

sur le Bureau cantonal de la médiation, la Commission d'examen des plaintes des résidents et la Commission d'examen des plaintes des patients (RMéCOP)

LE CONSEIL D'ÉTAT DU CANTON DE VAUD

Vu la loi du 29 mai 1985 sur la santé publique (LSP)

Vu la loi du 10 février 2004 sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (LAIH)

arrête

TITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES**Art. 1 But**

¹ Le présent règlement régit l'organisation ainsi que la procédure applicable aux causes relevant de la compétence :

- a) du Bureau cantonal de la médiation des patients et des résidents ou usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs (ci-après : Bureau de la médiation) ;
- b) de la Commissions d'examen des plaintes des patients ;
- c) de la Commission d'examen des plaintes des résidents ou usagers d'EMS, de divisions C d'hôpitaux et d'établissements socio-éducatifs définis dans la LAIH (ci-après : Commission d'examen des plaintes des résidents).

² Les compétences des instances citées à l'alinéa premier sont définies par la loi du 29 mai 1985 sur la santé publique (LSP) et la loi du 10 février 2004 sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (LAIH).

Art. 2 Terminologie

¹ Toute désignation de personne, de statut ou de fonction dans le présent règlement vise indifféremment une femme ou un homme.

Art. 3 Missions

¹ Le Bureau de la médiation et les Commissions d'examen des plaintes ont pour mission de veiller au respect des droits :

- a) des patients ;
 - b) des résidents d'établissements sanitaires (ci-après : les résidents) ;
 - c) des personnes handicapées ou en grandes difficultés sociales placées en établissements socio-éducatifs (ci-après : les personnes handicapées ou en grandes difficultés sociales) ;
- dans leur relation avec
- les professionnels de la santé au sens de la LSP ;
 - les établissements sanitaires au sens de la LSP ;

- les établissements socio-éducatifs au sens de la LAIH.

Art. 4 Récusation

¹ Les membres du Bureau de la médiation et des Commissions d'examen des plaintes des patients et des résidents sont tenus de se récuser spontanément et sans retard lorsqu'il existe des circonstances propres à faire douter de leur impartialité, notamment s'ils ont été impliqués dans le litige auparavant ou s'il existe un rapport de dépendance ou d'alliance avec une partie.

² Dans les autres cas, la demande de récusation doit être présentée par les parties dans les trois jours à compter du moment où elles ont eu connaissance d'un motif de récusation ; cette demande est tranchée :

- a) par le président de la Commission d'examen des plaintes lorsque la demande vise les membres de cette instance ou un expert ;
- b) par décision conjointe des présidents des Commissions d'examen, lorsque la demande est dirigée contre le médiateur, en cas de désaccord, par le chef du département ;
- c) par le chef du département lorsque la demande vise les présidents des Commissions d'examen.

Art. 5 Secret de fonction

¹ Les membres du Bureau de la médiation, des Commissions d'examen des plaintes des patients et des résidents sont soumis au secret de fonction. Les règles applicables aux collaborateurs de l'Etat s'appliquent par analogie.

Art. 6 Frais de procédure

¹ La procédure devant le Bureau de la médiation et les Commissions d'examen des plaintes est simple, rapide et gratuite.

² Tout ou partie des frais peuvent toutefois être mis à la charge de l'auteur d'une plainte ou dénonciation manifestement abusive portée devant une Commission. Dans un tel cas, la Commission avise la partie concernée que les frais d'instruction pourraient être mis en tout ou partie à sa charge.

Art. 7 Délai

¹ Le droit de saisir le médiateur ou les Commissions d'examen des plaintes se prescrit par 5 ans dès la survenance des faits reprochés, sous réserve des prescriptions civiles ou pénales de plus longue durée.

Lorsqu'elle agit d'office ou à la demande du département, la Commission peut intervenir en tout temps.

Art. 8 Effet suspensif

¹ L'intervention du Bureau de la médiation ou des Commissions d'examen des plaintes n'a pas d'effet suspensif sur les délais de recours dans les procédures en cours. L'autorité compétente reste libre de sa décision.

Art. 9 Rattachement

¹ Le Bureau de la médiation et les Commissions d'examen des plaintes des patients et des résidents sont rattachés administrativement au département en charge de la santé et de l'action sociale.

Art. 10 Financement

¹ L'Etat assure le financement du Bureau de la médiation et des Commissions d'examen des plaintes.

Les membres des Commissions d'examen des plaintes sont indemnisés selon les règles applicables aux Commissions cantonales.

TITRE II **MEDIATION ET COMMISSIONS D'EXAMEN DES PLAINTES**

Chapitre I Le Bureau de la médiation

SECTION I ORGANISATION ET COMPÉTENCE

Art. 11 Composition du Bureau de la médiation

¹ Le Bureau de la médiation est composé :

- a) d'un médiateur compétent dans le domaine de la santé ;
- b) d'un médiateur compétent dans le domaine socio-éducatif ;
- c) du personnel administratif.

