-179	0
180-199	0
200-219	1
Total	35

- En 2011, nous remarquons que la **tendance à la hausse** constatée les années précédentes concernant le nombre de (dossiers de) plaintes dans les hôpitaux psychiatriques se poursuit (pour les établissements qui ont envoyés un rapport annuel vérifiable vers la Commission fédérale depuis 2007 jusqu'à 2011).

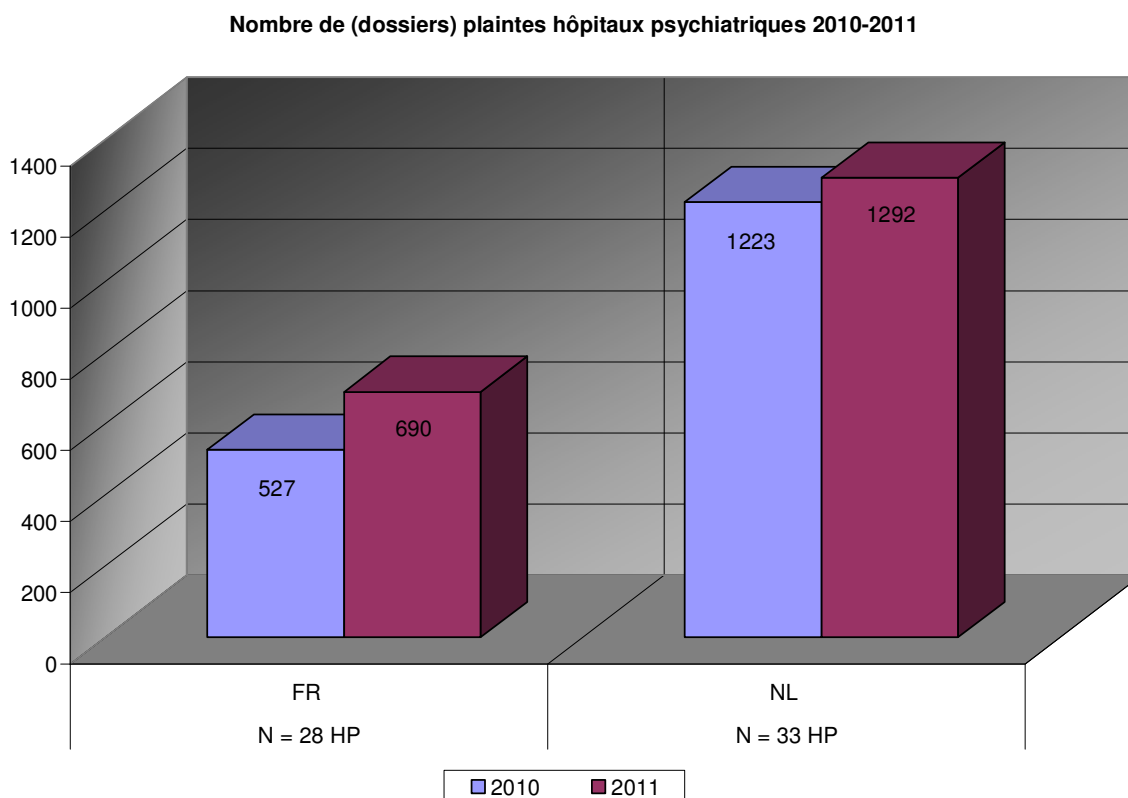
Evolution de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2007-2011
(N = 20 HP)



Evolution de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2007-2011
(N = 27 HP)



