

## **RAPPORT D'ACTIVITÉ pour l'année 2023**

### **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.

Au 31 décembre 2023, la Commission est constituée comme suit :

#### Présidente et vice-présidente :

- Madame Emmanuelle Seingre, juriste ;
- Maître Maryam Kohler, 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'usager-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 ;
- 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 ;
- 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.

Mme Pascale Grivel, représentante de la direction d'une institution socio-éducative, a démissionné de la Commission le 31 août 2023, après plus de 8 ans d'engagement en son sein. La Commission remercie chaleureusement Madame Grivel pour son travail et la qualité de ses contributions durant toute son activité.

Mme Christelle Pierre a été désignée par le Conseil d'Etat le 13 décembre 2023 pour reprendre ce poste.

Secrétariat et greffe de la Commission :

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

Madame Siham Jundt a repris le 2 janvier 2023 le poste laissé vacant ensuite du départ de Maître Lysiane Willemin-Suhner, le 31 octobre 2022.

### **3. Activités**

La Commission a siégé à 11 reprises durant l'année 2023 au rythme d'une séance plénière par mois, à l'exception du mois de novembre, au cours duquel aucune séance n'a été tenue.

Deux membres de la Commission ont en outre tenu une séance en délégation, dans le cadre de l'audition d'une partie.

Emmanuelle Seingre a par ailleurs présenté l'action et le fonctionnement de la Commission lors d'une rencontre du Groupe de proches « Action Maladie Psychique et Prison » du Groupe d'accueil et d'action psychiatrique (Graap) le 19 décembre 2023. La séance a donné lieu à de nombreux échanges.

Les personnes présentes ont en particulier fait part à la Présidente de la Commission de leurs préoccupations quant à l'usage sur long terme de benzodiazépines pour leur proche détenu vivant avec un trouble psychique. Elles ont aussi évoqué le fait que certaines personnes détenues renoncent aux soins se déroulant à l'extérieur de l'établissement pénitentiaire en raison des mesures de sécurité et de contraintes appliquées lors du transport vers le lieu de consultation. Enfin, la question s'est posée de savoir si la brochure « L'essentiel sur les droits des patients », largement distribuée dans les établissements sanitaires du Canton de Vaud, était également remise aux patient-e-s du Service de médecine et psychiatrie pénitentiaire (SMPP).

La Commission prend acte des problèmes soulevés. Elle rejoint les recommandations de la Commission des visiteurs du Grand Conseil [pour les lieux de détention], dans son Rapport du mois de décembre 2022, qui demande notamment à l'exécutif cantonal « de réaliser un état des lieux de la prise en charge pour l'ensemble des personnes détenues souffrant de troubles psychiques et/ou exécutant une mesure thérapeutique » ([https://www.vd.ch/fileadmin/user\\_upload/organisation/gc/fichiers\\_pdf/2022-2027/22\\_PAR\\_37\\_RC.pdf](https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/gc/fichiers_pdf/2022-2027/22_PAR_37_RC.pdf)).

## 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.

13 plaintes ou dénonciations ont donné lieu à l'ouverture d'une nouvelle procédure en 2023.

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

Une majorité des plaintes et dénonciations (9) a concerné des situations de patient-e-s et a été déposée contre des hôpitaux (4) et/ou des professionnel-le-s de la santé installé-e-s dans le cadre d'une pratique privée individuelle (5).

Cinq 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).

#### 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 (6 patient-e-s et 1 résident-e). Un-e représentant-e légal-e d'un-e patient-e mineur-e a également déposé une plainte. Enfin, à cinq 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.

- S'agissant des EMS, la Commission rappelle 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

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 2022, 26 dossiers étaient pendants devant la Commission. Ainsi qu'indiqué ci-dessus, 13 plaintes et dénonciations ont donné lieu à l'ouverture d'une procédure devant la Commission en 2023.

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

- 5 décisions de classement ensuite d'un retrait de plainte ;
- 7 décisions de classement sans suite ;
- 2 décisions de classement avec recommandations à la partie visée ;
- 3 avertissements ;
- 1 décision d'irrecevabilité ;
- 1 transmission à une autre autorité après ouverture du dossier.

Les trois décisions avec mesure (avertissements) ont été prononcés ensuite de deux constats d'une violation du secret professionnel et d'une violation du devoir d'information. Elles concernent, respectivement, un établissement sanitaire de droit public, une pratique privée de groupe et une pratique privée individuelle.