Art. 12 Désignation et révocation

¹ Le personnel du Bureau de la médiation est nommé conjointement par les Commissions d'examen des plaintes.

² Celles-ci sont également compétentes pour ouvrir la procédure de révocation à son encontre. Elles informent le département dès l'ouverture de la procédure et jusqu'à son terme.

³ Le personnel du bureau ne peut être membre des Commissions d'examen des plaintes.

Art. 13 Formation

¹ Le médiateur doit être titulaire d'un diplôme de médiateur reconnu en Suisse ou jugé équivalent.

Art. 14 Compétence

¹ Le Bureau de la médiation est compétent pour traiter de toute plainte en relation avec une violation des droits des patients, résidents ou usagers concernés par la LSP et la LAIH.

² Le Bureau de la médiation ne peut examiner les plaintes qui concernent d'autres domaines, notamment les questions financières, les réclamations en dommages et intérêts ou celles liées à des fautes de pratiques professionnelles.

³ Le Bureau de la médiation informe et organise la promotion des droits des patients, des résidents ou usagers concernés par la LSP et la LAIH auprès des personnes ou établissements décrits à l'art. 3. Cette information est gratuite et se fait sur demande des personnes susmentionnées ou à l'initiative du médiateur.

Art. 15 Saisine

¹ Toute personne qui souhaite obtenir des informations sur les droits reconnus par la LSP ou la LAIH aux patients, résidents, personnes handicapées ou en grandes difficultés sociales ou qui a un motif de se plaindre d'une violation d'un tel droit peut s'adresser en tout temps au Bureau de la médiation.

Art. 16 Forme de la demande

¹ La demande de médiation peut être faite oralement ou par écrit. Au besoin, le médiateur peut requérir qu'une demande orale soit précisée par écrit.

² La demande peut être rédigée au nom d'un patient, d'un résident ou d'une personne handicapée ou en grandes difficultés sociales par un de ses proches. Le personnel de l'établissement sanitaire ou socio-éducatif peut apporter son aide dans cette démarche.

³ En cas de décès d'un patient, d'un résident ou d'une personne handicapée ou en grandes difficultés sociales, le droit de saisir le médiateur passe à ses proches .

L'art. 7 est réservé.

Art. 17 Déroutement

¹ La médiation se tient dans les locaux du Bureau de la médiation, sauf exception due notamment à l'état de santé du patient, du résident ou de l'usager.

² Les personnes impliquées dans une médiation se présentent personnellement et ne sont pas assistées par un mandataire professionnel. Le patient, le résident ou la personne handicapée ou en grandes difficultés sociales peut se faire accompagner par une personne de confiance, de son choix.

³ La médiation doit permettre à chaque partie de s'expliquer en présence d'un tiers ; elle contribue à dissiper tout malentendu afin de trouver des solutions permettant la conclusion d'un accord amiable. La médiation a également pour but de prévenir la répétition des incidents dénoncés.

⁴ Le Bureau de la médiation peut recourir à tout moyen qui lui semble raisonnablement utile à résoudre le différent qui sépare les intéressés.

Art. 18 Conclusion

¹ Si la conciliation aboutit, les parties signent un protocole d'accord.

² Lorsque la médiation ne permet pas de concilier les parties, le médiateur leur remet un document constatant l'échec de la procédure. Il attire l'attention du plaignant sur sa faculté de saisir la Commission d'examen des plaintes compétente ou une autre instance.

Chapitre II La Commission d'examen des plaintes des patients / La Commission d'examen des plaintes des résidents ou usagers d'EMS, de divisions C d'hôpitaux et d'établissements socio-éducatifs (Commission d'examen des plaintes des résidents)

Art. 19 Nomination

¹ Les membres des Commissions d'examen des plaintes des patients et des résidents sont désignés par le Conseil d'Etat, qui nomme le président de chacune d'elles.

² Chaque Commission désigne l'un de ses membres en qualité de vice-président. Celui-ci supplée le président en cas de récusation ou d'indisponibilité.

³ Les décisions sont prises à la majorité des membres présents.

Art. 20 Organisation

¹ Les Commissions d'examen des plaintes disposent d'un secrétariat commun rattaché administrativement au département en charge de la santé et de l'action sociale.

² Sous réserve des dispositions de la LSP, de la LAIH et du présent règlement, les Commissions s'organisent elles-mêmes, en harmonisant leur procédure.

Art. 21 Séances

¹ Chaque Commission tient les séances nécessaires à l'accomplissement de sa mission, en principe mensuellement, selon un calendrier qu'elle établit lors de chaque première réunion de l'année civile.

