

GESTION DES SIGNALEMENTS

Présentation du 4 avril 2019 | 15h10-15h40 | BAP Lausanne

Francine Jecker

- Missions OMC
- Procédure interne
- Cadre légal
- De nombreux acteurs
- Conclusion

MISSION

Office du médecin cantonal

Le Médecin cantonal est responsable des questions médicales concernant la santé publique. Il est secondé dans cette tâche par les médecins adjoints, le pharmacien cantonal et le médecin-dentiste conseil. L'Office du médecin cantonal représente l'autorité médicale. Il intervient notamment dans la lutte contre les maladies transmissibles, la gestion des autorisations, les droits des patients, la protection des populations vulnérables, le respect de l'éthique et la gestion de crises sanitaires.

Activités principales

- Lutte contre les maladies transmissibles, supervision des programmes de vaccination, co-gestion du programme « Hygiène, prévention et contrôle de l'infection »
- Gestion des autorisations (professionnels de la santé, institutions sanitaires, produits thérapeutiques), expertise et contrôles liés à l'activité sanitaire, inspections
- Activités de promotion et de respect des droits des patients, traitement et suivi des plaintes, procédures disciplinaires
- Surveillance, veille et actions liées aux populations vulnérables, gestion de mesures de protection de l'individu, lutte contre les méfaits de la toxicomanie
- Surveillance, veille et actions liées aux aspects éthiques et sociétaux, suivi des actions liés au développement de la génomique
- Gestion des catastrophes sur le plan sanitaire, autorité décisionnelle concernant les produits thérapeutiques, projets de santé dans les pays en voie de développement, contractualisation
- Identification, suivi et traitement des problématiques en lien avec la santé environnementale, en collaboration avec les autorités compétentes en la matière

TÂCHES ET RESPONSABILITÉS - GESTION DES PLAINTES

Equipe composée de collaborateurs scientifiques, de juristes et de professionnels de la santé sous la responsabilité du médecin cantonal et des médecins cantonaux adjoints.

- Gérer les signalements/plaintes: trier, orienter, traiter, répondre :
 - En fonction de: compétences légales, accord du patient, gravité et/ou urgence de la situation, récurrence
 - En amont d'une éventuelle enquête administrative (pas de sanction)
- Principes procéduraux
 - Droit d'être entendu
 - Réponse écrite pour tous les signalements

SIGNALEMENT / PLAINTES

Définition

Situation concernant une personne prise en charge par un prestataire de soins et qui juge la pratique contraire au droit des patients, aux règles de l'art, à l'éthique professionnelle, au code déontologique de la profession avec ou sans conséquence pour elle.