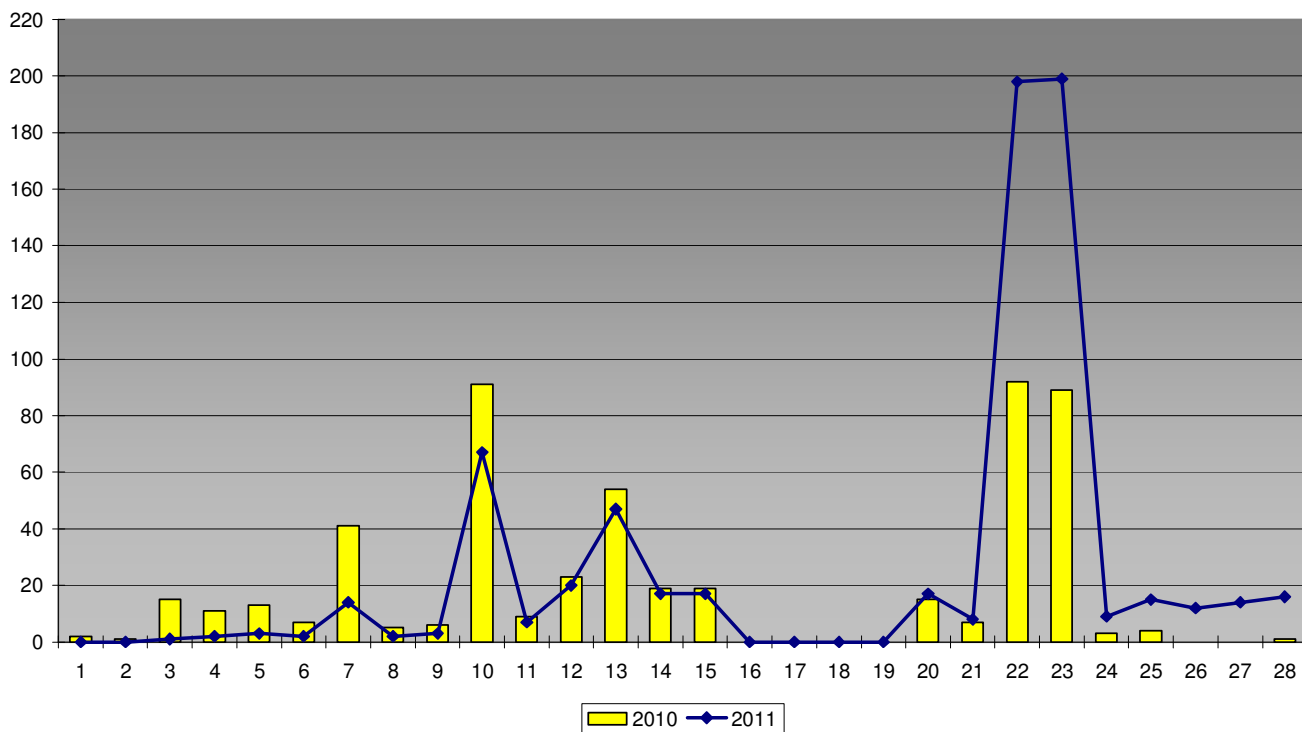
- Par rapport à l'année 2010, le nombre de dossiers « plaintes » dans les hôpitaux psychiatriques francophones avec un rapport vérifiable pour 2010 et 2011 (N = 28 HP) a augmenté de 31 %. En Flandre, nous constatons une hausse de 6% (N = 33 HP).



