

## Dix ans de médiation hospitalière : ce qui a changé pour le patient

Communiqué de presse de l'ASBL AMIS, Association des Médiateurs en Institutions de soins

**Depuis le 22 août 2002, la Belgique dispose d'une loi relative aux droits du patient. Cette loi a permis de centraliser en un seul texte certains principes juridiques et règles déontologiques déjà existants. Dix ans plus tard, l'ASBL AMIS, association des médiateurs en institutions de soins, fait le point sur la fonction de médiateur.**

La loi relative aux droits du patient a permis deux innovations fondamentales :

- permettre au patient d'avoir un accès direct à son dossier médical ;
- offrir au patient la possibilité, au cas où il désire exprimer un mécontentement par rapport au respect de ses droits, de s'adresser au service de médiation local (de l'hôpital ou de la plate-forme de concertation en santé mentale) ou fédéral (si le praticien exerce en dehors d'une institution de soins).

En donnant au patient le droit d'introduire une plainte, le législateur a établi le cadre d'un nouveau métier dans le secteur des soins de santé. Encore aujourd'hui, cette fonction novatrice est tout à fait particulière : son objectif n'est pas d'étoffer davantage les équipes pluridisciplinaires chargées de prendre soin du patient mais d'apporter de nouvelles perspectives plus égalitaires et favorisant une compréhension réciproque dans les rapports que le patient entretient avec les prestataires de soins.

### **Mission : désamorcer les conflits**

Pour être agréé, chaque hôpital doit disposer d'une fonction de médiation. Cette décision souligne l'importance accordée d'emblée à la fonction. Le médiateur a pour mission de prévenir les plaintes en facilitant la communication entre le patient et son praticien professionnel et d'intervenir pour rétablir le dialogue en cas de difficultés. Il doit expliquer clairement comment il procède et orienter le patient vers les recours possibles en cas d'échec. Chaque année, le médiateur formule aussi des recommandations pour éviter la récurrence de problèmes ayant donné lieu à des plaintes.

Le médiateur est tenu de respecter le secret professionnel. Il fait preuve d'une neutralité et d'une impartialité strictes.

### **L'AMIS au service des médiateurs**

Rapidement, les médiateurs ont ressenti le besoin d'échanger avec leurs pairs qui, tout comme eux, expérimentaient la mise en place de cette nouvelle fonction. C'est ainsi que l'AMIS (l'Association des médiateurs en institutions de soins, [www.mediateurs-amis.be](http://www.mediateurs-amis.be)) a été créée en 2005. D'emblée, cette association s'est attelée à offrir à ses membres des outils concrets dans l'apprentissage des techniques de médiations. Elle a également mis un point d'honneur à sensibiliser les médiateurs aux bonnes pratiques, en rédigeant notamment en 2009, un code de déontologie pour ses membres. L'AMIS a par ailleurs organisé en novembre 2011 un symposium autour de la question du consentement du patient, auquel ont participé bon nombre de professionnels du secteur des soins de santé.

---

Le bilan de cette décennie est réellement positif, au regard des nombreux échanges (r)établis par les médiateurs, même s'il reste encore beaucoup à faire concernant, entre autres, la visibilité de la fonction.

**En bref, la loi du 22/08/2002 consacre les droits suivants au patient :**

- Droit à des prestations de soins de qualité
- Droit au libre choix du praticien professionnel
- Droit à l'information sur son état de santé
- Droit au consentement libre avant toute intervention thérapeutique
- Droit à la bonne tenue d'un dossier médical et droit d'accès à celui-ci
- Droit à la protection de sa vie privée
- Droit de porter plainte auprès d'un service de médiation
- Droit à la prise en charge de la douleur

Personnes de contact :

- **Piet Vanormelingen**, Président AMIS, tél. 02 /764.11.26, [piet.vanormelingen@uclouvain.be](mailto:piet.vanormelingen@uclouvain.be)
- **Emmanuel Legrand**, vice-président AMIS, tél. 04/370.74.08, [emmanuel.legrand@chc.be](mailto:emmanuel.legrand@chc.be)