



RAPPORT D'ACTIVITÉ (exercice 2009)

1. Préambule

Le présent rapport est établi conformément aux exigences de l'art. 15g LSP.

Destiné à la publication, il a pour but d'informer les milieux intéressés des activités de la Commission au cours de l'exercice écoulé.

2. Composition de la Commission

2.1 Présidence

Me Claire CHARTON, avocate au Barreau, assure la présidence depuis le 29 août 2007.

2.2 Vice-présidence

Le poste est resté vacant.

2.3 Membres

- Mme Eliane BOVITUTTI, infirmière, membre de l'Association du personnel des EMS
- Mme Eva BRUNISHOLZ, médiatrice santé-social HSA-FHB, membre du Comité d'Alter Ego
- M. Olivier CONOD, Assistant social, membre d'AVIVO
- M. Carlo FOPPA, éthicien aux Hospices cantonaux
- Dr Michel GAILLARD, médecin-chef, directeur clinique SUPG
- Mme Josette HIPPOLYTE, assistante sociale à l'OMSV
- Mme Marie-Claude KOHLER, psychologue assistante SUPAA, membre Association Alzheimer Vaud
- Mme Madeleine OTT, représentante ASI Vaud, infirmière retraitée
- Mme Anne-Marie PACHE, directrice d'EMS
- Dr Michel PITHON, médecin
- Mme Evelyne SINGY, représentante ASI Vaud, infirmière
- Me Claudio VENTURELLI, avocat au Barreau

- Madame Eva Brunisholz médiatrice santé-social HSA-FHB, membre du Comité d'Alter Ego a mis un terme à sa collaboration au 31 janvier 2009, après de nombreuses années, puisqu'elle était active au sein de la Commission depuis janvier 2003.
- Mme Eliane Bovitutti, infirmière, membre de l'Association du personnel des EMS a mis un terme à sa collaboration au 31 décembre 2009. Mme Bovitutti était membre depuis 2003.
- M. Carlo Foppa, éthicien aux Hospices cantonaux a mis un terme à sa collaboration à fin décembre 2009 (courrier envoyé le 13.01.2010). M. Foppa était membre depuis le début en 2003.
- Mme Josette Hippolyte, assistante sociale à l'OMSV a mis un terme à sa collaboration à fin décembre 2009. Mme Hippolyte était active au sein de la Commission depuis le début en 2003.
- Mme Anne-Marie Pache, directrice d'EMS a mis un terme à sa collaboration à fin décembre 2009. Mme Pache était active au sein de la Commission depuis septembre 2006.

Toutefois, Mesdames Hippolyte et Pache ainsi que Monsieur Foppa assurent leur mandat jusqu'à ce que leurs remplaçants soient désignés.

2.4 Secrétariat

Le secrétariat est tenu par Mme Josiane Pache depuis le 1^{er} septembre 2006.

3. Séances

La Commission a siégé à 12 reprises en 2009.

Les membres de la Commission ont tenu des séances particulières en délégation, dans le cadre de l'instruction des dossiers.

Par ailleurs, conformément à l'art. 10 al. 2 du Règlement du 17 mars 2004, une séance commune avec la Commission des plaintes des patients et en présence du Chef du DSAS s'est tenue en date du 7 juillet 2009.

4. Traitement des plaintes

4.1 Inventaire

- | | |
|---|---|
| • Dossiers pendants au 1 ^{er} janvier 2009 | 3 |
| • Dossiers enregistrés en 2009 | 9 |
| • Dossiers clos en 2009 ensuite de préavis | 3 |
| • Dossiers clos en 2009 ensuite de retrait de plainte | 6 |
| • Dossiers pendants au 31 décembre 2009 | 3 |

4.2 Origine des plaintes

Les plaintes ont été déposées dans un cas par un résident, et dans tous les autres cas par la famille ou un proche (tuteur) du résident.

4.3 Etat des dossiers

Au 1^{er} janvier 2009 3 dossiers étaient en cours d'instruction. L'examen de ces dossiers a fait ressortir des problèmes au niveau de la communication entre les collaborateurs et/ou les responsables d'EMS et la famille ou le tuteur. Dans un cas la Commission a dû constater le comportement très inadéquat et maltraitant de la fille de la résidente envers cette dernière. Dans ces affaires, la Commission a enregistré un retrait de plainte et adressé deux préavis au Chef du Département.

S'agissant des dossiers enregistrés en 2009, l'un d'eux a fait l'objet d'un préavis : le Directeur de l'établissement avait institué une pratique constituant à sanctionner le comportement d'un résident par des amendes, lesquelles étaient retenues sur son argent de poche. La direction a supprimé cette forme de punition.

Quatre plaintes enregistrées en 2009 ont été retirées par les plaignants. Dans un cas, la résidente a changé d'établissement et la plainte a été retirée, malgré des critiques dans le fonctionnement de l'EMS. Dans un autre cas, des maltraitances étaient dénoncées, mais un courrier de la mère du plaignant a démontré qu'elle se sentait bien dans l'EMS en question. Le plaignant a donc retiré sa plainte. Une plainte concernant des mesures de contraintes s'est avérée être en fait une simple demande de renseignement. La plainte a été retirée. Dans une dernière affaire, le plaignant, lui-même résident, disait se sentir mal dans l'établissement dans lequel il résidait (EMS à la campagne alors qu'il vient de la ville). Après discussion avec la direction, il a retiré sa plainte.

Enfin une dénonciation a été déposée afin d'exposer certains faits survenus au sein d'un EMS. Après examen, il s'est avéré que les droits des résidents n'étaient pas concernés. Cette dénonciation a donc été retirée.

4.4 Remarques

La Commission relève que les situations qui lui sont soumises ont trait de manière récurrente aux difficultés de communication entre les collaborateurs et responsables d'EMS et les familles ou proches des résidents. Par ailleurs, les familles des résidents souffrent de constater des changements dans l'état de santé de leurs parents et ne les assument pas, de sorte qu'elles ont tendance à répercuter cette souffrance dans les relations qu'elles entretiennent avec le personnel et les responsables d'EMS.

Il y a lieu de relever que depuis l'élargissement de ses compétences, soit dès le 1^{er} octobre 2009, la Commission n'a enregistré aucune plainte à l'encontre d'institutions socio-éducatives ou de leurs collaborateurs.

Grâce à l'efficacité du Bureau de la médiation-santé, notre Commission n'a enregistré que neuf plaintes durant 2009.

La diversité des compétences représentées par les membres de la Commission a permis de comprendre les situations variées qui lui ont été soumises. La Commission a ainsi pu résoudre les cas dénoncés et trouver des solutions satisfaisantes pour les parties.

La Commission ne saurait cependant terminer ce rapport sans évoquer son souci quant à son effectif et au renouvellement de ses membres sortant. En effet, six démissions ont été enregistrées à fin 2009. A cela s'ajoute le fait que deux membres actuels, Mme Josette Hippolyte et M. Olivier Conod ne seront pas reconduits dans leur poste avec l'entrée en fonction de la nouvelle Commission, dont la compétence est désormais élargie aux institutions socio-éducatives. Il convient de rappeler que la Commission ne peut délibérer valablement que si cinq membres au moins sont présents.

Au 31 décembre 2009, la Commission ne compte en son sein aucun membre relevant de ses nouvelles compétences.

Rapport approuvé par la Commission par circulation auprès des membres.

Lausanne, le 26 mai 2010

La présidente :

Claire Charton, av.