Entrée en vigueur dès le 01.01.2015 (Actuelle)

Document généré le : 11.11.2021

RÈGLEMENT 811.03.1
sur le Bureau cantonal de la médiation et la Commission d'examen des plaintes des patients et des résidents (RMéCOP)

du 17 juin 2015

LE CONSEIL D'ÉTAT DU CANTON DE VAUD

vu les articles 15a à 15h de la loi du 29 mai 1985 sur la santé publique (LSP)[A]

vu les articles 6j et 6k de la loi du 10 février 2004 sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (LAIH)[B]

vu le préavis du Département de la santé et de l'action sociale (ci-après : le département)

arrête

[A] Loi du 29.05.1985 sur la santé publique (BLV 800.01)

[B] Loi du 10.02.2004 sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (BLV 850.61)

Titre I Dispositions générales

Art. 1 But

[1] Le présent règlement précise l'organisation ainsi que la procédure applicable aux causes relevant de la compétence :

a. du Bureau cantonal de la médiation santé-handicap (ci-après : Bureau de la médiation) ;

b. de la Commissions d'examen des plaintes des patients, des résidents ou usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs définis par la LAIH[B] (ci-après : Commission d'examen des plaintes).

[B] Loi du 10.02.2004 sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (BLV 850.61)

Art. 2 Terminologie

[1] Toute désignation de personne, de statut ou de fonction dans le présent règlement vise indifféremment une femme ou un homme.

Art. 3 Missions

[1] Dans les limites des tâches qui leur sont confiées par la LSP[C] , la LAIH[B] et le présent règlement, le Bureau de la médiation et la Commission d'examen des plaintes veillent aux droits :

a. des patients ;

b. des patients et des résidents d'établissements et institutions sanitaires ;

c. des personnes handicapées ou en grandes difficultés sociales placées en établissements socio-éducatifs (ci-après : les personnes placées).

[2] Ils exercent cette mission en ce qui concerne la relation des personnes susmentionnées avec :

a. les professionnels de la santé au sens de la LSP ;

b. les établissements et institutions sanitaires au sens de la LSP ;

c. les professionnels du domaine socio-éducatif au sens de la LAIH ;

d. les établissements socio-éducatifs au sens de la LAIH.

[B] Loi du 10.02.2004 sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (BLV 850.61)

[C] Voir loi du 29.05.1985 sur la santé publique (BLV 800.01)

Art. 4 Récusation

[1] Les demandes de récusation visant le médiateur sont tranchées par le chef du département.

[2] En matière de récusation d'un ou des membres de la Commission d'examen des plaintes, les dispositions de la loi sur la procédure administrative du 28 octobre 2008 (LPA-VD)[D] sont applicables.

[D] Loi du 28.10.2008 sur la procédure administrative (BLV 173.36)

Art. 5 Indemnisation

[1] Les membres de la Commission d'examen des plaintes sont indemnisés selon les règles applicables aux commissions cantonales. Ils perçoivent une indemnisation supplémentaire pour le temps consacré à la préparation des séances (instruction, audition, rédaction du rapport et préavis) d'un montant forfaitaire annuel maximum par membre de CHF 2'000.- et de CHF 10'000.- pour le président.

[2] Une directive du service en charge de la santé précise cet article.

Titre II Bureau de la médiation et Commission d'examen des plaintes

Chapitre I Le Bureau de la médiation

Art. 6 But de la médiation

[1] La médiation doit permettre à chaque partie de s'expliquer en présence d'un tiers ; elle contribue à dissiper tout malentendu afin de trouver des solutions permettant la conclusion d'un accord amiable. La médiation a également pour but de prévenir la répétition des incidents dénoncés.

Art. 7 Formation

[1] Les médiateurs doivent être titulaires d'un diplôme de médiateur reconnu en Suisse ou jugé équivalent.

Art. 8 Activités

[1] Le Bureau de la médiation est compétent pour traiter de toute plainte en relation avec une violation des droits des patients, résidents ou usagers consacrés par la LSP[C] , la LAIH[B] et le Code civil[E] en matière de protection de l'adulte ou relative à la prise en charge par les professionnels de la santé, ceux du domaine socio-éducatif, ainsi que par les établissements et institutions sanitaires ou socio-éducatifs, touchant aux violations des droits de la personne.

