



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 8 juillet 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative au service des urgences des Cliniques de l'Europe

Messieurs les administrateurs délégués,

En sa séance du 3 juillet 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le plaignant s'est rendu le lundi 29 janvier 2018 au service des urgences de la Clinique de l'Europe Site St-Michel à Etterbeek en raison d'un problème à l'œil. Cependant, lorsque le plaignant s'est présenté au service des urgences, il y avait deux infirmières qui n'étaient pas en mesure de l'aider en néerlandais. Quelques instants plus tard, le plaignant a été accueilli par un médecin urgentiste qui ne parlait pas non plus le néerlandais. Etant donné que la blessure était facile à indiquer et à identifier, le plaignant a été renvoyé vers un ophtalmologue présent qui, lui, parlait bien le néerlandais. Le plaignant aurait également déjà signalé le problème auprès du service de médiation de l'hôpital mais n'aurait pas encore reçu de réponse.

Dans votre lettre du 15 avril 2020, vous avez répondu ce qui suit (traduction) :

« (...) Après avoir reçu les résultats de l'enquête interne, nous pouvons vous répondre ce qui suit :

1. La patiente s'est en effet présentée au service des urgences en date du 29/01/2018, avec une écharde dans l'œil suite à un accident. La patiente a rapidement reçu des soins et des traitements et un conseil ophtalmologique spécialisé a immédiatement été donné dans la langue de la patiente, même si la blessure datait de plus de 48 heures. En outre, les médicaments appropriés ont été prescrits.
2. En date du 14/02/2020, plus de 2 ans après, la patiente a écrit une lettre de plainte. Le service de médiation s'est occupé du dossier et a appelé la patiente pour planifier un suivi. A ce jour, la patiente n'a malheureusement pas réagi à l'appel, ce que nous déplorons.

De manière générale, nous constatons que, depuis plusieurs années, il y a une pénurie de médecins urgentistes et plus encore de médecins urgentistes néerlandophones en Flandre et à Bruxelles. Une de nos priorités reste néanmoins de pouvoir disposer de spécialistes bilingues en mesure d'offrir des soins d'urgence au sein du service des urgences.

Pour conclure, nous vous assurons que les Cliniques de l'Europe continuent à faire de leur mieux pour offrir à nos patients des soins médicaux et un accueil plurilingue de haute qualité. Nos collaborateurs sont le plus souvent trilingues ou au moins bilingues, ce qui constitue un de nos critères de sélection, à côté de notre programme interne de formation linguistique. Nous continuons à faire en sorte que les équipes de l'accueil du premier triage soient

bilingues. La mission de ce triage est d'envoyer les patients vers le lieu de traitement approprié, ce qui, à notre avis, a bien été le cas ici. »

*
* *

Les services des urgences des hôpitaux privés, tels que les Cliniques de l'Europe, sont chargés d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée, tel que prévu à l'article 1, § 1, 2°, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Il en résulte que ces services doivent être organisés de façon à pouvoir respecter la langue des patients francophones et néerlandophones qui leur ont été confiés par le service 100 ou de ceux qui se présentent au service des urgences et ce en application de la loi sur l'aide médicale urgente du 8 juillet 1964.

Pour autant que l'équipe d'accueil du premier triage a été en mesure d'aider la patiente en néerlandais, la plainte est considérée comme étant recevable et non fondée.

Pour autant que l'équipe d'accueil du premier triage n'a pas été en mesure d'aider la patiente en néerlandais, la plainte est considérée comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, messieurs les administrateurs délégués, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE