

**SPF SANTÉ PUBLIQUE, SÉCURITÉ DE
LA CHAÎNE ALIMENTAIRE ET
ENVIRONNEMENT**

BRUXELLES, 14/09/2006

**Direction générale Organisation des
établissements de soins**

**CONSEIL NATIONAL DES
ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS**

Section « Programmation et Agrément »

Réf. CNEH/D/277-2 (*)

AVIS RELATIF A LA FONCTION DE MEDIATION

Pour le Pr. J. Janssens, Président,
Le secrétaire,

C. Decoster

(*) Cet avis a été ratifié par le Bureau spécial le 14 septembre 2006

Introduction

Le groupe de travail "Fonction de médiation" s'est réuni le 7 septembre 2006 pour examiner la demande d'avis du Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique du 21 juin 2006 concernant l'exécution de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients.

Le CNEH s'étonne que le Ministre l'interroge une fois de plus concernant des sujets qui ont fait l'objet des travaux parlementaires préparatoires et sur lesquels le CNEH et la Commission Fédérale « Droits des Patients » ont donné plusieurs avis.

Fonction de médiation

Le CNEH souhaite insister sur le fait qu'il y a une distinction claire entre le traitement des plaintes et la médiation. La demande d'avis porte clairement sur la médiation. Cette fonction a selon le CNEH comme mission d'intervenir pour éviter des conflits entre patients et prestataires de soins et le cas échéant de les résoudre sans avoir un recours à la justice.

Pour effectuer sa mission de médiation, chaque hôpital dispose d'une fonction de médiation. Selon le CNEH, les caractéristiques essentielles de la fonction de médiation sont la neutralité, l'impartialité, l'indépendance et l'objectivité, tel que la loi du 22 août 2002 le prescrit.

Cela implique que la fonction de médiation est à l'écoute des positions de chaque partie et qu'au sein de l'organisation elle peut avoir recours à toutes les personnes concernées et aux experts nécessaires, tout comme le patient peut avoir un recours à sa personne de confiance.

Questions du Ministre

Le CNEH estime que les questions du Ministre concernent les principes de base de la fonction de médiation. Ils sont déjà fixés par la loi.

Vu l'indépendance inhérente à la fonction, le législateur ne doit plus trop s'occuper des modalités pratiques d'exécution, d'autant plus que l'on ne résoud pas la casuistique par des Arrêtés.

A partir de l'expérience de la fonction fédérale de médiation il appert que dans certains établissements l'esprit de la loi, voire la lettre de la loi ne sont pas strictement respectées.

Le CNEH estime que, si un rapport annuel d'une fonction de médiation locale ou un problème déposé auprès de la fonction fédérale de médiation démontrent qu'il existe un réel problème, il est à conseiller que le service fédéral de médiation contacte l'établissement concerné.

Si l'établissement ne réagirait pas, le service fédéral de médiation pourrait en faire part auprès du Ministre de la Santé Publique qui sur sa propre initiative peut en informer l'autorité compétente pour l'agrément des hôpitaux. Ce pouvoir public peut dans le cadre de ses propres procédures examiner la situation avec l'établissement en cause.

Avis

Le groupe de travail “Fonction de médiation” de la Section “Programmation et Agrément” du CNEH a pris connaissance des avis du CNEH du 09/01/03 et de la Commission fédérale “Droits des Patients” du 17/03/06.

Le CNEH estime que la loi du 22 août 2002 indique que la fonction de médiation ne peut être exercée que si la personne (les personnes) qui l’exercent ont les garanties nécessaires pour effectuer leur mission en toute indépendance.

Si la fonction de médiation fédérale constate un problème ou si elle reçoit une plainte concernant un établissement, elle peut si nécessaire en faire part auprès du Ministre compétent pour l’agrément par la voix du Ministre de la Santé publique. Ceci peut se faire après avoir pris contact avec l’établissement en cause.