

**SPF SANTE PUBLIQUE,
SECURITE DE LA CHAINE
ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT**

17/03/2006

**DIRECTION GENERALE DE L'ORGANISATION
DES ETABLISSEMENTS DE SOINS**

COMMISSION FEDERALE « DROITS DU PATIENT »

Réf. : CFDP/MED/3

AVIS

**Règles d'incompatibilité entre la fonction de médiateur et d'autres
fonctions exercées au sein de la même institution**

Cet avis été approuvé lors de la réunion plénière du 17 mars 2006

Par demande d'avis du 5 juillet 2005, le Ministre de la Santé publique, Rudy Demotte, a posé diverses questions à la Commission fédérale « Droits du patient » quant au rôle des médiateurs « droits du patient » .

Parmi ces questions se trouvait la suivante (cf point 4 de la demande d'avis du Ministre du 5 juillet 2005) :

Comment la Commission fédérale « Droits du patient » envisage la place du médiateur « Droits du patient » au sein de l'institution dans laquelle il travaille, et plus particulièrement au regard des relations entre le médiateur et la direction générale de l'hôpital ou entre le médiateur et le directeur médical ?

Faudrait-il prévoir des règles d'incompatibilité entre la fonction de médiateur et d'autres fonctions exercées au sein de la même institution ?

Réponse

Les questions du Ministre visées ci-dessus sont directement liées à la question de l'indépendance du médiateur local « droits du patient ».

La Commission entend répondre prioritairement à la seconde question (faudrait-il prévoir des règles d'incompatibilité entre la fonction de médiateur et d'autres fonctions exercées au sein de la même institution ?) et émettre des propositions quant aux conditions de travail dudit médiateur.

La réponse à la première question (manière d'entrevoir les relations entre le médiateur et la direction de l'hôpital) suivra plus tard.

I. Rappel de la législation en cause

Pour rappel, les conditions légales actuelles exigées pour exercer la fonction de médiateur hospitalier ou de médiateur d'une plate-forme de concertation en santé mentale consistent à

- avoir un diplôme de l'enseignement de type court ;
- ne pas avoir été concerné par les faits et les personnes qui font l'objet de la plainte ;
- respecter le secret professionnel et faire preuve d'une neutralité et d'une impartialité strictes

Les arrêtés royaux du 8 juillet 2003 concernés ajoutent encore qu' « afin de garantir l'exercice indépendant de sa mission, le médiateur ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de cette mission ».

La question se pose de savoir si ces arrêtés royaux apportent suffisamment de garanties quant à la sauvegarde de la neutralité et de l'impartialité des médiateurs locaux dans le cadre de leur mission de médiation.

II. Position de la Commission fédérale « Droits du patient »

La Commission fédérale « Droits du patient » estime qu'à court terme, un premier signal doit être donné par le législateur en vue de renforcer l'indépendance de la « fonction de médiation » telle que décrite dans la législation actuelle.

Ce premier signal peut être envisagé sous forme de mesures concrètes visant

1°des règles d'incompatibilité entre l'exercice de la fonction de médiateur et celui d'autres types de fonctions, d'une part ;

2°des conditions de travail minimales propices à la garantie de l'indépendance des médiateurs, d'autre part.

III. Recommandations de la Commission fédérale « Droits du patient » :

III.1. La Commission fédérale « Droits du patient » préconise ainsi *l'incompatibilité entre la fonction de médiateur et*

-la fonction de directeur d'hôpital, de médecin-chef, de président du Conseil médical, de chef du département infirmier (que ce soit au sein de n'importe quelle institution)¹ et celle de toute personne de leur service;

- la fonction de praticien professionnel de la santé (visé à l'A.R. n°78 sur les professions des soins de santé) qui exerce effectivement en cette qualité au sein de l'institution concernée .

¹ Voyez par analogie les règles relatives à la composition des comités d'éthique hospitaliers qui avaient été prévues dans l'arrêté royal modifiant l'arrêté royal 23 octobre 1964 fixant les normes auxquelles les hôpitaux et leurs services doivent répondre.: « ... La qualité de membre du Comité est incompatible avec les fonctions suivantes : directeur d'hôpital; médecin-chef ; président du Conseil médical ; chef du département infirmier ».

III.2. Afin de préserver l'indépendance des médiateurs locaux, la Commission fédérale « Droits du patient » estime également que les conditions de travail minimales visées ci-dessous devraient déjà pouvoir être adoptées, à court terme, par le législateur :

1° l'attribution **d'un numéro de téléphone réservé exclusivement** à la fonction de médiation (et non pas utilisé également pour un autre service, tel le service juridique, le service de direction, ...);

2° l'attribution **d'une adresse e-mail personnelle** de la fonction de médiation ;

3° l'attribution **d'un répondeur automatique précisant les heures durant lesquelles les patients ou les professionnels peuvent contacter le médiateur** ;

4° l'attribution **d'un local personnel de réception des patients ou des professionnels de la santé, visible, correctement et suffisamment indiqué.**

Remarque : A propos du point 4° visé ci-dessus, certains membres de la Commission fédérale « Droits du patient » insistent pour que ce bureau de réception des patients et professionnels soit fortement détaché du service de direction de l'institution concernée, eu égard au principe d'indépendance du médiateur. D'autres membres estiment cependant que cette exigence n'est pas réaliste, d'un point de vue pratique.

Comme signalé en introduction de la présente réponse, un avis de la Commission suivra quant à la question des relations entre le médiateur et la direction de l'hôpital, dans le cadre du processus de médiation des plaintes. Il s'agira alors aussi de se prononcer sur la question de la place du médiateur dans l'organigramme de l'hôpital.