**Intentions
multiples...**

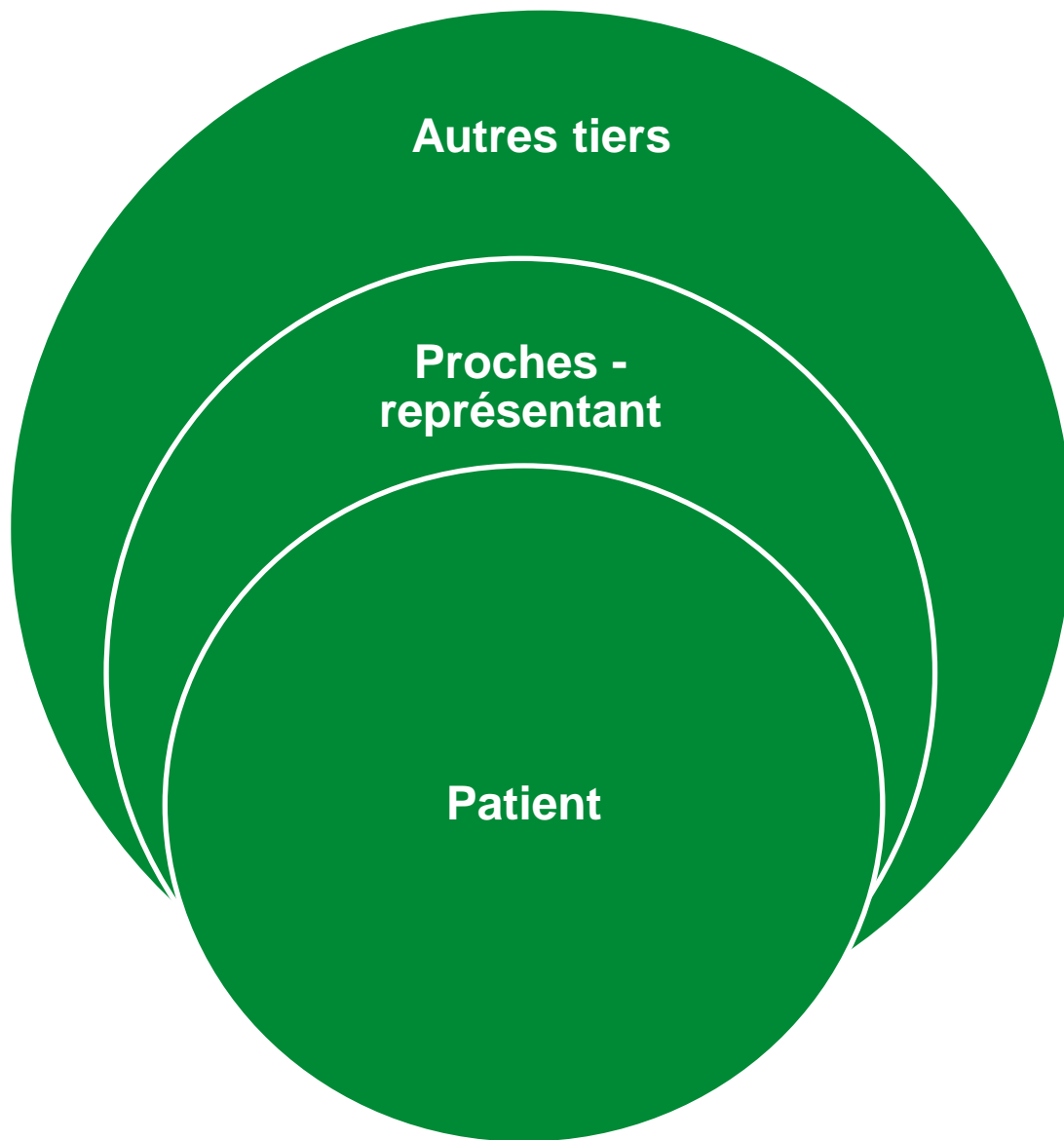
Comprendre

Signaler

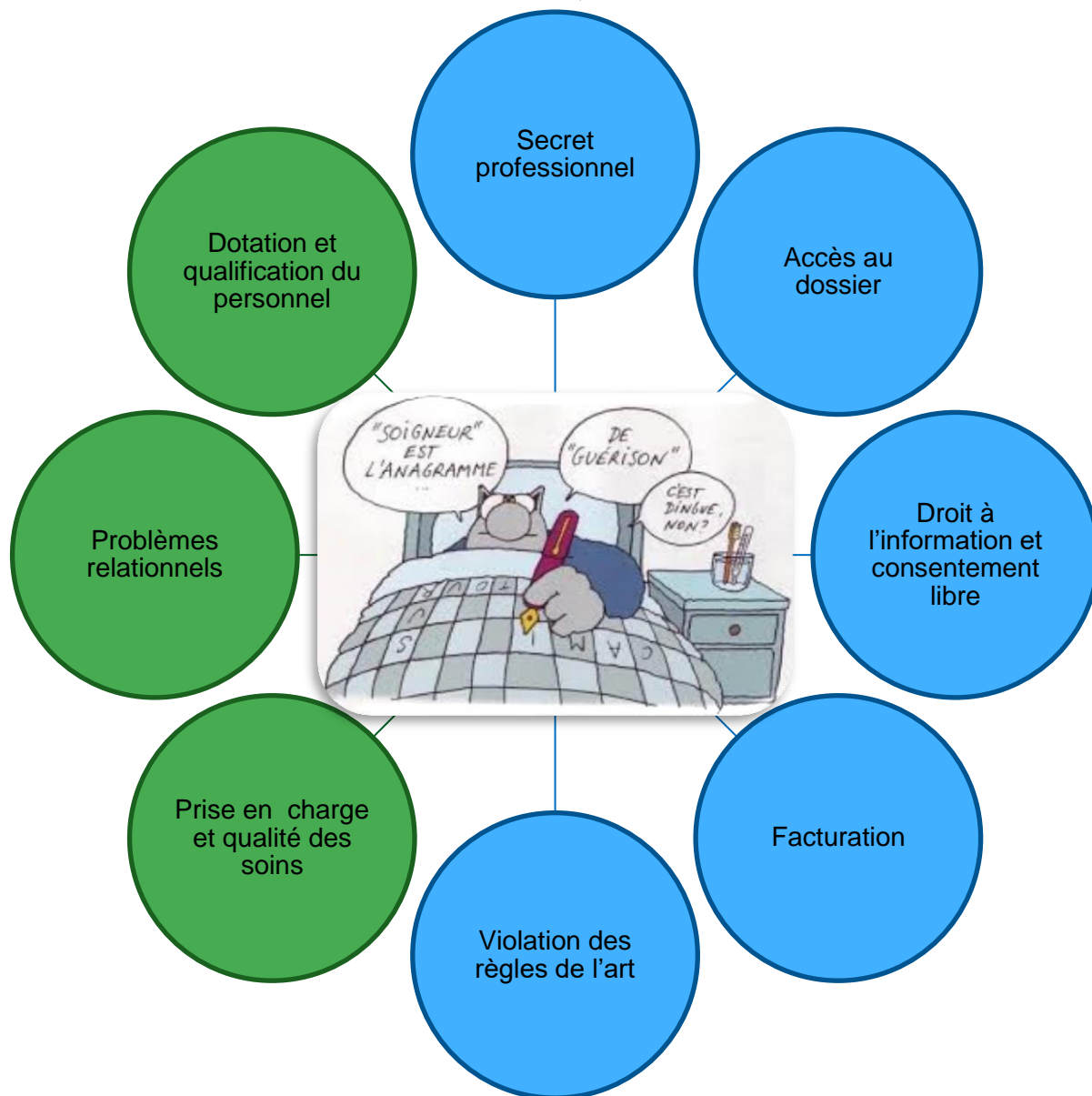
Dénoncer

Porter plainte

QUI SE PLAINT ?



ON SE PLAINT POUR QUOI ?



Professionnels

Accès au dossier

Secret professionnel

Facturation des prestations