[2] Le Bureau de la médiation ne peut examiner les plaintes qui font l'objet de procédures séparées et qui concernent, notamment, les questions financières ou les réclamations en dommages et intérêts.

[3] Le Bureau de la médiation informe et organise la promotion des droits des patients, des résidents ou usagers concernés par la LSP et la LAIH auprès des personnes ou établissements décrits à l'article 3. Cette information est gratuite et se fait sur demande des personnes susmentionnées ou à l'initiative du médiateur.

[B] Loi du 10.02.2004 sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (BLV 850.61)

[C] Voir loi du 29.05.1985 sur la santé publique (BLV 800.01)

[E] Code civil suisse du 10 décembre 1907, RS 210

Art. 9 Saisine

[1] Toute personne qui souhaite obtenir des informations sur les droits reconnus par la LSP[A] , la LAIH[B] ou le Code civil[E] en matière de protection de l'adulte aux personnes mentionnées à l'article 3, alinéa 1 ou qui a un motif de se plaindre d'une violation d'un tel droit peut s'adresser au Bureau de la médiation.

[2] Lorsque la plainte concerne le représentant d'une profession ou d'une institution disposant de son propre médiateur, le Bureau de la médiation propose au plaignant de transmettre son dossier à ce médiateur. Le plaignant dispose d'un délai de 10 jours pour refuser.

[A] *Loi du 29.05.1985 sur la santé publique (BLV 800.01)*

[B] *Loi du 10.02.2004 sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (BLV 850.61)*

[E] *Code civil suisse du 10 décembre 1907, RS 210*

Art. 10 Forme de la demande

1 La demande de médiation peut être faite oralement ou par écrit. Au besoin, le médiateur peut requérir qu'une demande orale soit précisée par écrit.

2 La demande peut être formulée au nom de la personne concernée par son représentant légal, son accompagnant, l'un de ses proches ou une personne de confiance. Le personnel de l'établissement sanitaire ou socio-éducatif peut apporter son aide dans cette démarche.

3 En cas de décès d'un patient, d'un résident ou d'une personne placée, le droit de saisir le médiateur passe à ses proches. Les dispositions relatives au secret professionnel sont réservées.

Art. 11 Déroulement

1 La médiation se tient dans les locaux du Bureau de la médiation, sauf exception due notamment à l'état de santé du patient, du résident ou de l'usager.

2 Les personnes impliquées dans une médiation se présentent personnellement et ne sont pas assistées par un mandataire professionnel. Le patient, le résident ou la personne placée peut se faire accompagner par une personne de confiance, de son choix.

Art. 12 Conclusion

1 Si la médiation aboutit à un accord, les parties en attestent par écrit.

2 Lorsque la médiation ne permet pas de concilier les parties, le médiateur leur remet un document constatant l'échec de la procédure. Il attire l'attention du plaignant sur sa faculté de saisir la Commission d'examen des plaintes ou une autre instance.

Chapitre II La Commission d'examen des plaintes

Section I Composition et organisation

Art. 13 Nomination

1 La Commission d'examen des plaintes peut désigner une sous-commission lorsqu'elle est composée d'au moins huit membres, sous réserve de l'article 15g, alinéa 3ter LSP. Elle définit l'étendue de son mandat et veille au respect du quorum fixé à l'article 15g, alinéa 3 LSP.

2 La Commission d'examen des plaintes peut désigner une délégation (art. 20 ci-après) pour procéder à des actes d'instruction sans être liée par la règle du quorum fixée à l'article 15g, alinéa 3 LSP.

Art. 14 Organisation

[1] La Commission d'examen des plaintes et les sous-commissions statuent à la majorité des membres présents sous réserve du respect du quorum fixé à l'article 15g, alinéa 3 LSP.

[2] Sur proposition de leur président, la Commission d'examen des plaintes et les sous-commissions peuvent statuer par voie de circulation. La proposition de décision est faite par courrier électronique. Les membres ont un délai de 2 jours ouvrables pour exprimer leur voix. La décision est prise à la majorité des voix exprimées.

