

## **RAPPORT D'ACTIVITÉ pour l'année 2024**

### **1. Généralités**

Le présent rapport est établi conformément aux exigences de l'article 15g alinéa 4 de la loi sur la santé publique (LSP). Destiné à la publication, il a pour but d'informer les milieux intéressés des activités de la Commission d'examen des plaintes des patients, résidents ou usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs au cours de l'exercice écoulé.

### **2. Composition de la Commission**

Les personnes suivantes ont siégé durant l'année 2024 au sein de la Commission (art. 15e LSP) :

#### Présidente et vice-président-e :

- Madame Emmanuelle Seingre, juriste ;
- Maître Maryam Kohler, juriste, jusqu'au 31 octobre ;
- Maître Philippe Graf, dès le 1<sup>er</sup> novembre, juriste.

#### Membres :

- Monsieur Toni Cerrone, représentant d'une association de patient-e-s ;
- Docteur Bernard Borel, représentant d'une association de résident-e-s ;
- Monsieur Olivier Bohothéguy, représentant d'une association d'utilisateur-e-s ;
- Docteur Michel Pithon, en qualité de médecin généraliste ;
- Docteur Antonios Gerostathos, en qualité de médecin psychiatre ;
- Madame Nathalie Servat, en qualité d'infirmière ;
- Monsieur Thierry Graber, en qualité d'éducateur ;
- Madame Colette Pauchard, représentante du domaine social, jusqu'au 30 avril 2024 ;
- Madame Céline Ehrwein, représentante du domaine éthique ;
- Madame Aline Neuvécelle Baud, représentante de la direction d'un établissement hospitalier ;
- Monsieur Christian Fonjallaz, représentant de la direction d'un établissement médico-social, jusqu'au 31 août 2024 ;
- Madame Christelle Pierre, représentante de la direction d'un établissement socio-éducatif ;
- Monsieur Pierre Théraulaz, représentant d'une association du personnel du domaine de la santé ;

- Monsieur Taoufik El Hamidi, représentant d'une association du personnel social, jusqu'au 31 août 2024.

Madame Collette Pauchard, Monsieur Christian Fonjallaz et Monsieur Taoufik El Hamidi ont démissionné en cours d'année, après plus de 7 ans, respectivement 9 ans et 8 ans d'engagement. Maître Maryam Kohler a également démissionné de son poste de vice-présidente à la fin du mois d'octobre 2024 après 9 ans d'activité ; elle a été remplacée par Maître Philippe Graf.

La Commission remercie chaleureusement la vice-présidente et les membres sortants pour la qualité de leurs contributions et l'ensemble de leur travail en faveur des droits des patient-e-s et des résident-e-s.

#### Secrétariat et greffe de la Commission :

- Madame Catherine Mabillard Fassio, secrétaire ;
- Maître Audrey Vigeant, juriste ;
- Madame Siham Jundt, juriste.

### **3. Activités**

#### **3.1 Fonctionnement**

La Commission a siégé à 12 reprises durant l'année 2024 au rythme d'une séance plénière par mois.

Les membres de la Commission peuvent par ailleurs tenir des séances en délégation (composées de deux à quatre membres), dans le cadre d'auditions de parties ou de témoins. En 2024, une séance de délégation s'est tenue en vue d'entendre les deux parties en cause dans une procédure de plainte.

Enfin, afin de décharger les membres de certaines questions courantes et d'avancer dans le traitement des plaintes, une partie des mesures d'instruction a été traitée directement par la présidence (présidente et vice-présidente) et le secrétariat.

#### **3.2 Rencontre et représentations**

La présidente et la vice-présidente ont rencontré la Cheffe du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) au mois de février en vue d'évoquer les enjeux pour la Commission en 2024, notamment en termes d'organisation. Les démissions à venir durant l'année, résultant de départs à la retraite ou liées à une surcharge et des changements d'activité principale, ont alors été annoncées. L'attention de la Cheffe du DSAS a aussi été expressément attirée sur la faible rémunération des membres de la Commission en regard du volume de travail requis pour assurer des réflexions de qualité dans le cadre du traitement des procédures de plaintes et dénonciations.

La présidente a par ailleurs présenté les missions de la Commission et évoqué des enjeux d'accessibilité aux instances de plainte lors de l'Assemblée générale de la conférence des délégués cantonaux aux questions de handicap, le 4 septembre 2024 à Neuchâtel.

## 4. Traitement des plaintes et dénonciations

### 4.1 Types de plaintes et dénonciations

La Commission a pour mission d'assurer le respect des droits des patient-e-s et des résident-e-s dans le cadre de leur prise en charge par des professionnel-le-s de la santé et/ou des établissements ou institutions sanitaires ou à caractère social. Elle se saisit d'office ou agit sur requête de toute personne qui fonde sa plainte ou sa dénonciation sur la violation d'un droit reconnu par la loi sur la santé publique ou la loi sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (art. 15d al. 2 LSP ; art. 6k LAIH ; art. 16 du règlement sur le Bureau cantonal de médiation et la Commission d'examen des plaintes des patients et des résidents - RMéCop).