Une des deux décisions avec recommandations a fait l'objet d'un recours devant le Département de la santé et de l'action sociale, pendant au moment de l'établissement du présent rapport.

L'autre décision concerne un EMS, qui a été invité à communiquer plus activement avec l'autorité de protection de l'adulte lorsque cela apparaît nécessaire. En effet, l'établissement avait des doutes s'agissant de la capacité de discernement d'une personne et partant, s'agissant de la capacité de celle-ci d'exercer valablement ses droits de patient-e et de résident-e. L'EMS n'a toutefois pas fait procéder à une évaluation complète à ce sujet.

Il a ainsi été recommandé à l'EMS, en cas d'incertitude, d'évaluer l'état de santé physique et psychique d'un-e résident-e lors de son arrivé, ou alors ultérieurement si une dégradation est constatée.

En effet, dans le cas où le résultat de cette évaluation montre que le/la résident-e n'est plus capable de se déterminer valablement, les règles du Code civil (CC) en matière de protection de l'adulte imposent que le médecin traitant établisse le traitement avec une personne habilitée à représenter le/la patient-e résident-e dans le domaine médical.

Si un représentant n'a pas été désigné par le patient avant la survenance de l'incapacité et s'il ne peut être choisi parmi la famille ou les proches (art. 378 al. 1 CC), le médecin ou une autre personne proche peut saisir l'autorité de protection de l'adulte afin qu'un-e représentant-e thérapeutique soit désigné par cette autorité, conformément à l'article 381 CC.

Compte tenu de ces éléments, il a en outre été recommandé à l'EMS, dans le cas d'espèce :

- que si le/la résident-e est incapable de discernement, la personne habilitée à le/la représenter en matière médicale doit être déterminée clairement, conformément à l'article 378 CC ;
- que lorsque le/la représentant-e thérapeutique ne peut pas être déterminé-e clairement ou lorsque les intérêts du/de la résident-e sont compromis ou risquent de l'être, il convient de saisir l'autorité de protection de l'adulte afin que le/la représentant-e thérapeutique soit désigné-e par cette autorité, conformément à l'article 381 CC.

Au 31 décembre 2023, 20 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).

- 2 recours ont été déposés par des patient-e-s dans le courant de l'année contre des décisions de la Commission ;
- 2 décisions sur recours ont été rendues par le DSAS en 2023.

## 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 2023, principalement avant la mise en service, le 4 octobre, de la permanence d'orientation patient-e-s et résident-e-s (cf. chiffre 7 ci-dessous), 37 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.

## 7. Réorganisation de la gestion des doléances

Dans le Canton de Vaud, d'autres entités proposent également aux personnes concernées des lieux pour traiter des difficultés avec un professionnel de la santé ou une institution médico-sociale. A cet égard, on peut citer le Bureau cantonal de médiation santé et social, l'Office du Médecin cantonal ou encore le Conseil de santé, qui font partie du dispositif prévu dans ce sens par le Département de la santé et de l'action sociale. Les associations professionnelles et des structures du domaine sanitaire ou social offrent par ailleurs différents services pour la gestion des doléances, en particulier des services de médiation.

Le Département de la santé et de l'action sociale a fait le constat que les personnes concernées ne savent pas toujours laquelle de ces entités correspond à leurs besoins. Il a procédé à une analyse à la suite de laquelle il a pris la décision de proposer une permanence téléphonique pour orienter les résident-e-s et patient-e-s en cas de conflit, plainte ou doléance.

Cette permanence a ouvert le 4 octobre 2023. Elle dispose d'une page internet dédiée : <https://www.vd.ch/sante-soins-et-handicap/patients-et-residents-droits-et-qualite-de-soins/plaintes-pour-patients-et-residents-droits-des-patients>

Les patient-e-s et résident-e-s du Canton de Vaud, leurs proches, voire des tiers peuvent l'appeler. Elle peut également être atteinte par message électronique.

Il n'en demeure pas moins que la Commission poursuit pour sa part sa mission d'assistance au public, sur demande directe ainsi que par le biais de la permanence d'orientation patient-e-s et résident-e-s.

Rapport approuvé par les membres de la Commission, en séance, le 13 juin 2024

Lausanne, le 13 juin 2024

La présidente :

[signé]

Emmanuelle Seingre