Droit à l'information et consentement

Violation des règles de l'art

Etablissements

Prise en charge soignante

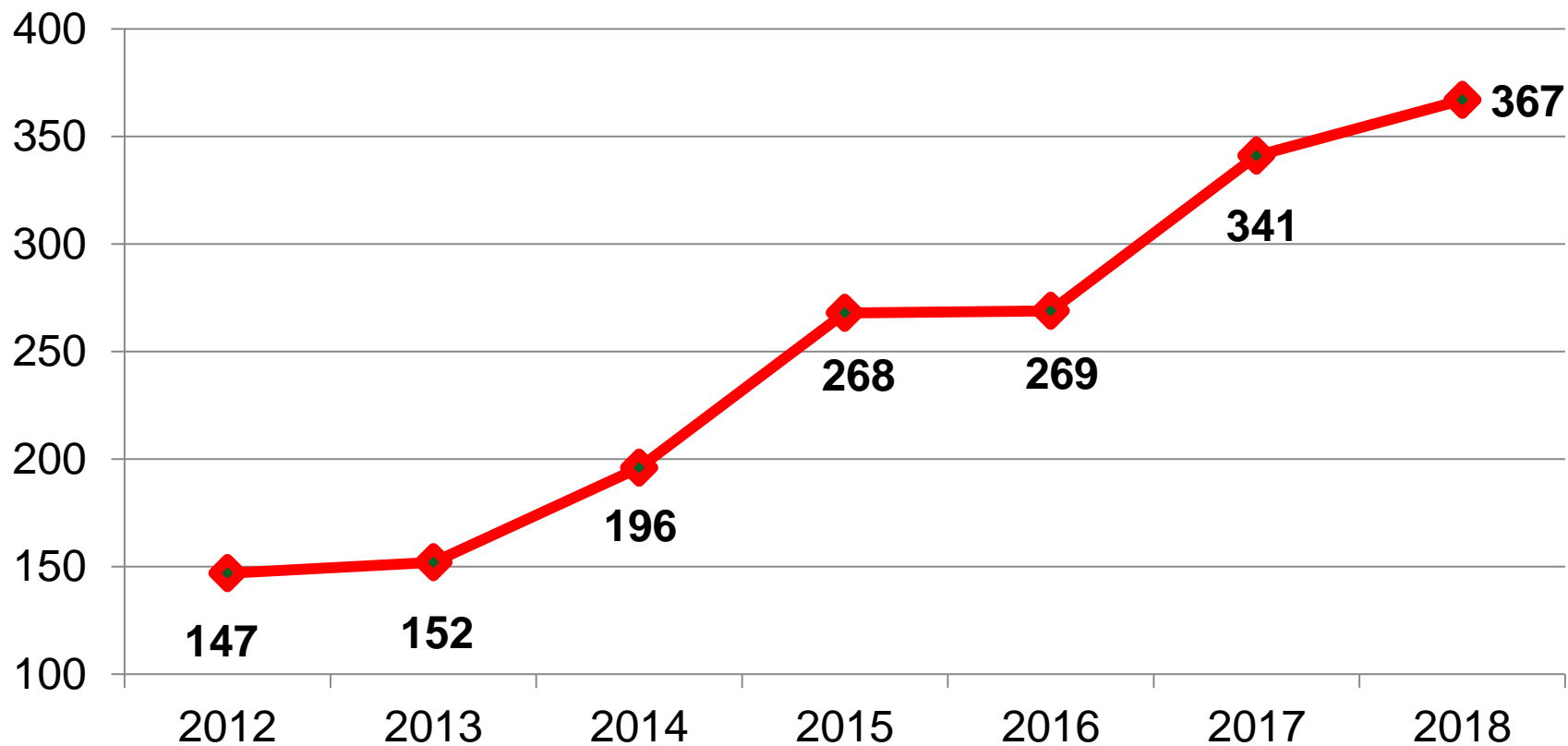
- Qualité des soins
- Dotation et qualification du personnel
- Problèmes relationnels et défaut de communication

