

RAPPORT D'ACTIVITÉ pour l'année 2022

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

La composition de la Commission est définie par l'article 15e LSP.

Avec le début de la législature 2022-2027, la composition de la Commission a fait l'objet d'un renouvellement.

Monsieur Roland Philippoz a démissionné pour le 30 novembre 2022. Il avait intégré la Commission le 1^{er} juillet 2015 en tant que représentant de la direction d'un établissement hospitalier, puis dès le 1^{er} juillet 2017 en tant qu'infirmier. Il est chaleureusement remercié pour son travail durant ces sept années.

Les autres membres de la Commission poursuivent leur activité en son sein. Il s'agit de :

- Madame Emmanuelle Seingre, juriste (présidente) ;
- Maître Maryam Kohler, juriste (vice-présidente)
- 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 Colette Pauchard, représentante du domaine social ;
- Madame Céline Ehrwein Nihan, 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 ;
- Madame Pascale Grivel, 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.

Quatre nouveaux membres ont rejoint la Commission le 1^{er} décembre 2022, après leur désignation par le Conseil d'Etat. Il s'agit de :

- Monsieur Toni Cerrone, représentant d'une association de patient-e-s ;
- Docteur Bernard Borel, représentant d'une association de résident-e-s
- Madame Nathalie Servat, en qualité d'infirmière ;
- Monsieur Thierry Graber, en qualité d'éducateur.

Durant l'année 2022, le Secrétariat et greffe de la Commission a été composé de Mesdames Catherine Mabillard Fassio, secrétaire et Audrey Vigeant, juriste. Mesdames Marie-Frédérique Dousse et Lysiane Willemin Suhner, toutes les deux juristes, ont également œuvré au sein de la Commission, jusqu'au 28 février 2022, respectivement 31 octobre 2022. Les membres les remercient chaleureusement pour leur engagement et la qualité de leur travail.

3. Fonctionnement

La Commission a siégé à onze reprises durant l'année 2022.

Une séance commune réunissant les membres de la Commission, le Bureau cantonal de médiation santé et social (BCMSS), la Cheffe du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) et des représentants des services du département s'est tenue le 9 juin 2022.

Divers sujets ont été évoqués à cette occasion. La Commission a notamment rappelé ses préoccupations s'agissant du respect du droit d'être informé et accompagné par une personne de confiance pour les personnes au bénéfice d'un placement à des fins d'assistance (PLAFA). Cette question avait déjà été abordée par la COP par le passé. Une rencontre a été proposée par l'Office du Médecin cantonal pour évoquer spécifiquement les actions du DSAS dans ce sens.

Une séance « Personne de confiance » avec le Médecin cantonal, le Médecin cantonal adjoint, la Médiatrice santé et social, un adjoint du Secrétariat général du DSAS ainsi que la Présidente de la Commission a ainsi été organisée le 15 novembre 2022. A cette occasion, le Médecin cantonal adjoint a évoqué un projet de l'association Pro Mente Sana, mis en place dans le canton de Zurich, pour permettre à des personnes sous PLAFA, de disposer d'une liste de personnes de confiance. Hormis le fait que le projet est en cours, l'Office du Médecin cantonal a déclaré attendre le résultat de ce projet pilote. La Commission relève que cette pratique existe déjà dans le Canton de Genève. Elle espère la mise en œuvre rapide d'une solution de ce type dans notre Canton.

Colette Pauchard, Michel Pithon et Emmanuelle Seingre ont par ailleurs présenté l'action et le fonctionnement de la Commission lors de l'assemblée générale du Groupement des médecins indépendants intervenant dans les EMS (GMEMS) le 24 novembre 2022. Cette présentation a été organisée de manière interactive. Le thème du respect des directives anticipées a notamment suscité beaucoup d'échanges. Les difficultés de mise en œuvre de ces directives dans la pratique, lorsque la famille est présente, ont été évoquées par les praticien-ne-s. La Commission entend ces préoccupations.

