



A l'attention du gestionnaire de l'hôpital

A l'attention de la fonction de médiation  
'droits du patient' de l'hôpital

Votre lettre du  
Nos références

Nos références  
Date

**0 6 -07- 2010**

Annexe(s)

**Concerne:**

Circulaire relative à l'indépendance et la neutralité de la fonction de médiation 'droits du patient'

Madame,  
Monsieur,

1. Je constate que mon administration reçoit encore de temps à autres des plaintes de patients qui remettent en question l'indépendance et la neutralité des fonctions de médiations locales 'droits du patient'. C'est la raison pour laquelle je souhaite rappeler, dans cette circulaire, les principes essentiels à la réussite de la médiation.

2. La loi relative aux droits des patients date du 22 août 2002 ; elle a été publiée au Moniteur belge le 26 septembre 2002. Les droits du patient sont donc inscrits depuis un certain temps dans la législation belge.

Le droit de plainte, prévu à l'article 11 de la loi, constitue le dernier élément des droits du patient. Pour les hôpitaux, l'obligation de créer une fonction de médiation est réitérée à l'article 71 de la loi relative aux hôpitaux et à d'autres établissements de soins, coordonnée le 10 juillet 2008. Le patient obtient ainsi la garantie que sa plainte introduite à la suite d'une violation d'un des droits du patient sera examinée par une fonction de médiation et fera l'objet d'une médiation. L'objectif de cette médiation est de trouver une solution à la plainte, en restaurant la communication ou le dialogue entre le patient et le praticien professionnel.

Les conditions auxquelles la fonction de médiation doit répondre en ce qui concerne l'indépendance, le secret professionnel, l'expertise, la protection juridique, l'organisation, le fonctionnement, le financement, les règles de procédure et le ressort ne sont pas précisées dans la loi mais doivent être exécutées par arrêté royal.

**Le législateur a estimé que l'indépendance de la fonction de médiation est capitale et ce, non seulement pour les praticiens professionnels qui sont tenus de respecter les droits du patient, mais également pour les patients et la fonction de médiation proprement dite.**

Les praticiens professionnels n'accepteront la fonction de médiation que si celle-ci travaille de façon indépendante.

Le patient ne reconnaîtra l'utilité de l'appel à une fonction de médiation que s'il a l'impression qu'elle fonctionne indépendamment des praticiens professionnels dont il affirme qu'ils portent atteinte aux droits du patient.

Enfin, la fonction de médiation ne pourra fonctionner de façon optimale que si elle n'est pas constamment rappelée à l'ordre, par exemple par les praticiens professionnels.

3. Les conditions auxquelles la fonction de médiation de l'hôpital doit répondre (du reste, l'hôpital doit obligatoirement disposer d'une fonction de médiation pour être agréé) ont été établies dans un **arrêté royal du 8 juillet 2003** (*cet arrêté a été modifié par les arrêtés royaux des 15 juin 2004 et 6 mars 2007*).

L'indépendance et la neutralité de la fonction de médiation sont élaborées :

- la fonction de médiation ne peut avoir été concernée par les faits et les personnes qui font l'objet de la plainte ;
- la fonction de médiation est tenue de respecter le secret professionnel;
- la fonction de médiation doit garder une neutralité et une impartialité strictes;
- la fonction de médiation ne prend pas position au cours de la procédure de médiation.
- la fonction de médiation ne peut être sanctionnée pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de sa mission;
- la fonction de médiation est incompatible avec:
  - a) une fonction cadre ou de gestion dans une institution de soins de santé, telle que la fonction de directeur, de médecin en chef, de chef du département infirmier ou de président du conseil médical;
  - b) l'exercice, dans l'hôpital d'une fonction de praticien professionnel comme visé dans la loi relative aux droits du patient, dans le cadre de laquelle des soins de santé sont dispensés;
  - c) une fonction ou une activité dans une association qui a la défense des intérêts du patient comme objectif.