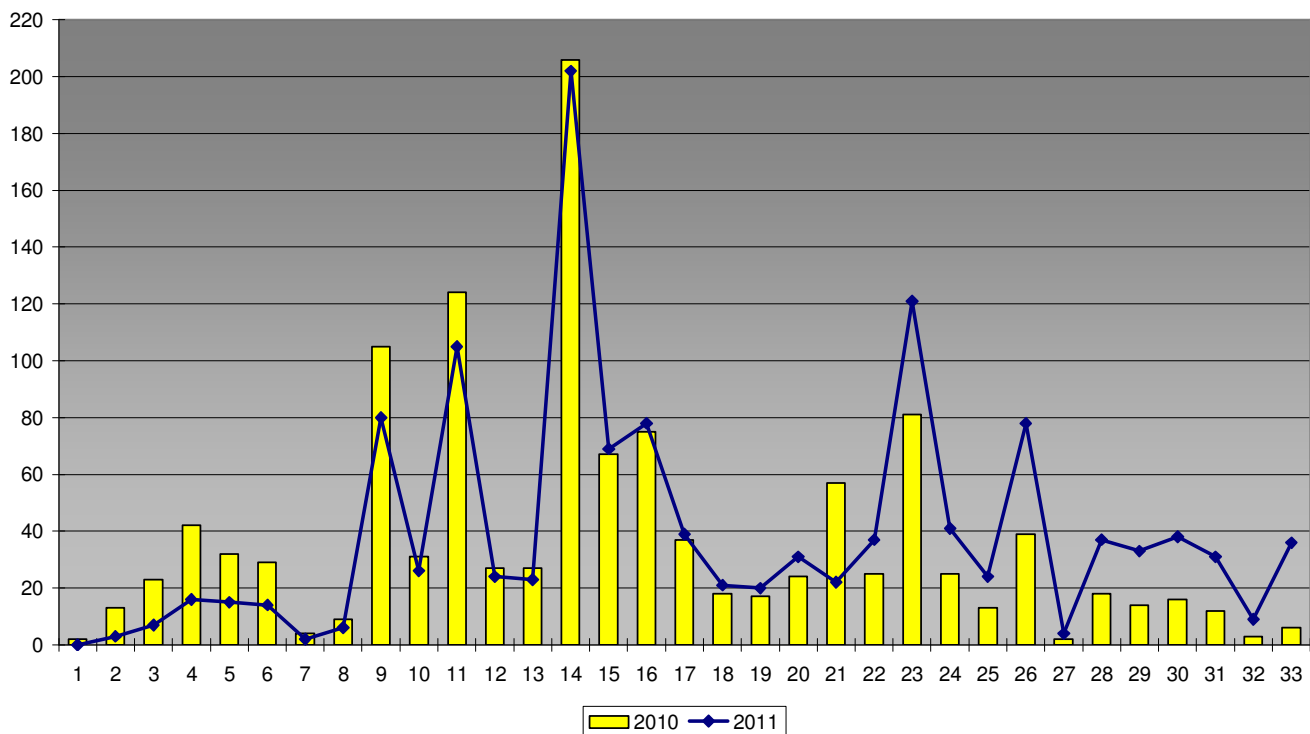
Toutefois, si nous examinons par région linguistique, pour les années considérées, le nombre de dossiers « plaintes » par hôpital psychiatrique, nous constatons un recul dans 15 (54%) hôpitaux francophones et dans 14 (42%) hôpitaux néerlandophones, ainsi qu'un statu quo dans 4 (14%) hôpitaux francophones.

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

Nombre de dossiers "plaintes" hôpitaux psychiatriques FR 2010-2011



Nombre de plaintes hôpitaux psychiatriques NL 2010-2011



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

- Les rapports annuels 2011 des médiateurs externes dans les hôpitaux psychiatriques en Flandre signalent au total 1.349 objets de plaintes. Ce nombre est plus élevé que nombre total de plaintes (1.346).

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 (663) est plus bas que le nombre total de dossiers « plaintes » (690), 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 2011 des médiateurs dans les hôpitaux psychiatriques mentionnent au total **2.012 plaintes liées à un droit du patient**.