[3] En cas d'égalité, la décision est prise lors d'une séance de la Commission d'examen des plaintes ou de la sous-commission. Dans le même délai, l'un des membres peut demander que la décision soit prise lors d'une séance de la Commission d'examen des plaintes ou de la sous-commission.

[4] Pour le surplus et sous réserve des dispositions de la LSP et de la LAIH, la commission s'organise elle-même.

Art. 15 Séances

[1] La Commission d'examen des plaintes se réunit sur convocation du président ou si cinq membres en font la demande.

[2] La Commission d'examen des plaintes veille à coordonner ses activités avec les autres autorités concernées, notamment avec le département, avec le Conseil de santé ainsi qu'avec l'autorité de protection de l'adulte et de l'enfant.

Section II Procédure de la plainte

Art. 16 Saisine

[1] Toute personne qui souhaite se plaindre de la violation d'un droit reconnu, par la LSP, la LAIH ou le Code civil en matière de protection de l'adulte, aux personnes mentionnées à l'article 3, alinéa 1, commise par une personne ou un organisme mentionné à l'article 3, alinéa 2, peut déposer oralement ou par écrit une plainte ou une dénonciation auprès de la commission. L'article 10 s'applique par analogie.

[2] Lorsqu'une plainte est présentée directement à la commission sans que le Bureau de la médiation n'ait été précédemment saisi, celle-ci propose au plaignant de transmettre sa requête au médiateur avant d'ouvrir l'instruction sous réserve des cas d'urgence (art. 24 ci-après).

Art. 17 Relations entre la commission, le Conseil de santé et l'autorité de protection de l'adulte et de l'enfant

[1] La commission examine d'office sa compétence et, le cas échéant, transmet le dossier au département, en vue de saisir le Conseil de santé, ou à la justice de paix. Elle en informe la partie plaignante.

[2] En cas de doute, un échange de vue se tient entre respectivement le département ou la justice de paix.

[3] En cas d'urgence, le dossier est traité par la commission qui prend les mesures d'instruction nécessaires pour préserver les droits des parties.

[4] Pour le surplus, le département s'assure de la mise en place de principes de collaboration entre la Commission d'examen des plaintes et la justice de paix.

Art. 18 Assistance

[1] Les parties peuvent être assistées d'un mandataire.

Art. 19 Information des parties

[1] Dès l'ouverture du dossier, la Commission d'examen des plaintes informe la partie visée par la plainte des faits qui lui sont reprochés, sous réserve d'un intérêt privé ou public prépondérant.

[2] Les parties ont le droit de consulter le dossier en tout temps, sous réserve d'un refus motivé par un intérêt public ou privé prépondérant. Aussitôt ce motif disparu, le droit de consulter le dossier dans son entier renaît, ce dont l'autorité informe les parties sans délai.

[3] Le dossier est mis à disposition des parties. Il peut être envoyé pour 48 heures aux mandataires professionnels.

Art. 20 Instruction

[1] La commission ou la sous-commission peut déléguer l'exécution de certains actes d'instruction à un ou plusieurs de ses membres.

[2] La commission ou la sous-commission réunit tous les renseignements et documents nécessaires au traitement de la cause, notamment auprès des professionnels de la santé et des établissements ou institutions sanitaires et socio-éducatifs. Ceux-ci sont tenus de coopérer.

[3] La commission ou la sous-commission peut, sous réserve du secret professionnel, recourir notamment aux moyens d'investigation suivants :

a. entendre les parties ;

b. prendre connaissance de documents et rapports officiels ;

c. auditionner des témoins ;

d. procéder à des expertises.

[4] La commission ou la sous-commission décide d'administrer les moyens de preuve requis par les parties.

Art. 21 Clôture de l'instruction

[1] Au terme de l'instruction, un avis de clôture est adressé aux parties, qui peuvent consulter le dossier complet et faire part de leurs éventuelles déterminations dans le délai imparti.