La Commission peut être saisie, en principe par écrit, par le biais d'une plainte ou d'une dénonciation adressée directement à son secrétariat.

32 plaintes ou dénonciations ont donné lieu à l'ouverture d'une nouvelle procédure en 2024.

#### Professionnel-le-s visé-e-s par les plaintes :

Une majorité des plaintes et dénonciations (28) a concerné des situations de patient-e-s. Ces plaintes ont été déposées contre des hôpitaux (8), des cliniques (2), ainsi que contre des professionnel-le-s installé-e-s dans le cadre de pratiques privées individuelle (13) ou en groupe (5).

Deux plaintes ou dénonciations ont concerné la situation de résident-e-s dans des établissements médico-sociaux (EMS). Une plainte a visé un établissement psychosocial médicalisé (EPSM) et une autre un établissement socio-éducatif (ESE).

#### Parties plaignantes ou dénonciatrices :

La plupart du temps, ce sont les patient-e-s et résident-e-s hospitalisé-e-s ou vivant en établissement qui ont eux-mêmes saisi la Commission (27 patient-e-s et 1 résident-e). A quatre occasions, ce sont des proches de résident-e-s qui ont dénoncé des faits.

#### Griefs :

La Commission est compétente pour traiter des droits reconnus par la LSP ou la LAIH :

- Pour les patient-e-s, la brochure « L'essentiel sur les droits des patients » renseigne sur les principaux droits qui peuvent être invoqués devant la Commission (<http://www.vd.ch/themes/sante/systeme-de-sante/droits-mediation-et-plaintes/lessentiel-sur-les-droits-des-patients/>).
- Les droits des résident-e-s en établissement socio-éducatif (ESE) sont listés aux articles 6b à 6g LAIH, ainsi qu'à l'article 6k LAIH s'agissant de la clause générale protégeant les droits de la personne.

Au surplus, la liste des griefs recevables figure dans le bilan chiffré annexé au présent rapport.

## 4.2 Dossiers traités

Dans le cadre de son activité juridictionnelle, la Commission décide des mesures à prendre en application de l'article 191 alinéa 1 lettres a à c LSP et 55 alinéa 1 lettre a LAIH, à savoir l'avertissement, le blâme ou l'amende.

Au 31 décembre 2023, 20 dossiers étaient pendants devant la Commission. Ainsi qu'indiqué ci-dessus, 32 plaintes et dénonciations ont donné lieu à l'ouverture d'une procédure devant la Commission en 2024.

12 décisions ont été notifiées en cours d'année, dont :

- 5 décisions de classement ensuite d'un retrait de plainte ;
- 2 décisions de classement sans suite ;
- 1 décision de classement avec recommandations à la partie visée ;
- 2 avertissements ;
- 2 blâmes.

Les deux avertissements mentionnés ci-dessus ont été prononcés contre un établissement médico-social (EMS), respectivement contre un établissement psychosocial médicalisé (EPSM) en raison de la tenue incomplète de dossiers de résidents. Dans le cadre de la première de ces situations, par ailleurs, les médecins responsables de l'EMS ont aussi été sanctionnés en raison d'une violation du droit à l'information des représentantes thérapeutiques du résident.

Un des deux blâmes a été prononcé contre un médecin ensuite d'une violation du droit d'accès d'une patiente à son dossier médical. Le second blâme concerne un établissement sanitaire de droit public ; il fait suite à une violation du droit à l'accompagnement dans le cadre d'un placement à des fins d'assistance.

Au 31 décembre 2024, 40 procédures sont ouvertes devant la Commission, soit en cours d'instruction, soit parce qu'une décision doit encore être notifiée.

## 5. Recours

Les décisions prises par la Commission sont susceptibles d'un recours administratif auprès du Département de la santé et de l'action sociale (art. 15c al. 6 LSP).

Aucun recours n'a été déposé en 2024 contre une décision de la Commission. Six procédures de recours initiées avant 2024 sont encore pendantes devant l'autorité de recours.

## 6 Autres demandes

Le secrétariat de la Commission est régulièrement sollicité pour donner des informations sur les instances compétentes dans des situations touchant au domaine médical ou socio-éducatif. Il effectue ainsi un travail d'orientation pour les usager-ère-s. Ces renseignements sont fournis par téléphone s'ils n'ont pas trait à une situation complexe. Ils donnent lieu à des explications écrites dans le cas contraire.

Plus particulièrement, durant l'année 2024, 31 demandes ont donné lieu à des renseignements écrits ou à la transmission de la situation à d'autres autorités concernées (Justice de paix ; Office du médecin cantonal ; Conseil de santé, etc.), en application de l'article 17 RMÉCOP.

Rapport approuvé par les membres de la Commission, en séance, le 13 février 2025

Lausanne, le 28 février 2025

La présidente :

[signé]

Emmanuelle Seingre

Annexe : Bilan chiffré 2024 des activités de la Commission