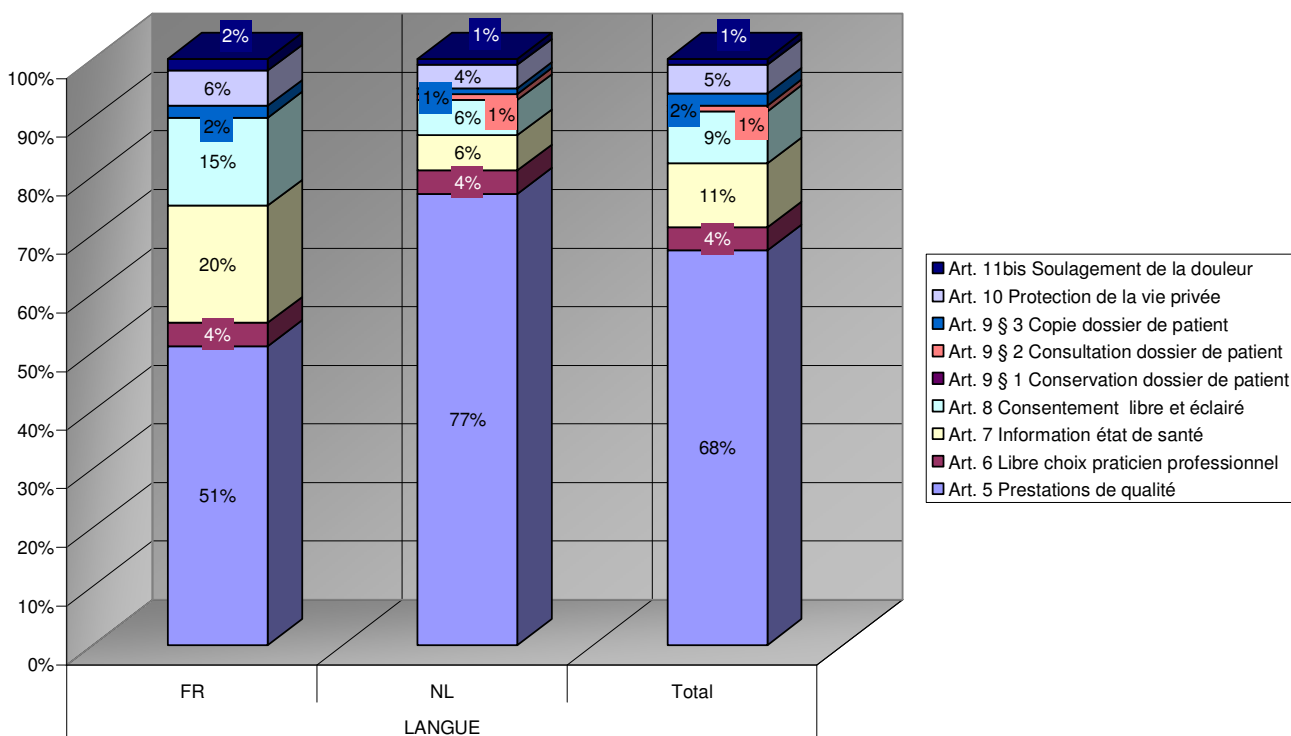
HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
OBJET DE LA PLAINTE 2011			
Art. 5 Prestations de qualité	339 (51%)	1035 (77%)	1374 (68%)
Art. 6 Libre choix praticien professionnel	27 (4%)	53 (4%)	80 (4%)
Art. 7 Information état de santé	130 (20%)	83 (6%)	213 (11%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	100 (15%)	76 (6%)	176 (9%)
Art. 9 § 1 Conservation dossier de patient	2 (0%)	4 (0%)	6 (0%)
Art. 9 § 2 Consultation dossier de patient	2 (0%)	12 (1%)	14 (1%)
Art. 9 § 3 Copie dossier de patient	12 (2%)	20 (1%)	32 (2%)
Art. 10 Protection de la vie privée	37 (6%)	59 (4%)	96 (5%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	14 (2%)	7 (1%)	21 (1%)
Total	663 (100%)	1349 (100%)	2012 (100%)

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

Les patients invoquent dans une moindre mesure le droit à l'information sur son état de santé (11%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (9%).

Les plaintes concernant le droit à la protection de la vie privée (5%) et le droit au libre choix du praticien professionnel (4%) sont moins nombreuses.

Objet de la plainte hôpitaux psychiatriques 2011



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

La principale constatation en ce qui concerne le résultat de l'intervention du médiateur dans les (dossiers de) plaintes est que **dans un nombre très restreint des (dossiers de) plaintes** (0% du côté francophone et 1% du côté néerlandophone), ouverts en 2011 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 et 1 néerlandophone) dans lesquels aucun dossier « plaintes » n'a été ouvert auprès du médiateur en 2011.