Par ailleurs, les obligations suivantes sont imposées à l'hôpital, en vue de garantir l'indépendance et la neutralité de la fonction de médiation:

- organiser la fonction de médiation de telle sorte que le médiateur intervienne entre le patient et le praticien professionnel concerné, depuis le moment où la plainte est déposée jusqu'à la communication du résultat de la médiation;
- veiller à ce que le médiateur ait la possibilité d'entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte. Par ailleurs, il est prévu que la fonction de médiation puisse rassembler toutes les informations qu'elle juge utiles dans le cadre de la médiation. Le médiateur soumet ces informations aux parties concernées par la médiation, sans prendre position à cet égard.
- veiller à ce que le médiateur dispose des locaux et d'un environnement administratif et technique nécessaires à l'accomplissement de ses missions, entre autres un secrétariat, des moyens de communication et de déplacement, de la documentation et des moyens d'archivage. Cela implique en particulier que le médiateur dispose d'un numéro de téléphone propre et exclusif, d'une adresse électronique propre et exclusive et d'un répondeur indiquant les heures auxquelles il peut être contacté. En outre, le médiateur doit disposer d'un espace d'accueil approprié.

Le nombre de règles en matière de neutralité et d'indépendance permet de déduire que le législateur accorde une grande importance à ces caractéristiques.

4. Garantir légalement un droit de plainte, c'est une chose. Mais garantir l'exercice de ce droit **en pratique**, ce qui s'avère crucial pour la réussite de la médiation, c'en est une autre.

Par la présente, je souhaite attirer une nouvelle fois votre attention sur la neutralité et l'indépendance dont doit faire preuve la fonction de médiation.

Si cela n'a pas encore été fait, les conditions de base doivent être créées pour permettre à la fonction de médiation d'effectuer ses missions de façon neutre et indépendante. Cette mission relève du gestionnaire de l'hôpital.

La liberté et l'autonomie dont le médiateur doit pouvoir bénéficier dans l'exercice de sa fonction garantissent la **confiance des parties** dans la procédure de médiation et contribuent à augmenter les chances de réussite de la médiation.

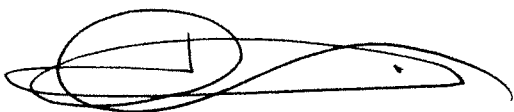
Comme mentionné ci-dessus (cf. points 2 et 3), l'indépendance du médiateur concerne notamment :

- les moyens administratifs mis à la disposition du médiateur (téléphone, e-mail, répondeur téléphonique, local séparé) ;
- la visibilité de la fonction de médiation au sein de l'hôpital ;
- le monopole du médiateur dans la gestion de la plainte tout au long de la procédure de médiation, à partir du moment où le patient introduit sa plainte (ce qui n'empêche pas d'autres services ou instances de poursuivre la gestion de la plainte par la suite, dans un autre contexte que celui de la médiation 'droits du patient') ;
- les incompatibilités légales entre la fonction de médiateur et d'autres types de fonctions ; même si deux fonctions sont légalement compatibles, elles doivent être clairement scindées sur le terrain ;
- le fait que le médiateur ne prend pas position au cours de la procédure de médiation quant aux informations qu'il transmet aux parties à la médiation ;
- le fait que le médiateur recherche - en dehors de toute influence externe - une solution avec les parties à la médiation, en préservant le secret professionnel auquel il est tenu et en évitant des contacts systématiques avec la direction ou d'autres services de l'hôpital.

Seule une médiation se déroulant dans un tel contexte suscitera la confiance des patients et des praticiens professionnels. Il est donc dans votre intérêt de créer ce contexte, afin de répondre aux plaintes relatives à la violation des droits du patient de façon positive, dans le cadre d'une médiation réussie au sein de l'hôpital.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués

La Ministre de la Santé publique,



L. Onkelinx