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. 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).

15 plaintes ou dénonciations ont donné lieu à l'ouverture d'une nouvelle procédure en 2022.

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

Une majorité des plaintes et dénonciations (10) ont concerné des situations de patient-e-s et ont été déposées contre des hôpitaux (7) et/ou des professionnel-le-s de la santé installé-e-s dans le cadre d'une pratique privée individuelle (3). Une plainte a visé un établissement psychosocial médicalisé.

Quatre plaintes ou dénonciations ont concerné la situation de résident-e-s (3 établissements médico-sociaux et 1 établissement socio-éducatif).

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 (9 patients et 2 résidents). A quatre occasions, ce sont les proches (les proches d'un patient et de 3 résidents) qui ont dénoncé des faits.

Griefs :

La Commission est compétente pour traiter des droits reconnus par la LSP ou la LAIH. 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/>).

Au sujet des résident-e-s, il n'existe pas de brochure sur les droits des résidents. La Commission considère qu'il s'agirait d'un outil utile, qui permettrait tant aux professionnel-le-s qu'aux personnes en EMS ou en ESE et à leur entourage de disposer des informations générales quant à leurs droits mais aussi quant aux contingences propres à l'hébergement.

La Commission rappelle par ailleurs que depuis plusieurs années, elle réclame l'adoption de dispositions spécifiques dans une loi traitant de l'hébergement en milieu médico-social, afin de formaliser les droits des résident-e-s en EMS.

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

4.2 Dossiers traités

En chiffres

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 2021, 29 dossiers étaient pendants devant la Commission. Ainsi qu'indiqué ci-dessus, 15 plaintes et dénonciations ont donné lieu à l'ouverture d'une procédure devant la Commission en 2022.

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

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

Au 31 décembre 2022, 26 procédures étaient encore ouvertes, soit en cours d'instruction, soit parce qu'une décision doit encore être notifiée.

4.3 Recours

Les décisions prises par la Commission sont susceptibles d'un recours administratif auprès du DSAS (art. 15c al. 6 LSP).

3 recours ont été déposés dans le courant de l'année contre une décision de la Commission :

- 1 recours a été déposé par la fille d'une résidente en EMS ;
- 1 recours a été déposé par un EMS à la suite d'un avertissement à son endroit ;
- 1 recours a été déposé par un médecin à la suite d'un avertissement à son endroit.

Ses recours sont encore pendants.

5. Informations générales

Le secrétariat de la Commission est souvent sollicité pour donner des informations sur les instances compétentes dans des situations touchant au domaine médical ou socio-éducatif. Il effectue ainsi un travail régulier 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 2022, 55 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'art. 17 RMéCOP. La Commission constate l'importance de pouvoir compter sur des personnes qualifiées pour informer et, si nécessaire, orienter les usager-ère-s. Cette étape peut se révéler décisive pour la suite qui est donnée au traitement des doléances.

6. Réorganisation de la gestion des doléances au DSAS

Une réorganisation de la gestion des doléances est en cours au sein du DSAS. Celle-ci a un impact sur l'activité de la Commission, dès lors qu'il est prévu qu'une personne sera chargée, au sein du secrétariat général du DSAS, d'orienter les usager-ère-s auprès des entités du DSAS, du BCMSS et de la COP, ainsi qu'auprès d'entités externes, le cas échéant.

Au 31 décembre 2022, la Commission ne dispose pas d'information quant à l'engagement de cette personne. Il est quoi qu'il en soit souhaité de la part de la Commission de la rencontrer dès le début de son entrée en fonction pour assurer l'orientation des plaintes et dénonciation vers la Commission, lorsque les griefs évoqués ressortent de la compétence de celle-ci et qu'un traitement par une entité indépendante du Département est souhaité.

Rapport approuvé par les membres de la Commission, en séance, le 8 juin 2023

Lausanne, le 13 juin 2023

La présidente :

[signé]

Emmanuelle Seingre