HP	LANGUE		
	FR	NL	Total
DIFFICULTES DE LA FONCTION DE MÉDIATION 2011			
Maintien de l'indépendance	7 (25%)	5 (14%)	12 (19%)
Maintien de la neutralité et de l'impartialité	6 (21%)	5 (14%)	11 (17%)
Respect du secret professionnel	4 (14%)	5 (14%)	9 (14%)
Médiation proprement dite	10 (36%)	10 (29%)	20 (32%)
Infrastructure, personnes et moyens	8 (29%)	3 (9%)	11 (17%)
Missions administratives	12 (43%)	7 (20%)	19 (30%)

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés liées à **la médiation même** (32%) et à l'exécution des missions administratives de la fonction de médiation (30%).

Ensuite, ils font part de difficultés relatives au maintien de leur indépendance (19%), au maintien de leur neutralité et de leur impartialité (17%) et à l'infrastructure, les personnes et les moyens mis à la disposition du service de médiation (17%).

Dans une moindre mesure, ils rencontrent de problèmes avec le respect de leur secret professionnel (14%).

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 2011			
Art. 5 Prestations de qualité	11 (39%)	18 (51%)	29 (46%)
Art. 6 Libre choix du praticien professionnel	6 (21%)	8 (23%)	14 (22%)
Art. 7 Information sur l'état de santé	7 (25%)	1 (3%)	8 (13%)
Art. 8 Consentement libre et éclairé	6 (21%)	11 (31%)	17 (27%)
Art. 9 § 1 Conservation du dossier de patient	2 (7%)	2 (6%)	4 (6%)
Art. 9 § 2 Consultation du dossier de patient	2 (7%)	2 (6%)	4 (6%)
Art. 9 § 3 Copie du dossier de patient	2 (7%)	0 (0%)	2 (3%)
Art. 10 Protection de la vie privée	6 (21%)	3 (9%)	9 (14%)
Art. 11bis Soulagement de la douleur	2 (7%)	0 (0%)	2 (3%)
Art. 12-15 Système de représentation	6 (21%)	0 (0%)	6 (10%)

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques signalent majoritairement des difficultés d'application avec **le droit à des prestations de qualité** (46%).

Ensuite, ils font part de difficultés liées au droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (27%) et au droit au libre choix du praticien (22%).

Ils déclarent rencontrer dans une moindre mesure des difficultés concernant le droit au respect de la vie privée (14%), le droit à l'information sur l'état de santé du patient (13%) et le système de représentation du patient (10%).

3/ Initiatives d'habitations protégées

Introduction

Le secrétariat de la Commission fédérale « Droits du patient » a reçu un rapport annuel 2011 de la part de 68 initiatives d'habitations protégées (26 francophones et 42 néerlandophones) rattachées à la plate-forme de concertation provinciale.

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

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

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

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

En Flandre, 17 des 42 initiatives d'habitations protégées qui ont rédigés un rapport annuel, ont enregistré un total de 35 plaintes concernant un droit du patient.

A Bruxelles et en Wallonie, 7 des 26 initiatives d'habitations protégées, ont ouvert un total de 9 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** (64%).

Ils citent aussi dans une moindre mesure le droit à la protection de la vie privée (17%) et le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel (13%).

Les plaintes concernant le droit du patient à l'information sur son état de santé (4%) 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 2011 de la part de 34 maisons de soins psychiatriques (15 francophones et 19 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, 12 des 19 maisons de soins psychiatriques qui ont rédigé un rapport annuel, ont enregistré un total de 88 plaintes concernant un droit du patient.

A Bruxelles et en Wallonie, 8 des 15 maisons de soins psychiatriques ont ouvert un total de 89 dossiers « plaintes ».

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

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

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

Les plaintes concernant le droit au libre choix du praticien professionnel (5%), le droit à la protection de la vie privée (2%) et le droit de la consultation et à la copie du dossier de patient (1%) sont très limitées.