Violation des règles

- Erreur de diagnostic
- Traitement inadéquat
- Erreur dans administration de médicaments

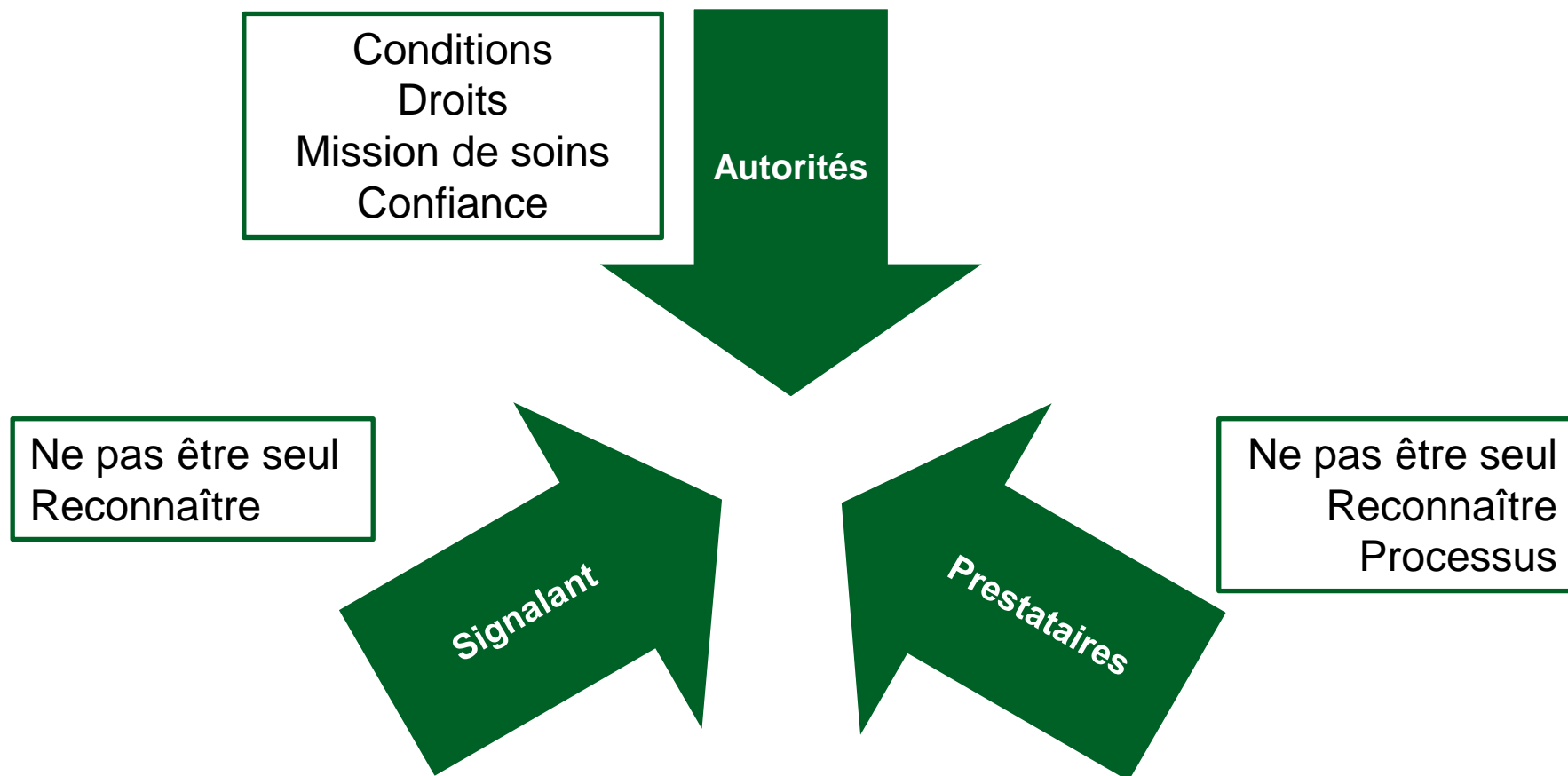
QUELQUES CHIFFRES

Nombre de nouvelles plaintes par année



ÊTRE MEILLEUR TOUS ENSEMBLE

Le signalement sert des intérêts aussi divers que multiples au profit des patients (information, réparation, conciliation...), des autorités (surveillance des activités santé publique...) et des prestataires de soins (recommandations, processus continu d'améliorations.....)



CADRE LÉGAL

Au niveau cantonal principalement :

- Loi sur la santé publique (RSV 800.01, LSP)
→ Révisée le 2 février 2018
 - Règlement sur l'exercice des professions de la santé (RSV 811.01.1, REPS)
 - Règlement sur le Bureau cantonal de la médiation et la Commission d'examen des plaintes des patients et des résidents (RSV 811.03.1, RMéCOP)
- + Lois fédérales : LPMéd, LPsy, LPSan, etc.

CADRE LÉGAL – LSP

- Droits des patients et de la personne humaine (chapitre III LSP)
- Professions de la santé et établissements sanitaires: conditions et obligations (chapitre VII LSP)
- Sanctions et mesures administratives (chapitre XII LSP)

DE NOMBREUX ACTEURS...

Conciliation	Arbitrage	Décisions administratives	Expertise	Jugement
<ul style="list-style-type: none"> • Médiation institutionnelle • Bureau cantonal de médiation • Espaces Proches & Patients 	<ul style="list-style-type: none"> • Commission d'examens des plaintes (COP) • Conseil de Santé 	<ul style="list-style-type: none"> • COP • CDSAS • Conseil de santé (uniquement décision de levée de secret médical) 	<ul style="list-style-type: none"> • SVM • FMH • SVMD • Médecin dentiste conseil • Experts • Associations faïtières 	<ul style="list-style-type: none"> • Justice de Paix (cause civile ; PLAFA ; signalement SPJ) • Ministère public
Constat d'accord	Préavis	Sanction admin. ou disciplinaire	Rapport d'expertise	Décision judiciaire

...DES COMPÉTENCES LÉGALES DIVERSES (1)

Conciliation	Compétences territoriales	Compétences d'attribution	Bénéficiaires	«Output»