² Les Commissions d'examen des plaintes siègent ensemble une fois l'an pour coordonner leurs activités et examiner toute question relative aux droits des patients, résidents, personnes handicapées ou en grandes difficultés sociales, et à la surveillance des professionnels de la santé et des établissements sanitaires et socio-éducatifs. Elles peuvent convier des tiers à cette séance.

SECTION I PROCÉDURE DE PLAINTE

Art. 22 Saisine

¹ Toute personne qui souhaite se plaindre d'une violation d'un droit reconnu par la LSP ou la LAIH aux patients, résidents, personnes handicapées ou en grandes difficultés sociales, ou de la violation d'un droit relatif à la prise en charge par les professionnels de la santé, les établissements sanitaires ou socio-éducatifs, peut déposer une plainte ou une dénonciation auprès de la Commission d'examen des plaintes.

² Les Commissions d'examen des plaintes interviennent d'office, sur requête du département ou du bureau de la médiation, sur plainte ou dénonciation écrites et signées. L'art. 32 est réservé.

³ Lorsqu'une plainte est présentée directement à la Commission sans que le Bureau de médiation n'ait été précédemment saisi, celle-ci propose au plaignant de transmettre sa requête au médiateur et l'invite à prendre position dans un délai de quinze jours.

⁴ En cas d'urgence ou si des faits graves sont allégués qui pourraient justifier la prise de mesures provisionnelles par le chef du département, ce dernier est immédiatement informé. L'article 31 du présent règlement précise la procédure.

Art. 23 Relations entre les commissions ou avec le Conseil de santé

¹ La Commission saisie examine d'office sa compétence et, le cas échéant, transmet le dossier à l'autre Commission. Elle en informe la partie plaignante.

² Le Président de la Commission saisie peut demander au chef du département que le dossier soit transmis au Conseil de santé.

³ En cas de conflit de compétence entre les Commissions ou avec le Conseil de santé, le chef du département prend une décision, non sujette à recours. En cas d'urgence, le dossier est traité par la Commission saisie qui prend les mesures d'instruction nécessaires pour préserver les droits des parties.

Art. 24 Anonymat

¹ Lorsque la cause est portée devant une Commission d'examen de plaintes, l'autorité saisie veille à garantir l'anonymat du dénonciateur ou du plaignant qui le demande. Dans ce cas, ce dernier perd sa qualité de partie et les droits qui y sont attachés.

² Lorsque la plainte est jugée manifestement abusive, l'anonymat est levé.

Art. 25 Assistance

¹ Les parties peuvent être assistées d'un mandataire.

Art. 26 Information des parties

¹ Dès l'ouverture du dossier, la Commission d'examen des plaintes informe la partie des faits qui lui sont reprochés, sous réserve d'un intérêt privé ou public prépondérant.

² Les parties ont le droit de consulter le dossier en tout temps, sous réserve d'un refus motivé par un intérêt public ou privé prépondérant. Aussitôt ce motif disparu, le droit de consulter le dossier dans son entier renaît, ce dont l'autorité informe les parties sans délai.

³ Le dossier est mis à disposition des parties. Il peut être envoyé pour 48 heures aux mandataires professionnels.

⁴ Des copies des pièces figurant au dossier peuvent être remises aux parties, cas échéant contre émolument.

⁵ L'art. 32 est réservé.

Art. 27 Instruction

¹ L'instruction est menée par une délégation de la Commission. Le président décide de la composition de la délégation en fonction des circonstances. La délégation peut confier à un seul de ses membres le soin de procéder à certains actes d'instruction.

² La délégation réunit tous les renseignements et documents nécessaires au traitement de la cause, notamment auprès des professionnels de la santé et des établissements sanitaires et socio-éducatifs. Ceux-ci sont tenus de coopérer.

³ La délégation peut notamment recourir aux moyens d'investigation suivants :

- a) audition des parties ;
- b) documents et rapports officiels ;
- c) témoignages ;
- d) expertises.

⁴ La délégation décide d'administrer les moyens de preuve requis par les parties. Cette décision ne peut pas faire l'objet d'un recours.

⁵ L'art. 32 est réservé.

Art. 28 Clôture de l'instruction

¹ Au terme de l'instruction, la délégation rédige un rapport de synthèse et le verse au dossier.

² Un avis de clôture est adressé aux parties qui peuvent consulter le dossier complet et faire part de leurs éventuelles déterminations dans le délai imparti.

³ A l'issue de la consultation, la délégation transmet le rapport de synthèse au président de la Commission.

Art. 29 Délibération

¹ A réception du rapport de synthèse de la délégation, la Commission délibère valablement si 5 de ses membres sont présents.

² La Commission peut, avant de se prononcer, décider de mesures d'instructions complémentaires à effectuer par la délégation ou par elle-même. Les parties doivent à nouveau pouvoir se déterminer.