Section III Préavis et décisions

Art. 22 Préavis et recommandations

[1] Si la commission ou la sous-commission envisage la mise en place de conditions, la limitation, la suspension, le retrait temporaire ou définitif de l'autorisation de pratiquer, d'exploiter ou de diriger ou encore le retrait de la qualité de responsable, la fermeture des locaux ou l'interdiction de pratiquer (art. 191 al. 1 let. d à f LSP ainsi que 55 al. 1 let. b et 57 LAIH), elle transmet le dossier de la cause au chef du département avec son préavis sur la mesure envisagée.

[2] La commission ou la sous-commission peut également émettre des recommandations à l'attention du chef de département.

Art. 23 Décisions

[1] Si la commission ou la sous-commission envisage le classement sans suite de la plainte ou de la dénonciation, ou qu'elle envisage de prononcer un avertissement, un blâme ou une amende à l'encontre d'une personne (art. 191 al. 1 let. a à c LSP ainsi que 55 al. 1 let. a et 55a LAIH), elle est compétente pour prendre la décision finale.

[2] La décision doit être motivée et communiquée par écrit aux personnes concernées ainsi qu'au chef du département.

[3] Les décisions rendues par la commission ou une sous-commission sont susceptibles d'un recours administratif auprès du chef du département.

[4] Les décisions rendues par le chef du département, sur la base d'un préavis de la commission, sont transmises pour information à la commission afin d'être versées au dossier.

Art. 24 Cas d'urgence ou violation caractérisée des droits que la LSP ou la LAIH reconnaît aux patients ou résidents

[1] Une sous-commission composée du président de la Commission d'examen des plaintes et d'au moins deux membres désignés par lui statue sur les cas urgents, ainsi que sur les requêtes visant à obtenir la cessation d'une violation caractérisée d'un droit des patients, notamment lorsqu'il s'agit d'interdire ou de lever une mesure de contrainte ou de constater le caractère illicite d'une telle mesure.

[2] A réception de la requête, la commission examine d'office si une décision doit être rendue. Cas échéant, elle informe sans délai le département lorsque les faits allégués pourraient justifier la prise de mesures provisionnelles par celui-ci.

[3] La décision de la sous-commission doit être rendue dans les cinq jours dès réception de la plainte si la mesure contestée n'a pas cessé.

[4] Les décisions sont communiquées au chef du département.

Art. 25 Information à des tiers

[1] Les décisions définitives et exécutoires doivent être transmises au Conseil de santé (LSP) ou à l'instance de surveillance du domaine concerné (LAIH) par le département.

[2] Le dénonciateur est informé de manière appropriée du traitement de sa dénonciation par l'autorité de d¿écision. Il est tenu compte à cet égard de tous les intérêts publics et privés en présence, notamment du secret médical.

[3] Si un intérêt public le justifie, la direction de l'établissement sanitaire ou socio-éducatif concernée est informée dans la mesure utile et de manière appropriée de l'issue de la procédure concernant l'un de ses employés.

Art. 26 Archivage et consultation des dossiers

[1] Les dossiers sont archivés au secrétariat de la commission durant dix ans. A l'expiration de ce délai, les dossiers présentant un caractère scientifique ou historique sont remis aux archives cantonales ; les autres sont détruits.

[2] Le chef de département, sur requête motivée justifiant d'un intérêt légitime notamment scientifique ou historique, peut autoriser la consultation d'un dossier archivé. Les dispositions relatives au secret professionnel, au secret de fonction et à la protection des données sont réservées.

Titre III Dispositions transitoires et finales

Art. 27 Dispositions transitoires

[1] Les dispositions du présent règlement s'appliquent dès son entrée en vigueur aux causes pendantes devant le Bureau de la médiation et la Commission d'examen des plaintes.

Art. 28 Abrogation

[1] Le présent règlement abroge celui du 26 janvier 2011 sur le Bureau cantonal de la médiation et les Commissions d'examen des plaintes des patients et des résidents (RMéCOP).

Art. 29 Exécution et entrée en vigueur

[1] Le Département de la santé et de l'action sociale est chargé de l'exécution du présent règlement qui entre en vigueur avec effet au 1er janvier 2015.