<ul style="list-style-type: none"> • Médiation institutionnelle • Bureau cantonal de médiation • Espaces Proches & Patients 	<ul style="list-style-type: none"> • Institution concernée • VD • CHUV 	<ul style="list-style-type: none"> • Tout ce qui concerne l'institution • Pas la facturation • Pas règles de l'art • Tout ce qui concerne le CHUV 	<ul style="list-style-type: none"> • Les résidents, professionnels de la santé, direction • Les résidents, personnes handicapées, patients, professionnels de la santé, institution • Patients, professionnels de la santé 	<ul style="list-style-type: none"> • Réussite ou échec de la médiation • Réussite ou échec de la médiation • Satisfaction ou non satisfaction

...DES COMPÉTENCES LÉGALES DIVERSES (2)

Arbitrage	Compétences territoriales	Compétences d'attribution	Bénéficiaires	«Output»
<ul style="list-style-type: none"> • Commission d'examens des plaintes (COP) • Conseil de Santé 	<ul style="list-style-type: none"> • VD • VD 	<ul style="list-style-type: none"> • Droits des patients et droits de la personne • Toutes les violations de devoirs professionnels et disciplinaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Les résidents, personnes handicapées, patients • professionnels de la santé, institution • Professionnels de la santé 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanction jusqu'à l'amende ou préavis au CDSAS • Préavis • Préavis au CDSAS

...DES COMPÉTENCES LÉGALES DIVERSES (3)

Pour tout le reste, il y a ...

- Médecin cantonal (domaine des prestations – gestion des plaintes)
- Chef de département de la santé et de l'action sociale (et son secrétariat général)

CONCLUSION

Objectifs santé publique

- **Renforcer** le partenariat interne et externe
- **Promouvoir** les droits des patients
- **Informer** sur les voies de recours
- **Garantir** l'équité de traitement des plaintes
- **Documenter** les résultats du travail de gestion des signalements

MERCI DE VOTRE ATTENTION

FRANCINE JECKER

COLLABORATRICE SCIENTIFIQUE À L'OFFICE DU MÉDECIN CANTONAL