³ A l'issue de l'audience de délibération, la Commission préavise immédiatement à huis clos.

⁴ L'art. 32 est réservé.

Art. 30 Préavis

¹ La Commission transmet son préavis au chef du département dans les quatre mois suivant le dépôt de la requête. Le préavis est adopté à la majorité des membres présents ; en cas d'égalité des voix, le président décide.

² Le préavis porte sur les mesures à envisager en application de l'article 191 LSP et des articles 24f, 55 et 55a LAIH ainsi que sur d'éventuelles recommandations.

³ La Commission informe les parties par un avis écrit de la transmission de son préavis au chef de département.

⁴ L'art. 32 est réservé.

Art. 31 Mesures d'urgences

¹ En cas d'urgence, le chef du département peut, préalablement à toute mesure d'instruction, décider d'une mesure provisionnelle, conformément aux articles 191a LSP et 57 LAIH.

Sa décision doit être motivée et communiquée par écrit aux personnes concernées. Elle est directement exécutoire et ne peut être assortie d'un effet suspensif.

Une procédure ordinaire est introduite sans délai.

SECTION II MESURES DE CONTRAINTE

Art. 32 Décision sur mesures de contrainte

¹ Lorsqu'elle statue sur une requête visant à obtenir l'interdiction ou la levée d'une mesure de contrainte ou encore la constatation du caractère illicite d'une telle mesure, la Commission siège à trois membres. Elle est alors composée d'un juriste, d'un professionnel de la santé et d'un représentant d'associations de patients ou d'usagers.

² A réception de la requête, la Commission examine d'office si la mesure doit être suspendue.

³ Si la mesure contestée n'a pas cessé lors du dépôt de la requête, la Commission rend une décision dans les cinq jours dès réception de la plainte. Cette décision est immédiatement exécutoire, et un éventuel recours administratif n'a pas d'effet suspensif. Une procédure ordinaire est introduite sans délai.

⁴ Sous réserve de l'alinéa 3, la Commission rend une décision dans les trois mois.

⁵ Les décisions rendues sont susceptibles d'un recours de droit administratif au Tribunal cantonal. Elles sont communiquées au chef du département.

⁶ L'information aux parties au sens de l'art. 26 du présent règlement peut être restreinte dans la phase provisionnelle.

Art. 33 Décisions finales

¹ A réception du préavis d'une Commission, le chef du département prend une décision.

² Les décisions rendues par le chef du département sont transmises pour information à la Commission compétente afin d'être versées au dossier.

Art. 34 Information à des tiers

¹ Les décisions définitives et exécutoires doivent être transmises au Conseil de santé (LSP) ou à l'instance de surveillance du domaine concerné (LAIH).

² Le dénonciateur est informé de manière appropriée du traitement de sa dénonciation par la Commission compétente. Il est tenu compte à cet égard de tous les intérêts publics et privés en présence, notamment du secret médical.

³ Si un intérêt public le justifie, la direction de l'établissement sanitaire ou socio-éducatif concernée est informée dans la mesure utile et de manière appropriée de l'issue de la procédure concernant l'un de ses employés.

Art. 35 Archivage et consultation des dossiers

¹ Les dossiers sont archivés au secrétariat de la commission durant dix ans. A l'expiration de ce délai, les dossiers présentant un caractère scientifique ou historique sont remis aux archives cantonales ; les autres sont détruits.

² La consultation d'un dossier archivé peut être autorisée par le chef du département, sur requête motivée justifiant d'un intérêt légitime, notamment scientifique ou historique. Les dispositions relatives au secret professionnel et à la protection des données sont réservées.

TITRE III DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

Art. 36 Disposition transitoire

¹ Le présent règlement n'est pas applicable aux plaintes déjà instruites par le médiateur ou les Commissions d'examen des plaintes, qui restent soumises aux modalités prévues par le règlement du 17 mars 2004 sur le médiateur, sur l'organisation des Commissions d'examen des plaintes de patients, sur le fonctionnement du Conseil de santé et sur la procédure en matière de sanctions et de retrait de l'autorisation.

Art. 37 Abrogation

¹ Le règlement du 17 mars 2004 sur le médiateur, sur l'organisation des Commissions d'examen des plaintes de patients, sur le fonctionnement du Conseil de santé et sur la procédure en matière de sanctions et de retrait de l'autorisation est abrogé.

Art. 38 Entrée en vigueur

¹ Le Conseil d'Etat est chargé de l'exécution de la présente loi. Il en publiera le texte conformément à l'article 84, alinéa 1, lettre a de la Constitution cantonale et en fixera par voie d'arrêté, la date d'entrée en vigueur.

Entrée en vigueur :

Donné, sous le sceau du Conseil d'Etat, à Lausanne, le .